

Memoria 2024



Índice de contenidos

1. Índice de Contenidos

2. Somos Bupa Seguros

Nuestro Propósito, Ambición y Valores
Nuestros Valores
Identificación de la sociedad
Nuestra Historia

3. Gobierno Corporativo

Marco de Gobernanza
Directorio
Comités del Directorio
Ejecutivos Principales
Gestión de Riesgos
Relación con los Grupos de Interés

4. Sostenibilidad

Enfoque en Sostenibilidad
Pilares de la Política de Sostenibilidad
Compromiso con el Medio Ambiente
Compromiso con la Comunidad
Gobernanza Responsable

5. Nuestro equipo

Formalidad Laboral
Adaptabilidad Laboral
Equidad Salarial por Sexo
Acoso Laboral y Sexual
Permiso Postnatal
Capacitación y Beneficios
Política de Subcontratación

6. Modelo de Negocios

Sector Industrial
Negocios
Grupos de Interés
Propiedades e Instalaciones
Subsidiarias y Asociadas
Inversión en otras Sociedades

7. Gestión de Proveedores

8. Cumplimiento legal y normativo

Clientes
Trabajadores
Medioambiental
Procedimientos para la Prevención
y Detección de Incumplimientos
Regulatorios (Ley N°20.393)

9. Sostenibilidad

10. Hechos relevantes o esenciales

11. Comentarios de accionistas y del comité de directores

12. Informes financieros

Somos Bupa





La automatización de procesos y la integración de nuevas herramientas tecnológicas han permitido optimizar la experiencia de nuestros asegurados y reforzar la confianza en nuestros servicios.



El **2024** ha sido un año de **evolución y consolidación** para **Bupa Seguros**, en un contexto de transformación tanto en el **sector salud** como en el **mercado asegurador**. Hemos afrontado estos cambios con **determinación y responsabilidad**, asegurando el cumplimiento de las **normativas vigentes**, fortaleciendo nuestra **transparencia** y mejorando la experiencia de nuestros **asegurados**.

En un entorno regulatorio dinámico, hemos trabajado para garantizar una gestión alineada con los más altos estándares de **gobernanza y ética empresarial**, manteniendo nuestro compromiso con la **protección de la salud y el bienestar de nuestros clientes**. Durante este año, lanzamos **nuevas soluciones digitales** enfocadas en pymes y optimizamos nuestras **plataformas de atención**, mejorando significativamente la accesibilidad y la eficiencia en la gestión de los planes de salud. La **automatización de procesos** y la integración de **nuevas herramientas tecnológicas** han permitido optimizar la experiencia de nuestros asegurados y reforzar la confianza en nuestros servicios.

La **sostenibilidad** sigue siendo un pilar clave en nuestra estrategia. Este año, reafirmamos nuestro compromiso con la **equidad y la inclusión**, sumándonos a iniciativas como **IPG Chile y Pride Connection Chile**, y avanzamos en nuestro camino hacia el **cero neto para 2040**. La salud de las personas está directamente vinculada al bienestar del entorno en el que vivimos, por lo que seguimos impulsando acciones concretas para generar un impacto posi-

vo en nuestras comunidades.

Uno de los hitos más relevantes del año ha sido el avance en nuestra **transformación digital**, con mejoras en nuestras **plataformas y canales de atención**, alcanzando **niveles históricos en satisfacción del cliente**. La digitalización y el uso de nuevas tecnologías nos han permitido ofrecer una experiencia más ágil, segura y eficiente, consolidándonos como un referente en el sector.

En este escenario de cambios y evolución, nuestro mayor activo sigue siendo nuestro **equipo de colaboradores**. Su **compromiso, talento y profesionalismo** han sido fundamentales para alcanzar estos logros y seguir construyendo una empresa basada en la **confianza y el servicio de excelencia**.

Mirando hacia el futuro, seguiremos **innovando, fortaleciendo nuestra oferta** y apostando por una experiencia cada vez más centrada en nuestros clientes. Con el respaldo de **Bupa a nivel global**, estamos preparados para seguir creciendo y consolidándonos como un **actor clave en la industria de seguros de salud en Chile**, con una gestión basada en la **transparencia, la sostenibilidad y la confianza** de nuestros grupos de interés.

Atentamente,

José Francisco Raveau Hubner

Gerente General Interino, Bupa Seguros



Parte del Grupo Bupa

Propiedad

Bupa Chile es parte de Bupa (British United Provident Association), una compañía global, con más de 77 años de vida trabajando para dar soluciones de salud a más de 60 millones de personas en el mundo.

Bupa no tiene accionistas. Reinvertimos las ganancias para proporcionar más y

mejores atenciones médicas en beneficio de nuestros usuarios actuales y futuros.

Bupa Chile busca apoyar y acompañar a las personas en todas las etapas de su vida, a través de sus centros ambulatorios y hospitalarios, que atienden a millones de chilenos cada año, y

brindando un apoyo permanente a los chilenos a través de sus seguros de salud.

Bupa en el mundo



Más de **60 millones** de clientes alrededor del mundo



100 mil empleados en todo el mundo

Servicios de salud



23 MM de pacientes



380 Centros ambulatorios



900 Centros dentales según el FY Results



+26 Clínicas y Hospitales

Seguros de salud



38 MM de clientes



Presencia en **+13 países**



77 años de experiencia

Cuidados para el adulto mayor



21 M residentes adultos



4 Países donde se provee cuidado a adultos mayores
(Reino Unido, España, Australia y Nueva Zelanda)

En Bupa Chile buscamos convertirnos en un socio de salud para las personas, implementando un modelo de servicios que abarca las áreas de protección de la salud, prestaciones ambulatorias y atenciones hospitalarias.

Segmento Ambulatorio

Una de las redes ambulatorias más extensas e importantes de Chile.

Segmento Asegurador

Protección, asesoría y acceso oportuno a atenciones de salud.

Segmento Hospitalario

Líder en calidad de servicios médicos en baja, mediana y alta complejidad, con una red de clínicas regionales y la clínica más grande de Bupa en el mundo ubicada en Santiago.



Misión, Visión y Valores

Nuestra cultura y valores son parte integral de cómo vivimos nuestro propósito: ayudar a las personas a vivir vidas más largas, sanas, felices y crear un mundo mejor. Nuestra ambición es ser la empresa de salud más centrada en el cliente del mundo.

Bupa está formado por personas apasionadas que se preocupan por hacer lo correcto. A medida que nos transformamos y

crecemos, es importante que nos mantengamos fieles a nuestros valores. Al vivir nuestro propósito e innovar para un futuro más saludable, nuestros valores ayudan a guiar cómo hacemos las cosas, cómo trabajamos juntos y cómo nos tratamos unos a otros.

Nuestro propósito y nuestros valores

Valientes

hacemos realidad las nuevas oportunidades.

Empáticos

actuamos con empatía y respeto.

Responsables

Somos responsables con nuestras decisiones y acciones.

Bupa Seguros

Administrativamente, Bupa Seguros es propiedad de Bupa Chile S.A. constituida en sociedad bajo las leyes de la República de Chile. Principales accionistas:

Nombre de los grupos controladores	RUT	Cantidad de Acciones	% de Participación
Bupa Chile S.A.	76005001-6	19089625	99,9
Grupo Bupa Sanitas Chile Uno SpA	76.351.855-8	1506	0,01
TOTAL		19091131	100%

Nuestra Historia

Desde su creación en 2013 como Cruz Blanca Seguros de Vida, la compañía ha estado en constante evolución, transformando sus servicios y procesos para enfocarse cada vez más en las necesidades de sus clientes y en ofrecer una experiencia de excelencia.

En 2014, tras la incorporación de Bupa, la empresa adoptó el nombre de Bupa Seguros y aceleró el desarrollo de su propuesta de valor, integrando el conocimiento y la experiencia de uno de los líderes mundiales en seguros de salud. Desde entonces, Bupa Seguros ha fortale-

cido su propuesta mediante herramientas innovadoras y productos diseñados para revolucionar la protección financiera en salud en Chile.

