

**SURA ASSET MANAGEMENT CHILE**

# Reporte de Sostenibilidad 2015



[G4-31; G4-3; G4-5]

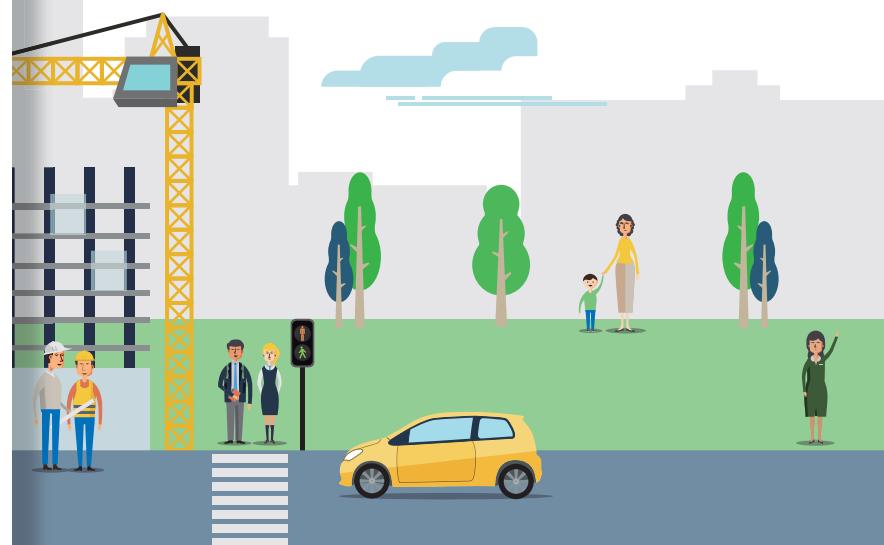
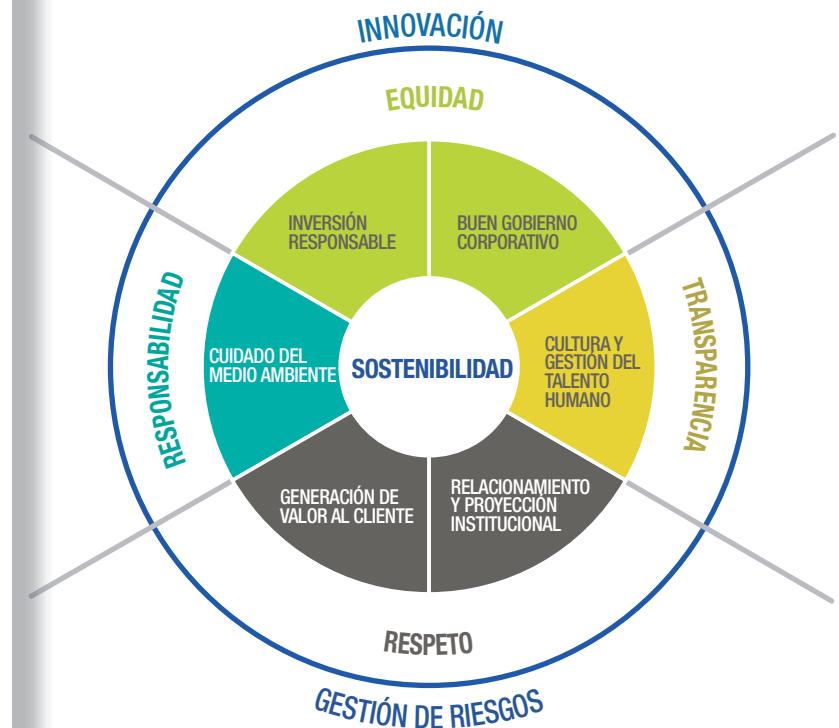
Para realizar consultas o comentarios sobre este reporte y sus contenidos, puede escribir al correo  
[sostenibilidad@sura.cl](mailto:sostenibilidad@sura.cl)

Este Reporte de Sostenibilidad también está disponible en nuestro sitio web: [www.sura.cl](http://www.sura.cl)

**SURA Asset Management Chile S.A.**, filial de SURA Asset Management S.A.

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

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





# ÍNDICE

MENSAJE  
DEL CEO

página 6

LOS TEMAS  
RELEVANTES  
PARA NUESTRO  
GRUPO DE INTERÉS

página 8

QUIÉNES  
SOMOS

página 11

NUESTRO ENFOQUE  
DE SOSTENIBILIDAD

página 23

BUEN GOBIERNO  
CORPORATIVO  
E INVERSIÓN  
RESPONSABLE

página 35

GENERACIÓN DE  
VALOR AL CLIENTE

página 57

CULTURA Y GESTIÓN  
DEL TALENTO  
HUMANO

página 69

RELACIONAMIENTO  
Y PROYECCIÓN  
INSTITUCIONAL

página 85

CUIDADO  
DEL MEDIO  
AMBIENTE

página 101

ACERCA  
DEL REPORTE

página 108

ÍNDICE  
GRI G4

página 112



# VISIÓN

Acompañamos a nuestros clientes a lograr sus sueños a través del ahorro y protección.

# MISIÓN

Apoyamos a nuestros clientes a través de una asesoría experta y diferenciadora en soluciones de ahorro para alcanzar su Número, su Pensión, creciendo sustentablemente, desarrollando a nuestros colaboradores e integrándonos responsablemente a la comunidad.

# NUESTROS PRINCIPIOS

Equidad

Transparencia

Responsabilidad

Respeto

# Somos **SURA Asset Management Chile**



“Hoy estamos más conectados con las regiones. Nuestra presencia en todo el país, incluyendo Isla de Pascua, nos permite estar en mayor sintonía con las necesidades de nuestros clientes y grupos de interés”.

**PABLO WIDMER**  
Subgerente Desarrollo Comercial



“Estoy orgullosa de ser parte del equipo de inversiones. Tomamos decisiones sustentables”.

**BEATRIZ HERRANZ**  
Senior Portfolio Manager



“Estoy comprometida con escuchar a nuestros clientes y explicarles en forma transparente cómo ahorrar”.

**ALEJANDRA RUIZ**  
Supervisora Call Center



“Aportamos con nuestro trabajo a mejorar el plan de ahorro de nuestros trabajadores”.

**LILIANA MORALES**  
Analista Calidad de Vida y Beneficios



“En SURA he podido equilibrar mi vida familiar y laboral. Como papá he tenido la oportunidad de estar presente con mis hijos participando y compartiendo con ellos durante el día”.

**JORGE CARRILLO**  
Subgerente Control de Gestión



“Es muy gratificante contribuir con la sociedad y con los más vulnerables a través de acciones como el voluntariado corporativo impulsado por empresas como ésta”.

**TAMARA ORTIZ**  
Ejecutivo Retención



“Nos preocupamos de las necesidades de los clientes, situándolos al centro de la gestión de nuestro negocio”.

**ANA LYDIA MONDEJA**  
Subgerente Inteligencia de negocios

# Mensaje del CEO SURA Asset Management Chile

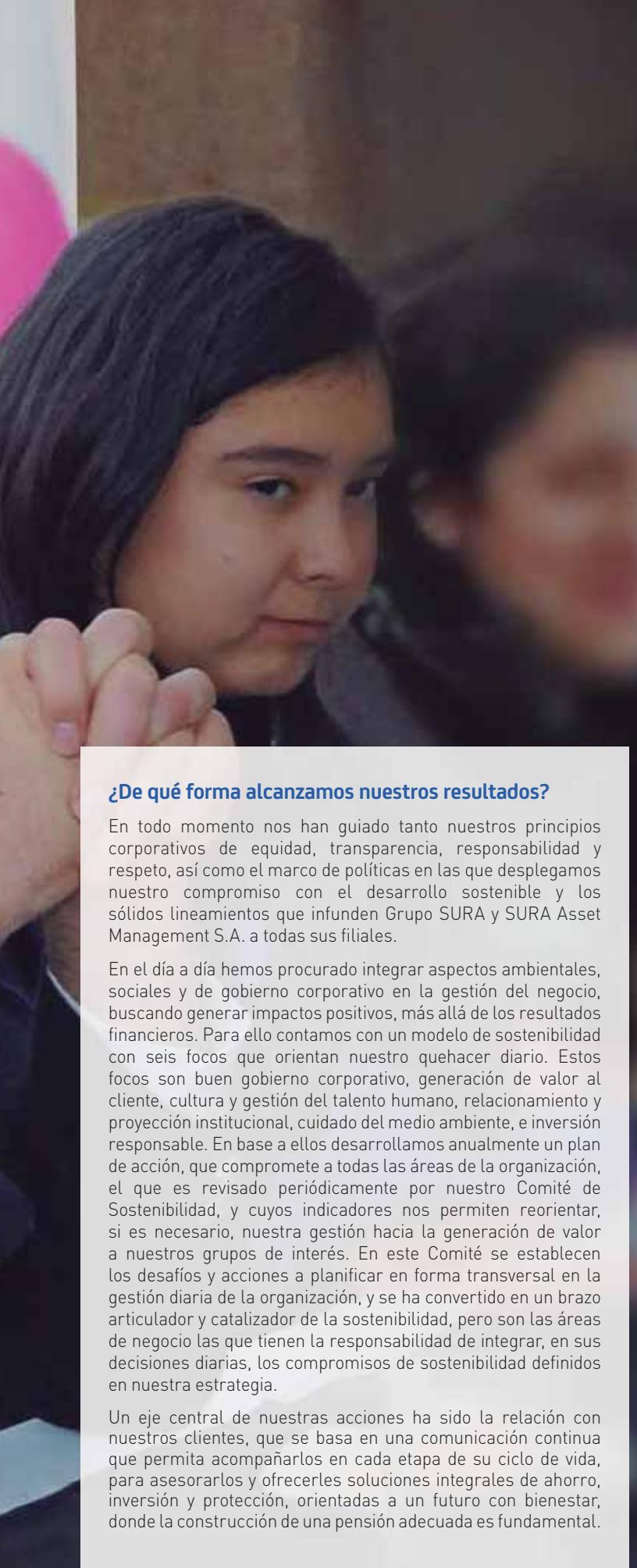
[G4-1; G4-2]

## Nuestro compromiso con el Desarrollo Sostenible

Esta es una invitación a leer nuestro primer Reporte de Sostenibilidad de SURA Asset Management Chile, y con ello quisiera también responder en estas primeras líneas a la pregunta ¿Cuál es el propósito que tenemos como organización, tanto en la industria del ahorro, protección e inversión, así como en nuestra sociedad? A través de este reporte queremos dar cuenta en profundidad del camino que hemos recorrido en nuestros primeros años orientados a convertirnos en una organización sostenible. Me entusiasma mucho compartir, a través de estas páginas, nuestra experiencia sobre cómo, desde hace cuatro años, hemos venido movilizando a nuestra organización a nivel local hacia el cumplimiento de nuestra Misión, a través del compromiso con el desarrollo sostenible. Esta forma de hacer bien las cosas ha comenzado a constituirse en parte de la esencia de nuestra cultura, lo que ha sido posible en parte también gracias al compromiso diario de nuestros Colaboradores.

Trabajar en la construcción de una relación de largo plazo con nuestros grupos de interés nos ha permitido conocer y estar cada día más cerca de ellos. Esto lo hemos hecho estableciendo iniciativas de diálogo transparente con los diferentes públicos y tomando decisiones como organización sobre la base de sus opiniones y necesidades. Sabemos que como sociedad tenemos un desafío con las pensiones y el ahorro de los chilenos, y en SURA Asset Management Chile tenemos un rol clave en esta materia.





## ¿De qué forma alcanzamos nuestros resultados?

En todo momento nos han guiado tanto nuestros principios corporativos de equidad, transparencia, responsabilidad y respeto, así como el marco de políticas en las que desplegamos nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y los sólidos lineamientos que infunden Grupo SURA y SURA Asset Management S.A. a todas sus filiales.

En el día a día hemos procurado integrar aspectos ambientales, sociales y de gobierno corporativo en la gestión del negocio, buscando generar impactos positivos, más allá de los resultados financieros. Para ello contamos con un modelo de sostenibilidad con seis focos que orientan nuestro quehacer diario. Estos focos son buen gobierno corporativo, generación de valor al cliente, cultura y gestión del talento humano, relacionamiento y proyección institucional, cuidado del medio ambiente, e inversión responsable. En base a ellos desarrollamos anualmente un plan de acción, que compromete a todas las áreas de la organización, el que es revisado periódicamente por nuestro Comité de Sostenibilidad, y cuyos indicadores nos permiten reorientar, si es necesario, nuestra gestión hacia la generación de valor a nuestros grupos de interés. En este Comité se establecen los desafíos y acciones a planificar en forma transversal en la gestión diaria de la organización, y se ha convertido en un brazo articulador y catalizador de la sostenibilidad, pero son las áreas de negocio las que tienen la responsabilidad de integrar, en sus decisiones diarias, los compromisos de sostenibilidad definidos en nuestra estrategia.

Un eje central de nuestras acciones ha sido la relación con nuestros clientes, que se basa en una comunicación continua que permite acompañarlos en cada etapa de su ciclo de vida, para asesorarlos y ofrecerles soluciones integrales de ahorro, inversión y protección, orientadas a un futuro con bienestar, donde la construcción de una pensión adecuada es fundamental.

## ¿Cuáles son los próximos desafíos para una sociedad mejor?

Nuestra motivación y esfuerzos son cada vez mayores con nuestros clientes porque la realidad de un país como Chile es que ahorraremos muy poco para la vejez. Las pensiones son bajas, sobre todo para las mujeres, quienes presentan mayores períodos sin ahorrar. Además, la expectativa de vida ha aumentado, tanto para hombres como mujeres. Si bien esto es una muy buena noticia porque viviremos más, tendremos que preocuparnos de ahorrar para solventar esos años más de vida. Si consideramos también que en nuestro país aún existe un nivel de informalidad en el mercado laboral, el desafío es mayor.

En SURA Asset Management Chile hemos incorporado estos desafíos a nuestra estrategia de negocios y hemos creado un programa de educación previsional al que hemos denominado "Hablemos de pensiones". Con él estamos llegando a todos nuestros grupos de interés para generar conciencia de la importancia del ahorro temprano y las claves que les permitirán construir un ahorro suficiente para la vejez. A la fecha, hemos llegado a distintos grupos de interés, entre ellos academia, empresas, sindicatos, periodistas y colaboradores internos, en total cerca de más de 1.500 personas, pero debemos seguir ampliando nuestro alcance. También hemos innovado en nuestras comunicaciones para nuestros clientes, situando sus intereses en primer lugar, asesorándolos con mensajes segmentados y de acuerdo con su realidad, a través de comunicaciones directas y otras iniciativas para ayudarlos en la construcción de un ahorro que les permita enfrentar este desafío futuro.

Así también, y como parte de nuestro compromiso de gestión de sostenibilidad, hemos querido ser un actor válido y relevante en la reflexión en torno a las políticas públicas. Es por eso que hemos participado, a través de las instancias establecidas por el Gobierno, en el planteamiento público de propuestas orientadas a mejorar el sistema de pensiones actual. Tenemos el convencimiento que la brecha social en esta materia es tarea de todos, tanto del sector público como del sector privado. Hoy estamos haciendo un esfuerzo muy grande por llegar a nuestros más de 1,9 millones de clientes, hombres y mujeres de diferentes edades, empleados e independientes, a través de asesoría, soluciones de ahorro, comunicaciones claras y educación.

Los desafíos en este compromiso con el desarrollo sostenible nos guían a hacer las cosas cada día mejor y seguiremos encaminados en ello para aportar así a iniciativas que contribuyan a la creación de valor tanto a la organización como a la comunidad.

Asimismo, trabajaremos por promover más y mejores oportunidades, que estamos convencidos es la mejor herramienta para el desarrollo social. Profundizaremos nuestros proyectos de contribución a los grupos más vulnerables, buscando siempre la inclusión de ellos y el crecimiento sostenible de la economía, la creación formal de empleo y la productividad.

A la vez, orientaremos los esfuerzos en construir una organización cada vez más sólida en sus gobiernos corporativos. Hasta ahora no sólo hemos perfeccionado nuestras prácticas en esta materia, sino además participado activamente en las discusiones públicas de cómo podemos construir empresas más sostenibles desde gobiernos corporativos más sólidos y perfectos, que incorporen la mirada multidisciplinaria desde la experiencia, la trayectoria, las competencias y el género. Sin embargo, queda mucho por avanzar.

**Francisco Murillo Q.**

# Los temas relevantes para nuestros grupos de interés

[G4-19, G4-20, G4-21, G4-24]

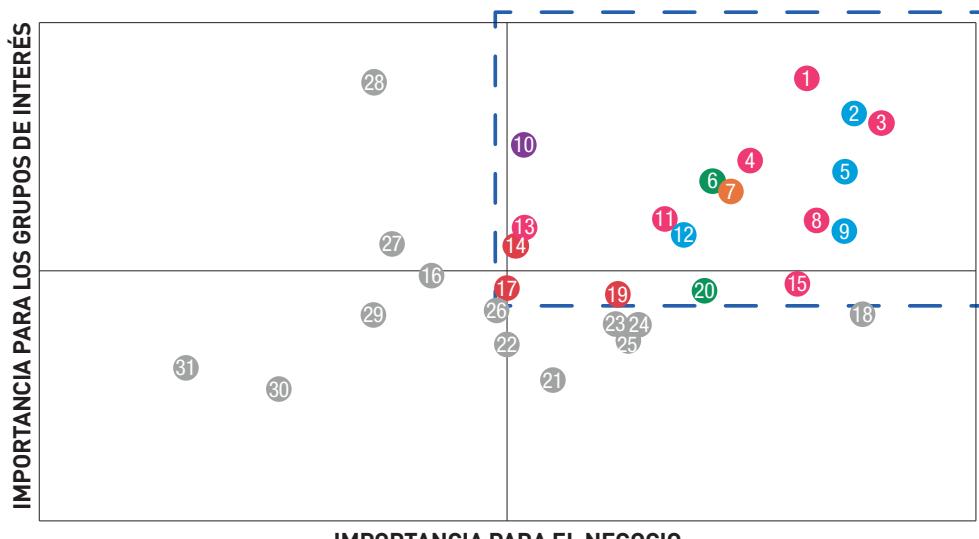
Nuestros grupos de interés son un eje fundamental en el desarrollo de nuestro negocio. Sus intereses, preocupaciones y expectativas son parte de nuestras decisiones y del desarrollo de nuestro Reporte de Sostenibilidad.



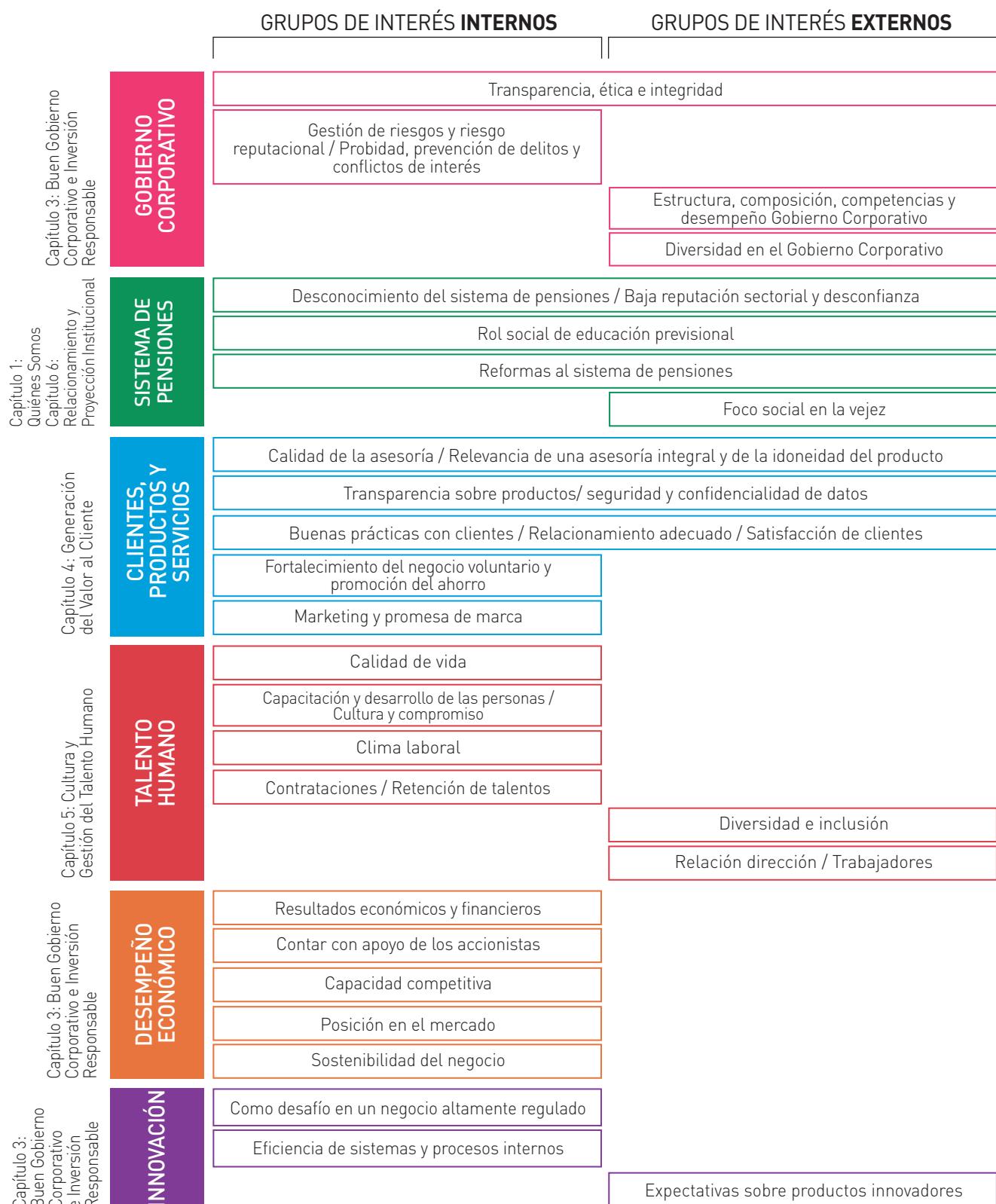
## Temas materiales

Se presenta a continuación el resultado de nuestro análisis de materialidad correspondiente a 2015. En la siguiente matriz se consideran prioritarios aquellos temas que se encuentran en el cuadrante de alta importancia para el negocio y alta importancia para los grupos de interés. Ver el desarrollo metodológico en el capítulo "Acerca del Reporte".

1. Transparencia, ética e integridad
2. Transparencia sobre productos
3. Probidad y prevención de delitos
4. Riesgo reputacional
5. Calidad de la asesoría
6. Reformas previsionales
7. Desempeño económico
8. Reputación sectorial
9. Ahorro como enfoque de negocio
10. Innovación en productos
11. Estructura del Gobierno
12. Relacionamiento
13. Desempeño del Gobierno
14. DDHH en los negocios
15. Inversión responsable
16. Inversión social
17. Inclusividad en sucursales
18. Capacitación y desarrollo de las personas
19. Empleo
20. Políticas públicas
21. Clima Laboral
22. Remuneraciones
23. Calidad de vida
24. Apoyo de accionistas
25. Proveedores
26. Relación entre trabajadores y Directorio
27. Diversidad e inclusión
28. Foco social en la vejez
29. Medio ambiente
30. Salud de los trabajadores
31. Trabajo infantil, forzoso, etc



A continuación se presenta el listado de temas materiales y su distribución en el reporte, producto del proceso de materialidad y la cobertura de cada aspecto dentro y fuera de la organización:





# Un compromiso a largo plazo

En SURA Asset Management Chile reconocemos la importancia de trabajar con una perspectiva de largo plazo con nuestros grupos de interés, donde se privilegie la gestión ética y el compromiso con el desarrollo sostenible, siendo atributos transversales la innovación y la gestión de riesgos para el desarrollo de nuestra actividad.

---

## Quiénes somos

# SURA Asset Management Chile en una mirada

(G4-9, G4-56)

En SURA Asset Management Chile incorporamos la gestión sostenible a nuestras decisiones de negocio, y con ello el compromiso de dar cuenta a nuestros grupos de interés sobre los aspectos más relevantes de nuestra gestión y desempeño. Por esta razón, iniciamos un desafío al presentar nuestro Primer Reporte de Sostenibilidad.

## SOMOS GUÍA DE AHORRO EN NUESTROS CLIENTES



## COLABORADORES



Promedio de horas de formación y capacitación





## PROVEEDORES

**938**

Número de proveedores

**MM\$ 47.099**

Pago a proveedores

## INVERSIÓN SOCIAL Y DONACIONES

- Educación
- Formación para las competencias laborales
- Innovación y emprendimiento

**\$200.719.500**

## CIFRAS RELEVANTES ADMINISTRADORA DE FONDOS DE PENSIONES (AFP)

**MÁS DE 35 AÑOS EN LA INDUSTRIA PREVISIONAL**

**MM\$ 21.873.914**

Activos administrados por AFP Capital

**20%**

Participación de mercado en activos  
administrados (Fondos de Pensiones)



**1,8 millones**

Total afiliados  
AFP Capital

**53,5%**  
Cotizantes

**402.424**

Total de Pensionados

**171.451**

Pensionados mujeres

**230.973**

Pensionados hombres

# Quiénes somos

Una empresa líder en ahorro, protección e inversión

## Nuestra historia

(G4-6; G4-7)

SURA Asset Management Chile S.A. es una sociedad anónima cerrada -cuyo controlador es SURA Asset Management S.A.- y éste, a la vez, filial del Grupo SURA.

En 2011 Grupo SURA adquiere los activos de ING en Latinoamérica para gestionar las operaciones de seguros y pensiones en México, Perú, Colombia, Uruguay, El Salvador y también Chile. Así se crea SURA Asset Management S.A., que hoy cuenta con presencia en estos seis países de la región.

**SURA Asset Management S.A.**

Nº 1 en pensiones

**17,3 millones**

Total de clientes

**USD 103,100 billones**

Total de activos administrados

**9.194**

Total de colaboradores

**22,8%**

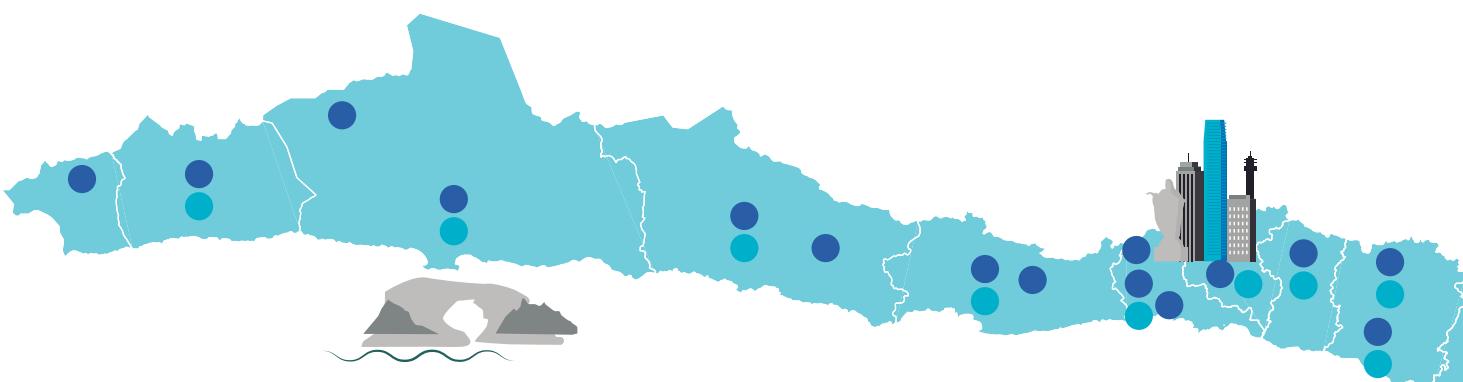
Participación de mercado en pensiones

## Presencia en Chile

(FS13, G4-8)

**26**  
● sucursales SURA

**35**  
● sucursales AFP Capital



Somos la  
única AFP en  
**Isla de Pascua**

## Nuestros productos en SURA Asset Management Chile

{G4-4}

En Chile operamos en el mercado de fondos mutuos, seguros de vida y acciones, y en la industria previsional a través de la Administradora de Fondos de Pensiones AFP Capital S.A., en adelante AFP Capital. Ofrecemos una solución integral para el ahorro, protección y la inversión de las personas.



### Ahorro mandatorio

#### AFP Capital S.A.

Administramos el ahorro previsional obligatorio y voluntario de los chilenos, generando rentabilidad para constituir una pensión en el futuro.

- Ahorro Previsional Voluntario
- Cuenta 2
- Ahorro Previsional Obligatorio



### Ahorro voluntario

#### Seguros de vida SURA S.A.

Ponemos a disposición de nuestros clientes una gama de productos de protección para cubrir imprevistos de fallecimiento, accidentes o enfermedades: Seguros de Vida individual, colectivos y Rentas Vitalicias.

- Seguros temporales
- Seguros con ahorro
- Seguros APV
- Seguro de salud
- Renta vitalicia
- Renta privada

#### Corredores de Bolsa SURA S.A.

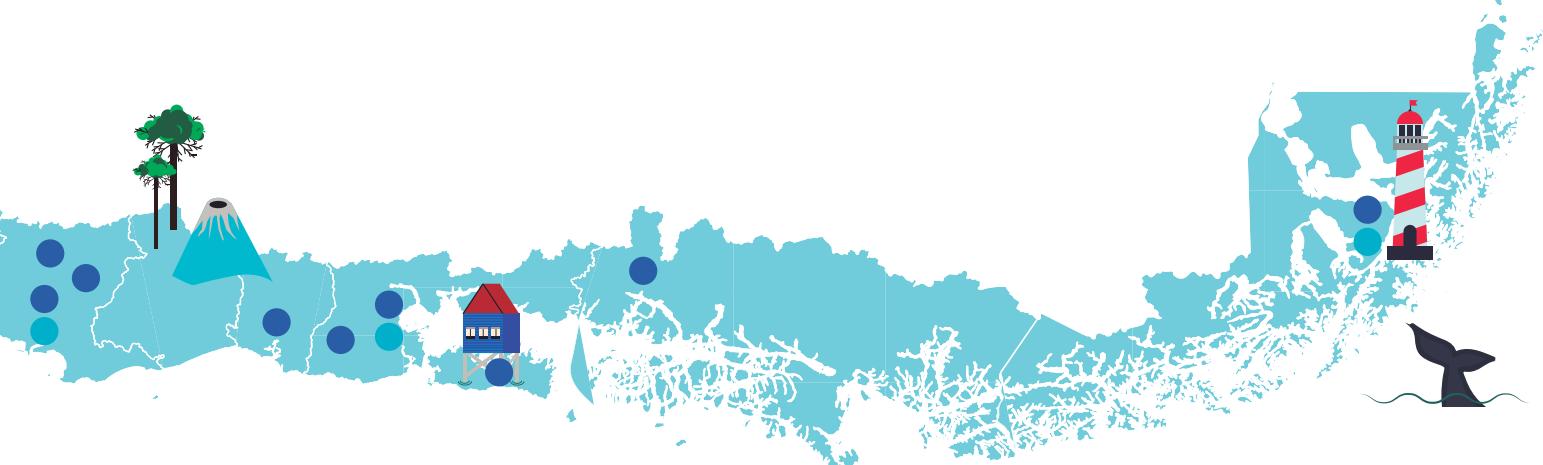
Somos intermediarios de valores de oferta pública, en particular, fondos mutuos nacionales y extranjeros. También realizamos compra y venta de acciones y cuotas de fondos de inversión (CFI) en el mercado nacional.

- Acciones
- Fondos Mutuos
- Fondo de inversión inmobiliaria

#### Administradora General de Fondos SURA S.A.

Administramos fondos mutuos nacionales y extranjeros, y fondos de inversión inmobiliaria nacional.

- Fondo Mutuo de inversión en instrumentos de deuda de mediano y largo plazo
- Fondo Mutuo de inversión en instrumentos de deuda de corto plazo con duración menor o igual a 90 días
- Fondo Mutuo de inversión en instrumentos de capitalización
- Fondo Mutuo de libre inversión
- Fondo Mutuo dirigido a Inversionistas calificados
- Fondo Inmobiliario



## ¿Cómo creamos Valor?

Queremos contribuir al país a través del desarrollo sostenible de nuestro negocio. Planteamos una propuesta de negocio responsable que genere valor a nuestros clientes, la sociedad, colaboradores, y a todos quienes se relacionan con nuestra Compañía, entendiendo los desafíos presentados en el contexto nacional del ahorro y la previsión.

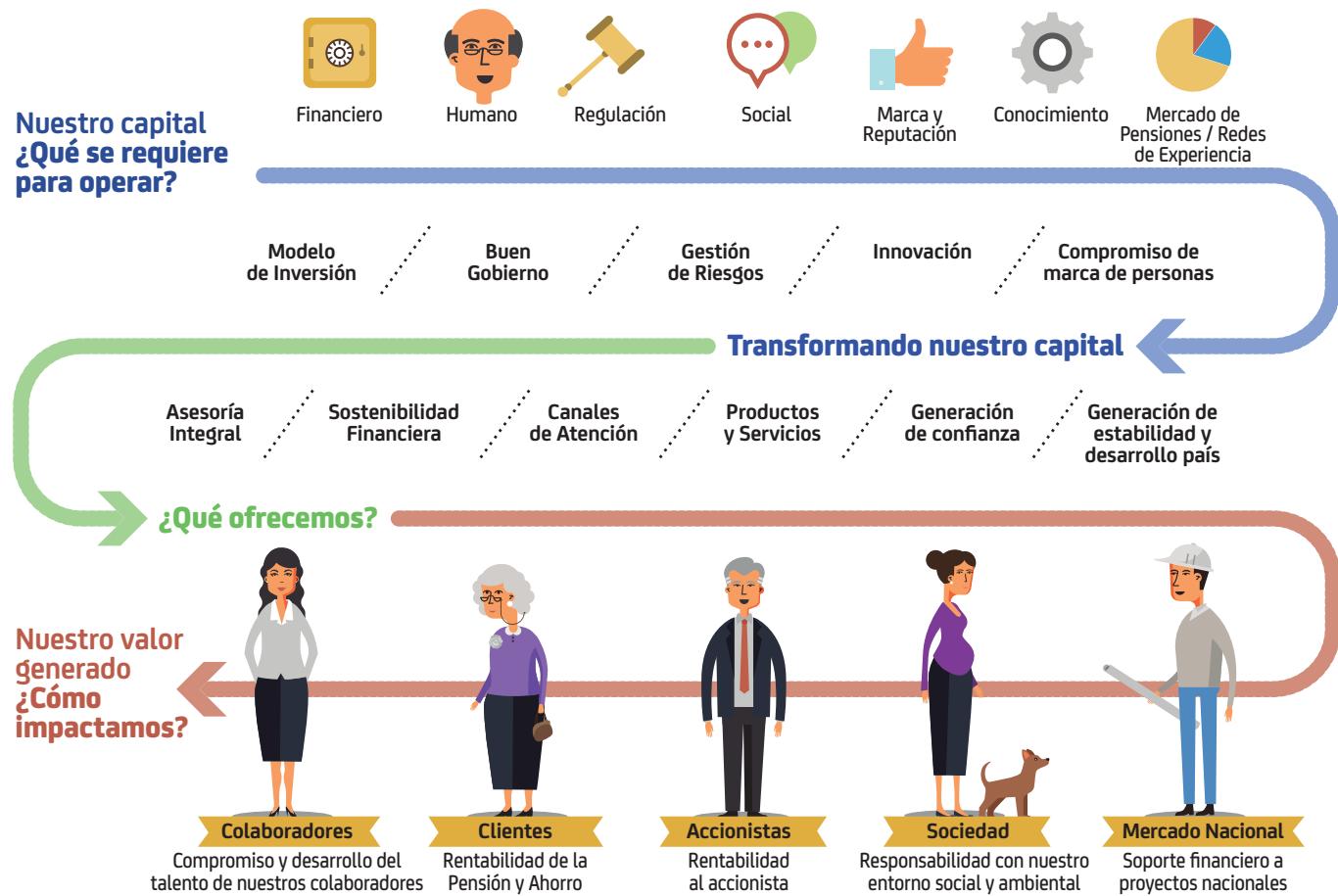
Buscamos fomentar la cultura del ahorro y la protección, contribuyendo a la construcción de mejores pensiones para los chilenos y chilenas, elevando su calidad de vida futura. Lo anterior, creemos, es posible en la medida en que estemos presentes en las dinámicas públicas y espacios de reflexión a nivel país, poniendo a disposición nuestra experiencia, conocimiento y perspectiva de largo plazo en el negocio, continuando siempre con nuestro aporte al fortalecimiento del mercado de capitales.

El siguiente modelo de creación de valor tiene el propósito de mostrar cómo la Compañía, a través de su estrategia de negocio,

entiende su gestión y materializa sus resultados en torno al compromiso de generación de valor, tanto para la organización como para sus grupos de interés en el corto, mediano y largo plazo.

El modelo está basado en las directrices del International Integrated Reporting Council (IIRC). Éste considera como primeros componentes los "capitales" (input), los cuales representan los recursos necesarios para que la organización pueda realizar sus actividades. En una segunda etapa, se identifican los procesos claves para la "transformación de capitales", los cuales se convierten en los productos y servicios ofrecidos por SURA Asset Management Chile (a través del Gobierno Corporativo, la estrategia de negocio, su sólida gestión de riesgos, la propuesta de "modelo de inversión" y la innovación). Finalmente, todas estas actividades que resultan de la "transformación de capitales" -para ofrecer los productos y servicios- generan valor tanto en sus públicos de interés como en la propia organización (output).

### Modelo de Creación de Valor



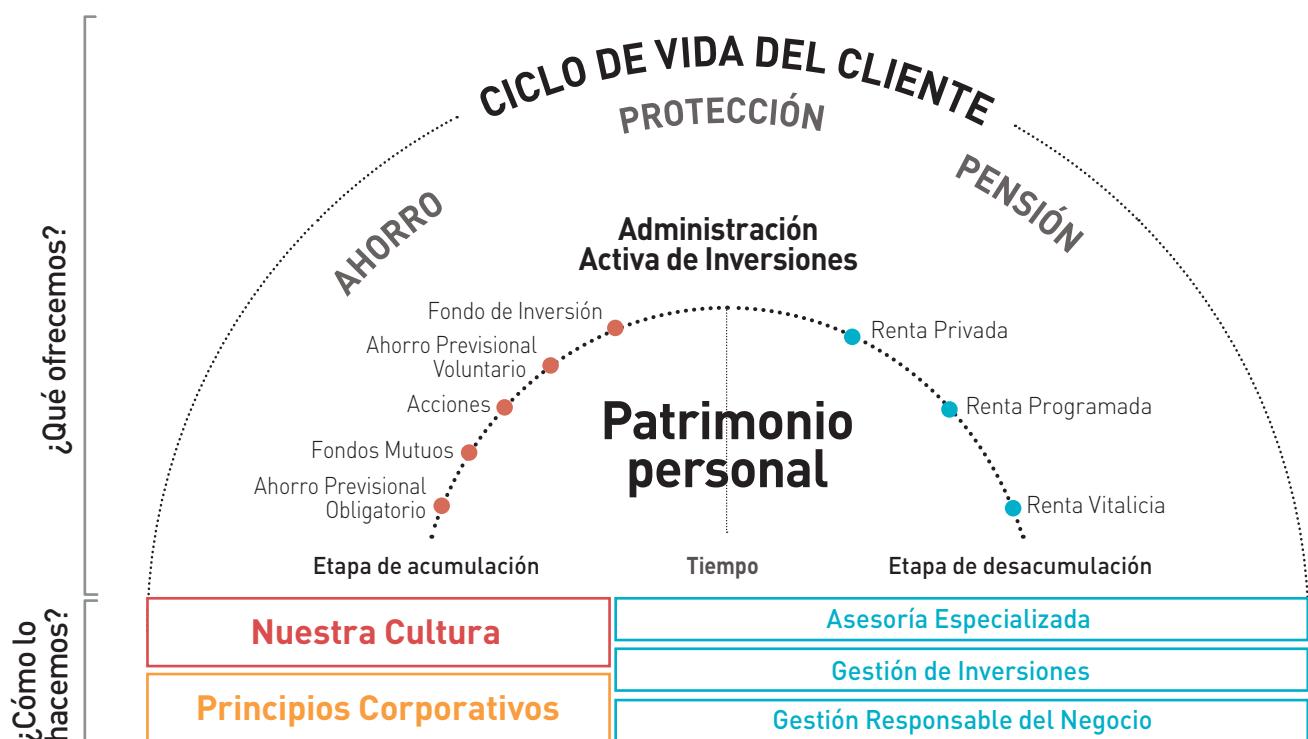
## ¿Qué hacemos y qué ofrecemos?

