

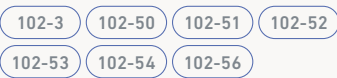


ASSET MANAGEMENT
Chile

20
20

Reporte de
Sostenibilidad

Sobre el Reporte



El sexto Reporte de Sostenibilidad de SURA Asset Management Chile revela el desempeño, gestión y logros en los ámbitos sociales, ambientales y de gobierno corporativo de nuestra compañía, así como también, incluye la de sus filiales:

- Administradora General de Fondos SURA S.A.,
- Seguros de Vida SURA S.A.,
- Corredores de Bolsa SURA S.A. y
- Administradora de Fondos de Pensiones Capital S.A.

Este reporte se elabora de manera anual, abarcando el periodo desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2020, según la opción Esencial de los Estándares GRI y ha sido verificado por Deloitte.

Casa Matriz
Apoquindo 4820, Las Condes, Santiago, Chile.

Elaboración
Dirección de Comunicaciones Corporativas y Sostenibilidad:
Giannina Cerón
SostenibilidadSURA@sura.cl
Tel (+56)2 2915 2506

Diseño
Negro
www.negro.cl

Fotografía
Archivo fotográfico
SURA Asset Management Chile
PhotoAdvisor.cl
GettyImages



Reporte de Sostenibilidad 2020

Contenidos

Mensaje presidente ejecutivo 4

1 **Nuestra Compañía**
Quiénes somos
Estrategia de negocio sostenible

6
8
16

2 **Desempeño económico**
Cómo creamos valor
Cómo distribuimos valor

30
32
33

3 **Gobierno corporativo**
Nuestros principios
Directorio SURA y AFP
Estructura de gobierno
Gestión ética y compliance
Gestión de riesgos

34
36
38
40
42
45

4 **Acompañamos tus decisiones**
Cercanía con nuestros clientes
Cuidado y formación de nuestro equipo

46
48
58

5 **Cuidamos los recursos** 62
Inversión sostenible 64
Protección de datos y ciberseguridad 66
Gestión ambiental 70

6 **Aportamos al fortalecimiento institucional** 72
Liderazgo en la industria 74

7 **Creamos capacidades para el desarrollo** 76
Educación para el ahorro 78
Contribución al desarrollo social 81

A **Anexos** 86
Carta de verificación 88
Tabla de contenidos GRI 91
Tabla KPI's 95

102-14

Mensaje presidente ejecutivo

SURA Asset Management Chile

En un año marcado por un contexto social, político y económico complejo, que desafió cada uno de los aspectos de nuestro quehacer, en SURA Asset Management Chile pudimos avanzar en nuestro propósito de “acompañar a nuestros clientes a alcanzar sus sueños y metas”, así como aportar a un mayor bienestar de nuestros grupos de interés y al desarrollo sostenible.

La pandemia del Covid-19 nos impulsó a continuar innovando, así como a potenciar algunas de las prácticas que ya habíamos puesto a prueba en 2019. Nos propusimos asesorar a nuestros clientes como lo veníamos haciendo, y pese al entorno desafiante dada la incertidumbre, fuimos capaces de enfocarnos en lograr resultados propuestos, sin perder de vista una mirada de largo plazo.

Pero no de cualquier forma. En el centro de nuestro trabajo está la sostenibilidad, que determina nuestro quehacer, pues sabemos que tan importante como alcanzar los resultados propuestos, es la forma en cómo llegamos a ellos. Así, pudimos anticiparnos, adaptarnos, encontrar respuestas y gestionar los riesgos para enfrentar los retos de este entorno tan cambiante y competitivo.

Estamos sumamente conscientes de que nuestro rol es importante para las personas y sus comunidades, no solo por el impacto económico que generan nuestros servicios de ahorro, inversiones y pensión, sino que también por la capacidad como organización de contribuir a las dinámicas públicas y procesos de transformación social del país.

Entre los mayores desafíos, aún nos queda mucho por avanzar en materia previsional para que el sistema cumpla cabalmente con su objetivo, que es entregar buenas pensiones a las personas. Por parte de la industria de pensiones, se impulsó una ley corta para aumentar el monto de pensión solidaria que reciben los jubilados y jubiladas, además de ampliar la cobertura del Aporte Previsional Solidario que entrega el Estado en hasta 80%.

Se debe avanzar en reformas estructurales urgentes, más aún después de los retiros de fondos de pensiones que se aprobaron durante la emergencia sanitaria, con mayor aporte del Estado a las pensiones solidarias y más ahorro individual y voluntario para cumplir con tasas de reemplazo que incorporen realidades como la informalidad laboral y la expectativa de vida que ha aumentado mucho. Mientras esto no se cumpla, seguiremos igualmente aportando a la discusión a partir de nuestra experiencia y conocimiento técnico con propuestas que apunten a fortalecer el actual sistema mixto.

Conectados con nuestros clientes

Con el objetivo de estar más cerca y conectados con nuestros clientes, en 2020 realizamos distintas iniciativas y proyectos que nos permitieron dialogar y entregar contenido oportuno y de interés, escuchando sus inquietudes y resolviendo sus dudas.

Una de estas instancias fue la instalación proactiva de mesas de conversación con distintos públicos –entre ellos clientes, medios de comunicación y líderes de opinión– que nos permitieron acercarnos y hacernos cargo de la realidad actual. En ellas, pudimos corroborar su sensación de satisfacción con la gestión realizada, lo que para nosotros es –sin duda– el mejor indicador.

Apostamos por la descentralización y digitalización

La emergencia sanitaria aceleró algunos cambios que veníamos impulsando en cada una de las iniciativas que desarrollamos como compañía, para que estas apuntaran a dos temas que hoy son clave para el desarrollo de nuestro país: descentralización y digitalización.

Así, desarrollamos la tercera versión de Al Teatro en alianza con la Fundación Teatro a Mil (FITAM), un programa que busca entregar una alternativa entretenida y distinta para las personas mayores, acercándolos a las artes escénicas mediante actividades que fomentan su bienestar y abren un espacio de encuentro entre ellos. En esta oportunidad, para resguardar la salud y seguridad de todos y todas, realizamos de manera digital las diversas actividades, lo que nos permitió llegar a un mayor número de personas de todas las regiones e incluso otros países.

Junto con ello, por séptimo año consecutivo seguimos fortaleciendo nuestro trabajo con la Universidad del Trabajador (INFOCAP),

realizando cursos de capacitación online con foco en competencias digitales y de atención a clientes. También dimos continuidad a JUMP, concurso que busca fomentar la cultura de innovación a nivel universitario, en alianza con el Centro de Innovación de la Universidad Católica. Obtuvimos como resultado la generación de nuevas soluciones apuntando a mejorar la calidad de vida de las personas mayores, esta vez enfocadas en resolver problemáticas o reconocer oportunidades relacionadas a la pandemia del Covid-19.

El desarrollo de todas estas alianzas estratégicas, con organizaciones tan relevantes, busca contribuir al cumplimiento del Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) N° 17 de Naciones Unidas. También con el ODS N° 10, relativo a reducir las desigualdades y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independiente de su edad, sexo, discapacidad, raza y situación económica.

A nivel interno de la compañía, pudimos implementar en un 100% nuestro programa de flexibilidad e innovación que veníamos desarrollando desde hace algunos años. Se trata de Flex Office, el cual nos permitió enfrentar el gran desafío que supuso el teletrabajo para todas las organizaciones a nivel mundial, instalando finalmente un modelo híbrido que hoy refleja los beneficios de las nuevas formas de trabajar. Esta práctica nos demostró el compromiso y responsabilidad de cada uno de nuestros colaboradores, quienes siguieron trabajando con dedicación, en forma remota o presencial, para cumplir con los objetivos propuestos con nuestros clientes.

Mirando el futuro, en SURA Asset Management Chile tenemos plena convicción de que con esfuerzo y dedicación nuestro país saldrá fortalecido. Para esto es clave que miremos el nuevo entorno en el que estamos insertos, donde temas como el envejecimiento, la brecha intergeneracional, demográfica y geográfica, y el rol de las mujeres en el mercado laboral deben ser incorporados a las políticas públicas con una mirada de largo plazo para avanzar hacia una sociedad con mejor calidad de vida y más sostenible.

Francisco Murillo
Presidente Ejecutivo
SURA Asset Management Chile

sura



Nuestra compañía

Reconocemos la importancia de pensar en la gestión sostenible como parte integral de la toma de decisiones de negocio, es por ello que incorporamos en cada uno de nuestros focos de gestión una mirada de largo plazo que potencie nuestro propósito.



102-4 102-5

Quiénes somos

Nuestro accionista Grupo SURA

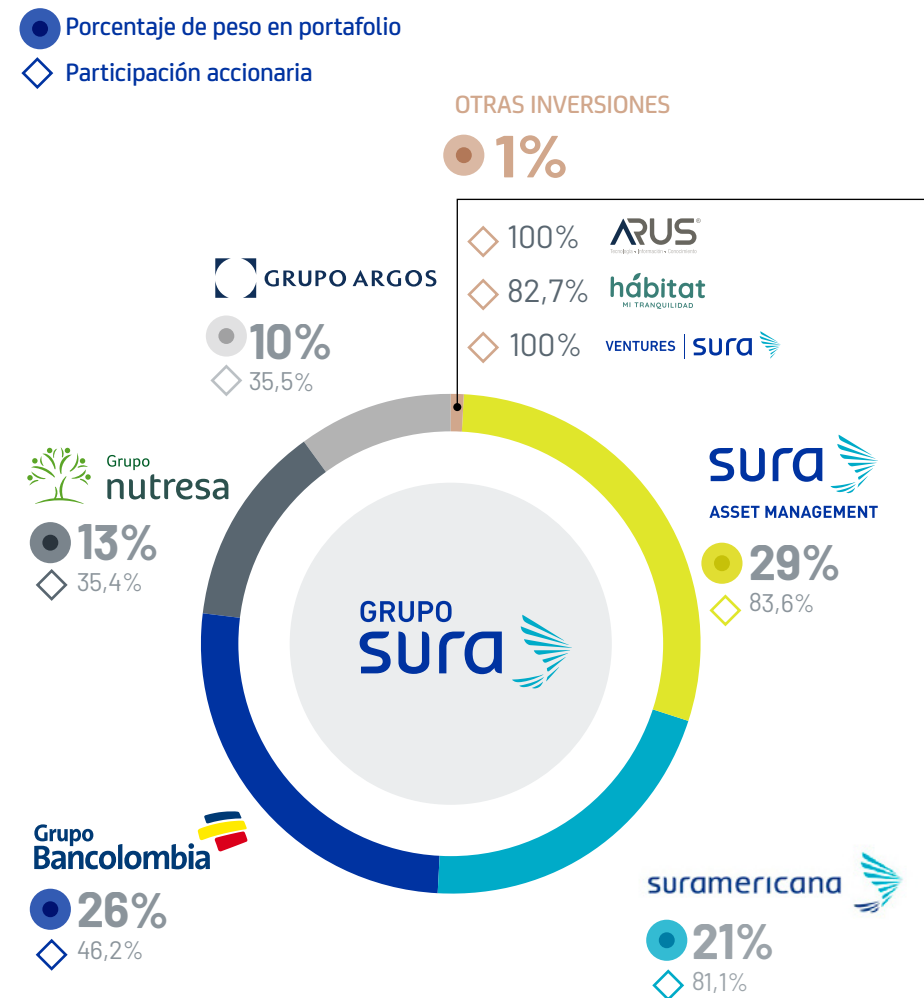
Holding latinoamericano de origen colombiano, cuyo foco estratégico es el sector de servicios financieros diversos. Cotiza en la Bolsa de Valores de Colombia (BVC) y está inscrita en el programa ADR – Nivelx I¹ en Estados Unidos. Es la única entidad del sector de Servicios Financieros Diversos y Mercado de Capitales en Latinoamérica que forma parte del Índice Mundial de Sostenibilidad Dow Jones Sustainability Indices (DJSI), y ha sido ratificada por décimo año consecutivo. Para formar parte de esta clasificación es necesario superar un análisis llevado a cabo por RobecoSAM² y el Comité de Standar & Poor's del Dow Jones, el que considera las variables sociales, ambientales y de gobierno corporativo.

En 2020 el DJSI evaluó la gestión de Grupo SURA, mejorando su calificación en ocho puntos en relación con su última medición, llegando a los 81. De esta manera, logró la segunda posición en el mundo en el sector de Servicios Financieros Diversos y Mercados de Capitales. Además se posiciona como la única de origen latinoamericano en esta industria.

MEMBER OF
Dow Jones Sustainability Indices
In collaboration with **ROBECOSAM**
a RobecoSAM brand

<https://www.gruposura.com/responsabilidad-corporativa/nuestro-compromiso/indice-dow-jones/>

Portafolio de inversiones balanceados



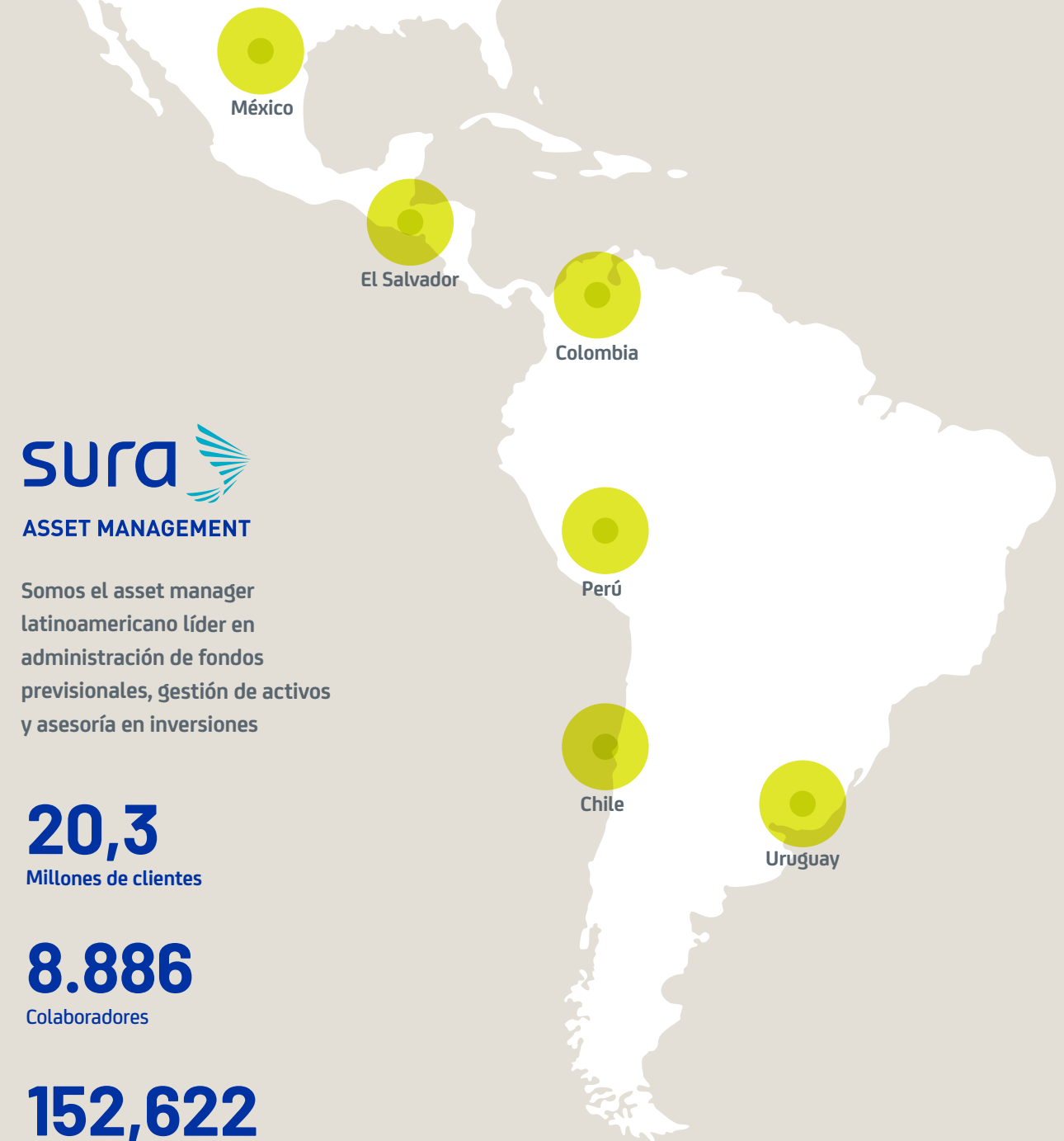
76,3%

del portafolio de Grupo SURA está en servicios financieros, aumentando 32% su participación frente a 2008.

1 Título que respalda el depósito en un banco estadounidense de acciones de compañías cuyas sociedades fueron constituidas fuera de aquel país, de manera de poder transar las acciones de la compañía como si fueran de ese mercado.

2 Empresa especialista en inversiones, enfocada exclusivamente en la inversión sostenible.

Presencia de SURA Asset Management



Nuestra compañía

102-1

SURA Asset Management Chile

Buscamos facilitar los procesos de ahorro e inversión mediante una estrategia disruptiva basada en la asesoría. El ejercer un rol de guía, y conocer las necesidades de cada uno de nuestros clientes, nos permite mantener la cualidad distintiva de otorgar una asesoría insesgada y más propia a cada uno de ellos por medio de nuestra oferta integral.

102-2

Líneas de negocio

Administradora de Fondos de Pensiones Capital

- Cuenta de capitalización individual (Ahorro previsional obligatorio).
- Aporte Previsional Voluntario (APV).
- Cuenta de Ahorro Voluntario (Cuenta 2).
- Depósitos Convenidos (DC).