1999-2008

Idelpa (Grupo Said) adquiere participación en Clínica Reñaca, Clínica Antofagasta y Clínica San José de Arica. Idelpa ingresa al sector asegurador mediante la compra de Isapre Normédica.

2008

Idelpa y el fondo de inversiones Linzor Capital Partners adquieren Isapre ING, asociándose en partes iguales y reintroduciendo la marca CruzBlanca.

2009

Se establece el Grupo CruzBlanca Salud.

2010

CruzBlanca Salud adquiere IntegraMédica.

2011

Se crean CruzBlanca Salud Internacional S.A. y su filial CruzBlanca Perú S.A.C. Ingresó al mercado peruano con la compra del 70% de Resomasa.

2013

En octubre, la Superintendencia de Valores y Seguros (hoy Comisión para el Mercado Financiero, CMF) autorizó el funcionamiento de la compañía.

2014

Inició la comercialización de SOAP y productos colectivos de vida y salud. Ese mismo año, la empresa cambió su nombre a Bupa Compañía de Seguros S.A.

2015

En alianza con Bupa Global, lanzó los primeros seguros individuales de salud en Chile (PMI), con cobertura dentro y fuera del país, además de acceso a una red de diagnóstico médico.

2016

Junto con IntegraMédica, introdujo Dental Bupa, una unidad especializada en servicios integrales de salud bucal, con seguros y prestaciones.

2017

Se renombró como Bupa Compañía de Seguros de Vida S.A., reflejando en su identidad la propuesta de valor de Bupa.

2018

Incorporó herramientas digitales y lanzó un portal privado para clientes, además de productos catastróficos en alianza con la red de Clínicas Regionales de Bupa Chile.

2019

Desarrolló soluciones de salud específicamente dirigidas a PYMES.

2020

Implementó beneficios especiales para apoyar a sus asegurados durante la pandemia de COVID-19.

2022

Introdujo los seguros de salud Bupa Cuidado Total y Bupa Más Protección, este último dirigido exclusivamente a afiliados a Fonasa.



Estrategia corporativa

Estrategia 3x6 - Impulsando la Transformación

Bupa Chile ha adoptado la estrategia 3x6, un enfoque diseñado para fortalecer su liderazgo en el sector salud, mejorar la experiencia de sus clientes y garantizar un crecimiento sostenible a largo plazo. Esta estrategia se basa en tres objetivos clave y seis pilares estratégicos de activación.



40%

de los puntos de contacto de atención al cliente estarán integrados dentro del ecosistema Bupa.



60%

de los clientes serán usuarios digitales activos.



80%

será nuestro objetivo de Net Promoter Score (NPS), un indicador que mide la lealtad global de nuestros clientes.

Pilares estratégicos y de activación



Clientes

Compromiso total con la experiencia del cliente, asegurando su satisfacción y fidelización.



Crecimiento

Desempeño sólido con una gobernanza eficiente que impulse el desarrollo sostenible.



Transformación

Innovación constante para adaptarse a los desafíos del futuro.



Sostenibilidad

Generar un impacto positivo en la sociedad y el entorno.



Datos

Toma de decisiones basada en información precisa y relevante.



Cultura ágil

Fomentar un equipo diverso, talentoso y comprometido, en un entorno de trabajo óptimo.

Marco de Gobernanza

Estructura y Funcionamiento del Gobierno Corporativo

El sistema de gobierno corporativo de Bupa Seguros está basado en la transparencia, ética y buenas prácticas. Nuestra estructura de gobierno está conformada por un Directorio, el cual es el órgano último responsable del Sistema de Gobierno Corporativo. El Directorio está compuesto por cinco miembros, de los cuales uno es un director no ejecutivo que preside el Directorio. El Directorio delega funciones a comités específicos: Comité de Auditoría, Comité de Riesgos y Cumplimiento, Comité de Inversiones y Comité Técnico, cada uno con objetivos y funciones claramente definidos.

El funcionamiento de nuestro gobierno se evalúa a través de reuniones periódicas del Directorio y de los comités, así como a través de auditorías internas y revisiones de los informes presentados por cada comité. La eficacia de las funciones de control y la integridad de la información financiera también son verificadas regularmente.

Adicionalmente, en Bupa Seguros adoptamos las buenas prácticas de gobierno corporativo y las mantenemos alineadas con la normativa local emitida por la Comisión para el Mercado Financiero, específicamente bajo la Norma de Carácter General N° 309 sobre principios de gobierno corporativo, sistema de gestión de riesgos y control interno.

Autoevaluación de los Principios de Gobierno Corporativo y Sistemas de Gestión de Riesgo y Control Interno

Durante el proceso de autoevaluación de los Principios de Gobierno Corporativo y Sistemas de Gestión de Riesgo y Control Interno, conforme a la Norma de Carácter General N° 309 (NCG N° 309) de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), reafirmamos nuestro compromiso con la transparencia y la mejora continua. Esta evaluación, que abarcó el período comprendido entre el 1 de enero de 2022 y el 31 de diciembre de 2023, fue liderada por nuestra Gerencia de Riesgos y Cumplimiento, con la participación de diversas áreas clave de la organización y la aprobación final de nuestro Directorio el 28 de junio de 2024, durante una sesión ordinaria. La metodología incluyó la recopilación de información a través de entrevistas, la identificación de brechas, la definición de planes de acción y el seguimiento de su cumplimiento. Cabe destacar que, para esta evaluación, no se consideró necesaria la contratación de asesoría externa, ya que contamos con los recursos internos necesarios para asegurar la objetividad y rigurosidad del proceso.

No obstante, reconocemos la importancia de fortalecer la supervisión y la eficiencia de nuestro Directorio. Por ello, consideramos la posibilidad de contratar asesoría externa especializada para la evaluación de su desempeño y funcionamiento, así como para la identificación e implementación de oportunidades de mejora. Esta opción permitiría incorporar una perspectiva independiente que complementa el análisis interno, asegurando una visión integral del cumplimiento de nuestras responsabilidades corporativas. Con esta medida, buscamos consolidar las buenas prácticas de gobierno corporativo y avanzar hacia una

mayor transparencia, en línea con nuestro propósito de generar valor para todos nuestros grupos de interés.

Enfoque de Sostenibilidad en los Negocios

Integramos la sostenibilidad en nuestra estrategia y operación diaria, incorporando consideraciones ambientales, sociales y de respeto a los Derechos Humanos en nuestras decisiones estratégicas y procesos de evaluación. La responsabilidad de estas materias recaen en el Comité de Sostenibilidad y en la alta Dirección de Bupa Chile como holding, quienes revisan y proponen acciones para garantizar un enfoque integral. La estructura de gobierno incluye además un Comité de Riesgos y Cumplimiento, encargado de evaluar y mitigar los riesgos de sostenibilidad. Asimismo, nuestra política de inversiones y tesorería establece principios de prudencia, liquidez y rentabilidad, asegurando que las decisiones de inversión consideran riesgos ambientales y sociales.

Nuestra estrategia de sostenibilidad se basa en el objetivo de contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU y en la ambición de convertirnos en una compañía con cero emisiones netas de carbono para 2040. Esta estrategia se desarrolla mediante la implementación de un Plan de Sostenibilidad que define prioridades y objetivos locales y que se incorpora en los planes de negocio, presupuestos y procesos de planificación empresarial. Este enfoque permite a Bupa Seguros actuar de forma proactiva para abordar los desafíos ambientales, sociales y de gobernanza (ESG), considerando el impacto de nuestras operaciones en la sociedad y el medio ambiente. El Plan de Sostenibilidad es revisado periódicamente para garantizar su alineación con los objetivos estratégicos del Grupo Bupa. Además, adoptamos procesos y procedimientos adecuados para controlar y reducir el impacto ambiental de nuestras instalaciones y operaciones, con especial atención a la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), la gestión de residuos y el uso eficiente del agua. El cumplimiento normativo es un componente esencial de nuestra estrategia de sostenibilidad. Para ello, garantizamos que se implementen procesos y controles que permitan la identificación temprana de cambios en las normativas ambientales, sociales y de gobernanza. Esta información se comparte con los equipos de la organización para asegurar la adaptación oportuna a las nuevas exigencias regulatorias. La monitorización y la medición del desempeño en sostenibilidad se realizan de forma continua. Se llevan a cabo evaluaciones de materialidad para priorizar las cuestiones ESG más relevantes para Bupa Seguros y sus grupos de interés. Los datos se recopilan y reportan siguiendo las directrices del Grupo Bupa, lo que nos permite realizar un seguimiento preciso del progreso hacia los objetivos establecidos, incluidos los de descarbonización para limitar el aumento de la temperatura a 1,5 °C, en línea con la metodología de la iniciativa Science Based Targets (SBTi).