(G4-4)

Ayudamos a nuestros clientes a tener un mejor futuro a través de soluciones personalizadas de ahorro, protección y pensión, a lo largo de todo su ciclo de vida. Para esto ofrecemos una asesoría especializada que se caracteriza por una oferta integral de productos diseñados de acuerdo a las necesidades de cada cliente, sin conflicto de interés y asertiva.

Nuestra Cultura y Principios Corporativos nos guían en nuestro planteamiento responsable del negocio, apoyados en una asesoría especializada para lograr una gestión eficiente de las inversiones en un marco de gestión sostenible del negocio.

### Una solución sostenible para cada etapa de la vida

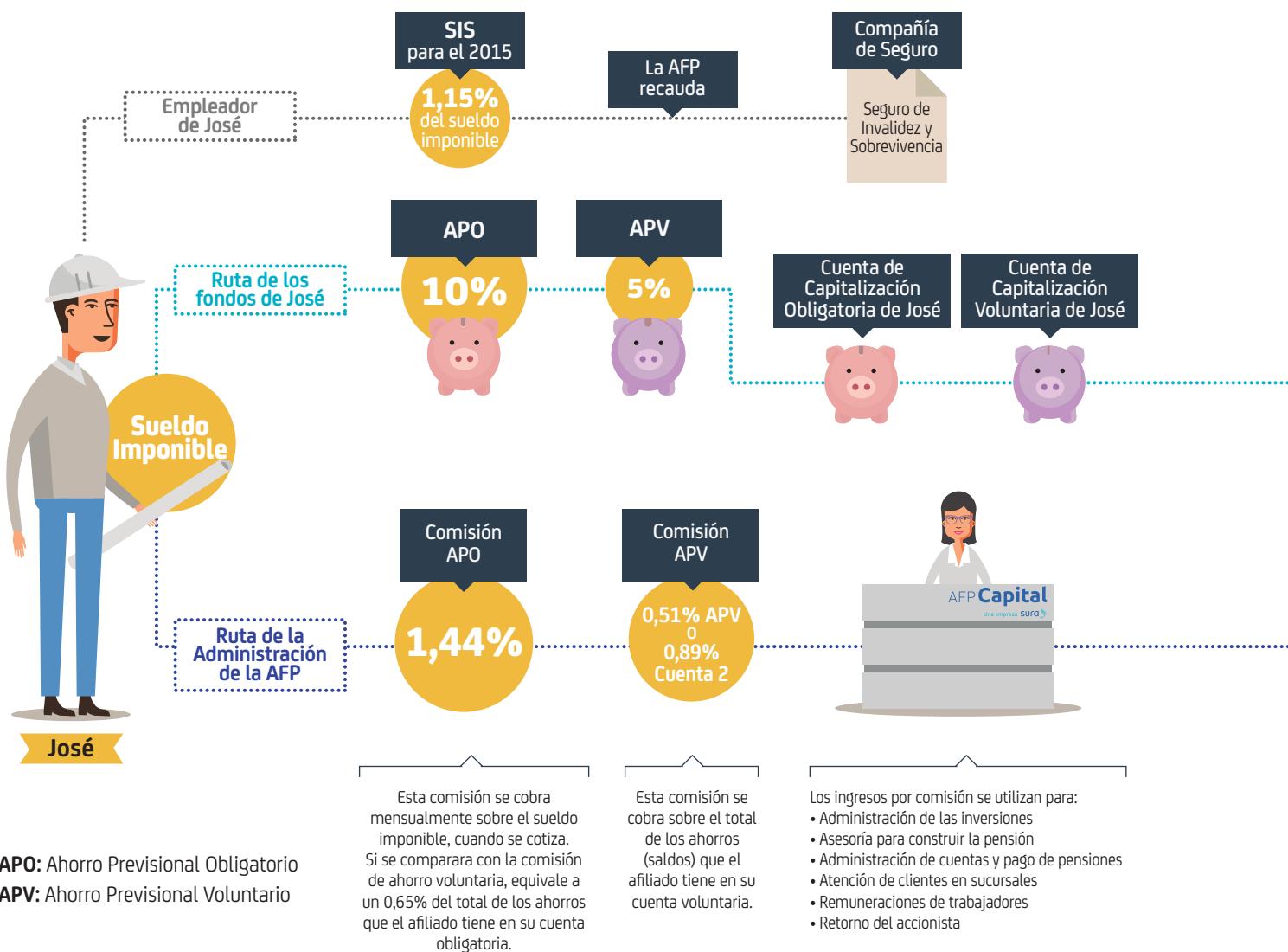


# ¿Cómo se construyen

Cuando una persona se pensiona, gracias a los ahorros que acumuló durante toda su vida laboral, podrá obtener una pensión de vejez o vejez anticipada. El monto ahorrado sobre el cual se calcula esa pensión, está constituido por las cotizaciones obligatorias aportadas durante su vida laboral (Ahorro Previsional Obligatorio), los aportes voluntarios (Ahorro Previsional Voluntario), la transferencia de fondos que el afiliado eventualmente pueda realizar desde su Cuenta de Ahorro Voluntario, el Bono de Reconocimiento (si corresponde) y principalmente por la rentabilidad obtenida desde el inicio del período de cotización hasta el momento de la pensión.

## La rentabilidad de los ahorros

Las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) son las encargadas de rentabilizar nuestros ahorros para lograr tener pensiones adecuadas al final de nuestra vida laboral. El ahorro para la pensión se construye principalmente con un aporte del 10% de la renta imponible mensual que los empleadores depositan en la cuenta de capitalización individual, que el trabajador tiene en el fondo de pensiones. Además el empleador recauda un porcentaje del sueldo del trabajador (1,41% del sueldo imponible para 2015), que entrega a la AFP para que esta la envíe a una compañía de seguros. Así los trabajadores quedan cubiertos por el denominado Seguro de Invalidez y Sobrevivencia (SIS). Este seguro cubre a los hombres y mujeres para eventos de invalidez parcial, invalidez total y muerte o



<sup>1</sup> Instrumentos de Renta Fija: depósitos a plazo, Bonos, Letras Hipotecarias, instrumentos Banco Central, entre otros.

<sup>2</sup> Instrumentos de Renta Variable: Acciones, multifondos inmobiliarios entre otros.

<sup>3</sup> Cálculo para hombre que cotiza desde los 25 años y se jubila a la edad legal. Realizado con una rentabilidad del 5%.

# ¿Por qué elegir las pensiones?

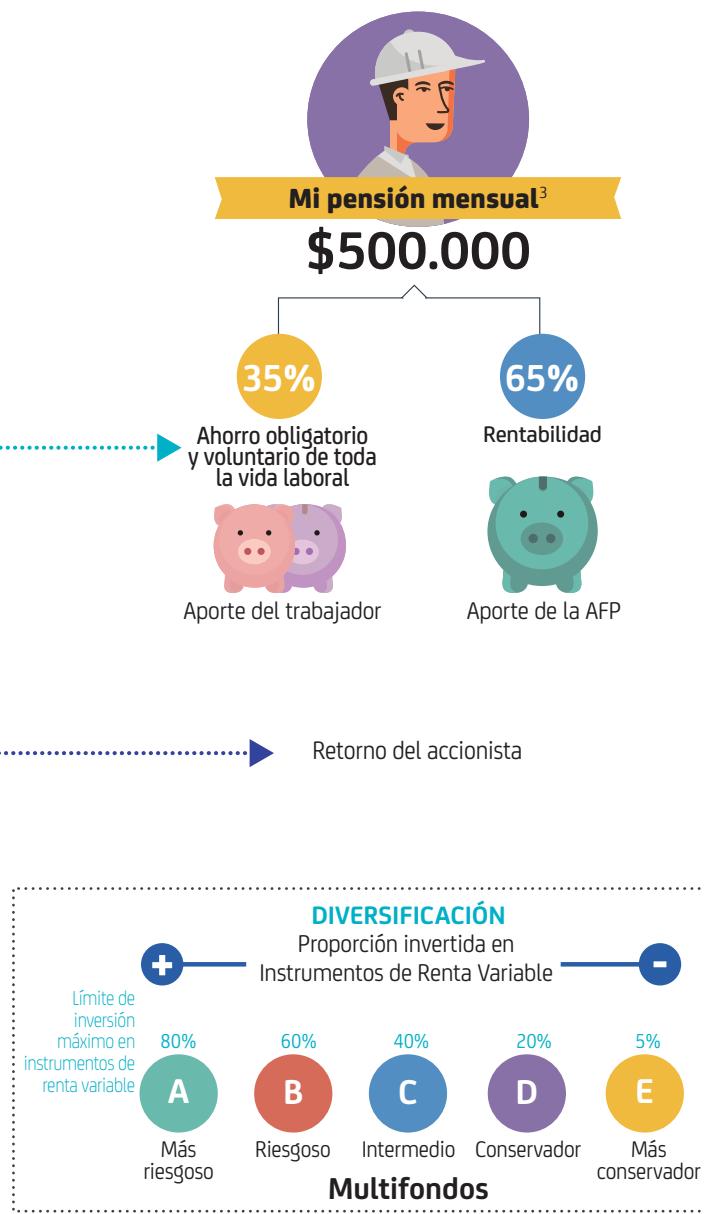
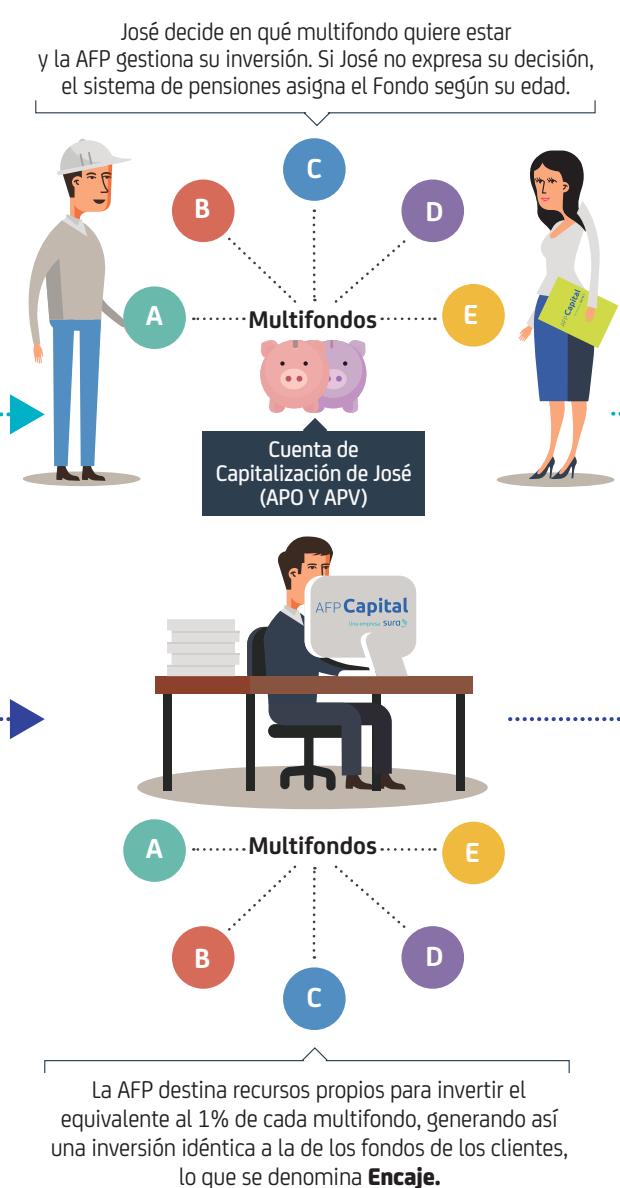
sobrevivencia. Es importante que los **Trabajadores Independientes** coticen mensualmente, ya que con ello pueden acceder a:

- Pensión de vejez a la edad legal anticipada
- Derecho a licencia médica, y en caso de las mujeres a licencia pre y post natal
- Al cotizar mensualmente se puede acceder al Seguro de Invalidez y Sobrevidencia (SIS)

La Administradora invierte diversificadamente estos ahorros a través de instrumentos financieros, tanto en Chile como en el extranjero, en cinco alternativas de inversión conocidas como Multifondos. Estos se diferencian según su nivel de riesgo, es por ello que es importante elegir el fondo adecuado según la edad y

aversión al riesgo. En caso de no haber elegido un fondo, estos son asignados según la normativa en base a la edad y sexo del afiliado.

El objetivo es obtener en el largo plazo una adecuada rentabilidad y seguridad de los ahorros de los cotizantes y entregar una mejor pensión. El afiliado puede diversificar sus ahorros hasta en dos de los cinco multifondos, los cuales van desde la letra A hasta la E. Estos se diferencian según la proporción en la que invierten en instrumentos de renta fija<sup>1</sup> y variable<sup>2</sup>. La rentabilidad obtenida por las AFP para los ahorros de los trabajadores es tan positivo e importante, que en promedio, un 65% del saldo acumulado por el afiliado al momento de la pensión, proviene de esa rentabilidad. Los fondos son propiedad del afiliado y pueden ser complementados con ahorro voluntario para aumentar o adelantar la pensión futura.



## Obligaciones de las AFP

Las AFP deben cumplir con determinadas obligaciones regulatorias para asegurar los ahorros de sus afiliados. Dos de las más relevantes para que los trabajadores puedan confiar en las decisiones que ellas toman son: **1) independencia del patrimonio:** las AFP no pueden utilizar los dineros de sus afiliados como capital de inversión para obtener ganancia y **2) el encaje:** las AFP deben replicar, con su propio patrimonio, las inversiones que realizan con el dinero de sus afiliados, invirtiendo así **un uno por ciento (1%)** de cada Fondo de Pensiones, en exactamente los mismos instrumentos que los afiliados. De esta forma, el sistema se asegura que las AFP tomen las mejores decisiones de inversión, ya que arriesgan recursos propios al igual que sus afiliados.

## Ganancia de las AFP

Las AFP ganan a través de las comisiones obtenidas por el Ahorro Previsional Voluntario, comisión cuenta 2 y la rentabilidades logradas a través del encaje.

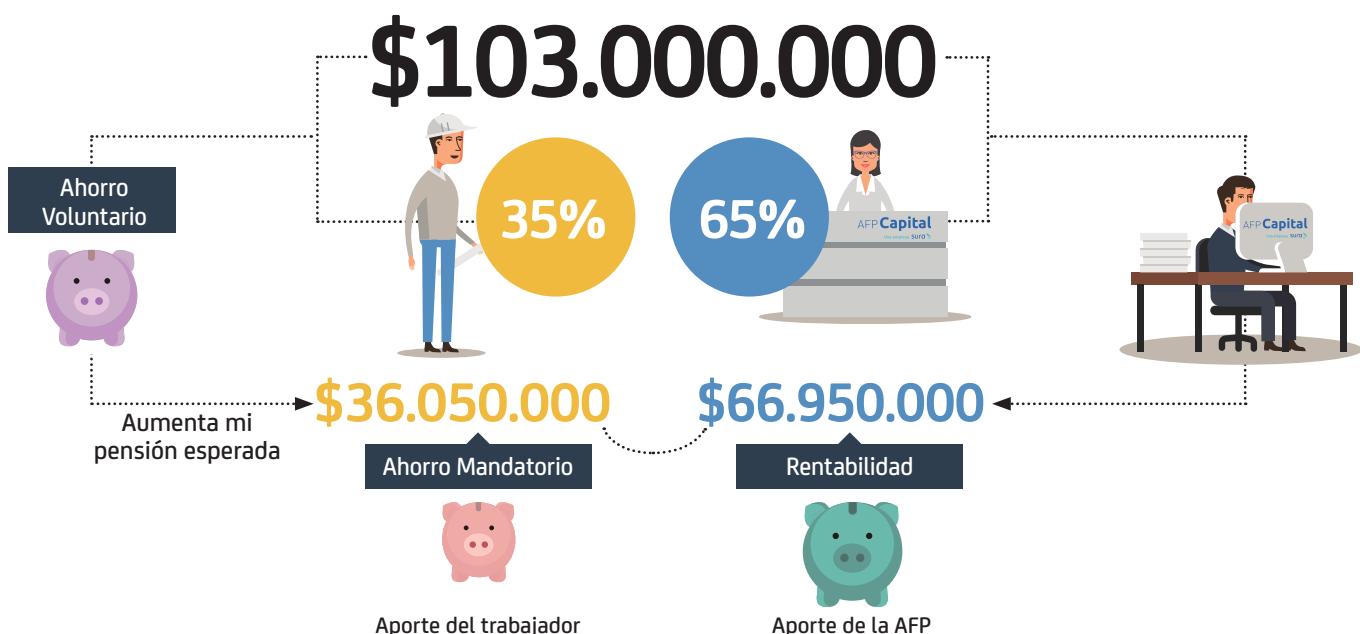
El desafío del sistema previsional es transparentar y explicar que el ahorro obligatorio de sus afiliados -10% de su sueldo mensual, no es suficiente para lograr buenas pensiones. Existen muchos factores que explican esa situación; en lo fundamental, se debe a las crecientes expectativas de vida, y a los menores retornos futuros de los ahorros.

## ¿Cómo se construye la pensión?

La construcción de la pensión debe considerar tanto el ahorro previsional obligatorio como el ahorro voluntario. AFP Capital ha realizado, desde hace varios años una campaña para ayudar a sus afiliados a tomar conciencia de la cantidad de ahorro que se debe tener al momento de pensionarse, a través del "El Número", que representa el total de ahorros que un afiliado debe juntar para recibir una pensión de acuerdo con lo que espera.

De este total de fondo de pensión, el 35% se construye en base al ahorro obligatorio y voluntario del cotizante, y el 65% se construye con la rentabilidad generada por las inversiones que realiza la AFP (ver rentabilidad de los ahorros). Por lo tanto, uno de los elementos claves para tener éxito en la construcción de la pensión es la rentabilidad de los multifondos y la continuidad de las cotizaciones, es decir, es evitar las lagunas previsionales.

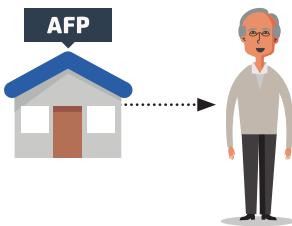
### Ejemplo: Para construir una pensión de \$500.000 mensuales



# ¿Cómo pensionarse?

Todo afiliado, previo a seleccionar una modalidad de pensionarse, debe licitar su pensión a través del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP), mediante información que envía la AFP a este sistema. En este sistema participan las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), las Compañías de Seguros de Vida y los Corredores de Seguros de Rentas Vitalicias.

## Tipos de pensión



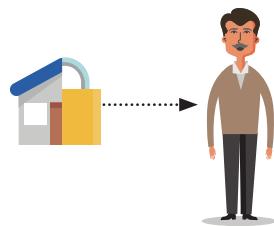
### RETIRO PROGRAMADO

- Renta mensual en UF o monto fijo en pesos.
- Se recalcula anualmente en función del saldo acumulado, sus expectativas de vida y la de sus beneficiarios y de la rentabilidad esperada.
- Genera pensiones de sobrevivencia a los beneficiarios establecidos por ley.
- Si no existen beneficiarios, el saldo constituye herencia.
- Este tipo de retiro permite cambiarse a otra modalidad de pensión.
- No se pierde la propiedad del fondo.
- Se debe cumplir con los requisitos que estipula la Ley [vejez, vejez anticipada, sobrevivencia e invalidez].



### RENTA VITALICIA

- Renta mensual fija en UF, para toda la vida del afiliado.
- Genera pensión de sobrevivencia a sus beneficiarios legales de pensión.
- El afiliado tiene la posibilidad de solicitar condiciones especiales de cobertura, períodos garantizados de pago.
- Al no existir beneficiarios con derecho a pensión, se extingue la obligación de pago por parte de la compañía.
- Este contrato tiene el carácter de irrevocable.
- Para optar por esta modalidad el afiliado debe cumplir con un requisito de pensión mínima.



### RENTA VITALICIA INMEDIATA CON RETIRO PROGRAMADO

- El requisito en esta modalidad es que el cliente posea un fondo igual o mayor al monto de la pensión básica solidaria.
- El afiliado puede distribuir su saldo para contratar una Renta Vitalicia, de un monto a lo menos igual a la Pensión Básica Solidaria y con la diferencia contratar un Retiro Programado. La pensión corresponderá a la suma percibida por ambas modalidades.
- El afiliado o sus beneficiarios podrán destinar el todo o parte de los fondos destinados al Retiro Programado, para repartir la Renta Vitalicia Inmediata.
- Cada pensión se regirá de acuerdo a las normas correspondientes a su modalidad.



### RENTA TEMPORAL CON RENTA VITALICIA DIFERIDA

- Esta modalidad parte con el retiro programado y luego pasa a renta vitalicia, según lo convenido por cada afiliado.
- El requisito para esta modalidad es que el monto en la etapa de renta vitalicia no puede ser inferior a la mitad de la renta mensual recibida bajo retiro programado.
- Para esta modalidad aplican los mismos requisitos señalados en retiro programado y renta vitalicia, según la modalidad de pensión que corresponda en ese momento.

#### Pensión básica solidaria (PBS)

Es muy importante incorporarse al sistema de las AFP, ya que en el caso de no tener ahorro suficiente para una pensión mínima (\$ 89.764), se debe acoger a la Pensión Básica Solidaria de vejez e invalidez que entrega el Estado.

#### ¿Qué son las lagunas previsionales?

Son los períodos que presenta un afiliado sin cotizaciones en el sistema de AFP. Éstos se pueden producir por tres razones distintas: períodos sin trabajar, ya sea por cuidado de la familia o cesantía, entre otros; períodos sin cotizar como trabajador independiente o debido a que los empleadores no pagaron las cotizaciones del trabajador en la AFP. Presentar lagunas previsionales impacta tu pensión futura a recibir. Este impacto es aún mayor si la laguna previsional se produjo en los primeros años de vida laboral, dado que ese dinero hubiese sido reinvertido más veces, lo que hubiese podido generar mayor rentabilidad en el tiempo.

#### ¿Qué es el Bono de reconocimiento?

Es entregado por el Estado a los trabajadores que se incorporaron al Nuevo Sistema de Pensiones, de acuerdo a los períodos de cotizaciones que registran en el antiguo régimen previsional. El Bono de Reconocimiento se ingresa a la Cuenta de Capitalización Individual cuando el afiliado se pensiona por vejez, invalidez o sobrevivencia.

#### “Cuando los fondos caen, las AFP ganan igual...”

Por ley cada AFP debe mantener un fondo en garantía para responder a los trabajadores por los resultados de las inversiones. Este fondo, llamado Encaje, que no es de los trabajadores si no de la AFP, se debe invertir de la misma forma que el ahorro de los afiliados, corriendo la misma suerte. Es por eso que cuando el fondo de pensiones cae, las AFP también pierden. ([www.prevencionparatodos.cl](http://www.prevencionparatodos.cl))

#### “Las AFP invierten mi plata y se quedan con las ganancias...”

Todas las ganancias que generan los ahorros de los trabajadores se incorporan en sus cuentas individuales. Las AFP no reciben ninguna parte de esas ganancias. ([www.prevencionparatodos.cl](http://www.prevencionparatodos.cl))



# **Hacemos las cosas con visión de futuro**

La sostenibilidad es un eje fundamental del negocio, lo entendemos como “hacer las cosas bien”, llevando a cabo una gestión responsable, entendiendo la importancia de los desafíos que nos plantea nuestro contexto social. Es así como lo plasmamos en nuestra visión y misión de negocio, donde recogemos lo importante que es para las personas prepararse para el futuro.

---

## Nuestro enfoque de sostenibilidad

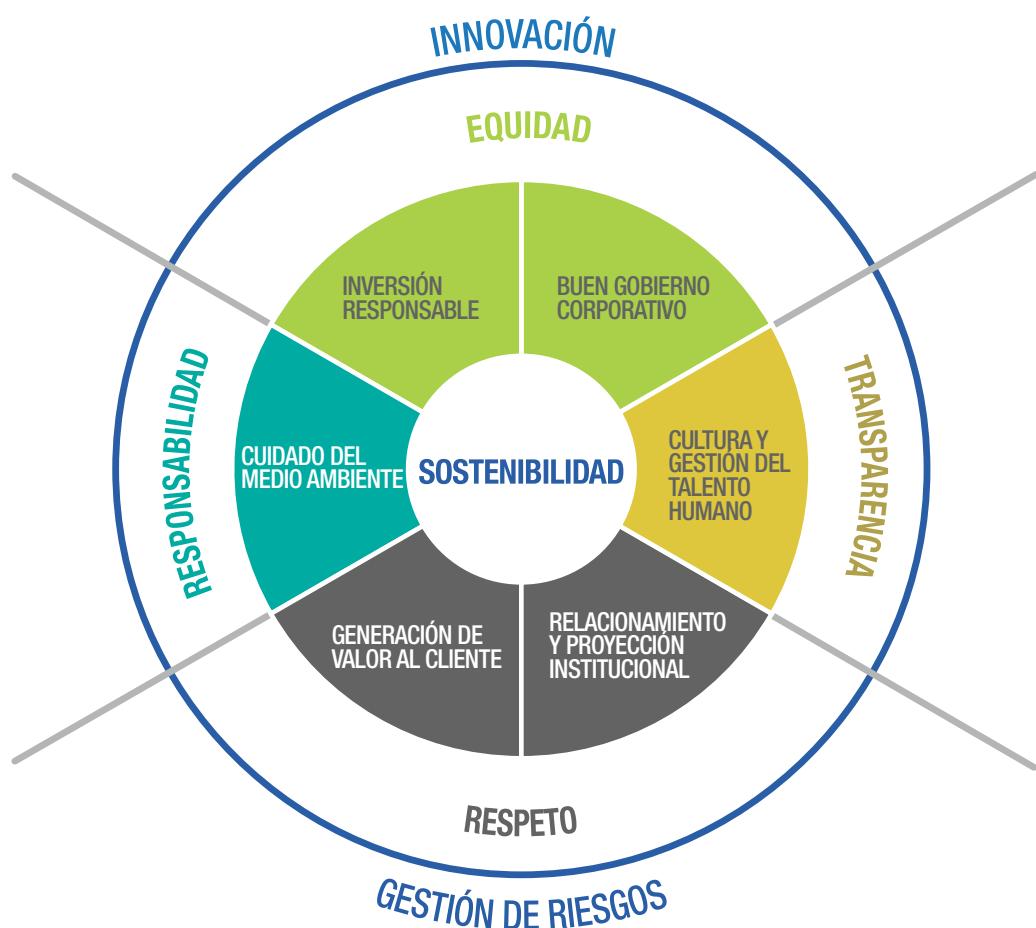
# Nuestro enfoque de sostenibilidad

En Chile tenemos más de treinta y cinco años de experiencia en el negocio de pensiones y ahorro, donde la visión de largo plazo resulta clave para nuestro éxito empresarial. Para eso, debemos establecer relaciones de largo plazo con nuestros grupos de interés y contribuir al mejoramiento de las comunidades en las que nos insertamos.

Para ello, nuestro actuar se enmarca en los cuatro Principios Corporativos de equidad, transparencia, respeto y responsabilidad, los cuales son parte de nuestro modelo de sostenibilidad que se gestiona a través de seis focos y atributos, es así como abordamos nuestros desafíos en materia de sostenibilidad, y con ello generamos valor para cada uno de los grupos de interés con los que nos relacionamos.

Nuestro modelo de sostenibilidad considera la gestión de riesgos y la innovación como ejes claves de nuestros procesos, que nos permiten plantear un negocio capaz de adaptarse a los desafíos del contexto donde opera y a las diferentes expectativas, necesidades y realidades de nuestros clientes, accionistas, colaboradores y comunidades. La innovación es un factor de cambio adaptativo que se fortalece con una gestión de riesgo aplicada.

## Modelo de Sostenibilidad



## INVERSIÓN RESPONSABLE

Actuamos responsablemente en el deber de proteger y gestionar los recursos de nuestros clientes e inversionistas para ayudarlos a alcanzar sus objetivos de inversión.

- Optimización del balance Rentabilidad / Riesgo de los portafolios administrados.
- Evaluación de criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo en oportunidades de crecimiento y portafolios de inversión.
- Aporte al desarrollo del mercado de capitales.
- Promoción de buenas prácticas en inversión responsable.

## CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE

La responsabilidad con el medio ambiente es inherente a la gestión de nuestros negocios, por tanto procuramos actuar de manera preventiva en los diferentes ámbitos de operación.

- Uso racional de recursos naturales en la operación de los negocios.
- Inclusión de los criterios ambientales en las decisiones de inversión.
- Promoción de la cultura del cuidado de los recursos naturales en grupos de interés.
- Monitoreo del desempeño ambiental de los negocios.
- Desarrollo de una estrategia corporativa frente al Cambio Climático.

## GENERACIÓN DE VALOR AL CLIENTE

Se basa en una comunicación continua que permite ofrecer soluciones integrales de ahorro, inversión y protección y acompañamiento en cada etapa del ciclo de vida.

- Escuchar y entender las necesidades del cliente.
- Asesorar con pertinencia de acuerdo con el ciclo de vida de nuestros clientes.
- Entregar una oferta integral de productos.
- Desarrollar la cultura del ahorro.

## BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

Es el marco de actuación que define y regula las responsabilidades, principios, políticas, prácticas y medidas de dirección, administración y control encaminadas a crear, fomentar, fortalecer, consolidar y preservar una cultura basada en la transparencia empresarial.

- Gestión ética: Administración de conflictos de interés, políticas antifraude y anticorrupción.
- Monitoreo y seguimiento al cumplimiento de la regulación, políticas, compromisos y adhesiones voluntarias.
- Altos estándares empresariales.
- Marco de actuación con nuestros grupos de interés.
- Compromiso social, económico y ambiental.

## CULTURA Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Asumimos un compromiso permanente con la excelencia, mediante estrategias que apalanquen el desarrollo personal y profesional de nuestros colaboradores, quienes son nuestra principal ventaja competitiva, a través de la gestión del conocimiento y el fortalecimiento de la cultura organizacional.

- Atracción y retención del Talento Humano.
- Compensación y beneficios.
- Salud y Bienestar.
- Gestión del desarrollo del capital humano.
- Gestión del desempeño.
- Comunicación y Cultura.
- Clima y gestión del cambio.
- Gestión del conocimiento y aprendizaje organizacional.

## RELACIONAMIENTO Y PROYECCIÓN INSTITUCIONAL

La relación con nuestros grupos de interés se fundamenta en una participación activa en las dinámicas públicas, el desarrollo de programas de educación previsional y para el ahorro, y el despliegue de iniciativas que contribuyan a la creación de valor, tanto a la organización como a la comunidad.

- Generación de valor a grupos de interés, promoviendo el desarrollo sostenible en los países.
- Estrategia de la marca y gestión reputacional.
- Impulso de iniciativas de desarrollo social que generen valor a la organización y la comunidad.
- Fortalecimiento del Voluntariado Corporativo.
- Participación en desarrollo de buenas prácticas con proveedores como aliados estratégicos.

## Gestión de la sostenibilidad

(G4-34; G4-35; G4-36; G4-37; G4-45; G4-47; G4-49)

El marco de actuación a través del cual gestionamos la sostenibilidad está constituido por nuestras declaraciones corporativas que plantean los lineamientos e implicancias para desarrollarnos como una empresa sostenible.

La sostenibilidad se gestiona desde la alta administración de SURA Asset Management Chile, a través del Comité de Sostenibilidad, que lidera el Chief Executive Office (CEO), y los encargados del área de Comunicaciones Corporativas y Sostenibilidad, donde complementariamente, el Comité de Riesgos presenta los riesgos estratégicos de la Compañía, entre los cuales están considerados los aspectos sociales, ambientales, económicos y de reputación propios del negocio, además de la familia de los riesgos emergentes, que son elementos críticos para la propuesta de visión de largo plazo de la Compañía.

El Directorio tiene comunicación directa con el representante del área de sostenibilidad de la Compañía, el cual presenta en comités e instancias de inducción y capacitación (al menos dos veces al año) los aspectos críticos relacionados al plan de acción anual de sostenibilidad y aquellas temáticas emergentes que sea necesario considerar como desafíos para la organización, y que son tratadas en detalle por el Comité de Sostenibilidad.

Como parte de Grupo SURA, las empresas de SURA Asset Management S.A. realizan actividades a nivel regional con el propósito de transferir experiencia y buenas prácticas de sostenibilidad entre los países.

### Marco de actuación de la sostenibilidad



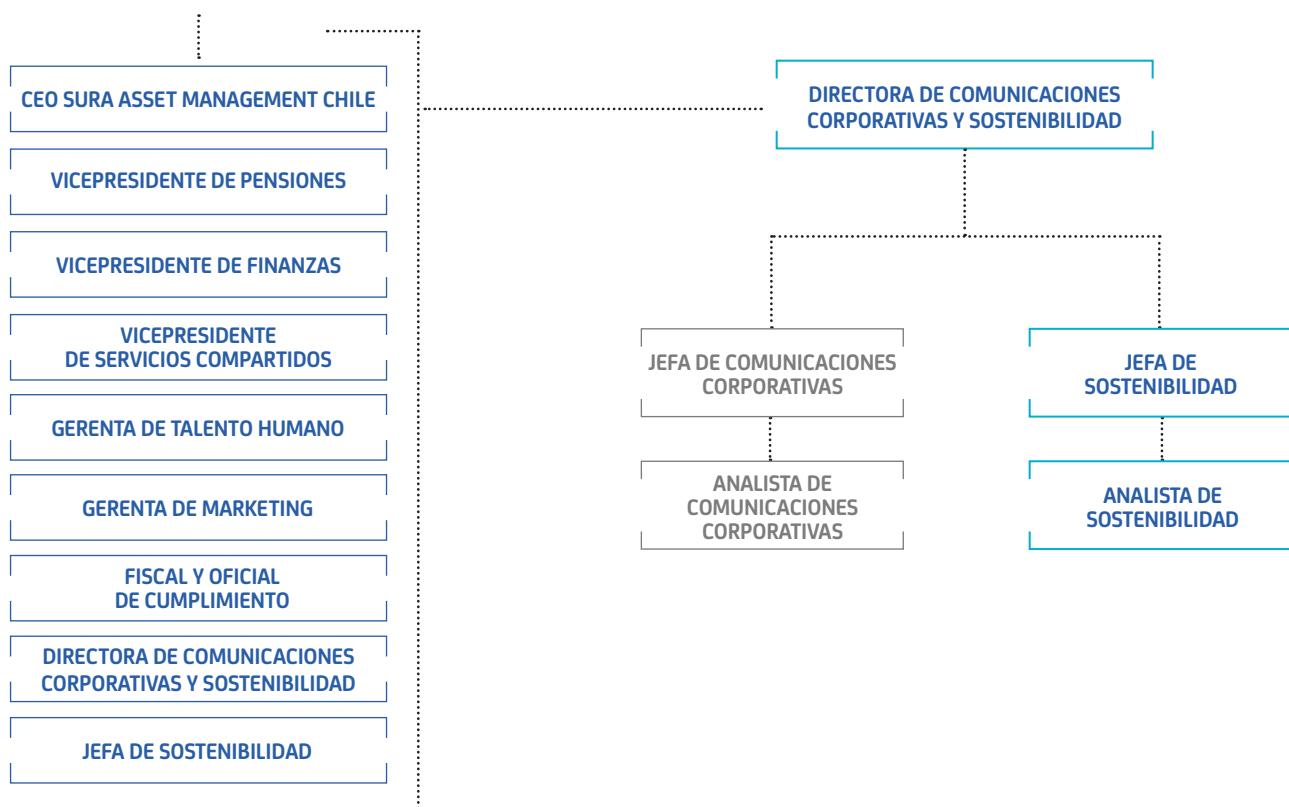
## Comité de Sostenibilidad

El Comité de Sostenibilidad, que sesiona cada dos meses, está integrado por los altos ejecutivos de la Administración y es liderado por el CEO de la compañía. Define la estrategia de Sostenibilidad, controla el cumplimiento del plan de acción anual y analiza temas emergentes o riesgos que apliquen al negocio.

Es así como el Comité de Sostenibilidad se constituye como el brazo articulador y catalizador de la sostenibilidad, pero son las áreas de negocio las que tienen la responsabilidad de integrar, en sus decisiones, los compromisos de sostenibilidad definidos en nuestra estrategia.

### Planificación y control de la sostenibilidad

#### COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD



## Nuestro plan de sostenibilidad

De acuerdo al establecimiento de nuestra estrategia de sostenibilidad, y a la definición de los compromisos de cada foco del modelo, hemos desarrollado un plan de acción que aborda nuestros desafíos y metas respecto a la gestión de sostenibilidad para el periodo 2015.