Para conocer mayor información de nuestra filial AFP Capital invitamos a revisar la primera Memoria Integrada, disponible en www.afpcapital.cl.

Administradora General de Fondos SURA

- Fondos Mutuos de renta fija nacional y renta fija internacional.
- Fondos Mutuos de renta variable nacional y renta variable internacional.
- Fondos Mutuos balanceados.
- Fondos de inversión rescatables de renta fija nacional y renta variable internacional.
- Fondos de inversión no rescatables de renta fija internacional, de desarrollo inmobiliario y de renta inmobiliaria.

Corredores de Bolsa SURA

- Fondos Mutuos.
- Fondos de inversión.
- Acciones.
- Inversiones extranjeras.
- Administración activa de inversiones.
- Exchange Traded Funds (ETF).

Seguros de Vida SURA

- Seguros con ahorro.
- Seguros de protección y salud.
- Seguros con Aporte Previsional Voluntario APV.

102-6

Presencia en Chile SURA y AFP Capital

En línea con nuestro propósito, tanto SURA como AFP Capital cuentan con oficinas de atención a lo largo de todo el país, y tras el desafío de las restricciones sanitarias, enfrentamos el servicio al cliente, automatizando gran parte de nuestros procesos. Nuestro objetivo es entregar un servicio continuo a través de plataformas digitales, lo que fue de vital importancia para la alta demanda que significó el retiro del 10%.

Todas nuestras sucursales AFP Capital cuentan con un servicio inclusivo para aquellas personas que se encuentran en situación de discapacidad auditiva y/o visual.

Nuestra presencia
en el territorio nacional

36 Sucursales AFP Capital **20** Sucursales SURA Asset Management Chile



102-7 102-8 102-9

Nuestra compañía en cifras

A diciembre 2020



1.714.028 Clientes totales

Activos en MM\$

32.188.775

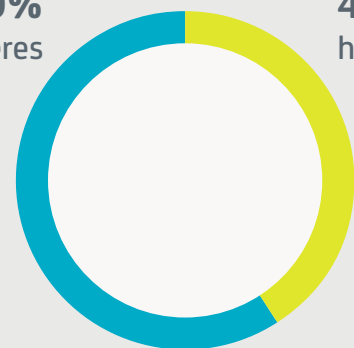
Considera todos los activos administrados



2.003

Colaboradores

59% mujeres 41% hombres



802

Proveedores
(92,6% locales)

Inversiones SURA en redes sociales

74.011 Seguidores



1.197.120 Interacciones

16.800 Seguidores



276 Interacciones

2.373 Seguidores



59.052 Interacciones

61.080 Seguidores



11.448 Interacciones

2.771 Seguidores



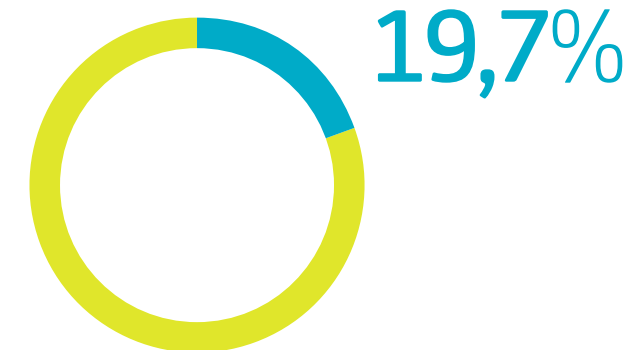
25.147 Interacciones

1.634.208 Afiliados

Vínculo entre un trabajador y AFP Capital donde este puede estar o no cotizando.

\$29.837.628

Millones de fondos administrados

Participación de mercado
Aporte obligatorio

582

Proveedores

225.720

Pensiones pagadas

1.244

Colaboradores

AFP Capital en redes sociales

80.531 Seguidores



1.436.376 Interacciones

32.700 Seguidores



205.488 Interacciones

14.777 Seguidores



28.536 Interacciones

10.506 Seguidores



2.052 Interacciones

10.181 Seguidores



6.200.450 Interacciones

102-11

Estrategia de Negocio Sostenible

Planteamos la sostenibilidad como la construcción permanente de confianza con todos aquellos que hoy y mañana tendrán una relación con nosotros. Así logramos crear, mantener y fortalecer vínculos que perduren en el largo plazo, que nos permitan crecer juntos y, de esta manera, agregar valor a nuestro quehacer.

Nuestra aspiración es lograr integrar, de manera transversal y orgánica, una estrategia sostenible dentro del modelo de negocio de SURA Asset Management Chile. Entendemos que para comprometernos con la gestión responsable y la participación y construcción de dinámicas públicas, debemos entregar y disponer herramientas de apoyo que nos permitan brindar mayores oportunidades de desarrollo para los sectores más vulnerables.

Nuestra visión sostenible impulsa una mirada de largo plazo, que nos lleva a anticiparnos a los riesgos y a hacernos preguntas permanentemente para generar valor a nuestros grupos de interés y contribuir a lo ambiental, social, económico e institucional.

Nuestro propósito

Acompañamos a nuestros clientes a alcanzar sus sueños y metas

Focos de sostenibilidad



Cuidamos los recursos

Analizamos nuestras decisiones de inversión garantizando el cuidado del entorno y el desarrollo de la sociedad.



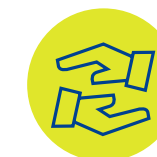
Fortalecemos la institucionalidad

Trabajamos de la mano de organizaciones, instituciones y gobiernos, para reflexionar, investigar e incidir en las dinámicas públicas y así lograr la construcción de un mejor sistema de ahorro.



Creamos capacidades para el desarrollo

Promovemos la toma de decisiones correctas que impacten en el bienestar de las personas desde hoy, para que tengan una vejez tranquila.



Acompañamos tus decisiones

Fomentamos el conocimiento de las personas y abrimos caminos para el ahorro a través de la generación de capacidades y confianza.

102-12 102-13

Adhesiones

Continuamente evaluamos nuestra gestión de la sostenibilidad en relación con las mejores prácticas, a través de compromisos, estándares internacionales y reconocimientos basados en metodologías de análisis comparado.



Como SURA Asset Management Chile nos suscribimos en 2012 al Pacto Global de las Naciones Unidas, y como AFP Capital, en 2018. Complementando estas adhesiones, en 2019 la Red Pacto Global nos apoyó en la Alianza por la Previsión Sustentable.



Fortaleciendo la colaboración con el Centro de Innovación UC Anacleto Angelini, realizamos el programa JUMP Chile que, desde hace 10 años, fomenta a estudiantes a identificar problemas y oportunidades para desarrollar modelos de negocios por medio de la innovación.



Con la Asociación Interamericana de Periodistas de Economía y Finanzas (AIEF) promovemos la formación de periodistas en temas económicos, de inversiones y previsionales desde hace siete años.



A finales de 2019 nos hicimos signatarios de los Principios de Inversión Responsable (PRI), asumiendo que estos criterios son esenciales para el desarrollo sostenible de los negocios y las economías.



Miembros desde 2010 por medio de Grupo SURA, holding al que pertenecemos. Este índice evalúa el desempeño de la sostenibilidad de miles de empresas que cotizan en bolsa, operados bajo una asociación estratégica entre S&P Dow Jones Indices y RobecoSAM.



Desde 2018 somos aliados junto a FITAM en el programa Al Teatro para el Adulto Mayor.

i n f o c a p

En 2016 iniciamos nuestra alianza con el Instituto de Formación y Capacitación Popular cuyo objetivo es generar espacios de capacitación laboral, formación transversal y encuentro, para mejorar la calidad de vida y ampliar los horizontes de las personas.



Alianza que forjamos en 2016 con el fin de comunicar y visibilizar nuestras iniciativas de Sostenibilidad. Actualmente, desarrollamos en conjunto el boletín Más Sostenible.



<https://inversiones.sura.cl/nosotros/Paginas/SURA-Sostenibilidad.aspx>

Reconocimientos

Ranking C³ de Creatividad e Innovación

En su versión 2020, como SURA Asset Management Chile conseguimos el quinto lugar entre las compañías cuya cultura interna más fomenta la innovación en Chile. Desde 2013, la consultora Brinca, con más de 10 años dedicados a la medición y gestión de innovación y transformación digital en empresas, se unió a la Universidad del Desarrollo para premiar a las compañías destacadas en cultura de innovación a través del Ranking C3 de Creatividad e Innovación.



1er lugar

Categoría actividades financieras y de seguros

Premios Salmón APV 2020

Uno de los productos que comercializamos obtuvo el segundo lugar en la categoría fondo deuda, con el fondo SURA Renta Depósito Chile D.



Mejores empresas para practicantes

14° lugar en Mejores Empresas para Practicantes 2020, del 18 subimos al 14 en el ranking público.



ODS en nuestro actuar



Priorización de los ODS

Cómo los incorporamos



De aquí a 2030, aumentar considerablemente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento .

- INFOCAP
- JUMP



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.

- Inversión sostenible
- Inversión social en proyectos JUMP e INFOCAP
- Gestión de inversiones
- Asesoría integral en ahorro, protección e inversión



De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.

- INFOCAP
- Al teatro - FITAM
- EstarBien en Casa



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.

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.

- Adhesión Red Pacto Global
- Miembros del Centro de Innovación UC Anacleto Angelini
- Adhesión PRI
- INFOCAP
- Diario sustentable
- AIPEF
- Comité de Sostenibilidad y Comité de Abastecimiento de la Cámara de Comercio de Santiago

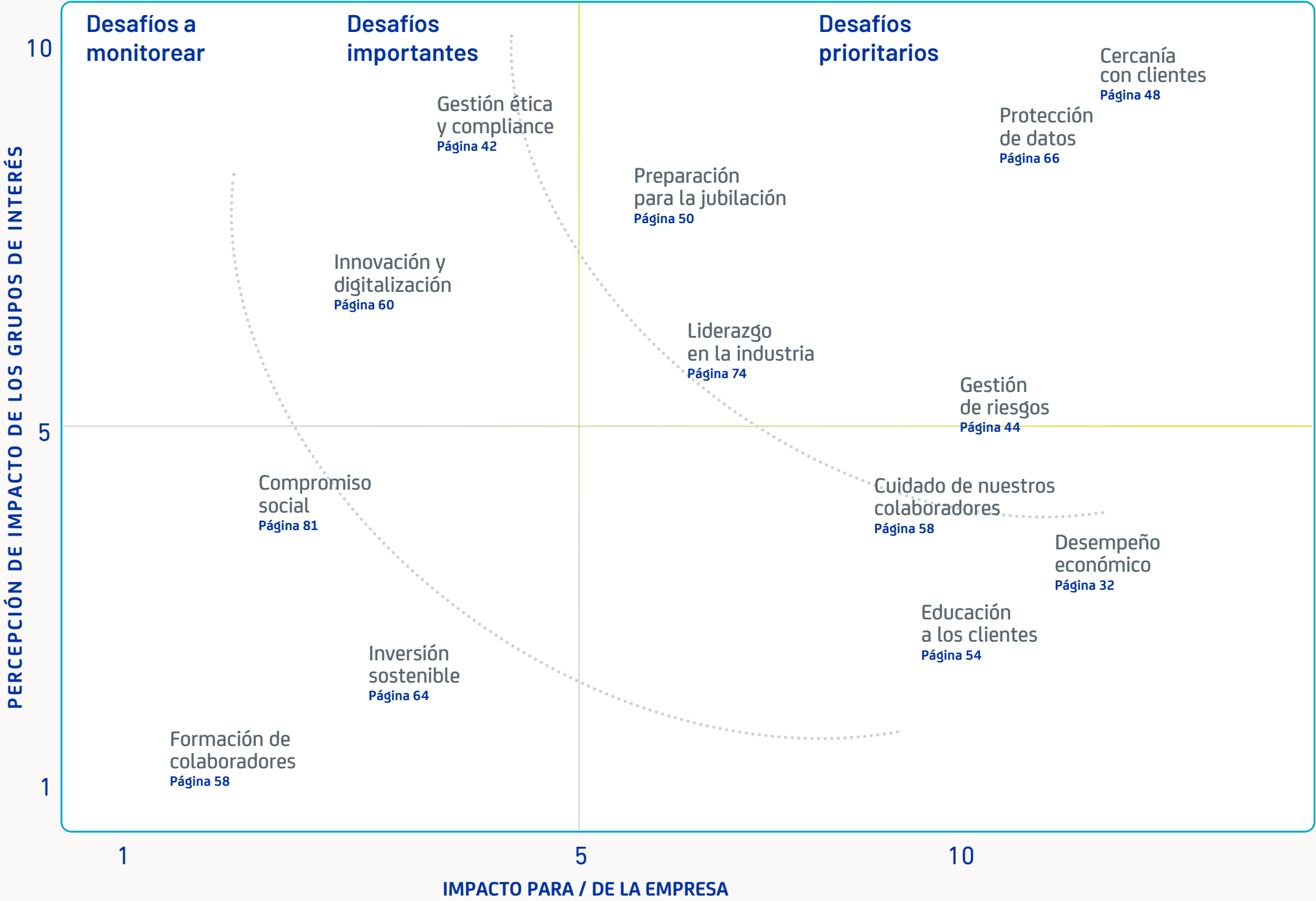
102-21 102-46 102-47 102-49 102-29

Matriz de materialidad

Para determinar nuestros temas materiales desde la perspectiva de los impactos, realizamos una serie de acciones: análisis de información interna y estratégica de la compañía, entrevistas a los principales líderes internos, encuestas a clientes, proveedores y colaboradores, además de un benchmark de la industria, en el cual se analizaron 17 organizaciones tanto nacionales como internacionales.

La priorización y validación de los temas materiales identificados se realizó en sesión del comité de sostenibilidad.

Como resultado de este proceso logramos definir los contenidos que serán desarrollados en el presente reporte, cumpliendo con los principios de la metodología GRI.



- Nuestra Compañía
- Desempeño económico
- Gobierno corporativo
- Acompañamos tus decisiones
- Cuidamos los recursos
- Aportamos al fortalecimiento institucional
- Creamos capacidades para el desarrollo