Adicionalmente, fomentamos una cultura organizacional que respeta la diversidad y la igualdad de oportunidades, asegurando la participación de personas con diversas capacidades, experiencias y visiones.

Marco de Gobernanza

Para lograrlo, implementamos planes de sostenibilidad que incluyen actividades para involucrar, apoyar y servir a nuestras comunidades locales. Este enfoque nos permite fortalecer la relación con los grupos de interés y contribuir activamente a la creación de un mundo mejor.

Gestión de Conflictos de Interés, Libre Competencia y Prevención de Delitos

En Bupa Seguros hemos implementado mecanismos de prevención, detección y gestión de conflictos de interés, así como conductas que pudieran afectar la libre competencia y la competencia leal. La Política de Conflictos de Interés establece los principios y procedimientos para identificar, evaluar y mitigar conflictos que puedan surgir en nuestras actividades comerciales. Este marco se centra en garantizar la transparencia y proteger la confianza de nuestros clientes, cumpliendo con los estándares éticos y regulatorios. Incluye herramientas como registros de conflictos, formación continua y auditorías regulares para supervisar y gestionar adecuadamente estos riesgos.

Actualmente, Bupa Seguros no cuenta con un programa formal de prevención y detección de riesgos asociados a la Libre Competencia. Sin embargo, se ha desarrollado un borrador de programa liderado por Bupa, como entidad controladora, el cual se encuentra en proceso de definición y será implementado en 2025, abarcando a Bupa Seguros dentro de su alcance.

En materia de prevención de delitos Bupa Seguros cuenta con un Modelo de Prevención de Delitos que establece los lineamientos generales que deben guiar la conducta de todas las personas que ocupan un cargo, función o posición en la Compañía, así como aquellas que presten servicios gestionando asuntos ante terceros, durante el desempeño de sus funciones y el relacionamiento con clientes, proveedores, otros prestadores de servicios, funcionarios públicos y en general con cualquier contraparte con la que se relacione. El Encargado de Prevención de Delitos tiene la responsabilidad de identificar, analizar y mitigar los riesgos de comisión de delitos. Este proceso se realiza al menos anualmente o cuando se producen cambios significativos en la organización o el entorno regulatorio.

Aplicamos un modelo de "tres líneas de defensa" que asegura una supervisión adecuada de las actividades de cumplimiento, donde la tercera línea es la Auditoría Interna. También hemos establecido protocolos de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, así como políticas de cumplimiento normativo, todo ello bajo la supervisión del Comité de Riesgos y Cumplimiento.

Nuestros empleados participan activamente en la gestión de riesgos a través del modelo de "tres líneas de defensa" y las capacitaciones sobre ética, cumplimiento y prevención de riesgos. Los proveedores son evaluados bajo la política de proveedores externos, que asegura una selección transparente y la gestión de los riesgos asociados.

Intereses de los Grupos de Interés

Identificamos a nuestros principales grupos de interés, que incluyen clientes, empleados, inversores, proveedores y la comunidad y nos comunicamos continuamente con ellos mediante encuestas de satisfacción, revisiones de retroalimentación y mecanismos de atención a reclamos. Las reclamaciones de los clientes son revisadas por el Comité de Riesgos y Cumplimiento, que también identifica propuestas de mejora.

Promoción de la Innovación e I+D

En Bupa Seguros fomentamos la innovación como parte de nuestra estrategia corporativa. Promovemos la creación de soluciones de salud innovadoras y personalizadas que se adapten a las necesidades de nuestros clientes. Este enfoque se refleja en nuestra cartera de productos, que incluye seguros catastróficos, dentales, colectivos complementarios de salud y coberturas individuales e internacionales.

El Comité Directivo juega un papel crucial en la identificación de oportunidades de innovación y en la priorización de proyectos estratégicos. Adicionalmente, utilizamos recursos para la investigación y desarrollo de nuevos productos, apoyándonos en la colaboración entre áreas y la participación activa de nuestros colaboradores.

Reducción de Barreras a la Diversidad

Reafirmamos nuestro compromiso con la eliminación de barreras organizacionales, sociales o culturales que puedan limitar la diversidad. Contamos con procedimientos claros para la selección de directores y altos ejecutivos, asegurando la evaluación de su idoneidad, integridad y competencias. Estas evaluaciones son revisadas al menos una vez al año, garantizando que los cargos sean ocupados por personas calificadas y con altos estándares éticos. Además, implementamos una política de igualdad de oportunidades y promovemos un ambiente laboral inclusivo y diverso, que valore las diferencias en capacidades, experiencias y perspectivas.

Para la compañía, resulta fundamental tener una hoja de ruta enfocada en la diversidad, la equidad y la inclusión, y fomentar una cultura que respete y valore a todas las personas. Este compromiso se traduce en la promoción y fortalecimiento de una visión que reconoce la diversidad como un motor de trabajo, colaboración e innovación, impulsando el desarrollo continuo de nuevas iniciativas.

En esta línea, desde 2022 contamos con el programa Influencers, diseñado para continuar el legado del equipo inicial de movilizadores culturales. Este nuevo equipo tiene la misión de difundir y fortalecer las acciones relacionadas con diversidad e inclusión, con un enfoque en grupos de afinidad como migrantes (interculturalidad), LGTBI, intergeneraciones, discapacidad (diversidad funcional) y equidad de género. Asimismo, renovamos nuestro compromiso con la Iniciativa Paridad de Género Chile (IPG Chile), una alianza público-privada liderada por el Banco Interamericano de Desarrollo, el Foro Económico Mundial y el Ministerio de la Mujer y Equidad de Género. Finalmente, reforzamos esta cultura inclusiva a través de capacitaciones continuas en diversidad, ética y cumplimiento, consolidando un entorno que valore y promueva la equidad.

Directorio

El Directorio de Bupa Seguros está conformado actualmente por cinco miembros, uno de los cuales es no ejecutivo y ocupa la presidencia del Directorio.

Las responsabilidades y obligaciones de este órgano han sido claramente definidas y están detalladas en los estatutos de la Compañía. El Directorio ejerce competencia exclusiva sobre todos aquellos asuntos que no están asignados por la ley o los estatutos sociales a otro órgano de gobierno. Por ello, posee los más amplios poderes y facultades para administrar y representar a la Compañía.

En el cumplimiento de sus funciones, el Directorio celebra sesiones ordinarias mensuales. Durante estas reuniones, se adoptan decisiones

clave para Bupa Seguros y se aprueban, entre otros aspectos, la estrategia general y las políticas de la Compañía, el plan de negocio y proyectos significativos, además de supervisar la evolución y resultados de las operaciones. Las sesiones extraordinarias se convocan cuando, a juicio del Directorio, los intereses de la Compañía así lo exigen y están destinadas a tratar materias específicas establecidas en la Ley N° 18.046.

De todas las sesiones, tanto ordinarias como extraordinarias, se levantan actas formales que son firmadas por los Directores asistentes. La custodia de dichas actas se delega en el Secretario de Actas, función desempeñada por el abogado de la Compañía, quien también actúa como Oficial de Cumplimiento.