FOCOS DE SOSTENIBILIDAD	PRIORIDADES ESTRÁTÉGICAS	ÁMBITOS DE ACTUACIÓN EN SOSTENIBILIDAD
BUEN GOBIERNO CORPORATIVO E INVERSIÓN RESPONSABLE	Ser una empresa líder en sostenibilidad.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comité de Sostenibilidad</li><li>• Reporte de Sostenibilidad</li><li>• Plan estratégico de relacionamiento con grupos de interés</li><li>• Diversidad en el Directorio</li><li>• Comité de Transparencia e Inversión Responsable Pacto Global</li></ul>
CULTURA Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Ser el mejor lugar para trabajar y contar con una sólida cultura interna.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Empleo y diversidad</li><li>• Calidad de vida</li><li>• Voluntariado</li><li>• Desarrollo del liderazgo</li></ul>
RELACIONAMIENTO Y PROYECCIÓN INSTITUCIONAL	Fortalecer las relaciones de largo plazo y las comunicaciones estratégicas de sostenibilidad.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rendición de cuentas de sostenibilidad</li><li>• Mapa de grupos de interés</li><li>• Plan de comunicaciones</li><li>• Educación previsional: Hablemos de Pensiones</li></ul>
GENERACIÓN DE VALOR AL CLIENTE	Ser guías en ahorro.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Estrategia multicanal</li><li>• Calidad de servicio y satisfacción del cliente</li><li>• Gestión de reclamos</li></ul>
CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE	Responsabilidad con el entorno.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cambio climático-medición de la huella de carbono</li><li>• Plan de gestión ambiental</li><li>• Gestión de residuos y reciclaje</li><li>• Consumo de papel</li><li>• Educación ambiental</li></ul>

# Nuestros líderes y la sostenibilidad

(G4-35)

La Alta Dirección de SURA Asset Management Chile entiende lo importante que es trabajar con una perspectiva de largo plazo con sus grupos de interés. Es por esto que ha asumido compromisos en la gestión de la sostenibilidad, liderando acciones concretas, que son monitoreadas y medidas con indicadores de desempeño. Durante 2015, sus líderes enfocaron los esfuerzos en promover activamente la discusión en materia de gobiernos corporativos, participar en charlas de educación previsional para los diferentes públicos de interés y fortalecer el voluntariado corporativo. Es así, como reciben las necesidades y expectativas de sus grupos de interés para abordar en forma responsable la gestión del negocio. Asimismo, el liderazgo de la sostenibilidad por parte de los ejecutivos, moviliza a la organización en la materialización de los compromisos.

## Compromisos y desafíos

- Generar un plan de trabajo que defina una estructura de charlas de educación previsional con enfoque de género, formalidad laboral y edad.
- Desarrollar un plan de comunicaciones con diferenciación en la comunicación directa con nuestros grupos de interés en materia previsional, especialmente con mujeres, jóvenes y personas próximas a pensionarse.
- Definir KPIs (Key Performance Indicators) de liderazgo en Sostenibilidad y gestión responsable de los negocios, como parte del programa de la gestión de la Cultura del Talento Humano de la organización.
- Promover en forma integrada los programas de desarrollo social en la gestión del negocio.



## Diálogo con grupos de interés

(G4-24; G4-25; G4-26; G4-27; G4-37)

La Política de Relacionamiento con Grupos de Interés, cimentada en los principios corporativos, es el marco de actuación que nos guía en el establecimiento del plan estratégico de vinculación.

A través de un proceso de diagnóstico y priorización, identificamos a nuestros grupos de interés relevantes. Este proceso incluye análisis de información interna, externa y sectorial, el cual nos permite diseñar un plan de relacionamiento adecuado al grado de relevancia y prioridad, respecto al impacto en el negocio y los grupos de interés. Tenemos como tarea actualizar este proceso para el año 2016.

El diálogo con nuestros grupos de interés se gestiona dentro del contexto de los estándares de sostenibilidad a los cuales nuestra compañía se ha comprometido. De acuerdo a lo anterior, alineamos nuestra gestión a los Principios de Pacto Global, Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas e ISO 26.000 Guía de Responsabilidad Social.



### Mecanismos de relacionamiento

GRUPOS DE INTERÉS	CANALES DE COMUNICACIÓN	TEMAS RELEVANTES PARA EL GRUPO DE INTERÉS	NUESTRO COMPROMISO
<b>Clientes</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ejecutivos de Venta, Ejecutivos de Gestión Cartera</li> <li>• Call Center</li> <li>• Mediciones de satisfacción</li> <li>• Worksite en empresas con convenios corporativos</li> <li>• Sitio Web</li> <li>• Sucursales</li> <li>• Redes sociales</li> <li>• Focus Group</li> <li>• Seguimiento reclamos</li> <li>• Desayunos con expertos</li> <li>• Reuniones sociales de fidelización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Claridad de la información sobre productos y servicios</li> <li>• Calidad de la atención</li> <li>• Cumplimiento de compromisos y la asesoría personalizada y expresada en términos simples</li> <li>• Transparencia de la información y honestidad en la asesoría</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayudar a nuestros clientes a cumplir sus sueños</li> <li>• Ofrecer una asesoría integral y acompañar a las personas hasta el logro de sus metas</li> </ul>
<b>Accionistas</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Juntas ordinarias de Accionistas</li> <li>• Memorias</li> <li>• Requerimientos específicos</li> <li>• Reporte de Sostenibilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La gestión responsable de las inversiones es un aspecto relevante para este grupo, valorado mediante el respaldo de un Buen Gobierno Corporativo, altos estándares de control de riesgos y gestión ética del negocio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega de información fidedigna y veraz acerca de la marcha de los negocios locales</li> <li>• Resultados económicos y financieros satisfactorios.</li> <li>• Sólida reputación y fortaleza de marca</li> </ul>
<b>Colaboradores</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intranet, Capacitación</li> <li>• Encuentros mensuales con los directivos</li> <li>• Reuniones trimestrales líderes país</li> <li>• Comités, Encuesta Clima Laboral</li> <li>• Evaluaciones de Desempeño, Boletín de Noticias, Buzón de Compliance, Desayunos con Vicepresidentes, Focus Groups</li> <li>• Desayuno CEO con líderes</li> <li>• Reunión con CEO SURA Regional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación</li> <li>• Clima laboral</li> <li>• Remuneraciones</li> <li>• Relaciones de equipo y jefaturas</li> <li>• Plan de carrera</li> <li>• Gobierno Corporativo</li> <li>• Gestión del negocio</li> <li>• Posicionamiento de marca</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso con el desarrollo personal y profesional de las personas, y retención de los talentos</li> <li>• Trabajar por una Cultura SURA robusta</li> <li>• Desarrollo de liderazgos.</li> <li>• Velar por el buen clima laboral y la calidad de vida</li> <li>• Velar por comunicación y transparencia en la relación de los equipos</li> </ul>

GRUPOS DE INTERÉS	CANALES DE COMUNICACIÓN	TEMAS RELEVANTES PARA EL GRUPO DE INTERÉS	NUESTRO COMPROMISO
<b>Directores</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reunión de Directorio</li> <li>• Comité de Auditoría</li> <li>• Comité de Riesgos</li> <li>• Comité de Inversiones</li> <li>• Comité Jurídico</li> <li>• Comité de Inversiones y Conflictos de Interés</li> <li>• Capacitaciones</li> <li>• Análisis de Coyuntura</li> </ul>	Crecimiento y rentabilidad local a través de la gestión responsable del negocio, en todos los ámbitos de relación con los grupos de interés. De manera especial, con los colaboradores y clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alcanzar los resultados del negocio, incorporando las decisiones y lineamientos estratégicos definidos</li> <li>• Garantizar, total transparencia de nuestra gestión y una comunicación permanente sobre nuestro desempeño</li> </ul>
<b>Estado y Reguladores</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones periódicas del CEO y gerentes generales de las líneas de negocios</li> <li>• Fiscalizaciones</li> <li>• Normativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento regulatorio</li> <li>• Gobierno Corporativo sólido</li> <li>• Constante aporte a las mejoras del sistema de fiscalización a través de la eficiencia de los procesos internos</li> <li>• Impulsar cambios normativos</li> <li>• Coordinación e implementación de nuevas regulaciones y aplicación de convenios de seguridad social</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribuir en las dinámicas públicas, a través de estudios, reflexiones y discusiones sobre el sistema previsional y de ahorro</li> <li>• Aportar al conocimiento y comprensión del sistema a través iniciativas de educación previsional</li> <li>• Cumplimiento cabal, respecto de la normativa vigente y dar respuesta veraz y oportuna a las consultas asociadas a fiscalización de cumplimiento normativo</li> </ul>
<b>Proveedores</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bases técnicas para la ejecución de los servicios</li> <li>• Capacitaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estabilidad operacional y el cumplimiento de los compromisos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procuramos mantener relaciones basadas en la confianza y la transparencia, cumpliendo mutuamente con los códigos éticos y asegurando la calidad de los servicios</li> </ul>
<b>Medios de comunicación</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conferencias de prensa, boletines, entrevistas, eventos y capacitaciones, información periódica de relevancia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Difusión de los temas previsionales a través de la educación sobre ahorro y previsión, que impulse las condiciones para un mayor conocimiento de las personas sobre el sistema de pensiones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener una comunicación permanente y fluida, contribuyendo con nuestro conocimiento generado, propuestas e iniciativas de educación previsional y promoción del ahorro</li> </ul>
<b>Comunidad</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acción: Programa Más Probidad</li> <li>• Comité de Ética y Gobiernos Corporativos</li> <li>• Pacto Global: Comisión Relaciones Laborales, Comisión de Transparencia</li> <li>• Programa Hablemos de Pensiones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El aporte de SURA al desarrollo social puede alcanzar un horizonte en el cual los objetivos del negocio coinciden con los intereses de los grupos más desfavorecidos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aportar al desarrollo de la comunidad a través de la educación previsional, ya grupos vulnerables en el área de la educación, trabajo y emprendimiento</li> </ul>
<b>Líderes de opinión</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eventos de la industria</li> <li>• Reuniones de intercambio</li> <li>• Mesas redondas</li> <li>• Seminarios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rol de nuestra empresa en el sector financiero, las contribuciones, coherencias y tensiones respecto al ámbito político y del sistema de pensiones, financiero y social</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser transparentes y estar dispuestos siempre al diálogo y reflexiones propuestas desde la sociedad sobre nuestro negocio, contribuyendo al enriquecimiento de las perspectivas sobre la industria en que operamos</li> </ul>
<b>Academia y Gremios</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación en Asambleas y Directorios.</li> <li>• Participación permanente en diversos comités y en eventos de la industria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación y aporte entre los grupos que generan conocimiento y estudios aplicados sobre temas asociados a nuestra industria</li> <li>• Aporte al mejoramiento del sistema financiero</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Construir un vínculo con las instituciones que generan conocimiento e innovación respecto a la gestión del negocio, aportando nuestra experiencia, prácticas y capacidad instalada para la construcción de nuevas iniciativas, que tiendan a mejorar los sistemas asociados a la previsión y mejorar también sus resultados</li> </ul>

## Compromisos y adhesiones

(G4-15; G4-16)

SURA Asset Management Chile y su matriz trabajan permanentemente por mejorar el desempeño en sostenibilidad. Para ello hemos construido una historia de aprendizaje y compromisos en esta materia, que nos permite ir definiendo nuestro plan de trabajo y asegurar una mejora continua. En este contexto, adoptamos estándares y compromisos, y trabajamos en alianzas y adhesiones que fortalecen nuestra gestión.

### Hitos de sostenibilidad

# 2009

- Adhesión del Grupo SURA\* al Pacto Global de Naciones Unidas.



# 2011

- Grupo SURA es incluido en el Índice de Sostenibilidad de Dow Jones. Primera empresa latinoamericana del sector servicios financieros en ingresar al Índice Mundo.



- Grupo SURA adopta la Metodología GRI para sus informes de gestión.



# 2013

- Primer Informe Anual GRI SURA Asset Management S.A.



- Estudio “Contribución del Sistema Privado de Pensiones al Desarrollo Económico de Latinoamérica”, SURA Asset Management S.A.



- Incorporación de SURA Asset Management Chile como miembro de Acción.



# 2015

- Estudio de Ahorro “Ahorro LATAM 360°” de SURA Asset Management S.A.



- Lanzamiento Programa Educación Previsional “Hablemos de Pensiones” SURA Asset Management Chile.



- Contribución al mejoramiento de la norma de Gobierno Corporativo de la Superintendencia de Valores y Seguros (S.V.S.).

- Firma del Compromiso del Programa Más Probidad de Acción.

\*Matriz del Grupo Empresarial SURA

# 2010

# 2012

- Incorporación de SURA Asset Management Chile como miembro de Pacto Global.



- Primera Comunicación de Progreso Pacto Global de las Naciones Unidas (COP) de SURA Asset Management Chile.

- Grupo SURA aplica por primera vez a CDP, reportando sus prácticas ambientales.



# 2014

- Propuesta para mejorar el sistema de pensiones, SURA Asset Management Chile S.A. - Comisión Bravo.

- Estudio "Cómo Fortalecer los Sistemas de Pensiones Latinoamericanos" SURA Asset Management S.A.





# **Comprometidos con tu futuro**

Nos regimos por altos estándares de actuación en relación con nuestros grupos de interés y velamos para que nuestras acciones se encuentren siempre dentro de un marco ético, social, económico y ambiental, respondiendo a nuestro enfoque sostenible del negocio.

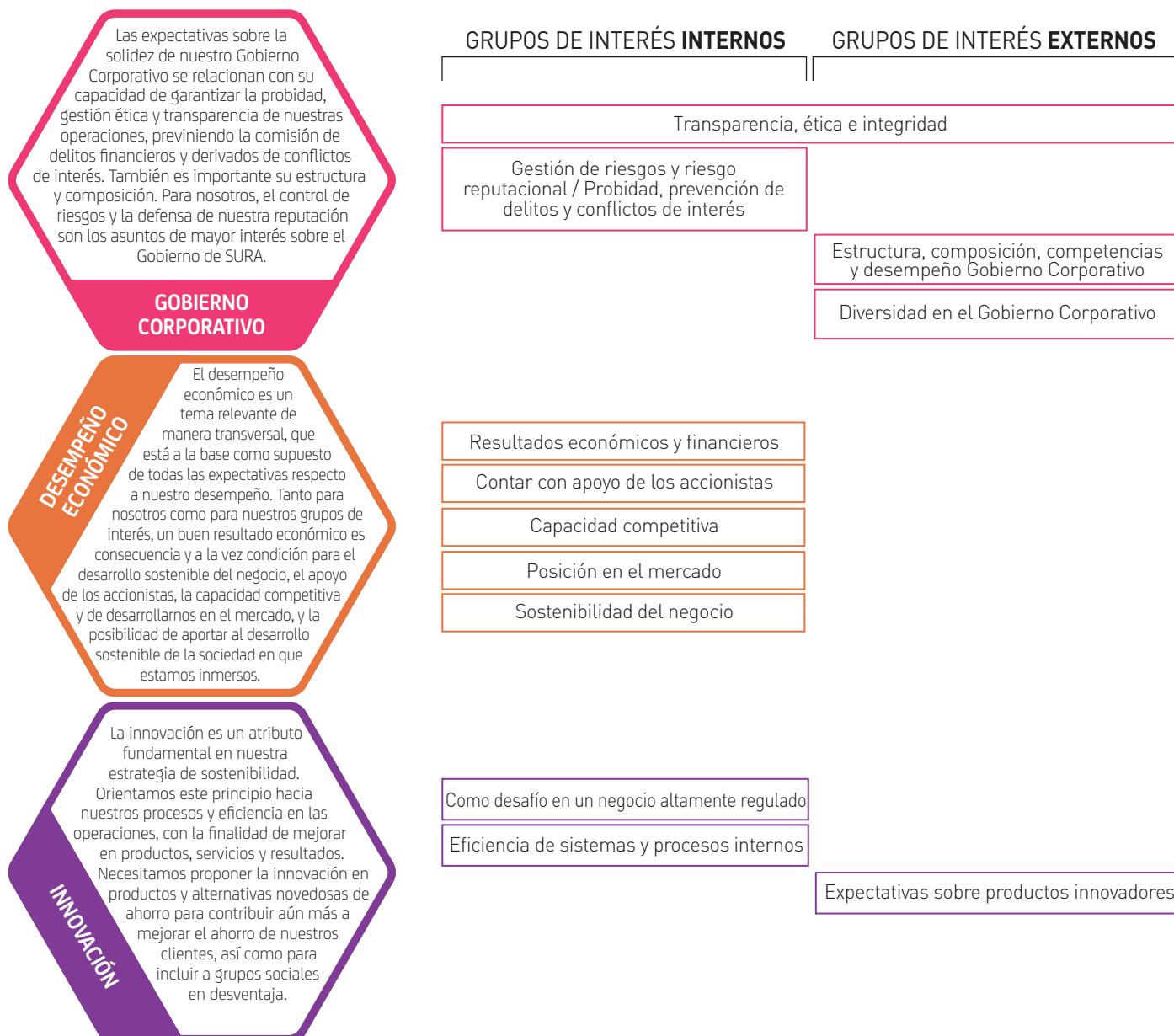
---

Buen Gobierno Corporativo  
e Inversión Responsable

# Gestión responsable del negocio

Entendemos la sostenibilidad del negocio en un marco de actuación transparente y ético, definiendo el riesgo como una oportunidad y la innovación como una herramienta para adaptarnos a los cambios sociales y económicos de nuestro sector. Trabajamos día a día para incorporar la responsabilidad corporativa en nuestro quehacer, teniendo coherencia con los principios corporativos y los compromisos que declaramos y adherimos. Definimos los compromisos de gestión responsable como un marco de actuación para el planteamiento de nuestro negocio, dando respuesta a las expectativas y preocupaciones de nuestros grupos de interés identificadas en los temas materiales los cuales respondemos en este capítulo.

## Temas materiales



## Estructura de Gobierno **SURA Asset Management Chile**

[G4-34; G4-35; G4-36; G4-38; G4-39; G4-40; G4-46; G4-47, G4-50; G4-EC6, G4-LA12]

En SURA Asset Management Chile entendemos el Gobierno Corporativo como el conjunto de responsabilidades, principios, políticas, prácticas y medidas de dirección, administración y control encaminadas a crear, fomentar, fortalecer, consolidar y preservar una cultura basada en la transparencia empresarial.

Nos regimos por altos estándares de actuación en relación con nuestros grupos de interés y velamos para que nuestras acciones se encuentren siempre dentro de un marco ético, social, económico y ambiental, respondiendo a nuestro enfoque sostenible del negocio. El Directorio de SURA Asset Management Chile está compuesto por cinco miembros, tres de ellos independientes.

De acuerdo a lo estipulado por el Código de Buen Gobierno Corporativo de SURA Asset Management S.A. y sus filiales, los directores son elegidos por un período de dos años contados a partir de la fecha de su elección, sin perjuicio que puedan ser reelegidos o promovidos libremente en cualquier momento por la misma Junta. Al menos tres de los miembros del Directorio deben ser independientes. Las hojas de vida de los miembros del Directorio se conservan siguiendo las normas legales y se encuentran a disposición de quien quiera consultarlas.

Para seleccionar a los integrantes del Directorio se deberán tomar en consideración sus habilidades analíticas y gerenciales, su visión estratégica del negocio, objetividad y capacidad para presentar sus puntos de vista, y habilidad para evaluar los cuadros gerenciales superiores, conocimiento de la industria y del entorno, de buen Gobierno Corporativo, de aspectos internacionales y de aspectos de crisis. De igual manera, deberán estar comprometidos con la visión corporativa de la sociedad, gozar de un buen nombre y reconocimiento por su idoneidad e integridad y no pertenecer a más de cinco directorios de sociedades anónimas.

El Directorio de SURA Asset Management Chile y sus empresas cuentan con Comités de Directores cuyo objetivo central es resguardar las buenas prácticas de gobierno corporativo, ética y transparencia, respondiendo a los lineamientos de sostenibilidad de nuestra compañía. Los comités son una estructura fundamental para comunicar y analizar las temáticas y riesgos estratégicos de la organización a nivel de la más alta dirección.

**5**

Directores

**3**

Directores independientes

## Directorio SURA Asset Management Chile

“

En un mundo en que las empresas enfrentan un contexto crecientemente complejo, SURA Asset Management Chile entiende que para ser exitosos en el largo plazo, es imprescindible integrar en su mirada del negocio aspectos que van mucho más allá que la última línea: el cuidado del medio ambiente, la inversión responsable, la ética en los negocios, el aporte a la reflexión y las políticas públicas. Aunque no sea siempre el camino más fácil, es sin duda el camino para liderar en su industria y ser sostenibles”.

**Juan Carlos Jobet Eluchans**



**Juan Carlos Jobet Eluchans**  
Independiente



**Pedro Orueta Arregui**  
Independiente



**Andrés Errázuriz Ruiz-Tagle**



**Leonel Casanueva<sup>1</sup>**



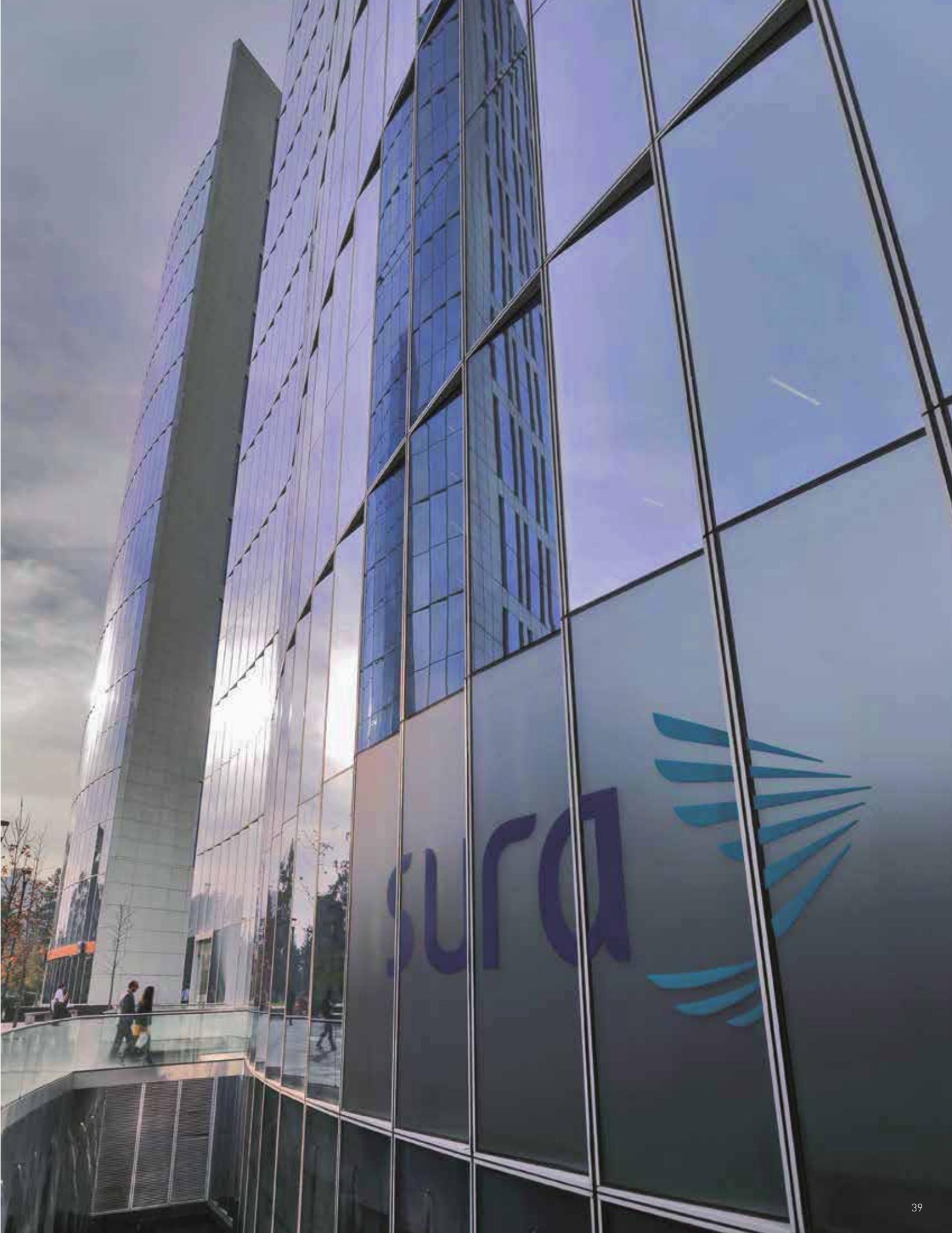
**Vittorio Corbo Lioi**  
Independiente

“El Gobierno Corporativo de SURA se caracteriza por tener un proceso de planificación de control de mitigación de riesgos, con comités que trabajan en los distintos aspectos del negocio. La mirada de largo plazo y la estrategia está absolutamente clara y se persigue con planes de acción sumamente concretos, que se van gestionando y controlando en forma periódica. Eso, sumado a que cuenta con directores independientes, le da sustentabilidad a la compañía”.  
**Pedro Orueta Arregui**

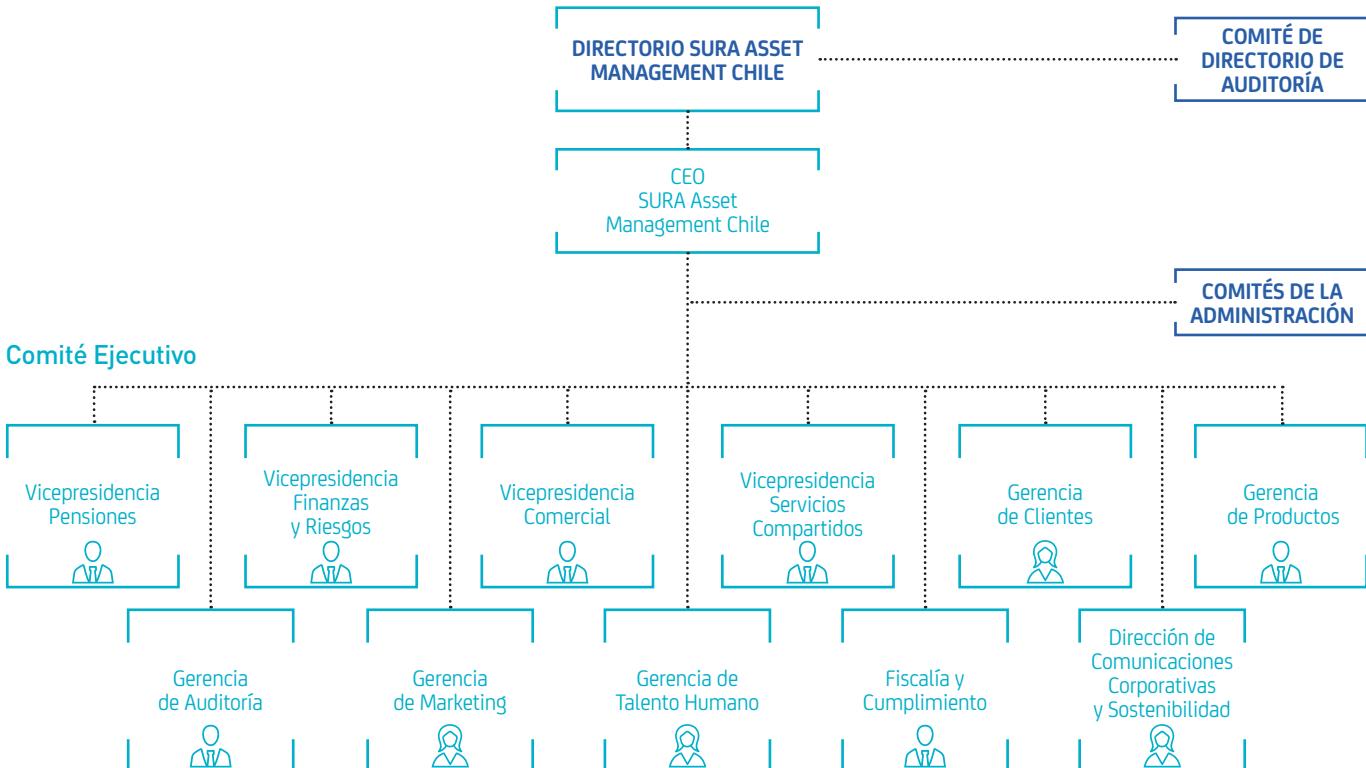
“Como empresa tenemos un rol fundamental en la sociedad. Dado el aumento en la expectativas de vida, las perspectivas de bajas tasas de interés de largo plazo por un período prolongado de tiempo, y los crecientes costos médicos en el período de vejez, tendremos que trabajar por educar mejor respecto a la importancia de la planificación para la protección en la tercera edad. Esto lleva a resaltar la necesidad de incrementar el ahorro, especialmente en un país, y en una región que envejece, y que no ha incorporado la cultura del ahorro. Nuestro trabajo en esta área cuenta con el respaldo de la capacidad técnica de nuestros profesionales y nuestros principios corporativos en el marco de la transparencia y responsabilidad que nos hemos definido como Gobierno Corporativo.”  
**Vittorio Corbo Lioi**

”

<sup>1</sup> Durante su ejercicio tuvo un cargo ejecutivo en SURA Asset Management Chile como Vicepresidente de Servicios Compartidos.



## Nuestra Alta Dirección



## Directores de las empresas SURA Asset Management Chile

<b>* DIRECTORIO AFP CAPITAL S.A.</b>	<b>DIRECTORIO SEGUROS DE VIDA SURA S.A.</b>	<b>DIRECTORIO CORREDORES DE BOLSA SURA S.A.</b>	<b>DIRECTORIO AGF SURA S.A.</b>
<b>ANDRÉS CASTRO GONZÁLEZ</b> Presidente	<b>FRANCISCO MURILLO QUIROGA</b> Presidente	<b>SEBASTIÁN REY LIZZANO</b> Presidente	<b>FRANCISCO MURILLO QUIROGA</b> Presidente
<b>GUILLERMO ARTHUR ERRÁZURIZ</b> Vicepresidente	<b>ANDRÉS ERRÁZURIZ RUIZ-TAGLE</b> Vicepresidente	<b>MARÍA ANA MATTHIAS CAMPOS</b> Directora	<b>ANDRÉS ERRÁZURIZ RUIZ-TAGLE</b> Vicepresidente
<b>CLAUDIO SKÁRMETA MAGRI</b> Director Independiente	<b>PEDRO ORUETA ARREGUI</b> Director Independiente	<b>ANA MARÍA LAMÓNICA ALONSO</b> Directora	<b>PEDRO ORUETA ARREGUI</b> Director Independiente
<b>JOSEPH RAMOS QUIÑONES</b> Director Independiente	<b>VITTORIO CORBO LIOLI</b> Director Independiente		<b>VITTORIO CORBO LIOLI</b> Director Independiente
<b>ÁLVARO RESTREPO SALAZAR</b> Director Independiente	<b>JUAN CARLOS JOBET ELUCHANS</b> Director Independiente		<b>JUAN CARLOS JOBET ELUCHANS</b> Director Independiente
<b>ÁLVARO ROBAYO MOSQUERA</b> Director Independiente			
<b>GERMÁN CONCHA ZAVALA</b> Director Independiente			
<b>KARIN EBENSPERGER AHRENS</b> Directora Suplente Independiente			
<b>FELIPE VON UNGER VALDÉS</b> Director Suplente Independiente			

\*

### Comités de Directorio de AFP Capital

<b>COMITÉ DE RIESGO Y AUDITORÍA</b>	<b>COMITÉ DE INVERSIONES Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS</b>
<p>Presidente del Comité: <b>Claudio Skármeta Magri</b></p> <p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar una gestión integral de riesgos financieros y no financieros de los Fondos de Pensiones y de AFP Capital.</li> <li>• Revisar los incumplimientos normativos e implementar medidas correctivas, en caso de ser necesario.</li> <li>• Revisar y aprobar el Plan de Auditoría Interna, previo a la presentación al Directorio, y hacer el seguimiento de su ejecución y resultados, reportando mensualmente los temas relevantes de la gestión de riesgos al Directorio.</li> </ul>	<p>Presidente del Comité: <b>Joseph Ramos Quiñones</b></p> <p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisar el cumplimiento de las políticas de inversión elaboradas y aprobadas por el Directorio, las que deberán ser compatibles con lo establecido en las políticas de solución de conflictos de interés, y velar por el cumplimiento de los límites de inversión de los Fondos de Pensiones establecidos en la ley o en el régimen de inversión.</li> <li>• Todas aquellas descritas en el artículo 50 del DL 3500.</li> </ul>

## Gobierno Corporativo AFP Capital S.A.

ANDRÉS  
CASTRO GONZÁLEZ



GERMÁN  
CONCHA ZAVALA



ÁLVARO  
RESTREPO SALAZAR



JOSEPH  
RAMOS QUIÑONES



GUILLERMO  
ARTHUR ERRÁZURIZ



ÁLVARO  
ROBAYO MOSQUERA



CLAUDIO  
SKÁRMETA MAGRI



KARIN  
EBENSPERGER AHRENS



FELIPE  
VON UNGER VALDÉS

**ANDRÉS  
CASTRO GONZÁLEZ**  
**Presidente del Directorio**

Ingeniero Civil de la Universidad de Chile. Inició su carrera en el Banco Santiago y fue asesor de las Naciones Unidas (PNUD). Durante 18 años se desempeñó en diversos roles dentro del Grupo Santander. Participó en la creación de las compañías de Seguros de Vida Santander y AFP Bansander, en las cuales posteriormente se desempeñó como Gerente General. Luego, durante cinco años, ocupó el cargo de CEO de ING para Chile y Uruguay. Entre 2014 y 2016 se desempeñó como Presidente Ejecutivo de SURA Asset Management.

**GUILLERMO  
ARTHUR ERRÁZURIZ**  
**Vicepresidente del Directorio**

Licenciado en Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Chile, con especialización en áreas laborales y previsionales. Ex Ministro del Trabajo y Previsión Social, Miembro del Consejo de Administración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Ex Presidente de la Asociación Gremial de Administradoras de Fondos de Pensiones y actual Presidente de la Federación Internacional de Administradoras de Fondos de Pensiones.

**JOSEPH  
RAMOS QUIÑONES**  
**Director Independiente**

Es Bachelor of Science en Ingeniería Eléctrica y posee un Doctorado en Economía, ambos de la Universidad de Columbia. Es Profesor Titular de la Universidad de Chile desde 1999. Antes fue Director de la División de Desarrollo Productivo y Empresarial de la CEPAL; economista del Programa de Empleo para América Latina y el Caribe (PREALC) de la OIT e investigador de la FLACSO en temas de desarrollo, tecnología y empleo.

**GERMÁN  
CONCHA ZAVALA**  
**Director Independiente**

Es Abogado de la Pontificia Universidad Católica de Chile y Magíster en Ciencias Militares de la Academia de Guerra, Ejército de Chile. Socio del Estudio Jurídico Schweitzer y Compañía, y profesor asociado adjunto de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

**ÁLVARO  
RESTREPO SALAZAR**  
**Director Independiente**

Ingeniero Industrial de la Universidad de Los Andes, Bogotá – Colombia y MBA de la Universidad de California, Berkeley. Cuenta con gran experiencia gerencial y ejecutiva en las industrias de combustibles, telecomunicaciones y financiera. Se ha desempeñado como Director en varias compañías en sectores como energía, minería, infraestructura, telecomunicaciones y financiero. Actualmente es Presidente Honorario de la Cámara de Comercio Chileno Colombiana.

**ÁLVARO  
ROBAYO MOSQUERA**  
**Director Independiente**

Ingeniero Civil de la Universidad Nacional de Colombia. Especialista en Finanzas de la Universidad de EAFIT, Colombia. Es Vicepresidente en Leasing Bancolombia S.A. Compañía de Financiamiento forma parte del Directorio de Confecciones Colombia S.A.

**CLAUDIO  
SKÁRMETA MAGRI**  
**Director Independiente**

Ingeniero Comercial con mención en Economía de la Universidad de Chile y Master of Arts en Economía Internacional de la Universidad de Lancaster Reino Unido. En la década de 1980 ocupó el cargo de Director de Supervisión y Auditoría de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de Chile. Entre 1986 y 1989, justo después de una grave crisis financiera en el país, ejerció como Intendente de Bancos en la misma entidad. En 1990 pasó al sector privado desempeñándose en diversos cargos gerenciales. Es miembro del Directorio desde 2008.

**KARIN  
EBENSPERGER AHRENS**  
**Directora Suplente Independiente**

Periodista de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Egresada del Magíster de Ciencia Política de la Universidad Católica. Comentarista Internacional y Columnista.

**FELIPE  
VON UNGER VALDÉS**  
**Director Suplente Independiente**

Abogado de la Universidad de Los Andes, y Asociado del Estudio Jurídico Schweitzer y Compañía Abogados. Cursa Magíster LLM, mención Derecho Regulatorio, en la Pontificia Universidad Católica de Chile.

## Gestión de Directores

[FS-5]

Cada una de las empresas de SURA Asset Management Chile adopta el Código de Buen Gobierno Corporativo, el cual considera las disposiciones estatutarias correspondientes y normativas aplicables, así como los Principios de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) en materias de gobiernos corporativos. El propósito de este Código es reunir las mejores prácticas que orienten la actuación de nuestras Compañías.

Contamos con un cuerpo de políticas que enmarcan las acciones de nuestro Gobierno:

- Código de Buen Gobierno Corporativo
- Código de Conducta del Directorio
- Estatuto del Directorio
- Política de Inversiones
- Políticas de Divulgación y Transparencia
- Código de Ética y Conducta
- Política de Privacidad, Seguridad y Capacidad del Sitio Web de AFP Capital
- Procedimiento de Transacciones entre Empresas Relacionadas
- Procedimiento de Compras y Sinergias
- Manual para la gestión de riesgos y crisis reputacionales

## Buenas prácticas de Gobierno Corporativo

Un Buen Gobierno Corporativo es la base de un negocio sostenible y actúa como una clave para fortalecer el valor de las compañías. En SURA Asset Management Chile aplicamos este criterio tanto para nuestra propia gestión de gobiernos corporativos, así como en las evaluaciones de las empresas donde participamos como inversionistas. Es así como definimos como requisito de un Buen Gobierno Corporativo:

**Responsabilidades, funcionamiento, estructura y composición de los Directorios:** implica tener un conocimiento claro del negocio, los objetivos estratégicos de la empresa y de sus principales riesgos, para una adecuada supervisión de la administración. Ser capaces de autoevaluar la gestión del Directorio y plantear una mejora continua. Además aplicar un límite en el tiempo dedicado al Directorio; contar con un proceso formal del tratamiento de conflictos de interés; que existan directores independientes; contar con un proceso formal de selección; tener un plazo límite definido por cada director; contar con un apoyo efectivo en Comités de Nombramiento y Remuneraciones, de Auditoría, de Directores, de Riesgo y Control interno.

**Conflictos de interés:** para el control de conflictos de interés, los Gobiernos Corporativos deben asegurar la independencia de los auditores externos y su rotación cada cinco años. Contar con información detallada sobre la Política de Remuneración de los Ejecutivos y Directores, y considerar los conflictos de Agencia en el desarrollo de sus funciones.



**Revelación y transparencia de la información:** poner a disposición la información necesaria, a través de un Área de Relación con Inversionistas y divulgación de información en el sitio web. Cautelar la calidad de la información entregada a los Inversionistas, por ejemplo, realizando reuniones ampliadas con una frecuencia establecida.

**Definición, implementación y supervisión de las políticas y procedimientos de control interno y gestión de riesgos de la empresa:** cuenta con políticas y procedimientos claros y comunicados a toda la organización, así como con un Comité de Riesgos que reporta información directamente al Directorio. Además, un Código de Ética y Conducta que guíe el buen actuar de los empleados, y un Código de Buen Gobierno Corporativo que regule sus prácticas y desempeño.

**Derechos y trato equitativo a accionistas:** cautelar privilegios distintos según la naturaleza de los accionistas, considerando leyes que protejan a los minoritarios (Ley de Opa), y la no existencia de límite de derechos a voto. Aquel que preste especial atención a las operaciones entre partes relacionadas, que ponga a disposición toda la información relevante para la adecuada votación en la junta ordinaria de accionistas.

