



Reporte de
Sostenibilidad
2018

Creciendo juntos



Sobre el reporte

(102-3) (102-50) (102-51) (102-52)

(102-53) (102-54) (102-56)

Presentamos el cuarto Reporte de Sostenibilidad de SURA Asset Management Chile.

Incluye la gestión de sus filiales:

- AFP Capital S.A.,
- Seguros de Vida SURA S.A.,
- Corredores de Bolsa SURA S.A. y
- Administradora General de Fondos (AGF) SURA S.A.

Para el periodo desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2018.

Este Reporte se elabora de manera anual, con la opción Esencial de los Estándares GRI y ha sido verificado por Deloitte.

Casa Matriz:

Apoquindo 4820, Las Condes, Santiago, Chile.

Dirección de Comunicaciones Corporativas y Sostenibilidad:

SostenibilidadSURA@sura.cl

Tel (+56)2 29151614

Diseño y Producción:

Espacio Vital

www.espaciovital.cl

Fotografía:

Archivo fotográfico

SURA Asset Management Chile

Reporte de Sostenibilidad 2018

En SURA Asset Management Chile entendemos la sostenibilidad como la construcción permanente de confianza con las personas y las empresas, que nos permita lograr relaciones de largo plazo y crecer juntos



Mensaje del CEO 04

1 Nuestra Compañía
08

2 Cuidamos
nuestros recursos
38

5 Acompañamos tus decisiones
70

3 Creamos capacidades
para el desarrollo
50

4 Aportamos al
fortalecimiento de la
institucionalidad
64

A Anexos
86

- ← avanzar
- retroceder
- 🏠 ir a índice



Mensaje del CEO

“Sostenibilidad: Colaborar y hacer las cosas bien”

(102-14)

Estimados Señores:

En SURA Asset Management Chile entendemos la Sostenibilidad como el “hacer las cosas bien”, y para esto es fundamental la construcción permanente de confianza entre las personas, las instituciones y, por supuesto, las empresas, logrando así relaciones de largo plazo que nos permitan crecer juntos.

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) definidos por Naciones Unidas, nos desafían a instalar una nueva agenda en la que el trabajo colaborativo con nuestros grupos de interés se vuelve aún más relevante. Los ODS que como organización hemos determinado que son prioritarios para nuestro accionar durante estos años son: el n°1 Fin de la pobreza; n°8 Trabajo decente y crecimiento económico; n°16 Paz, Justicia e Instituciones sólidas; y n°17 Alianza para lograr los objetivos.

El 2018 fue un año de importantes avances y logros en este camino, tanto para nuestra organización como para las personas y empresas con las que nos relacionamos, aportando de esta manera a la materialización de nuestro compromiso de contribuir al crecimiento sostenible de Chile.

Clientes: más cerca y a todos

Nuestro propósito es acompañar al cliente, conocerlo y ofrecerle una asesoría oportuna, diferenciada y personalizada, animándolo a tomar decisiones de ahorro, inversión y protección que le permita alcanzar sus metas y sueños.

En 2018 continuamos con esta misión a través de nuevos canales basados en innovaciones tecnológicas, que nos permitieron aumentar un 29% el contacto respecto de 2017, lo que significa que casi trescientos mil clientes más fueron contactados, recibiendo recomendaciones e información sobre su pensión y beneficios.

Asimismo, una de nuestras prioridades de trabajo durante este año fue considerar las necesidades de personas que se encuentran en

situación de discapacidad. En este contexto, amplificamos el proyecto “AFP Inclusiva”, habilitando todas las sucursales de AFP Capital con un kit de servicio inclusivo, que contiene folletos en lenguaje Braille y un lápiz Roy. Además, implementamos un modelo de atención en lenguaje de señas de forma presencial y remota. Gracias a este nuevo servicio atendimos a 264 personas en 2018, de las cuales 95 presentaban discapacidad auditiva y otras 169, visual.

Nuestro capital y talento humano

En SURA tenemos la convicción de que el apoyo continuo, el trabajo en equipo, la flexibilidad laboral, la generación de nuevas oportunidades y desarrollo de nuestros talentos, se reflejarán en una experiencia diferenciadora para nuestros clientes. De esta manera, contando con un

equipo humano comprometido y leal, facilitaremos las gestiones del día a día, al mismo tiempo que logramos nuestro propósito como compañía.

Quisimos innovar, cambiando la forma de trabajar en SURA para mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores y hacernos cargo de la transformación que está experimentando el mercado laboral. En esa línea, en 2018 implementamos un proyecto de trabajo flexible llamado Flex Office, en el que más de 70 colaboradores de diversas áreas administrativas trabajan dos días a la semana de forma remota.

Con esta iniciativa hemos tenido una respuesta muy positiva por parte de nuestros colaboradores, quienes han destacado un mejor equilibrio entre su vida laboral y familiar, así como mayor autonomía, disponibilidad



FRANCISCO MURILLO
CEO SURA Asset Management Chile

y concentración para sus tareas diarias. Por ello, de aquí al año 2020 apuntamos a que la mitad de las personas que trabajan en Casa Matriz lo hagan desde sus casas o el lugar que estimen conveniente.

En 2018 también nos dedicamos a integrar el concepto inclusión en nuestra cultura organizacional, cumpliendo, al mismo tiempo, lo estipulado por la Ley 21.015. Para ello, realizamos, junto con Fundación TACAL, 14 charlas de sensibilización a 600 de nuestros colaboradores, de manera de preparar a la organización para recibir adecuadamente a personas en situación de discapacidad que se integren a nuestra compañía. A fines de 2018 ya habíamos integrado a nuestra dotación a 13 personas en AFP Capital y 5 en Seguros de Vida SURA que están en situación de discapacidad.

Responsabilidad en nuestras decisiones: inversión sostenible

No podemos seguir haciendo las cosas de la misma manera. En este sentido, la tendencia en inversiones sostenibles está cambiando la manera en que miramos nuestras decisiones como negocio y este año hemos hecho enormes esfuerzos en este sentido.

Con el fin de seguir avanzando en nuestro compromiso con una gestión sustentable, en línea con los criterios ambiental, social y de gobernanza, desde AFP Capital decidimos invertir en dos bonos verdes y sociales emitidos por Aguas Andinas y BancoEstado en la Bolsa de Comercio de Santiago, que financian proyectos con impacto social y ambiental positivo.



El instrumento categoría verde y social de Aguas Andinas apunta a proyectos vinculados al abastecimiento de agua potable, infraestructura resiliente y saneamiento de aguas servidas, que permitan aumentar la capacidad de producción y autonomía de agua potable. En tanto, los fondos recaudados por el bono social de BancoEstado serán destinados a financiar iniciativas como viviendas sociales, microemprendimientos de mujeres, fomentar la bancarización e invertir en micro y pequeños emprendimientos.

Sabemos que altos estándares sociales y ambientales generan un impacto positivo en los retornos en el largo plazo. En base a este convencimiento, ampliamos nuestro Modelo de Inversión Sostenible en AFP Capital, incorporando nuevos criterios de desempeño social, ambiental y de gobierno corporativo (ASG) para evaluar las compañías en las cuales invertimos. Esto nos permite manejar los riesgos de una manera más integral, propiciando

la mejora continua en las empresas de las diversas industrias.

Agenda 2030 y el desafío de un país que envejece

El envejecimiento de la población es una de las principales tendencias demográficas y, sin duda, uno de los desafíos globales más complejos de enfrentar, en múltiples dimensiones. Una de ellas es el mercado laboral, que debe generar espacios para extender la vida laboral e implementar nuevas fórmulas de trabajo intergeneracional, para que los miembros de la tercera edad que quieran seguir activos tengan la posibilidad efectiva de hacerlo.

Para incentivar la continuidad laboral, en SURA y AFP Capital creamos el Programa de Inclusión Laboral de Pensionados, a través del cual personas que estaban fuera de la fuerza laboral puedan reintegrarse como ejecutivos de servicio o de contact center. Esta iniciativa les permite trabajar en jornadas parciales (20 horas

semanales) y en sucursales ubicadas cerca de sus domicilios, contribuyendo a su calidad de vida. Al mismo tiempo, genera un círculo virtuoso: su desempeño alcanza un 93% en la evaluación de satisfacción de clientes, versus el 80% de satisfacción general.

Y en el marco de nuestra alianza con el Programa Jump Chile -el mayor concurso nacional de emprendimiento hace dos años creamos la categoría "Desafío SURA", para fomentar emprendimiento- que apunten a mejorar la calidad de vida de adultos mayores a través de soluciones en salud, infraestructura, entretenimiento, transporte, trabajo y movilidad, entre otros.

Mejores pensiones para Chile

A nivel país fue un año clave para todos quienes participamos en la industria de la seguridad social. El Gobierno presentó el proyecto de ley para reformar el sistema de pensiones, dando una respuesta a la imperante necesidad que hoy

tienen miles de personas que reciben pensiones menores a las esperadas y deben financiar cada vez más años de vida después de jubilar.

Creemos que la propuesta que ingresó al Congreso tiene los incentivos adecuados y los pilares sobre la que se construye son los correctos, pero aún queda mucho por avanzar. Como país debemos llegar a un acuerdo nacional respecto de un sistema que sea sostenible en el tiempo. Para ello, es clave que las políticas públicas que se diseñen consideren la realidad demográfica y laboral de Chile, así como sus proyecciones y tendencias.

Comprometidos con la educación previsional del país

Como compañía creemos firmemente en la educación como una herramienta para informar y empoderar a las personas respecto de su futuro previsional. Por eso, llevamos cinco años realizando diversos proyectos de educación previsional a nuestros afiliados,

En SURA tenemos la convicción de que el apoyo continuo, el trabajo en equipo, la flexibilidad laboral, la generación de nuevas oportunidades y desarrollo de nuestros talentos, se reflejarán en una experiencia diferenciadora para nuestros clientes

lo que continuaremos haciendo, para que las personas puedan tomar decisiones que finalmente les permitan alcanzar una mejor pensión. En 2018 nos centramos en tres grupos de interés prioritarios.

Mujeres: Para abordar la precaria situación previsional que enfrentan las mujeres producto de una combinación de factores (reciben sueldos más bajos, cotizan menos tiempo, viven más años y jubilan antes) en 2018 firmamos una alianza de colaboración con Mujeres Empresarias para promover, concientizar y empoderarlas en torno a la importancia del ahorro y el conocimiento previsional.

Jóvenes: Considerando que los primeros 10 años de cotizaciones son clave para lograr una buena pensión, realizamos la Primera Prueba Nacional de Educación Financiera y Previsional a 3.720 estudiantes de tercero y cuarto medio de todo Chile para conocer qué saben sobre estos temas.

Empleadores: Con el convencimiento de que los empleadores tienen un rol fundamental en la construcción de las pensiones de sus trabajadores, realizamos la tercera versión del "Reconocimiento a la Gestión Previsional Sustentable", con el fin de destacar a aquellas empresas que fomentan, apoyan e incentivan la gestión responsable en las pensiones de sus colaboradores a través de buenas prácticas previsionales.

Con esta gestión buscamos fortalecer nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y seguir construyendo relaciones de largo plazo, basadas en la confianza, con las personas y las organizaciones públicas y privadas de nuestro país.

Francisco Murillo
CEO
SURA Asset Management Chile



1

Nuestra Compañía

Quiénes somos 10

Nuestro actuar 28

Matriz de
materialidad 36





1.1 Quiénes somos

Nuestro accionista

(102-4) (102-5)

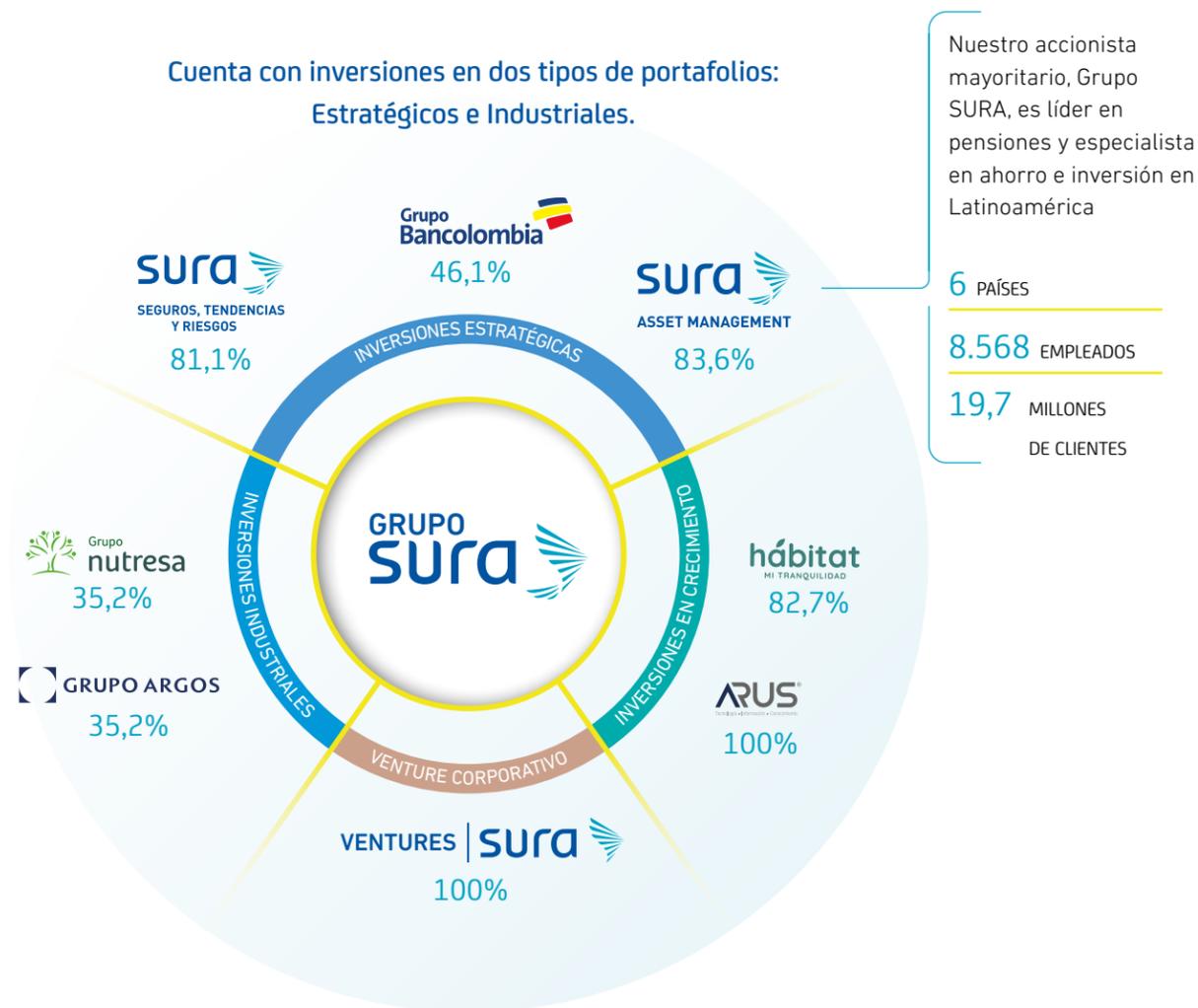
Grupo SURA

Holding multilatino de origen colombiano, cotiza en la Bolsa de Valores de Colombia (BVC) y está inscrita en el programa ADR – Nivel I en Estados Unidos. Es la **única entidad del sector Servicios Financieros Diversos y Mercado de Capitales en Latinoamérica que forma parte del Índice Mundial de Sostenibilidad Dow Jones** por octavo año consecutivo.



Ver boletín de prensa

MEMBER OF
Dow Jones Sustainability Indices
In Collaboration with RobecoSAM



SURA Asset Management Chile

(102-1)

SURA Asset Management Chile S.A. es una sociedad anónima cerrada, cuyo accionista principal es SURA Asset Management S.A., el mayor gestor de activos no bancario de Latinoamérica, líder regional en pensiones y experto en ahorro e inversión.

Nuestra compañía fue constituida en 2011 luego de la adquisición de los activos de ING en Latinoamérica por parte del Grupo SURA. Operamos a lo largo de todo el país, incluida la Isla de Pascua, en los mercados de fondos mutuos, seguros de vida y acciones, y en la industria previsional, a través de la Administradora de Fondos de Pensiones Capital S.A. (AFP Capital).

Líneas de Negocios

(102-2) (102-10) (102-45)

AFP Capital S.A.

- Ahorro Previsional Obligatorio
- Ahorro Previsional Voluntario
- Cuenta 2

Seguros de Vida SURA S.A.

- Seguros de Vida individual, colectivos y Rentas Vitalicias*
- Seguros temporales
- Seguros con ahorro
- Seguros APV
- Seguros de salud

* En marzo SURA Asset Management Chile anunció la firma del acuerdo de venta de Rentas Vitalicias a BICECORP S.A.

Corredores de Bolsa SURA S.A.

- Acciones
- Fondos Mutuos Locales
- Fondos Mutuos Extranjeros
- Fondos de inversión
- ETF's
- Plataforma internacional
- Administración de cartera

Administradora General de Fondos SURA S.A.