La gestión y dirección ordinaria de la Compañía está confiada al Gerente General. No

obstante, ciertas facultades legal o estatutariamente reservadas al Directorio deben ser tratadas directamente por este órgano y no pueden ser delegadas.

Cada uno de los Directores cuenta con la información necesaria para tomar decisiones fundamentadas. Los reportes y presentaciones que sirven de base para las discusiones en cada sesión son entregados oportunamente a cada Director. Además, miembros del Comité de Dirección asisten regularmente a las reuniones del Directorio con el fin de informar sobre el estado y los avances de sus áreas de responsabilidad, siguiendo los lineamientos establecidos por el Directorio.

Directorio

Nombre del Director	RUT	Cargo dentro del Directorio	Última Reelección	Profesión u Oficio	Independiente/ No Independiente	Titular/ Suplente
Andrés Errazuriz Ruiz Tagle	10.204.654-4	Presidente	4/27/2023	Ingeniero Civil Industrial	No Ejecutivo	Titular
Rafael André Cordova Carrizo	10.183.386-0	Director	4/27/2023	Ingeniero Civil	No Independiente	Titular
Diego Perú Ovalle	13.241.570-6	Director	4/27/2023	Abogado	No Independiente	Titular
Miguel Alfonso Kutz Fernández	13.434.477-6	Director	4/27/2023	Abogado	No Independiente	Titular
Antonio Cantó Pastor	Extranjero	Director	4/27/2023	Lic. en Derecho Administrativo	No Independiente	Titular

Remuneración del Directorio**

Nombre del Director	Cargo dentro del Directorio	2024 UF	
		Remuneración fija	Total
Andrés Errazuriz Ruiz Tagle	Presidente	75	75
Rafael André Cordova Carrizo	Director	75	75
Diego Perú Ovalle	Director	75	75
Miguel Alfonso Kutz Fernández	Director	75	75
Antonio Cantó Pastor	Director	75	75
TOTAL		375	375

*Los directores (con excepción del presidente) no recibieron remuneraciones variables durante el 2024.

**Los directores no recibieron remuneraciones variables durante 2024.

Directorio

Directorio por Género, Titulares y Suplentes 2024

Tipo de Director	Hombres	Mujeres	Total
Dir. Titulares	5	0	5
Dir. Suplentes	0	0	0

Directorio por Nacionalidad, Género, Titulares y Suplentes 2024

	Género	Titular	Total
Chileno	Hombres	4	4
	Mujeres	0	0
Español	Hombres	1	1
	Mujeres	0	0
Total		5	5

Directorio por Rango de Edad, Género, Titulares y Suplentes 2024

Tipo de Director	Género	Menos de 30 años	Entre 30 y 40 años	Entre 41 y 50 años	Entre 51 y 60 años	Entre 61 y 70 años	Más de 70 años	Total
Titulares	Hombres	0	0	3	1	1	0	5
	Mujeres	0	0	0	0	0	0	0
Total		0	0	3	1	1	0	5

Directorio por Antigüedad Laboral, Género, Titulares y Suplentes 2024

Tipo de Director	Género	Menos de 3 años	Entre 3 y 6 años	Más de 6 y menos de 9 años	Entre 9 y 12 años	Más de 12 años	Total
Titulares	Hombres	3	2	0	0	0	5
	Mujeres	0	0	0	0	0	0
Total		3	2	0	0	0	5

Matriz de habilidades del Directorio



**Andrés Errázuriz
Ruiz-Tagle**

—
Presidente

Ejecutivo con amplia trayectoria en la industria financiera.

Especializado en gestión de activos, gestión patrimonial, finanzas corporativas y seguros en Chile, México, Colombia y Perú. Ingeniero Civil Industrial de la Universidad de Chile, con un Master of Business Administration (MBA) de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Además, ha realizado estudios de postgrado en Economía y Estrategia en la Universidad de Chicago, EE.UU.

Gerente General de Bupa Chile S.A.

Se incorporó al Grupo Bupa en 2009 y ha ocupado diversas posiciones estratégicas, destacando su rol como Director Regional del Sur de España en Sanitas Seguros. Es Licenciado en Derecho Administrativo por la Universidad Complutense de Madrid, España, y posee un Executive MBA del IE Business School.



**Antonio Cantó
Pastor**

—
Director



**Diego Peró
Ovalle**

—
Director

Gerente Corporativo de Legal y Personas de Bupa Chile

Forma parte del Grupo Bupa desde 2018 y cuenta con más de 20 años de experiencia en gobierno corporativo, gestión de proyectos y dirección de áreas legales. Es Licenciado en Derecho por la Pontificia Universidad Católica de Chile y posee un Master en Leyes (LL.M.) de la Universidad de Sídney, Australia. Además, ha cursado estudios de postgrado en Derecho Inmobiliario y de la Construcción.

Gerente Corporativo de Riesgo, Cumplimiento e Inmuebles de Bupa Chile S.A.

Licenciado en Derecho por la Pontificia Universidad Católica de Chile, con especialización en Derecho del Trabajo y Seguridad Social en la Empresa, además de un Diplomado en Economía de la Competencia. Su experiencia abarca la gestión de riesgos, cumplimiento normativo y administración de activos inmobiliarios.



**Miguel Kutz
Fernández**

—
Director



**Rafael Córdova
Carrizo**

—
Director

Gerente Corporativo de Finanzas de Bupa Chile S.A.

Responsable de las áreas de Finanzas, Contabilidad, Tesorería, Compras y Control Interno. Ingeniero Civil Industrial de la Universidad de los Andes, con amplia experiencia en planificación estratégica, desarrollo de nuevos negocios y análisis financiero.

Funcionamiento del Directorio

El Directorio de Bupa Seguros opera bajo un esquema de reuniones regulares y procedimientos estructurados que garantizan una gestión eficiente y alineada con las mejores prácticas de gobierno corporativo. Se celebran doce reuniones ordinarias al año, con una duración promedio de una hora y media. De estas sesiones, cuatro se llevan a cabo de manera presencial, mientras que el resto se realizan en modalidad remota, facilitando la participación efectiva de todos los miembros. En caso de la incorporación de un nuevo director, se le otorga acceso a una carpeta con información clave de la compañía, incluyendo documentos estratégicos y políticas internas, con el objetivo de facilitar su integración y comprensión del entorno organizacional. Como parte de su compromiso con la mejora continua, el Directorio lleva a cabo una evaluación anual de su desempeño y el de sus comités, asegurando un funcionamiento eficaz y alineado con los objetivos estratégicos de la compañía.

Para asegurar una adecuada preparación, las actas, minutas, presentaciones y demás materiales de apoyo son enviados a los directores con anticipación vía correo electrónico. Asimismo, toda la documentación relevante queda almacenada en una carpeta compartida en Microsoft Teams, garantizando acceso centralizado y seguro a la información.

El Directorio mantiene un vínculo estrecho con las áreas de Auditoría

Interna y Riesgos & Cumplimiento, realizándose cuatro reuniones anuales para el seguimiento y supervisión de estos ámbitos. En materia de sostenibilidad y responsabilidad corporativa, el Directorio se informa y evalúa asuntos ambientales y sociales, con especial énfasis en cambio climático y su impacto en la estrategia empresarial. Las temáticas de sostenibilidad son consideradas en el proceso de toma de decisiones estratégicas, incluyendo planes de negocios y presupuestos, todo esto se revisa de manera transversal en sesiones de Directorios de la sociedad controladora (Bupa Chile S.A).

Además, los directores realizan visitas periódicas a las instalaciones de la compañía con el fin de conocer de primera mano las operaciones y fortalecer el vínculo con los equipos de trabajo.

Adicionalmente, fomentamos una cultura organizacional que respeta la diversidad y la igualdad de oportunidades, asegurando la participación de personas con diversas capacidades, experiencias y visiones. Para lograrlo, implementamos planes de sostenibilidad que incluyen actividades para involucrar, apoyar y servir a nuestras comunidades locales. Este enfoque nos permite fortalecer la relación con los grupos de interés y contribuir activamente a la creación de un mundo mejor.