## Buenas prácticas en AFP Capital

### Evaluación y perfeccionamiento

El Directorio de AFP Capital cuenta con un procedimiento para la inducción de cada nuevo integrante, que tiene por objeto facilitar su proceso de conocimiento y comprensión de las materias fundamentales de gobernanza, como son los lineamientos estratégicos, misión, visión, principios; la relación con los grupos de interés; la gestión de riesgos; el manejo de información sensible en la Compañía y aspectos financieros y contables del negocio.

Además, se ciñe por una agenda anual de perfeccionamiento que incluye asuntos de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad. Se desarrolla mediante capacitaciones mensuales en los temas de interés de la Compañía, como obligaciones legales, temas normativos o propios del giro, entre otros.

Asimismo, el 2015, se realizó una capacitación de Directores a nivel regional en Colombia sobre temas de Gobierno Corporativo, a la que asistió el Directorio completo de AFP Capital.

Por último, los Directores realizan una autoevaluación dirigida por el Centro de Gobierno Corporativo de la Universidad de Los Andes [relativa a la Norma 385]. El Centro elabora un resultado y se establecen los procedimientos de mejora continua a partir de las brechas detectadas.

### Responsabilidad extendida

En el caso de la AFP Capital, participamos a través de nuestro Directorio en las Juntas de Accionistas, Juntas de Tenedores de Bonos y Asambleas de Aportantes de Fondos de Inversión en representación de los Fondos de Pensiones, cuando la suma de la inversión represente un porcentaje superior al 1% del total suscrito y pagado del instrumento financiero de que se trate. Asimismo, asistimos a aquellas Juntas y Asambleas, aun cuando la inversión sea menor al 1%, en el caso que se traten asuntos de interés para nuestra Compañía y en los que pueda incluir su participación.

Además, participamos en los procesos de elección de candidatos a Director para aquellas Sociedades Anónimas en las cuales existe inversión directa en acciones por parte de los Fondos de Pensiones. De esta manera, promovemos el cumplimiento de los requisitos para ser candidato, tanto los normativos, como aquellos que AFP Capital ha definido como fundamentales.

### Política de Inversión Responsable

(FS-1; FS-2; FS-5)

Como filial de SURA Asset Management S.A. y Grupo SURA, contamos con una Política de Inversión Responsable que tiene como objetivo entregar lineamientos generales para la incorporación de criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) en los procesos de análisis y toma de decisiones en materia de inversión.

### Lineamientos

- Promover la incorporación de criterios ASG en los análisis de proyectos de inversión.
- Incentivar la inclusión de los aspectos ASG en los seguimientos a las inversiones, de acuerdo con los procedimientos definidos por cada compañía.
- Impulsar y participar en iniciativas locales y globales que promuevan la adopción y desarrollo de prácticas de inversión responsable que incidan positivamente en el mercado financiero.
- Informar sobre el avance en la aplicación de criterios ASG en los procesos de inversión.



## Ética e Integridad en SURA Asset Management Chile

(G4-42; G4-43; G4-56; G4-HR2)

### Código de Buen Gobierno Corporativo

Nuestros Códigos de Gobierno Corporativo y de Ética y Conducta incluyen lineamientos que reflejan la filosofía, las normas y prácticas que rigen las actuaciones tanto de los órganos de gobierno, como de los colaboradores de la Compañía. El Código de Buen Gobierno Corporativo establece las responsabilidades, estructura, composición y funcionamiento del Gobierno Corporativo, así como los lineamientos para el resguardo ante conflictos de interés y los sistemas de control interno y externo de riesgos.

### Código de Ética y Conducta

Contamos con un Código de Ética y Conducta en el que desarrollamos el marco referencial de la Compañía respecto de los Principios y lineamientos éticos que la rigen, así como pautas de conducta para todos los colaboradores. El incumplimiento en alguno de sus aspectos puede dar paso a medidas disciplinarias, incluyendo el despido.

El objetivo del Código es establecer criterios y promover actuaciones éticas, de manera de evitar riesgos o contingencias que puedan afectar la imagen y reputación de nuestra empresa o para sus grupos de interés tanto internos como externos. Promueve el total respeto por los derechos humanos en todas sus áreas de influencia.

Este Código forma parte del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, se actualiza y socializa anualmente junto con todo el cuerpo de Políticas- y ha sido aprobado por los respectivos Directorios.

Durante 2015, se realizó una campaña para completar el programa de formación virtual con los contenidos de los Códigos de Buen Gobierno Corporativo y el de Ética y Conducta. Esta campaña estuvo dirigida a todos los colaboradores, incluyendo los miembros de la Alta Dirección. Al cierre del año, el 89% de los empleados había completado el curso.



## Línea Ética

(G4-57; G4-58)

Durante el 2014 hemos establecido un mecanismo de denuncia abierto a todos nuestros grupos de interés (internos y externos), que funciona las 24 horas del día, durante todo el año, en nuestro sitio web. En él se pueden reportar conductas o sospechas de conductas no éticas, o directamente ilegales, dentro de SURA Asset Management Chile.

En esta línea se puede reportar casos de transgresión a los derechos humanos fundamentales como discriminación, acoso o mal trato laboral. Asimismo, posibles casos de fraude, manejo indebido de información confidencial, eventuales casos de conflicto de interés, y, en general, cualquier tipo de acto que infrinja lo dispuesto en el Código de Ética y Conducta o la normativa legal vigente en cualquier ámbito (laboral, sobre productos, información de clientes, derechos humanos, entre otros).

La Línea Ética es una herramienta administrada desde el Área de Cumplimiento a cargo del Fiscal y Oficial de Cumplimiento Corporativo, quien es responsable de los mecanismos de asesoramiento internos y externos, la revisión y asesoría legal en la investigación de las denuncias, así como también la resolución de los plazos a seguir en cada caso.

Para el curso de las investigaciones y definición de cursos de acción, contamos con un Comité de Ética que sesiona todos los meses, revisa el estado de avance de los casos abiertos y se informa sobre aquellos que han sido cerrados y sus resoluciones. Al mismo tiempo, se presenta el análisis de los nuevos casos.

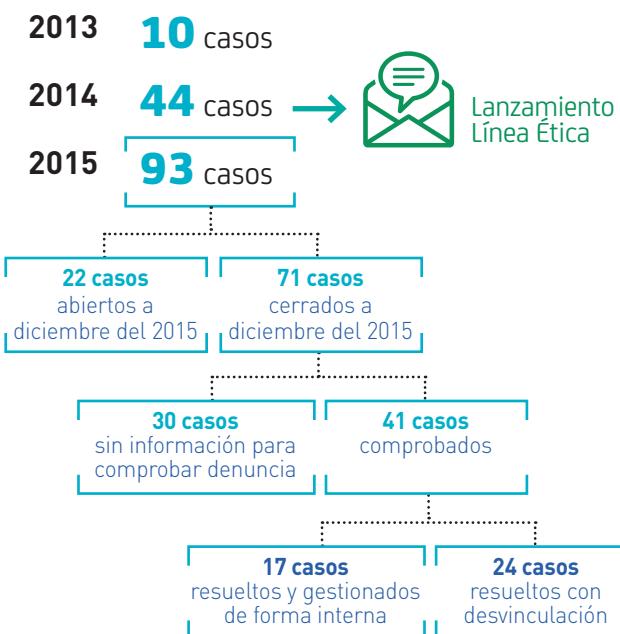
Como medio de denuncia, la Línea Ética es informada internamente por diversos canales de comunicación: pantallas corporativas, correos electrónicos de concientización y noticias en la intranet. Forma parte del Código de Ética y Conducta, de las inducciones de nuevos Colaboradores y de las charlas anuales de Cumplimiento.



## Denuncias recibidas en la línea ética

(G4-HR3; G4-HR12; G4-S05; G4-S011; G4-PR8; G4-LA16)

Durante el 2015 se recibieron en total 93 denuncias, donde 76,3% constituyen casos cerrados y el 23,6% del total permanecían abiertos al final del periodo. Del total de denuncias recibidas se presenta el siguiente desglose para el periodo 2015. Además, durante el periodo reportado no se registraron denuncias por casos de discriminación al interior de SURA Asset Management Chile, ni otras causas de transgresión a los derechos humanos en su cadena de abastecimiento o relacionado con otros grupos de interés externos. Durante el periodo reportado no hubo casos de corrupción.



### Categorías de denuncias recibidas:

- Malas prácticas
- Clima laboral
- Protección de datos (clientes)
- Conflicto de interés
- Acoso laboral o sexual
- Desvío en procesos
- Faltas al reglamento interno
- Fraude consumado

Para realizar las denuncias, se debe enviar un correo electrónico a [lineaetica@sura.cl](mailto:lineaetica@sura.cl) o [lineaetica@afpcapital.cl](mailto:lineaetica@afpcapital.cl). Los colaboradores, además, disponen de personal destinado a recibir información de este tipo cuando el denunciante prefiera informar personalmente el caso. Adicionalmente, existen buzones ubicados en el edificio corporativo donde se pueden depositar las denuncias escritas, las cuales pueden tener el carácter de anónimas.

## Sanciones e incumplimientos

(G4-S08)

Durante 2015 recibimos cuatro sanciones de las cuales dos son monetarias correspondientes a Corredores de Bolsa SURA S.A. (UF 100) y AFP Capital S.A. (UF 400) y dos no monetarias para AFP Capital S.A., relativas a incumplimientos de normativas de los sistemas de pensiones y financieros de carácter administrativo. Todas están con estado de sanción cerrada.

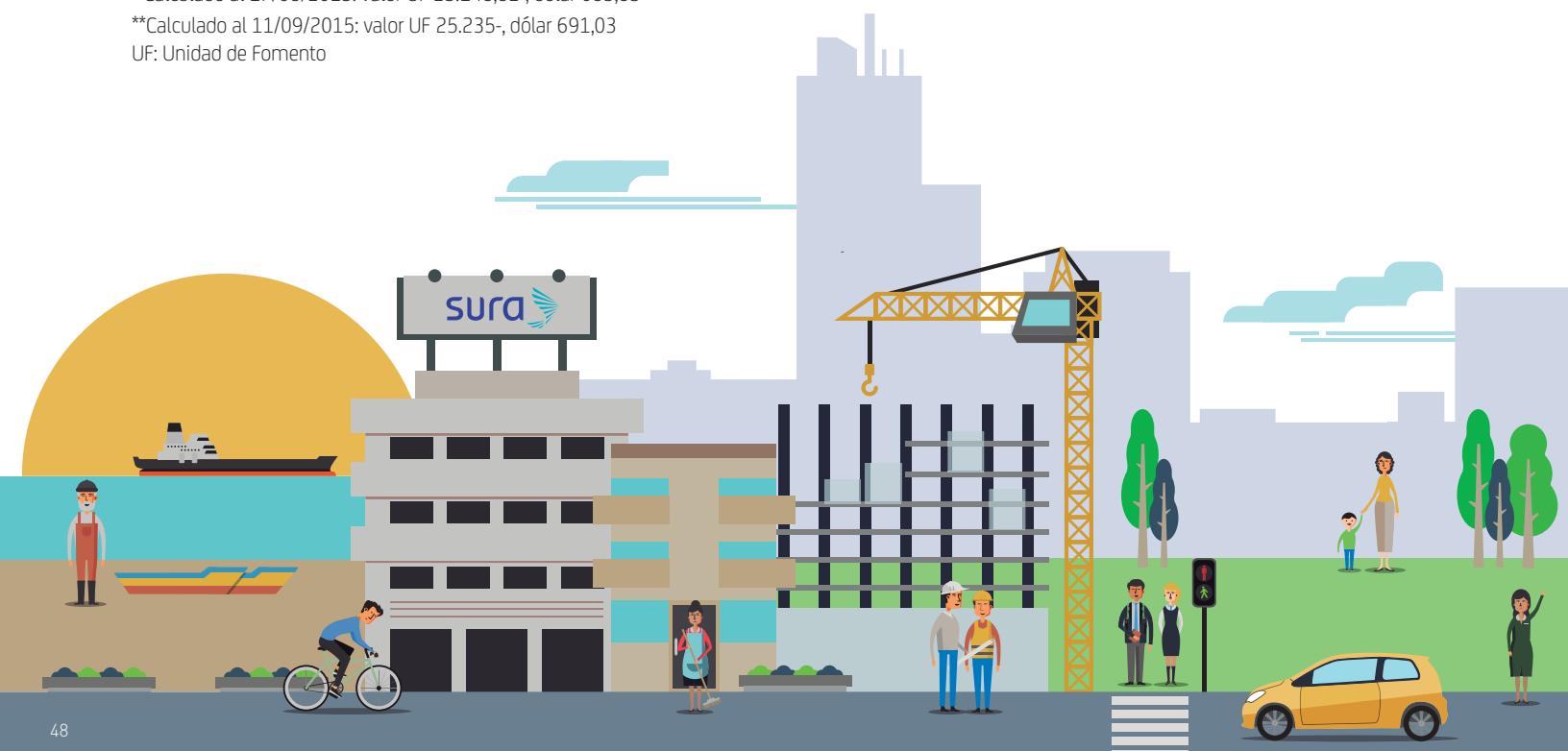
### Sanciones

Nombre de la empresa	Tipos de denuncia (monetaria / no monetaria)	Monto USD	Descripción
<b>AFP CAPITAL</b>	No monetaria	No aplica	La Superintendencia de Pensiones consideró innecesaria la solicitud de la AFP de un ajuste a la custodia mínima requerida intradía para el día 14 de marzo de 2014 para el Fondo de Pensiones Capital Tipo E producto del traspaso masivo de afiliados desde dicho Fondo.
<b>AFP CAPITAL</b>	No monetaria	No aplica	AFP Capital no cumplió con remitir a la Superintendencia de Pensiones, dentro del plazo dispuesto por la Normativa, el Informe a la Administración correspondiente al 31 de diciembre de 2013, cuyo plazo expiró el 30 de abril del 2014.
<b>Corredores de Bolsa SURA</b>	Monetaria	USD 3.677* (UF 100)	Corresponde al incumplimiento de las instrucciones que la Unidad de Análisis Financiero imparte a través de circulares a los sujetos obligados, no ejecutar procedimientos de debida diligencia continua sobre la relación comercial con clientes que tengan el carácter de PEP (Personas Expuestas Políticamente).
<b>AFP CAPITAL</b>	Monetaria	USD 14.607 ** (UF 400)	Postergar y en otros casos anticipar en un día hábil la materialización de cambios de Fondos impartidas por sus afiliados, circunstancias que afectaron con pérdidas de rentabilidad las operaciones de cambio de Fondo de 1.534 afiliados, cuyas regularizaciones significaron que esa Administradora debió efectuar compensaciones por ese concepto. Sanción de la Superintendencia de Pensiones.

\* Calculado al 17/08/2015: valor UF 25.148,82-, dólar 683,83

\*\*Calculado al 11/09/2015: valor UF 25.235-, dólar 691,03

UF: Unidad de Fomento



## Cumplimiento legal

(G4-41; G4-S03; G4-S04; G4-S05)

En conformidad con nuestra gestión de riesgos, contamos con instrumentos de control ante conductas irregulares o delictivas relacionadas con el delito financiero y conflicto de interés. El cumplimiento legal es condición de base para el actuar de cada uno de los colaboradores y ejecutivos de la empresa, respetando las normativas y adecuando las decisiones del negocio bajo este principio.

Nos preocupamos de prevenir situaciones de riesgo en esta materia, tanto aquellas que provengan de componentes externos a la organización, como aquellas en las que puedan incurrir nuestros colaboradores, ya sean fuerza de venta, administrativos, líderes, gerentes o ejecutivos.

### Modelo de Prevención de Delitos

En línea con lo establecido en el Código de Ética y Conducta, este modelo tiene por objeto establecer el mecanismo para la prevención y mitigación de los riesgos de delitos de lavado de dinero, financiamiento del terrorismo y cohecho a los cuales la Compañía se encuentra expuesta, de acuerdo a lo determinado por la Ley 20.393.

Para eso contamos con un encargado de prevención de delitos; un sistema de prevención integrado, entre otras cosas, por políticas y procedimientos de prevención, denuncias y sanciones por incumplimiento; y un proceso permanente de supervisión y certificación del Modelo, que incluye una auditoría del diseño y operación de los controles.

En el plan anual de capacitaciones a los colaboradores se incluyen los aspectos relacionados con el Modelo de Prevención de Delitos. Además, el área de Cumplimiento cuenta con un Programa de Concientización en el que se planifican actividades mensuales de difusión tanto el Código de Ética y Conducta como este Modelo. Durante el 2015 no hubo casos de corrupción dentro de la organización.

### Manual de Prevención de Conflictos de Interés AFP Capital

En AFP Capital, hemos desarrollado una guía para prevenir los conflictos de interés en los que se puedan ver involucradas las personas que en razón de su cargo, o posición, tienen acceso a información privilegiada, vale decir, que influya o pueda influir en los precios de los valores inscritos en el Registro de Valores. Quienes acceden a información privilegiada están sujetos a un programa de identificación, registro y declaración de personas relacionadas, así como a entregar información sobre sus transacciones personales y las de sus cercanos.

Se realiza un proceso de inducción sobre conflictos de interés a las nuevas personas que se integran a cargos o áreas con acceso a información privilegiada, y capacitaciones a todos los colaboradores involucrados una vez que se ha realizado una actualización del cuerpo normativo en esta materia. Adicionalmente, se establecen comunicados permanentes de concientización vía correo electrónico.



## Gestión integral de riesgos

(G4-2; G4-41; G4-46; G4-S03; G4-S04)

SURA Asset Management Chile cuenta con un Sistema Integral de Gestión de Riesgos. Este es gestionado por áreas especializadas y permite tomar decisiones estratégicas, administrativas y operacionales, encaminadas a la creación de valor no sólo maximizando los ingresos bajo niveles de riesgo tolerables, sino también entendiendo las tendencias globales y el contexto interno de las compañías, éstas puedan enfrentar los nuevos retos y oportunidades de un ambiente cambiante, generando valor a través de su interacción y coordinación, procurando siempre el debido cuidado en la protección de los datos e información propia de cada compañía.

Durante 2015 continuó operando el Comité de Riesgos Corporativo, encargado de orientar y evaluar la estrategia y las políticas generales de riesgo del Grupo, buscando una visión común y compartida de los aspectos clave.

El marco regulatorio reconoce y exige una mayor responsabilidad de los Directores. En tal sentido, los Directorios y la Alta Gerencia de cada una de las Compañías son responsables de sus Sistemas de Gestión de Riesgos, los cuales se implementan considerando el tamaño, la complejidad de los negocios y procesos, y la naturaleza de los riesgos a los que se enfrenta cada industria. Asimismo, deben velar por la consistencia y retroalimentación con la estrategia organizacional.

Un punto estratégico son los Riesgos Emergentes debido a la continua evolución del entorno y la necesidad de reacción frente a los cambios, especialmente en un escenario dinámico como aquel en que interactúan nuestras compañías hoy. Esta mirada de largo plazo nos exige realizar un análisis prospectivo de los riesgos, para conocer de manera anticipada las posibles soluciones o los escenarios que pueden afectar los negocios, para convertir un riesgo global en una oportunidad. La aplicación de escenarios de estrés y la nueva normativa impulsada por el Regulador, principalmente en la industria de seguros y pensiones, además del nuevo enfoque social de esta temáticas, se orienta a prevenir que la materialización de escenarios adversos impacte la estabilidad y solvencia de las compañías. Lo anterior representa oportunidades y también desafíos en cuanto a la gestión de capital eficiente asociada a una gestión de riesgos de largo plazo.

## Modelo de riesgo

Nuestra gestión del riesgo busca anticiparse a la ocurrencia de hechos que afecten negativamente a la Compañía en cualquiera de sus ámbitos, para lo cual contamos con una clasificación de riesgos que nos permite gestionar de la mejor manera cada uno de ellos. También contamos con políticas, instrumentos y sistemas de gestión que tienden a evitar o mitigar los riesgos, ya sean reales o percibidos, a los que se encuentra expuesto nuestro negocio.

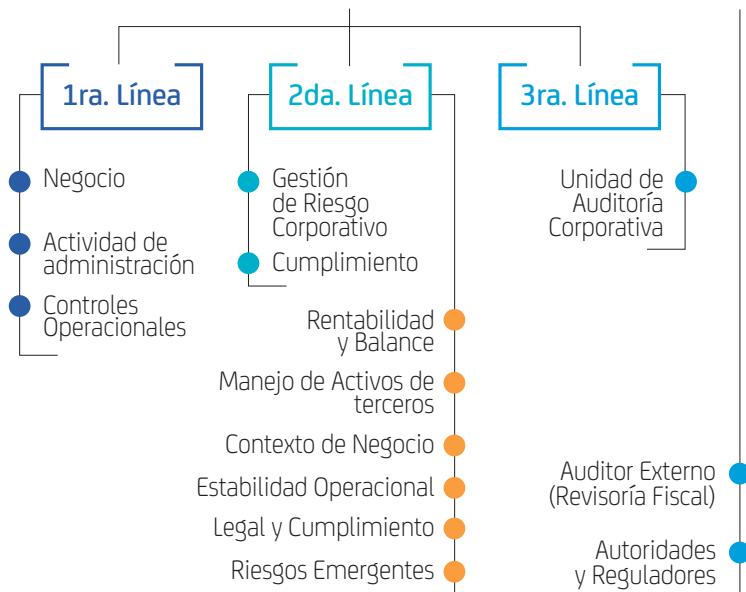
## Capacitaciones en materia de riesgos

Durante el periodo se realizaron capacitaciones en relación al acceso y manejo de información interna. Para el año 2016 se considera la realización de cursos de Riesgo que incluyen Políticas Antifraude.

## Líneas de defensa

Contamos con un modelo de tres líneas de defensa para hacer frente a situaciones de riesgo, en las que el primer responsable es el propio negocio, su control gerencial y los medios de control interno. La segunda línea la constituyen las áreas de riesgo, las que cumplen un rol de asesoramiento y establecen procesos preventivos a modo de servicio a las otras áreas. Finalmente, Auditoría Interna participa de manera independiente como tercera línea de defensa, evaluando el diseño y efectividad del control interno, y estableciendo recomendaciones para mejorar los procesos.

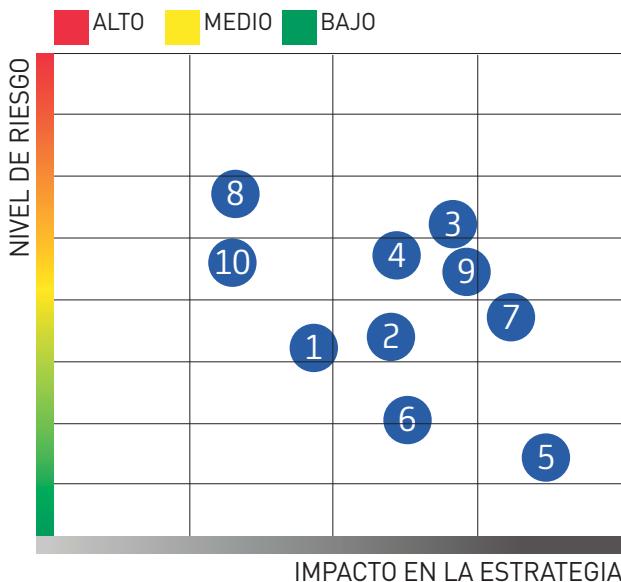
## Sistema de Control Interno SURA Asset Management Chile



## Mapa de riesgos estratégicos

En un entorno globalizado cada vez más exigente, cobra mayor importancia la necesidad de analizar el futuro y sus tendencias para visualizar las oportunidades y la forma como éstas pueden contribuir a gestionar los riesgos estratégicos, entendidos como aquellos que deben tratarse de forma prioritaria, dado su impacto directo en la generación de valor en las organizaciones.

La visión y gestión de riesgos es entendida como generadora de oportunidades para configurar nuevos negocios y redefinir los existentes, potenciar el talento humano y generar valor a nuestra compañía.



### 1 RIESGOS DE GRUPO

Considerado como el riesgo asociado a la pertenencia a un grupo económico o financiero, local o internacional, los principales factores de riesgo se asocian a las pérdidas por transacciones con empresas relacionadas y a las potenciales pérdidas que se pueden dar por contagio con un grupo controlador con problemas.

### 3 RIESGO TECNOLÓGICO

Se considera como parte integral de Riesgo Operacional, donde se establecen políticas y estándares que le permiten a cada una de las compañías gestionar y dirigir los recursos de tecnología en línea con la estrategia del negocio.

### 6 RIESGOS DE TALENTO HUMANO

Uno de los factores clave para responder a las tendencias y riesgos del entorno, y ser competitivos, es el talento humano de las compañías. Por tanto, enfocar esfuerzos alrededor de estrategias de retención y atracción, con definiciones claras frente a la cultura organizacional, la gestión del conocimiento y el desarrollo de competencias, es un desafío permanente para enfrentar los retos de crecimiento y sostenibilidad de los negocios.

### 8 RIESGO FINANCIERO

Se derivan de riesgos asociados a eventos de origen financiero, los cuales pueden ser de mercado, de liquidez y de crédito.

### 2 RIESGOS DE NUEVAS INICIATIVAS

Para la adecuada gestión de los riesgos asociados a nuevas iniciativas, las Compañías de SURA Asset Management Chile han definido como un factor clave a la hora de poner en el mercado nuevos productos o desarrollar una iniciativa, la realización de análisis y evaluación de riesgos de forma previa. Lo anterior a través de una estructura de gobierno que regule el proceso, la que varía en función de la naturaleza y materialidad de la iniciativa.

### 4 RIESGOS DE GOBIERNO CORPORATIVO

Se refiere a enfrentarse a nuevas responsabilidades y actividades dentro de sus órganos de gobierno, administración e interacción entre ellas aplicando las buenas prácticas de manera transversal y adaptándose a exigencias cada vez mayores.

### 5 RIESGO REPUTACIONAL

La reputación es la manera de como los grupos de interés perciben la organización a partir de la forma como ésta actúa y se relaciona.

### 7 RIESGOS DEL ENTORNO

Se derivan de los eventos como cambios de gobierno, volatilidad en las tasas de cambios, presiones inflacionarias y desempleo, entre otros.

### 10 RIESGO DE NEGOCIO

Se derivan del modelo de negocio y la operación de las compañías, para SURA Asset Management Chile estos riesgos se desprenden directamente de la actividad aseguradora y de la administración de fondos de terceros.

## Gestión de un negocio sostenible

### Cómo creamos valor

(G4-41; G4-S03; G4-S04; G4-S05; G4-EC1; G4-EC3; G4-EC4)

Un negocio sostenible implica proyectar su continuidad en el tiempo respetando los principios corporativos y aplicándolos a la gestión y a la relación con nuestros grupos de interés. De acuerdo con nuestro análisis de materialidad, los clientes entienden que un negocio responsable es aquel que hace las cosas bien, y que asegura el cumplimiento de los compromisos establecidos con ellos, generando confianza en sus clientes y accionistas y una adecuada rentabilidad y seguridad de sus fondos e inversiones.

El valor económico generado por una empresa se refiere a los ingresos, que son posteriormente distribuidos como gastos o inversiones en el desarrollo del negocio. El ingreso de los trabajadores, incluidos los beneficios legales asociados, es la principal proporción del valor distribuido. El valor retenido corresponde a la diferencia entre los anteriores.

Durante 2015, pagamos MM\$ 10.062 en prestaciones sociales, aportando el 16% del total en beneficio de nuestros colaboradores, que considera AFP, seguro cesantía y Ahorro Previsional Voluntario (cifra incluida en sueldos y beneficios).

### Valor económico generado y distribuido

#### Ahorro Previsional Voluntario (APVG)

En coherencia con nuestra visión y misión, en SURA Asset Management Chile incentivamos la cultura del ahorro a través de un "Programa de APVG", que consiste en hacer una aporte monetario para cada colaborador que se comprometa ahorrar voluntariamente para su pensión.

### Obtención de beneficios tributarios

SURA Asset Management Chile recibe como beneficio tributario por cuenta de gastos en capacitación (Servicio Nacional de Capacitación y Empleo - SENSE) y donaciones (inversión social a instituciones acogidas a la Ley de Donaciones).

Del total de beneficios tributarios que fueron M\$ 574.154 durante 2015, M\$ 369.933 corresponden a beneficios tributarios por gasto en capacitación, mientras que el M\$ 204.221 corresponde a beneficios tributarios por donaciones.

#### VALOR GENERADO MM\$ 188.111



##### Ingresos Operacionales MM\$ 123.152

Son los ingresos alcanzados producto de la actividad principal de la empresa: Gestión de inversiones y administración de fondos.



##### Ingresos Financieros MM\$ 60.775

Ingresos producto de los intereses y rentas por participación en inversiones de capital.



##### Ingresos No Operacionales MM\$ 4.184

Corresponde a otros ingresos producto de actividades secundarias.

#### VALOR DISTRIBUIDO MM\$ 129.680

##### Costos operacionales MM\$ 20.006



##### CLIENTES

Apostamos a una relación de largo plazo con nuestros clientes, atendiendo sus necesidades mediante un servicio de alta calidad.

##### Sueldos y beneficios MM\$ 48.729



##### COLABORADORES

Valoramos a nuestros colaboradores como nuestra principal ventaja competitiva. Desarrollamos a las personas y fortalecemos la cultura organizacional.

##### Pago de servicios MM\$ 47.099



##### PROVEEDORES

Son nuestros socios de negocio. Participan en la cadena de suministro como actores clave en la generación de valor, bajo los lineamientos éticos de SURA.

##### Inversión Social / Medio ambiente MM\$ 504



##### COMUNIDAD Y ENTORNO

Nos preocupamos por el bienestar de las personas más allá de nuestro negocio, aportando nuestro compromiso con el desarrollo sostenible del país.

##### Impuestos\* MM\$ 13.609



##### ESTADO

Cumplimos nuestro rol de inversionistas respondiendo a nuestra responsabilidad y aportando a la generación de valor macroeconómico y social.

##### Servicios Financieros MM\$ -267



##### GASTOS FINANCIEROS

Cumplimos con nuestras obligaciones financieras de corto, mediano y largo plazo.

**MM\$ 188.111**  
Valor Generado



**MM\$ 129.680**  
Valor Distribuido



**MM\$ 58.431**  
Valor Retenido

\* El impuesto MM\$ 13.609 corresponde a impuestos provisionados, según el Estado de Resultados Financieros Individuales 2015. El total de impuestos pagados corresponde a MM\$ 10.342 indicado en el Estado de Resultados Financieros Individuales.

## Gestión responsable AFP Capital

Durante el año 2015, AFP Capital generó una utilidad de MM\$ 59.312. Los ingresos operacionales de la sociedad alcanzaron un total de MM\$127.777, en tanto los gastos operacionales ascendieron a MM\$ 68.302.

Con respecto a los beneficios otorgados a sus afiliados, al mes de diciembre de 2015 pagó un total de 157.249 pensiones mensuales que representa un incremento del 7,64% respecto del 2014.

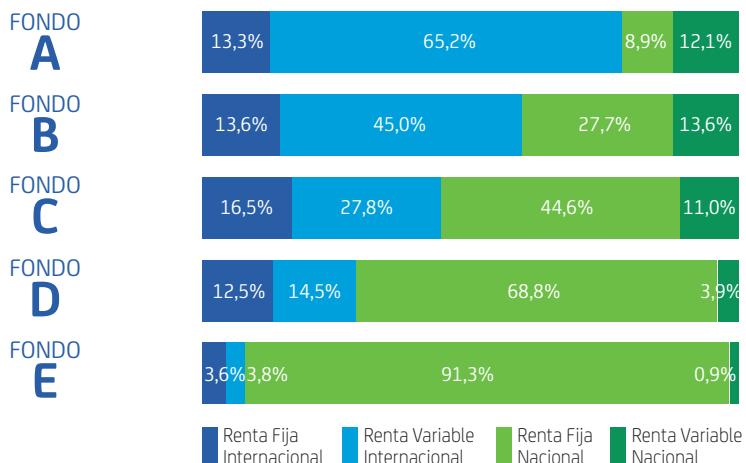
De las 157.249 pensiones mensuales, 30.654 correspondían a invalidez, 24.971 a sobrevivencia, 93.243 a vejez y 8.381 a vejez anticipada. El valor de las pensiones pagadas de diciembre alcanzó a MM\$ 23.848.

### Fondos de Pensiones

Rentabilidad Real a diciembre 2015  
(AFP Capital)

**3,86%**  
**2,43%**  
**2,07%**  
**1,94%**  
**0,80%**

Diversificación (porcentaje)



### Impacto en la economía nacional (G4-EC8)

En el estudio de SURA Asset Management S.A. "Contribución del sistema privado de pensiones al desarrollo económico de Latinoamérica" (agosto 2013), el impacto de la creación de los sistemas de capitalización individual sobre la tasa de crecimiento y el nivel del Producto Interno Bruto (PIB), fue evaluado a través de cuatro vías centrales: ahorro e inversión; estructura del empleo y productividad del trabajo; desarrollo y eficiencia del mercado de capitales; y evolución de la productividad total de factores. Como resultado, se concluye que el sistema de pensiones contribuye al país con aportes macroeconómicos relevantes, impactando al PIB en un 8,55% en los últimos 30 años.

## Sostenibilidad en la cadena de suministro

(G4-12; G4-EC1; G4-EN32; G4-HR1; G4-HR10; G4-SO9; G4-LA14; G4-LA15)

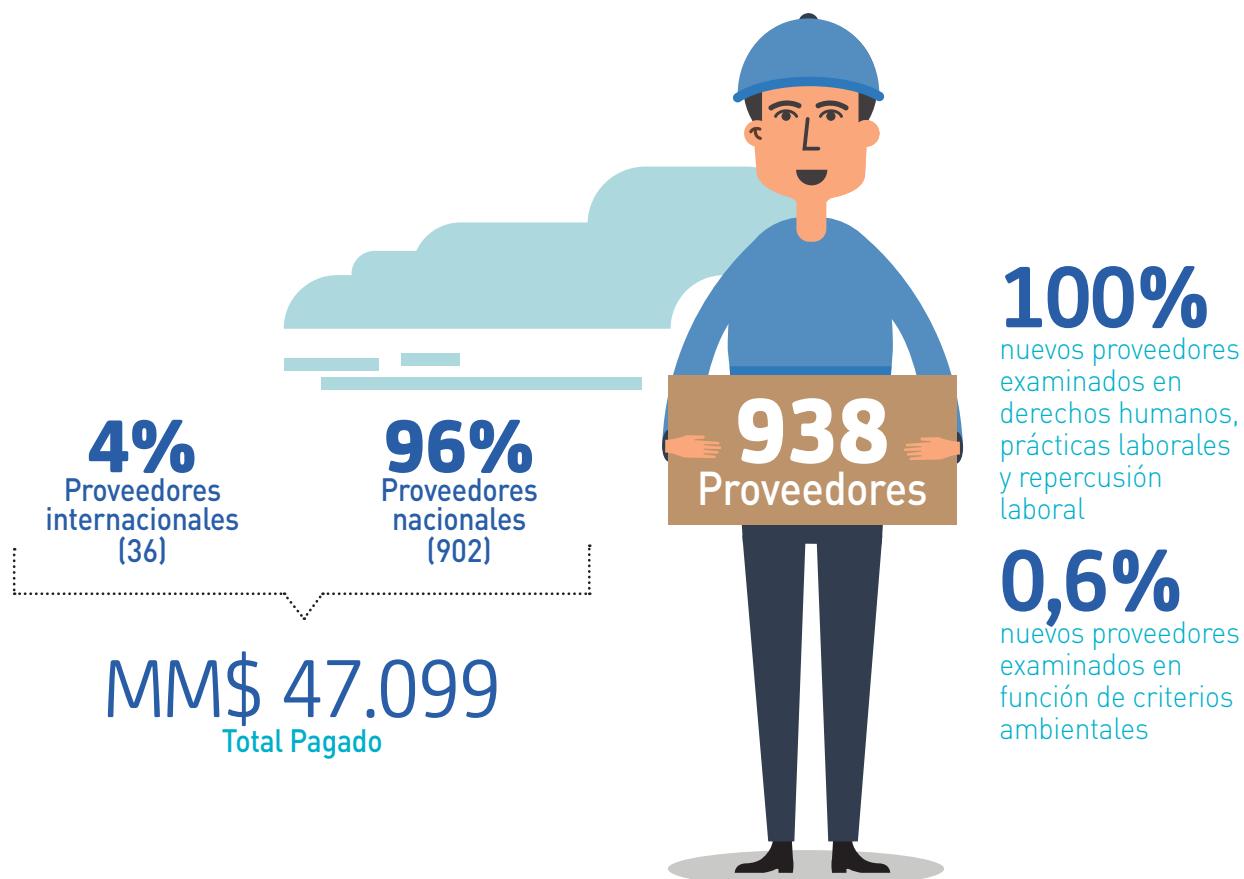
Buscamos aportar al desarrollo de nuestros proveedores, estableciendo un compromiso económico y de continuidad de la relación, así como la estabilidad del pago por los bienes o servicios prestados. Por otro lado, buscamos aportar al desarrollo de su negocio mediante la transferencia de conocimiento y preparación para las relaciones comerciales. El marco de gestión de relacionamiento con proveedores se basa en nuestras Políticas de Compra y Política de Relacionamiento con Grupos de Interés.

Nuestro compromiso con las buenas prácticas de sostenibilidad y de Gobierno Corporativo, y su impacto en la gestión de riesgos y estrategia de negocio, es relevante para el relacionamiento con nuestros proveedores. Por política de la Compañía, todo nuevo proveedor es evaluado previamente a la formalización de su contrato en el Aplicativo Compliance Tracker, bajo la responsabilidad del Área de Cumplimiento. En el Contrato Marco con proveedores se incorporan cláusulas de cumplimiento de obligaciones laborales

y previsionales por parte del proveedor (como empleador), de prevención de delitos financieros y sobre el compromiso expreso de erradicación de toda forma de trabajo infantil.

A partir de agosto de 2015, los proveedores y contratistas, cuyos trabajadores desarrollan su labor en dependencias de SURA Asset Management Chile, son evaluados mensualmente por una entidad externa que verifica el cumplimiento de la Ley de Subcontratación. En el periodo, solamente un proveedor fue evaluado con impacto laboral negativo en el proceso de sus funciones.

Asimismo, realizamos dos eventos de capacitación en los que se organizaron exposiciones de expertos respecto a: subcontratación, donde asistieron 24 personas de empresas contratistas, y prevención del delito, a la que asistieron 23 personas de empresas de proveedores críticos. El objeto de estos encuentros es apoyar el negocio de nuestros proveedores y fortalecer su desarrollo, aportándoles temas relacionados con sus riesgos y oportunidades.



## Reconocimientos



### Fondos con mejor relación riesgo / retorno

El Diario Financiero y LVA Índices otorgaron a Sura Asset Management Chile el Premio Salmón por los Fondos SURA Acciones Chile MidCap, SURA Selección Global y SURA Renta Bonos. El reconocimiento se orienta a los fondos con la mejor relación riesgo-retorno dentro de cada una de las categorías durante el año 2015.



### Mejor Fondo de Renta Variable Internacional y Mejor Administradora Renta Variable, Fija y Global.

SURA Asset Management Chile recibió la distinción de la reconocida Consultora Morningstar por “Mejor Fondo de Renta Variable Internacional” y “Mejor Administradora en las Categorías Renta Variable, Renta Fija y Global”. Este reconocimiento da cuenta de un sólido proceso de inversiones, que involucra capacidades técnicas, experiencia y una adecuada gestión de riesgos.