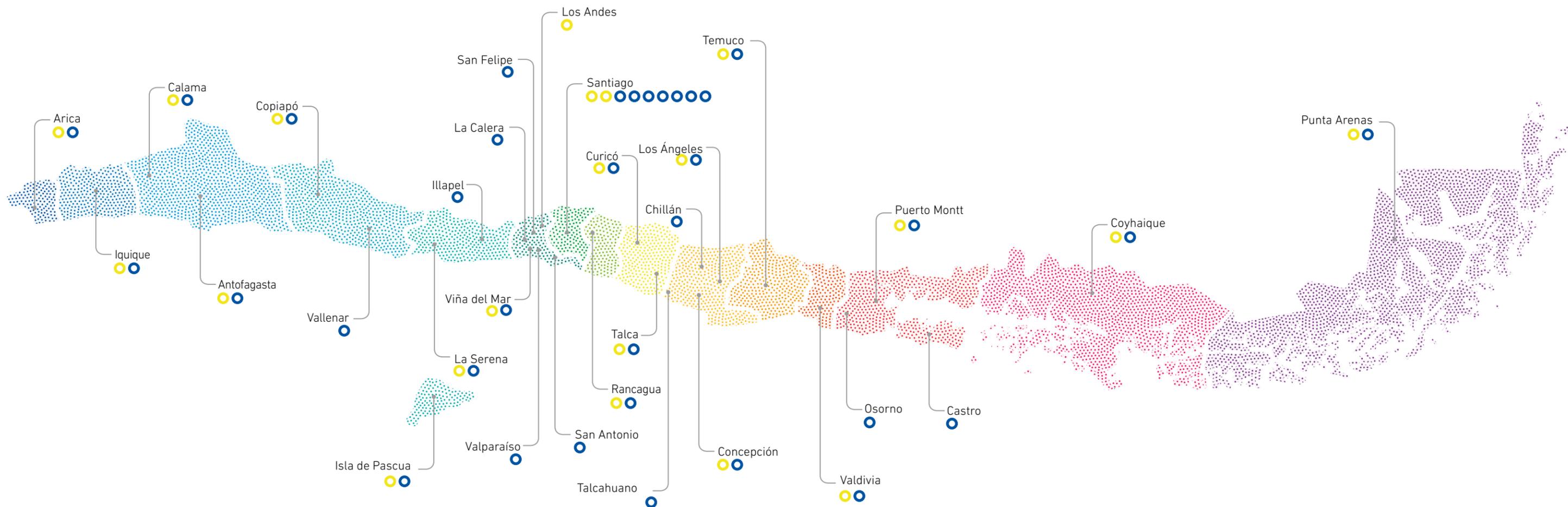
- Fondos mutuos de inversión en instrumentos de deuda mediano y largo plazo
- Fondos mutuos de inversión en instrumentos deuda corto plazo con duración menor o igual a 90 días
- Fondos mutuos de inversión en instrumentos capitalización
- Fondos mutuos de libre inversión
- Fondos mutuos dirigido a inversionistas calificados
- Fondos de Rentas Inmobiliarias



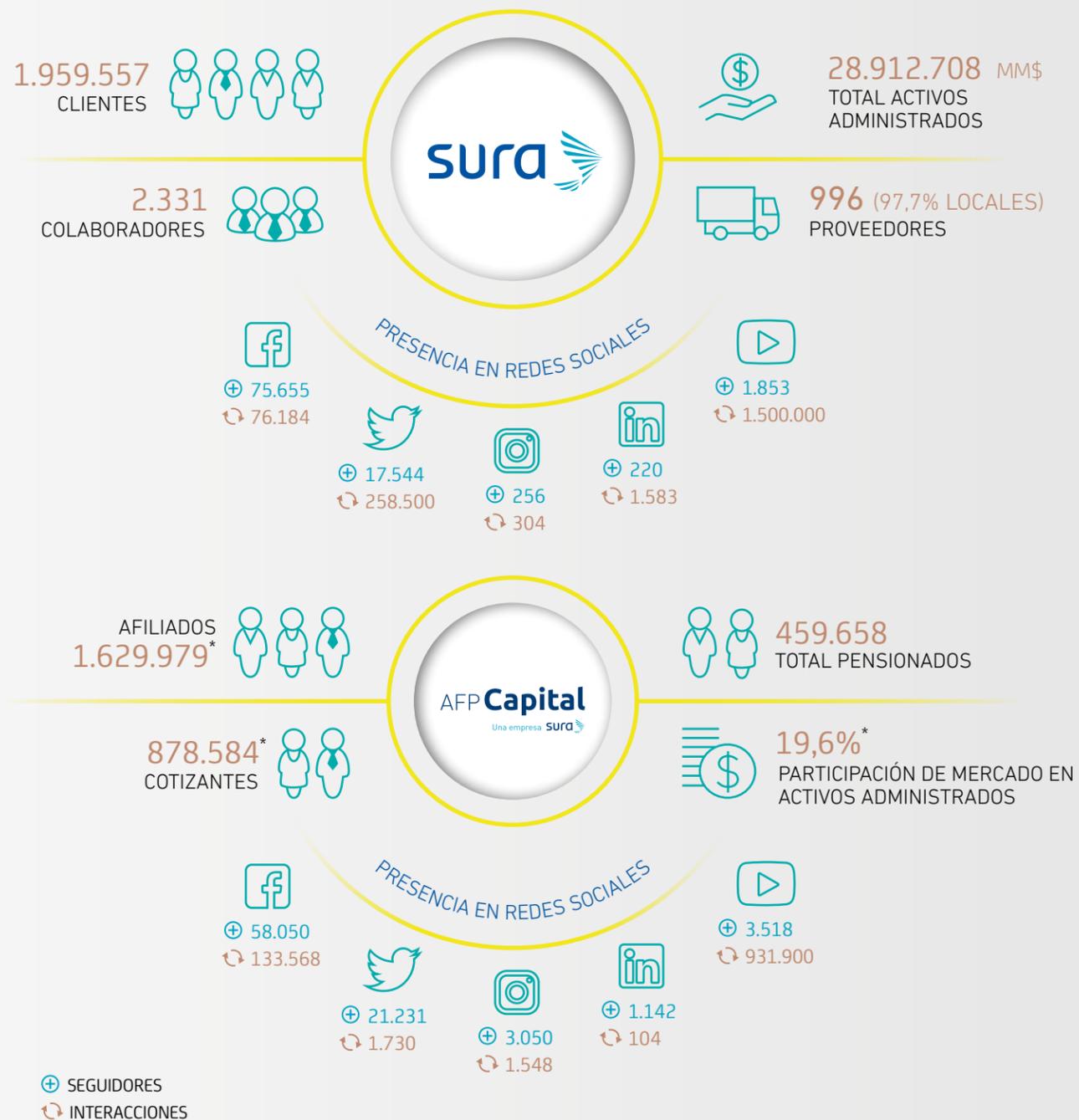
Presencia en Chile

(102-6)

En todas las sucursales de AFP Capital contamos con un servicio inclusivo enfocado en las personas en situación de discapacidad auditiva y/o visual.



Nuestra Compañía en Cifras (102-7) (102-8) (102-9)



* Datos obtenidos de Superintendencia de Pensiones.

Adhesiones (102-12) (102-13)



Adheridos desde 2013, participamos en programas enfocados en el mejoramiento del gobierno corporativo, cumplimiento, transparencia y ética.



Durante 2018 AFP Capital se unió a esta iniciativa, fortaleciendo su compromiso con la gestión sostenible. SURA Asset Management Chile se encuentra adherida desde 2012.



En el marco de la alianza vigente desde 2016, este año desarrollamos la tercera versión del Reconocimiento a la Gestión Previsional Sustentable, programa para fomentar la educación y cultura sobre el futuro bienestar de los trabajadores en las empresas.



Nuestra alianza con la Asociación Interamericana de Periodistas de Economía y Finanzas (AIPEF) promueve la formación de periodistas desde hace cinco años. En 2018 realizamos tres seminarios sobre activos alternativos, reforma y educación previsional, e inversiones.

Reconocimientos



Distinguidos en los Morningstar Fund Awards 2018 como la Mejor Administradora de Renta Fija. Este premio reconoce a fondos mutuos y AGF que han aportado más valor a los inversionistas.



Primer lugar en la categoría Fondo Deuda Mayor a 365 días nacional en UF, duración menor a tres años; y segundo lugar en categoría Fondo Deuda Mayor a 365 días nacional en UF, duración mayor a tres años.



Primer lugar en el ranking de las Mejores Administradoras de Fondos Mutuos y en la subcategoría de Mejores Gestoras de Fondos para Altos Patrimonios, los cuales reconocen la buena gestión de estos instrumentos en la industria.



Gobierno Corporativo

(103-1) (103-2) (103-3)

Un buen gobierno corporativo es esencial para generar un ambiente de confianza y transparencia que favorezca las inversiones de largo plazo. Además, permite asegurar el cumplimiento de la regulación, los principios y objetivos corporativos, y las expectativas de nuestros públicos de interés, tanto internos como externos.

Nuestros Principios

(102-16)

Equidad

Trato justo y equilibrado en la relación laboral, comercial o cívica con nuestros colaboradores, asesores, accionistas, clientes, proveedores y con la comunidad en general. Igualdad de trato hacia todas las personas, independientemente de sus condiciones sociales, económicas, raciales y de género, promoviendo de esta forma la diversidad y la inclusión.

Respeto

Más allá del cumplimiento legal de las normas y de los contratos pactados con nuestros colaboradores, asesores, accionistas, clientes, proveedores y con la comunidad en general, tenemos presentes sus puntos de vista, necesidades y opiniones. Ello implica reconocer a los demás y aceptarlos tal como son.

Transparencia

Las relaciones de la compañía están basadas en el conocimiento, dentro de los límites de la ley y la reserva empresarial, de toda la información sobre la cual se rigen nuestras actuaciones.

Responsabilidad

La intención inequívoca de cumplir con nuestros compromisos velando por los bienes tanto de la compañía como de nuestros accionistas, clientes, proveedores y de la comunidad en general.



Estructura de Gobierno

SURA Asset Management Chile

(102-18) (102-19) (102-25) (102-29) (102-31) (102-20)
(102-32)

Dirige estratégicamente a la compañía y asesora el desarrollo del plan anual y los diferentes proyectos, según el área a cargo de cada integrante.



Monitorea el avance de estrategias y vela por la claridad organizacional a través de sus reportes.



Orienta, evalúa y monitorea las estrategias y políticas generales de riesgo de las compañías de SURA Asset Management Chile.



Analiza los temas legales de relevancia.



Resuelve los casos reportados por la Línea Ética.



Controla el cumplimiento del plan de acción que se ha definido en la estrategia anual, además de analizar temas y riesgos emergentes para las diferentes compañías.



Vela por la aplicación de las políticas sobre prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, de conflictos de interés, de uso indebido de información privilegiada y del cumplimiento del Código de Ética y Conducta.



Revisa la ejecución de la estrategia de clientes.



Composición:

- CEO de SURA Asset Management Chile
- Gerente General AFP Capital
- Vicepresidente de Finanzas y Riesgos
- Vicepresidente de Servicios Operacionales y Tecnología
- Vicepresidente de Talento Humano e Innovación
- Fiscal y Oficial de Cumplimiento
- Directora de Comunicaciones Corporativas y Sostenibilidad
- Jefa de Sostenibilidad
- Analista de Sostenibilidad

Estructura de Gobierno

FILIALES



Directorio SURA Asset Management Chile S.A.

(102-22) (102-23)

Directores independientes



PEDRO ORUETA ARREGUI
Presidente
Nombramiento 27/04/2007



JUAN CARLOS MÖLLER MUZZO *
Director
Nombramiento 21/11/2018



ALFIE ULLOA URRUTIA *
Director
Nombramiento 21/11/2018

*Juan Carlos Möller y Alfie Ulloa fueron designados el 21 de noviembre de 2018, en reemplazo de Leonel Casanueva y Robert Roggen, iniciando sus funciones el 1 de diciembre de ese mismo año.

Directorio Administradora General de Fondos S.A.

NOMBRE	CARGO	NOMBRAMIENTO
Juan Carlos Möller Muzzo	Director	21/11/2018
Pedro Orueta Arregui	Director	28/04/2017
Francisco Murillo Quiroga	Director	28/04/2017
Alfie Ulloa Urrutia	Director	21/11/2018
Juan Camilo Osorio	Director	28/04/2017
Leonel Casanueva Marín*	Director	28/04/2017
Robert J. M. Roggen*	Director	28/04/2017

* Leonel Casanueva Marín y Robert J. M. Roggen renunciaron a sus respectivos cargos el 21 de noviembre de 2018.

Directorio Corredores de Bolsa SURA S.A.

NOMBRE	CARGO	NOMBRAMIENTO
María Ana Matthias Campos	Director	28/04/2017
Sebastián Rey Lizzano	Director	28/04/2017
Yanina Manassa Contreras*	Director	28/04/2017

* Yanina Manassa Contreras renunció a su cargo el 02 de mayo de 2018.

** Lara Pereira asumió como directora el 16 de enero de 2019.

Directorio AFP Capital S.A.



JUAN CARLOS JOBET ELUCHANS*
Presidente
Nombramiento 28/04/2017



GUILLERMO ARTHUR ERRÁZURIZ
Vicepresidente
Nombramiento 28/04/2017



CLAUDIO SKÁRMETA MAGRI
Director
Nombramiento 28/04/2017



GERMÁN CONCHA ZAVALA
Director
Nombramiento 28/04/2017



ÁLVARO RESTREPO SALAZAR
Director
Nombramiento 28/04/2017



JOSEPH RAMOS QUIÑONES **
Director
Nombramiento 28/04/2017



MARÍA MAGDALENA ANINAT SAHLI
Directora
Nombramiento 27/12/2018



CATALINA MERTZ KAISER
Directora Suplente
Nombramiento 28/04/2017

*Juan Carlos Jobet renunció a su cargo el 04 de mayo de 2019.

**Joseph Ramos Quiñones renunció a su cargo el 31 de julio de 2018. Como su suplente asumió María Magdalena Aninat Sahli, quien formaba parte del directorio desde abril de 2017.

Ética e integridad

(102-17) (418-1)

A través del Código de Ética y Conducta y de Buen Gobierno Corporativo, en SURA Asset Management Chile recogemos los mejores estándares internacionales en esta materia, estableciendo responsabilidades y prácticas en relación con el funcionamiento y la composición de los órganos de gobierno, el modelo de control interno y la administración de conflictos de interés, entre otros tópicos. Además, complementan este Código, políticas sobre materias específicas que han sido aprobadas por el Directorio.

Línea Ética

Para SURA Asset Management Chile contar con un canal de denuncias es prioridad dentro de las acciones estratégicas de relacionamiento, tanto con grupos de interés internos como externos. Es por esto que, desde 2014, colaboradores, clientes, proveedores y cualquier agente relacionado con nuestra compañía, puede reportar anónimamente irregularidades o incumplimientos del Código de Ética y Conducta; es decir, hechos de corrupción, fraude o cualquier otra situación que vulnere este acuerdo.

Como compañía buscamos asegurar y promover un comportamiento respetuoso de la norma, velando por prevenir riesgos que estén relacionados con las conductas de clientes, colaboradores y de SURA Asset Management Chile como empresa.

Resguardando la seguridad y anonimato, las denuncias pueden ser reportadas por medio de las siguientes vías:

- Correo electrónico: lineaetica@sura.cl
- Dirigirse personalmente al Departamento de Cumplimiento, Apoquindo 4820, piso 12, Las Condes, Santiago, Chile.

Posteriormente, el denunciante recibirá información clara y actualizada sobre el estado de avance y cierre de este proceso.

Estructura del Código de Ética y Conducta

Uso de recursos



- Mobiliario
- Derecho de autor
- Internet y correo electrónico
- Cuentas de usuario

Políticas de prevención



- Política antifraude
- Modelo de prevención de delitos
- Prevención de lavado activos
- Política de regalos e invitaciones
- Política relación con funcionarios
- Política de tratamiento de servicios no remunerados

Manejo de la información



- Protección de datos personales
- Escritorios limpios
- Murallas chinas

Conflicto de intereses

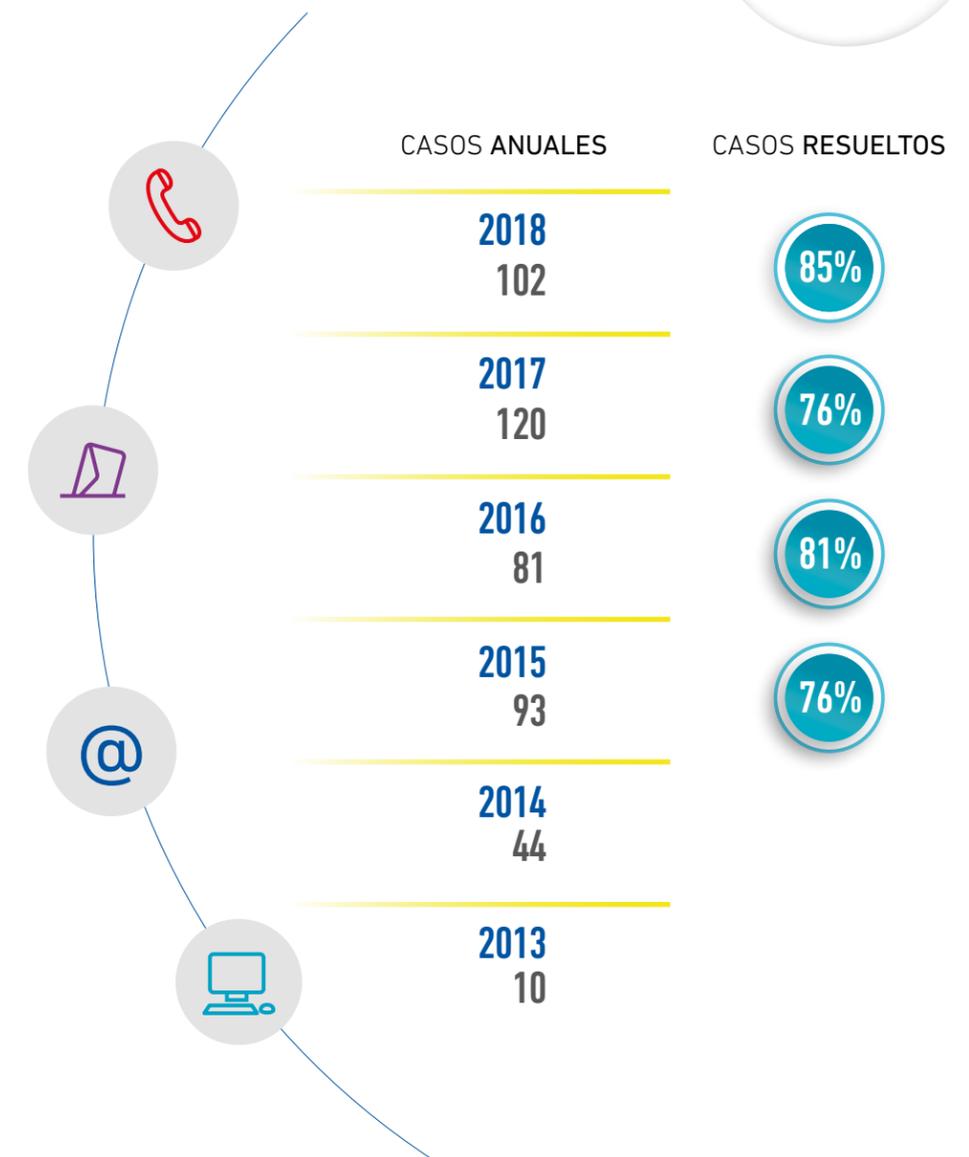


- Actividades externas
- Inversiones personales

De los 29 casos que al cierre de 2017 se encontraban abiertos, 27 fueron resueltos en el transcurso de 2018.

Durante 2018 se notificaron 102 denuncias, de las cuales 87 fueron cerradas en ese mismo período. Cabe destacar que, dentro del total de casos resueltos durante el último año, no se contabilizan los 27 sumarios del ejercicio 2017.

En comparación con 2017, este año las denuncias cayeron en un 15%, observándose la mayor disminución en temas como malas prácticas, protección de datos, clima laboral y traspasos indebidos de cuenta o saldo.



Sistema integral de gestión de riesgos

(102-15) (102-30)

Para establecer, mantener y robustecer el Gobierno Corporativo, en SURA Asset Management Chile hemos implementado un sistema de control interno, que genera un marco de actuación y responsabilidad para todos los miembros de la compañía. Esta estructura organizacional entrega valor a través de procesos controlados en cada unidad de negocio, supervisando las políticas

y procedimientos, y haciendo una mejor gestión de riesgos de la compañía a través de sus líneas de defensa.

Este sistema de gestión permite que el Gobierno Corporativo actúe en un marco claro de responsabilidades, con un Directorio sólido y una estructura organizacional que optimice su funcionamiento. Así

también favorece un correcto manejo de los conflictos de interés; permite definir, implementar y supervisar las políticas y procedimientos de control interno y gestión de riesgos, y resguarda los recursos de la compañía y de sus clientes, evitando pérdidas por fraude o negligencias y desviaciones que se presenten en la empresa.