Comité de Auditoría

El Comité de Auditoría, integrado por tres directores, uno de ellos no ejecutivo que preside el Comité, desempeña las siguientes funciones clave:

- 1- Informar al Directorio sobre las cuestiones de su competencia, incluyendo el resultado de la auditoría y su contribución a la integridad de la información financiera.
- 2- Supervisar la eficacia del control interno, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos, presentando recomendaciones al Directorio cuando sea necesario.
- 3- Supervisar la elaboración y presentación de la información financiera, asegurando su integridad mediante propuestas y recomendaciones al Directorio.
- 4- Reportar al Directorio los principales hallazgos y debilidades detectadas en los sistemas de control interno y administración de riesgos.
- 5- Mantener una relación efectiva con el auditor externo para analizar amenazas a su independencia y supervisar el desarrollo de la auditoría externa.
- 6- Evaluar periódicamente el desempeño de los auditores externos, considerando aspectos como políticas de auditoría, alcance del plan de auditoría y recursos del auditor.
- 7- Revisar anualmente su desempeño, composición y reglamento interno para optimizar su eficiencia, proponiendo cambios al Directorio cuando sea necesario.
- 8- Facilitar la comunicación entre la función de Auditoría Interna y el Directorio.
- 9- Cumplir con cualquier otra función que le delegue el Directorio o establezca la Ley.

<p>Comité de Riesgo y Cumplimiento</p>	<p>El Comité de Riesgos y Cumplimiento, integrado por tres miembros del Directorio, uno de ellos no ejecutivo que lo preside, tiene como responsabilidad principal el seguimiento y evaluación del perfil y apetito de riesgo de la Compañía. Sus funciones clave incluyen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Fomentar una cultura de gestión de riesgos en la Compañía y sus filiales. 2- Identificar, valorar y mitigar los riesgos derivados de la actividad de la Compañía, asegurando una gestión basada en dichos riesgos. 3- Supervisar la eficacia del modelo de gestión de riesgos y del marco de control interno, revisando informes trimestrales y monitoreando desviaciones presupuestarias, cumplimiento del apetito de riesgo, métricas y riesgos emergentes. 4- Velar por la eficacia del modelo de cumplimiento normativo, evaluando riesgos legales y proponiendo adaptaciones a cambios regulatorios. 5- Monitorear la gestión de reclamaciones de clientes y proponer mejoras. 6- Analizar y trasladar al Directorio requerimientos regulatorios. 7- Aprobar el plan anual de Riesgos y Cumplimiento. 8- Informar al Directorio sobre reuniones con organismos reguladores. 9- Presentar informes trimestrales al Directorio sobre las actividades del Comité y sus recomendaciones. 10- Proponer mejoras en los sistemas y procedimientos supervisados por el Comité. 11- Cumplir con cualquier otra función delegada por el Directorio o establecida por la Ley.
<p>Comité de Inversiones</p>	<p>El Comité de Inversiones, compuesto por tres miembros del Directorio, uno de ellos no ejecutivo que lo preside, tiene como función principal supervisar y evaluar el proceso de inversiones de la Compañía. Sus responsabilidades incluyen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Asegurar un entorno de control efectivo para las inversiones y reforzar cualquier debilidad identificada. 2- Informar sobre la Cartera de Inversiones. 3- Garantizar el cumplimiento del apetito de riesgo financiero y las normativas relacionadas con Reservas Técnicas. 4- Presentar informes trimestrales al Directorio sobre sus actividades, decisiones y recomendaciones, así como cualquier otro informe relevante. 5- Revisar anualmente su Reglamento interno y proponer modificaciones al Directorio cuando sea necesario. 6- Proponer al Directorio recomendaciones para mejorar los sistemas y procedimientos bajo su supervisión. 7- Cumplir con cualquier otra función delegada por el Directorio. <p>El Comité se reunirá al menos cuatro veces al año, preferentemente antes de las sesiones del Directorio, y con la frecuencia adicional que considere necesaria.</p>

<p>Comité Técnico</p>	<p>El Comité Técnico, compuesto por tres miembros del Directorio, uno de ellos no ejecutivo que lo preside, tiene como objetivo principal supervisar las funciones actuariales y las políticas de suscripción y reaseguro. Sus funciones incluyen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Informar al Directorio sobre la función actuarial. 2- Definir políticas de suscripción de riesgo y suscripción médica. 3- Implementar métodos para evaluar la suficiencia de las reservas técnicas. 4- Supervisar y controlar la política de reaseguro aprobada por el Directorio. 5- Identificar y elevar al Directorio cualquier anomalía importante relacionada con el reaseguro. 6- Revisar el modelo de cotización y pricing de la Compañía. 7- Monitorear la rentabilidad por línea de negocio, el número de cotizaciones colectivas y los principales KPI. 8- Cumplir con cualquier otra función delegada por el Directorio. <p>El Comité se reunirá al menos cuatro veces al año, preferentemente antes de las sesiones del Directorio, y con la frecuencia adicional que considere necesaria.</p>
<p>Comité de Dirección</p>	<p>El Comité de Dirección tiene como propósito principal garantizar que la alta dirección de la Compañía esté informada sobre el estado actual de las distintas Gerencias y el progreso en el cumplimiento de las metas y objetivos definidos por el Directorio. Sus funciones clave incluyen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Revisar los asuntos del negocio y desarrollar planes de acción adecuados, además de analizar la cartera de los meses venideros. 2- Identificar y priorizar los riesgos del negocio. 3- Discutir y acordar temas estratégicos, actualizando la estrategia y prioridades del negocio. 4- Comunicar cambios, nuevos productos, cuentas y ofertas al equipo ejecutivo. 5- Coordinar el apoyo de otras áreas para implementar proyectos e iniciativas con éxito.

Ejecutivos principales

José Francisco Raveau Hübner

Gerente General
RUT: 15.385.055-0
01-12-2024

Ana María Vergara

Gerente Legal RUT:
11.833.995-9
Abogada
01-12-2022

José Francisco Raveau Hubner

Gerente Administración
y Finanzas RUT: 15.385.055-0
Ingeniero Civil
01-03-2021

Victor Poblete

Gerente IT
RUT: 10.116.301-6
Ingeniero Civil
en Informática
01-05-2023

Gianfranco Scarabelli

Gerente Comercial y Clientes
RUT: 17.613.307-4
Ingeniero Civil Industrial
01-03-2022

Javier Schulz

Gerente Asistencial
RUT: 16.361.381-6
Ingeniero Civil Biomédico
01-06-2021

José Miguel Alvarado

Gerente Empresas
RUT: 14.376.239-4
Ingeniero Civil Industrial
02-11-2022

Manuel Martínez

Subgerente Personas
y Desarrollo Organizacional
RUT: 17.755.018-3
Periodista
02-11-2022

Manuel Pacheco

Subgerente de Riesgo &
Cumplimiento y Encargado
de Prevención del Delito
RUT: 25.372.483-8
Contador Público-Auditor
01-07-2023

Jean Pierre Zalaquett

Subgerente Legal y Oficial
de Cumplimiento
RUT: 16.359.587-7
Abogado
16-10-2023

María Francisca Llanos

Subgerente de Operaciones
RUT: 18.243.230-k
Psicóloga,
09-09-2024
Diplomada en Gestión y
Dirección de Procesos