Tercer año consecutivo  
**LA MEJOR AFP DE CHILE**  
según World Finance, 2015

### Mejor Administradora de Fondo de Pensiones Chile 2015

AFP Capital fue reconocida por tercer año consecutivo como la Mejor Administradora de Fondos de Pensiones de Chile por la prestigiosa revista financiera World Finance, que destaca a los principales actores de la industria en servicios financieros.



### Mejor Aseguradora de Vida Chile 2015

World Finance distinguió a Seguros de Vida SURA como la Mejor Aseguradora de Vida de Chile de 2015.



### Reputación Corporativa

Por segundo año consecutivo, Seguros de Vida SURA se ubicó como la empresa de seguros con mejor reputación corporativa en el ranking realizado por MERCO. A nivel empresarial, SURA Asset Management Chile obtuvo el lugar 79 del ranking general y 74 del ranking de las empresas más responsables y con mejor gobierno corporativo.

### Ranking FOL, El Mercurio Mejor Fondo Mutuo APV y APVC

Este ranking destaca a los Fondos Mutuos SURA entre los mejores Fondos Mutuos APV y APVC de abril, y como los mejores Fondos Mutuos de la industria durante el primer y cuarto trimestre del año.



# Nos proyectamos contigo

Somos asesores, guías en ahorro, acompañamos a nuestros clientes a lo largo de su vida en el logro de sus grandes proyectos y sueños, entregando una asesoría integral y un acompañamiento permanente.

---

Generación de  
valor al cliente

# Generación de valor al cliente

Ayudamos a nuestros clientes a lograr sus sueños, acompañándolos y asesorándolos para alcanzar mejores metas de ahorro y una pensión más ajustada a sus expectativas.

Todas las personas tenemos un sueño, que será más fácil lograr si tomamos buenas decisiones de ahorro y protección a lo largo de nuestra vida, adoptando un rol activo frente a nuestro futuro. Queremos dar a nuestros clientes una asesoría integral, conociendo y detectando sus necesidades para orientarlo a través de información oportuna y simple que le permita tomar decisiones respecto a inversión, ahorro y protección, para que logre cumplir sus objetivos en el corto, mediano y largo plazo. Nuestros compromisos en la gestión de clientes responde a sus inquietudes e intereses, expresados en los temas materiales que abordamos en este capítulo.

## Temas materiales



## Responsabilidad con nuestros clientes

En Chile ahorramos muy poco, especialmente para la vejez. Las pensiones promedio en Chile son bajas, sobre todo para las mujeres, quienes presentan mayores lagunas previsionales y una expectativa de vida mayor a la del hombre con una edad legal de pensión menor. Además, la proyección de vida ha aumentado a 91 años para las mujeres y a 86 años para los hombres, lo que significa que debemos solventar más años de pensión en nuestra etapa pasiva<sup>1</sup>. Por otro lado, existe un nivel de informalidad laboral que aún falta reducir, así como una altísima tasa de “no cotizaciones” por parte de los trabajadores independientes.

En SURA Asset Management Chile hemos incorporado estos desafíos a nuestra estrategia de negocios, innovando en nuestras comunicaciones y alternativas de relacionamiento con nuestros clientes, poniendo sus intereses en primer lugar y buscando diferentes canales de relacionamiento.

### Nuestros clientes en SURA Asset Management Chile

**1.897.959**  
Total clientes

**30.000** (Más de 30% mujeres)  
Clientes Fondos Mutuos

**45.000** (36% mujeres)  
Clientes Seguros de Vida

### Clientes AFP Capital



#### Afiliados

Es toda persona natural que efectivamente cotizó cada mes por remuneraciones devengadas el mes anterior, excluyendo a los pensionados del sistema que continúan cotizando.

**TOTAL**  
**1.756.676**

Mujeres  
833.485  
Hombres  
923.191



#### Cotizantes

Es toda persona natural con contrato de trabajo que presta servicio a un tercero o que sin estar subordinado a un empleador y obtiene una renta, se encuentra suscripto al sistema de pensiones.

**TOTAL**  
**940.648**

Mujeres  
389.264  
Hombres  
551.384



#### Pensionados

Categoría legal que adquieren todos los afiliados o sus beneficiarios que cumplen los requisitos y ejercen su derecho a obtener una pensión.

**TOTAL**  
**402.424**

Mujeres  
171.451  
Hombres  
230.973

<sup>1</sup> De acuerdo con lo expuesto en el Informe Final de la Comisión Asesora Presidencial Sobre el Sistema de Pensiones (Comisión Bravo), entre 1990 y 2015 la población de 60 años y más, aumentó de 9% a un 14,9% de la población total y se espera que para el año 2050 dicha proporción se duplique, pasando a un 29,5% de la población. De esta manera, en sólo 35 años se pasará de un total de 2,7 millones de personas de 60 años y más a un número de 6,3 millones. Esto impactaría notablemente sobre las pensiones y la calidad de vida de los adultos mayores.

## Nuestra oferta de valor: somos “guías en ahorro”

Tenemos la promesa de hablar a nuestros clientes con transparencia para dar soluciones que permitan cumplir con sus expectativas de ahorro, pensión y protección. Todos y cada uno de quienes trabajamos en SURA Asset Management Chile somos guías en ahorro. Buscamos establecer una relación cercana con nuestros clientes, empatizando con sus necesidades. De acuerdo con el planteamiento de nuestra promesa, queremos ser coherentes con nuestros principios y mantener nuestros atributos de guía expertos en ahorro.

### Nuestros atributos como asesores

Queremos que nuestros clientes nos reconozcan como asesores **dinámicos**, capaces de adecuarnos a sus necesidades e intereses, al contexto y condiciones del entorno, buscando y ofreciendo los productos más adecuados según su etapa de vida; **confiables**, con aptitudes de transparencia y honestidad para orientar con toda la información disponible, sin conflicto de interés, explícita y veraz, dando a conocer las ventajas y desventajas de cada una de las decisiones; y **cercanos**, siempre disponibles y atentos a sus inquietudes, hablando con claridad y simpleza.



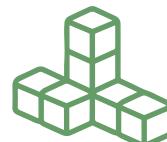
# 1. Nuestro compromiso: Asesorar al Cliente

Conocer sus  
necesidades y  
sueños

Ayudar a  
identificar  
como alcanzarlo

Definir un plan y  
Acordar su  
seguimiento

## 2. ¿Cómo lo hacemos?



### Escuchar y entender

Escuchamos a nuestros clientes en la formulación de sus necesidades, proyectos y sueños, y los traducimos a un Número que podemos construir juntos.

### Orientar y comprometer

Orientamos al cliente en la construcción del Número, conociendo su situación actual y la brecha para alcanzarlo.

### Construir y acompañar

Construimos un plan de ahorro ofreciéndole los productos más adecuados de ahorro voluntario al cliente. Para lograr su sueño, lo acompañamos asesorándolo oportunamente.

# 3. Coherentes con nuestros valores

## Equidad

- Evitar los propios juicios
- Sin sesgo
- Velar por el bien de otros, buscar su beneficio

- Definir un plan sin sesgos ni prejuicios
- Ocuparse de todos por igual

## Transparencia

- Entregar toda la información, sin letra chica
- Sin interponer intereses comerciales
- Formular claramente opciones y condiciones
- Cuidar la confidencialidad

- Actuar bajo las leyes y normas
- Cumplir los compromisos

## Respeto

- Legitimar el sentir y pensar del otro
- Validar y proponer
- Sin presionar

- Incluir la opinión y puntos de vista del cliente

## Responsabilidad

- Verificar
- Ser explícitos en la factibilidad de alcanzar la meta de ahorro
- Ajustar expectativas
- Derivar a la persona idónea
- Verificar calidad y oportunidad

## Dinámicos:

Una compañía innovadora con iniciativas para adaptarse al futuro

### Una asesoría adecuada para cada Cliente

Contamos con un plan estratégico para concretar la propuesta de valor que hemos desarrollado como SURA Asset Management Chile. Nuestro modelo de negocio pone al cliente en el centro, para ofrecerle mejores productos y servicios de acuerdo con sus necesidades, de manera oportuna y mediante canales ajustados a su perfil y ciclo de vida. Este modelo nos permite alcanzar un conocimiento profundo del cliente y su contexto, pues es un modelo dinámico que nos permite ajustarnos a los cambios.

Como marco de nuestra oferta de valor, se encuentra el contexto económico, social y ambiental de nuestro país, así como la regulación y sus normativas, y el desarrollo competitivo. Comprendiendo

nuestra actividad empresarial de esta manera, mantenemos en todo momento nuestro compromiso con la sostenibilidad en la forma de hacer negocios.

### Productos y servicios durante el ciclo de vida del cliente

Trabajamos para escuchar y entender las necesidades de nuestros clientes, para ofrecerles un plan para lograr las metas. Abordamos el ciclo de vida de nuestros clientes, desde que comienza su etapa laboral hasta que recibe su jubilación, con productos y servicios que se ajustan a cada periodo.



#### Etapa de acumulación

Al iniciar la vida laboral, cada persona se encuentra frente a la mayor posibilidad de ahorrar y rentabilizar sus ahorros para la jubilación. Los diez primeros años, aproximadamente, son los más significativos para alcanzar los mejores resultados de ahorro, mediante la cotización obligatoria y voluntaria. Posteriormente, es recomendable incluir productos de seguros, generando protección de manera de no revertir los resultados del ahorro en caso de enfermedad o fallecimiento. Una última etapa de esta fase implica la inversión complementaria de activos, para aumentar aún más el capital acumulado.

#### Etapa de desacumulación

Previo a la edad de jubilación se ha entrado en una fase en que acumular es más difícil. Por eso se inicia un proceso de receso del ahorro, donde más bien se capitaliza lo invertido y se prepara la etapa de retiro, bajo el estudio de las alternativas disponibles y las acciones convenientes para ello.

# Confiables:

Una empresa seria, que cumple con los compromisos adquiridos.

## Ética y transparencia en la oferta de productos y servicios (G4-PR3)

Buscamos siempre maximizar el beneficio del cliente ofreciéndole acceso a diferentes canales de contacto y una oferta sin conflicto de interés de productos, que se enmarca en sólidos principios, políticas y procedimientos formales. Nuestro Código de Ética y Conducta desarrolla estos principios, relacionados con la labor comercial, tanto a nivel estratégico como operativo.

### Transparencia en la asesoría y ofrecimiento de productos

En el marco de una gestión responsable, buscamos la mayor transparencia, homogeneidad y claridad de la información sobre nuestros productos y servicios a disposición de los clientes, de manera que puedan tomar decisiones fundadas sobre la contratación de nuestra oferta.

En el área comercial, contamos con un protocolo de venta denominado Sello SURA, que incluye metodologías para asegurar la correcta aproximación a las necesidades del cliente. Al mismo tiempo, el Código de Ética y Conducta establece reglas para la oferta idónea de los productos que consideran la transparencia de los riesgos e implicancias de cada uno. La relevancia de establecer valores justos orientan sobre el desarrollo de buenas prácticas de venta.

### Idoneidad del producto

Nuestros productos, servicios y prácticas comerciales deben corresponder a las necesidades financieras de los clientes, sus objetivos de inversión, tolerancia a los riesgos, conocimiento y experiencia en materia financiera. Es decir, deben ser de calidad, pero sobre todo deben ser adecuados a lo que el cliente necesita y espera de nosotros.

Con este norte, hemos desarrollado rigurosos estándares para el ofrecimiento y venta de productos, a través de los cuales buscamos cumplir con nuestros principios y lineamientos de transparencia, ética e integridad.

## Campaña 2015 En 21 días aprendo a ahorrar

(FS-16)

“En 21 días aprendo a ahorrar” es un programa que promociona el ahorro mediante consejos prácticos y realizables. Se trata de una iniciativa novedosa que presenta el ahorro de manera tangible a través de ejercicios prácticos, entregando pautas concretas para convertirlo en un hábito permanente.

El mensaje central del programa es que ahorrar no implica grandes sacrificios. Comenzando con pequeños detalles, es posible empezar un plan de ahorro que no cambie de manera extrema el estilo de vida de las personas.

## Protección de la información de nuestros clientes (G4-PR8)

Manejamos la información personal de nuestros clientes con absoluta confidencialidad, resguardándola para que no pueda ser conocida ni utilizada para fines distintos de los entregados.

Como herramienta, contamos con la Política de Murallas Chinas, la que segrega la información disponible de los clientes, define las personas que tienen acceso a ella y los protocolos para el manejo de esta información.

Durante 2015 se registraron cinco denuncias a través de la Línea Ética vinculada a eventuales violaciones a la protección de datos de clientes, de los cuales solo una contaba con antecedentes suficientes para resolver el caso de forma exitosa.

### Marketing responsable (G4-PR7)

Según consigna nuestro Código de Ética, el material publicitario y de ventas, así como la información sobre precios, productos y servicios, debe ser clara y eficaz, y no contener información falsa o exagerada que entregue una apariencia que no corresponde fielmente a la realidad del producto ofrecido. Durante 2015 trabajamos por fortalecer nuestros mecanismos que aseguren la efectividad de este principio, dando respuesta a los tres incidentes que tuvimos en esta materia, los cuales fueron resueltos en instancias internas de la compañía, sin presentar incumplimientos o incidentes legales. Nuestro compromiso es adoptar las medidas de control necesarias con el objetivo de evitar este tipo de situaciones en el futuro.

La responsabilidad sobre el marketing y la publicidad se enmarca en la Política de Relacionamiento con Grupos de Interés de SURA Asset Management S.A., y la Política de Divulgación y Transparencia.



## Cercanos:

Una empresa cálida y receptiva a las necesidades del Cliente

Buscamos que nuestros clientes se sientan informados. Respondiendo a este desafío, damos acceso a información y transacciones todos los días las 24 horas, a través de sucursales, call center y atención de ejecutivos. Hemos ido incorporando diferentes canales que muestran las mayores tasas de crecimiento, como el "click to call" o el "chat" a través de la web. De esta manera, podemos cumplir con nuestro objetivo de aumentar el contacto con nuestros clientes.

### Canales de atención:



### Accesibilidad

(FS13)

- SURA Asset Management Chile facilita el acceso a sus clientes, disponiendo de oficinas de atención a lo largo de todo Chile, tratando de estar presente en lugares más alejados de los centros urbanos y con dificultades sociales.
- A través de AFP Capital nos hemos comprometido con nuestros clientes de Isla de Pascua, siendo la única oficina que atiende aproximadamente a 400 personas al año.
- Hemos trabajado continuamente por mejorar la accesibilidad a nuestras sucursales disminuyendo las barreras físicas para personas con dificultad de desplazamiento.
- Nuestras herramientas de asesoría "Escáner previsional" y "Tu Número" poseen un diseño web adaptable a cualquier dispositivo móvil.
- Nuestro sitio web es el principal canal de contacto de los clientes. El 70% de las personas ingresa por este canal para la realización de trámites en línea.



## Satisfacción de clientes

Queremos ser los mejores, reconocidos y preferidos en nuestro mercado. Buscamos que nuestros clientes estén satisfechos con nuestros servicios y que nos quieran recomendar.

(G4-PR5) Medimos la satisfacción de nuestros clientes mediante el Estudio de Satisfacción con el Servicio (VOC). Esta arroja resultados mensuales, y que mide la percepción del cliente sobre el servicio recibido en la compañía, a través de los distintos canales de contacto.

Las dimensiones abordadas en el estudio son la “**SATISFACCIÓN**”, “**ACCESIBILIDAD**” del canal, la “**ASESORÍA**” brindada, y el “**CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS**”. Los resultados son sobre su nivel de conformidad con la atención brindada en los distintos canales de relacionamiento y nos permiten identificar oportunidades de mejora.

En 2015, hemos alcanzando una satisfacción neta del 79%, la que hemos ido mejorando cada año en los diferentes canales de atención.

**79%**

Promedio anual total Satisfacción Neta

**81%**

Promedio anual Satisfacción Clientes Mandatorio

**75%**

Promedio anual Satisfacción Clientes Voluntario

### Causas de insatisfacción general

SISTEMA DE AFP	FALTA DE CLARIDAD EN LA INFORMACIÓN	ASESORÍA PERSONALIZADA
<ul style="list-style-type: none"><li>• Disconformidad de comisión</li><li>• Rentabilidad: “Las AFP no pierden”</li><li>• Incumplimiento Expectativa: Decepción dada la promesa inicial y la realidad de su futura pensión</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Lenguaje muy técnico</li><li>• Información periódica de productos contratados y del ahorro</li><li>• Mayor información sobre cómo pensionarse mejor</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Falta de seguimiento personalizado y asesoría del ejecutivo</li><li>• Recomendaciones más concretas y oportunas / lenguaje claro</li><li>• Ejecutivo inubicable</li></ul>

### Gestión de reclamaciones

Las consultas o reclamos de clientes son gestionados a través de todos los canales de atención a clientes, comunicaciones directas de clientes a la compañía, SERNAC y Reguladores, entre otros. Los plazos de respuesta y su calidad es revisada periódicamente, identificando los procesos que deben ser intervenidos con el objetivo de mejorar la experiencia de nuestros clientes en cualquier interacción que tenga con la compañía a través de cualquiera de sus canales.

De manera mensual sesiona un comité de seguimiento de los reclamos, en el cual participan las áreas de servicio y Operaciones, cuyo objetivo es controlar los cumplimientos de tiempos de respuesta, la calidad en el ingreso y respuesta de requerimientos. De este comité se obtiene valiosa información para identificar oportunidades de mejoras, identificando los procesos críticos que deben ser intervenidos con el objetivo de mejorar la experiencia de clientes en cualquier interacción que tenga con la compañía a través de cualquiera de sus canales.

# Cifras relevantes del sistema

En el sistema chileno los cotizantes son 52% de los afiliados, donde las mujeres porcentualmente cotizan menos que los hombres.

La mayoría de los afiliados, tanto mujeres como hombres son “afiliados dependientes”. Un afiliado dependiente es toda

persona natural con contrato de trabajo que presta servicios a un tercero, por lo que obtiene una remuneración, la cual está afecta a descuentos obligatorios, como son las cotizaciones previsionales y la salud. En tanto, un **afiliado independiente** es toda persona natural que sin estar subordinada a un empleador ejerce individualmente una actividad mediante la cual obtiene rentas de trabajo.

## 9.961.722

Total afiliados al sistema

5.300.487

Hombres

4.661.235

Mujeres

53,2%

Hombres afiliados

46,8%

Mujeres afiliadas

9.447.662

Dependientes

498.443

Independientes

15.617

Voluntarios

## 5.192.625

Total cotizantes del sistema

3.025.464

Hombres

2.167.161

Mujeres

58,2%

Hombres cotizantes

41,7%

Mujeres cotizantes

5.050.755

Dependientes

140.386

Independientes

1.484

Voluntarios

## 1.756.676

Total afiliados AFP Capital

923.191

Hombres

833.485

Mujeres

52,6%

Hombres afiliados

47,4%

Mujeres afiliadas

1.646.386

Dependientes

110.035

Independientes

255

Voluntarios

## 940.648

Total cotizantes AFP Capital

551.384

Hombres

389.264

Mujeres

58,6%

Hombres cotizantes

41,3%

Mujeres cotizantes

909.811

Dependientes

30.720

Independientes

117

Voluntarios

# de pensiones en Chile

Las mujeres representan un 79,6% del total de afiliados voluntarios y un 64,4% del total de cotizantes voluntarios. Es decir, las mujeres tienden a realizar más cotizaciones previsionales, en una cuenta voluntaria, que los hombres. Un **afiliado voluntario** es persona natural, que sin ejercer una actividad remunerada, puede realizar cotizaciones previsionales en una cuenta de capitalización voluntaria en la AFP.

En AFP Capital observamos la misma tendencia que en las cifras nacionales, donde las afiliadas son menos que los afiliados y para el segmento voluntario la mujer representa un 98% del total de afiliados voluntarios. Asimismo, los cotizantes son 53,5% de los afiliados y esta cifra refleja la misma proporción nacional, habiendo menos mujeres cotizantes versus el total de hombres cotizantes

## A nivel nacional

**El 52% de los afiliados cotiza, donde las mujeres representan un 41,7% del total de cotizantes y un 21,7% del total de afiliados del sistema.**

De la cotización voluntaria (1.484), el **64,4%** son mujeres.

# Pensiones

## Tipo de pensión por género AFP Capital al 2015

**60%** **218.850** **vejez** **40%**  
Del total de pensiones de vejez el 60% corresponde a mujeres

**14%** **92.524** **por vejez anticipada** **86%**  
Del total de pensiones por vejez anticipada el 86% corresponde a hombres

**38%** **61.979** **invalidez** **62%**  
Del total de pensiones por invalidez el 62% corresponde a hombres

**16%** **29.071** **sobrevivencia** **84%**  
Del total de pensiones por sobrevivencia el 84% corresponde a hombres

**Las mujeres se jubilan mayormente por vejez**

**TOTAL  
402.424**

**171.451**

**230.973**



# **Comprometidos con nuestros colaboradores**

Buscamos desarrollar personas comprometidas con la cultura y estrategia SURA, incentivando el desarrollo profesional y personal de nuestros colaboradores, valorando su diversidad y fortaleciendo relaciones basadas en la confianza y el respeto mutuo.

---

Cultura y gestión  
del talento humano

# Cultura y gestión de talento humano

El Talento Humano es uno de los valores más importantes de la Compañía y factor clave en la consecución de los resultados en nuestro desempeño. Este valor lo construimos en base al desarrollo humano y profesional de quienes trabajamos en SURA Asset Management Chile, y tiene un sello único dado por nuestros principios éticos de transparencia, equidad, respeto y responsabilidad. Esto se refleja en nuestra manera de ser y actuar con los clientes, comunidad y entorno en general.

Nos comprometemos a una gestión orientada al desarrollo y compromiso de las personas respondiendo a los asuntos que son de su mayor interés, los cuales son desarrollados en este capítulo a partir de los temas materiales que fueron indentificados en el diálogo con los colaboradores.

## Temas materiales

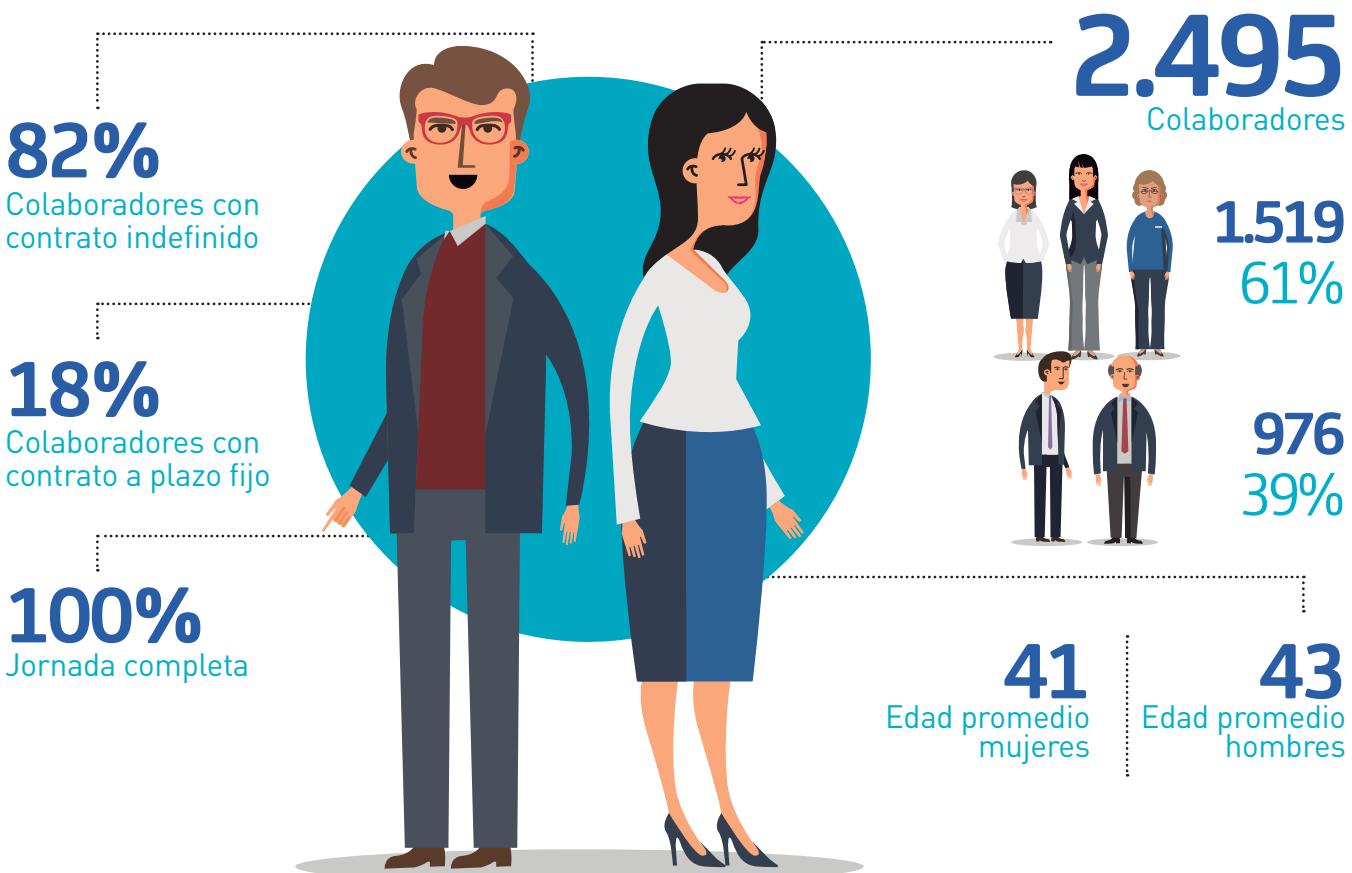


## Desafíos del área de talento humano

Durante el 2016 queremos potenciar más aún nuestros dos grandes focos de gestión -Cultura y Desarrollo- desde donde buscamos reforzar nuestro rol de asesoría experta. Para ello pondremos nuestros esfuerzos en la atracción y el reconocimiento de talentos a todo nivel de la organización. Debemos retener a nuestros ejecutivos comerciales con propuestas de valor competitivas con el mercado, escuchar y atender mejor las dinámicas de cada área que nos necesite, transmitir y hacer tangibles nuestros Principios, mejorar la manera como reconocemos logros personales y organizacionales, mejorar nuestro clima laboral y convertir a SURA Asset Management Chile en uno de los mejores lugares para trabajar.

### Colaboradores

(G4-10)



## Diversidad e inclusión

(G4-10; G4-LA12)

En SURA Asset Management Chile la diversidad de los Colaboradores es un valor que está incorporado en el negocio, pues creemos que sostiene el desarrollo de conocimientos y aprendizajes, permite el intercambio de experiencias, y favorece una importante sinergia entre las prácticas aprendidas y la innovación.

Destacamos en nuestros procesos de reclutamiento e incorporación de personal, las remuneraciones, los beneficios y la movilidad de cargos, los criterios de imparcialidad y equidad, reconociendo el valor de cada persona de nuestra dotación. Tenemos por delante como desafío mejorar nuestros indicadores de diversidad de género en los cargos ejecutivos, así como la inclusión de colaboradores con capacidad reducida. Hemos trabajado en un plan piloto para fomentar el ingreso de personas pensionadas.

La diversidad de nuestra dotación según cargos, género y rangos de edad contempla una importante presencia de mujeres en jefaturas y cargos de gestión de carteras, agentes y asistentes de servicio. Al mismo tiempo, contamos con una mayor parte de nuestros colaboradores en un rango de edad entre 30 y 50 años (63%, 1.562 personas), donde 42 años es la edad promedio de la dotación.

Respecto al tipo de contrato de nuestros colaboradores, el 82% tiene contrato indefinido, donde el 39% corresponde a hombres y un 61% a mujeres.

## Ausentismo

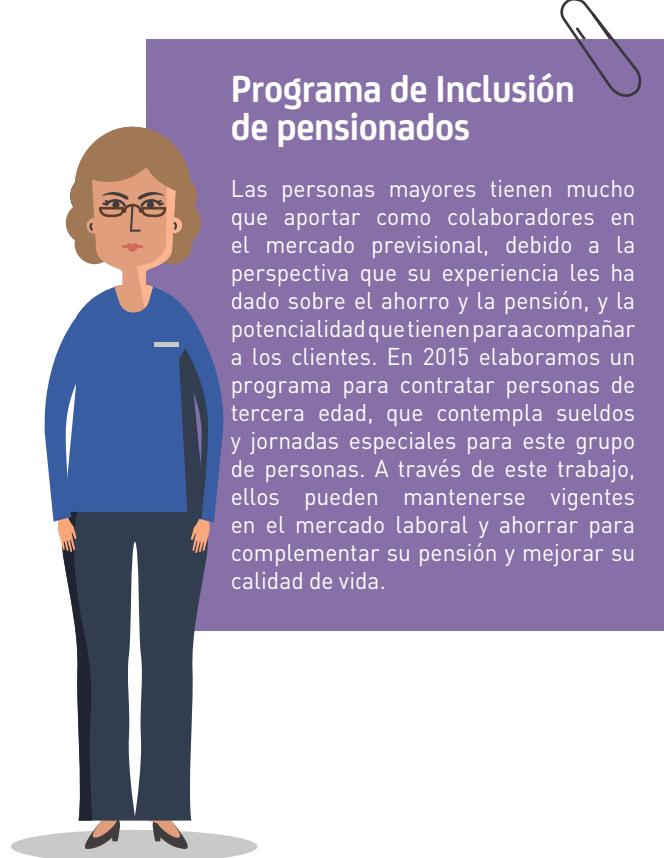
(G4-LA6; G4-LA3)

Se entiende por ausentismo la abstención de acudir al trabajo por cualquier tipo de incapacidad, accidente, permiso o una enfermedad profesional. Para este cálculo no se consideran las siguientes ausencias: vacaciones, maternidad y/o paternidad.

El ausentismo total de SURA Asset Management Chile fue de 7,4%. Para el análisis se realizó una segmentación del personal (administrativo y comercial) debido a la distinta naturaleza de sus funciones, ya que existe un diferente comportamiento del ausentismo para cada uno de ellos (personal administrativo 2,9% y personal comercial 9,0%).

El personal comercial presenta un mayor número de licencias por accidente de trayecto, dado que estos Colaboradores no siempre desempeñan sus labores en un lugar físico determinado. Por otro lado, el 68% de la dotación comercial corresponde a mujeres, donde se presentan los mayores números de ausentismo.

En cuanto al derecho a descanso parental por nacimiento de un hijo, durante 2015 disfrutaron de este beneficio 72 mujeres, no presentándose ningún caso en hombres. Esta cifra corresponde al 100% de quienes aplicó este derecho. El 96% de las mujeres que disfrutaron de este beneficio se reincorporaron al trabajo durante 2015.



### Programa de Inclusión de pensionados

Las personas mayores tienen mucho que aportar como colaboradores en el mercado previsional, debido a la perspectiva que su experiencia les ha dado sobre el ahorro y la pensión, y la potencialidad que tienen para acompañar a los clientes. En 2015 elaboramos un programa para contratar personas de tercera edad, que contempla sueldos y jornadas especiales para este grupo de personas. A través de este trabajo, ellos pueden mantenerse vigentes en el mercado laboral y ahorrar para complementar su pensión y mejorar su calidad de vida.

### Porcentaje de ausentismo por género

	SURA Asset Management Chile (%)	Personal Administrativo (%)	Personal Comercial (%)
<b>Hombres<sup>(1)</sup></b>	2,0	1,0	2,3
<b>Mujeres<sup>(2)</sup></b>	5,4	1,9	6,7
<b>Total<sup>(3)</sup></b>	<b>7,4</b>	<b>2,9</b>	<b>9,0</b>

(1) Ausentismo hombres: (HH de ausentismo hombres / HH planificadas de la dotación total) \* 100

(2) Ausentismo mujeres: (HH de ausentismo mujeres / HH planificadas de la dotación total) \* 100

(3) Ausentismo total: (HH de ausentismo dotación total / HH planificadas de la dotación total) \* 100

## Diversidad de la dotación

**41**

Edad promedio

Comité Ejecutivo

**33%**Gerentes y  
subgerentes**23%**

Líderes

**51%**

Administrativas

**42%**

Fuerza de Venta

**68%****43**

Edad promedio

Comité Ejecutivo

**67%**Gerentes y  
subgerentes**77%**

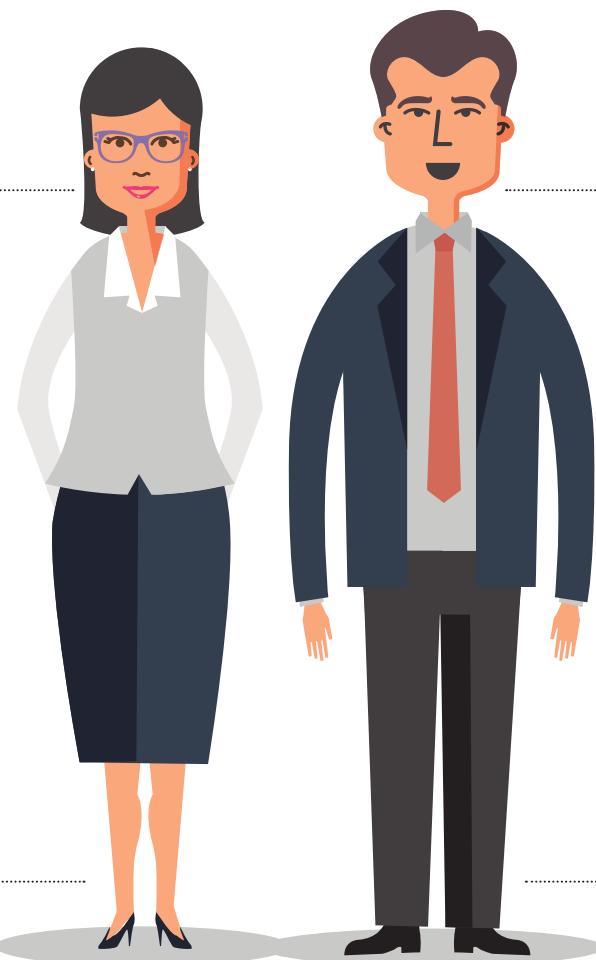
Líderes

**49%**

Administrativos

**58%**

Fuerza de Venta

**32%****61%****TOTAL  
2.495****39%**

## Dotación por rango de edad y género

Segmentación de cargos	< 30			30 - 50			> 50			Totales				
	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre	Total	Mujer	%	Hombre	%	Total
Comité Ejecutivo	0	0	0	3	2	5	1	6	7	4	33	8	67	<b>12</b>
Gerentes y subgerentes	0	1	1	11	35	46	2	8	10	13	23	44	77	<b>57</b>
Líderes	12	10	22	124	112	236	21	27	48	157	51	149	49	<b>306</b>
Personal administrativo	51	81	132	104	118	222	10	29	39	165	42	228	58	<b>393</b>
Personal de ventas	126	74	200	739	314	1.053	315	159	474	1.180	68	547	32	<b>1.727</b>
Total	<b>189</b>	<b>166</b>	<b>355</b>	<b>981</b>	<b>581</b>	<b>1.562</b>	<b>349</b>	<b>229</b>	<b>578</b>	<b>1.519</b>	<b>61</b>	<b>976</b>	<b>39</b>	<b>2.495</b>

## Remuneraciones

(G4-52; G4-53; G4-EC5; G4-LA13)

SURA Asset Management Chile retribuye a sus Colaboradores bajo una pauta de remuneraciones que responde a criterios de valor de mercado, equidad interna y de los criterios establecidos en su Política de Compensaciones. Además, en la consulta anual sobre clima laboral, aplicada a toda la organización, los colaboradores pueden manifestar su opinión sobre la renta y su nivel de satisfacción al respecto, lo que nos permite mantener una mejora continua de este proceso.

Con el objetivo de analizar las diferencias que pudiesen haber en las remuneraciones en los distintos cargos, la Compañía, realizó un estudio de "brecha salarial". Para el análisis se dividió la dotación en dos grupos, administrativo y comercial, debido a que la conformación del sueldo variable es diferente. Los resultados indican que no existen brechas significativas de género en los diferentes estamentos, sin embargo, nuestra compañía trabaja para reducir las brechas salariales y de acceso a cargos como resultado de la evaluación realizada. Se puede observar que a nivel de Comité Ejecutivo se ha reducido la brecha salarial del 2014 al 2015 (0,8), donde la mujer representa el 80% del sueldo de los hombres. Esto también aplica para el nivel ejecutivo, para el caso del nivel de estamento del Supervisores /profesionales las mujeres tienen un 30% más que el salario de los hombres (para el administrativo) y paridad de sueldo para el comercial. Nuestro desafío es trabajar para mejorar la brecha de acceso en unas bandas de cargo, por ejemplo, en el nivel ejecutivo.

### Relación salario base entre mujeres y hombres<sup>2</sup>

	Administrativo		Comercial	
	2014	2015	2014	2015
Comité Ejecutivo <sup>1</sup>	0,7	0,8	N/A <sup>4</sup>	N/A <sup>4</sup>
Ejecutivos	0,8	0,9	0,9	0,8
Supervisores/Profesionales	0,9	1,0	0,9	1,0
Operadores, administrativos y similares <sup>3</sup>	1,1	1,3	0,9	1,0

<sup>1</sup> En esta segmentación por cargo, no se incluye el CEO de la compañía para efectos del cálculo.

<sup>2</sup> Fórmula de cálculo: salario promedio de la mujer / por el salario promedio del hombre.

(Valor superior a 1: existe brecha salarial de género. Ejemplo: valor 1,3 quiere decir que el salario de la mujer es un 30% superior al del hombre).

(Valor igual a 1: no hay brecha salarial de género).

(Valor menor a 1: existe brecha salarial. Ejemplo: valor 0,9 quiere decir que el salario mujer es un 90% del salario del hombre o el salario de la mujer es un 10% menos que el salario del hombre).

<sup>3</sup> De acuerdo a los resultados del 2015 en el nivel operadores, administrativos y similares, el salario de la mujer es un 30% sobre el de los hombres.

<sup>4</sup> No aplica, el Comité Ejecutivo no tiene colaboradores en el área comercial.

De forma complementaria en el estudio se realizó una comparación de las remuneraciones de la empresa respecto al sueldo mínimo país. Los resultados muestran que los colaboradores perciben un salario promedio de 5,4 veces el sueldo mínimo legal vigente al 2015.

### Relación salario promedio SURA Asset Management Chile v/s salario mínimo país\*

	Administrativo	Comercial
Mujeres	5,08	4,79
Hombres	6,57	5,22

\* Se comparó promedio de sueldo (sueldo base + gratificación + sueldo variable) vs sueldo mínimo + gratificación legal (\$331.375 en CLP)

## Enfoques de la gestión del talento humano

La gestión del talento humano se enfoca en la construcción de la cultura y el desarrollo de las personas. En 2015, fue entregado al Comité de Planificación el primer Manual de Cultura y Desarrollo, que nos permitió reunir en un solo documento toda la información de políticas y programas relacionados con Cultura, Desarrollo, Evaluación de Desempeño, Ética y Modelo de Gestión.