Riesgos estratégicos:

Cambios regulatorios y tributarios

1

Riesgo geopolítico y dependencia de las políticas regulatorias y tributarias de los gobiernos.



Desempeño de la economía

2

Desempeño de la economía global y volatilidad de los ciclos económicos que impactan en el crecimiento y desarrollo, pudiendo afectar la formalidad laboral y la confianza en el sistema financiero.



Madurez y desarrollo de los mercados financieros

3

Capacidad de los mercados e instrumentos financieros de desarrollarse y madurar para el cumplimiento de la estrategia de SURA Asset Management Chile.



Sostenibilidad del sistema de pensiones

4

Capacidad del sistema de adaptarse para cumplir con las expectativas y necesidades cambiantes de la población, lo que podría resultar en cambios radicales al sistema o, inclusive, su inviabilidad.



Capacidad para llevar la oferta de valor adecuada para los clientes

5

Cumplir con la promesa de marca a través del diagnóstico e interpretación de las necesidades de los clientes, traduciéndolas en soluciones que le generen valor (diseño, desarrollo y ejecución efectivos).



Transformación de los negocios

6

Ser capaces de transformar el modelo de negocio (productos y soluciones, procesos, tecnologías y canales) de manera ágil y oportuna para responder ante los cambios del entorno.



Contar con talento humano con las competencias necesarias

7

Atraer y fidelizar al talento humano idóneo y alineado con la propuesta de valor de SURA Asset Management.



Visión única y articulada de nuestra estrategia

8

Cumplir con el Rol Corporativo frente al entendimiento, articulación y transmisión de la estrategia y la cultura de SURA Asset Management a nivel regional.



Generación de confianza en los diferentes grupos de interés

9

Afectación de la confianza como consecuencia de eventos que impacten la reputación de SURA Asset Management.



1.2 Nuestro actuar

Con quiénes nos relacionamos

Nuestros Grupos de Interés

(102-21) (102-40) (102-42)

El pleno desarrollo de nuestra estrategia de negocio debe considerar las preocupaciones y expectativas de nuestros grupos de interés. Solo de esta manera lograremos ser sostenibles en el largo plazo. La toma de decisiones y planificación estratégica se enmarcan en espacios de diálogo e interacción constantes con cada uno de los *stakeholders*, de esta manera fortalecemos alianzas y vínculos que van de la mano con nuestro plan de relacionamiento.



Relacionamiento y compromiso

(102-43) (102-44)



CLIENTES



TEMAS RELEVANTES

- Claridad de la información sobre productos y servicios
- Calidad de la atención
- Cumplimiento de compromisos a través de una asesoría personalizada, simple y transparente.

NUESTRO COMPROMISO

- Ofrecer una asesoría integral y acompañar a las personas hasta el logro de sus metas.
- Ofrecer una amplia y variada gama de productos y opciones de inversión incluyendo a los mejores gestores internacionales, permitiendo entregar a nuestros clientes una asesoría sin sesgos y fortalecer los canales para escucharlos, informarlos y asesorarlos.

1

ACCIONISTAS



TEMAS RELEVANTES

- Gestión responsable de las inversiones
- Cumplir con altos estándares de control de riesgos
- Gestión ética del negocio, a través de una estructura de gobierno corporativo efectiva y robusta
- Desarrollo sustentable del negocio.

NUESTRO COMPROMISO

- Alineación de la operación con la estrategia de negocio definida
- Entrega de información fidedigna y veraz acerca de la marcha de los negocios locales
- Resultados económicos y financieros satisfactorios
- Sólida reputación y fortaleza de marca.

2

Frecuencia de Participación:

Permanente **P** Mensual **M** Esporádico **E**

COLABORADORES



TEMAS RELEVANTES

- Capacitación
- Clima laboral
- Remuneraciones
- Relaciones de equipo y jefaturas
- Plan de carrera y Beneficios.

NUESTRO COMPROMISO

- Compromiso con el desarrollo personal y profesional de las personas, y retención de los talentos
- Trabajar por una Cultura SURA robusta
- Desarrollo de liderazgos
- Velar por el buen clima laboral y la calidad de vida a través de la entrega de beneficios competitivos
- Velar por comunicación y transparencia en la relación de los equipos.

3

DIRECTORES



TEMAS RELEVANTES

- Crecimiento y rentabilidad local
- Gestión responsable del negocio
- Relación con los grupos de interés y Sostenibilidad.

NUESTRO COMPROMISO

- Alcanzar los resultados del negocio, incorporando las decisiones y lineamientos estratégicos definidos
- Garantizar total transparencia de nuestra gestión y una comunicación permanente sobre nuestro desempeño.

4

ESTADO Y REGULADORES



TEMAS RELEVANTES

- Cumplimiento regulatorio
- Gobierno corporativo sólido
- Constante aporte a las mejoras del sistema de fiscalización, a través de la eficiencia de los procesos internos
- Impulsar cambios normativos
- Coordinación e implementación de nuevas regulaciones y aplicación de convenios de seguridad social.

NUESTRO COMPROMISO

- Compromiso con el fortalecimiento del sistema previsional en Chile, a través de una postura constructiva y visión de largo plazo
- Aportar al conocimiento y comprensión del sistema, a través iniciativas de educación previsional y Cumplimiento cabal respecto de la normativa vigente
- Dar respuesta veraz y oportuna a las consultas asociadas a fiscalización de cumplimiento normativo.

5

PROVEEDORES



TEMAS RELEVANTES

- Estabilidad operacional
- Cumplimiento de los compromisos

NUESTRO COMPROMISO

- Relaciones basadas en la confianza y la transparencia, cumpliendo mutuamente con los códigos éticos, y asegurando la calidad de los servicios
- Cumplimiento de un sistema de pagos eficiente y efectivo.

6

MEDIOS DE COMUNICACIÓN



TEMAS RELEVANTES

- Difusión de los temas del negocio
- Educación sobre ahorro y previsión, que impulse las condiciones para un mayor conocimiento de las personas sobre el sistema de pensiones
- Transparencia e Información oportuna.

NUESTRO COMPROMISO

- Mantener una comunicación permanente y fluida, contribuyendo con nuestro conocimiento generado, propuestas e iniciativas de educación previsional y promoción del ahorro
- Ser una empresa abierta al diálogo, entregando información fidedigna y veraz.

7

COMUNIDAD



TEMAS RELEVANTES

- Velar que los objetivos del negocio coincidan con los intereses de los grupos más desfavorecidos y el desarrollo del país.

NUESTRO COMPROMISO

- Desarrollo de una estrategia de inversión social que genere un impacto positivo en las líneas de educación, emprendimiento e innovación
- Desarrollar programas de educación en el ahorro, dirigidos especialmente a los grupos más vulnerables
- Promoción de buenas prácticas a través de alianzas con los principales actores del sistema, tales como empleadores, think tanks y fundaciones en general.

8

LÍDERES DE OPINIÓN



TEMAS RELEVANTES

- Rol de nuestra empresa en el sector financiero y el país
- Contribuciones al ámbito del sistema financiero de pensiones y social.

NUESTRO COMPROMISO

- Ser transparentes y estar dispuestos siempre al diálogo, contribuyendo al enriquecimiento de las perspectivas sobre la industria en que operamos.

9

ACADEMIA Y GREMIOS



TEMAS RELEVANTES

- Participación y aporte entre los grupos que generan conocimiento y estudios aplicados sobre temas asociados a nuestra industria
- Aporte al mejoramiento del sistema financiero.

NUESTRO COMPROMISO

- Construir un vínculo con las instituciones que generan conocimiento e innovación respecto a la gestión del negocio, aportando nuestra experiencia, prácticas y capacidad instalada para la construcción de nuevas iniciativas, que tiendan a mejorar los sistemas asociados al sistema financiero y de previsión.

10

Estrategia de negocio sostenible

(102-29)

En SURA Asset Management Chile definimos sostenibilidad como la capacidad de repensarnos y anticiparnos. Basados en nuestros principios corporativos, entendemos la sostenibilidad como la construcción permanente de confianza con las personas y las empresas, logrando relaciones de largo plazo que nos permitan crecer juntos.

Aportando a este propósito, nuestra estrategia apunta a integrar el modelo de negocio de SURA Asset Management Chile, logrando de esta manera, materializar el relato de transformarnos en un actor relevante para el desarrollo de acciones y toma de decisiones internas.

Nuestro compromiso es claro, no solo con la gestión responsable del negocio y la contribución en las dinámicas públicas, sino también con brindar mayores oportunidades de desarrollo a los sectores más vulnerables a través de acciones que promuevan más y mejores oportunidades para este segmento.

Focos de sostenibilidad

Los cuatro focos mencionados anteriormente, fueron definidos por SURA Asset Management luego de identificar qué significa sostenibilidad para nosotros. Estos temas son relevantes dado que en ellos podemos integrar acciones que nos ayudan a cumplir con el propósito y permanencia de nuestra compañía.

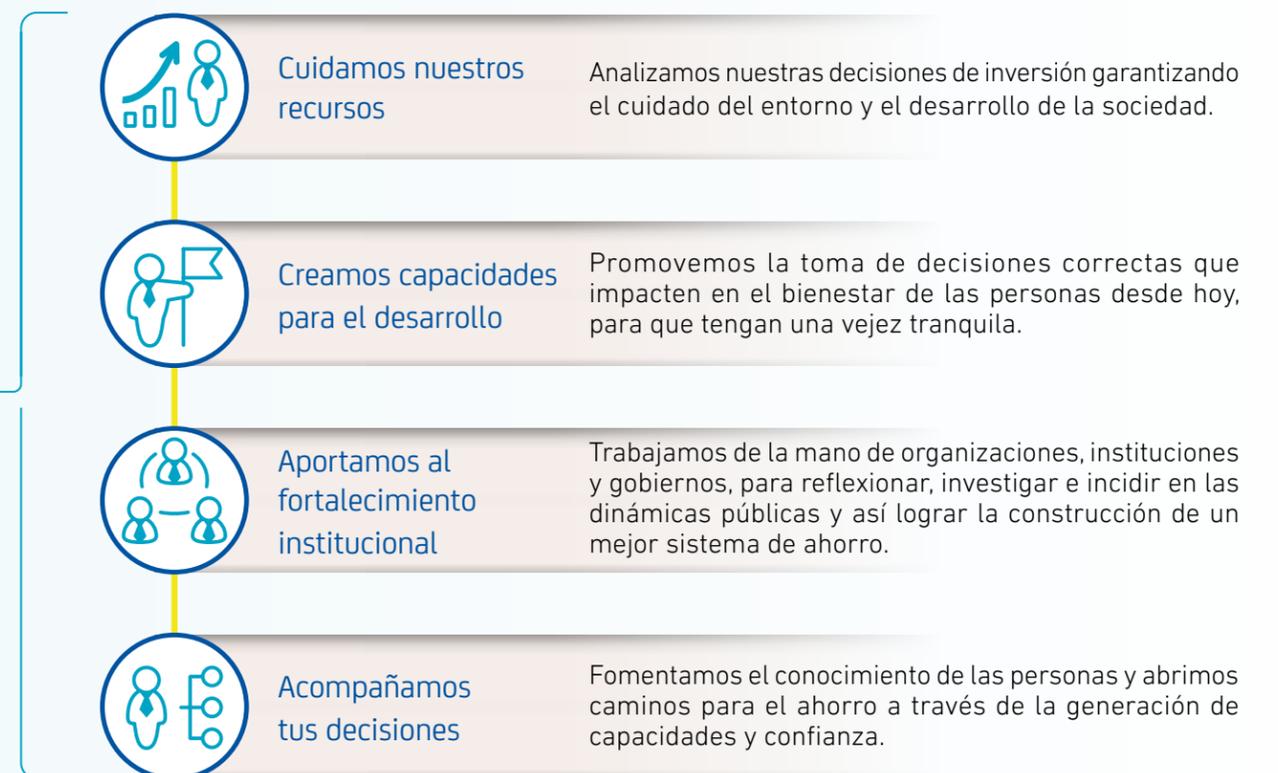
Como SURA Asset Management Chile tuvimos que complementar este nuevo planteamiento analizando cada uno de los focos, identificando acciones y nuevas iniciativas que nos permitirán aportar en este desarrollo.

El compromiso con la sostenibilidad es un tema transversal para nosotros, por esta razón, nuestra línea de acción abarca diversos contenidos, los que se desarrollarán a lo largo del presente reporte.

Lineamientos estratégicos



Focos que permiten una gestión sustentable



Nuestro Propósito:
Acompañamos a nuestros clientes a alcanzar sus sueños y metas.

Objetivos de Desarrollo Sostenible

En línea con nuestro propósito que es acompañar a nuestros clientes a alcanzar sus sueños y metas, nos hemos comprometido con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas, los que fueron creados como parte de una nueva agenda de desarrollo sostenible al 2030. Cada uno cuenta con metas, prioridades y aspiraciones específicas, las que deben alcanzarse en los próximos años.



Fin de la pobreza (ODS 1):

1.a Garantizar una movilización importante de recursos procedentes de diversas fuentes, incluso mediante la mejora de la cooperación para el desarrollo, a fin de proporcionar medios suficientes y previsibles a los países en desarrollo, en particular los países menos adelantados, para poner en práctica programas y políticas encaminados a poner fin a la pobreza en todas sus dimensiones.

Apoyamos este propósito a través de las siguientes acciones y proyectos:

- Programa de educación "Hablemos de pensiones"
- Propuestas para políticas públicas
- Programas inclusión laboral para pensionados
- Sucursal inclusiva



Trabajo decente y crecimiento económico (ODS 8):

8.3 Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros.

8.5 De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.

Apoyamos a estas metas a través de las siguientes acciones y proyectos:

- Inversión sostenible
- Gestión de inversiones
- Reconocimiento a la Gestión Previsional Sustentable
- Asesoría integral en ahorro, protección e inversión



Paz, justicia e instituciones sólidas (ODS 16):

16.6 Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.

16.7 Garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades.

Apoyamos este propósito a través de las siguientes acciones y proyectos:

- Adhesión red Pacto Global
- Compromiso ACCIÓN Empresas
- Compromiso PROhumana
- Alianza Asociación Interamericana de Periodistas de Economía y Finanzas (AIPEF)



Alianza para lograr los objetivos (ODS 17):

17.16 Mejorar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible, complementada por alianzas entre múltiples interesados que movilicen e intercambien conocimientos, especialización, tecnología y recursos financieros, a fin de apoyar el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en todos los países, particularmente los países en desarrollo.

17.17 Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas.

Apoyamos este propósito a través de las siguientes acciones y proyectos:

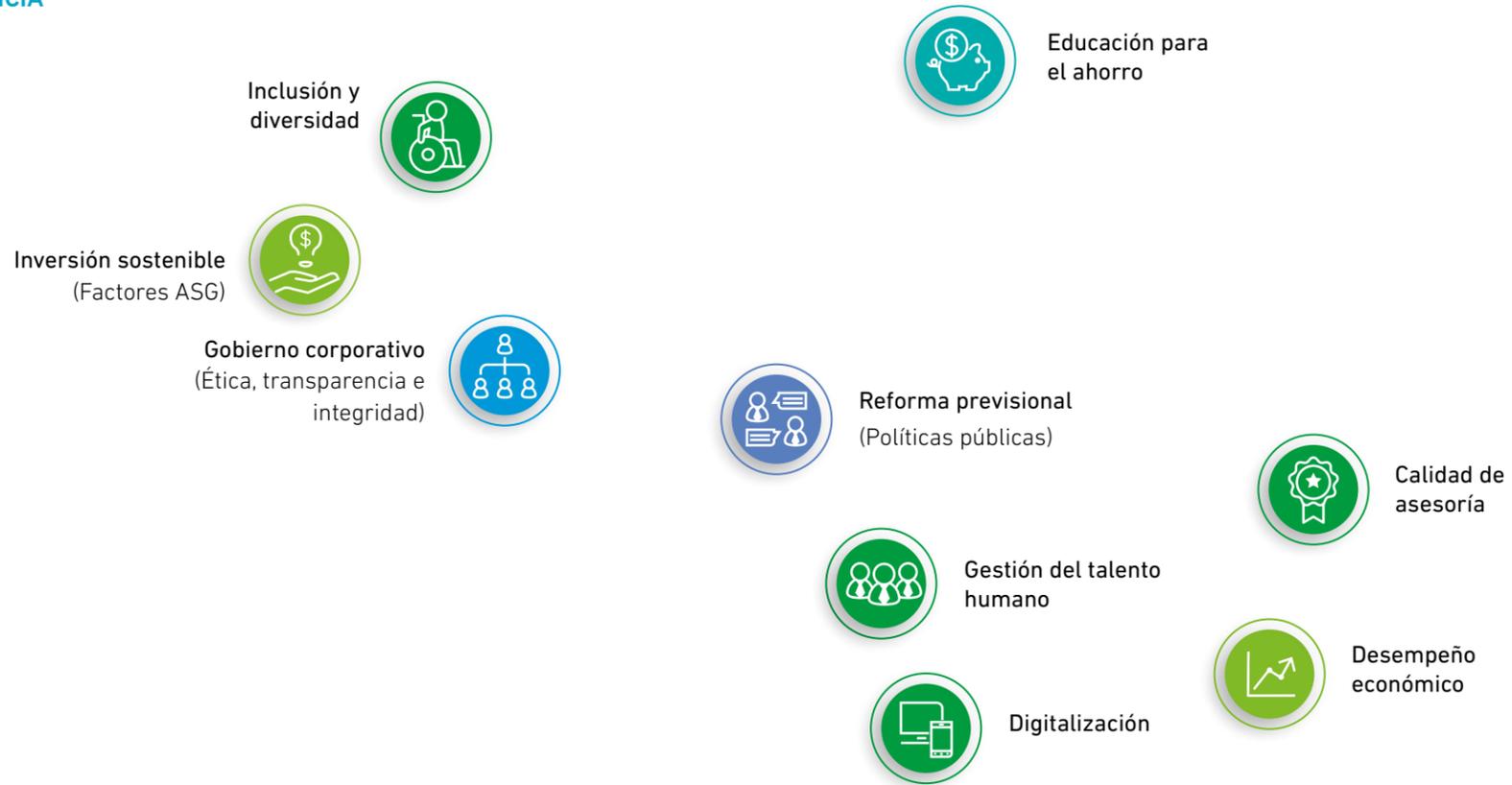
- Líder de mesa de trabajo en Pacto Global
- Aplicación de buenas prácticas de gobierno corporativo
- Sistema integral de gestión de riesgos
- Análisis de gobiernos corporativos en el marco de la Política de Inversión Responsable

1.3 Matriz de materialidad

(102-46) (102-47)

Con el propósito de afianzar y enmarcar nuestras futuras acciones, durante 2017 realizamos un análisis de materialidad, el que reflejó los temas de mayor importancia según la percepción de nuestros grupos de interés. A través de este análisis logramos identificar y gestionar riesgos e impactos, tanto positivos como negativos, y visualizamos oportunidades de mejora.

ALTA INFLUENCIA



Influencia en las evaluaciones y decisiones de nuestros grupos de interés

Importancia de los impactos económicos, ambientales y sociales.