Nuestros grupos de interés

102-11 102-42

Con quiénes nos relacionamos

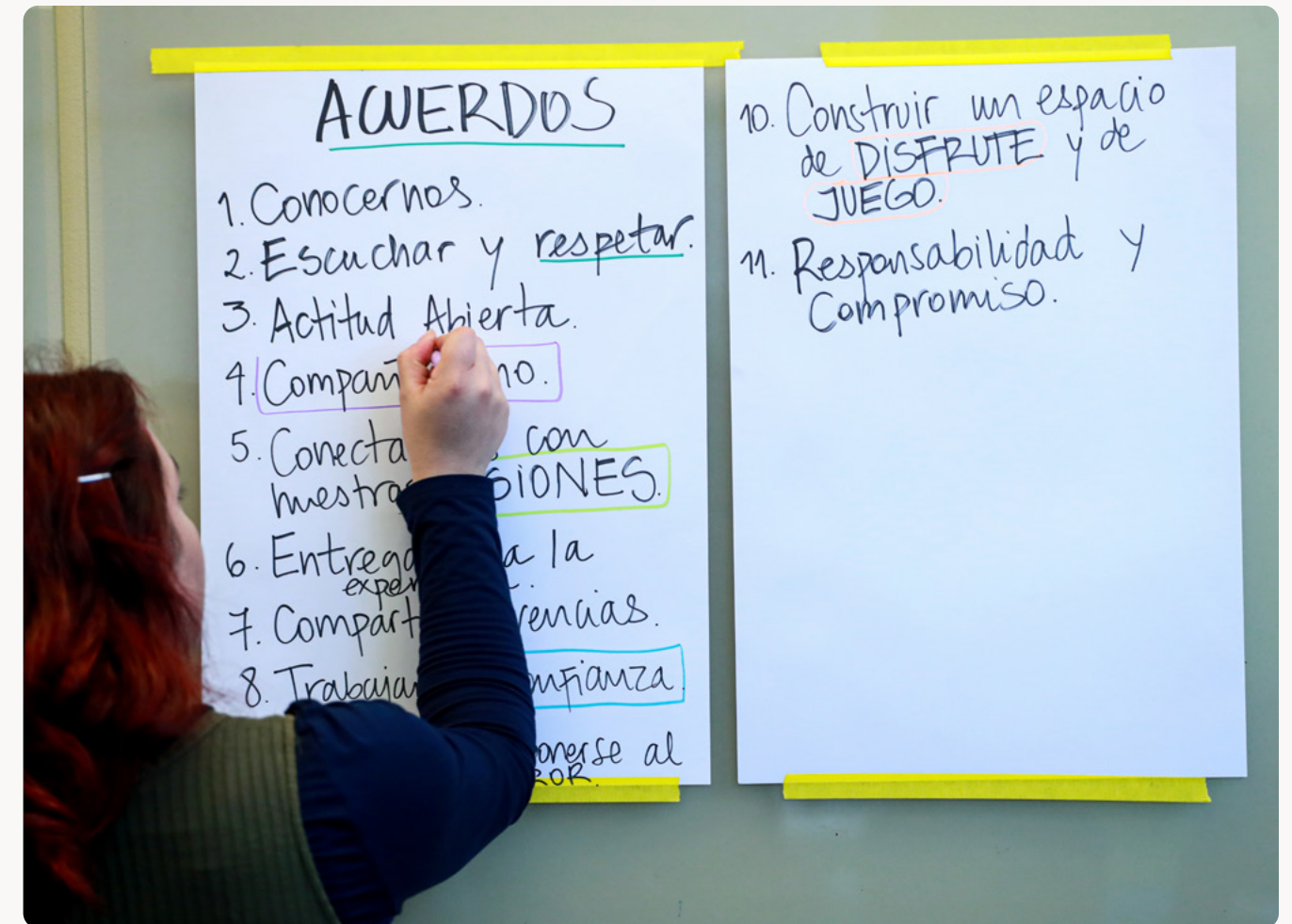
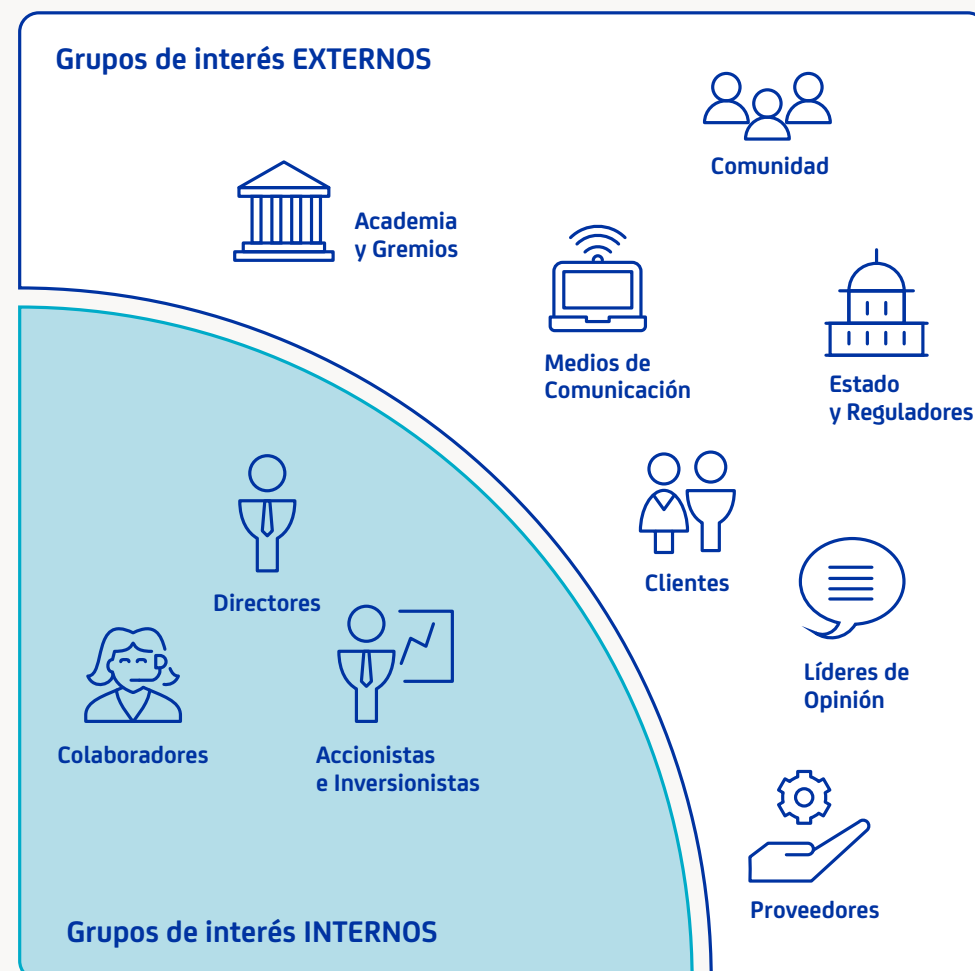
A través de los años hemos sido testigos de un aumento progresivo y exponencial de la interconectividad, flujo y demanda de información y diversidad de opiniones respecto de temáticas de trascendencia social. Es por esto que tenemos el deber de identificar, reconocer y fortalecer las relaciones con aquellos actores que impactan, de manera indirecta o directa, nuestro propósito corporativo.

Cuando hablamos de acompañar a nuestros clientes a alcanzar sus sueños y metas, estamos conscientes de que proponemos entablar una relación sostenible, no solo con ellos, sino que con todos nuestros grupos de interés que nos acompañan en este propósito.

Cada persona, agente, organización pública y/o privada o del tercer sector, que tenga relación con nuestra organización o sus filiales, debe ser considerada como público de interés.

No basta con forjar relaciones que se vayan construyendo y fortaleciendo en el día a día, también debemos preocuparnos de conocer sus necesidades y expectativas; de esta manera nos preparamos para responder a los retos del presente, al mismo tiempo que proyectamos futuros desafíos sociales, ambientales y económicos.

Abordar los temas prioritarios de cada uno de nuestros grupos de interés, desde la perspectiva del negocio, nos permite minimizar las brechas existentes, fomentando los espacios de diálogo e interacción, así como también fortalecer nuestras alianzas y vínculos enmarcados en nuestro plan de relacionamiento.



Con el objetivo de estar más cerca y conectados con nuestros grupos de interés, en 2020 realizamos distintas iniciativas y proyectos que nos permitieron dialogar y entregar contenido oportuno, escuchando sus inquietudes y resolviendo sus dudas. Una de estas instancias fue la instalación proactiva de mesas de conversación con distintos públicos —entre ellos clientes, medios de comunicación y líderes de opinión— que nos permitieron generar cercanía y hacernos cargo de la realidad actual. En ellas, pudimos corroborar su sensación de satisfacción con la gestión realizada, lo que para nosotros es —sin duda—el mejor indicador.

Relacionamiento y compromisos



Cientes

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.

 FRECUENCIA DE PARTICIPACIÓN:
PERMANENTE



Accionistas e inversionistas

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.

 FRECUENCIA DE PARTICIPACIÓN:
PERMANENTE



Colaboradores

Temas relevantes

- Programas de desarrollo y formación.
- Oportunidades de crecimiento.
- Relacionamiento de equipos.
- Clima laboral.
- Remuneraciones e incentivos.
- Beneficios y calidad de vida.
- Transformación cultural (digital).

Nuestro Compromiso

- Vivir nuestros principios y trabajar con un propósito claro.
- Impulsar una transformación cultural con un sello SURA.
- Compromiso con el desarrollo personal y profesional de las personas.
- Desarrollar y potenciar liderazgos acordes a la era que estamos viviendo.
- Tener una compañía con un buen clima laboral y con foco en una buena calidad de vida.

 FRECUENCIA DE PARTICIPACIÓN:
PERMANENTE



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, definidos.
- Garantizar total transparencia de nuestra gestión y una comunicación permanente sobre nuestro desempeño.

 FRECUENCIA DE PARTICIPACIÓN:
MENSUAL

102-40 102-43 102-44 102-21

Relacionamiento y compromisos



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 de 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.

 FRECUENCIA DE PARTICIPACIÓN: PERMANENTE



Comunidad

Temas relevantes

- Participar en iniciativas de desarrollo social que generen bienestar y mejores condiciones de vida en torno a educación, emprendimiento e innovación y envejecimiento.

Nuestro Compromiso

- Gestión de la estrategia de desarrollo social.
- Promoción de buenas prácticas a través de alianzas con los principales actores del sistema, tales como empleadores, think tanks y fundaciones en general.

 FRECUENCIA DE PARTICIPACIÓN: PERMANENTE Y ESPORÁDICO



Proveedores

Temas relevantes

- Relación sustentable.
- Cumplimiento de los compromisos.

Nuestro Compromiso

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

 FRECUENCIA DE PARTICIPACIÓN: PERMANENTE



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.

 FRECUENCIA DE PARTICIPACIÓN: PERMANENTE



Medios de Comunicación

Temas relevantes

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

Nuestro Compromiso

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

 FRECUENCIA DE PARTICIPACIÓN: PERMANENTE



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 de la gestión del negocio, aportando nuestra experiencia, prácticas y capacidad instalada para la construcción de nuevas iniciativas, que tiendan a mejorar el sistema financiero y de previsión.

 FRECUENCIA DE PARTICIPACIÓN: MENSUAL Y ESPORÁDICO

2

Desempeño económico

Queremos ser una empresa valiosa no solo para nuestros accionistas, sino también para los colaboradores, proveedores, clientes y la comunidad en general.



Desempeño económico

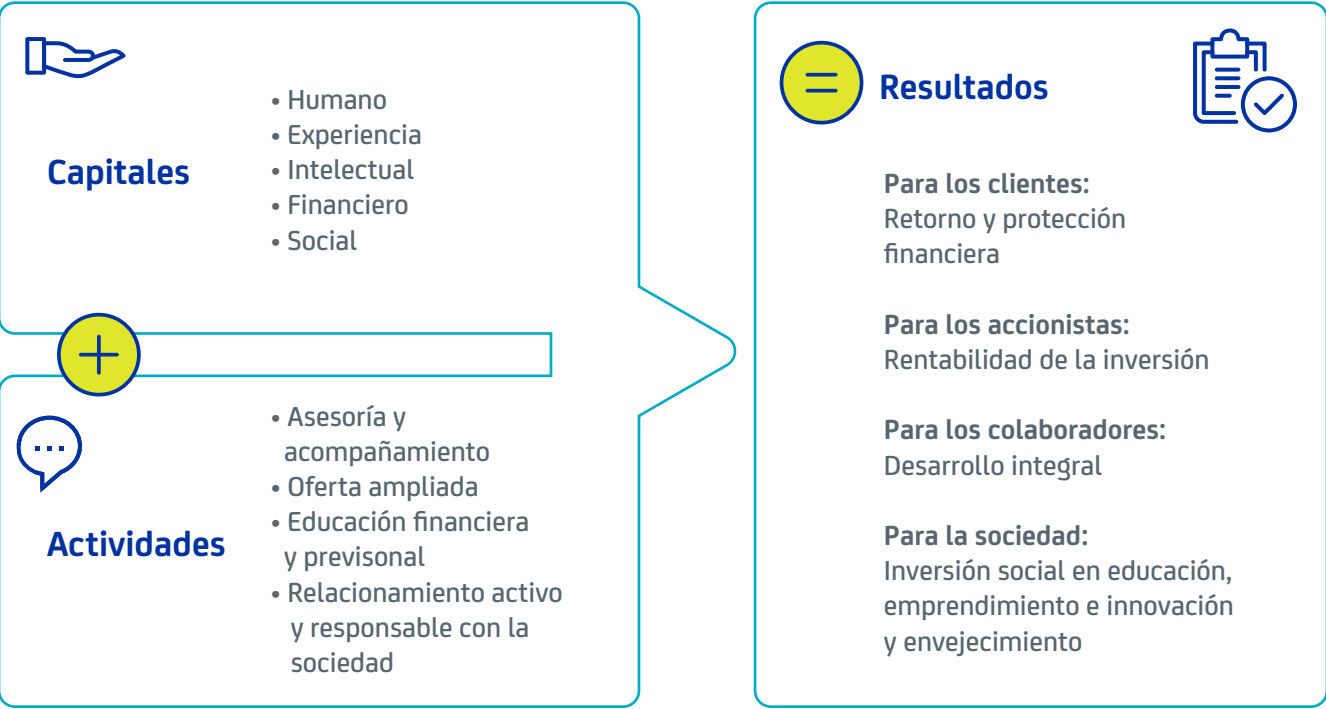
Una compañía sostenible debe velar por un crecimiento integral, generando valor a sus diferentes grupos de interés. Una de las formas de cuantificar ese valor es la metodología para representar el valor económico generado y distribuido.



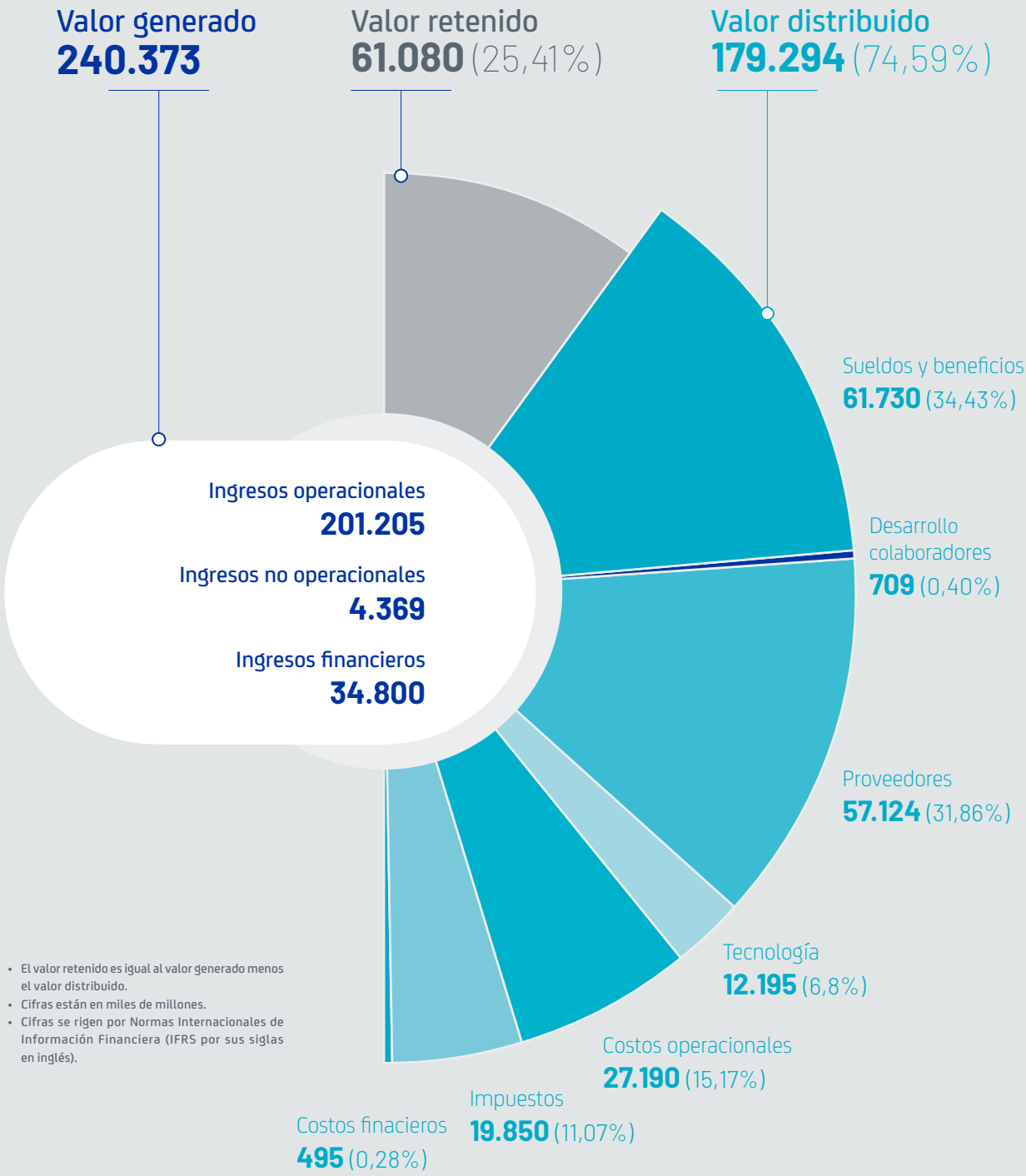
A continuación reflejamos los ingresos, que son distribuidos a nuestros colaboradores en forma de remuneraciones y desarrollo laboral; al Estado, a través de impuestos y aranceles; a la comunidad, por medio de nuestro modelo de desarrollo social, que enmarca todas nuestras alianzas y donaciones; la inversión en tecnología, que nos permite cumplir con atender a nuestros clientes a través de una experiencia diferenciadora, al mismo tiempo que gracias a herramientas digitales, logramos rentabilizar mejor sus fondos; a las instituciones financieras que reciben el pago de intereses, comisiones y otros gastos financieros; a nuestros accionistas, mediante el pago de dividendos, y, finalmente, una porción queda como parte de nuestra compañía para continuar invirtiendo y creciendo.

201-1 103-1 103-2 103-3

Cómo creamos valor



Cómo distribuimos valor





3

Gobierno corporativo

Nuestros principios y gobernanza corporativa nos dan un marco de transparencia empresarial y de compromiso y respeto con nuestros grupos de interés.

Gobierno corporativo

La base de un negocio sostenible es contar con un Gobierno Corporativo robusto, que genere un ambiente favorable para las relaciones e inversiones a largo plazo, fortaleciendo así el valor de la compañía.

102-16

Nuestros principios

Equidad



Entendida como el trato justo y equilibrado con nuestros colaboradores, asesores, accionistas, clientes, proveedores y la comunidad en general, independiente de sus condiciones sociales, económicas, raciales, sexuales y de género.

Respeto



Reconocimiento y aceptación del otro tal y como es. Inclusión de los puntos de vista, necesidades y opiniones de colaboradores, asesores, accionistas, clientes, proveedores y la comunidad en general.

Transparencia



Entendida como la claridad y rectitud con que la compañía actúa y maneja sus relaciones con los colaboradores, asesores, accionistas, clientes, proveedores y comunidad en general. Es ser consecuentes entre el decir y el hacer.

Responsabilidad



Es actuar de acuerdo con las leyes y normas velando por los bienes tanto de la compañía como de nuestros accionistas, clientes, proveedores y la comunidad en general. También se evidencia en el cumplimiento de nuestros compromisos, haciéndonos cargo de nuestras acciones y consecuencias.

102-22 102-23 102-25

Directorio

SURA Asset Management Chile S.A.

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

Directorio

AFP Capital S.A.

Directores independientes



Juan Carlos Chomalí Acuña
Presidente
Nombramiento 29/04/2019



Claudio Skármeta Magri
Director
Nombramiento 29/04/2019



Álvaro Restrepo Salazar
Director
Nombramiento 29/04/2019



Guillermo Arthur Errázuriz
Vicepresidente
Nombramiento 29/04/2019



Germán Concha Zavala
Director
Nombramiento 29/04/2019



Catalina Mertz Kaiser
Directora Suplente
Nombramiento 29/04/2019



María Magdalena Aninat Sahli
Directora Suplente
Nombramiento 29/04/2019

DIRECTORIOS OTRAS LÍNEAS DE NEGOCIOS

Administradora General de Fondos S.A.