		<b>DEFINICIÓN</b>	<b>HITOS</b>
<b>DESARROLLO</b>		<b>Desarrollo de las personas y el liderazgo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Diseño de la Política de Desarrollo, que busca establecer el rol del Colaborador, Líder y Área de Talento Humano en los procesos de crecimiento profesional</li></ul>
		<b>Atracción y retención de talentos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Lanzamiento Programa Desarrollo Estratégico de Jóvenes Talentos, que busca contar con un semillero de futuros líderes</li></ul>
<b>CULTURA</b>		<b>Calidad de vida</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Plan estratégico de Cultura Anual denominado "Vivir la cultura SURA"</li></ul>
		<b>Clima laboral</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Comités de Seguimiento Bimestral de Cultura y el Plan de Comunicaciones</li></ul>
		<b>Cultura organizacional comunicación y transparencia</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Gira de Divulgación Estratégica</li></ul>

## Desarrollo de las personas

(G4-LA10)

La gestión del desarrollo de las personas en SURA Asset Management Chile se basa en una serie de programas orientados al crecimiento profesional y a un plan de carrera de los colaboradores; asegurando la sucesión de los cargos relevantes con énfasis en los atributos de líder, gestión de las competencias y retención de talentos. Para lo anterior se ejecutaron los siguientes programas de desarrollo: Liderazgo, Movilidad Interna, Evaluación 360°, Sucesión, Becas y Pasantías Internacionales, y Formación.

## Gestión del desempeño

(G4-44; G4-LA11)

Nuestro modelo de evaluación del desempeño considera las metas corporativas e individuales, además de las habilidades blandas de cada colaborador. Durante 2015 fue evaluado el 89,5% de la dotación un 12% más que el año anterior, incluyendo a los gerentes generales de las compañías de SURA Asset Management Chile.

Contamos con un alto porcentaje de dotación evaluada (89,5%) de acuerdo al total de dotación programada para evaluar. Sin embargo, en los casos que no hemos logrado una cobertura del 100%, esto ha sido por causa de ausencias por licencias médicas de algunos colaboradores.

### Total de dotación evaluada según estamento y género



<b>Comité Ejecutivo</b>	<b>100%</b>	Hombre	Mujer
		100%	100%
<b>Gerentes y subgerentes</b>	<b>100%</b>	Hombre	Mujer
		100%	100%
<b>Líderes</b>	<b>98%</b>	Hombre	Mujer
		97,3%	98,7%
<b>Administrativos</b>	<b>95,4%</b>	Hombre	Mujer
		96,9%	93,3%
<b>Fuerza de Venta</b>	<b>86,3%</b>	Hombre	Mujer
		83%	87,8%
<b>Total</b>	<b>89,5%</b>	Hombre	Mujer
		89,7%	89,5%

De la dotación total planificada para evaluar el 89,5% ha sido evaluada.

De la dotación de mujeres planificada para evaluar el 89,5% ha sido evaluada.

De la dotación de hombres planificada para evaluar el 89,7% ha sido evaluada.

## Gestión del talento

Atraer y retener a nuestros talentos es un compromiso estratégico de nuestra empresa, para lo cual estamos constantemente innovando en nuestro modelo de gestión de talentos. SURA Asset Management Chile desarrolla las siguientes líneas de trabajo en su modelo de gestión de talentos:

### Formación, capacitación y desarrollo profesional (G4-LA9; G4-LA10)

Durante 2015 se realizaron 115.229 horas de formación y capacitación que incluyeron a 3.074 personas capacitadas (1.859 mujeres y 1.215 hombres). La empresa ha capacitado a más del 100% de su dotación real (personas que se han ido de la compañía). Cabe destacar que las cifras representan las capacitaciones por persona, es decir no se capacita una persona más de una vez si aún hay otros colaboradores que no han tenido capacitación/formación. Lo anterior en concordancia con las políticas y compromisos de desarrollo que la compañía tiene con sus colaboradores. El total invertido en capacitaciones fue de \$777.872.745 (\$302.749.261 para hombres y \$465.123.484 para mujeres).



### Horas promedio de capacitación y formación

#### Comité Ejecutivo

Promedio horas capacitación: **47,4**  
**HOMBRE:** 57,3  
**MUJER:** 27,8

Total horas capacitación **569 hrs**  
Cantidad de personas **4m/8h**

#### Fuerza de Venta

Promedio horas capacitación: **54,5**  
**HOMBRE:** 58,7  
**MUJER:** 52,6

Total horas capacitación **94.180 hrs**  
Cantidad de personas **1.180m/547h**



#### Gerentes y subgerentes

Promedio horas capacitación: **6,9**  
**HOMBRE:** 7,6  
**MUJER:** 4,7

Total horas capacitación **394 hrs**  
Cantidad de personas **13m/44h**

#### Líderes

Promedio horas capacitación: **35,2**  
**HOMBRE:** 27,8  
**MUJER:** 42,2

Total horas capacitación **10.779 hrs**  
Cantidad de personas **157m/149h**

#### Administrativos

Promedio horas capacitación: **23,7**  
**HOMBRE:** 25,3  
**MUJER:** 21,4

Total horas capacitación **9.307**  
Cantidad de personas **165m/228h**

Mujer (m)  
Hombre (h)

## Rotación y nuevas contrataciones (G4-LA1)

La permanencia de las personas en la Compañía favorece la sostenibilidad de negocio, y es por eso que buscamos desarrollar y fortalecer nuestras herramientas de retención de talentos. Durante 2015 iniciamos un completo plan para reducir la tasa de rotación de las Áreas Comerciales. Implementamos la metodología de Field Trainer en la fuerza comercial de AFP Capital, de manera de asegurar una adecuada inducción de los colaboradores, lo que aumentó un 16% las ventas de ese equipo.

Así mismo se implementó un nuevo contrato para la fuerza de venta de la AFP, enfocado en apoyar al cliente en el largo plazo.

La tasa de rotación en 2015 fue de 33,1% mientras que la tasa de nuevas contrataciones alcanzó un 35,8%, superior a la tasa del año anterior. Además, como parte del foco de desarrollo y en el contexto de nuestro plan de movilidad interna, durante este año difundimos la promoción de cargos y la movilidad lateral, alcanzando en total 266 movimientos.

## Análisis de la rotación por género y edad en base a la dotación por estamento

### Rotación por género y edad

Mujer	Egresos	Dotación	% Rotación
menor de 30	59	189	31,2
30 a 50	322	981	32,8
mayor 50	101	349	28,9
<b>Total</b>	<b>482</b>	<b>1.519</b>	<b>31,7</b>

Hombre	Egresos	Dotación	% Rotación
menor de 30	80	166	48,2
30 a 50	200	581	34,4
mayor 50	65	229	28,4
<b>Total</b>	<b>345</b>	<b>976</b>	<b>35,3</b>

**31,7%**

Rotación total de la mujer respecto al grupo de la mujer.

**35,3%**

Rotación total del hombre respecto al grupo del hombre.

### Rotación Mujer por estamento

Mujer	Egresos	Dotación	% Rotación
Comité Ejecutivo	0	4	0
Gerentes y Subgerentes	3	13	23,1
Líderes	26	157	16,6
Personal Administrativo	38	165	23,0
Personal Ventas	415	1.180	35,2
<b>Total</b>	<b>482</b>	<b>1.519</b>	<b>31,7</b>

### Rotación Hombre por estamento

Hombre	Egresos	Dotación	% Rotación
Comité Ejecutivo	0	8	0
Gerentes y Subgerentes	3	44	6,8
Líderes	23	149	15,4
Personal Administrativo	58	228	25,4
Personal Ventas	261	547	47,7
<b>Total</b>	<b>345</b>	<b>976</b>	<b>35,3</b>

## Análisis de la rotación en base a dotación total

### Rotación de estamento en base a dotación total

Estamentos	Dotación total	Egreso Mujer	Egreso Hombre	Egresos total	Rotación Mujer (%)	Rotación Hombre (%)	Rotación global (%)
Comité Ejecutivo		0	0	0	0,0	0,0	0,0
Gerentes y Subgerentes		3	3	6	0,1	0,1	0,2
Líderes	2.495	26	23	49	1,0	0,9	2,0
Personal Administrativo		38	58	96	1,5	2,3	3,8
Personal Ventas		415	261	676	16,6	10,5	27,1
<b>Total</b>	<b>2.495</b>	<b>482</b>	<b>345</b>	<b>827</b>	<b>19,3</b>	<b>13,8</b>	<b>33,1</b>

**33,1%**

Es la rotación global de SURA Asset Management Chile, de la cual el grupo de la mujer rota un 19,3% y el hombre rota un 13,8%.

### Rotación por edad en base a dotación total

Edades	Dotación total	Egreso Mujer	Egreso Hombre	Egresos total	Rotación Mujer (%)	Rotación Hombre (%)	Rotación global (%)
menor de 30		59	80	139	2,4	3,2	5,6
30 a 50	2.495	322	200	522	12,9	8,0	20,9
mayor 50		101	65	166	4,0	2,6	6,7
<b>Total</b>	<b>2.495</b>	<b>482</b>	<b>345</b>	<b>827</b>	<b>19,3</b>	<b>13,8</b>	<b>33,1</b>

**20,9%**

Es la rotación del grupo etario entre "30 y 50 años" y que presenta la mayor rotación global en base a la dotación total.

# Ciudadano corporativo

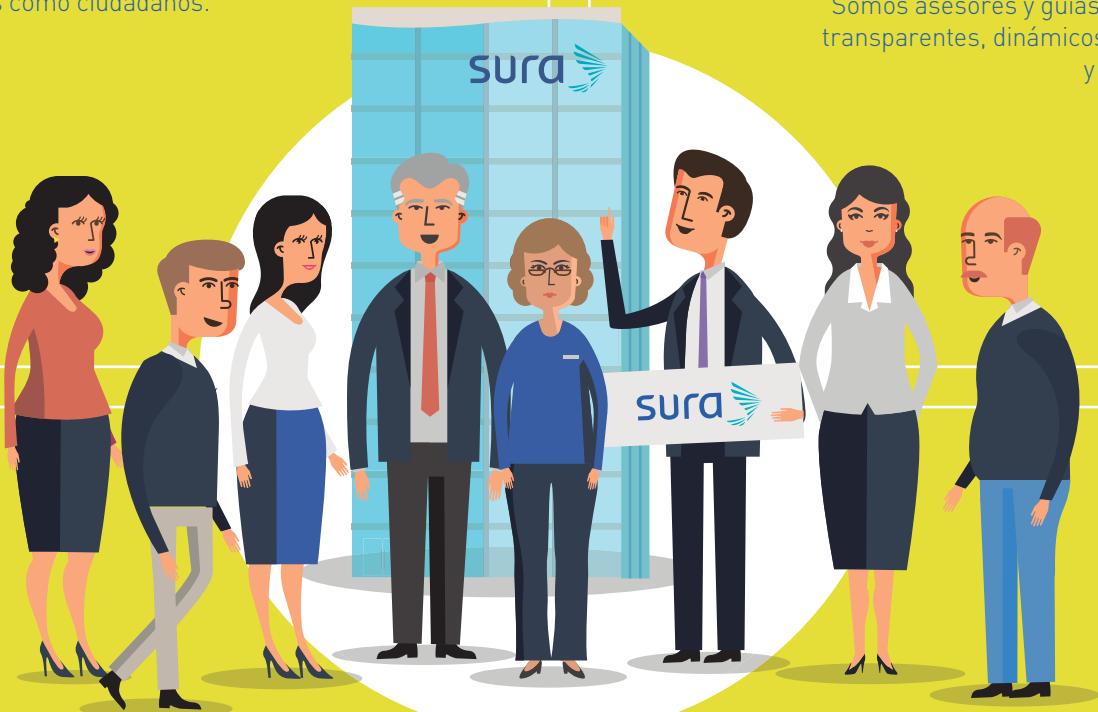
## Ser parte de la sociedad, como colaborador y ciudadano

El Colaborador, como ciudadano corporativo, está presente en las múltiples esferas sociales, tanto desde el trabajo como desde su vida social, y su entorno personal. Desde sí mismo enseña, promueve y contribuye a los cambios necesarios, siempre teniendo presentes los principios corporativos.

### EN LOS EQUIPOS DE TRABAJO SOMOS

RESPONSABLES, RESPETUOSOS, TOLERANTES, TRANSPARENTES, COMPETENTES E INNOVADORES.

Hacemos nuestro trabajo entendiendo nuestra responsabilidad con la sociedad y con nosotros mismos como ciudadanos.



### CON LOS CLIENTES SOMOS

ASESORES Y GUÍAS EN AHORRO, TRANSPARENTES, DINÁMICOS, CERCANOS Y CONFIABLES.

Trabajamos manteniendo viva nuestra promesa y compromiso con nuestros clientes. Somos asesores y guías en ahorro, transparentes, dinámicos, cercanos y confiables.

### CON NUESTRO ENTORNO SOMOS

RESPETUOSOS Y CUIDAMOS DE NOSOTROS MISMOS, PREOCUPADOS Y PREVISORES, RESPONSABLES, PROMOTORES DE CAMBIOS, CUIDADOSOS CON EL MEDIO AMBIENTE.

Conocemos nuestro rol como parte de la sociedad desde nuestro trabajo y como ciudadano.

### EN LA COMUNIDAD SOMOS

SENSIBLES, COMPROMETIDOS, VOLUNTARIOS, COMPROMETIDOS CON LA EDUCACIÓN, PROMOTORES DE CAMBIO.

Materializamos nuestro compromiso participando en proyectos sociales, nos hacemos presentes en las comunidades donde trabajamos.

## Cultura y compromiso

Queremos desarrollar una cultura enfocada en las personas, orientada desde el cliente, generadora de confianza, con mirada de largo plazo y basada en principios, asentando el espíritu de Ciudadano Corporativo.

### Clima laboral

La gestión del clima laboral ha sido uno de los pilares de nuestro Plan Estratégico desde el 2014, y el 2015 continuamos con la política de realizar una encuesta de clima anual, para luego, con los resultados de la compañía, y con los de cada área, hacer las debidas intervenciones en áreas críticas y a nivel corporativo. Esta encuesta integra variables tales como apoyo del jefe, claridad organizacional, trato interpersonal y disponibilidad de recursos. Luego, para profundizar el diagnóstico, se incorpora una herramienta cualitativa que corresponde a los focus group, y a partir de un análisis complementario entre ambas herramientas se define un plan de acción, donde se describen las causas, acciones de mejora, responsables, plazos, indicadores de cumplimiento y seguimientos periódicos de parte de Talento Humano.

### Calidad de vida en el trabajo

(G4-LA2; G4-LA3)

Durante el 2015 se creó el área de calidad de Vida y Beneficio, a través de la cual buscamos permanentemente nuestra propuesta de beneficios para abordar la diversidad de intereses y expectativas de nuestros colaboradores.

Los beneficios cubren al 100% de colaboradores directos con contrato indefinido, que cumplen jornada laboral completa. Algunos de ellos aplican también a colaboradores con contrato a plazo fijo.



## Beneficios vigentes en 2015



### DE SALUD

- Seguro complementario de salud **CI**
- Seguro dental **CI**
- Seguro catastrófico o gasto de salud mayor **CI**
- Seguro de vida **CI**
- Examen preventivo de salud **CI**
- Pago licencia tres primeros días **CI**
- Préstamos médicos **CI**



### LUGAR DE TRABAJO

- Asignación de colación **PF-Cl**
- Casino en el lugar de trabajo **PF-C-Cl**
- Uniforme **PF-Cl**
- Estacionamientos **CI**



### POR RESPONSABILIDAD FAMILIAR

- Sala Cuna **PF-Cl**
- Permiso por fallecimiento de familiar directo **PF-Cl**
- Permiso por enfermedad de hijo **PF-Cl**
- Permiso por matrimonio **CI**
- Reincorporación paulatina postnatal **PF-Cl**
- Permiso cambio de domicilio **PF-Cl**
- Tarde libre por cumpleaños **PF-CC-Cl**
- Regalo recién nacido **PF-Cl**
- Bono por hijo por excelencia académica **CI**



### AUSENCIA LABORAL

- Permiso Administrativo **CI**
- Permiso sin goce de sueldo **CI**



### ECONÓMICOS

- Préstamos para emergencia **CI**
- Anticipaciones de sueldo **CI**
- Asignación de escolaridad **CI**
- Asignación por fallecimiento de familiar **CI**
- Colaborador **PF-Cl**
- Bono de nacimiento **CI**
- Aguinaldo de fiestas patrias **CI**
- Aguinaldo de navidad **CI**
- Premio por antigüedad **CI**
- Asignación por nacimiento **PF-Cl**
- Préstamo marzo y agosto **CI**
- Bono de desempeño **CI**
- Bono excelencia por hijo **CI**
- Subsidio por incapacidad laboral **PF-Cl**



### CAPACITACIÓN Y ESTUDIOS

- Becas de estudio para colaboradores **CI**
- Cursos optativos de capacitación para los colaboradores **CI**
- Permiso especial para estudio **CI**



### JORNADA REDUCIDA

- Jornada reducida día previo a feriado **PF-CC-Cl**
- Jornada reducida día viernes **PF-CC-Cl**



### FESTIVIDADES

- Caja de navidad **PF-CC-Cl**
- Fiesta anual de la empresa **PF-Cl**
- Regalo de navidad para hijos de colaboradores **CI**
- Días libres 24 y 31 de diciembre **PF-CC-Cl**



Contamos con una  
**sala de lactancia** en  
nuestro edificio Corporativo.



## Seguridad y salud ocupacional

(G4-LA6)

Nuestra Política de Seguridad y Salud Ocupacional nos compromete a una gestión centrada en las personas, protegiendo tanto las vidas como la salud física, social y mental de nuestros colaboradores, trabajadores de empresas de servicios y de otras personas que estén en nuestras dependencias. Como actividad relevante, hemos formado un Comité de Riesgos Psicosocial, a través del cual evaluamos los beneficios y problemáticas de nuestros colaboradores.

Enfocados en la salud de nuestros trabajadores, en el marco de la Gestión de la Prevención de Riesgos, desarrollamos un programa de calidad de vida que incluye campañas preventivas de salud.

Respecto a las estadísticas de accidentabilidad de la compañía, se destaca la ausencia de accidentes de la Administradora General de Fondos SURA (AGF SURA). Por otro lado, nos comprometemos a seguir trabajando en la reducción de las tasas de accidentabilidad y siniestralidad de AFP Capital, las que están relacionadas, en un 90%, con accidentes de la fuerza de venta ocurridos en terreno.

## Tasas de accidentabilidad 2015

	AFP Capital S.A.	Seguros de Vida SURA S.A.	AGF SURA S.A.	Corredores de Bolsa SURA S.A.	SURA Asset Management Chile
Índice de gravedad <sup>1</sup>	97,4	64,1	0	7,9	12,5
Tasa de frecuencia <sup>2</sup>	7,3	7,4	0	7,9	4,2
Tasa de siniestralidad <sup>3</sup> (Decreto 67) (%)	24,54	16,15	0	1,98	3,15
Tasa de accidentabilidad <sup>4</sup> (%)	1,84	1,86	0	1,98	1,05
Número enfermedades ocupacionales	2	1	0	0	0

<sup>1</sup> Índice de gravedad: [Nº de días perdidos / Total horas trabajadas] \* 1.000.000.

<sup>2</sup> Tasa de frecuencia: [Nº de accidentes con tiempo perdido / Total horas trabajadas] \* 1.000.000.

<sup>3</sup> Tasa de siniestralidad: [Cantidad de días perdidos / Promedio de trabajadores en el período] \* 100

<sup>4</sup> Tasa de accidentabilidad: [Cantidad de accidentes / Promedio de trabajadores en el período] \* 100

## Bienestar en el trabajo

- Campañas de salud preventiva: Vacunación, Feria de Salud, Gimnasia de pausa, exámenes preventivos, entre otros.
- Sala de enfermería
- Sala de lactancia

## Relación laboral

(G4-11; G4-LA4; G4-LA8; G4-LA16; G4-HR4)

Para SURA Asset Management Chile es fundamental mantener buenas relaciones en el trabajo, especialmente mediante una comunicación permanente entre jefes y colaboradores, como conversaciones de equipo donde se exponga oportunamente, con claridad y transparencia, toda la información necesaria para desarrollar adecuadamente el trabajo, así como cambios operativos relevantes de la empresa que afectan los procesos.

Durante 2015 se presentaron treinta reclamos individuales y cuatro casos de reclamaciones colectivas (tres demandas con participación de sindicatos y un de grupo de trabajadores no sindicalizados) al organismo regulador. Durante el año se logró el cierre y resolución de treinta y tres casos individuales y tres colectivos.

## Diálogo con sindicatos

SURA Asset Management Chile mantiene un diálogo permanente, basado en el respeto mutuo, con las diferentes asociaciones colectivas de nuestros trabajadores. Nuestro propósito es asegurar un buen entendimiento de sus expectativas y preocupaciones y hacerlos parte de las decisiones de la empresa.

Contamos con cuatro sindicatos, que convocan en total a 566 colaboradores (22% del total de la dotación):

- Sindicato Nacional de Trabajadores AFP Capital
- Sindicato Nacional de Trabajadores AFP Capital (ex. Santa María)
- Sindicato de Empresa de Vendedores AFP Capital
- Sindicato Metropolitano de Trabajadores AFP Capital

## Negociación colectiva

Reconocemos el derecho a la negociación colectiva y libre asociación de los trabajadores, procurando mantener buenas relaciones y una comunicación fluida con los líderes sindicales, que nos permite una adecuada coordinación y manejo para la solución de conflictos. Durante el año 2015 se llevó a cabo una negociación colectiva con el Sindicato Nacional de Trabajadores AFP Capital.

Todos los acuerdos de salud y seguridad producto de negociaciones colectivas se extienden a todos los colaboradores de SURA Asset Management Chile.



# Miramos el presente pensando en el futuro

Buscamos establecer relaciones de largo plazo con nuestros grupos de interés, conocer sus expectativas y responder a ellas mediante la gestión responsable y ética de nuestro negocio. Queremos también estar presentes entre los actores que piensan y promueven el desarrollo social y de la industria.

---

Relacionamiento y  
proyección institucional

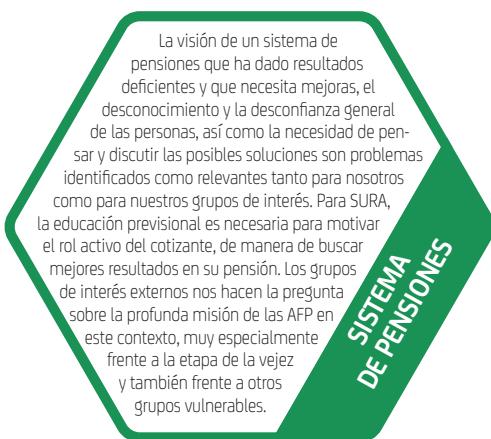
# Relacionamiento y proyección institucional

(G4-S01)

Respondiendo a los compromisos adquiridos en nuestro modelo de sostenibilidad, la relación con nuestros grupos de interés se fundamenta en una participación activa que contribuya con la discusión y desarrollo de políticas públicas, la generación de confianza entre las partes y la promoción de la educación para el ahorro y el rol activo del cotizante. Asimismo, en la definición

del rol social de las AFP por SURA Asset Management Chile nos comprometemos con nuestros grupos de interés y damos respuesta, a través de este capítulo, a los temas materiales relacionados con nuestro aporte social y al mejoramiento del sistema de pensiones.

## Temas materiales



### GRUPOS DE INTERÉS INTERNOS      GRUPOS DE INTERÉS EXTERNOS

Desconocimiento del sistema de pensiones / Baja reputación sectorial y desconfianza
Rol social en la educación previsional
Reformas al sistema de pensiones
Foco social en la vejez

## Desafíos de relacionamiento

Entendemos la Responsabilidad Corporativa como un marco de construcción de las relaciones transparentes y perdurables en el tiempo, basadas además en la confianza con los grupos de interés. Asumimos un compromiso ético integrando, la gestión responsable de los negocios, participación en proyectos de desarrollo social y la incidencia en dinámicas públicas.



### Gestión de Negocios

## Vínculo con los grupos de interés

En SURA Asset Management Chile gestionamos los negocios desde un marco de actuación que considera los lineamientos de nuestra Política de Relacionamiento con los Grupos de Interés, la Política de Divulgación de Información y Transparencia, nuestro Código de Ética –y también nuestro compromiso con los principios de Pacto Global-, que definen un trabajo dinámico y continuo, que nos permite identificar, priorizar y establecer los canales adecuados para nuestras relaciones con diferentes públicos. Con esta base establecemos un Plan de Relacionamiento anual, que orienta nuestra gestión. Los focos del relacionamiento son relevados según los temas materiales del negocio y se revisan de forma permanente, según los riesgos estratégicos y otras consideraciones como la opinión de los grupos de interés externos.

### Marco de la gestión del relacionamiento

**Política de relacionamiento con grupos de interés de SURA Asset Management S.A. y filiales:** Busca fortalecer las relaciones con los grupos de interés, con el propósito de favorecer el adecuado desarrollo de los negocios, contribuyendo al desarrollo sostenible y la consolidación de la reputación de la empresa.

**Política de divulgación de información y transparencia:** Garantiza un fortalecimiento de la relación con los grupos de interés en base a una comunicación oportuna y transparente.

**Código de Ética:** Efectuamos cada una de nuestras actuaciones con total respeto por los derechos humanos, promoviendo su cumplimiento con todos nuestros grupos de interés.

**Pacto Global:** Nos adherimos a los 10 principios de Pacto Global de las Naciones Unidas los cuales nos guían para establecer lazos de confianza con nuestros grupos de interés.

## Educación previsional

### Nuestro relacionamiento en base a los temas materiales de nuestra compañía (FS-16)

Como uno de nuestros compromisos en sostenibilidad, y de acuerdo con la evaluación de materialidad, nos proponemos recoger las preocupaciones y necesidades de nuestros clientes y la comunidad en general, y responder al gran desconocimiento que existe sobre el sistema de pensiones y los conceptos de previsión y ahorro, como elementos de protección de la vida de los ciudadanos. Por esta razón, hemos desarrollado un programa de educación previsional denominado "Hablemos de Pensiones". Nuestro propósito es educar tanto al segmento de afiliados y cotizantes, como a aquellas personas que aún no forman parte del sistema, pues también nos dirigimos a jóvenes universitarios. Por último, nos enfocamos en la empresa como un actor relevante en el funcionamiento del sistema previsional, relacionados con el cumplimiento y motivación ante sus trabajadores.

Esta iniciativa describe, de manera clara y sencilla, seis claves fundamentales para obtener una pensión ajustada a las expectativas y estilo de vida que queremos. Explicamos el impacto que tiene la mayor expectativa de vida sobre las pensiones, las brechas entre hombres y mujeres y lo que realmente sucede hoy: ahorrando la mitad de nuestra vida laboral para financiar más años de vida.

### ¿Cómo hacemos la educación previsional?

Durante 2015 los integrantes del Comité Ejecutivo realizaron 21 charlas presenciales entre mayo y noviembre, alcanzando a un total de 936 personas capacitadas. Hemos continuado avanzando en esta tarea, aumentando a 1.200 personas al cierre de esta publicación. Nuestro desafío es ampliar la cobertura de este programa, consolidando su implementación en otras instituciones del país.

### ¿Cuánto sabemos de pensiones?

En conformidad con nuestro mensaje y promesa de marca, proponemos que lo más importante es el rol activo del cotizante frente a su propio proceso de ahorro, de acuerdo con la meta que se ha planteado. Pero para eso es importante tener un buen conocimiento sobre el funcionamiento del sistema, la forma como se construye la pensión y las conductas claves que debe seguir el cotizante.

- Hoy vivimos más que antes, y esa mayor expectativa influye en las pensiones que recibiremos al jubilar.
- Ahorramos muy poco para las pensiones. Los números muestran que hasta ahora los chilenos hemos ahorrado sólo la mitad de nuestra vida laboral.
- Debemos comprender que las pensiones se construyen del ahorro obligatorio (25%), aportes voluntarios (15%) y la rentabilidad de la AFP (60%). Por lo tanto, nuestro ahorro permanente y disciplinado es fundamental para obtener la pensión deseada.
- La pensión ideal no existe. Cada uno debe determinar su propio monto, de acuerdo a sus ingresos y estilo de vida.
- La pensión corresponde al promedio de todo lo ahorrado a lo largo de la vida laboral. Como los sueldos aumentan, no será igual al último monto recibido. Siendo disciplinado, se podría obtener el 70% del promedio de los sueldos obtenidos en los últimos 10 años.

## Temas materiales

### Desconocimiento del sistema de pensiones

### Baja reputación sectorial y desconfianza

### Reformas previsionales

### Rol social de educación previsional

### Inclusión financiera de sectores marginados

### Foco social en la vejez



1

### **Planificarse para alcanzar la pensión deseada**

implica definir una meta de ahorro, un plan para alcanzarla y un cumplimiento disciplinado de dicho plan. La pensión debería representar el 70% del promedio de ingresos de los últimos 10 años laborales, lo cual se alcanza solamente si además realizamos ahorro voluntario. Hay que recordar que la pensión se calcula en base al promedio de lo cotizado en toda la vida laboral, y no de mi último sueldo.



4

### **Ahorrar voluntariamente, mientras antes mejor**

El 40% de la pensión se construye en los primeros 10 años laborales, mientras que en los últimos 10, se alcanza un 8%. Es fundamental aprovechar los primeros años productivos para aumentar la acumulación de fondos.



2

### **Ahorrar toda la vida laboral**

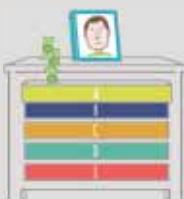
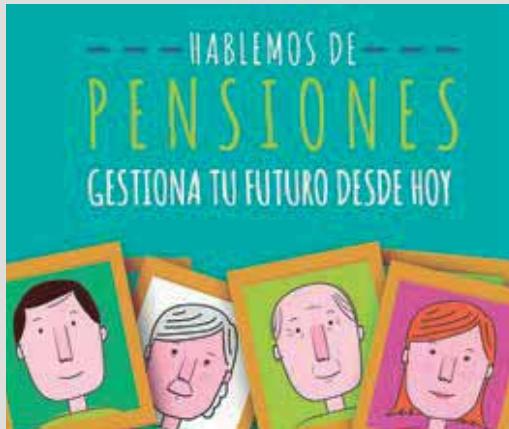
es importante, aun para los trabajadores independientes. Evitar lagunas previsionales tiene un impacto positivo en la pensión. La pensión corresponde al promedio de todo lo ahorrado a lo largo de la vida laboral. Como los sueldos aumentan, no será igual al último monto recibido. Siendo disciplinado, se podría obtener el 70% del promedio de los sueldos obtenidos en los últimos 10 años.



3

### **Cotizar por el 100% del sueldo**

aumenta el monto total del fondo. Muchas veces, los ingresos variables o las porciones no imponibles del sueldo son una oportunidad no aprovechada para aumentar el ahorro. Se debe considerar que el sueldo imponible tiene un tope de UF 73,2, es decir, cercano a \$1.800.000. Por lo tanto, todo ingreso posterior a ese monto se cotiza sólo voluntariamente.



5

### **Elegir bien el multifondo**

es importante y depende de la edad del cotizante, su perfil de riesgo y el comportamiento del fondo a largo plazo. En los primeros años es apropiado elegir un fondo más riesgoso, dado que, aunque haya pérdidas, la recuperación es conveniente. Por el contrario, cerca de la edad de jubilación es conveniente un fondo de bajo riesgo.

6

### **Postergar la edad de retiro**

es conveniente para aumentar la jubilación. Por cada año postergado aumentamos un 9% el monto de nuestra pensión, por lo tanto, dependiendo de los años que estamos dispuestos a seguir trabajando, podemos aumentar en casi un 50% nuestra jubilación.

## Dinámicas Públicas

### Participación en Políticas Públicas

(G4-S06)

En SURA Asset Management Chile participamos activamente en el análisis y discusión de temas de alcance nacional, siendo parte del proceso de desarrollo del país y aportando desde nuestro conocimiento, experiencia e interés a un enfoque sostenible en este camino.

No obstante, es importante aclarar que no intervenimos en cuestiones religiosas, ni de asuntos ni de partidos políticos, tampoco entregamos obsequios ni donaciones a partidos y/o actividades políticas.

#### Seminarios y mesas de trabajo

Aportamos a la discusión pública también mediante alianzas con entidades con las que compartimos la preocupación sobre el sistema de pensiones y financiero en general:

- Asociación de Periodistas Económicos y Financieros (AIPEF): agenda de encuentro para la reflexión y generación de conocimientos sobre materias relacionadas con el mercado de las pensiones y de capitales.
- Superintendencia de Valores y Seguros: participamos en una mesa redonda para compartir la opinión y perspectiva sobre la nueva normativa de Gobiernos Corporativos, que posteriormente se plasmó en la NCG 385 y NGC 386.
- 9th Andean Finance & Investment Forum de la prestigiosa revista financiera Latin Finance: evento para la reflexión sobre el desarrollo del mercado de capitales en Chile en donde El CEO de SURA Chile participó como expositor.

#### Estudio de pensiones

Destacamos el Estudio "Cómo fortalecer los Sistemas de Pensiones Latinoamericanos: Experiencias, lecciones y propuestas", publicación de nuestra matriz SURA Asset Management, cuyo propósito es analizar a través de la mirada de distintos expertos el nivel de desarrollo de los sistemas multipilares en Colombia, México, Chile, Perú, Uruguay y El Salvador, además de la inclusión de un capítulo acerca de la experiencia de los sistemas europeos en especial los miembros de la OCDE. La propuesta central del documento propone sistemas multipilares (Solidario-Contributivo-Ahorro Voluntario) integrados eficientemente para alcanzar la cobertura universal del sistema así como proveer pensiones superiores en la etapa de retiro de los trabajadores, los cuales hoy son los principales desafíos que vive la Región.



**Miembros de la Asociación Gremial de AFP**

(G4-16)

A través del gremio de AFP, compartimos, los objetivos de la entidad, entre los que se encuentra la difusión del sistema previsional entre afiliados y el patrocinio de medidas que nos permitan contribuir a la prosperidad nacional.

**Propuestas para un sistema de pensiones sostenible**

La discusión para reformar el sistema de pensiones debe considerar el desarrollo económico y sus efectos en la formalidad laboral de cara al año 2050. Asimismo, se deben reconocer los cambios demográficos, ya que habrá menos personas activas por pasivas -dada nuestra longevidad y menos nacimientos- lo que hace insostenible un sistema de reparto. A partir de lo anterior, elaboramos once propuestas para el perfeccionamiento del sistema de pensiones chileno, y que AFP Capital presentó en audiencia el 2014 ante la Comisión Asesora Presidencial sobre el Sistema de Pensiones, conocida como la Comisión Bravo.

**Armonizar los tres pilares  
para fortalecer el sistema  
previsional al 2050**

**1** Generar un fuerte incentivo al ahorro obligatorio de los trabajadores jóvenes en los primeros 10 años con esquemas tipo 1+1.

**2** Establecer un seguro de soporte estatal para garantizar una tasa de reemplazo mínima vinculado a un número de años cotizados.

**3** Fortalecer ahorro previsional voluntario para personas de rentas medias.

**4** Potenciar inversiones alternativas en los fondos para mejorar la pensión en hasta 15%.

**Perfeccionar el pilar  
obligatorio para su eficiencia  
y competencia**

**5** Cambiar a una modalidad de cobro por comisión de saldo.

**6** Integrar rol de la AFC (Administradora de fondos de cesantía) a las AFP para aprovechar las sinergias existentes entre las funciones de cada una.

**7** Incorporar a los independientes aplicando una retención para cotización obligatoria del 5%, 7,5% y 10% a todo trabajador que emita una boleta y cuyo sueldo sea mayor que el salario mínimo.

**8** Acceso a recursos de libre disposición en función de años mínimos de cotización para vincular al afiliado con el sistema.

**Nuevas ideas para seguir  
desarrollando el sistema  
previsional**

**9** Diseñar una política que incentive la continuidad laboral después de la edad legal de pensión.

**10** Promover activamente la educación y conciencia previsional a través de alianza público-privada.

**11** Evaluar la implementación de la hipoteca revertida.

## Estudios Especializados

### Educación en el ahorro

Frente a nuestras tasas de envejecimiento nacional al igual que Latinoamérica, tendremos que ahorrar más para financiar esos años de expectativa de vida. En este contexto existe la necesidad de educar a las nuevas generaciones en la importancia del ahorro previsional, esto es muy relevante considerando que el 40% de la pensión se construye en los 10 primeros años de cotización. El amplio desconocimiento de las personas respecto al monto de pensión que recibirán en el futuro, implica grandes desafíos en educación e información para involucrar a las personas en la planificación y construcción de su pensión.

### Estudio Ahorro Latam 360° de SURA Asset Management S.A.

## ¿Cómo ahorran los latinoamericanos?

Nuestra compañía, en el marco de su compromiso desde la responsabilidad corporativa, promueve el conocimiento relevante que desarrolla su matriz SURA Asset Management S.A. a través de estudios, que permiten contribuir localmente con las políticas públicas y la gestión responsable del negocio en materia de ahorro. Así, orientamos a nuestros grupos de interés sobre la importancia de ahorrar en un país que envejece cada vez más rápido. En 2015 se realizó un estudio que buscaba conocer las percepciones frente al ahorro y las pensiones de los habitantes de la región. Se entrevistó

a más de 12.000 personas en países de Latinoamérica, mediante una combinación de diversas tecnologías de punta vinculadas al Cognitive Computing. El principal hallazgo que arrojó la investigación es que las mujeres son las más influyentes en la incorporación de la conducta del ahorro en sus familias, con un 41% de los encuestados. El segundo hallazgo del estudio es que hay una alta conciencia en los latinoamericanos acerca de la responsabilidad personal en la construcción de la pensión, de los cuales un 48% dice ser responsable de obtener una buena pensión.

### ¿Ud. para qué ahorra?

Enfrentar imprevistos es el principal motivo de ahorro



### ¿Quién es el responsable de conseguir una buena pensión?

Los latinoamericanos son conscientes de su responsabilidad en la construcción de la pensión



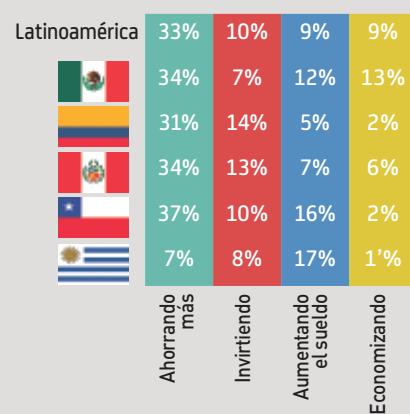
### ¿Ud. ahorra voluntariamente?