PILARES DE SOSTENIBILIDAD

- Cuidamos nuestros recursos ●
- Creamos capacidades para el desarrollo ●
- Aportamos al fortalecimiento institucional ●
- Acompañamos tus decisiones ●

POCO IMPORTANTE

MUY IMPORTANTE

BAJA INFLUENCIA

De cara al 2018 realizamos una revisión y actualización de cada tema material, con el objetivo de integrar estos asuntos relevantes a cada uno de los nuevos focos de gestión: Cuidamos nuestros recursos, Creamos capacidades para el desarrollo, Aportamos al fortalecimiento de la institucionalidad y Acompañamos tus decisiones. De esta manera, logramos una total alineación con la estrategia sostenible de negocio, gestionando de manera transversal los asuntos de Gobierno Corporativo.



2 Cuidamos nuestros recursos



Analizando nuestras decisiones de inversión y gestionando los recursos propios garantizando el cuidado del entorno y el desarrollo de la sociedad.

Desempeño económico 40

Inversión sostenible 42

Gestión ambiental 46

2.1 Desempeño económico

(103-1) (103-2) (103-3)

Una gestión sostenible implica proyectar la continuidad de la empresa en el largo plazo, dentro de un marco de actuación que se guíe por los principios corporativos y una buena relación con nuestros grupos de interés. Es en este sentido que con el conjunto de capitales (humano, experiencia, intelectual, financiero y social) más el desempeño de nuestras actividades clave podemos impactar positivamente y generar valor, que no solo se transmite económicamente, sino también en el bienestar de nuestros clientes, accionistas, colaboradores y la sociedad.

Un negocio responsable es aquel que hace las cosas bien, y que asegura el cumplimiento de los compromisos adquiridos, generando confianza en sus clientes y accionistas y una adecuada rentabilidad y seguridad de sus fondos e inversiones. El valor económico generado por una compañía se refiere a los ingresos, que son distribuidos a nuestros colaboradores en forma de remuneraciones y desarrollo laboral; al Estado a través de impuestos y aranceles; a la comunidad por medio del modelo de desarrollo social con el cual desarrollamos nuestras alianzas

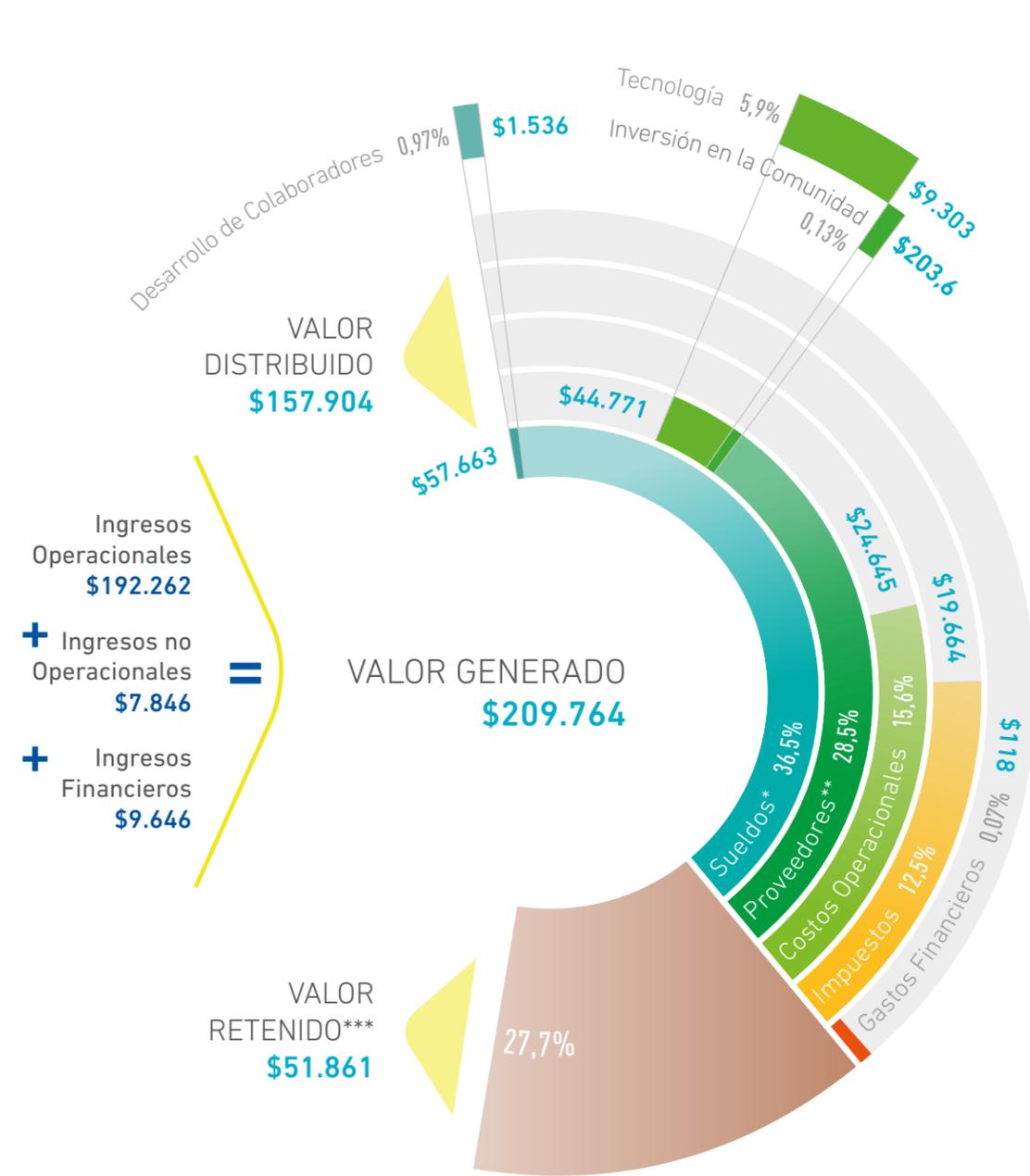
y donaciones; a las instituciones financieras que reciben el pago de intereses, comisiones y otros gastos financieros; a sus accionistas mediante el pago de dividendos, y, finalmente, una porción queda dentro de la empresa para continuar invirtiendo y creciendo para generar mayor valor a nuestros grupos de interés.

Cómo creamos valor



Cómo distribuimos valor

(201-1)



* El ítem sueldo incluye el valor de Desarrollo de Colaboradores.
 ** El ítem proveedores incluye los valores de Tecnología e Inversión en la Comunidad.
 *** El valor retenido es igual al valor generado menos el valor distribuido
 Todas las cifras están en miles de millones

2.2 Inversión sostenible

(103-1) (103-2) (103-3)

En SURA Asset Management Chile enmarcamos el desarrollo sostenible bajo una mirada de largo plazo, que considera aspectos financieros, ambientales, sociales y de gobierno corporativo; de tal manera que puedan preverse y gestionarse los riesgos y oportunidades que inciden en el cumplimiento de nuestro deber fiduciario.

Conscientes de la existencia de desafíos propios de los procesos y estilo de inversión que conllevan las diferentes clases de activos y negocios, hemos tomado el compromiso de incorporar criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) en la revisión de oportunidades de inversión,

conectándonos con los lineamientos de la Política Marco de Inversión Responsable de Grupo SURA.

Además, aplicamos directrices corporativas de la Política de Inversión Responsable de nuestra matriz SURA Asset Management S.A. que establece objetivos y

criterios para la consideración de los factores Ambientales, Sociales y de Gobierno (ASG) en las evaluaciones. Asimismo, en nuestras filiales trabajamos con procedimientos corporativos que evalúan los gobiernos corporativos para las inversiones.



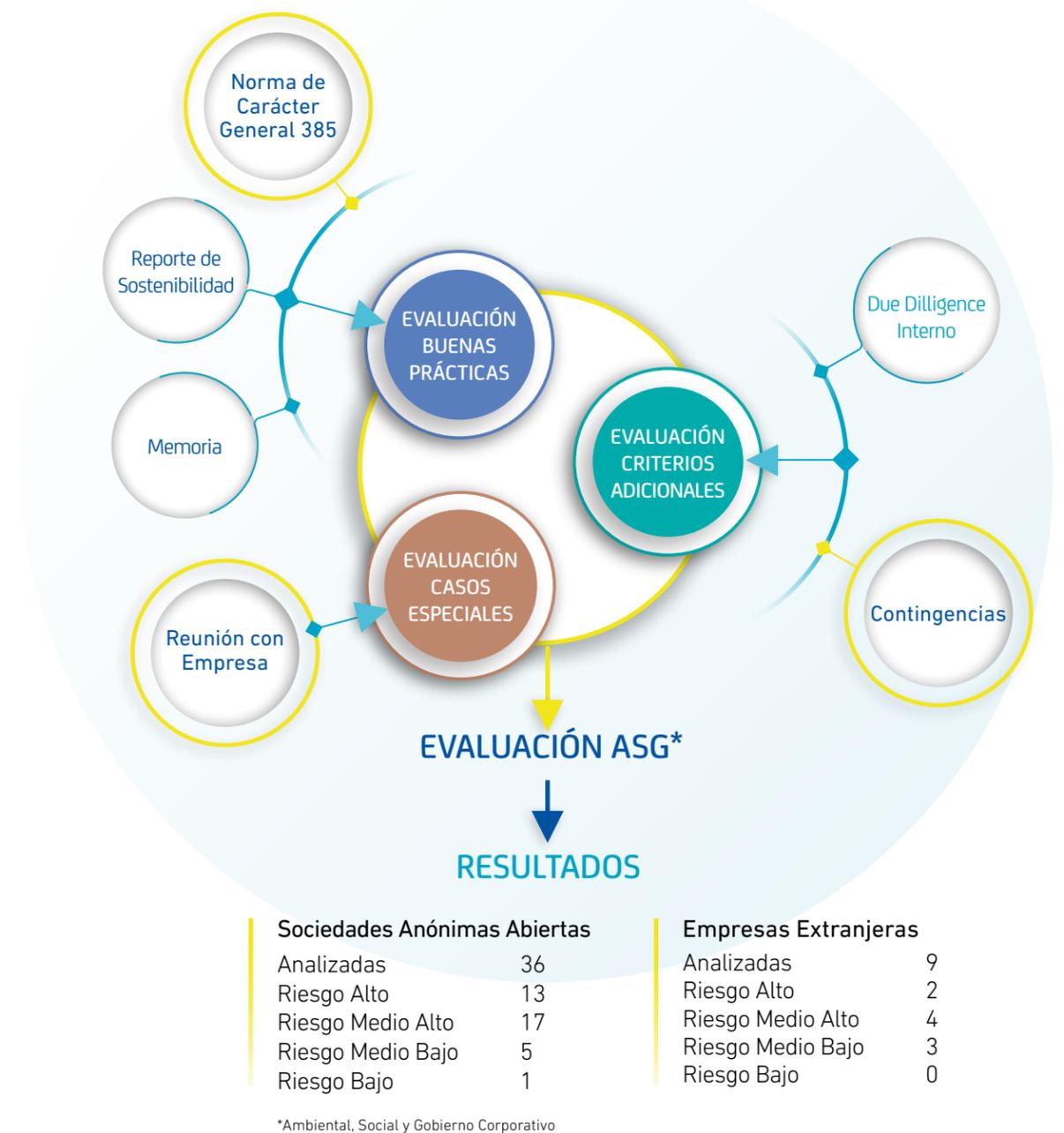
"AFP Capital en su rol de inversionista institucional, y siempre con el fin de conseguir mejores pensiones, ha sido pionera en la implementación de una evaluación de las prácticas Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo (ASG) implementadas en cada una de las compañías en las que los Fondos de Pensiones tienen una oportunidad de inversión. Tenemos el convencimiento que las compañías con mayor transparencia y mejores prácticas respecto a estas variables, en el largo plazo generan mayores retornos de manera sostenida en el tiempo".

Hugo Leyton – Gerente Riesgo Corporativo AFP Capital

Gestión del modelo de análisis

Durante 2018 se implementó un modelo que considera 27 criterios enfocados en temas ambientales y sociales para evaluar a las empresas en las cuales AFP Capital, filial de SURA, invierte. Esto nos permite

gestionar de una mejor manera los riesgos, así como ser un agente de cambio en las compañías, de modo que las que están en los menores niveles puedan subir sus estándares.





Bono verde y social

En 2018, AFP Capital invirtió en dos bonos verdes y sociales emitidos por Aguas Andinas y BancoEstado en la Bolsa de Comercio de Santiago, los cuales buscan financiar proyectos con impacto social y ambiental positivo.

\$7.730.217.703

invertidos en Bono Verde y Social de Aguas Andinas

Proyectos vinculados al abastecimiento de agua potable, infraestructura resiliente y saneamiento de aguas servidas, que permitan aumentar la capacidad de producción y autonomía de agua potable.

\$3.076.770.000

invertidos en Bono Social de BancoEstado

Destinados a financiar iniciativas como viviendas sociales, microemprendimientos de mujeres, fomento de la bancarización e inversión en micro y pequeños emprendimientos.

Seminario de inversión responsable

La inversión responsable es la toma de decisiones que considera variables que van más allá del ámbito financiero; como ambientales, sociales y de gobierno corporativo, por lo que contribuye a un desarrollo más sostenible.

Con el objetivo de analizar el panorama local en la materia y la experiencia de quienes participamos en el sector, fuimos invitados a exponer al seminario "Inversiones Responsables: ¿Y a quién le importan?", organizado por los Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas,

United Nations Environment Programme – Finance Initiative, el Centro de Finanzas Empresariales y el Center for Business Sustainability de la Escuela de Negocios de la Universidad Adolfo Ibáñez.

Durante la intervención de AFP Capital en el seminario se dio

a conocer la importancia de la inversión responsable como aporte de valor a los stakeholders de una organización, el modelo de inversión que contempla variables ASG y las leyes que regulan las inversiones en la industria de las AFP, entre otros temas.





2.3 Gestión ambiental

(305-1) (305-2) (305-3) (102-11)

En SURA Asset Management Chile estamos comprometidos con el cuidado del medioambiente y el uso eficiente de energía y recursos naturales. Es por esta razón que, durante 2018, con el objetivo de sistematizar la información y poder hacer una mejor gestión, continuamos con la aplicación de nuestra herramienta de ecoeficiencia cuyo objetivo es medir, diagnosticar y monitorear 51 indicadores que definimos como esenciales, divididos en siete categorías. Este es el cuarto año consecutivo en el que medimos nuestra huella de carbono y el segundo en el que implementamos la herramienta de ecoeficiencia.

Categorías de herramienta de ecoeficiencia



Carpooling Súbete

Con el propósito de generar un impacto significativo en el medioambiente y en la calidad de vida de nuestros colaboradores, además de fortalecer el rol y el compromiso con las empresas de nuestra comunidad, en marzo de 2018 lanzamos "Súbete", una aplicación cerrada para las empresas ubicadas en el conjunto Nueva Apoquindo de Las Condes -SURA, VTR y Transelec-, la cual permite coordinar viajes y rutas para que los trabajadores de las tres torres puedan compartir viajes en auto.



Ver video del lanzamiento



Joaquín Lavín, alcalde I. Municipalidad de Las Condes; Guillermo Ponce, gerente general VTR; Andrés Kuhlmann, gerente general Transelec; Robert Roggen, VP Finanzas y Riesgos SURA Asset Management Chile.



Comprometidos con el medioambiente: Siguiendo nuestra huella de carbono

(305-1) (305-2) (305-3) (305-4) (305-5)

En SURA Asset Management Chile, la huella de carbono -que cuantifica las emisiones de CO₂- se mide teniendo en cuenta los siguientes tres alcances:



Alcance 1:
Emisiones directas que ocurren por fuentes controladas por la compañía.



Alcance 2:
Emisiones de la generación de electricidad adquirida y consumida por la empresa.



Alcance 3:
Emisiones indirectas que se originan en fuentes que no son controladas por la organización.

Respecto del año 2017, incrementamos en un 29% las emisiones de CO₂e, pasando de 3.867 Ton CO₂e a 4.989 Ton CO₂e en 2018, debido al aumento en nuestra cobertura de m² en los alcances 2 y 3.

NUESTRA EMPRESA



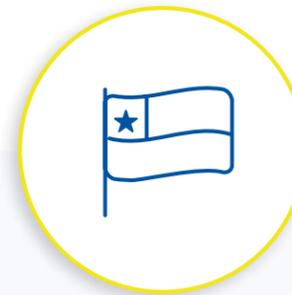
Emisiones totales por alcance:

- 01 0,58 Ton CO₂ eq
- 02 2.332,77 Ton CO₂ eq
- 03 2.655,92 Ton CO₂ eq

% de cobertura de emisiones y m²:

- 01 0,01% en emisiones 100% m²
- 02 46,76% en emisiones 76% en m²
- 03 53,23% en emisiones 99% en m²

CHILE



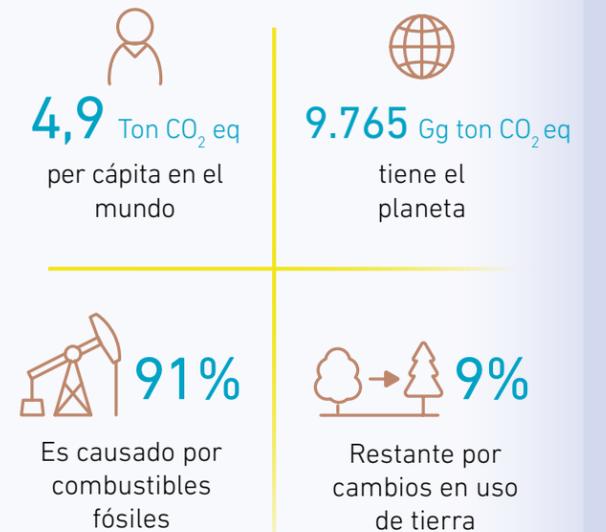
CO₂ 2013 109.908,8 Gg CO₂ eq*
Emisiones totales para el año 2013

Emisiones por sector

- Energía**
76.496,52Gg CO₂ eq
- Procesos industriales y uso de productos**
5.935,07 Gg CO₂ eq
- Agricultura, silvicultura y otros usos de la tierra**
23.520,48 Gg CO₂ eq
- Residuos**
4.066,62 Gg CO₂ eq

*Gg=Gigagramos

EL MUNDO





3 Creamos capacidades para el desarrollo

Fomentando el conocimiento y abriendo caminos para el ahorro a través de la generación de capacidades y confianza.



Educación para el ahorro ⁵²

Desarrollo social ⁶⁰



3.1 Educación para el ahorro

(103-1) (103-2) (103-3)

Una parte central de nuestra misión es educar para el ahorro. En el marco de nuestro compromiso sostenible, estamos dispuestos a escuchar y entender las necesidades que la sociedad y nuestros clientes manifiestan, ayudando a cerrar brechas de conocimiento que existen en la industria del ahorro y de las pensiones, de modo de entregar herramientas para la protección social de las personas.

En esa línea, y con el objetivo de generar conciencia sobre la importancia del ahorro para la construcción de la pensión, desde hace cinco años contamos con un programa de educación financiera y previsional denominado "Hablemos de Pensiones", que en 2018 estuvo enfocado en tres grupos prioritarios: mujeres, jóvenes y empleadores.