Alfredo Paredes

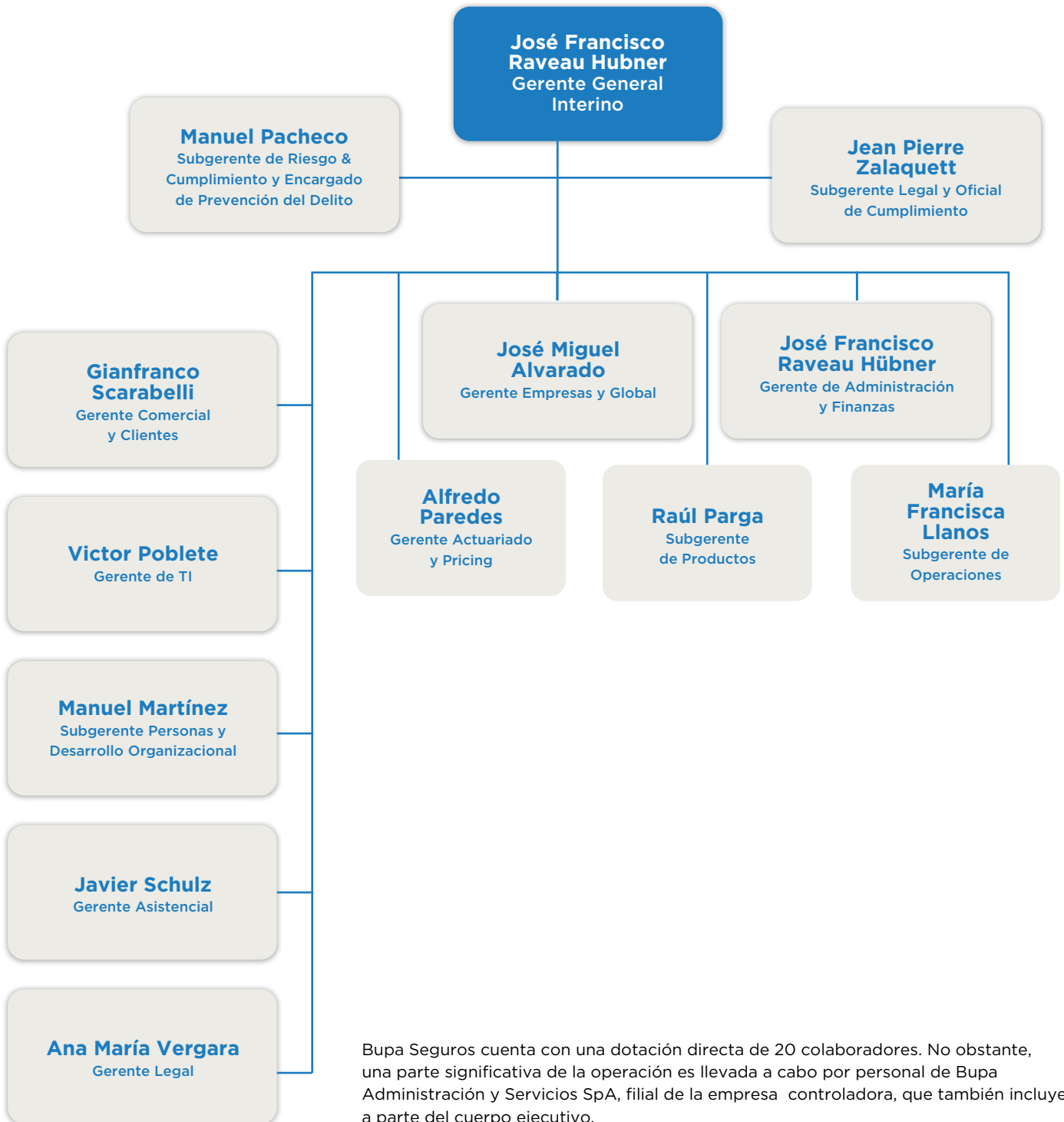
Gerente de Actuario y
Pricing
RUT: 15.795.690-6
Ingeniero Comercial
20-12-2020

Raúl Parga

Subgerente de Productos
RUT: 15.052.698-1
Administrador de Empresas
01-12-2023

Organigrama

áreas dependientes de la gerencia general



Bupa Seguros cuenta con una dotación directa de 20 colaboradores. No obstante, una parte significativa de la operación es llevada a cabo por personal de Bupa Administración y Servicios SpA, filial de la empresa controladora, que también incluye a parte del cuerpo ejecutivo.

Gestión de Riesgos

Sistema de gestión de riesgos

El Sistema de Gestión de Riesgos se fundamenta en nuestra Política de Gestión de Riesgos y el Marco de Gestión de Riesgos, ambos aprobados por el Directorio, que es responsable en última instancia del sistema de gobierno corporativo, del marco de gestión de riesgos y del establecimiento de las políticas corporativas.

El Marco de Gestión de Riesgos detalla los componentes y la metodología común de gestión de riesgos aplicados en la Compañía, y define el enfoque para la gestión de riesgos junto con las expectativas del Directorio. Este marco tiene como objetivo garantizar lo siguiente:

- ➔ La existencia de mecanismos de gobernanza adecuados que respalden la gestión de riesgos.
- ➔ La definición y establecimiento de apetitos de riesgo claros en áreas clave donde opera la Compañía.
- ➔ La implementación de procesos eficaces para identificar, medir, monitorear, gestionar y reportar riesgos.
- ➔ La presencia de controles efectivos, monitoreados regularmente, para minimizar la exposición al riesgo.
- ➔ La documentación de los procesos clave, control los principales, funciones y responsabilidades, incluidos los mapas de riesgos.
- ➔ La utilización de la información sobre gestión de riesgos para la toma de decisiones empresariales efectivas.

Directrices Generales de Gestión de Riesgos

Las directrices generales establecidas por el Directorio se basan en la Política de Gestión de Riesgos de la entidad. Esta política se aplica a todas las filiales de Bupa en la Unidad de Mercado de Europa y Latinoamérica (ELA MU).

La gestión de riesgos se realiza de forma coherente y sistemática, con el objetivo de identificar, evaluar, gestionar, supervisar e informar sobre los riesgos. Las principales áreas de enfoque incluyen riesgos operacionales, financieros, laborales, ambientales (incluyendo cambio climático), sociales y de derechos humanos.

Bupa adopta los Estándares Mínimos de Gobierno Ejecutivo y se apoya en marcos internacionales de gestión de

riesgos para garantizar la conformidad con los principios de gobernanza y control. Los riesgos se gestionan dentro de los límites de apetito de riesgo aprobados por el Directorio, y los eventos fuera de este apetito se escalan de inmediato. Además, nuestro compromiso con el medio ambiente incluye iniciativas alineadas con estándares globales, como nuestra misión de alcanzar la neutralidad de carbono para 2040.

Rol del Directorio y Alta Gerencia

El Directorio y la alta gerencia de Bupa Seguros desempeñan un papel fundamental en la detección, evaluación, gestión y monitoreo de riesgos, especialmente aquellos relacionados con el cambio climático, los derechos humanos y los aspectos sociales. El Directorio establece los principios generales y aprueba el apetito de riesgo para la entidad. Además, el Directorio delega la supervisión operativa al Comité de Riesgos y Cumplimiento.

La alta gerencia, por su parte, se encarga de la implementación de los marcos de gestión de riesgos y control interno. La gestión diaria de riesgos está a cargo del Gerente Corporativo de Riesgo y Cumplimiento, quien también participa en la supervisión de la efectividad de los controles. Se adoptan respuestas estratégicas para mitigar, transferir, aceptar o evitar riesgos en función de la naturaleza de cada uno. Los siguientes comités supervisan los riesgos de la Compañía y reportan directamente al Directorio:

Comité de Dirección.

Comité de Auditoría.

Encargado de Prevención del Delito.

El modelo de tres líneas detalla las responsabilidades en materia de gestión de riesgos dentro de Bupa Chile.



*Los indicadores de riesgo suelen incluir posiciones de riesgo, incidentes, NPS, quejas, etc.