3 de cada 4 latinoamericanos declaran ahorrar



### ¿De qué manera cree usted que puede mejorar su pensión?

Un tercio (33%) de los latinoamericanos cree que puede mejorar su pensión ahorrando más



## Estudio Ahorro Latam 360<sup>a</sup> SURA Asset Management



disponible **Juntar** sueldo  
mensualmente  
**plata** futuro dinero  
destinar futuro capacidad



**79%**  
piensa que ahorrar es juntar dinero

### Ahorran para:

**41%**  
enfrentar imprevistos

**22%**  
asegurar el futuro

**18%**  
enseña a ahorrar a sus hijos  
con la alcancía

**78%**  
ahorra en bancos (el país que  
más ahorra en bancos)

**41%**  
la mujer es la promotora del  
ahorro familiar

**16%**  
proyectos personales

**14%**  
viajar

**35%**  
ahorra voluntariamente para su  
pensión

**57%**  
cree que cada uno es el responsable  
de lograr una buena pensión (la cifra  
más alta de la región)

**54%**  
no sabe cuánto recibirá de pensión

### Mujeres

Un **36%** declara ahorrar para enfrentar  
imprevistos y un **23%** para viajar

**75%** ahorra  
voluntariamente



Chilenas ahorran  
menos para su  
pensión que toda  
Latam: un **27%**  
frente al **41%** del  
promedio de las  
mujeres de la  
región

### Millennials

#### AHORRAN PARA:

**25%** enfrentar imprevistos  
**20%** viajes  
**18%** comprar productos  
**16%** proyectos personales



**36%** declara ahorrar  
voluntariamente para su pensión



La figura de la madre es  
especialmente influyente: un **62%**  
cree que la promotora del ahorro  
en su familia, mientras que el **53%**  
dice que es el padre



### ¿Cómo realizamos este estudio?



Paneles  
Online



Diálogos  
Inteligentes y  
Redes Sociales



Análisis  
Big Data

El estudio recoge las percepciones sobre el ahorro y las pensiones.  
Los datos corresponden a declaraciones de los encuestados.

# Desarrollo Social

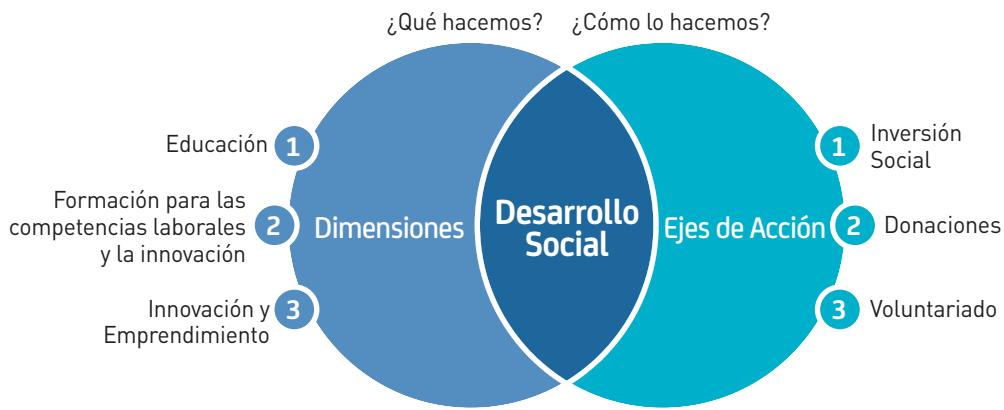
## Estrategia de Gestión Social (G4-S01; G4-EC1)

Nuestra estrategia de desarrollo social consiste en la promoción de más y mejores oportunidades para nuestros grupos de interés. Es por esto que nos enfocamos en aquellas dimensiones que potencian el crecimiento sostenible de la economía, la creación formal de trabajo y la productividad.

En el marco de nuestro compromiso con la sostenibilidad hemos impulsado una estrategia de desarrollo social orientada a la promoción de más y mejores oportunidades para nuestros grupos de interés. Enfocamos nuestra gestión social en tres dimensiones, las cuales nos orientan a definir en qué áreas trabajar para aportar a la sociedad. Estas son la Educación, la Formación para las Competencias Laborales y la Innovación y Emprendimiento.

Para abordar estos focos hemos definido también tres formas que nos dan una pauta de trabajo con objetivos específicos y socios con los cuales construimos un trabajo co-colaborativo y que son la Inversión Social, las Donaciones y el Voluntariado. Esta definición nos permite enfocarnos en un trabajo social de largo plazo y establecer una estrategia asociada a nuestro negocio.

### Modelo de Gestión Social



**\$190.000.000**  
**Inversión Social**

**\$10.719.500**  
**Donaciones**

**260,9 Horas**  
**Voluntariado**

### Desarrollo Social

#### Dimensiones

##### Educación

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

##### Formación para las competencias laborales

Como una herramienta que propicie la formación laboral y productividad

##### Innovación y Emprendimiento

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

Ejes acción		Dimensions		
Inversión Social	Alianzas Estratégicas			
		JUMP	Infocap	SÚMATE
Donaciones	Fondos concursables	✓	✓	✓
	Aportes de emergencias			No aplica
Volunta-riado	Aportes sociales y filantropicos	✓	✓	✓
	Horas trabajo social colaboradores	✓	✓	✓

## Alianzas Estratégicas

### Programa Infocap

Estamos comprometidos en fortalecer a los grupos vulnerables con oportunidades laborales. Trabajamos como profesores en la formación de nuevos oficios en Infocap.

Durante el tercer trimestre de 2015, período en el que comenzó este proyecto, nueve colaboradores fueron profesores voluntarios sumando un total de 103 horas en aula.

“...Quisiera que a través de este oficio, mis ingresos aumenten en la temporada baja y en el verano complementar mi trabajo. Sobre mi trabajo soñado sé y estoy segura de que en un futuro no muy lejano lograré tener un local establecido y poder entregar, y desarrollar todo lo aprendido”.

Carolina Andrea Arriagada Vergara, 34 años, estudiante de Gastronomía



#### Infocap, la Universidad del Trabajador

Su misión es capacitar y formar trabajadores y trabajadoras en situación de vulnerabilidad social y laboral, promover su organización y empoderamiento social, y generar espacios de diálogo y reflexión con miras a políticas públicas que permitan el reconocimiento de la ciudadanía y dignidad de todo trabajador pobre de Chile.



**275**  
alumnos en 3<sup>er</sup> trimestre

**59%**  
Mujeres

**41%**  
Hombres



Rango de edad de los alumnos

<b>13%</b> 21-24	<b>39%</b> 25-35	<b>29%</b> 36-45	<b>14%</b> 46-55	<b>5%</b> 56-65
---------------------	---------------------	---------------------	---------------------	--------------------

## Programa JUMP Chile

"SURA Asset Management Chile ha sido un partner estratégico para JUMP Chile desde el 2012 permitiendo escalar de la UC a todo Chile y así formando emprendedores, en todos los rincones del país. Nos han ayudado a formar una comunidad de emprendedores en Chile, ofreciendo oportunidades para motivar a estudiantes a pegar el salto. El entusiasmo y compromiso de la compañía con el emprendimiento nacional se evidencia no sólo en el financiamiento del concurso sino además con la participación de sus ejecutivos como evaluadores, mentores y asesores de los proyectos. El premio especial de sostenibilidad además muestra un interés de potenciar emprendimientos que generan impacto no sólo económico si no social y medioambiental."

Conrad Von Igel  
Director Centro de Innovación UC



### JUMP Chile, Centro de Innovación UC

JUMP Chile es el mayor Concurso Nacional de Emprendimiento Universitario, que motiva a los estudiantes a emprender a partir de una idea. Desde sus inicios en 2012 hasta el año 2015, más de 5.500 ideas de negocios han concursado, formando una comunidad de aproximadamente 15.000 emprendedores.

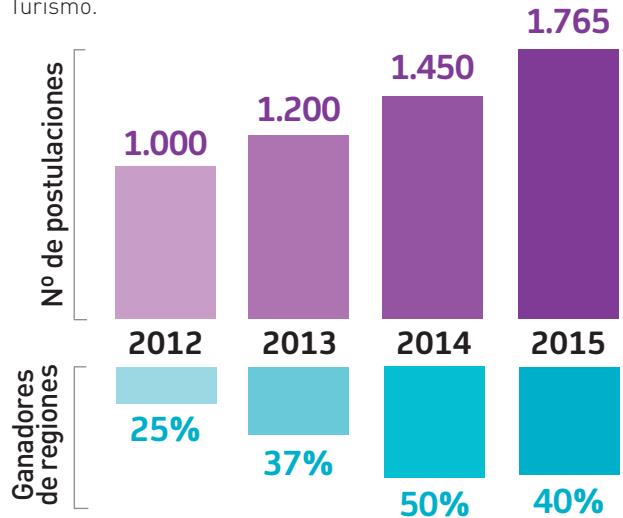
JUMP Chile se define como una academia de aceleración de modelos de negocios, que busca formar una nueva generación de emprendedores, que sean agentes de cambios en sus distintas ciudades e instituciones, transformando problemas locales en oportunidades de impacto global.



Emprendedores de más de 75 instituciones de Educación Superior

### Ranking de áreas de emprendimiento:

Innovación en Servicios, Emprendimiento Social, Medio Ambiente, Alimentación, Salud, Educación, TIC, Diseño, Arte / Música / Cultura, Turismo.



## Programa SÚMATE

Los alumnos becados por SÚMATE, para estudiar carreras técnico superior, asisten una vez por semana a las oficinas de SURA en Santiago para recibir reforzamientos en materias como matemáticas, inglés y expresión oral. Estas tutorías son dictadas por colaboradores quienes comparten con los jóvenes su experiencia tanto laboral como de vida, para ayudarlos en su formación como futuros profesionales.

Además, el aporte voluntario de los Colaboradores de SURA, permite financiar a 10 niños anualmente en las escuelas de reinserción.

*“Aquí es diferente porque te ayudan, si tienes problemas se acercan y te preguntan, si te ven llorando te preguntan qué pasa, en cambio en otras escuelas no...  
... igual los profes se acercan a hablarte y preguntarte qué te pasa, por eso los profes son importantes para mí”*

Thiare, 17 años

Escuela Hogar de Cristo

### Fundación SÚMATE

En diciembre de 2010 nace el Programa “Más Oportunidades, estudiar es construir futuro”, como resultado de la alianza con el Hogar de Cristo. Esta alianza busca apoyar la reinserción escolar de niños y adolescentes en situación de vulnerabilidad social y que por distintas razones han abandonado el sistema educativo formal. Apoyamos con financiamiento para la infraestructura de los colegios y voluntariado.



Inauguración ampliación Escuela Nuevo Futuro de Lota, en alianza estratégica con Fundación Happy Hearts Fund, SUMATE y SURA Chile.

### Estudiantes de escuelas de reinserción

**40**  
Lota

**120**  
Maipú

**74**  
La Pintana

**94**  
Renca

**148**  
La Granja

### Estudiantes becados en Centros de Formación Técnica

**203**  
Santiago

**122**  
Valparaíso

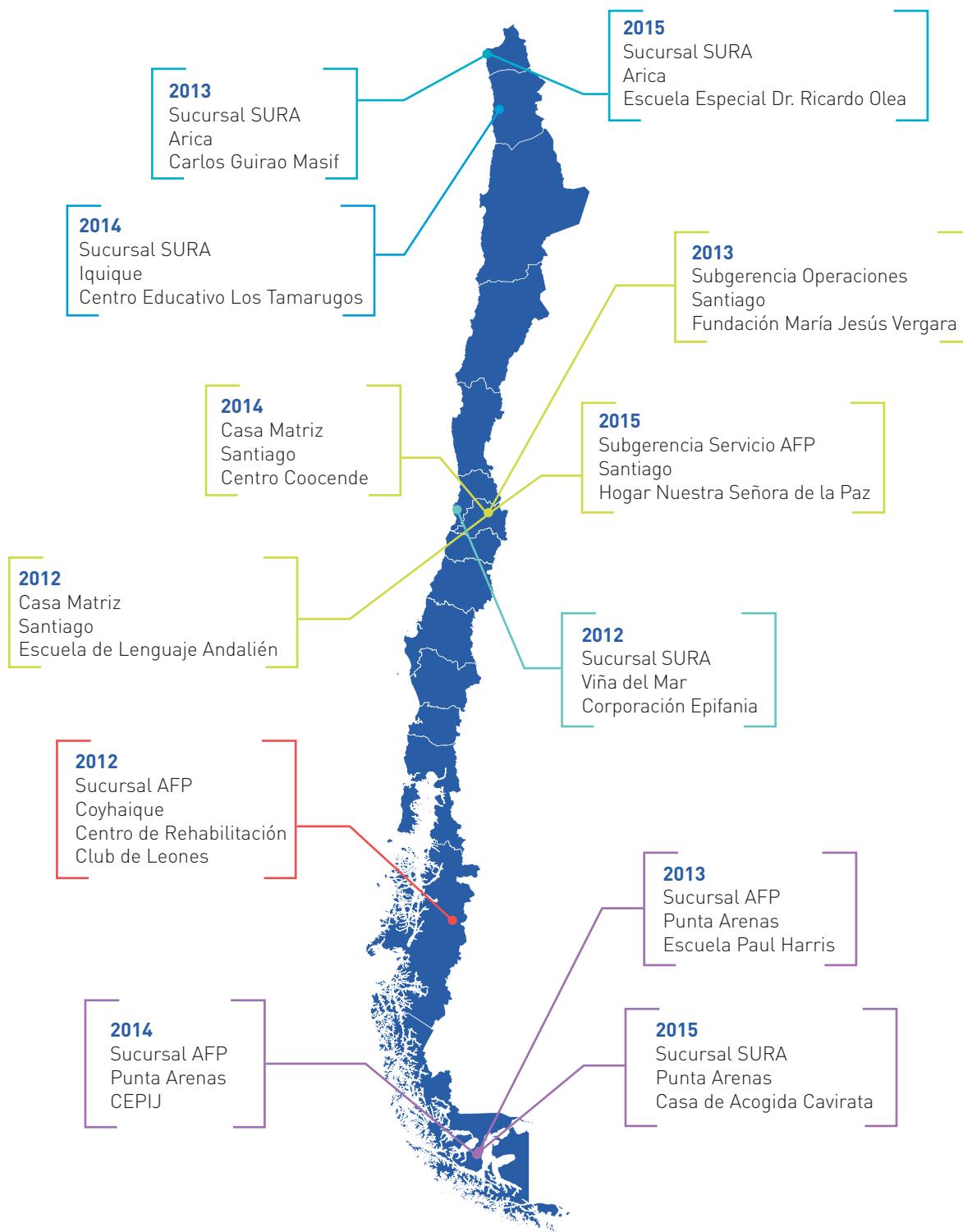
**107**  
Concepción



**84**  
horas de tutorías que se realizaron  
durante el año

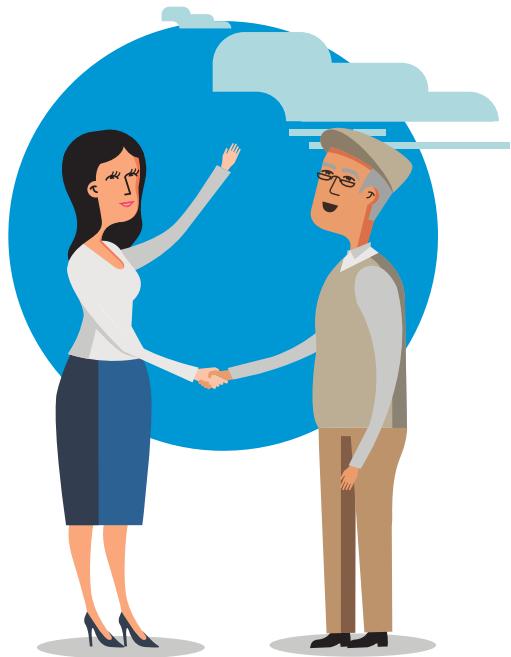
## Fondo Solidario SURA

Es un concurso interno que tiene por objetivo financiar proyectos sociales que vayan en directo beneficio de las comunidades donde SURA Asset management Chile se encuentra presente. Los colaboradores de cada dependencia de SURA Asset Management Chile elaboran un proyecto social y lo presentan al corporativo en el marco de las bases del Fondo Solidario SURA. Hasta la fecha, SURA Asset Management Chile ha entregado MM \$12 a través de este fondo, en diferentes proyectos a lo largo de Chile.



## Voluntariado Corporativo

Contamos con un grupo de colaboradores que participan de manera voluntaria en nuestros programas de Desarrollo Social, poniendo a disposición de la comunidad su interés y su talento para ser parte de estas iniciativas. Tales actividades se realizan completamente en los horarios laborales.



### Actividad

Nº voluntarios

Horas laborales

#### Visita anual estudiantes SÚMATE al Edificio Corporativo

Un grupo de 20 jóvenes de la escuela Padre Álvaro Lavín visitaron nuestras oficinas para conocer lo que realizan las áreas de la empresa. La actividad también contó con la charla "Estrategias de Auto Encantamiento para Jóvenes Talentosos", cuyo objetivo fue orientar a los estudiantes en el cumplimiento de sus metas personales.

**11      27,5**

#### Tutorías Fundación SÚMATE (anual)

Los alumnos becados por SÚMATE, para estudiar carreras técnico superior, asisten una vez por semana a nuestras oficinas en Santiago para realizar tutorías por los voluntarios SURA en las materias como matemáticas, inglés y expresión oral.

**7      84**

#### INFOCAP (permanente)

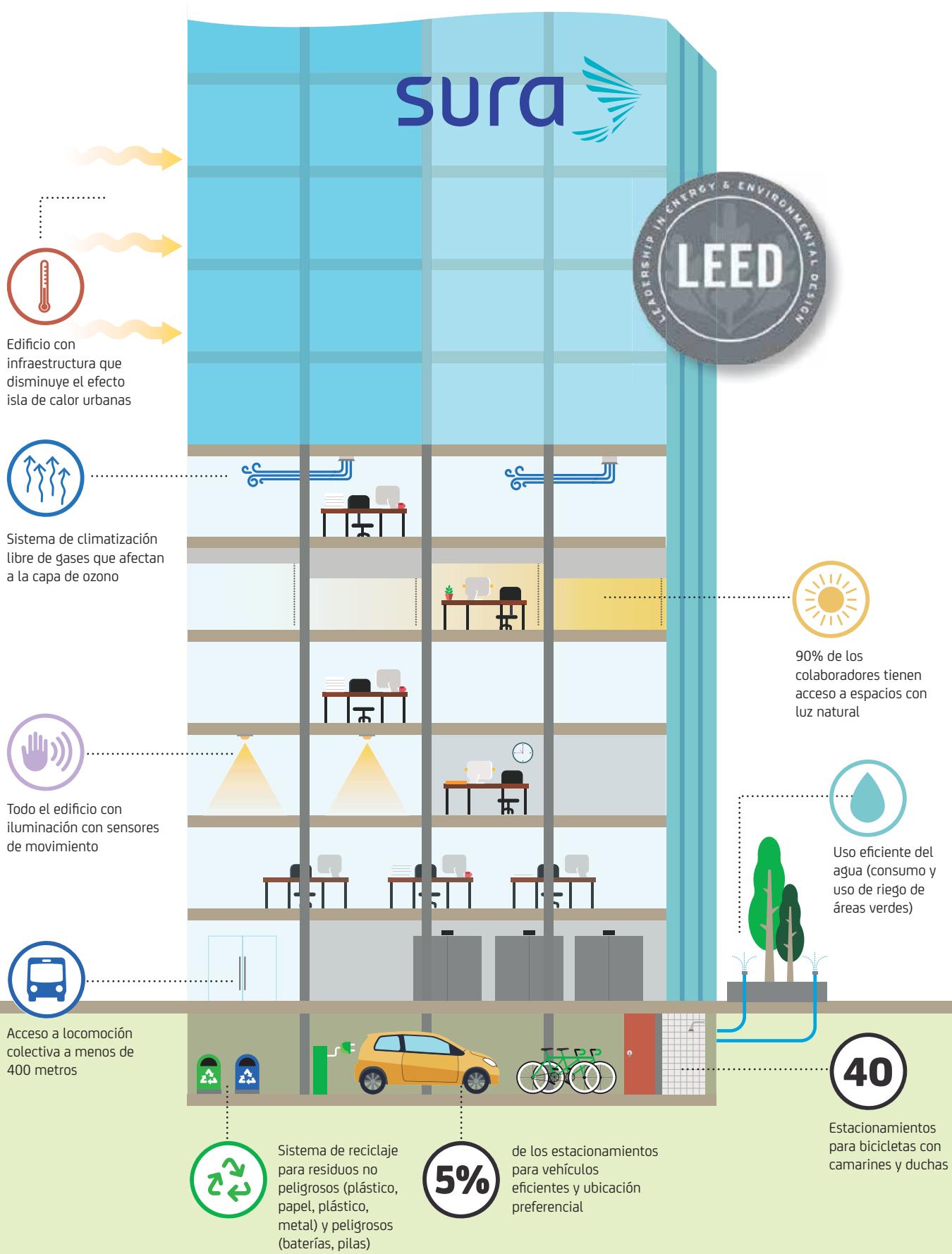
Los colaboradores participan como profesores en asignaturas orientadas a fortalecer la inserción en el mundo laboral.

**9      103,2**

#### Evaluadores JUMP Chile (semestral)

Colaboradores participan activamente como evaluadores en el certamen de emprendimiento, aportando con sus conocimientos y visión de los negocios en relación al desarrollo de los proyectos en competencia.

**19      46,2**



# **El medio ambiente también es un compromiso**

Entendemos las consecuencias que tienen las decisiones de inversión y la operación de nuestro negocio. Por eso, estamos comprometidos con la implementación de iniciativas que reduzcan los impactos negativos asociados a nuestras actividades organizacionales.

---

Cuidado del  
medio ambiente

# Cuidado del medio ambiente

En SURA Asset Management Chile reconocemos que los recursos son limitados y que deben ser utilizados con responsabilidad. Por ello, promovemos un enfoque en dos ámbitos, tanto interno como externos, que propicie la protección del medio ambiente: controlar cualquier impacto ambiental que SURA Asset Management Chile pueda causar, y prever las consecuencias en el medio ambiente de los servicios comerciales.

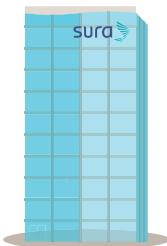
Los temas desarrollados en este capítulo responden a indicadores ambientales que dan cuenta de los avances de nuestra gestión. Si bien los asuntos ambientales no han sido identificados como temas materiales, por nuestros grupos de interés para este sector, abordamos aquellos que, dentro de la familia del cuidado del medio ambiente, son más significativos para nosotros, tanto para los Colaboradores como para la Administración de SURA.

## Desafíos para el cuidado del medio ambiente

Nuestro Edificio Corporativo cuenta con certificación LEED Gold, destacando el uso eficiente de la energía y consumo de agua. En 2015 se consumieron 35.626 m<sup>3</sup> de agua potable [consumo básico] y de electricidad 6,876 GWh. Estos valores incluyen el Edificio Corporativo, oficinas regionales (Antofagasta y Concepción), oficinas en Montolín Sótero Sanz y Miraflores en Santiago, y Sucursal de Isla de Pascua, los cuales representan más del 64% del total de colaboradores.

### Logros en materia ambiental

#### Certificación LEED Edificio Corporativo



#### Puntos de reciclaje en todos los pisos



#### Disposición final: cero residuos en vertederos

#### Cálculo de la Huella de Carbono



## Gestión ambiental

Como parte de nuestros compromisos con el cuidado del medio ambiente, desde el 2015, la Compañía ha trabajado en el desarrollo de un Modelo de Gestión Ambiental basado en tres niveles de acción: Identificación de riesgos y oportunidades; Gestión basada en ecoeficiencia y Cultura ambiental. Este modelo de gestión considera los impactos, la gestión en nuestra organización y hacia nuestro entorno.

### Modelo de gestión ambiental



### Gestión estratégica

#### Identificación de riesgos y oportunidades

Los riesgos y oportunidades de la relación entre el negocio y el cuidado del medio ambiente se presentan tanto a nivel estratégico como a nivel operativo. En el primer nivel, nos proponemos perfeccionar nuestra gestión de inversión responsable, considerando tanto las variables sociales como ambientales, así como es especificado en nuestra Política de Inversión Responsable. Desde el punto de vista de los riesgos y oportunidades operativos, nuestros pilares están definidos y trabajamos por una profunda transformación de nuestras prácticas. Hemos desarrollado iniciativas no sólo buscando grandes impactos, sino también aportes sustanciales en términos cualitativos para la generación de una cultura sostenible.



## Gestión operacional

### Gestión basada en ecoeficiencia

(G4-EC1; G4-EN31)

La ecoeficiencia es un concepto que relaciona la producción de un bien, empleando la menor cantidad posible de recursos y logrando, en consecuencia, la menor cantidad de residuos en el proceso. Esto implica ajustar los procesos productivos, medir los resultados y gestionar los cambios necesarios mediante una constante innovación, considerando las condiciones tanto internas como externas al negocio. Estas exigencias se enfocan en la reducción del consumo de insumos y recursos, en la gestión de los residuos y emisiones, y en la educación ambiental y generación de hábitos sostenibles tanto en los colaboradores como en la comunidad. Para este periodo se realizó una inversión ambiental de \$302 millones, que incluye los \$285 millones en infraestructura ecoeficiente.

Desde el año 2013 SURA Asset Management Chile desarrolla sus operaciones en un edificio que cuenta con Certificación LEED en categoría Gold (Edificio Corporativo donde opera el 64% de los colaboradores), lo que revela la importancia que la Alta Dirección otorga al compromiso con el medio ambiente.

### Requisitos para obtener la certificación LEED Gold



#### Sitios sustentables

- Acceso a transporte público
- Espacios comunes y conectores verde entre dos avenidas
- Estacionamiento de bicicletas y duchas
- Estacionamiento preferencial para autos eléctricos



#### Eficiencia uso del agua

- Uso eficiente del agua potable de riego
- Edificio con control automático de agua en baños
- Edificio con control automático de agua en casino



#### Eficiencia Energética

- Optimización Energética
- Uso de energía mediante el diseño envolvente
- Edificio con detección de entrada de luz, que disminuye el uso de energía
- Sistema de climatización y ventilación automáticos



#### Calidad de ambiente interior

- Luz natural y vistas para el 90% de los espacios
- Sistemas de revestimiento de suelo
- Uso de materiales amigables con el medio ambiente

### Plan de gestión ambiental

Con el fin de reunir la diversidad de iniciativas que desarrollamos en materia ambiental, durante 2015 iniciamos la elaboración de un Plan de Gestión Ambiental orientado al cumplimiento de los lineamientos de sostenibilidad comprendidos en nuestra estrategia, ya lo establecido en el Código de Ética y Conducta respecto a la participación y compromiso de todos los colaboradores en esta gestión. Actualmente, el plan incluye acciones en torno a la gestión de residuos sólidos, gestión de iniciativas de cambio climático y otras relacionadas con la eficiencia de recursos en el edificio corporativo.

### Pilares de acción de la gestión ambiental

En estos pilares están incorporados los principios fundamentales de la gestión ambiental, como son el uso eficiente de los recursos, la gestión de residuos bajo los parámetros de las "4R" (reducir, reutilizar, reciclar y recuperar), y los objetivos de gestión de emisiones de gases de efecto invernadero (medir, mitigar y compensar).

### Uso eficiente de la energía y agua

(G4-EN3; G4-EN5)

Nuestro Edificio Corporativo cuenta con certificación LEED Gold, destacando el uso eficiente de la energía y consumo de agua. En 2015, en el Edificio Corporativo, se consumieron 35.626 m<sup>3</sup> de agua potable para consumo básico y el consumo de electricidad fue de 6,876 GWh, representando a más del 64% de la dotación total de colaboradores.

### Consumo energía directa 2015



## Uso eficiente del papel

(G4-EN1; G4-EN2)

En 2015, iniciamos con nuestro proveedor de impresiones un plan para reducción de papel de oficina, para lo cual se diseñó un sistema en que las impresiones se activan sólo con un código que el colaborador debe digitar manualmente en la misma impresora, lo que desincentiva la realización de impresiones innecesarias y evita que muchas de ellas queden olvidadas. Junto con eso, y con el objetivo de aumentar la conciencia del reciclaje en nuestros colaboradores, trabajamos con la Fundación San José para el retiro del papel impreso. La entidad se ocupa de la venta del papel usado, contribuyendo a la campaña de adopción de niños de la Fundación. Siguiendo este modelo se definió digitalizar los formularios, y de esta manera evitar su impresión.

### Adquisiciones responsables

Durante el período 2015, y con el objetivo de realizar adquisiciones más seguras y, a la vez, gestionar el uso eficiente de los recursos, se digitalizó el proceso de solicitud y entrega de Órdenes de Compra para los proveedores, lo que implicó un ahorro importante de papel, y la agilización de los envíos de este tipo de documentos. Seguido a esto, y con los mismos objetivos, a partir del mes de mayo de 2015 se dio inicio a la recepción y emisión de facturas electrónicas.

### Gestión de residuos

(G4-EN23; G4-EN25)

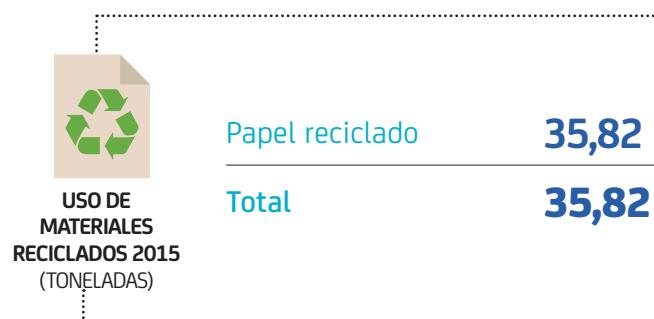
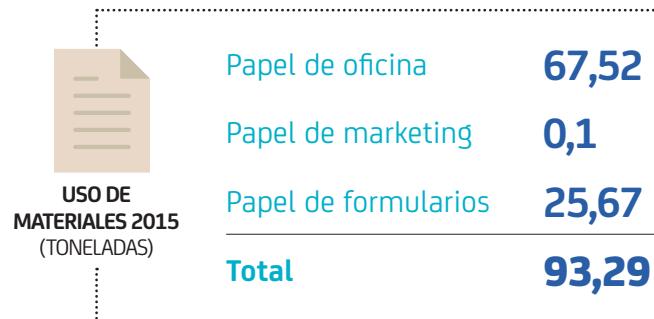
Gestionamos residuos de nuestras operaciones desde su origen hasta su disposición final. Cada residuo generado en nuestro edificio corporativo es segregado de forma manual y llevado a un centro de disposición donde la mayoría de ellos son reutilizados, logrando disponer el 100% de nuestros residuos fuera de los vertederos municipales. La segregación de residuos reciclables se realiza en contenedores especiales para vidrios, pilas, latas de aluminio, desechos electrónicos, papel y cartones, donde los colaboradores y personal especializado de la organización juegan un papel primordial en la correcta separación en origen.

Además, los residuos electrónicos, si aún se mantienen en buenas condiciones para seguir siendo usados, son donados a colegios e instituciones sin fines de lucro. Los desechos que no pueden ser reutilizados, también son cuantificados y dispuestos en centros especializados evitando los riesgos medio ambientales de una disposición no adecuada. Ninguno de nuestros residuos es exportado o tratado internacionalmente.

Del total de residuos sólidos el 92% de ellos son reciclados en un centro autorizado, y 44,6 toneladas son recicladas por una empresa externa.

## Reciclaje de residuos orgánicos

Durante 2015 trabajamos en el desarrollo de un proyecto para realizar la separación de residuos sólidos orgánicos del casino del Edificio Corporativo, a través de bolsas de colores biodegradables que después son llevadas a un centro de disposición autorizado para hacer compost.



	Recuperación (t)	Reciclaje (t)	Reutilización (t)	Reciclaje externo (t)
<b>Residuos No peligrosos</b>				
Residuos orgánicos	-	-	-	70,34
Papel	-	35,82	-	-
Botellas plásticas, cartones, plásticos industriales y vidrios	-	7,84	-	-
<b>Residuos Peligrosos</b>				
Baterías	-	0,95	-	-
Electrónicos	-	-	0,236	-

**1,19 t**  
Total residuos peligrosos

**114 t**  
Total residuos no peligrosos

### Residuos reciclables, tipos de residuos sólidos 2015 (Toneladas)

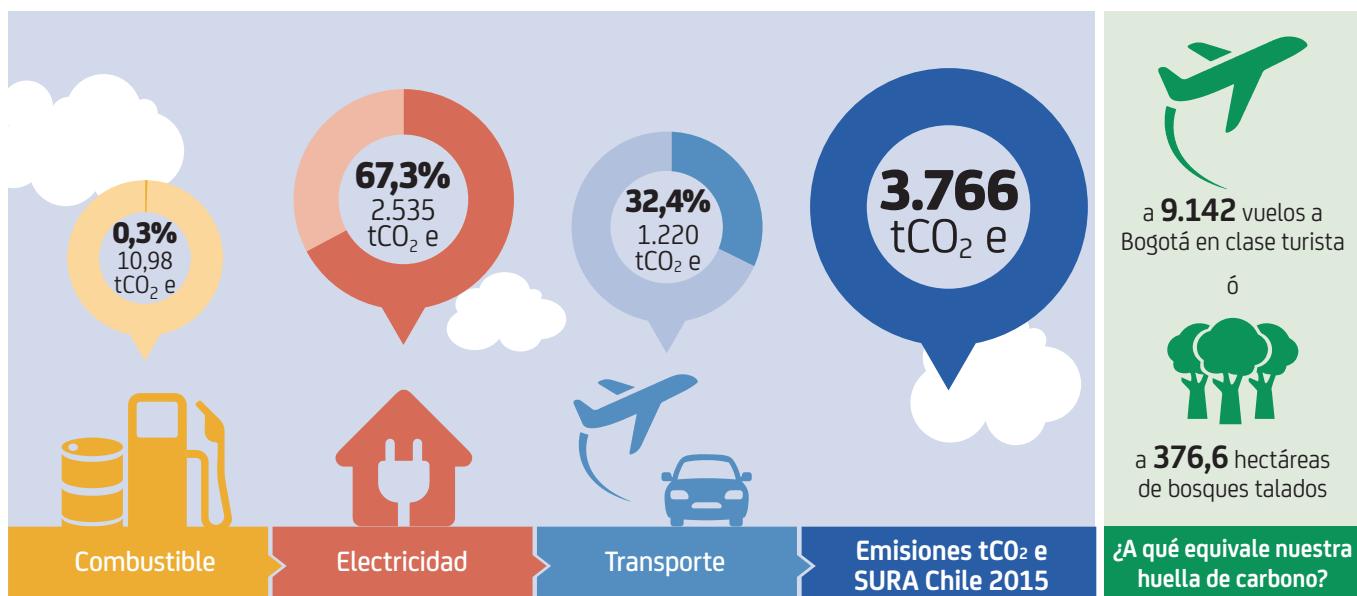


### Gestión de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI)

#### Huella de carbono

(G4-EN15; G4-EN16; G4-EN17; G4-EN18)

En 2015 se realizó el primer ejercicio de cálculo de Huella de Carbono, incluyendo cinco sucursales que representan al 64% de la dotación de colaboradores (edificio corporativo más otras dos sucursales de la zona centro, y dos sucursales en las regiones de Antofagasta y Concepción). La metodología empleada corresponde a la establecida por el Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GHG Protocol) y las directrices de la Guía para la Elaboración de Inventarios Nacionales de GEI del Panel Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático (IPCC), incluyendo los tres alcances que dictamina el Protocolo.



Principales ámbitos de emisión de CO<sub>2</sub> donde podemos generar un cambio

<b>Tipos de emisiones</b>	<b>tCO<sub>2</sub>e</b>	<b>Intensidad</b> <b>tCO<sub>2</sub>e/m<sup>2</sup> construídos</b>
<b>Directas</b>	11	0,001
<b>Indirectas</b>	2.535	0,137
<b>Total</b>	<b>2.546</b>	<b>0,138</b>

El cálculo para 2015 alcanzó las 3.766 toneladas emitidas de CO<sub>2</sub>e. El 0,3% de las emisiones corresponde al Alcance 1 (emisiones directas), el 67,3% corresponde al Alcance 2 (emisiones indirectas) y el 32,4% al Alcance 3 (otras emisiones indirectas).

Con esta iniciativa ya se cuenta con un registro base que nos ayudará a definir metas y objetivos para el futuro. La meta de mediano plazo en esta gestión es reportar los resultados de medición de la Huella al Carbon Disclosure Project (CDP), y desarrollar una Estrategia de Cambio Climático.

**Como desafío 2016,  
nos planteamos  
reducir nuestras  
emisiones,  
especialmente  
en el Alcance 2 y  
socializar con fuerza  
esta iniciativa entre  
los colaboradores y  
grupos de interés.**



## Educación y cultura ambiental

Desarrollar una cultura ambiental implica educar para el desarrollo sostenible, siendo ésta además una herramienta útil para la gestión de los cambios. En SURA Asset Management Chile desarrollamos una serie de iniciativas tendientes a incentivar en los colaboradores nuevos hábitos responsables con el medio ambiente, como es la limitación en el consumo de papel y el reciclaje.

- **Semana del Medio Ambiente:**

Su objetivo fue sensibilizar y educar en temas de reciclaje, tanto dentro como fuera del edificio corporativo.

- **Capacitación a proveedores:**

En el contexto de la implementación del reciclaje de desechos orgánicos del casino, se realizó una inducción al personal que trabaja en la cocina y comedores, con el objetivo de asegurar la correcta manipulación de los residuos.

- **Reutilización textil:**

En el contexto de la visita de los creadores de Arropa Chile, proyecto ganador de la mención Sostenibilidad SURA en JUMP 2015, se instaló un stand en el edificio corporativo para mostrar el trabajo realizado por estos emprendedores en torno a la reutilización de ropa en desuso. Así los colaboradores fueron testigos del tratamiento que se puede aplicar a distintos textiles que son eliminados como desechos, para elaborar otros artículos.

# Acerca del reporte

## Primer Reporte de Sostenibilidad de SURA Asset Management Chile

(G4-28; G4-29; G4-30; G4-32; G4-33; G4-48)

El primer Reporte de Sostenibilidad de SURA Asset Management Chile se elaboró con la Guía para la Elaboración de Reportes de Sustentabilidad del Global Reporting Initiative (GRI) en su versión 4, junto con el Suplemento Sectorial para Servicios Financieros (FSSS, por sus siglas en inglés), presentando un nivel “de conformidad exhaustivo”. El documento da cuenta de la gestión en sostenibilidad de la Compañía entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2015, incluyendo la Administradora de Fondos de Pensiones AFP Capital S.A.; Seguros de Vida SURA S.A.; Corredores de Bolsa SURA S.A. y la Administradora General de Fondos AGF SURA S.A. Adquirimos con esta publicación la responsabilidad de asumir un ciclo anual de elaboración de Reportes de Sostenibilidad, presentando nuestros avances y cumplimientos de compromisos en la trayectoria de nuestras actividades y en nuestra relación con grupos de interés.

En este primer proceso se ha realizado una revisión interna de la materialidad y contenidos por la Alta Dirección y el Comité de Sostenibilidad; no se incluyó un proceso de revisión externa en esta etapa.