Este programa busca educar tanto a afiliados y cotizantes, como a aquellas personas que aún no forman parte del sistema, dando cuenta del impacto que tiene la mayor esperanza de vida sobre las pensiones, las brechas que existen entre hombres y mujeres, y lo que realmente sucede hoy: ahorramos durante la mitad de nuestra vida laboral para financiar más años de vida.

¿Por qué estos grupos?



Mujeres

Jubilan antes, viven más y ahorran menos para su jubilación principalmente debido a brechas salariales, informalidad laboral y/o lagunas previsionales que surgen por su salida del mercado laboral, generalmente, por motivos familiares.



Empleadores

La empresa es un actor relevante en el funcionamiento del sistema previsional, ya que **tiene directa relación con el cumplimiento de las cotizaciones obligatorias** y la información que puede brindar a sus colaboradores en esta materia.



Jóvenes

El 40% de la pensión se construye en los primeros 10 años laborales, por lo tanto, la educación previsional en etapas tempranas es clave para que ellos ingresen al mercado del trabajo sabiendo cuál es la importancia del ahorro para su futuro.



Mujeres

Alianza Mujeres Empresarias

En 2018 SURA Asset Management Chile junto con Mujeres Empresarias firmaron una alianza estratégica de colaboración para promover, concientizar y empoderar a las mujeres en torno a los desafíos del mercado laboral femenino, la importancia del ahorro y el conocimiento previsional.

El primer hito de este acuerdo fue "Cumbre Mujeres, Nuestro Futuro Hoy", que contó con la exposición de Carolina Cuevas, ministra (s) de la Mujer y la Equidad de Género, y María José Zaldívar, subsecretaria de Previsión Social, y un destacado panel de conversación. Ambas autoridades coincidieron en la necesidad de aumentar la

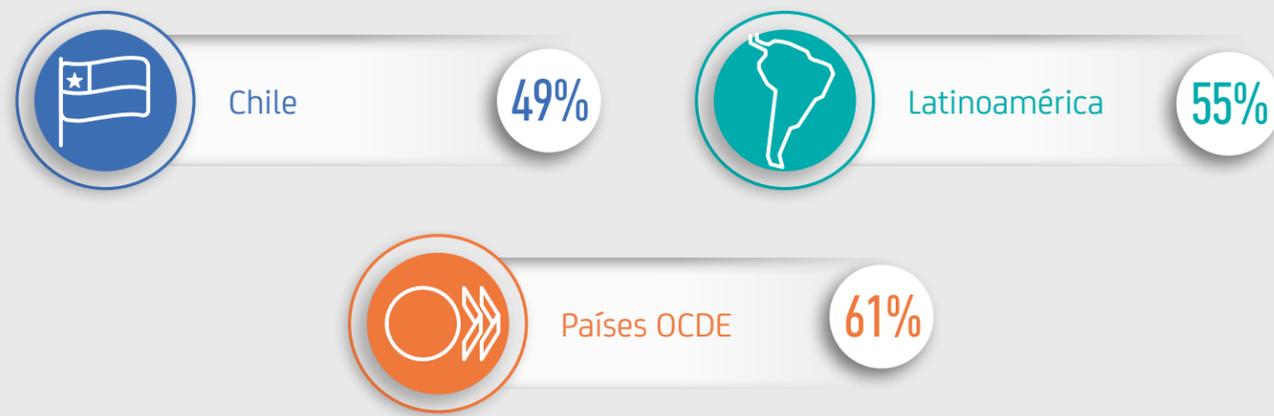
participación laboral femenina en Chile, así como perfeccionar los mecanismos que les permitan seguir trabajando después de la maternidad y ahorrar para su pensión.

En la oportunidad también se dieron a conocer distintas cifras en materia de trabajo, ahorro, pensiones y tendencias, dando

cuenta de los grandes desafíos a los que se enfrentan las mujeres en estos temas. Al evento asistieron cerca de 400 mujeres y más de 21.350 personas se conectaron vía streaming a través de CNN Chile, Emol y las redes sociales de SURA Asset Management Chile y Mujeres Empresarias.



Tasa de participación laboral femenina



Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas (INE)

En el marco de la "Cumbre Mujeres, Nuestro Futuro Hoy", llevamos a cabo el panel de conversación con María Inés Salamanca, directora de ONU Mujeres Chile; Catalina Correia, directora de comunicaciones de GfK Adimark; Andrea Repetto, economista; Carolina Echenique, socia y fundadora de Tika Chips y María Marta de Aguirre, Vicepresidenta de Clientes y Marketing de SURA Asset Management Chile.



Ver video de la primera "Cumbre Mujeres, Nuestro Futuro Hoy"

Taller del sistema previsional, en el contexto de la Alianza entre Mujeres Empresarias y SURA Asset Management Chile.



Empleadores

Reconocimiento a la Gestión Previsional Sustentable

Con el objetivo de contribuir en el mejoramiento de las pensiones de los chilenos, hace tres años creamos, en alianza con Fundación PROhumana, el programa "Reconocimiento a la Gestión Previsional Sustentable", que busca distinguir las instituciones que fomenten una gestión responsable de las pensiones de sus colaboradores.

La tercera versión del Reconocimiento convocó a 16 empresas que se sometieron a un proceso de evaluación donde recibieron un completo análisis de las futuras

pensiones de sus colaboradores. En esta oportunidad, L'Oréal Chile, Falabella y Laboratorio Bagó fueron distinguidas por la incorporación de

programas que, además de informar, permiten aportar concretamente en la construcción de las pensiones de sus colaboradores.



Equipo de L'Oréal recibiendo distinción en Reconocimiento a la Gestión Previsional Sustentable.

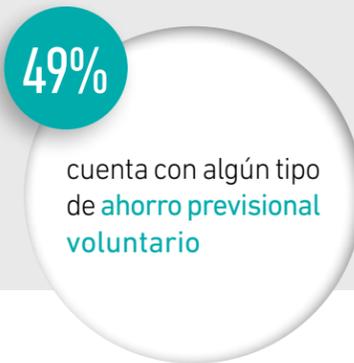
Reconocimiento Gestión Previsional Sustentable



Ver video de las empresas reconocidas

Cifras Relevantes

En el Reconocimiento a la Gestión Previsional Sustentable participaron **2.600 colaboradores**, de los cuales:



"PROhumana hace 21 años estableció que, para generar un ambiente adecuado, se requerían empresas que se gestionaran dentro de un marco de organizaciones que se comprometieran con el desarrollo de su país. Es por esto que, en conjunto con AFP Capital, hace tres años se nos convocó a que pensáramos en un modo en que podríamos apoyarlas".



Soledad Teixidó - Directora Ejecutiva Fundación PROhumana

"Laboratorio Bagó recibió esta invitación y a nosotros nos pareció tremendamente importante e interesante que pudiéramos de alguna manera medir algo que estaba muy latente en nuestra sociedad y, por lo tanto, en nuestra empresa, de tal manera que nosotros pudiésemos gestionar. Esta medición nos ha permitido vislumbrar una realidad más allá de las percepciones y, por lo tanto, trabajar con ellas".



Francisco Méndez - Gerente de Gestión de Personas Laboratorio Bagó

Jóvenes

Prueba Nacional de Educación Financiera y Previsional

En el marco del Mes de la Educación Financiera, AFP Capital lanzó en octubre la primera Prueba de Educación Financiera y Previsional dirigida a estudiantes de 3ro y 4to año de enseñanza media. El propósito fue medir el conocimiento de los jóvenes en estas materias para identificar las principales brechas y así poder elaborar contenidos más eficaces.

La prueba fue diseñada en base a aspectos de la metodología PISA y de los objetivos de la Estrategia

Nacional de Educación Financiera 2018, evaluando contenidos mínimos obligatorios y habilidades cognitivas de los jóvenes.

El acceso a este instrumento se realizó a través de Puntaje Nacional www.puntajenacional.cl una de las comunidades educativas más grandes de Latinoamérica.

Los resultados arrojaron que, si bien los estudiantes entienden conceptos clave relacionados al ahorro y las pensiones, no

comprenden su funcionamiento. Y, en general, presentaron un mejor desempeño en las preguntas previsionales que financieras.

Estas cifras y principales conclusiones se dieron a conocer en el seminario "El rol de la educación previsional en el proyecto de reforma a las pensiones: ¿Factor crítico o solo un guiño políticamente correcto?", organizado por AFP Capital y la Asociación Interamericana de Periodistas de Economía y Finanzas, AIPEF.

Características de la prueba



Resultados



"Es necesario que la educación previsional y financiera se dirija a los jóvenes desde la más temprana edad para que puedan adquirir estos conocimientos y puedan integrarlos de una correcta forma y, de esta manera, puedan tomar las decisiones más acertadas para impactar positivamente en su futuro".

María José Zaldívar - Subsecretaria Previsión Social

Otras iniciativas



Alianza Revista Ya, Diario El Mercurio

En línea con nuestro plan de educación financiera y previsional, durante el segundo semestre de 2018 publicamos ocho reportajes en Revista Ya orientados a informar y entregar herramientas que permitieran a las mujeres tomar mejores decisiones en materias de ahorro y previsión. Algunos de los títulos fueron: De la A a la E: ¿Cuál es mi fondo?; Los beneficios de cotizar para las mujeres; Los empleadores pueden mejorar las pensiones de sus trabajadoras; Conoce los principales beneficios del ahorro voluntario; ¿Qué hacer con las lagunas previsionales?

Mirada SURA

Mirada SURA es un boletín mensual que aborda temáticas relacionadas con el mercado laboral, las pensiones y las principales tendencias relacionadas con distintos grupos de interés.

En 2018 se publicaron cinco ediciones que tuvieron como foco mujeres, adulto mayor, jóvenes, inmigrantes, y un estudio de la felicidad que elaboró SURA Asset Management y Merlin Research. En enero de 2019 se lanzó una versión sobre el proyecto de reforma de pensiones.



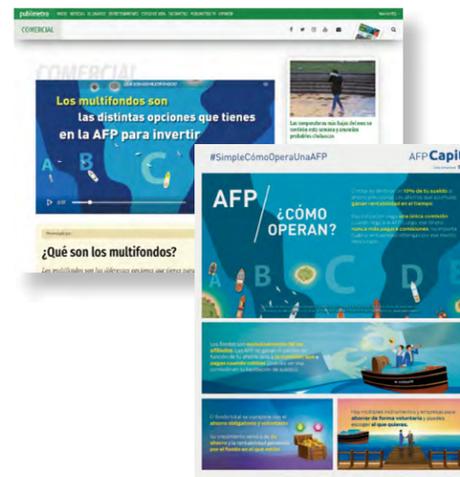
Ver todas las ediciones



Alianza Publimetro – Metro TV

Con el propósito de acercar contenidos que permitieran comprender el funcionamiento del sistema previsional chileno y la importancia del ahorro para una mejor pensión, durante el año publicamos 19 infografías y sus respectivas animaciones en Diario Publimetro, su sitio web y en las pantallas de Metro TV.

De esta forma, sería posible llegar a cientos de personas con este material que abordaba de manera directa y con un lenguaje simple temáticas como rentabilidad, comisiones de la AFP, beneficios de cotizar, ahorro voluntario, multifondos, entre otros.



3.2 Desarrollo social

En SURA Asset Management Chile participamos en el desarrollo de proyectos sociales mediante una estrategia definida que consiste en la promoción de más y mejores oportunidades para nuestros grupos de interés, para lo cual nos enfocamos en aquellas dimensiones que potencian el crecimiento sostenible de la economía, la creación formal de trabajo y la productividad. Esta estrategia se materializa en el modelo de desarrollo social que da las directrices en cuanto a los proyectos que se apoyan y cómo estos son desarrollados en conjunto con otras organizaciones.

Modelo de Desarrollo Social



La primera parte del modelo corresponde a nuestras líneas de inversión social:



Educación

Una herramienta para la superación de la pobreza y desarrollo de los países



Emprendimiento e innovación

Para la creación de nuevas fuentes de bienes y servicios que permitan diversificar nuestra economía y generar la creación de nuevos empleos



Formación para las competencias

Como una herramienta que propicie la formación laboral y productividad

Estas líneas de desarrollo social son el marco de actuación donde realizamos la inversión social, las donaciones y el voluntariado,

con los cuales buscamos generar alianzas con sentido con las organizaciones con las que trabajamos, para relacionarnos en

todo ámbito. Para este desarrollo del modelo contamos con dos alianzas estratégicas:



Jump Chile

En 2012 iniciamos una alianza con el Centro de Innovación UC Anacleto Angelini, apoyando el programa de emprendimiento universitario más grande de Latinoamérica: Jump Chile. Esta iniciativa apoya a alumnos de pre y postgrado, transformando sus ideas en modelos de negocio validados.

Como empresa somos conscientes del acelerado aumento de la expectativa de vida, tanto a nivel nacional como mundial. Por esto,

en 2017 creamos "Desafío SURA" que busca seleccionar y premiar proyectos que mejoren la calidad de vida y den soluciones a problemáticas del adulto mayor.

En 2018, 402 proyectos -de los 2.336 que participaron en el Programa Jump Chile-, postularon a "Desafío SURA", es decir, un 40% más que en su primera versión. Los proyectos premiados en esta categoría fueron I-Help, Phinics y Alba.



Ganadores "Desafío SURA"



Dispositivo que facilita la extracción de insulina a personas diabéticas.



Plataforma para almacenar el historial médico de manera ordenada y segura.



Herramienta kinesiológica que mejora la fuerza muscular en personas que hayan sufrido un accidente cardiovascular.

Ver video experiencia Jump 2018



"Para nosotros, haber participado en Jump Chile, nos ayudó a salir de la caja. Nosotros creíamos que esto era un proyecto de titulación de la Universidad y postulamos, ya que nos dijeron: pueden quedar entre los 200 y les puede servir. Pero haber quedado entre los 30 y después entre los 12, nos demuestra que esto puede ser importante y significativo para la gente".

Proyecto Alba - Ganadores Desafío SURA



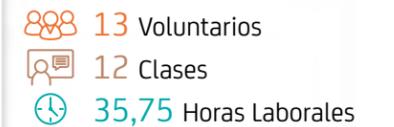
Infocap

El Instituto de Formación y Capacitación Popular, Infocap, es una fundación cuyo rol es formar y brindar capacitación técnica a trabajadores y trabajadoras en situación de vulnerabilidad social y laboral, para acceder a nuevas fuentes de trabajo.

En 2015, SURA Asset Management Chile desarrolló con esta institución una alianza enfocada en la formación de competencias laborales, que se desarrolla a través de tres ejes:

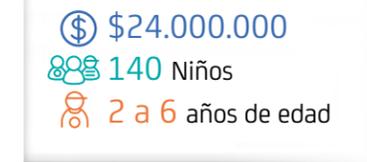
Voluntariado corporativo

Colaboradores de SURA dictan clases de asignaturas orientadas a fortalecer la inserción laboral y las competencias de los alumnos. Cada voluntario se inscribe por un periodo trimestral, donde debe preparar y presentar su clase y evaluar a cada uno de sus estudiantes.



Financiamiento de proyectos vinculados a la formación de competencias

A través del financiamiento de Guardería Nachito, madres y padres pueden asistir a sus capacitaciones mientras sus hijos quedan al cuidado de profesionales en las mismas instalaciones del instituto.



Por otra parte, se entregaron las Becas Laborales SURA, que permitieron la capacitación en oficios de soldadura y cuidados y atención de salud.



Apoyo laboral

Dentro de las actividades que se ejecutaron durante 2018, se desarrolló la Feria de Calidad de Vida, cuyo propósito fue entregar productos y servicios a colaboradores de SURA. En esta instancia se contó con la participación de egresadas de Belleza de

Infocap, quienes brindaron el servicio de manicure durante la jornada. Tras esta iniciativa comenzó un proyecto colaborativo, donde las egresadas de Belleza y de Corte y Confección entregan sus servicios en las instalaciones de nuestra compañía.

Otras donaciones

Otra manera de transformarnos en actores relevantes apoyando la educación, formación de competencias laborales y emprendimiento e innovación, es otorgar donaciones monetarias a fundaciones o entidades cuyo propósito esté enmarcado en mejorar, promover o desarrollar proyectos relacionados con estas tres

dimensiones. De esta manera, nuestros esfuerzos se centran específicamente en promover más y mejores oportunidades para aquellos que son más vulnerables.





4 Aportamos al fortalecimiento de la institucionalidad

Trabajando de la mano de organizaciones, instituciones y gobiernos, para reflexionar, investigar, e incidir en las dinámicas públicas.



Proyecto de reforma previsional ⁶⁶
Envejecimiento y calidad de vida ⁶⁹

4.1 Proyecto de reforma previsional: La urgencia por mejorar las pensiones

(103-1) (103-2) (103-3)

Uno de los temas que más preocupan hoy a la sociedad chilena son las bajas pensiones. Esto ha movilizadado a los últimos gobiernos que han tenido esta problemática como una de sus prioridades a resolver dentro de su agenda pública. De esta forma, el 29 de octubre de 2018, se presentó un nuevo proyecto de reforma al sistema previsional, que rige en Chile desde 1980 y que tuvo su última reestructuración en 2008.

Nuestra compañía forma parte de una industria llamada a generar cambios relevantes que permitan responder a las demandas de un país que envejece y que recibe pensiones, en promedio, menores a las esperadas. Para ello, es clave que las políticas públicas que se

diseñen consideren la realidad demográfica y laboral de nuestro país, así como sus proyecciones.

En ese sentido, entendemos las necesidades de la sociedad en la que nos encontramos inmersos, y es por esta razón que buscamos

ser un actor relevante e influyente en la discusión de la reforma previsional. Creemos que la única manera de lograr un impacto positivo en nuestros grupos de interés es ocupándonos de estos temas.

AFP Capital: Una voz opinante

Queremos que nuestra experiencia y conocimiento sobre los distintos sistemas previsionales de la región sea un aporte en el desarrollo de las dinámicas públicas de nuestro país. Por esto, participamos en instancias que tuvieron como foco identificar espacios de mejora del actual sistema de pensiones y luego analizamos el proyecto de reforma propuesto por el Gobierno, destacando el sentido de urgencia que debe primar en su discusión.



Analizando la educación previsional y la reforma

Desde AFP Capital organizamos un seminario titulado "El rol de la educación previsional en el proyecto de reforma a las pensiones: ¿Factor crítico o solo un guiño políticamente correcto?", llevado a cabo en enero de 2019, donde expuso la subsecretaria de Previsión Social, María José Zaldívar, y un panel de conversación discutió los principales ejes de la reforma, haciendo énfasis en la importancia de la educación financiera y previsional en edades tempranas. Dicha instancia fue transmitida vía streaming a través de las plataformas online y redes sociales de CNN Chile y AFP Capital, alcanzando más de 40 mil reproducciones totales.

"Lo importante es darle un sentido de urgencia a la reforma previsional, los chilenos no pueden seguir esperando. No nos podemos quedar discutiendo cosas muy finas, sino que hay que atacar los reales problemas que hoy tiene el sistema y así apuntar a mejorar las pensiones".
Jaime Munita - Gerente General AFP Capital.

Herramientas para entender el sistema previsional y su reforma

Dentro de las acciones realizadas durante el ejercicio, generamos una serie de productos comunicacionales con el propósito de informar a nuestros públicos internos y externos sobre los cambios que propone el proyecto de ley.