Nombre	Nombramiento
Juan Carlos Möller Muzzo (Director)	29-04-19
Pedro Orueta Arregui (Director)	29-04-19
Alfie Ulloa Urrutia (Director)	29-04-19
Juan Montero Avero (Director)	29-04-19
Esteban López Vargas (Director)	29-04-19

* Francisco Murillo y Juan Camilo Osorio dejaron su cargo de director el 29/04/2019

Seguros de Vida SURA S.A.

Nombre	Nombramiento
Juan Carlos Möller Muzzo (Director)	21-11-18
Pedro Orueta Arregui (Director)	29-04-17
Francisco Murillo Quiroga (Director)	29-04-17
Alfie Ulloa Urrutia (Director)	21-11-18
José Luis Cordano Copello (Director)	29-04-19

Corredores de Bolsa SURA S.A.

Nombre	Nombramiento
María Ana Matthias Campos (Directora)	28-04-2017
Sebastián Rey Lizzano (Director)	28-04-2017
Carolina Rossi (Directora)	28-04-2020

Estructura de gobierno

SURA Asset Management Chile S.A.



Filiales



102-16 102-17 103-1 103-2 103-3

Gestión de ética y compliance

Como compañía tenemos la misión de asegurar y promover un comportamiento que se encuentre alineado con nuestros principios corporativos, abogando siempre a respetar la norma, velando por prevenir y minimizar los riesgos relacionados con la conducta, tanto de proveedores como de colaboradores de SURA Asset Management Chile y sus filiales.

El Código de Ética y Conducta de SURA Asset Management Chile está conformado por los más altos estándares internacionales en esta materia, así como también por políticas que fueron aprobadas por nuestro Directorio. Este documento pretende ser un reflejo de nuestros valores y principios, transformando la ética en una guía para nuestro actuar.

Para lograr este objetivo en 2020 realizamos inducciones del Código a nuevos colaboradores, además de un curso de Conducta y Ética a todo nuestros equipos.



Línea Ética

Para evitar todas las prácticas que atenten o vulneren los acuerdos establecidos en nuestro Código de Ética y Conducta, contamos desde 2014 con un canal de denuncias anónimo abierto para todas aquellas personas que tienen relación con nuestra empresa, ya sea colaboradores, clientes, proveedores o algún otro agente relevante.

Para resguardar adecuadamente la seguridad y anonimato de las denuncias, estas pueden ser reportadas al área de Cumplimiento a través de los siguientes medios:

- A la dirección de correo: lineaetica@sura.cl
- Personalmente en el Departamento de Cumplimiento, Apoquindo 4820 Piso 18, Las Condes - Santiago de Chile.

Posterior a la denuncia, esta es analizada por nuestro Comité de Ética, manteniendo siempre la confidencialidad de los datos aportados y de la identidad del denunciante, con la excepción de aquellos que entreguen consentimiento de lo contrario.



De los 540 casos presentados durante el 2020, 506 fueron cerrados al finalizar el año. El importante aumento de los casos se explica, principalmente, por la contingencia de la normativa que aceptó el retiro de las AFP.

Estructura del Código de Ética y Conducta



Clasificación, administración y protección de la información

- Privacidad y protección de datos personales
- Información confidencial
- Información privilegiada
- Escritorios limpios
- Murallas chinas
- Control de libros y registros



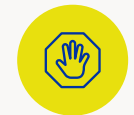
Administración de conflictos de interés

- Conflictos de interés en negocios y actividades externas
- Conflictos de interés en inversiones personales



Uso de recursos

- Mensajería electrónica, internet y cuentas de usuario
- Derecho de autor (copyrights)



Prevención de delitos

- Prevención de fraudes
- Modelo de prevención de delitos (Ley N° 20.393)
- Prevención de corrupción
- Protección de la libre competencia

102-15 102-30 103-1 103-2 103-3

Gestión de riesgos

Un adecuado sistema de control interno permite establecer, mantener y robustecer el Gobierno Corporativo, generando un marco de actuación y responsabilidad para todos los miembros de la compañía y un impacto positivo en nuestros clientes.

Líneas de defensa

1

Áreas de negocio

Siendo los responsables de la autorregulación, autocontrol y autogestión del cumplimiento de cada una de sus políticas internas, procedimientos y gestión de sus procesos.

Las áreas que componen la primera línea de defensa son: Servicios, Operaciones, Inversiones y Áreas Comerciales, principalmente.

2

Especialistas de la gestión de riesgos

Son los que conocen en profundidad las políticas, procedimientos y mejores prácticas para administrar de manera eficaz y eficiente los diferentes tipos de riesgos de nuestra organización. Su rol principal es apoyar y asesorar al negocio, asistir en las interpretaciones de las políticas y normas de gestión de riesgos y monitorear su cumplimiento, así como también realizar seguimiento de éstas.

Las áreas que componen la segunda línea de defensa son: Riesgos Corporativos, Cumplimiento y Fiscalía.

3

Unidad de Auditoría Corporativa

Esta unidad está encargada de evaluar el funcionamiento integral del modelo. Es un órgano independiente, responsable de proporcionar una evaluación objetiva del diseño y efectividad del Sistema de Control Interno.

Contar con un adecuado sistema de control interno nos permite mantener y robustecer nuestro Gobierno Corporativo, generando un marco de conducta y responsabilidad para cada uno de los miembros de nuestra compañía. Las líneas de defensa mencionadas se enmarcan en una estructura que entrega valor, permitiendo que el Gobierno Corporativo actúe dentro de un escenario con claras responsabilidades y una sólida dirección, que optimiza su funcionamiento manejando adecuadamente sus conflictos de interés, al mismo tiempo que resguarda los recursos de SURA Asset Management Chile y sus filiales.

Riesgos estratégicos

Riesgos estratégicos de contexto



Desempeño de la economía y los mercados financieros



Dinámicas políticas



Movimientos sociales con influencia



Redes sociales



Intervención humana en los ecosistemas naturales



Ciberseguridad

Riesgos estratégicos de relacionamiento



Generación de confianza en los distintos grupos de interés

Riesgos estratégicos de negocio



Sostenibilidad del sistema de pensiones



Agente de cambio del sistema de pensiones



Cambios regulatorios y tributarios



Capacidad de llevar la oferta de valor adecuada para los clientes



Transformación de los negocios



Modelos de negocios disruptivos

Riesgos estratégicos de manejo de recursos



Acceso a fuentes de financiamiento y gestión del capital



Capacidades de contar con el talento humano con las competencias necesarias



Buen uso de los recursos tecnológicos y operacionales

4

Acompañamos tus decisiones

Promovemos la toma de decisiones correcta que impacten en un bienestar actual y en una vejez con calidad de vida. Para ello nuestros colaboradores trabajan diariamente para estar cerca de nuestros clientes y pensionados y así entregarles toda la información que necesitan para que este propósito se cumpla.



103-1

103-2

103-3

Cercanía con nuestros clientes

Ayudar a nuestros clientes a alcanzar sus sueños y metas es el motor que nos moviliza y enfoca nuestros planes estratégicos para marcar una diferencia de asesoría y acompañamiento. Estructurar e implementar un plan de cercanía nos permite entregar recomendaciones de inversión personalizadas, oportunas, integrales y de calidad.

Este fue un año desafiante para mantener la cercanía a la que aspiramos con nuestros clientes, y continuamos con la innovación que veníamos realizando, la que nos permitió conocerlos con mayor profundidad y construir una relación afín a sus inquietudes y necesidades, entregando productos y servicios acorde a sus expectativas.

Un servicio que escucha

Creemos que es imposible entregar un buen servicio sin la retroalimentación constante de los distintos tipos de clientes, quienes además se relacionan con nuestros equipos de trabajo. Es por esto que nuestro plan de cercanía incluye una evaluación de desempeño y de calidad de servicio, la que se mide constantemente a lo largo de todo el año.



Voz del cliente (VOC)

Es una herramienta de retroalimentación de servicio que nos proporciona información valiosa en cuanto al desempeño y la experiencia de quienes atendemos en nuestros diversos canales. Esta información es clave para minimizar las brechas existentes entre lo que demanda el cliente y la atención que efectivamente recibe.

El cumplimiento de nuestro propósito supone enormes desafíos, entre los cuales destacamos como líneas de trabajo:

- Más y mejor información y asesoría respecto de la volatilidad de los mercados e impacto en las inversiones.
- Mayor profundidad en el conocimiento de nuestros clientes.
- Soluciones y asesorías diferenciadas según las necesidades de los distintos clientes.
- Aumentar la oferta de valor para nuestros pensionados.

Durante 2020 tuvimos dos grandes hitos que marcaron la relación con nuestros clientes: el covid-19 y el retiro del 10% del ahorro obligatorio. Así fue como el confinamiento nos llevó a cambiar la forma en que nos relacionamos, modificando procesos y nuestra forma de trabajar. También los canales de atención se vieron congestionados por la alta demanda de atenciones relacionadas con el retiro del 10%, afectando la satisfacción de los usuarios, lo que mejoró gracias a la implementación realizada en los minisitios para el cambio de fondos y retiros del 10%.

Cientes consultados

2018

23.490

2019

25.456

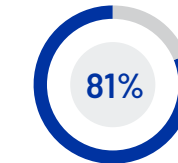
2020

27.235

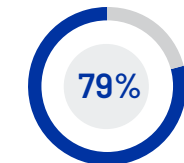
Corresponde a total de clientes encuestados SURA.

Satisfacción de clientes

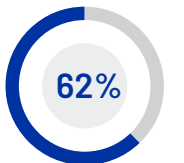
SURA Asset Management



2018

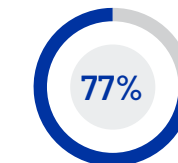


2019

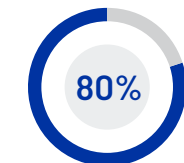


2020

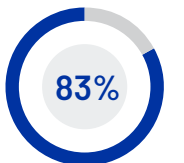
Ahorro Voluntario



2018

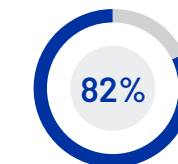


2019

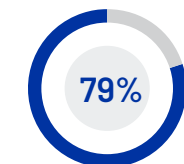


2020

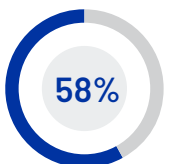
Ahorro Obligatorio



2018



2019



2020

Net Promoter Score (NPS)

Con foco en nuestro propósito y buscando que nuestros clientes nos prefieran es que realizamos hace algunos años el estudio NPS a nivel regional que mide cuántos clientes nos recomendarían a un amigo o familiar, así como la experiencia que viven las personas con nosotros en cada interacción y en cada punto de contacto.

EL NPS de SURA en 2020 es de 45%, 3 puntos superior al de 2019.

Este estudio mide cuántos clientes nos recomendarían, así como la experiencia que viven en cada interacción con la compañía.

103-1 103-2 103-3

Compromiso con nuestros pensionados

Un segmento prioritario de atención es el de los pensionados, con el cual hemos trabajado de manera sistemática, reforzando el vínculo con ellos a través de un plan diferenciador. Es así como potenciamos las redes sociales de AFP Capital, a través de las cuales entregamos información para agilizar trámites, educar financieramente a sus usuarios y resolver dudas de nuestros clientes.

REDES SOCIALES	SEGUIDORES A DICIEMBRE DE 2020	TOTAL INTERACCIONES 2020
Twitter	31.215	228.640
Facebook	81.878	130.665
Linkedin	8.419	24.415
Instagram	15.225	11.046
YouTube	10.200	8.767

Facilitar los pagos a los pensionados y apoyarlos en esta etapa, fue uno de nuestros objetivos durante el año. Para esto, implementamos el Plan Pensionados 2020, que tuvo los siguientes hitos:



Personas mayores en el mercado laboral

Buscamos potenciar las competencias y habilidades de relacionamiento de las personas mayores y, al mismo tiempo, promover un clima más inclusivo. Desde el año 2016 contamos con el Programa de Inclusión Laboral de Pensionados, a través del cual personas de la tercera edad o con jubilación anticipada que están fuera de la fuerza laboral pueden reintegrarse como ejecutivos de servicio o de contact center de AFP Capital. Esta iniciativa les permite trabajar en jornadas parciales (20 horas semanales) y en sucursales ubicadas cerca de sus domicilios, contribuyendo a su bienestar. Este año participaron 15 personas.



Actualización de datos de contacto

En la búsqueda de estar más cerca y entregarles mayor y mejor información a los pensionados realizamos campañas de actualización de datos, logrando contar con el 76,2% de los teléfonos y correos electrónicos, 14% más que en 2019.



Conversaciones con los clientes

Para profundizar en las necesidades y evaluar la comunicación que estamos teniendo con nuestros clientes, realizamos una serie de instancias de escuchas que han permitido mejorar varios servicios claves como la simplificación y personalización de las cartas que informan beneficios estatales, donde más de 34 mil personas mejoraron su pensión con ayuda del Pilar Solidario.



EstarBien en Casa

En octubre lanzamos el sitio web www.estarbienencasa.cl para acompañar a las personas mayores con información de actualidad, tutoriales para estar conectado en línea y consejos de vida sana y bienestar sicológico. En diciembre acumuló 123.099 visitas.



Digitalización de trámites

Con el objetivo de evitar exponer la salud de nuestros pensionados y facilitar los trámites que anteriormente se realizaban de manera presencial se adaptaron los canales digitales logrando que más de 19 mil personas recibieran su pago sin ir a una sucursal. Esto fue potenciado por una campaña de bancarización por diversos medios.

EstarBien en Casa

Con el objetivo de acompañar a las personas mayores y mantenerlos activos, lanzamos una experiencia digital con múltiples soluciones de bienestar.

Principales resultados

Usuarios únicos que ingresaron

77.079



95,4%

de los usuarios ingresaron por dispositivos móviles



“Está pensado en nosotros, reúne todo lo que uno busca en diferentes partes”

Pensionados AFP Capital, Santiago

Pilares de comunicación

Acompañamiento

Fomentar la interacción entre personas y la compañía.

Mantenerse activo

Entrega tutoriales y consejos para realizar actividades cotidianas y estar conectado.

Entretención

Ofrecer actividades de distracción para tiempos de ocio.

Evaluación charlas

El tercer tiempo en época de pandemia

988

clientes conectados

El escenario digital y las personas mayores

665

clientes conectados

31.545

visualizaciones Facebook Live

22.586

visualizaciones Facebook Live



Comunicaciones



Envíos de mails enero y febrero



Total envío

3.662.784

Publicaciones en RR.SS.



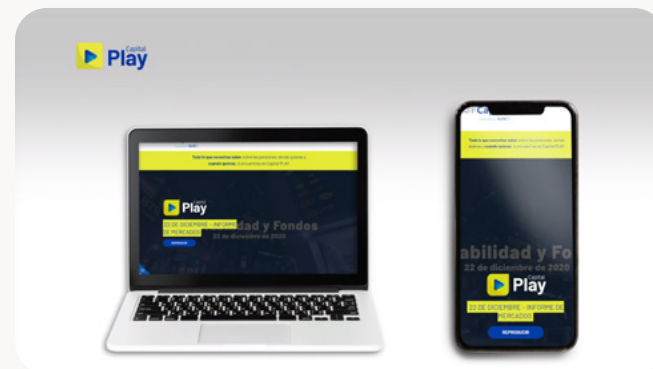
103-1

Educación a clientes

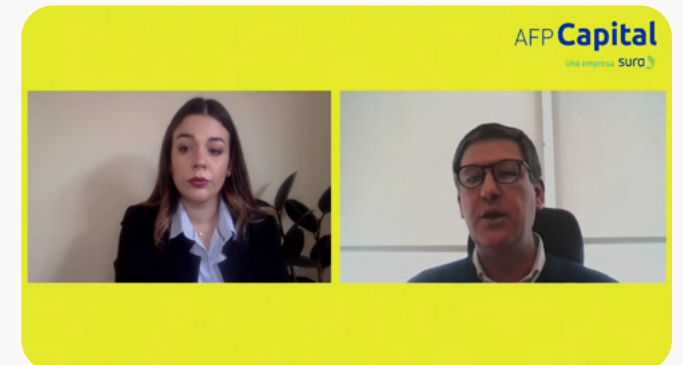
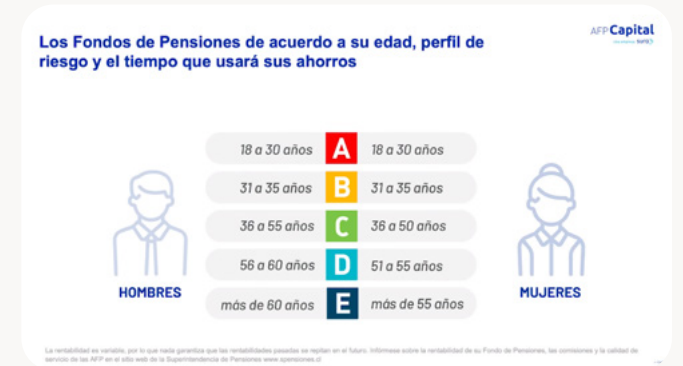
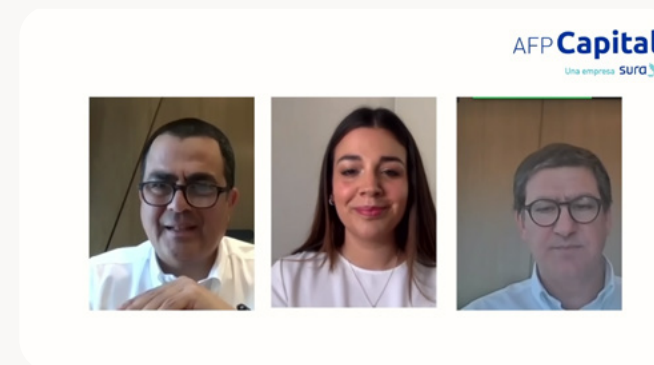
Parte de nuestra gestión 2020 se enfocó fuertemente en facilitar la entrega de información a través de diferentes medios digitales, con el objetivo de educar tanto a clientes como a grupos de interés externos, resolviendo dudas sobre el sistema de pensiones y su funcionamiento.