Identificación y Evaluación de Riesgos

Para identificar y priorizar los riesgos más significativos, implementamos un enfoque sistemático basado en evaluaciones regulares de los cambios regulatorios y las condiciones externas. Este proceso incluye procedimientos de debida diligencia en materia de derechos humanos, asegurando que las actividades de la organización se alineen con estándares éticos y legales. Los riesgos se detectan, evalúan y priorizan de forma continua mediante un ciclo de vida de la gestión de riesgos, el cual está definido en el Marco de Gestión de

Riesgos. Esta detección se realiza trimestralmente e incluye el análisis de riesgos emergentes y existentes. Se emplean ejercicios de estrés y escenarios (SST) para evaluar la vulnerabilidad de la entidad ante eventos adversos, especialmente los relacionados con el cambio climático. El monitoreo de riesgos se basa en la identificación de aquellos que superen un umbral de criticidad (residual de 15 o superior) y en la adaptación a la normativa vigente y los cambios regulatorios. Esto se complementa con procedimientos de debida diligencia en materia de derechos humanos y una revisión de los riesgos de cumplimiento normativo.

Riesgos ESG

Dentro del universo de riesgos, se destacan aquellos vinculados a factores ESG (medioambientales, sociales y de gobernanza). Estos riesgos se clasifican según la normativa europea CSRD (Directiva sobre información corporativa en materia de sostenibilidad) y las recomendaciones del TCFD (Grupo de Trabajo sobre Divulgación Financiera Relacionada con el Clima).

Los principales riesgos ESG identificados se agrupan en:

Riesgos Físicos

- ➡ **Riesgos físicos agudos:** Amenazas derivadas de eventos climáticos extremos, como desastres naturales, incendios e inundaciones, que pueden interrumpir las operaciones o dañar activos.
- ➡ **Riesgos físicos crónicos:** Impactos adversos a la salud por exposición prolongada a contaminantes atmosféricos, lo que genera mayores costos operativos y reputacionales.

Gestión de Riesgos

Riesgos de Transición

- ➔ **Mercado:** Adaptación a una economía baja en carbono, ajustando servicios y modelos de negocio.
- ➔ **Regulatorios:** Cumplimiento de leyes y regulaciones sobre sostenibilidad.
- ➔ **Protección de denunciantes:** Aseguramiento de un proceso anónimo y confidencial en el Canal de Denuncias.
- ➔ **Participación política y lobby:** Evitar beneficios indebidos a funcionarios públicos para obtener ventajas.
- ➔ **Soborno y corrupción:** Prevenir abuso de poder y actos indebidos que afecten la integridad corporativa.
- ➔ **Libre competencia:** Garantizar el cumplimiento normativo y la revisión legal de contratos.
- ➔ **Proveedores:** Manejo adecuado de relaciones y prácticas de pago con proveedores.
- ➔ **Colaboradores:** Promoción de condiciones laborales equitativas y cumplimiento de normativas de seguridad y salud.
- ➔ **Grupos afectados:** Respeto a los derechos económicos, sociales y culturales de las comunidades.
- ➔ **Consumidores y usuarios finales:** Seguridad de la información y privacidad de datos.
- ➔ **Tecnológicos:** Adaptación a la transformación digital y consumo de energía sostenible.
- ➔ **Legales:** Minimizar riesgos de demandas por incumplimiento de estrategias de sostenibilidad.
- ➔ **Reputacionales:** Mitigar daños a la imagen corporativa.

Cada categoría de riesgo cuenta con una Política Corporativa que establece las actividades necesarias para una gestión efectiva. **Entre los riesgos más relevantes se encuentran:**

<p>Peligros físicos extremos: Impactos en la continuidad del negocio por el cambio climático.</p>	<p>Mercado: Necesidad de adaptación rápida a las expectativas de los clientes.</p>	<p>Consumidores y usuarios finales: Desafíos en seguridad de información y protección de datos.</p>	<p>Riesgos físicos crónicos: Incremento en costos debido a la mayor frecuencia de atenciones en salud.</p>
<p>Tecnológicos: Retos en la transformación digital.</p>	<p>Reputacionales: Riesgo de no cumplir con las expectativas del mercado en sostenibilidad.</p>	<p>Riesgos físicos crónicos: Incremento en atenciones de salud por el aumento de temperaturas en Chile.</p>	<p>Tecnológicos: Crecimiento y mejora en la atención al cliente gracias a iniciativas de transformación digital en salud.</p>

Todos los riesgos relacionados con materias ESG son identificados, evaluados y actualizados periódicamente por cada responsable dentro de la Compañía. Estos riesgos se gestionan a través de nuestro sistema GRC, que vincula acciones de mitigación mediante controles o planes de acción específicos. Al menos una vez al año, se lleva a cabo un proceso de autoevaluación de la efectividad de los controles, lo que

permite identificar posibles brechas y definir planes de acción para mitigar el impacto y/o la probabilidad de materialización futura de los riesgos. Los riesgos relevantes se escalan y reportan a los organismos de gobierno correspondientes, como el Comité de Dirección, el Comité de Riesgos o los Directorios, entre otros.

Compromiso con los Derechos Humanos

Los derechos humanos son normas fundamentales que reconocen y protegen la dignidad de todas las personas. La Compañía identifica riesgos y establece procesos que respaldan su compromiso en esta materia, principalmente relacionados con la conducta hacia clientes, pacientes y colaboradores, así como el cumplimiento de leyes y regulaciones, tanto laborales como generales. Los procesos incluyen el Canal de Denuncias, declaraciones de conflictos de interés, y el

Código de Conducta, entre otros.

Entre las Políticas Corporativas que reflejan nuestro compromiso con la comunidad se destacan: Personas; Seguridad y Salud; Canal de Denuncia; Conflictos de Interés; Conducta y Cumplimiento Regulatorio; Riesgo Legal; Privacidad; Gobierno Clínico; Sostenibilidad; y Gestión de Riesgos.

Modelo de Auditoría Interna

En Bupa Seguros, la función de auditoría interna es gestionada por la Subgerencia de Auditoría Interna, que se encarga de verificar la efectividad de los controles internos, las políticas de cumplimiento y los procedimientos. La Auditoría Interna reporta directamente al Comité de Auditoría del Directorio, asegurando su independencia y objetividad. Se realizan auditorías anuales basadas en un plan de auditoría aprobado por el Comité de Auditoría.

La Unidad de Auditoría Interna no solo actúa como una herramienta de control, sino también como un socio estratégico que permite evaluar de manera continua las operaciones y procesos, identificando áreas de mejora y promoviendo la implementación de medidas correctivas. El equipo de auditoría trabaja bajo un enfoque independiente y objetivo, revisando las actividades para asegurar el cumplimiento normativo y fomentando una cultura organizacional ética y responsable.

Apetito de Riesgo y Políticas Corporativas

Las Declaraciones de Apetito de Riesgo describen el nivel de riesgo que estamos dispuestos a aceptar para alcanzar nuestros objetivos de negocio en relación con las principales áreas de riesgo. Nuestra tolerancia al riesgo es una herramienta clave que materializa nuestro compromiso con la gestión de riesgos, permitiéndonos ofrecer mejores resultados a nuestros clientes y mantener un crecimiento sostenido y seguro.

Las principales áreas de riesgo que conforman nuestro apetito de riesgo incluyen:

- Solidez financiera
- Seguridad y Salud
- Conducta hacia clientes
- Seguridad de la Información
- Ámbitos clínicos
- Privacidad
- Seguros
- Operacionales

Cada una de estas áreas cuenta con una o más Políticas Corporativas que las respaldan. Estas políticas, aprobadas por el Directorio, definen cómo gestionamos los riesgos principales en nuestra Compañía.

Ciclo de Vida de la Gestión de Riesgos

El Ciclo de Vida de la Gestión de Riesgos es un proceso

continuo liderado por la primera línea, con el apoyo y verificación de la segunda línea, para garantizar una comprensión integral de nuestro perfil de riesgo. Este ciclo incluye cinco elementos principales:

Identificación: Identificamos los riesgos que pueden afectar nuestra capacidad de alcanzar los objetivos. Una vez identificados, los riesgos se registran en un mapa de riesgos.

Evaluación: Evaluamos los riesgos en función de su impacto y probabilidad de ocurrencia.

Gestión: Gestionamos los riesgos mediante cuatro tipos de respuestas: mitigar, transferir, aceptar o evitar.