Carta a afiliados

Una vez anunciados los principales ejes del proyecto de reforma, enviamos una carta dirigida a afiliados de AFP Capital, en la que se informó la puesta en marcha de su discusión y el sentido de urgencia que creemos debería tener su tramitación. Dicho mensaje fue remitido a más de 950 mil clientes con una tasa de lectoría de 26,6%.



Mirada SURA

En 2018 elaboramos una edición de nuestro boletín Mirada SURA sobre el proyecto de reforma al sistema de pensiones, en el que se dieron a conocer los ocho ejes principales que plantea la iniciativa, a quiénes beneficia, así como el contexto social en el que se enmarca su tramitación. Este contenido se distribuyó digitalmente entre nuestros públicos internos y externos, y se entregó de forma impresa a los asistentes del seminario sobre reforma y educación previsional.



La Reforma en #simple

Con el fin de explicar de manera simple y en un lenguaje menos técnico el contenido del proyecto de ley, creamos una presentación multiplataforma (PPT, video, diagrama) dirigida a nuestros distintos grupos de interés, de modo que pudieran comprender los principales puntos que aborda la iniciativa en trámite y la urgencia que requiere una modificación al sistema de pensiones.

4.2 Envejecimiento y calidad de vida

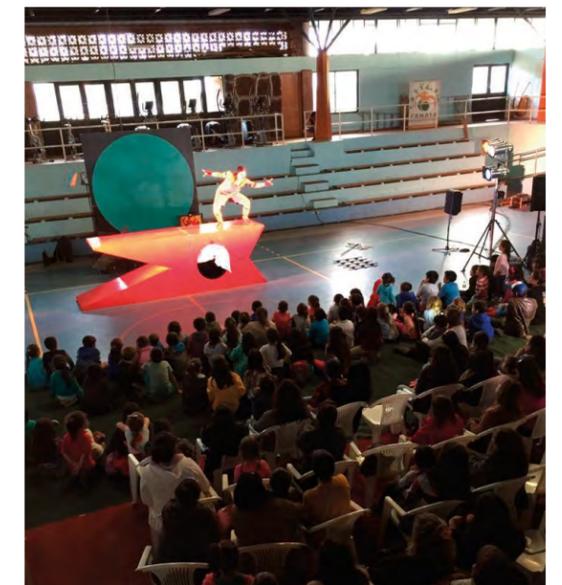
Alianza con Fundación Teatro a Mil

En línea con la necesidad de visibilizar la tendencia del envejecimiento y a los adultos mayores y, a su vez, otorgarles un mayor bienestar, durante 2018 se concretó una alianza con Fundación Teatro a Mil.

Los montajes fueron:

- Hilda Peña
- Historia de una Gaviota y del Gato que le enseñó a volar
- Relatividad
- Estado Vegetal
- Gabriela
- La Contadora de Películas

En este marco, durante agosto desarrollamos el programa "Al Teatro", a través del cual distribuimos más de 1.000 invitaciones gratuitas para seis obras diferentes con la idea de generar espacios de encuentro, diálogo y reflexión para personas mayores de 60 años. Así, logramos acercar las artes escénicas de calidad a personas de la tercera edad y sus familias quienes, por múltiples razones, han dejado de ser espectadores habituales de este tipo de piezas.



"Nosotros, los jubilados, no tenemos acceso a esto (al teatro), no así cuando estábamos activos. Por lo tanto, esto es una maravilla, y reitero mis felicitaciones".

Nancy – Espectadora

"Realmente fantástico porque así estamos integrados dentro de todo y no somos invisibles para las demás personas".

Cristina – Espectadora

Ver video de programa "Al Teatro"





5

Acompañamos tus decisiones

Promoviendo la toma de decisiones correctas que impacten el bienestar desde hoy y para una vejez tranquila.



Calidad de asesoría 72

Digitalización 78

Gestión del talento humano 80

Inclusión y diversidad 84



5.1 Calidad de asesoría

(103-1) (103-2) (103-3)

Velar, mediante la implementación y desarrollo de planes estratégicos, que nuestros clientes cuenten con una experiencia y asesoría diferenciadora es parte de nuestro objetivo. Estas acciones nos permiten ser una compañía reconocida por su asesoría experta, cercana y de calidad.

El cliente está en el centro, por esto contamos con un robusto canal de comunicación con nuestro grupo de interés más importante. A través de nuestro Plan de Cercanía, los clientes reciben asesoría de fondos, proyección de su pensión y

beneficios, entre otras informaciones relevantes para sus ahorros.

Así, cumplimos con nuestro objetivo de conocerlos de manera integral, ayudándolos y apoyándolos en sus decisiones por medio de una

asesoría experta, diferenciadora e insesgada, abarcando a cada uno de los segmentos etarios, incluidos nuestros pensionados, quienes además pueden seguir en línea las etapas de su trámite de pensión.



Más de
239 mil
clientes de AFP
Capital recibieron
su recomendación
de fondo.



Más de
533 mil
clientes
conocen su
pensión.



Alianza estratégica con J.P. Morgan Asset Management

A través de nuestra alianza con J.P. Morgan Asset Management, una de las administradoras de fondos mutuos líder en el mundo, reforzamos nuestro modelo de arquitectura abierta y fortalecimos la propuesta de valor para nuestros clientes.

Gracias a esto, nuestros clientes pueden acceder -a través de Corredores de Bolsa SURA y también mediante pólizas de Seguros de Vida con Ahorro- a una amplia variedad de fondos de renta fija internacional, renta variable internacional y balanceados, permitiéndoles personalizar sus carteras y así lograr portafolios con una mayor diversificación y mejores retornos.

J.P.Morgan
Asset Management



Ver boletín de prensa



J.P.Morgan
Asset Management
gestiona más de
1,7 Trillones
de dólares



sura
Promueve
26 Fondos
de J.P. Morgan



14 Fondos
tienen cuatro estrellas
del rating
MORNINGSTAR



La voz de nuestros clientes

Como parte de nuestro proceso de mejora continua, es importante considerar como factor relevante de análisis la satisfacción, principalmente cuando evaluamos el servicio proporcionado por nuestros ejecutivos de atención al cliente. El Voice of Client

(VOC) nos proporciona esta información, revelando, de esta manera, que el rango de satisfacción a nivel de SURA Asset Management Chile se ha mantenido en comparación con el año anterior.

Cientes Consultados Encuesta Voice of Clients



Satisfacción de clientes



Los desafíos 2019 se enmarcan principalmente en:

Mejora continua del diseño de una experiencia diferenciadora para nuestros clientes.

Lograr una mayor integración y generación de oferta de valor para los pensionados.

Mejorar el proceso de recomendación y acompañamiento con nuestros clientes.





SURA Barómetro de la Felicidad

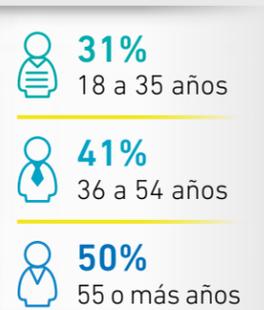
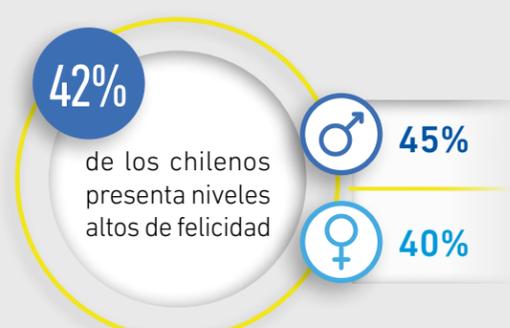
En el marco de la séptima versión del SURA Summit, evento que reúne a clientes de la compañía una vez al año, SURA Asset Management condujo, con la ayuda del charlista de esta edición, Tal Ben Shahar -escritor y experto en psicología positiva y consultor en liderazgo, ética y felicidad- el estudio SURA Barómetro

de la Felicidad, en el que se analizaron más de 17 mil encuestas online realizadas en Chile, Colombia, El Salvador, México, Perú y Uruguay, además de Estados Unidos y España, y cuyos objetivos fueron determinar los niveles de percepción de felicidad en Latinoamérica y los factores que influyen en su construcción.

Global



Chile



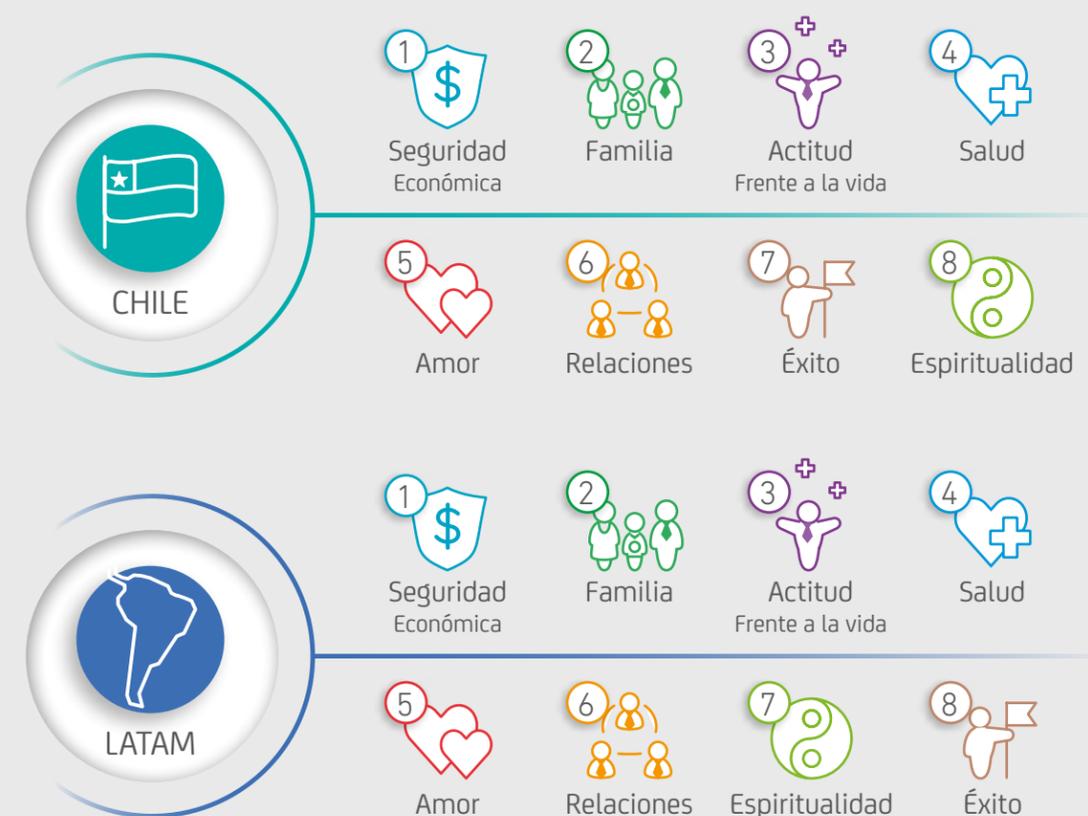
Ver boletín de prensa

"Chile tiene altos índices de felicidad generales siendo la estabilidad económica y el amor dos elementos que destacan en su construcción. Sin embargo, ese nivel de desarrollo y estabilidad económica tiene que seguir creciendo de la mano de los niveles de felicidad, principalmente entre los jóvenes, quienes menos felices se sienten".

Tal Ben Shahar, sobre los resultados del estudio SURA Barómetro de la Felicidad.



Ranking de los 8 elementos mencionados como importantes para ser feliz



5.2 Digitalización

(103-1) (103-2) (103-3)

Como parte de nuestra oferta de valor, durante el año 2018 enfocamos nuestros esfuerzos a potenciar los diferentes canales de comunicación con nuestros clientes.

Si bien hemos sido pioneros en cuanto a implementación de tecnologías e inteligencia artificial, seguimos innovando y mejorando nuestro servicio para que la experiencia del cliente sea más cercana, simple y transparente. Tras las primeras exploraciones, y luego de visualizar buenos resultados, hemos tomado la decisión de continuar con el desarrollo e implementación de gestiones que permitan potenciar estas herramientas de apoyo, fortaleciendo de esta manera la interacción con nuestros clientes.

Streaming interactivo

En 2018 se realizaron tres streamings con el propósito de educar a nuestros clientes respecto a temas relevantes para la construcción de sus ahorros previsionales, tales como beneficios para mejorar la pensión, beneficios que entrega el Estado y cómo funcionan los ahorros en la AFP. Estas transmisiones interactivas permitieron que más de seis mil clientes pudiesen informarse y resolver sus dudas realizando preguntas directamente a ejecutivos, gerentes y subgerentes de AFP Capital.



Robotina: Asistente virtual

Dentro del marco de implementación de tecnologías de automatización e inteligencia artificial contamos con Robotina, nuestra asistente virtual. Este bot permite automatizar llamados personalizados de manera de informar a nuestros clientes sobre el estado de sus ahorros, proyección de pensión y los beneficios del Estado.

En **2018** se contactaron a más de **1.200** clientes diariamente

En total ha contactado a más de **350 mil** clientes

5.3 Gestión del talento humano

(103-1) (103-2) (103-3)

Tenemos la convicción de que el apoyo continuo a nuestros colaboradores, el trabajo en equipo, la flexibilidad laboral, la generación de nuevas oportunidades y desarrollo de nuestros talentos, se reflejarán en una experiencia diferenciadora para nuestros clientes.

De esta manera, contando con un equipo humano comprometido y leal, facilitaremos las gestiones del día a día, al mismo tiempo que logramos nuestro propósito como compañía.

Contar con planes que nos ayuden a gestionar de manera óptima la estructura de las distintas áreas, nos permitirá ser más eficaces y eficientes. Teniendo claridad de conceptos como equilibrio de dotación y nuevas incorporaciones, podremos dar apoyo a que cada

colaborador se sienta parte de nuestra planificación anual de actividades y programas, dentro de las que se encuentran todos aquellos destinados a fomentar el desarrollo de habilidades y actitudes, potenciar competencias y generar conocimientos.

En SURA Asset Management Chile tenemos la certeza de que, por medio de estos beneficios se modificarán comportamientos, logrando incrementar el desempeño individual y colectivo.

Los desafíos que enfrentaremos este 2019 estarán enmarcados en los siguientes puntos:

Continuaremos gestionando las **nuevas estructuras** que se han definido para cada área, vinculando las iniciativas de **transformación digital** a nuestras campañas.

Prestaremos especial atención a la **reforma previsional** y al **impacto económico** que ésta traerá.

Entregaremos una **oferta formativa** acorde a los requerimientos corporativos.

Dotación 2017



Dotación 2018



Horas totales de formación



Horas promedio por persona

	2017	2018
Comité Ejecutivo	8,8	17,1
Subgerentes/Gerentes	11,3	17,9
Líderes	33,8	32,4
Administrativos	20,9	27,8
Fuerza de venta	57,6	38,6
Total	47,6	35,2

Tasa de reincorporación (tras licencia por maternidad o paternidad)





Acuerdos colectivos

(102-41)

Como parte de la relación laboral que forjamos con nuestros colaboradores, estamos comprometidos con entender y atender sus preocupaciones e inquietudes, las que se encuentran representadas por los sindicatos de la compañía.

En 2018 se llevaron adelante tres negociaciones colectivas, con dos sindicatos de AFP Capital y uno de Seguros de Vida, únicas compañías que cuentan con este tipo de agrupación.

La relación con ellos se mantuvo a lo largo del año por medio de reuniones periódicas, haciendo partícipe, en alguna de ellas, a gerentes de AFP Capital, Seguros de Vida y al CEO de SURA Asset Management Chile.

Durante 2019 esperamos continuar con el plan de relacionamiento constante con sindicatos por medio de reuniones y la consolidación del Comité de Relaciones Laborales.



Colaboradores sindicalizados

799



Colaboradores afiliados a acuerdos colectivos

26,8%

Flex office

La tecnología y la innovación son conceptos que han generado grandes cambios en la forma en que vivimos y, ciertamente, el mercado laboral no está ajeno a este fenómeno, más aún cuando hablamos de conciliar el trabajo con nuestro tiempo libre. Es por esta razón que en SURA Asset Management Chile hemos implementado nuevos espacios de

trabajo que fomenten el desarrollo de nuestros colaboradores, estando más conectados.

Espacios de coworking, flexibilidad horaria y teletrabajo se están utilizando cada día más como complemento para mejorar el bienestar de los equipos en las organizaciones y nosotros no somos la excepción. A través

de esta modalidad promovemos la autogestión, confianza y productividad. Como parte de nuestra ambiciosa propuesta de cambio, comenzamos este proceso de flex administrativo con un grupo de 65 personas, esperando que a finales de 2019 contemos aproximadamente con 350 personas en esta modalidad.



5.4 Inclusión y diversidad

(103-1) (103-2) (103-3)

Para nosotros, todos nuestros grupos de interés son relevantes. Por lo mismo, uno de nuestros propósitos es fortalecer el vínculo que tenemos con cada uno de ellos; ya sean clientes, colaboradores, proveedores u otros.

SURA inclusivo

A través del proyecto "AFP Inclusiva" establecemos el objetivo común de entregar un servicio acorde a las necesidades de nuestros clientes en situación de discapacidad.

Para ello, habilitamos las sucursales de AFP Capital con kit de servicio inclusivo, los que fueron implementados en su totalidad al finalizar el año

2018. Este kit cuenta con folletos en lenguaje Braille y un lápiz Roy. A lo anterior, se le suma un modelo de atención de personas sordas de manera presencial y remota para quienes se presenten en nuestras sucursales. Gracias a este nuevo servicio atendimos a 264 personas en el transcurso del 2018, donde 95 presentaban discapacidad auditiva y, visual 169.

Ley de Inclusión Laboral

La entrada en vigencia de la Ley 21.015 significó una gran oportunidad para integrar los conceptos asociados al valor de la diversidad en nuestra cultura organizacional.

Con el apoyo de Fundación TACAL realizamos charlas de sensibilización para nuestros colaboradores, las que tuvieron por objetivo derribar mitos en torno a la

discapacidad y brindar herramientas que facilitarían el proceso de inclusión.

Gracias a un trabajo conjunto de diversas áreas de la organización a diciembre de 2018 concretamos nuestro compromiso, incluyendo a 13 personas en AFP Capital y 5 en Seguros de Vida SURA.



Integrando a personas mayores

Tenemos el compromiso de brindar como empresa más y mejores oportunidades de trabajo, sobre todo si hablamos de incluir a los adultos mayores en el mercado laboral.

Queremos que más jubilados potencien sus competencias y habilidades de relacionamiento, entregando un servicio de calidad a nuestros clientes y, al mismo tiempo, que contribuyan a fundar un clima laboral más inclusivo.

Para ello, desde 2016 contamos con el programa de Inclusión Laboral de Pensionados de AFP Capital, que en 2018 permitió integrar a 11 colaboradores pensionados con jornadas diferenciadas para servicio al cliente a través de Call Center y Sucursales.

"Vengo feliz a mi trabajo. Las personas han sido un amor, mi jefatura siempre ha sido un apoyo incondicional y como empresa la siento moderna, actual y humana, con gratitud por este proyecto de inclusión. Feliz porque psicológicamente es un gran cambio, en lugar de estar en mi casa y, por supuesto, la platita es muy bienvenida".