Capital PLAY

Con el propósito de entregar información, implementamos Capital PLAY, sitio online en el cual los usuarios pueden acceder a contenidos relacionados con el sistema de pensiones en diversos formatos, en línea con las últimas tendencias mundiales en consumo de contenidos por streaming que se ordenan como "series" y "capítulos". Esto hace más simple encontrar el contenido relevante según los intereses y necesidades de cada persona.



AFP Capital
Una empresa sura



Streaming de AFP Capital

Durante 2020 continuamos con nuestro plan de streamings interactivos, en los que nuestros clientes pudieron resolver sus dudas, realizando preguntas directamente a gerentes, subgerentes y ejecutivos de AFP Capital. Durante este periodo, realizamos seis emisiones, las que tuvieron como temas centrales la rentabilidad de los multifondos, cómo estamos protegiendo sus ahorros, cambios en el sistema de pensiones y abordamos los retiros de fondos previsionales y su impacto futuro.

Estas transmisiones interactivas lograron más de 319 mil reproducciones a través de la página web y Facebook de AFP Capital, junto con otros medios de comunicación como La Tercera y Radio Biobío.

Streaming



Webinar Inversiones

Para dar contexto sobre las principales temáticas económicas y previsionales realizamos por el lado de Inversiones SURA, 32 encuentros virtuales para analizar temáticas como renta fija, renta variable, ciclos tributarios y perspectivas económicas y financieras.



Inversiones SURA

32
Encuentros virtuales

+21.000
Clientes conectados

Alcance Webinar Inversiones SURA



Chile, Brasil, Suiza y EE.UU.



Spotify Inversiones

Como una manera de mantener al tanto a nuestros clientes de lo que pasa actualmente con los mercados globales y locales, creamos el nuevo canal de comunicación Spotify Inversiones SURA.

Podcast Inversiones SURA

32.949
Starts (Inicio de la reproducción de cualquier episodio)

21.952
Streams (Reproducciones sobre 60 segundos)

12.743
Listeners (Cantidad de usuarios únicos que comenzaron a reproducir un episodios)

2.035
Followers

Podcasts más escuchados del año

FECHA DE PUBLICACIÓN	CATEGORÍA	TÍTULO EPISODIO	STREAMS
12 mar 2020	Mercados	Incertidumbre en el mercado por el Coronavirus	470
2 abr 2020	Asesoría	¿Qué hago si he perdido ahorros y estoy próximo a pensionarme?	433
1 abr 2020	Asesoría	Consejo para personas muy conservadores en tiempos de alta volatilidad	387
3 abr 2020	Asesoría	Cómo los robots y la incertidumbre producen volatilidad de los mercados	321
25 mar 2020	Mercados	Mercados reaccionan a impulso fiscal de USA	302
18 mar 2020	Asesoría	Bajas en S&P500 y commodities	301
23 mar 2020	Asesoría	Nuevas caídas en las principales bolsas	280
27 abr 2020	Asesoría	El dólar, la variable más impredecible	270
9 sep 2020	Asesoría	Nueva realidad Renta Fija	259
20 mar 2020	Mercados	La semana más volátil desde 2008	229

103-1 404-1 404-2

Cuidado y formación de nuestro equipo

Como compañía estamos comprometidos con contar con equipos altamente capacitados con ambición de superación y desarrollo, profesional y personal. Sabemos que es el talento humano de nuestro colaboradores el que nos permite cumplir el propósito de acompañar a nuestros clientes en la realización de sus sueños y metas. Por eso trabajamos continuamente en promover una cultura organizacional basada en nuestra misión.



Formación

Entendemos la formación como la generación de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes, en pos de modificar comportamientos y así incrementar el desempeño individual y colectivo, impactando en los resultados del negocio y así cumplir nuestro propósito hacia nuestros clientes. Para ello, es fundamental que nuestro equipo reciba las herramientas habilitadoras, que cuenten con las competencias y conocimientos necesarios para el correcto desempeño de sus funciones, que participen y se involucren en las distintas áreas con las que se relacionan.

Como cada año, en el 2020, se planificaron instancias formativas para responder a los requerimientos corporativos, sin embargo, con la llegada de la pandemia, debimos adaptarnos a una modalidad remota, suspendiendo actividades presenciales y focalizando los esfuerzos en digitalizar todos los contenidos formativos.

Para los equipos back se reforzaron conceptos de herramientas Office 365, en particular de Teams y se generaron espacios de trabajo colaborativo de contenido relevante como es agilismo y robótica, con el propósito de habilitar a colaboradores en dichos conocimientos y generar en ellos un rol amplificador en sus respectivas áreas y procesos.

En especial para los equipos de servicio y áreas comerciales, se crearon módulos de apoyo tanto psicosocial como tecnológicos, para reforzar el trabajo remoto, como también el apoyo a la venta a distancia.

En respuesta a la aprobación del retiro del 10% de los fondos previsionales, preparamos un plan de formación que incluyó información en cuanto a las condiciones y características del retiro, como también, al entrenamiento en herramientas tecnológicas.

Promedio de horas de formación

2018

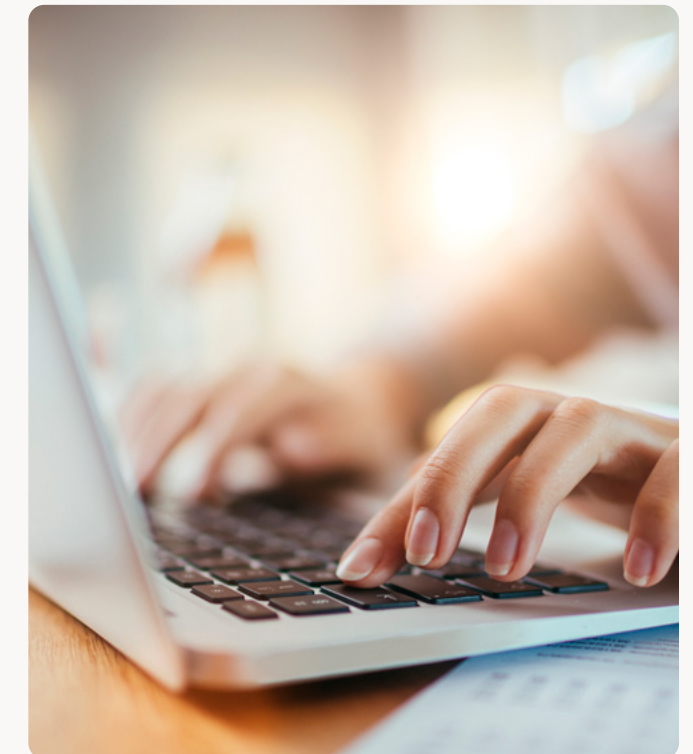
35,2

2019

18,1

2020

27,7



103-1

Innovación y Digitalización

Desafíos cambiantes e inesperados hacen de la anticipación y la innovación elementos esenciales del cambio cultural interno, permitiendo la adaptación y sostenibilidad de las organizaciones.

En nuestra compañía la innovación va de la mano con la investigación, el desarrollo aplicado y la digitalización de los procesos internos y externos, tanto para brindar mejores servicios a todos nuestros clientes como para agilizar la implementación de nuevas formas de trabajar y organizarnos.



Durante 2020 reforzamos la venta digital y nuevos canales de comunicación, implementamos nuevas formas de trabajo y de analizar la información.



102-41

Acuerdos colectivos

Buscamos comunicarnos debidamente con nuestros colaboradores con el fin de entender sus necesidades, atender sus requerimientos y lograr calzar sus expectativas laborales y personales con las opciones que les podemos ofrecer como compañía. Estas conversaciones se desarrollan bajo el marco de las negociaciones colectivas y el objetivo es que, a través de los sindicatos, podamos llegar a acuerdos en materias de beneficios, remuneraciones y otras de interés común.

738
Empleados
sindicalizados

4
Sindicatos



37%
de los empleados
cubiertos por
un Convenio
Colectivo



5



Cuidamos los recursos

Entendemos la gestión de la sostenibilidad como un elemento diferenciador en el valor de nuestra empresa, por eso hemos incorporado factores no financieros en la evaluación de inversiones. También mejoramos continuamente los controles de seguridad e integridad de la información de nuestros clientes. En nuestra visión integral, la eficiencia en el uso de los recursos ambientales es primordial para una gestión sostenible.

103-1

Inversión sostenible


En los últimos tres años nuestra filial AFP Capital ha integrado factores no financieros en la evaluación de inversiones, camino que inició con la incorporación de aquellos asociados a los gobiernos corporativos de las empresas en que invierte y que hoy considera también criterios ambientales y sociales.

Creemos firmemente que una estrategia de inversión sostenible promueve la mejora continua en el mundo empresarial, ya que este proceso considera no solo las prácticas financieras, sino que también reconoce los riesgos y oportunidades en las dimensiones sociales y ambientales. De esta manera, estamos respondiendo a una sociedad cada vez más informada y exigente, en donde las empresas están llamadas a elevar sus estándares.



Para mas detalles,
conoce la Memoria Integrada
de AFP Capital



 https://home.afpcapital.cl/contents/pdf/memoria/2020/Memoria_Integrada_AFP_Capital-2020.pdf

103-1

103-2

103-3

Protección de datos y Ciberseguridad

Hemos robustecido la inversión en controles de seguridad e integridad de la información, de tal forma de asegurar su privacidad y confidencialidad. Trabajamos día a día para que nuestros clientes alcancen sus sueños y metas, y para eso debemos resguardar debidamente sus fondos y el acceso a éstos, siendo fundamental fortalecer los controles para la realización de trámites presenciales y en línea.

Ciberseguridad

- Herramienta de control preventivo
- Dispositivos móviles
- Acceso remoto
- Ransomware, Phishing
- Privacidad de datos

Seguridad de la información

- Política de Seguridad y Ciberseguridad
- Comunicaciones verbales
- Clasificación de la información
- Ingeniería social
- Espacio físicos
- Segregación de funciones

Continuidad de negocio

- Documentación
- Aplicación BIA
- Entrenamiento de la Organización (pruebas BCP Y DRP)
- Mejora continua

En 2020 y como continuidad al trabajo ya iniciado en 2019, fortalecimos nuestro proyecto de seguridad de la información y ciberseguridad, cubriendo tres frentes de acción relevantes: **Cultura interna, Información y Tecnología.**

FOCOS

A través de las mesas de trabajo hemos logrado afianzar nuestros avances.

Mesa de tecnología

El objetivo es mejorar e implementar nuevas herramientas y procesos tecnológicos para robustecer los controles de ciberseguridad.

Monitoreo de Software no autorizado

Documentación y aplicación del control implementado para identificar y notificar software no autorizado por la compañía.



Cifrado de disco duro en PC de escritorio

Implementación de herramientas BitLocker en equipos de escritorio, aumentando la seguridad de la información en dichos equipos.



Piloto de MDM (Mobile Device Management)

Protección remota de dispositivos móviles, se realiza piloto con alcance limitado, se toman lecciones aprendidas y se implementarán en flujo de renovación de equipos.



Mesa de cultura

Creada para concientizar, educar y vivir experiencias de seguridad de la información y ciberseguridad con el objetivo de generar una cultura activa en estas temáticas. Este 2020 trabajamos con nuestros colaboradores, clientes y proveedores para afianzar una cultura de seguridad.

Colaboradores



Campaña comunicacional y educativa.



Videos de sensibilización.



Charla de seguridad con experto en la materia.



Curso *e-learning* donde participaron tanto colaboradores internos como externos.

Clientes



Incorporamos recomendaciones de seguridad de información en nuestras comunicaciones con nuestros clientes.



Difundimos cápsulas de seguridad a través de medios digitales.



En el contexto del retiro del 10% reforzamos las recomendaciones de seguridad.

Proveedores



Incluimos cláusula de ciberseguridad en Contrato Marco.



Agregamos consejos de ciberseguridad en Ordenes de Compra y correos de aviso



Reforzamos la temática de ciberseguridad en la campaña interna de proveedores.



Incorporamos una nueva sección de ciberseguridad a la Evaluación de Riesgos de Proveedores críticos realizada por el Área de Riesgos.

Mesa de información

Creada para avanzar en el proceso de seguridad de la información mediante la mejora o implementación de controles de seguridad y ciberseguridad.

Plan de negocios

Aquí actualizamos políticas y procedimientos relacionados a la continuidad de los negocios, también levantamos proveedores críticos y les solicitamos información.



Trabajamos en la gestión de accesos

Certificación de roles, funcionalidades y segregación de funciones.



Monitoreamos el cumplimiento de las políticas y leyes vigentes.



302-1 302-4 305-4 305-5

Gestión ambiental

Buscamos gestionar eficaz y responsablemente nuestras instalaciones y operaciones, cuidando los recursos para promover la protección del medio ambiente, y focalizando esfuerzos en la ecoeficiencia.

En línea con este compromiso, desde el año 2017 implementamos una herramienta de ecoeficiencia, la que viene integrada por un lineamiento corporativo desde nuestro holding regional. Esta herramienta tiene por objetivo medir, diagnosticar y monitorear 52 indicadores que se definieron como esenciales en base a estándares globales. Estos parámetros se pueden ver reflejados en las categorías especificadas en el siguiente cuadro.



6

Aportamos al fortalecimiento institucional

Nos interesa reflexionar, investigar e incidir en las políticas públicas. Para ello trabajamos en alianza con organizaciones, instituciones y gobiernos, contribuyendo a la discusión con una mirada de mediano y largo plazo.

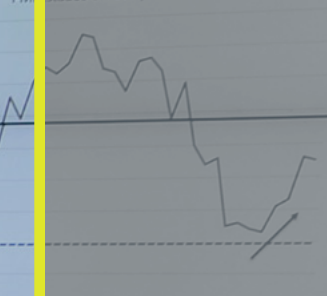


Economía Global: ¿Signos de Estabilización?

National Association of Home Builders Market Index SA



PM Estados Unidos (Markit)



INVERSIONES

103-1

103-2

103-3

Liderazgo en la industria

En SURA Asset Management Chile entendemos que en la sociedad actual las empresas tenemos el deber de empujar cambios que propicien un entorno con más oportunidades en un sentido amplio. Nuestro compromiso es participar activamente en el análisis y discusión de temas de alcance nacional, haciéndonos parte del proceso de desarrollo del país y aportando desde nuestro conocimiento, experiencia e interés a un enfoque sostenible en este camino. También aportamos a la discusión pública mediante alianzas con entidades con las que compartimos la preocupación sobre los sistemas de ahorro e inversión, con foco en el ahorro para la vejez.

Capacitando a los comunicadores

Con el propósito de promover el conocimiento del mundo financiero, tenemos hace más de seis años una alianza con la Asociación Interamericana de Periodistas de Economía y Finanzas (AIPEF), con quienes realizamos charlas y seminarios de distintas temáticas de inversión y pensiones.

En 2020 organizamos el ciclo de webinars titulado “Covid-19: Empleo, economía y periodismo”, en los que se abordaron temas como el impacto de la pandemia en el mercado laboral local y las brechas y desafíos de la productividad en Chile. Gracias al formato online pudieron conectarse periodistas de todo el país.



Aportes a la discusión financiera y de inversiones

En un año marcado por la incertidumbre económica y la volatilidad de los mercados debido a la pandemia del Covid-19, fue relevante estar cerca de los clientes y las personas entregando análisis, información oportuna y asesoría para enfrentar el contexto desafiante para el mundo de las inversiones.

Durante 2020 se generaron instancias de discusión sobre diferentes temas relacionados con el mercado financiero y la coyuntura económica, tanto a nivel nacional como internacional. Adicional al análisis de mercados de renta fija y variable que aparecen en la prensa, abordamos temáticas de coyuntura explicadas en los 33 webinars realizados para los clientes, con el propósito de actualizarlos sobre la situación económica mundial y sus efectos en el plano doméstico.

En total se registraron 389 menciones de Inversiones SURA en medios especializados de prensa y de alcance nacional.

33

webinars realizados para los clientes

389

menciones de Inversiones SURA en medios especializados de prensa





7

Creamos capacidades para el desarrollo

Compartimos conocimientos y herramientas con nuestros grupos de interés, para que cuenten con autonomía y puedan construir su futuro bienestar personal. Lo hacemos a través de la generación de capacidades para el ahorro y la contribución al desarrollo social en las áreas de emprendimiento e innovación, educación y envejecimiento.

103-1

103-2

Educación para el ahorro

El envejecimiento de la población es una tendencia creciente, que trae consigo grandes desafíos a la sociedad; es por ello que los sistemas de pensiones en todo el mundo han debido replantearse y buscar nuevas estrategias para dar solución a este cambio demográfico que exige el financiamiento de los años de vida inactivos laboralmente.

En SURA Asset Management Chile creemos que la Educación Financiera y Previsional es una herramienta clave, ya que tener un mayor conocimiento sobre el sistema y su funcionamiento puede contribuir de forma importante a mejorar las pensiones a la hora de jubilar.