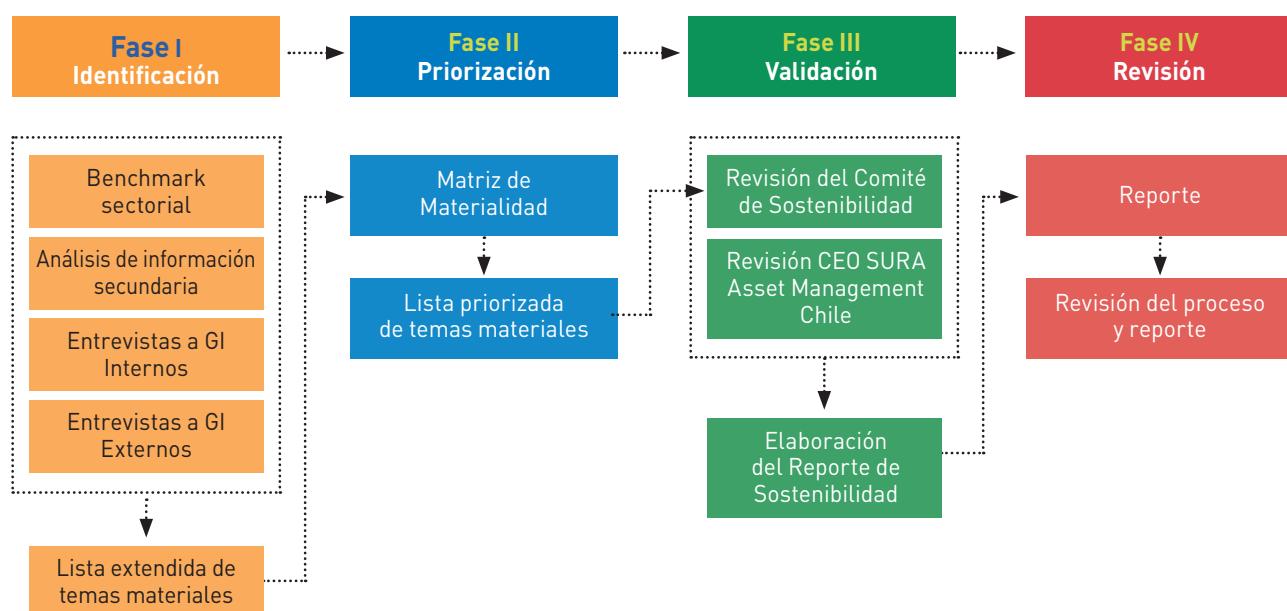
## Definición de la materialidad

(G4-18; G4-19; G4-20; G4-21)

Para la identificación de aspectos materiales se realizó un proceso exhaustivo de consultas a grupos de interés (GI) internos y externos, así como la revisión de documentos corporativos, sectoriales y especializados en temas de sostenibilidad. Se consideraron los compromisos y estándares internacionales, a los cuales SURA Asset Management Chile adhiere y se compromete.

Este proceso aplica análisis cualitativos y cuantitativos de la información recogida, y entrega los aspectos relevantes que son la base para definir los contenidos del reporte. El estudio permite construir una matriz de temas relevantes y evaluar el grado de importancia de los diferentes aspectos identificados, según su impacto en los grupos de interés y la organización.

A continuación se detalla el proceso del estudio:



## Fase 1: Identificación

Se realizó una consulta en terreno mediante entrevistas, encuestas y focus group a actores claves del mapa de grupos de interés entre ellos: colaboradores, alianzas de desarrollo social, Directorio AFP Capital, proveedores, gremios y actores de la industria, clientes/sociedades de consumidores, ONGs, medios de comunicación y Alta Dirección de SURA Asset Management Chile. Luego se llevó a cabo un análisis cualitativo y cuantitativo de la información levantada.

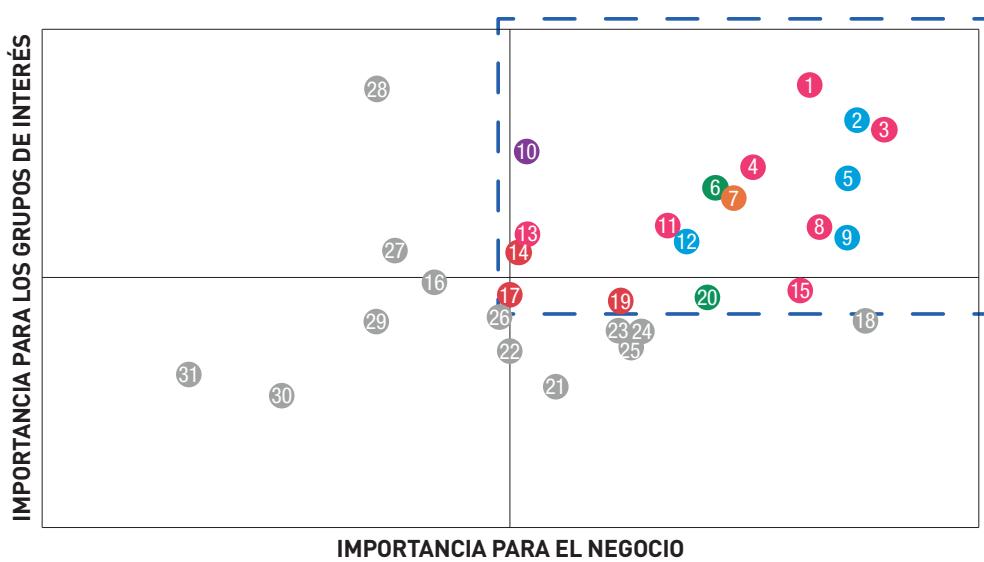
Además de la consulta, se analizó información relativa a la industria y los temas de sostenibilidad mediante análisis de contenido de documentos de SURA Asset Management Chile, documentos internacionales sobre sostenibilidad, benchmark sectorial, y prensa. El resultado de esta etapa fue una lista extendida de temas materiales.



## Fase 2: Priorización

A partir de la lista extendida de temas materiales, en una segunda etapa, se llevó a cabo una priorización de acuerdo al impacto que cada uno genera en la organización y en sus grupos de interés, como muestra la siguiente Matriz de Temas Materiales:

1. Transparencia, ética e integridad
2. Transparencia sobre productos
3. Probidad y prevención de delitos
4. Riesgo reputacional
5. Calidad de la asesoría
6. Reformas previsionales
7. Desempeño económico
8. Reputación sectorial
9. Ahorro como enfoque de negocio
10. Innovación en productos
11. Estructura del Gobierno
12. Relacionamiento
13. Desempeño del Gobierno
14. DDHH en los negocios
15. Inversión responsable
16. Inversión social
17. Inclusividad en sucursales
18. Capacitación y desarrollo de las personas
19. Empleo
20. Políticas públicas
21. Clima Laboral
22. Remuneraciones
23. Calidad de vida
24. Apoyo de accionistas
25. Proveedores
26. Relación entre trabajadores y Directorio
27. Diversidad e inclusión
28. Foco social en la vejez
29. Medio ambiente
30. Salud de los trabajadores
31. Trabajo infantil, forzoso, etc



## Fase 3: Validación

Para la definición de la estructura y contenidos del reporte se tomaron en cuenta los temas que tuvieron una ponderación de alta importancia para la empresa y los grupos de interés (cuadrante superior derecho de la matriz de priorización). Además se consideraron otros temas, fuera de este cuadrante, producto de la validación interna de los resultados debido a las consideraciones de los compromisos y adhesiones de la compañía.

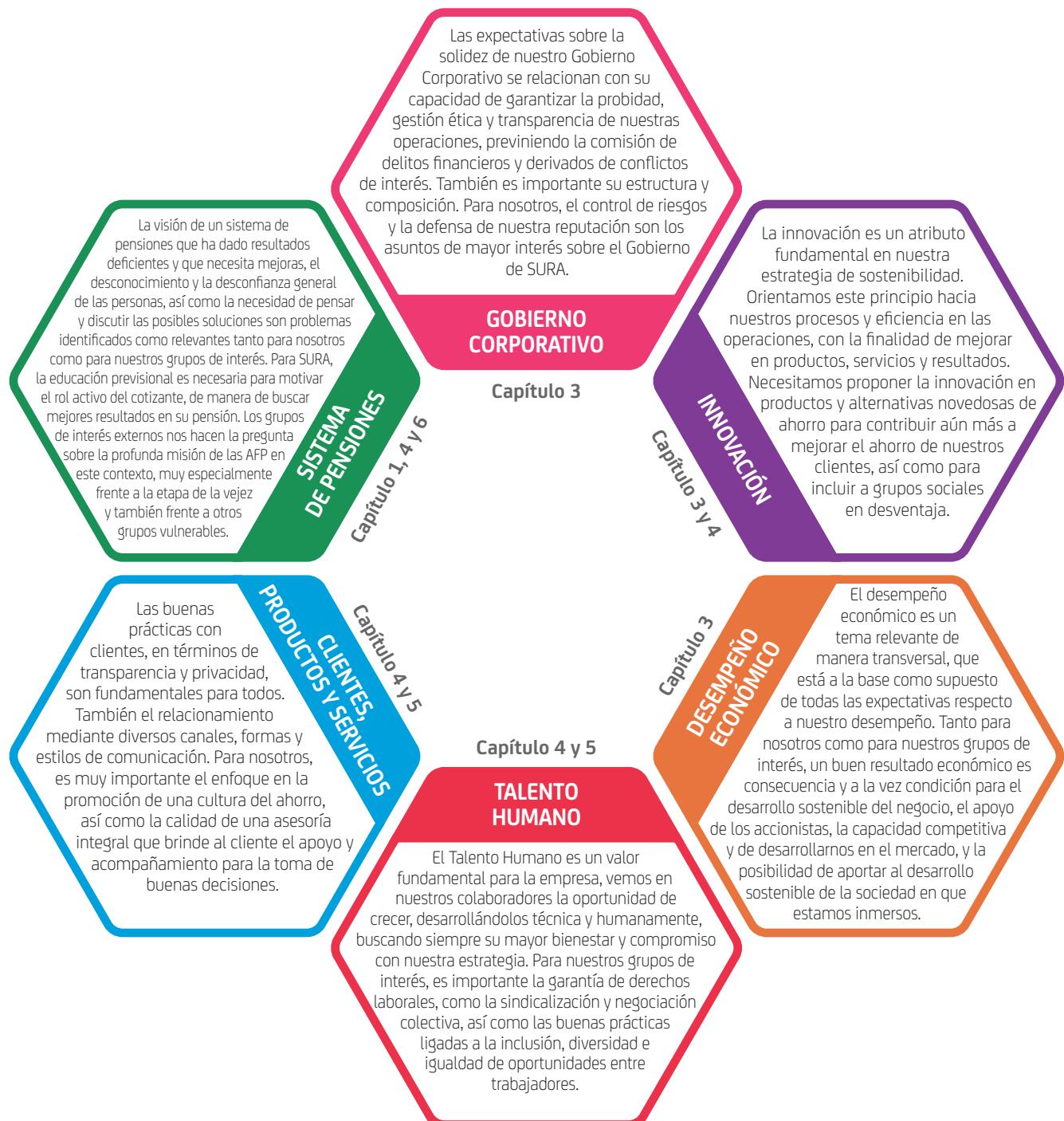
El proceso de validación fue realizado en una sesión especial del Comité de Sostenibilidad y del CEO de SURA Asset Management Chile.

Como resultado del estudio de materialidad, se obtuvieron temas de relevancia, algunos de los cuales corresponden a asuntos desarrollados en el estándar GRI, y otros emergentes y específicos de la industria, en especial sobre pensiones y de la situación nacional al respecto. Estos temas se desarrollan al inicio del Reporte, en la sección “Los temas relevantes para nuestros grupos de interés”, además, al inicio de cada capítulo se identifican los temas que se abordan en cada sección. En el capítulo Enfoque de sostenibilidad, específicamente en la “tabla de relacionamiento de grupos de interés” se vinculan los temas por cada grupo.

A continuación se presenta el listado de temas materiales arrojados en el estudio y la cobertura de cada aspecto dentro y fuera de la organización, así como su contextualización:

	GRUPOS DE INTERÉS INTERNOS	GRUPOS DE INTERÉS EXTERNOS
GOBIERNO CORPORATIVO	Transparencia, ética e integridad Gestión de riesgos y riesgo reputacional / Probidad, prevención de delitos y conflictos de interés	Estructura, composición, competencias y desempeño Gobierno Corporativo Diversidad en el Gobierno Corporativo
SISTEMA DE PENSIONES	Desconocimiento del sistema de pensiones / Baja reputación sectorial y desconfianza Rol social de educación previsional Reformas al sistema de pensiones	Foco social en la vejez
CLIENTES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	Calidad de la asesoría / Relevancia de una asesoría integral y de la idoneidad del producto Transparencia sobre productos / Seguridad y confidencialidad de datos Buenas prácticas con clientes / Relacionamiento adecuado / Satisfacción de clientes	
TALENTO HUMANO	Fortalecimiento del negocio voluntario y promoción del ahorro Marketing y promesa de marca	Diversidad e inclusión Relación dirección / Trabajadores
DESEMPEÑO ECONÓMICO	Calidad de vida Capacitación y desarrollo de las personas / Cultura y compromiso Clima laboral Contrataciones / Retención de talentos	
INNOVACIÓN	Resultados económicos y financieros Contar con apoyo de los accionistas Capacidad competitiva Posición en el mercado Sostenibilidad del negocio	Expectativas sobre productos innovadores

## Descripción de temas materiales



Todos los temas materiales son tratados en este Reporte, dando respuesta a la relevancia que tienen para las personas y dando a conocer nuestros lineamientos y resultados de gestión. Además, abordamos asuntos levantados en las tendencias internacionales sobre sostenibilidad, como son los objetivos del desarrollo sostenible de Naciones Unidas y los Principios de Pacto Global.

# Índice GRI G4

Código GRI	Nombre indicador	Respuesta/Ubicación	Página	Objetivo Desarrollo Sostenible (metas)	Principios de Pacto Global	ISO 26000
<b>Estrategia y análisis</b>						
G4-1	Declaración del principal responsable de las decisiones de la organización.	Mensaje del CEO	6			
G4-2	Describa los principales efectos, riesgos y oportunidades.	Mensaje del CEO  Buen Gobierno Corporativo e Inversión Responsable	6 50			
<b>Perfil de la organización</b>						
G4-3	Nombre de la organización.	Portadilla	Solapa			
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	Quiénes somos	15, 17			
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización.	Portadilla	Solapa			
G4-6	En cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas.	Quiénes somos	14			
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	Quiénes somos	14			
G4-8	Mercados que sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).	Quiénes somos	14			
G4-9	Tamaño de la organización.	SURA Asset Management Chile en una mirada	12			
G4-10	Número de empleados por contrato laboral y sexo; empleados fijos por tipo de contrato y sexo; tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo; tamaño de la plantilla por región y sexo.	Cultura y Gestión del Talento Humano	71, 72	8.Trabajo decente y crecimiento económico	6. Agua limpia y saneamiento	6.4.3: Trabajo y relaciones laborales
G4-11	Empleados cubiertos por convenios colectivos.	Cultura y Gestión del Talento Humano	83	8.Trabajo decente y crecimiento económico	3. Salud y bienestar	6.3.10 Principios y derechos fundamentales en el trabajo 6.4.3: Trabajo y relaciones laborales 6.4.4 Condiciones de trabajo y protección social 6.4.5 Diálogo social
G4-12	Cadena de suministro de la organización.	Buen Gobierno Corporativo e Inversión Responsable	54			
G4-13	Todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis.	El 18 de septiembre de 2015 Grupo de Inversiones Suramericana S.A. (Grupo SURA) formalizó la adquisición de las acciones que JP Morgan SIG Holdings poseía en su filial SURA Asset Management S.A., quedando con una participación total de 71.4% en esa sociedad.				
G4-14	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	El principio decimoquinto de la Declaración de Río sobre Medio Ambiente y Desarrollo de 1992, bajo el criterio de precaución, establece que cuando haya peligro de daño grave o irreversible, la falta de certeza científica absoluta no deberá utilizarse como razón para postergar la adopción de medidas eficaces en función de los costos para impedir la degradación del medio ambiente.				
G4-15	Lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	Nuestro enfoque de sostenibilidad	32			
G4-16	Lista de las asociaciones y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	Nuestro enfoque de sostenibilidad  Relacionamiento y proyección institucional	32 91			

Código GRI	Nombre indicador	Respuesta/Ubicación	Página	Objetivo Desarrollo Sostenible (metas)	Principios de Pacto Global	ISO 26000
<b>Aspectos materiales y cobertura</b>						
G4-17	Entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes.	Para esta información, remitirse a lo publicado en S.A. www.sura.cl (Seguros de Vida SURA S.A.; Corredores de Bolsa SURA S.A; AGF SURA S.A.)  www.afpcapital.cl (AFP Capital S.A.)				
G4-18	Contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.	Acerca del Reporte	108			
G4-19	Lista de los aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	Los temas relevantes para nuestros grupos de interés  Acerca del Reporte	8 108			
G4-20	Cobertura dentro de la organización de cada aspecto material.	Los temas relevantes para nuestros grupos de interés  Acerca del Reporte	8 108			
G4-21	Indique el límite de cada aspecto material fuera de la organización.	Los temas relevantes para nuestros grupos de interés  Acerca del Reporte	8 108			
G4-22	Consecuencias de las reexpresiones de la información de memorias anteriores y sus causas.	No aplica este indicador para el periodo 2015, ya que este es el primer Reporte de Sostenibilidad de SURA Asset Management Chile				
G4-23	Todo cambio significativo en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.	No aplica este indicador para el periodo 2015, ya que este es el primer Reporte de Sostenibilidad de SURA Asset Management Chile				
<b>Participación de los grupos de interés</b>						
G4-24	Lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	Los temas relevantes para nuestros grupos de Interés  Nuestro enfoque de sostenibilidad	8 30			
G4-25	Elección de los grupos de interés con los que se trabaja en la organización	Nuestro enfoque de sostenibilidad	30			
G4-26	Enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés.	Nuestro enfoque de sostenibilidad	30			
G4-27	Cuestiones y problemas clave que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés.	Nuestro enfoque de sostenibilidad	30			
<b>Perfil de la memoria</b>						
G4-28	Periodo objeto de la memoria.	Acerca del Reporte	108			
G4-29	Fecha de la última memoria (si procede).	Acerca del Reporte	108			
G4-30	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Acerca del reporte	108			
G4-31	Punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.	Portadilla	Solapa			
G4-32	Opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización.	Acerca del Reporte	108			
G4-33	Política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.	Acerca del Reporte	108			
<b>Gobierno</b>						
G4-34	Estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno.	Nuestro enfoque de sostenibilidad  Gestión responsable del negocio	26 37			

Código GRI	Nombre indicador	Respuesta/Ubicación	Página	Objetivo Desarrollo Sostenible (metas)	Principios de Pacto Global	ISO 26000
G4-35	Proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad a la alta dirección y a determinados empleados en cuestiones de índole económica, ambiental y social.	Nuestro enfoque de sostenibilidad  Buen Gobierno Corporativo e Inversión Responsable	26, 29  37			
G4-36	Cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.	Nuestro enfoque de sostenibilidad  Buen Gobierno Corporativo e Inversión Responsable	26  37			
G4-37	Procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales.	Nuestro enfoque de sostenibilidad	26, 30	16. Paz, justicia e instituciones sólidas		
G4-38	Composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.	Buen Gobierno Corporativo e Inversión Responsable	37	5. Igualdad de género 16. Paz, justicia e instituciones sólidas		
G4-39	Se indica si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. De ser así, describa sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición.	Buen Gobierno Corporativo e Inversión Responsable	37	16. Paz, justicia e instituciones sólidas		
G4-40	Procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités.	Buen Gobierno Corporativo e Inversión Responsable	37	5. Igualdad de género 16. Paz, justicia e instituciones sólidas		
G4-41	Procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de interés.	Buen Gobierno Corporativo e Inversión Responsable	49, 50, 52	16. Paz, justicia e instituciones sólidas		
G4-42	Funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.	Buen Gobierno Corporativo e Inversión Responsable	46			
G4-43	Medidas se han adoptado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	Buen Gobierno Corporativo e Inversión Responsable	46	4. Educación de calidad		
G4-44	Procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales. Indique si la evaluación es independiente y con qué frecuencia se lleva a cabo. Indique si se trata de una autoevaluación.	Cultura y Gestión del Talento Humano	76			
G4-45	Función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	Nuestro enfoque de sostenibilidad	26	16. Paz, justicia e instituciones sólidas		
G4-46	Función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	Buen Gobierno Corporativo e Inversión Responsable	37, 50			
G4-47	Frecuencia que el órgano superior de gobierno analiza los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social.	Nuestro enfoque de sostenibilidad  Buen Gobierno Corporativo e Inversión Responsable	26  37			
G4-48	Comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los Aspectos materiales queden reflejados.	Acerca del Reporte	108			
G4-49	Describa el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.	Nuestro Enfoque de sostenibilidad	26			
G4-50	Naturaleza y el número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno; describa asimismo los mecanismos que se emplearon para abordarlas y evaluarlas.	Buen Gobierno Corporativo e Inversión Responsable	37			

Código GRI	Nombre indicador	Respuesta/Ubicación	Página	Objetivo Desarrollo Sostenible (metas)	Principios de Pacto Global	ISO 26000
G4-51	Políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la alta dirección.	De acuerdo con el artículo 23 literal e) de los estatutos sociales de la Compañía, corresponde a la Asamblea General de Accionistas determinar las asignaciones de los miembros de la Junta Directiva, el Revisor Fiscal y sus respectivos suplentes. Para establecer la remuneración de los miembros de la Junta, la Asamblea tiene en cuenta su estructura, obligaciones, las calidades personales y profesionales de los Directores así como su experiencia y el tiempo a dedicar a su actividad.  Las remuneraciones de los principales Ejecutivos de las Compañías son definidos por el Directorio, de acuerdo con los estatutos de Directorio.				
G4-52	a. Describa los procesos mediante los cuales se determina la remuneración. Indique si se recurre a consultores para determinar la remuneración y si estos son independientes de la dirección. Señale cualquier otro tipo de relación que dichos consultores en materia de retribución puedan tener con la organización.	Cultura y Gestión del Talento Humano	74			
G4-53	Como se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución, incluyendo, si procede, los resultados de las votaciones sobre políticas y propuestas relacionadas con esta cuestión.	Cultura y Gestión del Talento Humano	74	16.Paz, justicia e instituciones sólidas		
<b>Ética e integridad</b>						
G4-56	Valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	SURA Asset Management Chile en una mirada  Buen Gobierno Corporativo e Inversión Responsable	12  46	16.Paz, justicia e instituciones sólidas		
G4-57	Mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para consultar los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.	Buen Gobierno Corporativo e Inversión Responsable	47	16. Paz, justicia e instituciones sólidas		
G4-58	Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda.	Buen Gobierno Corporativo e Inversión Responsable	47	16.Paz, justicia e instituciones sólidas		
<b>Económicos</b>						
<b>Desempeño económico</b>						
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	Buen Gobierno Corporativo e Inversión Responsable  Relacionamiento y proyección institucional  Cuidado del Medio ambiente	52, 54  94  104	5. Igualdad de género 8. Trabajo decente y crecimiento económico 9. Industria, innovación e infraestructura		6.8.3 Participación activa de la comunidad 6.8.7 Generación de riqueza e ingresos 6.8.9 Inversión social
G4-EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones.	Buen Gobierno Corporativo e Inversión Responsable	52			6.3.7 Discriminación y grupos vulnerables 6.4.4 Condiciones de trabajo y protección social
G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.	Buen Gobierno Corporativo e Inversión Responsable	52			
<b>Presencia en el mercado</b>						
G4-EC5	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	Cultura y Gestión del Talento Humano	74	1. Fin de la pobreza 5. Igualdad de género 8. Trabajo decente y crecimiento económico		

Código GRI	Nombre indicador	Respuesta/Ubicación	Página	Objetivo Desarrollo Sostenible (metas)	Principios de Pacto Global	ISO 26000
G4-EC6	Porcentaje de Altos Directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	Buen Gobierno Corporativo e Inversión Responsable	37			
G4-EC8	Impactos Económicos Indirectos significativos y alcance de los mismos.	Buen Gobierno Corporativo e Inversión Responsable	53			
<b>Medio Ambiente</b>						
<b>Materiales</b>						
G4-EN1	Materiales por peso o volumen.	Compromiso con el medio ambiente	105	8. Trabajo decente y crecimiento económico 12. Producción y consumo responsables	Medio Ambiente [7, 8, 9]	6.5.4 Uso sostenible de los recursos
G4-EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados.	Compromiso con el medio ambiente	105	8. Trabajo decente y crecimiento económico 12. Producción y consumo responsables	Medio Ambiente [7, 8, 9]	6.5.4 Uso sostenible de los recursos
<b>Energía</b>						
G4-EN3	Consumo energético interno.	Compromiso con el medio ambiente	104	7. Energía asequible y no contaminante 8. Trabajo decente y crecimiento económico 12. Producción y consumo responsables 13. Acción por el clima	Medio Ambiente [7, 8, 9]	
G4-EN5	Intensidad energética.	Compromiso con el medio ambiente	104	7. Energía asequible y no contaminante 8. Trabajo decente y crecimiento económico 12. Producción y consumo responsables 13. Acción por el clima	Medio Ambiente [7, 8, 9]	
<b>Emisiones</b>						
G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1).	Compromiso con el medio ambiente	106	3. Salud y bienestar 12. Producción y consumo responsables 13. Acción por el clima 14. Vida submarina 15. Vida de ecosistemas terrestres	Medio Ambiente [7, 8, 9]	6.5.5 Mitigación y adaptación al cambio climático
G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (alcance 2).	Compromiso con el medio ambiente	106	3. Salud y bienestar 12. Producción y consumo responsables 13. Acción por el clima 14. Vida submarina 15. Vida de ecosistemas terrestres	Medio Ambiente [7, 8, 9]	6.5.5 Mitigación y adaptación al cambio climático
G4-EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (alcance 3).	Compromiso con el medio ambiente	106	3. Salud y bienestar 12. Producción y consumo responsables 13. Acción por el clima 14. Vida submarina 15. Vida de ecosistemas terrestres	Medio Ambiente [7, 8, 9]	6.5.5 Mitigación y adaptación al cambio climático
G4-EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero.	Compromiso con el medio ambiente	106	13. Acción por el clima 14. Vida submarina 15. Vida de ecosistemas terrestres	Medio Ambiente [7, 8, 9]	
<b>Efluentes y residuos</b>						
G4-EN23	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento.	Compromiso con el medio ambiente	105	ODS 3. Salud y bienestar ODS 6. Agua limpia y saneamiento ODS 12. Producción y consumo responsables	Medio Ambiente [7, 8, 9]	6.5.3 Prevención de la contaminación
G4-EN25	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los anexos I, II, III y VIII del Convenio de Basilea 2, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	Compromiso con el medio ambiente	105	3. Salud y bienestar 12. Producción y consumo responsables	Medio Ambiente [7, 8, 9]	6.5.3 Prevención de la contaminación

Código GRI	Nombre indicador	Respuesta/Ubicación	Página	Objetivo Desarrollo Sostenible (metas)	Principios de Pacto Global	ISO 26000
<b>General</b>						
G4-EN31	Desglose de los gastos y las inversiones ambientales.	Compromiso con el medio ambiente	104	9. Industria, innovación e infraestructura 12. Producción y consumo responsables 13. Acción por el clima 14. Vida submarina 15. Vida de ecosistemas terrestres	Medio Ambiente [7, 8, 9]	
G4-EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.	Buen Gobierno Corporativo e Inversión Responsable	54		Medio Ambiente [7, 8, 9]	6.6.6 Promover la responsabilidad social en la cadena de valor
<b>Prácticas laborales y trabajo digno</b>						
<b>Empleo</b>						
G4-LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región.	Cultura y Gestión del Talento Humano	78	5. Igualdad de género 8. Trabajo decente y crecimiento económico	Normas Laborales (6)	6.4.3 Trabajo y relaciones laborales
G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad.	Cultura y Gestión del Talento Humano	80	8. Trabajo decente y crecimiento económico	Normas Laborales (6)	6.4.3 Trabajo y relaciones laborales 6.4.4 Condiciones de trabajo y protección social
G4-LA3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	Cultura y Gestión del Talento Humano	72, 80	5. Igualdad de género 8. Trabajo decente y crecimiento económico	Normas Laborales (6)	6.4.4 Condiciones de trabajo y protección social
<b>Relaciones entre los trabajadores y la dirección</b>						
G4-LA4	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos.	Cultura y Gestión del Talento Humano	83	8. Trabajo decente y crecimiento económico	Normas Laborales (6)	6.4.3 Trabajo y relaciones laborales 6.4.4 Condiciones de trabajo y protección social 6.4.5 Diálogo social
<b>Salud y seguridad en el trabajo</b>						
G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud.	Durante 2015 se inició el proceso de conformación de los comités paritarios. Al 31 de diciembre de 2015, SURÁ Chile cuenta con 5 comités, 1 para Seguros de Vida SURÁ S.A. y 4 para AFP Capital S.A., alcanzando un 2,86% de colaboradores. A la fecha, para Corredores de Bolsa SURÁ S.A. y AGF SURÁ S.A., se encuentran en un proceso de validación por parte de Alta Gerencia y conformación de representantes de la empresa.	-	8. Trabajo decente y crecimiento económico	Normas Laborales (6)	6.4.6 Salud y seguridad en el trabajo
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	Cultura y Gestión del Talento Humano	72, 83	3. Salud y bienestar 8. Trabajo decente y crecimiento económico	Normas Laborales (6)	6.4.6 Salud y seguridad en el trabajo
G4-LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos.	Cultura y Gestión del Talento Humano	83	8. Trabajo decente y crecimiento económico	Normas Laborales (6)	6.4.6 Salud y seguridad en el trabajo
<b>Capacitación y educación</b>						
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	Cultura y Gestión del Talento Humano	77	4. Educación de calidad 5. Igualdad de género 8. Trabajo decente y crecimiento económico	Normas Laborales (6)	6.4.7 Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo
G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.	Cultura y Gestión del Talento Humano	76, 77	8. Trabajo decente y crecimiento económico	Normas Laborales (6)	6.4.7 Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.	Cultura y Gestión del Talento Humano	76	5. Igualdad de género 8. Trabajo decente y crecimiento económico	Normas Laborales (6)	6.4.7 Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo

Código GRI	Nombre indicador	Respuesta/Ubicación	Página	Objetivo Desarrollo Sostenible (metas)	Principios de Pacto Global	ISO 26000
<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>						
G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Cultura y Gestión del Talento Humano  Buen Gobierno Corporativo e Inversión Responsable	72  37	5. Igualdad de género 8. Trabajo decente y crecimiento económico	Normas Laborales (6)	6.3.7 Discriminación y grupos vulnerables 6.3.10 Principios y derechos fundamentales en el trabajo 6.4.3 Trabajo y relaciones laborales
G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad.	Cultura y Gestión del Talento Humano	75			
G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.	Buen Gobierno Corporativo e Inversión Responsable	54	5. Igualdad de género 8. Trabajo decente y crecimiento económico 16. Paz, justicia e instituciones sólidas	Normas Laborales (6)	
G4-LA15	Impactos significativos, reales y potenciales, de las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto.	Buen Gobierno Corporativo e Inversión Responsable	54	5. Igualdad de género 8. Trabajo decente y crecimiento económico 16. Paz, justicia e instituciones sólidas	Normas Laborales (6)	
<b>Mecanismos de reclamación sobre prácticas laborales</b>						
G4-LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	Buen Gobierno Corporativo e Inversión Responsable  Cultura y Gestión del Talento Humano	47  83	16. Paz, justicia e instituciones sólidas	Normas Laborales (6)	6.6.6 Promover la responsabilidad social en la cadena de valor
<b>Derechos humanos</b>						
<b>Inversión</b>						
G4-HR1	Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	Buen Gobierno Corporativo e Inversión Responsable	54		Derechos Humanos (1y2)	6.3.3 Debida diligencia 6.3.5 Evitar la complicidad 6.6.6 Promover la responsabilidad social en la cadena de valor
G4-HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados.	Buen Gobierno Corporativo e Inversión Responsable	46		Derechos Humanos (1y2)	7.6.5 Evitar la complicidad
<b>No discriminación</b>						
G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	Buen Gobierno Corporativo e Inversión Responsable	47	5. Igualdad de género 8. Trabajo decente y crecimiento económico	Derechos Humanos (1y2) Normas Laborales (3)	6.3.6 Resolución de reclamaciones 6.3.7 Discriminación y grupos vulnerables 6.3.10 Principios y derechos fundamentales en el trabajo 6.4.3 Trabajo y relaciones laborales
<b>Libertad de asociación y negociación colectiva</b>						
G4-HR4	Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos.	Cultura y Gestión del Talento Humano	83	8. Trabajo decente y crecimiento económico	Derechos Humanos (1y2) Normas Laborales (3)	6.3.3 Debida diligencia 6.3.4 Situaciones de riesgo para los derechos humanos 6.3.5 Evitar la complicidad 6.3.8 Derechos civiles y políticos 6.3.10 Principios y derechos fundamentales en el trabajo 6.4.5 Diálogo social
<b>Trabajo infantil y trabajo forzoso</b>						
G4-HR5	Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil.	Adherimos a los principios de Pacto Global, donde se explica el rechazo a toda forma de trabajo infantil	-	8. Trabajo decente y crecimiento económico 16. Paz, justicia e instituciones sólidas	Derechos Humanos (1y2) Normas Laborales (5)	6.3.3 Debida diligencia 6.3.4 Situaciones de riesgo para los derechos humanos 6.3.5 Evitar la complicidad 6.3.7 Discriminación y grupos vulnerables 6.3.10 Principios y derechos fundamentales en el trabajo 6.6.6 Promover la responsabilidad social en la cadena de valor

Código GRI	Nombre indicador	Respuesta/Ubicación	Página	Objetivo Desarrollo Sostenible (metas)	Principios de Pacto Global	ISO 26000
G4-HR6	Centros y proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso.	Adherimos a los principios de Pacto Global, donde se explicita el rechazo a toda forma de trabajo forzoso	-	8. Trabajo decente y crecimiento económico	Derechos Humanos (1y2) Normas Laborales (4)	6.3.3 Debida diligencia 6.3.4 Situaciones de riesgo para los derechos humanos 6.3.5 Evitar la complicidad 6.3.7 Discriminación y grupos vulnerables 6.3.10 Principios y derechos fundamentales en el trabajo 6.6.6 Promover la responsabilidad social en la cadena de valor
G4-HR9	Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	Hasta el años 2015 no se ha concretado la evaluación de impactos en materia de derechos humanos de nuestros centros y sucursales.	-		Derechos Humanos (1y2)	6.3.3 Debida diligencia 6.3.4 Situaciones de riesgo para los derechos humanos 6.3.5 Evitar la complicidad
G4-HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.	Buen Gobierno Corporativo e Inversión Responsable	54		Derechos Humanos (1y2)	6.3.3 Debida diligencia 6.3.5 Evitar la complicidad 6.4.3 Trabajo y relaciones laborales 6.6.6 Promover la responsabilidad social en la cadena de valor
<b>Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos</b>						
G4-HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	Buen Gobierno Corporativo e Inversión Responsable	47	16. Paz, justicia e instituciones sólidas	Derechos Humanos (1y2)	6.3.6 Resolución de reclamaciones
<b>Sociedad</b>						
Comunidades locales						
G4-S01	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	Relacionamiento y proyección institucional	86, 94	1. Fin de la pobreza 2. Hambre cero	Derechos Humanos (1)	6.3.9 Derechos económicos, sociales y culturales 6.8.3 Participación activa de la comunidad 6.8.9 Inversión social
Lucha contra la corrupción						
G4-S03	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	Buen Gobierno Corporativo e Inversión Responsable	49, 50, 52	16. Paz, justicia e instituciones sólidas	Corrupción (10)	6.6.3 Anticorrupción
G4-S04	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	Gestión responsable del negocio	49, 50, 52	16. Paz, justicia e instituciones sólidas	Corrupción (10)	6.6.3 Anticorrupción
G4-S05	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	Buen Gobierno Corporativo e Inversión Responsable	47, 49, 52	16. Paz, justicia e instituciones sólidas	Corrupción (10)	6.6.3 Anticorrupción
Política pública						
G4-S06	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.	Relacionamiento y proyección institucional	90	16. Paz, justicia e instituciones sólidas	Corrupción (10)	6.6.4 Participación política responsable 6.8.3 Participación activa de la comunidad
Prácticas de competencia desleal						
G4-S07	Número de procedimientos legales por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	No se recibieron demandas durante el año 2015 relacionadas con procedimientos legales por prácticas monopolísticas	-	16. Paz, justicia e instituciones sólidas		6.6.5 Competencia justa 6.6.7 Respeto a los derechos de propiedad
Cumplimiento normativo						
G4-S08	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.	Buen Gobierno Corporativo e Inversión Responsable	48	16. Paz, justicia e instituciones sólidas		6.6.3 Anticorrupción 6.6.7 Respeto a los derechos de propiedad
Evaluación de la repercusión social de los proveedores						
G4-S09	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.	Buen Gobierno Corporativo e Inversión Responsable	54			6.6.6 Promover la responsabilidad social en la cadena de valor

Código GRI	Nombre indicador	Respuesta/Ubicación	Página	Objetivo Desarrollo Sostenible (metas)	Principios de Pacto Global	ISO 26000
<b>Mecanismos de reclamación por impacto social</b>						
G4-S011	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	Buen Gobierno Corporativo e Inversión Responsable	47	16. Paz, justicia e instituciones sólidas		
<b>Responsabilidad sobre productos</b>						
<b>Etiquetado de los productos y servicios</b>						
G4-PR3	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos.	Generación de Valor al Cliente	63	12. Producción y consumo responsables		6.7.3 Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación 6.7.6 Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias 6.7.9 Educación y toma de conciencia
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	Generación de Valor al Cliente	65			6.7.5 Consumo sostenible 6.7.6 Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias
<b>Comunicaciones de Mercadotecnia</b>						
G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de las normativas y los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de.	Generación de Valor al Cliente		16.3 Promover el estado de derecho en los planos nacional e internacional y garantizar la igualdad de acceso a la justicia para todos.		6.7.3 Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación 6.7.9 Educación y toma de conciencia
<b>Privacidad de los clientes</b>						
G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	Buen Gobierno Corporativo e Inversión Responsable Generación de Valor al Cliente	47 63	16. Paz, justicia e instituciones sólidas		6.7.7 Protección y privacidad de los datos de los consumidores
<b>Suplemento sector financiero</b>						
FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales aplicadas a las líneas de negocios.	Buen Gobierno Corporativo e Inversión Responsable	45			
FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.	Buen Gobierno Corporativo e Inversión Responsable	45			
FS5	Interacciones con clientes/sociedades participadas/socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales.	Buen Gobierno Corporativo e Inversión Responsable	44, 45			
FS15	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros.	Buen Gobierno Corporativo e Inversión Responsable	44			
FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.	Generación de Valor al Cliente Quiénes Somos	64 14			
FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	Generación de Valor al Cliente Relacionamiento e proyección institucional	63 88			6.7.9 Educación y toma de conciencia



**Producción y coordinación del Reporte**  
Dirección de Comunicaciones Corporativas y  
Sostenibilidad de SURA Asset Management Chile

**Elaboración del Reporte**  
KPMG Chile

**Diseño**  
Grupo Oxígeno

Este documento ha sido realizado bajo certificación PEFC que garantiza que el papel utilizado proviene de bosques gestionados de forma sustentable y fuentes controladas.