Margarita Rendic Riveros
Ejecutiva Contact Center AFP Capital



Programa Inclusión Laboral de Pensionados



Destacados por calidad de servicio al cliente e impacto positivo en clima laboral.



A Anexos

Carta de verificación 88

Tabla de contenidos GRI 90

Tabla KPI's 94



Carta de verificación

Deloitte.

Deloitte Advisory SpA
Rosario Norte 407
Las Condes, Santiago
Chile
Fono: (56) 227 297 000
Fax: (56) 223 749 177
deloittechile@deloitte.com
www.deloitte.cl

INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2018 SURA Asset Management Chile.

Señor
Francisco Murillo Quiroga
Gerente General
SURA Servicios Profesionales S.A.

De nuestra consideración:

Hemos realizado la revisión de los siguientes aspectos del Reporte de Sostenibilidad 2018 de SURA Asset Management Chile:

Alcance

Revisión de seguridad limitada de la adaptación de los contenidos e indicadores del Reporte de Sostenibilidad 2018, con lo establecido en los Estándares GRI en cuanto al perfil de la organización e indicadores materiales surgidos del proceso de materialidad realizado por la compañía en torno a los criterios establecidos por dicho estándar, relacionados a las dimensiones Económica, Social y Ambiental.

Estándares y procesos de verificación

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con la Internacional Standard on Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information (ISAE 3000), emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accounts (IFAC).

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a diversas unidades y gerencias de SURA que se han visto involucradas en el proceso de realización de este reporte, así como en la aplicación de procedimientos analíticos y pruebas de revisión que se describen a continuación.

- ✓ Reuniones con responsables de la entrega de información y elaboración del Reporte.
- ✓ Análisis de la adaptación de los contenidos del Reporte de Sostenibilidad 2018 a los recomendados por el Estándar GRI en su opción de conformidad Esencial, y comprobación que los indicadores verificados incluidos en este Reporte se corresponden con los protocolos establecidos por dicho estándar y se justifican los indicadores no aplicables o no materiales.
- ✓ Comprobación mediante pruebas de revisión de la información cuantitativa y cualitativa, correspondiente a los indicadores del Estándar GRI incluida en el Reporte de Sostenibilidad 2018, y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de SURA.

Conclusiones

- ✓ El proceso de verificación se realizó en base a los indicadores declarados a partir del proceso de materialidad realizado por la empresa. Una vez identificados, priorizados y validados, los indicadores fueron incluidos en el reporte. Los indicadores reportados y verificados, se señalan en la siguiente tabla:

Indicadores Generales

102-1	102-2	102-3	102-4	102-5	102-6	102-7	102-8	102-9	102-10
102-12	102-13	102-14	102-15	102-16	102-17	102-18	102-19	102-20	102-21
102-22	102-23	102-25	102-29	102-30	102-31	102-40	102-41	102-42	102-43
102-44	102-45	102-46	102-47	102-50	102-51	102-52	102-53	102-54	102-55

Enfoques de Gestión para todos los temas materiales identificados

103-1	103-2	103-3
-------	-------	-------

Indicadores Económicos

201-1	201-3	202-1	205-3
-------	-------	-------	-------

Indicadores Ambientales

305-1	305-2	305-3	305-4	305-5
-------	-------	-------	-------	-------

Indicadores Sociales

401-1	401-3	403-2	404-1	404-2	405-1	405-2	418-1
-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

- ✓ Respecto de los indicadores verificados, podemos afirmar que no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Reporte de Sostenibilidad 2018 de SURA ASSET MANAGEMENT CHILE no ha sido elaborado de acuerdo al Estándar GRI en los aspectos señalados en el alcance.

Responsabilidades de la Dirección de SURA Asset Management Chile y de Deloitte

- La preparación del Reporte de Sostenibilidad 2018, así como el contenido del mismo es responsabilidad de SURA Asset Management Chile, el que además es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información.
- Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente, basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.
- Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de SURA Asset Management Chile, de acuerdo a los términos establecidos en la Carta de Compromiso.
- Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código de Ética de la IFAC.
- Las conclusiones de verificación realizadas por Deloitte son válidas para la última versión de Reporte en nuestro poder, recibida con fecha 17/06/2019.
- El alcance de una revisión de seguridad limitada es sustancialmente inferior al de una auditoría o revisión de seguridad razonable, por lo que no proporcionamos opinión de auditoría sobre el Reporte de Sostenibilidad 2018 de SURA Asset Management Chile.

Fernando Gaziano
Socio
Junio 20, 2019



Tabla de contenidos GRI

Opción de conformidad: Esencial

Estándar GRI	Indicador	Contenido	Página	Omisión	Principios de Pacto Global	Objetivos de Desarrollo Sostenible
Contenidos generales						
Perfil de la organización						
102-1	Nombre de la organización		11			
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios		11			
102-3	Ubicación de la sede	Colofón				
102-4	Ubicación de las operaciones		10			
102-5	Propiedad y forma jurídica		10			
102-6	Mercados servidos		12, 13			
102-7	Tamaño de la organización		14			
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores		14		6	8
102-9	Cadena de suministro		14			
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro		11	No hubo cambios significativos		
102-11	Principio o enfoque de precaución		46			
102-12	Iniciativas externas		15			
102-13	Afiliación a asociaciones		15			
Estrategia						
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones		4			
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades		26, 27			
Ética e integridad						
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta		17		1,2,3	
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas		24		1,2,3	16
Gobierno Corporativo						
102-18	Estructura de gobierno		18, 19			
102-19	Delegación de autoridad		18, 19			
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales		18, 19			
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales		28			16

Estándar GRI	Indicador	Contenido	Página	Omisión	Principios de Pacto Global	Objetivos de Desarrollo Sostenible
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno		22, 23			5
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno		22, 23			16
102-25	Conflictos de interés		18, 19			16
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales		18, 19			16
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo		26, 27			
102-31	Revisión de temas económicos, ambientales y sociales		18, 19			
Participación de los grupos de interés						
102-40	Lista de grupos de interés		28, 29			
102-41	Acuerdos de negociación colectiva		82, Anexo		3	8
102-42	Identificación y selección de grupos de interés		28			
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés		30, 31			
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados		30, 31			
Prácticas para la elaboración de informes						
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados		11			
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema		26, 27			
102-47	Lista de los temas materiales		26, 27			
102-50	Período objeto del informe		Colofón			
102-51	Fecha del último informe		Colofón			
102-52	Ciclo de elaboración de informes		Colofón			
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe		Colofón			
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI		Colofón			
102-55	Índice de contenidos GRI		90			
102-56	Verificación externa		Colofón			



Estándar GRI	Indicador	Contenido	Página	Omisión	Principios de Pacto Global	Objetivos de Desarrollo Sostenible	
Dimensión económica: temas materiales							
Desempeño económico							
GRI 103: Enfoque de gestión 2018	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	40				
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	40				
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	40				
GRI 201: Desempeño económico	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Anexo			5,8,9	
	Presencia en el mercado						
GRI 202: Presencia en el mercado	202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	41			1,5,8	
	Anticorrupción						
GRI 103: Enfoque de gestión 2018	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Anexo		10		
	Inversión Sostenible						
	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	42				
GRI 103: Enfoque de gestión 2018	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	42				
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	42				
Dimensión ambiental: temas materiales							
Emisiones							
GRI 305: Emisiones	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	46		7,8,9	7,8,12,13	
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	46		7,8,9	3,12,13,14,15	
	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	46		7,8,9	3,12,13,14,15	
	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	48, 49		7,8,9	13,14,15	
	305-5	Reducción de las emisiones de GEI	48, 49				

Estándar GRI	Indicador	Contenido	Página	Omisión	Principios de Pacto Global	Objetivos de Desarrollo Sostenible
Dimensión social: temas materiales						
Empleo						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	80			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	80			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	80			
GRI 401: Empleo	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Anexo		6	6
	401-3	Permiso parental	Anexo		6	6
Salud y seguridad en el trabajo						
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo	403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	Anexo		6	4
	Formación y enseñanza					
GRI 404: Formación y enseñanza	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Anexo		6	4,5,8
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Anexo			
Diversidad e igualdad de oportunidades						
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Anexo		6	6
	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Anexo			
Privacidad del cliente						
GRI 418: Privacidad del cliente	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	24			16
Educación financiera						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	52			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	52			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	52			

Temas Generales

Información sobre empleados y otros trabajadores (102-8)

Indicador 1 - Dotación por tipo de contrato

Tipo de contrato	2016			2017			2018		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Indefinido	893	1.423	2.316	868	1.367	2.235	842	1.242	2.084
Plazo fijo	234	285	519	90	126	216	111	136	247
TOTAL	1.127	1.708	2.835	958	1.493	2.451	953	1.378	2.331

Indicador 2 - Dotación por tipo de jornada

Tipo de Jornada	2016			2017			2018		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Jornada completa	1.126	1.705	2.831	956	1.483	2.439	944	1.342	2.286
Jornada parcial	1	3	4	2	10	12	9	36	45
TOTAL	1.127	1.708	2.835	958	1.493	2.451	953	1.378	2.331

Indicador 3.1 - Dotación por tipo de cargo

Cargo según SURA	2016			2017			2018		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Comité ejecutivo	8	4	12	8	3	11	8	2	10
Gerentes y subgerentes	44	14	58	43	15	58	55	15	70
Líderes	155	164	319	145	155	300	157	153	310
Administrativo	236	177	413	256	198	454	244	193	437
Fuerza de venta	684	1.349	2.033	506	1.122	1.628	489	1.015	1.504
TOTAL	1.127	1.708	2.835	958	1.493	2.451	953	1.378	2.331

Indicador 3.2 - Dotación por contratistas

Operación	Unidad de medida	2016	2017	2018
Personal externo	Dotación cierre año	101	104	136
TOTAL		101	104	136

Indicador 4 - Dotación por región

Cargos según SURA	Sexo	2018				
		Zona norte (I,II,III, IV y XV)	Zona centro (V y VI)	Zona sur (VII, VIII, IX, X, XI, XII y XIV)	Metropolitana	Isla de Pascua
Comité ejecutivo	Masculino				8	
	Femenino				2	
Gerentes y subgerentes	Masculino			2	53	
	Femenino			1	14	
Líderes	Masculino	10	6	11	130	
	Femenino	7	8	19	119	
Administrativos	Masculino	1			243	
	Femenino	1			192	
Fuerza de venta	Masculino	59	53	122	255	
	Femenino	146	127	221	520	1
Subtotales	Masculino	70	59	135	689	
	Femenino	154	135	241	847	1
TOTAL		224	194	376	1.536	1

Observaciones:

- 2018: No se considera la dotación de personas regionales

- A diferencia de años anteriores, en 2018 sí se incluye a Pablo Sprenger, puesto que ya no trabaja en México, sino en Chile como parte de Investment Management

Acuerdos colectivos de negociación (102-41)

Indicador - Acuerdos de negociación colectiva

Señale el porcentaje de empleados amparados por convenios colectivos. Calcule el porcentaje a partir de este dato.

	2018				Total dotación
	AFP Capital S.A.	Seguros de Vida S.A.	Corredores de Bolsa S.A.	Administradora General de Fondos S.A.	
N° total de empleados	1.435	589	114	70	2.208
N° de empleados sindicalizados	711	88	0	-	799
N° de empleados cubiertos por un convenio colectivo	583	43	0	-	626
% de sindicalización	50	15	0	0	36
N° de sindicatos	3	1	0	-	4
% de empleados cubiertos por un convenio colectivo	41	7	0	0	28

Dotación 2018: Se elimina de estudio a personas regionales.



Temas Materiales

Dimensión económica

Desempeño económico

Valor económico directo generado y distribuido (201-1)

	2016	2017	2018
	MM\$	MM\$	MM\$
Ingresos operacionales	143.118	125.192	192.262
Ingresos financieros	52.160	92.228	9.656
Ingresos no operacionales	4.737	6.010	7.846
Valor económico generado	200.016	223.430	209.764

	2016		2017		2018	
	MM\$	%	MM\$	%	MM\$	%
Costos operacionales	24.193	19,1	21.813	14,2	24.645	15,61
Sueldos de trabajadores y beneficios	47.624	37,6	45.764	29,8	57.663	36,52
Proveedores	44.832	35,4	55.900	36,4	44.771	28,48
Fisco-impuestos (2)	3.616	2,9	20.448	13,3	19.664	12,45
Gastos financieros	-701	-0,6	609	0,4	118	0,07
Inversión a la comunidad	-	-	-	0	203,6	0,13
Desarrollo colaboradores (sueldo-beneficios)	1.234	1	1.232	0,8	1.536	0,97
Tecnología	6.003	4,7	7.640	5	9.303	5,89
Propietarios						0
Medio ambiente (3)	-	-	-			0
Valor económico distribuido	126.801	100	153.405	100	157.904	100,1
Valor económico retenido	73.215		70.025		51.861	

La disminución entre el valor el valor 2017 y 2018 se debe básicamente a dos impactos relevantes (Valor económico generado/ distribuido (MM\$):

- Seguros de Vida: por la venta de la compañía de RRVV que implicó paralizar la venta a contar del mes de junio, por tanto no siguió creciendo este negocio.
- En el caso de la AFP por reducción del monto asociado al encaje por menor rentabilidad.

Obligaciones de planes de beneficios definidos y otros planes de retiro (201-3)

Cotizaciones sociales	Valores (CLP)			Participación aporte empresas vs empleados	
	Aporte Empresa	Aporte Empleados	Total	% Aporte Empresa	% Aporte Empleados
AFP	620.676.390	4.553.488.509	5.174.164.899	12%	88%
ISAPRE	-	3.599.615.645	3.599.615.645	0%	70%
Seguro de cesantía	1.020.355.269	214.423.356	1.234.778.625	20%	4%
Total	1.641.031.659	8.367.527.510	10.008.559.169	16%	84%

	Respuestas Sí/No	Descripción del plan de jubilación
¿La empresa tiene planes de jubilación?	NO	
¿La empresa participa de planes de jubilación voluntarios, regionales, nacionales, etc?	NO	

Presencia en el mercado

Ratio del salario básico de nivel de entrada por género en comparación con el salario mínimo local (202-1)

Género	Salario inicial estándar empresa	Relación salario inicial estándar empresa vs mínimo país
	Valor (CLP)	
Masculino	2.044.050	5,08
Femenino	1.601.768	3,98
Salario mínimo País	402.000	



Anticorrupción

Incidentes de corrupción confirmados y medidas adoptadas (205-3)

Durante 2018 no registró incidentes de corrupción confirmados al interior de SURA Asset Management Chile.

Indicador - Casos de corrupción

Número total de casos comprobados de corrupción o soborno (Acto en virtud del cual, una persona jurídica, por medio de sus empleados, administradores, asociados, contratistas o sociedades subordinadas, da, ofrece o promete a un servidor público, de manera directa o indirecta: (i) sumas de dinero, (ii) objetos de valor pecuniario, (iii) cualquier beneficio o utilidad a cambio de que dicho servidor público realice, omita o retarde cualquier acto relacionado con sus funciones y en relación con un negocio o transacción).	0
Número total de casos confirmados en los que se haya despedido a algún empleado o se hayan tomado medidas disciplinarias al respecto.	0
Número total de casos confirmados en los que se hayan rescindido o no se hayan renovado contratos con socios de negocio por infracciones relacionadas con la corrupción.	0
Casos jurídicos públicos relacionados con la corrupción interpuestos contra la organización o sus empleados durante el periodo objeto del informe y los resultados de esos casos.	0
Si durante el periodo de reporte no hubo casos confirmados de corrupción es suficiente con una afirmación en este sentido.	En Chile no se presentaron casos de corrupción durante el 2018, ni se recibieron o adelantaron quejas por comportamientos indebidos ante la Línea Ética ni el Comité de Ética y Conducta de la sociedad.

Dimensión social

Empleo

Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal (401-1)

Datos rotación total SURA Asset Management Chile

Tasas de rotación	N° de colaboradores 2018
Total dotación	2.304
Total egresos	617
Total ingresos	611
Tasa de rotación	26,77%
Tasa nuevas contrataciones	26,51%

Rotación y nuevas contrataciones: Comité ejecutivo 2018

Edad	< 30		30 - 50		> 50		Total
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	
Género							
Total dotación			3	3		5	11
Total egresos	0	0	1	0	0	1	2
Total ingresos	0	0	0	2	0	0	2
Tasa de rotación	0,00%	0,00%	38,70%	0,00%	0,00%	19,00%	17,80%
Tasa de nuevas contrataciones	0,00%	0,00%	0,00%	58,50%	0,00%	0,00%	17,80%

Rotación y nuevas contrataciones: Comité gerencial 2018

Edad	< 30		30 - 50		> 50		Total
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	
Género							
Total dotación			17	41	3	12	73
Total egresos	0	0	4	1	0	2	7
Total ingresos	0	0	1	5	0	1	7
Tasa de rotación	0,00%	0,00%	23,20%	2,40%	0,00%	17,30%	9,60%
Tasa de nuevas contrataciones	0,00%	0,00%	5,80%	12,20%	0,00%	8,60%	9,60%



Rotación y nuevas contrataciones: Líderes 2018

Edad	< 30		30 - 50		> 50		TOTAL
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	
Género							
Total dotación	5	6	125	118	24	26	305
Total egresos	1	1	11	13	0	2	28
Total ingresos	1	1	9	13	1	2	27
Tasa de rotación	19,00%	16,90%	8,80%	11,00%	0,00%	7,80%	9,20%
Tasa de nuevas contrataciones	19,00%	16,90%	7,20%	11,00%	4,10%	7,80%	8,90%

Rotación y nuevas contrataciones: Personal administrativo 2018

Edad	< 30		30 - 50		> 50		TOTAL
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	
Género							
Total dotación	42	78	124	136	28	38	445
Total egresos	12	18	21	25	3	8	87
Total ingresos	21	32	16	19	0	3	91
Tasa de rotación	28,70%	23,20%	17,00%	18,30%	10,70%	21,20%	19,60%
Tasa de nuevas contrataciones	50,30%	41,20%	12,90%	13,90%	0,00%	8,00%	20,40%

Rotación y nuevas contrataciones: Personal ventas 2018

Edad	< 30		30 - 50		> 50		TOTAL
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	
Género							
Total dotación	79	34	661	283	276	137	1471
Total egresos	19	18	216	123	83	34	493
Total ingresos	36	28	186	129	62	43	484
Tasa de rotación	24,10%	52,90%	32,70%	43,40%	30,10%	24,80%	33,50%
Tasa de nuevas contrataciones	45,60%	82,40%	28,10%	45,50%	22,50%	31,30%	32,90%

Datos rotación temprana SURA Asset Management Chile

Tasas de rotación	Nº de colaboradores 2018
Total dotación	419
Total egresos	230
Tasa de rotación	54,90%

Rotación y nuevas contrataciones: Comité ejecutivo 2018

Edad	< 30		30 - 50		> 50		TOTAL
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	
Género							
Total dotación	0	0	0	1	0	0	1
Total egresos							0
Tasa de rotación	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Rotación y nuevas contrataciones: Comité gerencial 2018

Edad	< 30		30 - 50		> 50		TOTAL
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	
Género							
Total dotación	0	0	1	3	0	1	5
Total egresos							0
Tasa de rotación	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Rotación y nuevas contrataciones: Líderes 2018

Edad	< 30		30 - 50		> 50		TOTAL
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	
Género							
Total dotación	1	2	6	9	1	2	21
Total egresos	1	0	2	2	0	0	5
Tasa de rotación	100,00%	0,00%	31,20%	22,20%	0,00%	0,00%	23,50%

Rotación y nuevas contrataciones: Personal administrativo 2018

Edad	< 30		30 - 50		> 50		TOTAL
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	
Total dotación	18	31	13	18	1	2	83
Total egresos	6	6	9	3	0	1	25
Tasa de rotación	32,60%	19,50%	72,00%	16,80%	0,00%	44,40%	30,20%

Rotación y nuevas contrataciones: Personal ventas 2018

Edad	< 30		30 - 50		> 50		TOTAL
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	
Total dotación	22	16	128	84	38	25	314
Total egresos	12	10	85	54	22	17	200
Tasa de rotación	55,20%	63,20%	66,30%	64,10%	57,30%	67,80%	63,80%

Datos rotación tardía SURA Asset Management Chile

Tasas de rotación	N° de colaboradores 2018
Total dotación	1.885
Total egresos	387
Tasa de rotación	20,50%

Observaciones:

* Para todos los cálculos, se incluyó al personal LATAM, pues también son incluidos en el reporte de rotación de SURA

* No existe ni aplica un concepto tal como "ingreso temprano" o "ingreso tardío", por lo tanto, las hojas con nombres temprana y tardía, el campo de ingresos aparece vacío

* Fórmulas de cálculo:

$$\begin{aligned}
 \text{ROT_TOTAL} &= \frac{\text{SUMA Egresos Mensuales ENE a DIC}}{\text{PROMEDIO Dotación Mensual ENE a DIC}} \\
 \text{ROT_TEMPRANA} &= \frac{\text{SUMA Egresos Mensuales } \leq 12 \text{ meses antigüedad ENE a DIC}}{\text{PROMEDIO Dotación Mensual } \leq 12 \text{ meses antigüedad ENE a DIC}} \\
 \text{ROT_TARDA} &= \frac{\text{SUMA Egresos Mensuales } > 12 \text{ meses antigüedad ENE a DIC}}{\text{PROMEDIO Dotación Mensual } > 12 \text{ meses antigüedad ENE a DIC}}
 \end{aligned}$$

Los tramos de pertenencia etaria para cada empleado fueron determinados en función de su edad al 31 de diciembre de 2018

* Por efectos de decimales, se pueden tener diferencias en las sumas de las dotaciones, pues los totales anuales son promedios de cantidades mensuales.