En ese contexto, hemos desarrollado un programa de difusión de contenidos que tiene por objeto la minimización de brechas de conocimiento existentes, abarcando distintos enfoques según segmentos que se han definido a partir de las diferentes realidades previsionales.



Mirada SURA

Este es un boletín de carácter público cuyo objetivo es informar sobre tendencias en el mercado laboral, pensiones, ahorro y cualquier otra temática que impacte en el mundo del trabajo y las inversiones.

Durante 2020 le dimos especial importancia a los cambios en el mercado laboral, a la necesidad de lugares de trabajo más diversos e inclusivos, a la participación de las mujeres y a las brechas de género que aún existen. Destacó además el especial “Quédate en Casa”, donde se profundizó en cómo la pandemia impulsó el teletrabajo.



Más Sostenible

Es un boletín orientado a los clientes y al público en general para informar sobre las distintas acciones que realizamos como compañía para entablar relaciones de confianza que fortalezcan los vínculos con nuestros grupos de interés.

Durante 2020 informamos y compartimos los diversos proyectos que apoyamos como compañía para contribuir y generar capacidades en el emprendimiento, innovación, educación y envejecimiento dentro del contexto del país.



Contribución al Desarrollo Social

En SURA Asset Management Chile reconocemos nuestro potencial de ser actores relevantes en la construcción de comunidades con mayor bienestar y más equitativas, aportando así a un desarrollo más sostenible de los países donde tenemos presencia.

Modelo de Gestión

¿Qué hacemos?

- EMPRENDIMIENTO E INNOVACIÓN
- EDUCACIÓN
- ENVEJECIMIENTO

Desarrollo Social

¿Cómo lo hacemos?

- APORTE DIRECTO
- DONACIONES
- VOLUNTARIADO

A nivel local asumimos este desafío participando en el desarrollo de iniciativas de inversión social en las cuales destinamos y gestionamos recursos financieros y no financieros. Nuestro apoyo a iniciativas sociales se define en un modelo de gestión social, que es un marco para direccionar nuestros recursos a proyectos que generan bienestar y mejores condiciones de vida en torno al emprendimiento y la innovación, el envejecimiento y la educación.

Creemos que nuestra contribución en mejorar la calidad de vida de las personas mayores y fomentar espacios laborales inclusivos para este segmento es clave para crear un país más próspero.

102-12

Nuestras líneas de inversión

Este 2020 enfrentamos el reto de llevar a cabo los proyectos institucionales de inversión social de manera 100% remota. Lo más destacable fue la flexibilidad, la capacidad de adaptación y la resiliencia y, por sobre todo, la colaboración entre las instituciones. Estos atributos contribuyeron al fortalecimiento institucional y a lograr un impacto y alcance más profundo que años anteriores.

Cuadro resumen por líneas de inversión

LÍNEA DE INVERSIÓN	PROYECTO	DONACIÓN (MILLONES \$)	PERSONAS BENEFICIADAS	VOLUNTARIOS	HORAS LABORALES
Emprendimiento e innovación	JUMP Chile	\$145	144	161	62
	Centro Innovación UC Anacleto Angelini	\$18			
Educación	Cursos de capacitación (INFOCAP)	\$58,82	199	5	13
Envejecimiento	Al Teatro (FITAM)	\$113,68	4.000		

Otras donaciones

Como una manera de responder a las necesidades que surgieron producto de la pandemia, hicimos distintas donaciones a instituciones de ayuda social: Hogar San Vicente, Fundación Kantor y Fundación Las Rosas. El monto de estos aportes alcanzó un total de 31 millones de pesos.



\$31
Millones



JUMP Chile

Esta es una iniciativa del Centro de Innovación UC Anacleto Angelini, que desde 2021 cuenta con nuestro apoyo. Su objetivo es impulsar a los estudiantes de educación superior de Chile y América Latina a transformar sus ideas en modelo de negocios, con el fin de formar una nueva generación de emprendedores y agentes de cambio con impacto global.

A raíz de la pandemia la iniciativa se reformuló todas las fases del concurso fueron 100% digital y las ideas para los proyectos tuvieron como foco encontrar soluciones que contribuyan al actual escenario social y económico: reactivación sostenible, generación de empleo, empoderamiento del adulto mayor e innovación tecnológica con impacto social, fueron los ejes.

Diez equipos llegaron a la fase final y el primer premio lo obtuvo Paperless, dispositivo óptico que convierte cualquier celular en una potente tablet con un lápiz de 12 pulgadas.



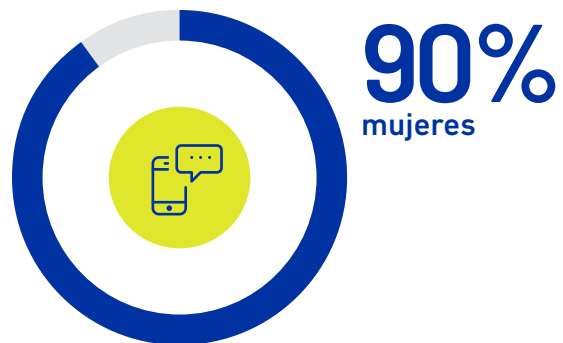
\$145
Millones de inversión social

100%
Digital fueron las fases del concurso

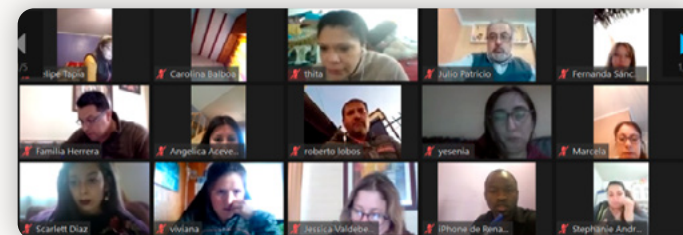
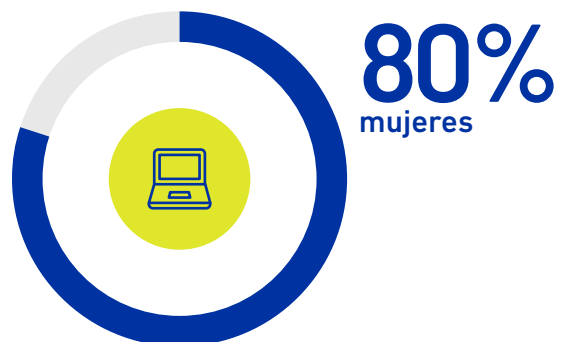
Formalidad laboral: INFOCAP

Por tercer año consecutivo trabajamos con el Instituto de Formación y Capacitación Popular (INFOCAP), cuyo propósito es formar y brindar capacitación técnica a hombres y mujeres en situación de vulnerabilidad social y laboral. Gracias a la digitalización se implementó una plataforma asincrónica donde los alumnos pudiesen adaptar sus horarios. Se abordaron los temas de “Atención a clientes y técnicas de ventas” y “Herramientas digitales”. Nuestros colaboradores también participaron activamente ayudando a resolver dudas sobre cómo interactuar con el cliente e identificar sus necesidades.

**Atención a clientes
y técnicas de ventas**
Participantes 2da versión del curso



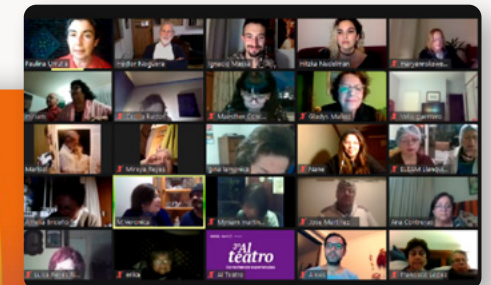
Herramientas digitales
Participantes 3era versión del curso



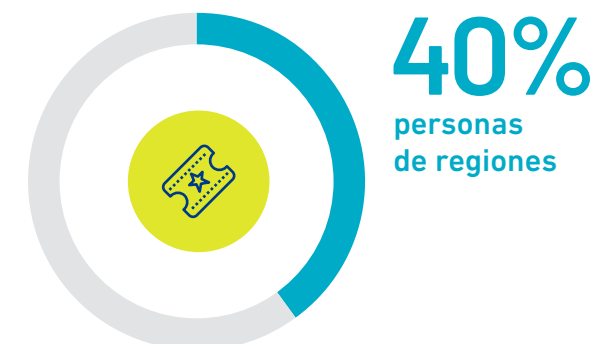
\$58,82
Millones de inversión social

Alianza con Fundación Teatro a Mil (FITAM)

Este 2020 cumplimos tres años de trabajo en alianza con Fundación Teatro a Mil en el programa Al Teatro, que busca acercar las artes escénicas a las personas mayores y generar un encuentro y diálogo intergeneracional. Debido a la crisis sanitaria, el programa se adaptó a las plataformas digitales y nos permitió acompañar a las personas en sus hogares en todo el territorio nacional.



**Participación en programa
Al Teatro 2020**



Se presentaron tres obras con funciones en línea, cuatro radioteatros emitidos por Radio Biobío y plataformas digitales, y 18 talleres.

\$113,68
Millones de inversión social

+32.000
Personas participaron

A

Anexos



Carta de Verificación

Deloitte.
Carta de Verificación

Santiago, 30 de marzo 2022.

Señores de Sura Asset Management

De nuestra consideración:

Hemos realizado la revisión de los siguientes aspectos del Reporte de Sostenibilidad 2020 Sura Asset Management:

Alcance

Revisión de seguridad limitada de la adaptación de los contenidos e indicadores del Reporte de Sostenibilidad 2020, con lo establecido en los Estándares del Global Reporting Initiative (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 Asset Management 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.

- Reunión con el equipo que lideró el proceso de elaboración del Reporte de Sostenibilidad 2020.
- Solicitud de requerimientos y revisión de evidencias con las áreas participantes de la elaboración del Reporte de Sostenibilidad 2020.
- Análisis de la adaptación de los contenidos del Reporte de Sostenibilidad 2020 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 esta guía 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 incluidos en el Reporte de Sostenibilidad 2020, y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de Sura Asset Management.

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 la memoria. Los indicadores reportados sometidos a verificación se señalan en la siguiente tabla:

Contenidos Generales														
102-1	102-2	102-3	102-4	102-5	102-6	102-7	102-8	102-9	102-10					
102-11	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	102-32	102-40	102-41					
102-42	102-43	102-44	102-45	102-46	102-47	102-48	102-49	102-50	102-51					
102-52	102-53	102-54	102-55	102-56										
Enfoques de gestión														
103-1	103-2	103-3												
Indicadores económicos														
201-1	201-3	202-1	205-2	205-3										
Indicadores ambientales														
302-1	302-4	305-1	305-2	305-3	305-5									
Indicadores sociales														
401-1	401-3	403-2	404-1	404-2	404-3	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 2020 de Sura Asset Management. no ha sido elaborado de acuerdo al Estándar GRI en los aspectos señalados en el alcance.

Responsabilidades de la Dirección de Sura Asset Management y de Deloitte

- La preparación del Reporte de Sostenibilidad 2020, así como el contenido del mismo es responsabilidad de Sura Asset Management, 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, de acuerdo con 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 del Reporte de Sostenibilidad 2020 en nuestro poder, recibido con fecha 01/03/2022.
- 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 2020 de Sura Asset Management

Saluda atentamente a ustedes,

Christian Durán

Socio

Glosario Tabla de contenidos GRI

FOCOS
Cuidamos los recursos
Acompañamos tus desiciones
Aportamos al fortalecimiento de la institucionalidad
Creamos capacidades para el desarrollo

DIEZ PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL
Derechos Humanos
Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional.
Principio 2: Evitar verse involucrados en abusos de los derechos humanos.
Normas laborales
Principio 3: Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento de los derechos a la negociación colectiva.
Principio 4: La eliminación de todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio.
Principio 5: La abolición del trabajo infantil.
Principio 6: La eliminación de la discriminación respecto del empleo y la ocupación.
Medioambiente
Principio 7: Las empresas deben apoyar la aplicación de un criterio de precaución respecto de los problemas ambientales.
Principio 8: Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.
Principio 9: Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inocuas para el medioambiente.
Anticorrupción
Principio 10: Las empresas deben actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE	
Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo.	1
Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible.	2
Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades.	3
Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.	4
Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y niñas.	5
Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos.	6
Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos.	7
Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.	8
Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.	9
Reducir la desigualdad en y entre los países.	10
Conseguir que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.	11
Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.	12
Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.	13
Conservar y utilizar en forma sostenible los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible.	14
Proteger, restablecer y promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, efectuar una ordenación sostenible de los bosques, luchar contra la desertificación, detener y revertir la degradación de las tierras y poner freno a la pérdida de diversidad biológica.	15
Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles.	16
Fortalecer los medios de ejecución y revitalizar la alianza mundial para el desarrollo sostenible.	17

Tabla de contenidos GRI

ESTÁNDAR GRI	INDICADOR	CONTENIDO	FOCOS	PÁGINA	OMISIÓN	PRINCIPIOS DE PACTO GLOBAL	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE
Contenidos generales							
GRI 102 Contenidos generales	102-1	Nombre de la organización		Portada			
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios		10			
	102-3	Ubicación de la sede		Contraportada y 12			
	102-4	Ubicación de las operaciones		Contraportada			
	102-5	Propiedad y forma jurídica		Contraportada			
	102-6	Mercados servidos		12			
	102-7	Tamaño de la organización		14			
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores		14 - Anexo		6	8
	102-9	Cadena de suministro		14 - 15			
	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro		-	No hubo cambios significativos		
	102-11	Principio o enfoque de precaución	Cuidamos los recursos	16 - 17		10	
	102-12	Iniciativas externas		18 y 82 - 85			
	102-13	Afiliación a asociaciones		18			
	Estrategia						
	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones		4 - 5			
	102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades		44 - 45			
	Ética e integridad						
	102-16	Valores, principios, Estándares y normas de conducta		36 - 43		1,2,3	
	102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas		42 - 43		1,2,3	16
	Gobierno corporativo						
	102-18	Estructura de gobierno		40 - 41			
	102-19	Delegación de autoridad		40 - 41			
	102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales		40 - 41			
	102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales		22 y 28 - 29			16
	102-22	Composición del máximo órgano de gobierno		38 - 39			5,16
	102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno		38 - 39			16
	102-25	Conflictos de interés		36 - 41			16

ESTÁNDAR GRI	INDICADOR	CONTENIDO	FOCOS	PÁGINA	OMISIÓN	PRINCIPIOS DE PACTO GLOBAL	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE
GRI 102 Contenidos generales	102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales		36 - 40			16
	102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo		44 - 45			
	102-31	Revisión de temas económicos, ambientales y sociales		40 - 41			
	102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad		40 - 41			
	Participación de los grupos de interés						
	102-40	Lista de grupos de interés		26 a 29			
	102-41	Acuerdos de negociación colectiva		61 y Anexo		3	8
	102-42	Identificación y selección de grupos de interés		24			
	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés		22 - 29			
	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados		22 - 23 - 28 - 29			
	Prácticas para la elaboración de informes						
	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados		10			
	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema		22 - 23			
	102-47	Lista de los temas materiales		22 - 23			
	102-48	Reexpresión de la información		-	No hubo cambios significativos		
	102-49	Cambios en la elaboración del informe		22 - 23			
	102-50	Período objeto del informe		Contraportada			
	102-51	Fecha del último informe		Contraportada			
	102-52	Ciclo de elaboración de informes		Contraportada			
	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe		Contraportada			
	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI		Contraportada			
	102-55	Índice de contenidos GRI		Anexo			
	102-56	Verificación externa		88 - 89			
DIMENSIÓN ECONÓMICA: TEMAS MATERIALES							
Desempeño económico							
GRI 103: Enfoque de gestión 2021	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Cuidamos los recursos	32- 33			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Cuidamos los recursos	32- 33			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Cuidamos los recursos	32- 33			
GRI 201: Desempeño económico	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Cuidamos los recursos	33 y anexo			5,8,9
	201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Cuidamos los recursos	Anexo			
Anticorrupción							
GRI 205: presencia en el mercado	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Cuidamos los recursos	Anexos		10	
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Cuidamos los recursos	Anexos		10	

ESTÁNDAR GRI	INDICADOR	CONTENIDO	FOCOS	PÁGINA	OMISIÓN	PRINCIPIOS DE PACTO GLOBAL	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE
Inversión Sostenible							
GRI 103: Enfoque de gestión 2021	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Cuidamos los recursos	64 - 65 y Anexo			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Cuidamos los recursos	64 - 65 y Anexo			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Cuidamos los recursos	64 - 65 y Anexo			
DIMENSIÓN AMBIENTAL: TEMAS MATERIALES							
Energía							
GRI 302: Energía	302-1	Consumo energético dentro de la organización	Cuidamos los recursos	70 - 71 y Anexo		7,8,9	7,8,12,13
	302-4	Reducción del consumo de energías	Cuidamos los recursos	70 - 71 y Anexo			
Emisiones							
GRI 305: Emisiones	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)		70 - 71		7,8,9	7,8,12,13
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)		70 - 71		7,8,9	3, 12, 13, 14, 15
	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)		70 - 71		7,8,9	3, 12, 13, 14, 15
	305-5	Reducción de emisiones de GEI		70 - 71			
DIMENSIÓN SOCIAL: TEMAS MATERIALES							
Cuidado y formación a colaboradores							
GRI 103: Enfoque de gestión 2021	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Acompañamos tus desiciones	58 - 59			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Acompañamos tus desiciones	58 - 59			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Acompañamos tus desiciones	58 - 59			
Empleo							
GRI 401: Empleo	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Acompañamos tus desiciones	Anexo		6	5, 8
	401-2	Permiso parental	Acompañamos tus desiciones	Anexo		6	5, 8
Salud y seguridad en el trabajo							
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo	403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidemtes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	Acompañamos tus desiciones	Anexo		6	3, 8
Formación y enseñanza							
GRI 404: Formación y enseñanza	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Acompañamos tus desiciones	59 y Anexo		6	4,5,8
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Acompañamos tus desiciones	59 y Anexo		6	
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Acompañamos tus desiciones	Anexo		6	5, 8
Diversidad e igualdad de oportunidades							
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados		Anexo		6	5, 8
	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres		Anexo		6	
Protección de datos							
GRI 103: Enfoque de gestión 2021	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Cuidamos los recursos	66 - 69			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Cuidamos los recursos	66 - 69			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Cuidamos los recursos	66 - 69			

ESTÁNDAR GRI	INDICADOR	CONTENIDO	FOCOS	PÁGINA	OMISIÓN	PRINCIPIOS DE PACTO GLOBAL	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE
Gestión de ética y compliance							
GRI 103: Enfoque de gestión 2021	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Cuidamos los recursos	42 - 43			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Cuidamos los recursos	42 - 43			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Cuidamos los recursos	42 - 43			
Cercanía con los clientes							
GRI 103: Enfoque de gestión 2021	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Acompañamos tus desiciones	48 - 49			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Acompañamos tus desiciones	48 - 49			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Acompañamos tus desiciones	48 - 49			
Preparación para la jubilación							
GRI 103: Enfoque de gestión 2021	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Acompañamos tus desiciones	50 - 53			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Acompañamos tus desiciones	50 - 53			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Acompañamos tus desiciones	50 - 53			
Educación a clientes							
GRI 103: Enfoque de gestión 2021	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Acompañamos tus desiciones	54 - 57			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Acompañamos tus desiciones	54 - 57			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Acompañamos tus desiciones	54 - 57			
Innovación y digitalización							
GRI 103: Enfoque de gestión 2021	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Acompañamos tus desiciones	60			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Acompañamos tus desiciones	60			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Acompañamos tus desiciones	60			
Liderazgo en la industria							
GRI 103: Enfoque de gestión 2021	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Aportamos al fortalecimiento de la institucionalidad	74 - 75			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Aportamos al fortalecimiento de la institucionalidad	74 - 75			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Aportamos al fortalecimiento de la institucionalidad	74 - 75			
Gestión de riesgos							
GRI 103: Enfoque de gestión 2021	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Cuidamos los recursos	44 - 45			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Cuidamos los recursos	44 - 45			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Cuidamos los recursos	44 - 45			
Compromiso Social							
GRI 103: Enfoque de gestión 2021	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Creamos Capacidades para el desarrollo	81 - 85			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Creamos Capacidades para el desarrollo	81 - 85			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Creamos Capacidades para el desarrollo	81 - 85			

Tabla KPI's

TEMAS GENERALES

(102-8) Información sobre empleados y otros trabajadores

Indicador 1 - Dotación por tipo de contrato

Tipo de contrato	2018			2019			2020		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Indefinido	842	1.242	2.084	784	1.201	1.985	739	1.084	1.823
Plazo Fijo	111	136	247	51	106	157	23	44	67
Total	953	1.378	2.331	835	1.307	2.142	762	1.128	1.890

Indicador 2 - Dotación por tipo de jornada

Tipo de Jornada	2018			2019			2020		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Jornada Completa	944	1.342	2.286	823	1.253	2.076	748	1.068	1.816
Jornada Parcial	9	36	45	12	54	66	14	60	74
Total	953	1.378	2.331	835	1.307	2.142	762	1.128	1.890

Indicador 3.1 - Dotación por tipo de cargo

Cargo según SURA	2018			2019			2020		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Comité Ejecutivo	8	2	10	7	2	9	7	1	8
Gerentes y Subgerentes	55	15	70	43	15	58	41	17	58
Líderes	157	153	310	146	146	292	135	139	274
Administrativo	244	193	437	219	172	391	224	162	386
Fuerza de Venta	489	1.015	1.504	420	972	1.392	355	809	1.164
Total	953	1.378	2.331	835	1.307	2.142	762	1.128	1.890

Indicador 3.2 - Dotación por contratistas

Operación	Unidad de medida	2017	2018	2019	2020
Personal Externo	Dotación cierre año	104	136	100	129
Total		104	136	100	129

Indicador 4 - Dotación por región

2020						
Cargos según SURA	Sexo	Zona Norte (I,II,III, IV y XV)	Zona Centro (V y VI)	Zona Sur (VII, VIII, IX, X, XI, XII y XIV)	Región Metropolitana	Isla de Pascua
Comité Ejecutivo	Masculino	–	–	–	7	–
	Femenino	–	–	–	1	–
Gerentes y Subgerentes	Masculino	–	–	1	40	–
	Femenino	–	–	1	16	–
Líderes	Masculino	8	4	11	112	–
	Femenino	7	8	17	107	–
Administrativos	Masculino	1	–	–	223	–
	Femenino	–	–	–	162	–
Fuerza de Venta	Masculino	40	40	97	178	–
	Femenino	110	98	184	416	1
Subtotales	Masculino	49	44	109	560	–
	Femenino	117	106	202	702	1
Total		166	150	311	1.262	1

*Observaciones:
- 2020: No se considera dotación LATAM, ni INVESTMENT MANAGEMENT.
- Dotación Externos, sólo se considera Externos por Función.

(102-41) Acuerdos de negociación colectiva

	2019					2020				
	AFP Capital S.A.	Seguros de Vida S.A.	Corredores de Bolsa S.A.	Administradora General de Fondos S.A.	Total dotación	AFP Capital S.A.	Seguros de Vida S.A.	Corredores de Bolsa S.A.	Administradora General de Fondos S.A.	Total dotación
N° Total de Empleados	1.388	465	121	75	2.049	1.244	339	108	89	1.780
N° de Empleados Sindicalizados	671	100	-	-	771	655	83	-	-	738
N° de Empleados Cubiertos por un Convenio Colectivo	521	52	-	-	573	633	35	-	-	668
% de Sindicalización	48%	22%	0%	0%	38%	53%	24%	0%	0%	41%
N° de Sindicatos	3	1	-	-	4	3	1	0	-	4
% de Empleados Cubiertos por un Convenio Colectivo	38%	11%	0%	0%	28%	1%	0%	0%	0%	38%

*Dotaciones: Se elimina de estudio a colaboradores LATAM e IM.

TEMAS MATERIALES

Dimensión Económica

*Desempeño económico

(201-1) Valor económico directo generado y distribuido

	2018	2019	2020
Ingresos Operacionales	179.862	149.325	201.205
Ingresos Financieros	5.627	108.915	34.800
Ingresos no Operacionales	7.458	8.756	4.369
Valor Económico Generado	192.946	266.995	240.373

	2018		2019		2020	
	MM\$	%	MM\$	%	MM\$	%
Costos operacionales	24.645	18,09	26.812	14,15	27.190	15,17
Sueldos de Trabajadores y Beneficios	47.052	34,53	65.070	34,35	61.730	34,43
Proveedores	34.759	25,51	46.330	24,46	57.124	31,86
Fisco-Impuestos (2)	18.889	13,86	38.559	20,35	19.850	11,07
Gastos Financieros	63	0,05	541	0,29	495	0,28
Inversión a la Comunidad	-	0,00	383	0,20	-	0,00
Desarrollo Colaboradores (Sueldo-beneficios)	1.536	1,13	1.415	0,75	709	0,40
Tecnología	9.303	6,83	10.341	5,46	12.195	6,80
Propietarios	-	0	-	0	-	0,00
Medioambiente (3)	-	0	-	0	-	0,00
Valor Económico Distribuido	136.246	100,0	189.452	100,0	179.294	100,0
Valor Económico Retenido	56.700		77.544		61.080	

(201-3) Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación

Cotizaciones Sociales	Valores (CLP)			Participación Aporte Empresas vs. Empleados	
	Aporte Empresa	Aporte Empleados	Total	% Aporte Empresa	% Aporte Empleados
AFP	773.419.560	4.614.022.716	5.387.442.276	14%	86%
ISAPRE	-	3.689.273.904	3.689.273.904	0%	68%
Seguro de Cesantía	1.056.655.570	215.159.809	1.271.815.379	20%	4%
Total	1.830.075.130	8.518.456.429	10.348.531.559	18%	82%

	Respuestas Sí/No	Descripción del Plan de Jubilación
¿La empresa tiene planes de Jubilación?	NO	N/A
¿La empresa participa de planes de Jubilación Voluntarios, Regionales, Nacionales, etc?	NO	N/A

*Anticorrupción

(205-2) Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción

Número de personas que recibieron formación local en temas éticos, horas de formación, inversión, principales temas			
Grupos de interés	Total de personas	Personas Informados	
		Número	Porcentaje
Personas Sujetas a Conflictos de Intereses en el mercado de valores	64	64	100%
Nuevos Ingresos al Grupo SURA en Chile (Inducción corporativa)	179	156	87%
Grupos tomadores de riesgo	1.753	1.670	95%
Todos los colaboradores	1.996	1.890	95%
Total	3.992	3.780	95%

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

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 retar- de 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 corrup- ción es suficiente con una afirmación en este sentido.	En Chile no se presentaron casos de corrupción durante el 2020, ni se recibieron o adelantaron quejas por comportamientos indebidos ante la Línea Ética ni el Comité de Ética de la Sociedad.

Hitos 2020

Difusión a través de:

- Inducción Mensual Código de Ética a nuevos colaboradores.
- Curso de Ética y Buen Gobierno realizado por todos los colaboradores.
- Comunicados de reforzamiento de los lineamientos de la compañía, para todos los colaboradores.

Dimensión Ambiental

(302-1) (302-4) Energía

Consumo de la compañía	2018	2019	2020
Kilovatios hora (kWh)	5.876.019,98	5.251.259,92	3.021.524,00
Reducción		624.760,06	2.229.735,92

(305-4) (305-5) Resultado del cálculo de la huella de carbono

Total huella compañía	2018	2019	2020
Ton CO ₂ eq	4.988,77	2.969,478	1.345,61

Dimensión Social

*Empleo

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

Datos Rotación Total SURA Asset Management Chile

Tasas de rotación	N° de Colaboradores 2020
Total Dotación	2.148
Total Egresos	467
Total Ingresos	243
Tasa de Rotación	21,74%
Tasa Nuevas Contrataciones	11,31%

Rotación y Nuevas Contrataciones: COMITÉ EJECUTIVO 2020

Edad	< 30		30 - 50		> 50		
Género	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Total
Total Dotación	0	0	3	2	0	5	10
Total Egresos	0	0	0	0	0	1	1
Total Ingresos	0	0	0	0	0	0	0
Tasa de Rotación	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	21,1%	10,2%
Tasa de Nuevas Contrataciones	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Rotación y Nuevas Contrataciones: COMITÉ GERENCIAL 2020

Edad	< 30		30 - 50		> 50		
Género	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Total
Total Dotación	0	0	18	47	3	13	80
Total Egresos	0	0	0	6	0	0	6
Total Ingresos	0	0	1	2	0	2	5
Tasa de Rotación	0,0%	0,0%	0,0%	12,8%	0,0%	0,0%	7,5%
Tasa de Nuevas Contrataciones	0,0%	0,0%	5,7%	4,3%	0,0%	15,8%	6,2%

Rotación y Nuevas Contrataciones: LÍDERES 2020

Edad	< 30		30 - 50		> 50		
Género	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Total
Total Dotación	4	7	124	122	31	25	313
Total Egresos	0	0	11	12	4	4	31
Total Ingresos	1	0	9	10	2	4	26
Tasa de Rotación	0,0%	0,0%	8,9%	9,8%	12,8%	15,9%	9,9%
Tasa de Nuevas Contrataciones	28,6%	0,0%	7,3%	8,2%	6,4%	15,9%	8,3%

Rotación y Nuevas Contrataciones: PERSONAL ADMINISTRATIVO 2020

Edad	< 30		30 - 50		> 50		
Género	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Total
Total Dotación	47	74	118	148	28	35	450
Total Egresos	4	11	18	21	6	2	62
Total Ingresos	16	26	12	17	1	1	73
Tasa de Rotación	8,5%	14,8%	15,3%	14,2%	21,8%	5,6%	13,8%
Tasa de Nuevas Contrataciones	34,1%	35,1%	10,2%	11,5%	3,6%	2,8%	16,2%

Rotación y Nuevas Contrataciones: PERSONAL VENTAS 2020

Edad	< 30		30 - 50		> 50		
Género	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Total
Total Dotación	42	24	572	217	286	154	1.295
Total Egresos	18	7	151	70	78	43	367
Total Ingresos	15	11	54	30	16	13	139
Tasa de Rotación	42,5%	29,5%	26,4%	32,3%	27,3%	27,9%	28,3%
Tasa de Nuevas Contrataciones	35,4%	46,3%	9,4%	13,8%	5,6%	8,4%	10,7%

Datos Rotación Temprana SURA Asset Management Chile

Tasas de rotación	N° de Colaboradores 2020
Total Dotación	243
Total Egresos	160
Tasa de Rotación	65,7%

Rotación Temprana y Nuevas Contrataciones: COMITÉ EJECUTIVO 2020

Edad	< 30		30 - 50		> 50		
Género	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Total
Total Dotación	0	0	0	0	0	0	0
Total Egresos	0	0	0	0	0	0	0
Tasa de Rotación	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Rotación Temprana y Nuevas Contrataciones: COMITÉ GERENCIAL 2020

Edad	< 30		30 - 50		> 50		
Género	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Total
Total Dotación	0	0	1	2	0	2	5
Total Egresos	0	0	0	1	0	0	1
Tasa de Rotación	0,0%	0,0%	0,0%	44,4%	0,0%	0,0%	20,7%

Rotación Temprana y Nuevas Contrataciones: LÍDERES 2020

Edad	< 30		30 - 50		> 50		
Género	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Total
Total Dotación	1	1	4	5	1	4	16
Total Egresos	0	0	1	0	0	0	1
Tasa de Rotación	0,0%	0,0%	24,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6,1%

Rotación Temprana y Nuevas Contrataciones: PERSONAL ADMINISTRATIVO 2020

Edad	< 30		30 - 50		> 50		
Género	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Total
Total Dotación	15	25	12	21	2	1	76
Total Egresos	3	4	2	2	0	0	11
Tasa de Rotación	20.5%	15.9%	16.1%	9.7%	0.0%	0.0%	14.6%

Rotación Temprana y Nuevas Contrataciones: PERSONAL VENTAS 2020

Edad	< 30		30 - 50		> 50		
Género	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Total
Total Dotación	10	11	66	29	21	16	153
Total Egresos	11	6	59	31	22	18	147
Tasa de Rotación	109,1%	53,3%	89,4%	106,0%	106,9%	116,1%	96,3%

Datos Rotación Tardía SURA Asset Management Chile

Tasas de rotación	N° de Colaboradores 2020
Total Dotación	1904
Total Egresos	307
Tasa de Rotación	16,1%

Rotación Tardía y Nuevas Contrataciones: COMITÉ EJECUTIVO 2020

Edad	< 30		30 - 50		> 50		
Género	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Total
Total Dotación	0	0	3	2	0	5	10
Total Egresos	0	0	0	0	0	1	1
Tasa de Rotación	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	21,1%	10,2%

Rotación Tardía y Nuevas Contrataciones: COMITÉ GERENCIAL 2020

Edad	< 30		30 - 50		> 50		
Género	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Total
Total Dotación	0	0	17	45	3	11	76
Total Egresos	0	0	0	5	0	0	5
Tasa de Rotación	0,0%	0,0%	0,0%	11,2%	0,0%	0,0%	6,6%

Rotación Tardía y Nuevas Contrataciones: LÍDERES 2020

Edad	< 30		30 - 50		> 50		
Género	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Total
Total Dotación	3	7	120	117	30	25	302
Total Egresos	0	0	10	12	4	4	30
Tasa de Rotación	0,0%	0,0%	8,3%	10,2%	13,2%	16,1%	9,9%

Rotación y Nuevas Contrataciones: PERSONAL ADMINISTRATIVO 2020

Edad	< 30		30 - 50		> 50		
Género	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Total
Total Dotación	32	49	105	128	26	34	375
Total Egresos	1	7	16	19	6	2	51
Tasa de Rotación	3,1%	14,3%	15,2%	14,9%	23,0%	5,9%	13,6%

Rotación Tardía y Nuevas Contrataciones: PERSONAL VENTAS 2020

Edad	< 30		30 - 50		> 50		
Género	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Total
Total Dotación	32	13	506	188	265	139	1.142
Total Egresos	7	1	92	39	56	25	220
Tasa de Rotación	21,7%	8,0%	18,2%	20,8%	21,1%	18,1%	19,3%

Observaciones:

* Para todos los cálculos se incluyó al personal LATAM e INVESTMENT MANAGEMENT, 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 tanto, en las hojas con nombres temprana y tardía, el campo de ingresos aparece vacío.

* Fórmulas de cálculo:

Rotación Total

=

Suma Egresos Mensuales Enero a Diciembre

Promedio Dotación Mensual Enero a Diciembre

Rotación Temprana

=

Suma Egresos Mensuales ≤ 12 meses antigüedad Enero a Diciembre

Promedio Dotación Mensual ≤ 12 meses antigüedad Enero a Diciembre

Rotación Tardía

=

Suma Egresos Mensuales > 12 meses antigüedad Enero a Diciembre

Promedio Dotación Mensual > 12 meses antigüedad Enero a Diciembre

* Los tramos de pertenencia etaria para cada empleado fueron determinados en función de su edad al 31 de diciembre de 2020.