Rotación y nuevas contrataciones: Comité ejecutivo 2018

Edad	< 30		30 - 50		> 50		TOTAL
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	
Total dotación	0	0	3	3	0	5	11
Total egresos	0	0	1	0	0	1	2
Tasa de rotación	0,00%	0,00%	38,70%	0,00%	0,00%	19,00%	18,30%

Rotación y nuevas contrataciones: Comité gerencial 2018

Edad	< 30		30 - 50		> 50		TOTAL
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	
Total dotación	0	0	16	39	3	11	70
Total egresos	0	0	4	1	0	2	7
Tasa de rotación	0,00%	0,00%	24,40%	2,50%	0,00%	18,00%	10,00%

Rotación y nuevas contrataciones: Líderes 2018

Edad	< 30		30 - 50		> 50		TOTAL
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	
Total dotación	5	4	119	109	24	24	285
Total egresos	0	1	9	11	0	2	23
Tasa de rotación	0,00%	25,50%	7,60%	10,10%	0,00%	8,20%	8,10%

Rotación y nuevas contrataciones: Personal administrativo 2018

Edad	< 30		30 - 50		> 50		TOTAL
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	
Total dotación	23	47	111	118	28	35	363
Total egresos	6	12	12	22	3	7	62
Tasa de rotación	25,70%	25,60%	10,80%	18,60%	10,90%	19,80%	17,10%



Rotación y nuevas contrataciones: Personal ventas 2018

Edad	< 30		30 - 50		> 50		TOTAL
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	
Total dotación	57	18	533	199	237	112	1.157
Total egresos	7	8	131	69	61	17	293
Tasa de rotación	12,20%	44,00%	24,60%	34,60%	25,70%	15,10%	25,30%

Permiso parental (401-3)

Empleados con derecho a baja por maternidad o paternidad	2015	2016	2017	2018
Hombres	17	24	15	21
Mujeres	72	61	78	69
TOTAL	89	85	93	90

Empleados que disfrutaron baja por maternidad o paternidad	2015	2016	2017	2018
Hombres				21
%	0	0	0	100
Mujeres				69
%	0	0	0	100
TOTAL	-	-	-	90
%	-	-	-	100

Empleados que se reincorporaron tras la baja por maternidad o paternidad	2015	2016	2017	2018
Hombres				21
Mujeres				65
TOTAL	-	-	-	86

Salud y seguridad en el trabajo

Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional (403-2)

Indicador 1 - Absentismo

a-Los tipos de accidentes, la tasa de frecuencia de accidentes (TFA), la tasa de incidencia de enfermedades profesionales (TIEP), la tasa de días perdidos (TDP), la tasa de absentismo laboral (TAL) y las muertes por accidente laboral o enfermedad profesional para todos los empleados, desglosados por región y sexo.

b-Los tipos de accidentes, la tasa de frecuencia de accidentes (TFA) y las muertes por accidente laboral o enfermedad profesional para todos los trabajadores (excluidos los empleados) con trabajo o lugar de trabajo sea objeto de control por parte de la organización, desglosados por región y sexo.

c-El sistema de reglas aplicado al registro y la presentación de información de estadísticas de accidentes.

Tasa de absentismo	2016	2017	2018	
Horas trabajadas	Masculinos	2.384.281	2.090.219	1.909.621
	Femeninos	3.613.445	3.205.138	2.761.236
	TOTAL	5.997.726	5.295.357	4.670.858
Horas de ausentismo por accidentes laborales	Masculinos	1.978	2.279	2.288
	Femeninos	15.583	17.639	18.378
	TOTAL	17.561	19.918	20.666
Tasa de ausentismo por accidentes laborales (%)	Masculinos	0,08	0,11	0,12
	Femeninos	0,43	0,55	0,67
	TOTAL	0,29	0,38	0,44
Horas de absentismo por LM personales	Masculinos	107.156	131.494	121.647
	Femeninos	336.011	371.744	401.964
	TOTAL	443.167	503.238	523.611
Tasa de absentismo por LM personales (%)	Masculinos	4,49	6,29	6,37
	Femeninos	9,30	11,60	14,56
	TOTAL	7,39	9,50	11,21
Horas de ausentismo por permisos	Masculinos	7.486	7.602	7.078
	Femeninos	12.414	10.630	13.472
	TOTAL	19.900	18.232	20.550
Tasa de ausentismos por permisos (%)	Masculinos	0,31	0,36	0,37
	Femeninos	0,34	0,33	0,49
	TOTAL	0,33	0,34	0,44

Observaciones:

* HORAS TRABAJADAS = (Días Laborales - Días de Feriado Legal) * Horas Diarias * Número de Personas

* No se consideran licencias maternales

* Accidentes Laborales: LM por las causales de Accidentes de Trabajo, Accidentes de Trayecto y Enfermedad Profesional

* LM Personales: Licencias Curativas, de las enfermedades propias del Colaborador

* Permisos: Ausencias por causas de beneficio compañía (permiso matrimonio, nacimiento, etc.) o legales (exámen mamografía, próstata)



Formación y enseñanza

Media de horas de formación al año por empleado (404-1)

Indicador 1 - Media horas formación

La media de horas de formación que los empleados de la organización hayan tenido durante el período objeto del informe, por sexo y categoría laboral.

Categoría de empleados	Dotación propia								
	Hombres			Mujeres			Total		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Comité ejecutivo	8	8	9	4	3	2	12	11	11
Subgerente / gerente	44	43	59	14	15	21	58	58	80
Líderes	155	145	156	164	155	156	319	300	312
Administrativos	235	240	235	161	143	146	396	383	381
Fuerza de venta	685	522	487	1.365	1.177	1.052	2.050	1.699	1.539
TOTAL	1.127	958	946	1.708	1.493	1.377	2.835	2.451	2.323

Categoría de empleados	Horas de formación								
	Hombres			Mujeres			Total		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Comité ejecutivo	71	56	173	15	41	16	86	97	189
Subgerente / gerente	353	456	1.107	124	197	324	477	653	1431
Líderes	3.708	3.125	5.168	3.638	7.029	4.948	7.346	10.154	10.116
Administrativos	5.191	4.962	6.260	3.551	3.029	4.332	8.742	7.991	10.592
Fuerza de venta	35.373	32.329	22.204	49.637	65.538	37.137	85.009	97.867	59.341
TOTAL	44.696	40.927	34.911	56.965	75.834	46.756	101.661	116.762	81.667

Categoría de empleados	Promedio horas formación								
	Hombres			Mujeres			Total		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Comité ejecutivo	8,9	7	19,2	3,8	13,7	8	7,2	8,8	17,1
Subgerente / gerente	8	10,6	18,8	8,9	13,1	15,4	8,2	11,3	17,9
Líderes	23,9	21,6	33,1	22,2	45,3	31,7	23	33,8	32,4
Administrativos	22,1	20,7	26,6	22,1	21,2	29,7	22,1	20,9	27,8
Fuerza de venta	51,6	61,9	45,6	36,4	55,7	35,3	41,5	57,6	38,6
Total	22,9	24,4	28,7	18,6	29,8	24	35,9	47,6	35,2

Inversión en formación (CLP)

Categoría de empleados	Hombres			Mujeres			Total		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
	Comité ejecutivo	1.864.522	1.749.446	2.502.621	932.261	656.042	556.138	2.796.783	2.405.489
Subgerente / gerente	10.254.874	9.403.274	16.406.069	3.262.914	3.280.212	5.839.448	13.517.788	12.683.486	22.245.517
Líderes	36.125.123	31.708.715	43.378.758	38.222.711	33.895.523	43.378.758	74.347.834	65.604.238	86.757.516
Administrativos	54.770.348	52.483.390	65.346.206	37.523.515	31.271.353	40.598.068	92.293.863	83.754.744	105.944.274
Fuerza de venta	159.649.738	114.151.374	135.419.584	318.134.150	257.387.294	292.528.548	477.783.888	371.538.668	427.948.132
TOTAL	262.664.605	209.496.200	263.053.238	398.075.551	326.490.424	382.900.960	660.740.156	535.986.624	645.954.198

Promedio de inversión en formación (CLP)

Categoría de empleados	Hombres			Mujeres			Total		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
	Comité ejecutivo	233.065	218.681	278.069	233.065	218.681	278.069	466.131	437.362
Subgerente / gerente	233.065	218.681	278.069	233.065	218.681	278.069	466.131	437.362	556.138
Líderes	233.065	218.681	278.069	233.065	218.681	278.069	466.131	437.362	556.138
Administrativos	233.065	218.681	278.069	233.065	218.681	278.069	466.131	437.362	556.138
Fuerza de venta	233.065	218.681	278.069	233.065	218.681	278.069	466.131	437.362	556.138
TOTAL	233.065	218.681	278.069	233.065	218.681	278.069	466.131	437.362	556.138

Cobertura de empleados formados

Categoría de empleados	Hombres			Mujeres			Total		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
	Comité ejecutivo	8	7	9	4	3	2	12	10
Subgerente / gerente	48	47	59	14	20	24	62	67	83
Líderes	173	162	169	174	173	157	347	335	326
Administrativos	312	257	249	190	161	157	502	418	406
Fuerza de venta	869	763	634	1.583	1.468	1.241	2.452	2.231	1.875
TOTAL	1.410	1.236	1.120	1.965	1.825	1.581	3.375	3.061	2.701

Cobertura de empleados formados (%)

Categoría de empleados	Hombres			Mujeres			Total		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
	Comité ejecutivo	100%	88%	100%	100%	100%	100%	100%	91%
Subgerente / gerente	109%	109%	100%	100%	133%	114%	107%	116%	104%
Líderes	112%	112%	108%	106%	112%	101%	109%	112%	104%
Administrativos	133%	107%	106%	118%	113%	108%	127%	109%	107%
Fuerza de venta	127%	146%	130%	116%	125%	118%	120%	131%	122%
TOTAL	116%	112%	109%	108%	116%	108%	119%	125%	116%



Programas para mejorar las habilidades de los empleados y los programas de apoyo de transición (404-2)

Cobertura de empleados formados		Cantidad de participantes
Tipo de programa		
Programas de becas	Magíster	Magíster en dirección financiera
		Magíster dirección comercial y marketing
		Magíster dirección personas y organización
		Master en gestión de negocios
		Magíster control de gestión
		Magíster en derecho
		MBA intensivo
		Magíster en regulación
		Master en dirección de recursos humanos y habilidades directivas
		Magíster en dirección financiera
		Magíster en administración
		Magíster en dirección financiera
		Magíster en estadística
		Magíster en administración
		Magíster en gestión de las organizaciones
		MBA
		MBA
		MBA
		Master en finanzas e inversiones
Magíster en dirección financiera		
Programas de becas	Diplomados	Diplomado en inteligencia artificial
		Diplomado en liderazgo y gestión lean
		Diplomado strategic sourcing
		Diplomado en liderazgo y gestión lean
		Diplomado en dirección financiera
		Diplomado en recursos humanos
		Diplomado habilidades directivas
		Diplomado en persona y organización
		Diplomado en comunicación corporativa
		Diplomado en gestión de transformación digital
		Business intelligence
		Diplomado en gestión integral de riesgos de negocio
		Diplomado ejecutivo en innovación
		Diplomado en gestión de negocios
		Diplomado dirección de personas y organización
		Diplomado coaching y trabajo en equipo
		Diplomado dirección estratégica de ventas

Cobertura de empleados formados		Cantidad de participantes
Tipo de programa		
Programas de becas	Otros estudios	Técnico en Magíster de empresas
		Contador auditor
		Ingeniería Magíster empresas
		Ingeniería comercial
		Contabilidad general
		Ingeniería comercial, mención administración
		Ingeniería comercial
		Contador auditor
		Ingeniería en administración
		Auditoría
		Derecho executive
		Ingeniería admistración de empresas
		Ingeniería en computación e informática
		Ingeniería en administración de empresas
		Ingeniería en administración
		Administración de empresas
		Ingeniería administración de empresas mención finanzas
		Administración financiera
		Ingeniería civil industrial
		Administración financiera
		Ingeniería ejecución administración empresa/finanzas
		Ingeniería en informática
		Ingeniería en administración en ventas
		Administración de empresas, marketing y gestión comercial
		Adminitración de empresas
		Ingeniería en administración mención marketing y gestión comercial
		Ingeniería en administración de empresas
		Ingeniería comercial
		Técnico en administración de empresas
Administración financiera		
Ingeniería de ejecución en administración de empresas		
Ingeniería comercial		
Auditoría		
Ingeniería en administración		



Cobertura de empleados formados

Tipo de programa	Nombre del programa	Cantidad de participantes
Otros tipos de programas	Malla de Venta Consultiva para Asesores Alto Patrimonio	71
	Curso Excel	15
	Curso de Power BI	16
	Curso de SQL	16
	Malla formación en Hablemos de Pensiones	73
	Malla Certificación Servicio	176
	Inglés	20
	Inducción Comercial AFP	317
	Malla Comercial AFP	1424
	Preparación Examen Circular	266
	Malla de Formación Wealth Management	1098
	Inducción Corporativa Áreas Centrales	132
	Inducción Corporativa Wealth Management	235
	Preparación para la Certificación Comité de Acreditación de Conocimientos en el Mercado de Valores	819
	Habilidades relacionales para la venta consultiva	492

Diversidad e igualdad de oportunidades

Diversidad en órganos de gobierno y empleados (405-1)

Categoría de empleados	Dotación propia											
	2017						2018					
	Hombres	%	Mujeres	%	Total	%	Hombres	%	Mujeres	%	Total	%
Comité ejecutivo	8	11,608	3	27,273	11	0,449	8	80	2	20	10	0,43
Gerentes y subgerentes	43	74,138	15	25,862	58	2,366	55	79	15	21	70	3
Líderes	145	48,333	155	51,667	300	12,24	157	51	153	49	310	13,3
Administrativos	256	56,388	198	43,612	454	18,523	244	56	193	44	437	18,75
Fuerza de venta	506	31,081	1.122	68,919	1.628	66,422	489	33	1.015	67	1.504	64,52
TOTAL	958	39,086	1.493	60,914	2.451	100	953	41	1.378	59	2.331	100

Categoría de empleados	Dotación por rango de edad 2018											
	<30			30 - 50			>50					
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total			
Comité ejecutivo			0			3			2			5
Gerentes y subgerentes			0			44			13			57
Líderes	7	5	12	125	122	247	25	26	51			
Administrativos	80	48	128	128	120	248	36	25	61			
Fuerza de venta	41	88	129	297	660	957	151	267	418			
TOTAL	128	141	269	597	917	1.514	228	320	548			
%	47,583643	52,416357	11,54	39,43197	60,56803	64,951	41,605839	58,3942	23,50092			

Promedio de edad empleados

Categoría de empleados	2017			2018		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Comité ejecutivo	53	42	48	54	44	49
Gerentes y subgerentes	45	43	44	44	43	43
Líderes	41	41	41	41	42	41
Administrativos	36	37	37	37	37	37
Fuerza de venta	43	43	43	44	43	44
TOTAL	44	41	43	44	42	43

Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres (405-2)

Ratio del salario base y de remuneración de mujeres frente a hombres

El ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres para cada categoría laboral por ubicación con operaciones significativas.

Categoría de empleados	Promedio salario base tipo gasto opex (CLP)								
	Hombres			Mujeres			Relación salario base entre mujeres y hombres		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Comité ejecutivo	9.829.006	12.886.037	14.579.602	7.405.955	7.903.021	8.334.618	0,8	0,6	0,6
Ejecutivos	5.967.064	6.113.807	6.017.693	4.785.248	4.707.714	4.833.018	0,8	0,8	0,8
Supervisores/profesionales	1.713.896	1.762.042	1.848.071	1.628.631	1.660.719	1.745.079	1	0,9	0,9
Operadores, administrativos y similares	918.775	817.777	863.895	1.051.292	1.043.198	1.051.312	1,1	1,3	1,2

Categoría de empleados	Promedio salario base tipo gasto ventas (CLP)								
	Hombres			Mujeres			Relación salario base entre mujeres y hombres		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Comité ejecutivo	5.991.547	5.936.427	6.208.430	4.663.956	4.796.981	5.055.345	0,8	0,8	0,8
Ejecutivos	2.884.778	2.889.474	2.728.740	2.407.643	2.311.834	2.322.020	0,8	0,8	0,9
Supervisores/profesionales	1.567.628	1.704.018	1.768.309	1.446.219	1.546.735	1.531.929	0,9	0,9	0,9

Se excluye Agrupación CEO y VP dado que no existen mujeres en esos cargos en el apartado de Ventas.





ww.sura.cl