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

(401-3) Permiso parental

Empleados con derecho a baja por maternidad o paternidad	2018	2019	2020
Hombres	21	27	19
Mujeres	69	63	36
Total	90	90	55

Empleados que disfrutaron baja por maternidad o paternidad	2018	2019	2020
Hombres	21	27	19
%	100	100	100
Mujeres	69	63	26
%	100	100	72
Total	90	90	45
%	100	100	82

Empleados que se reincorporaron tras la baja por maternidad o paternidad	2018	2019	2020
Hombres	21	22	19
Mujeres	65	61	26
Total	86	83	45

*Salud y seguridad en el trabajo

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

Tasa de Ausentismo		2018	2019	2020
Horas trabajadas	Masculinos	1.909.621	1.687.535	1.666.267
	Femeninos	2.761.236	2.641.447	2.364.570
	Total	4.670.858	4.328.982	4.030.837
Horas de Ausentismo	Masculinos	131.012	128.174	164.716
	Femeninos	458.961	465.935	535.764
	Total	589.973	594.110	700.480
Tasa de Ausentismo (%)	Masculinos	6,86	7,60	9,89
	Femeninos	16,62	17,64	22,66
	Total	12,63	13,72	17,38

Observaciones:
HORAS TRABAJADAS = (Días Laborales – Días de Feriado Legal) × Horas Diarias × Número de Personas
No se consideran licencias maternales

*Formación y enseñanza

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

Dotación Propia									
Categoría de empleados	Hombres			Mujeres			Total		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Comité Ejecutivo	9	8	6	2	2	3	11	10	9
Subgerente / Gerente	59	52	37	21	16	15	80	68	52
Líderes	156	156	76	156	156	72	312	312	148
Administrativos	235	231	137	146	157	95	381	388	232
Fuerza de venta	487	434	93	1.052	1.006	225	1.539	1.440	318
Total	946	881	349	1.377	1.337	410	2.323	2.218	759

Horas de Formación									
Categoría de empleados	Hombres			Mujeres			Total		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Comité Ejecutivo	173	124	104	16	18	9	189	141	113
Subgerente / Gerente	1.107	745	747	324	179	239	1.431	923	986
Líderes	5.168	2.375	1.516	4948	2.728	1.436	10.116	5.103	2.952
Administrativos	6.260	2.606	1.772	4332	1.673	943	10.592	4.279	2.715
Fuerza de venta	22.204	10.207	4.411	37137	19.531	9.825	59.341	29.737	14.236
Total	34.911	16.057	8.548	46.756	24.128	12.452	81.667	40.184	21.000

Promedio Horas Formación									
Categoría de empleados	Hombres			Mujeres			Total		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Comité Ejecutivo	19,2	15,4	17,3	8,0	8,8	2,8	17,1	14,1	12,5
Subgerente / Gerente	18,8	14,3	20,2	15,4	11,2	15,9	17,9	13,6	19,0
Líderes	33,1	15,2	19,9	31,7	17,5	19,9	32,4	16,4	19,9
Administrativos	26,6	11,3	12,9	29,7	10,7	9,9	27,8	11,0	11,7
Fuerza de venta	45,6	23,5	47,4	35,3	19,4	43,7	38,6	20,7	44,8
Total	28,7	18,2	24,5	24,0	18,0	30,4	35,2	18,1	27,7

Inversión en Formación (CLP)									
Categoría de empleados	Hombres			Mujeres			Total		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Comité Ejecutivo	2.502.621	2.175.167	1.893.894	556.138	543.792	946.947	3.058.759	2.718.959	2.840.841
Subgerente / Gerente	16.406.069	14.138.587	11.679.011	5.839.448	4.350.335	4.734.734	22.245.517	18.488.922	16.413.745
Líderes	43.378.758	42.415.762	23.989.320	43.378.758	42.415.762	22.726.724	86.757.516	84.831.523	46.716.044
Administrativos	65.346.206	62.807.955	43.243.906	40.598.068	42.687.658	29.986.650	105.944.274	105.495.612	73.230.556
Fuerza de venta	135.419.584	118.002.824	29.355.352	292.528.548	273.527.283	71.021.013	427.948.132	391.530.108	100.376.366
Total	263.053.238	239.540.295	110.161.483	382.900.960	363.524.829	129.416.069	645.954.198	603.065.124	239.577.552

Promedio de Inversión en Formación CLP									
Categoría de empleados	Hombres			Mujeres			Total		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Comité Ejecutivo	278.069	271.896	315.649	278.069	271.896	315.649	278.069	271.896	315.649
Subgerente / Gerente	278.069	271.896	315.649	278.069	271.896	315.649	278.069	271.896	315.649
Líderes	278.069	271.896	315.649	278.069	271.896	315.649	278.069	271.896	315.649
Administrativos	278.069	271.896	315.649	278.069	271.896	315.649	278.069	271.896	315.649
Fuerza de venta	278.069	271.896	315.649	278.069	271.896	315.649	278.069	271.896	315.649
Total	278.069	271.896	315.649	278.069	271.896	315.649	278.069	271.896	315.649

Cobertura de Empleados Formados									
Categoría de empleados	Hombres			Mujeres			Total		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Comité Ejecutivo	9	9	6	2	2	3	11	11	9
Subgerente / Gerente	59	49	53	24	16	22	83	65	75
Líderes	169	160	107	157	155	114	326	315	221
Administrativos	249	233	216	157	161	127	406	394	343
Fuerza de venta	634	521	234	1.241	1.043	539	1.875	1.564	773
Total	1.120	972	616	1.581	1.377	805	2.701	2.349	1.421

Cobertura de Empleados Formados (%)									
Categoría de empleados	Hombres			Mujeres			Total		
	2018	2019	2020	2017	2019	2020	2018	2019	2020
Comité Ejecutivo	100%	113%	100%	100%	100%	100%	100%	110%	100%
Subgerente / Gerente	100%	94%	143%	114%	100%	147%	104%	96%	144%
Líderes	108%	103%	141%	101%	99%	158%	104%	101%	149%
Administrativos	106%	101%	158%	108%	103%	134%	107%	102%	148%
Fuerza de venta	130%	120%	252%	118%	104%	240%	122%	109%	243%
Total	109%	106%	159%	108%	101%	156%	116%	103%	157%

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

Cobertura de Empleados Formados (%)		
Tipo de programa	Nombre del programa	Cantidad de participantes
Programas de Becas	Magíster	18
	DIGITAL BUSINESS LEADERSHIP PROGRAM - ESE 100	
	MAGÍSTER ARTES LIBERALES	
	MAGÍSTER DATA SCIENCE	
	MAGÍSTER EN DERECHO DE LA EMPRESA	
	MAGÍSTER EN DISEÑO AVANZADO	
	MAGÍSTER EN GESTIÓN MENCIÓN EN CONTROL	
	MAGÍSTER EN INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y DATA SERVICE	
	MAGÍSTER EN PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN	
	MASTER OF APPLIED DATA SCIENCE	
	MBA	16
	MBA MAGÍSTER EN GESTION EMPRESARIAL	
	Diplomados	
	DIPLOMADO DESARROLLO Y GESTIÓN EN INNOVACIÓN	
	DIPLOMADO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS	
	DIPLOMADO EN INTELIGENCIA ARTIFICIAL	
	DIPLOMADO EN DATA	
	DIPLOMADO EN DIRECCIÓN DE PERSONAS Y ORGANIZACIONES	
	DIPLOMADO EN EXPERIENCIA CLIENTE	
	DIPLOMADO EN INTELIGENCIA DE NEGOCIOS	
	DIPLOMADO EN LIDERAZGO Y CERTIFICACIÓN COACHING	27
	DIPLOMADO EN PROCUREMENT ESTRATÉGICO Y DIGITAL	
	DIPLOMADO GESTIÓN DE PERSONAS E INNOVACIÓN	
	DIPLOMADO GESTIÓN PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL	
	DIPLOMADO IA	
	GESTIÓN ESTRATÉGICA DE LA INNOVACIÓN	
	LIDERAZGO EN CERTIFICACIÓN EN COACHING	
	LIDERAZGO Y DESARROLLO EN HABILIDADES DIRECTIVAS	
	Otros estudios	
	INGENIERÍA COMERCIAL	
	INGENIERÍA EN FINANZAS	
	INGENIERÍA INDUSTRIAL	
	INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	
	TÉCNICO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	
	INGENIERÍA EN CONTROL DE GESTIÓN	
	INGENIERÍA EN INFORMÁTICA	
	DERECHO	
	SOCIOLOGÍA	
	INGENIERÍA CIVIL INDUSTRIAL	

Nombre del programa	Descripción	Cantidad de participantes
Otros tipos de programas		
Talentos	Buscamos identificar y transformar a aquellos colaboradores con alto potencial de desarrollo en agentes de cambio relevantes para enfrentar los actuales y futuros desafíos de la compañía, acelerando el desarrollo de las personas mediante formación, reconversión de capacidades y acciones de autoconocimiento. En un trabajo colaborativo con el área de Innovación, los participantes desarrollan un proyecto a través de una metodología de innovación incremental, desarrollando habilidades y competencias de liderazgo y gestión de proyectos.	25
Liderazgo Back	Desarrollar y/o Fortalecer Competencias claves de liderazgo que permitan promover la colaboración, desarrollo y compromiso de los colaboradores. Formando Líderes cercanos y preocupados, con foco en las personas generadores de confianza y que logren cumplir los objetivos globales bajo el mismo propósito en común. Dentro del programa este año se realizó especial énfasis en temas relacionados al trabajo remoto, liderazgo en tiempos de crisis y contención emocional a los equipos debido al contexto y situación global. Se extienden invitaciones voluntarias al segmento de Gerentes y Subgerentes comerciales para participar de instancias del programa que puedan complementar su formación y desarrollo.	155
Coaching	Acompañamiento individual a los líderes, a cargo de un consultor externo especializado, para potenciar sus habilidades de liderazgo y gestión de equipos.	9

Nombre del programa	Descripción
Inducción AACC	Programa que entregar la información necesaria para que cada persona que ingresa a la Compañía, pueda incorporarse satisfactoriamente en SURA Chile y desarrollar de la mejora manera sus funciones.
Inducción WM Santiago - Regiones - SURA Directo	Programa que entregar la información necesaria para cada persona que ingresa a la Compañía, pueda incorporarse satisfactoriamente en SURA Chile
Inducción Comercial AFP	Programa que entregar la información necesaria para que cada persona que ingresa a la Compañía, pueda incorporarse satisfactoriamente en AFP Capital
Inglés	Entrenamiento en Inglés para aquellas personas que en su cargo requieren manejo del idioma, oral y escrito.
Comunidades	Generar espacios de permeabilización de contenido definido por la compañía como relevante (Agilismos, Robótica, etc) en post de habilitar a colaboradores en dichos conocimientos, y generar en ellos un rol amplificador en sus respectivas áreas y procesos
CAMV	Certificar y actualizar a todos los colaboradores en conocimiento del mercado de valores. Instancia destinada en quienes se desempeñen o pretendan desempeñar sus funciones como corredores de bolsa, agentes de valores, administradoras generales de fondos, agentes comercializadores de cuotas de fondos y administradoras de carteras inscritas en el Registro de Administradores de Carteras que lleva la Comisión para el Mercado Financiero.
Malla WM	Esta instancia de especialización continua es impartida a todos los colaboradores del área comercial, sin discriminar a qué canal pertenecen. Tras una prueba de Diagnóstico, en la que se evalúa el nivel de conocimiento en materias relevantes para la gestión comercial, se diseñaron e impartieron cursos de especialización en Previsión, Inversión, Tributación, Asesoría y Operaciones, divididos niveles de especialización y profundidad cada uno, con clases de conexión remota y repaso de estas mismas en la plataforma Talentum. Cada módulo fue evaluado al término de la Malla de Formación.
Malla Certificación Servicio AFP	Conocer los trámites y temas recurrentes asociados a servicio AFP abordando definiciones, condiciones, requisitos e información relevante de los contenidos y así poder tener una visión general.
Circular 1051	Preparar a los postulantes para rendir prueba de la Superintendencia de Pensiones y obtener resultados superior al 60%.
Talleres APO	Entregar herramientas que faciliten la entrega de una correcta asesoría a nuestros clientes y resolver sus distintas dudas.
Microcápsulas APO	Entregar conceptos y datos que permitan dan asesoría a nuestros clientes en materias de pensiones.
Asesoría y venta remota	Entregar tips que puedan ayudar a los ejecutivos a realizar asesoría a distancia apoyándose en recursos tecnológicos y comunicación efectiva.
Plan Preferente Comercial AFP	Entregar formación que permita a los ejecutivos brindar una asesoría más completa a los clientes de Alto Patrimonio.
Retiro 10%	Actividad realizada para sensibilizar ante la importancia o explicar procedimientos propios del proceso del retiro.
Gestión de Riesgos	Entregar conocimientos que permitan a los colaboradores ayudar en la prevención de riesgos y colaborar en la gestión de las incidencias que afectan a nuestra compañía.
Curso de Ciberseguridad y Seguridad de la Información	Concientizar sobre la importancia de la CSSI en el ámbito laboral y con relación a los grupos de interés internos y externos con los que nos relacionamos como empresa.
Buen Gobierno Corporativo	Conocer o recordar los lineamientos éticos de SURA y aplicarlos en el día a día del colaborador. Teniendo presente que la integridad personal y la honestidad como colaborador, es lo que define a la Compañía como una organización sostenible y con mirada de largo plazo.
Covid y contingencia	Actividades realizadas para entregar herramientas de trabajo y contención en el contexto de la pandemia y estallido social. Se consideran actividades como: conversatorios, realización de videos, charlas con especialistas, etc.
Otros cursos Técnicos	Actividades específicas necesarias para personas que requieren formación especial según su cargo o función: Congresos, certificaciones, cursos.

(404-3) Proceso evaluación de desempeño

- Todos los colaboradores que tengan contrato indefinido.
- Considera a todos los colaboradores que ingresan a la compañía hasta el 30 de septiembre.

Observación	2019		2020	
	N	%	N	%
Evaluación	2.078	97%	1.768	97%
Sin evaluación	65	3%	53	3%
Total	2.143		1.821	

*Desigualdad e igualdad de oportunidades

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

Dotación Propia												
Categoría de empleados	2019						2020					
	Hombres	%	Mujeres	%	Total	%	Hombres	%	Mujeres	%	Total	%
Comité Ejecutivo	7	78	2	22	9	0,42	7	88	1	13	8	0,37
Gerentes y Subgerentes	43	74	15	26	58	2,71	41	71	17	29	58	2,71
Líderes	146	50	146	50	292	13,63	135	49	139	51	274	12,79
Administrativos	219	56	172	44	391	18,25	224	58	162	42	386	18,02
Fuerza de venta	420	30	972	70	1.392	64,99	355	30	809	70	1.164	54,34
Total	835	39	1.307	61	2.142	100,00	762	40	1.128	60	1.890	88,24

Dotación por rango de edad 2020									
Categoría de empleados	<30			30 - 50			>50		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Comité Ejecutivo	-	-	0	3	1	4	4	-	4
Gerentes y Subgerentes	-	-	0	31	15	46	10	2	12
Líderes	5	4	9	110	106	216	20	29	49
Administrativos	63	38	101	128	100	228	33	24	57
Fuerza de venta	22	45	67	196	520	716	137	244	381
Total	90	87	177	468	742	1.210	204	299	503
%	50,85	49,15	9,37	38,68	61,32	64,02	40,56	59,44	26,61

Promedio de edad empleados									
Categoría de empleados	2018			2019			2020		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Comité Ejecutivo	54	44	49	55	48	51	51	48	50
Gerentes y Subgerentes	44	43	43	45	44	45	45	45	45
Líderes	41	42	41	42	44	43	41	43	42
Administrativos	37	37	37	38	39	39	37	38	37
Fuerza de venta	44	43	44	46	45	46	46	45	45
Total	44	42	43	45	44	45	44	44	44

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

Promedio Salario Base Tipo Gasto OPEX									
Categoría de Empleados	Hombres			Mujeres			Relación Salario base entre Mujeres y Hombres		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Comité Ejecutivo	14.579.602	15.366.537	15.172.251	8.334.618	9.569.296	9.834.943	0,6	0,6	0,6
Ejecutivos	6.017.693	6.548.692	6.803.414	4.833.018	5.014.418	5.402.871	0,8	0,8	0,8
Supervisores/ Profesionales	1.848.071	2.037.718	2.150.319	1.745.079	1.835.078	1.910.553	0,9	0,9	0,9
Operadores, Administrativos y Similares	863.895	852.543	831.758	1.051.312	1.314.700	1.394.208	1,2	1,5	1,7

Promedio Salario Base Tipo Gasto VENTAS									
Categoría de Empleados	Hombres			Mujeres			Relación Salario base entre Mujeres y Hombres		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Comité Ejecutivo	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Ejecutivos	6.208.430	7.100.423	7.471.000	5.055.345	5.598.106	5.539.010	0,8	0,8	0,7
Supervisores/ Profesionales	2.728.740	2.832.434	3.019.102	2.322.020	2.715.996	2.715.773	0,9	1,0	0,9
Operadores, Administrativos y Similares	1.768.309	2.057.526	2.041.551	1.531.929	1.745.440	1.675.807	0,9	0,8	0,8

*Observaciones: Se consideró dotación Local, a cierre de 2020. Se comparó promedio de sueldo (sueldo base + gratificación + sueldo variable) durante año señalado. Se excluye Agrupación CEO y VP dado que no existen mujeres en esos cargos en el apartado de Ventas.



www.inversiones.sura.cl