Seguimiento: Realizamos revisiones periódicas del perfil de riesgo, incluyendo cambios en el entorno interno y externo.

Notificación: Reportamos y comunicamos el perfil de riesgo a las partes interesadas relevantes.

Gestión de Controles

Un control es una actividad diseñada para gestionar un riesgo, reduciendo su probabilidad y/o impacto. Los controles se registran en el mapa de riesgos y se integran en los procesos documentados de la Compañía. Las categorías de controles incluyen: **Gobierno - Gestión - Operacionales**. Dentro de cada categoría, distinguimos cuatro tipos de controles: **Preventivo - Correctivo - Detectivo - Directivo**. Adicionalmente, los controles pueden clasificarse como automáticos, manuales o manuales con cierto nivel de dependencia tecnológica.

Escenarios de Estrés Test

Como parte de sus procesos de Gestión de Riesgos, la Compañía lleva a cabo anualmente una evaluación y cálculo de impactos bajo diferentes escenarios de estrés. El objetivo de este análisis es identificar situaciones que podrían afectar negativamente a la organización y evaluar su capacidad de resiliencia frente a dichos eventos. En 2024, uno de los escenarios evaluados se enfocó en el cambio climático y los posibles impactos asociados para la Compañía.

Código de Ética y Conducta

Entendemos que el éxito no solo depende de los resultados que logramos, sino también de cómo los alcanzamos. Por ello, contamos con un Código de Conducta que refleja nuestra cultura y define los principios y valores que guían nuestro actuar. Este documento es una herramienta esencial que hemos diseñado para orientar a todos nuestros colaboradores, desde el nivel operativo hasta el Directorio, en la toma de decisiones éticas y responsables. Adicionalmente, los Directores reciben un Training Pack que coordina la Gerencia Legal donde se les comparte información mínima para el desempeño de su función.

El Código de Conducta reafirma nuestro compromiso con la integridad, la transparencia y el respeto hacia la legalidad y los derechos de todos aquellos con quienes interactuamos. Además, extendemos su alcance a nuestros proveedores, socios comerciales y otras partes interesadas, promoviendo un estándar ético uniforme. Actuar con valentía, empatía y responsabilidad fortalece nuestra reputación y permite construir relaciones basadas en la confianza y el respeto mutuo.

Programas de Divulgación y Capacitación

En Bupa Seguros, estamos convencidos de que el conocimiento y la formación continua son pilares fundamentales para garantizar una gestión efectiva de riesgos y el cumplimiento de nuestras políticas internas. Por ello, hemos desarrollado programas estructurados de divulgación de información y capacitación, destinados a todos nuestros colaboradores.

Estos programas están diseñados para mantener actualizados a nuestros equipos en temas clave como conflictos de interés, normativa de regalos y hospitalidades, prevención del soborno y la corrupción, y gestión de riesgos en general.

Para ello, utilizamos una combinación de formatos que incluyen talleres presenciales, plataformas digitales y actividades interactivas, asegurándonos de que la información llegue de manera efectiva y práctica a todos los niveles de la organización.

Además, promovemos activamente la participación de nuestros colaboradores en estos programas, no solo para reforzar sus conocimientos, sino también para involucrarlos en la construcción de una cultura organizacional ética y responsable.

Acciones 2024:

➔ **Capacitación y Charlas masivas:** Durante el año 2024 se desarrollaron 19 charlas masivas a colaboradores de la Compañía, asociados a diversos temas como; Procesos de

gestión de riesgo y cumplimiento; Gestión de riesgos para "Risk Influencer"; Conflictos de Interés; Sistema Integrado de Gestión; Sistema de Documentación de Procesos; Gestión de Cambios Normativos; Procesos de Gestión de Riesgos; Gestión y reporte de Incidentes; Canal de Denuncias; Normativa de Regalos y Hospitalidades. El 100% de los colaboradores de Bupa Seguros participaron de estas jornadas, representando un total estimado de 17 horas de capacitación.

➔ **Academia de capacitación (Malla Mandatoria):** Corresponde a cursos de capacitación obligatorios para nuestros colaboradores, a través de e-learning. Se realizan anualmente a través de un programa estructurado, en materias asociadas a distintas políticas corporativas (Proveedores, Seguridad de la Información, Fraude y otros delitos financieros, entre muchas otras). Se incluye también un curso específico en "Gestión de Riesgo y Cumplimiento", con un tiempo estimado de 40 minutos; y un curso de "Sistema de Prevención de Delitos: Ley 20.393", con un tiempo estimado de 30 minutos. El 100% de los colaboradores de Bupa Seguros completaron estos cursos al cierre del 2024.

➔ **Capacitaciones en materias específicas:** Como parte del desarrollo y fortalecimiento del control interno, distintas áreas capacitan a colaboradores específicos, relacionadas con gestión de riesgos, incidentes, cumplimiento, controles, gestión de proveedores, ORSA (Informe de Solvencia para Compañías de Seguros), seguridad de la información, privacidad, proveedores, fraude, entre otros.

➔ **Acompañamiento a la Primera Línea y capacitaciones "in situ":** Para poder ejecutar los procesos en materia de riesgo y cumplimiento en nuestra plataforma sistémica GRC, tales como la evaluación de riesgos, controles y su efectividad, gestión de incidentes, entre otras, se realizan capacitaciones prácticas donde se explica a la Primera Línea el objetivo, proceso, ejecución y funcionamiento del sistema, que le permita al mismo tiempo aprender del proceso y del sistema que se usa para su ejecución. Así, en el año 2024, el 100% de los colaboradores de Bupa Seguros fueron capacitados con un estimado de (10 horas) en evaluación de riesgos e interacción del módulo en sistema; y un total estimado de (12 horas) en controles y autoevaluación de efectividad en el módulo de nuestro sistema GRC.

➔ **Mailings Masivos:** Mailing masivos: A través de un plan estructurado de comunicación interna hacia nuestros colaboradores, se desarrolla continuamente el fortalecimiento de nuestra cultura de prevención, cumplimiento y calidad, enviando mailing de comunicación interna con foco en la gestión de riesgos, cumplimiento, seguridad de la información, incidentes, privacidad, continuidad operacional, entre muchos otros.

Modelo de Prevención de Delitos

Nuestro compromiso con la prevención de delitos se materializa a través del Modelo de Prevención de Delitos (MDP), aprobado por el Directorio y alineado con la Ley N°20.393. Este modelo incluye políticas y procesos diseñados para evitar conductas indebidas dentro de la organización, con un enfoque en delitos informáticos y financieros. Establece los lineamientos generales para guiar la conducta de colaboradores y terceros en sus relaciones con clientes, proveedores, prestadores de servicios, funcionarios públicos y otras contrapartes. Este modelo también define las obligaciones en gestión de riesgos de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y la No Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, conforme a la Norma General N° 325 de la CMF y la Circular N°49 de la UAF.

Sus objetivos específicos incluyen:

- Establecer procedimientos efectivos para su implementación y operación.
- Prevenir y mitigar riesgos asociados a la Ley 20.393.
- Reconocer y gestionar nuevos riesgos derivados de cambios normativos o actividades de la Compañía.

El MDP también establece controles internos y procedimientos para prevenir la comisión de delitos dentro de la organización, asegurando la supervisión constante por parte del Comité de Riesgos y Cumplimiento. Además, el canal de denuncias "Speak Up" permite a colaboradores, clientes y terceros reportar irregularidades de forma anónima y confidencial, reforzando la transparencia y la integridad organizacional.

Normativa de Regalos y Hospitalidades

En Bupa Seguros, hemos implementado una normativa rigurosa para regular la aceptación y entrega de regalos y hospitalidades. Este documento forma parte de nuestro compromiso con la transparencia y la lucha contra la corrupción. La normativa detalla las prácticas permitidas, los procedimientos para declarar regalos y hospitalidades, y los controles internos para asegurar la correcta implementación de esta normativa y el cumplimiento de las leyes aplicables.

Canal para denuncias de Irregularidades o ilícitos

Reconocemos que la transparencia y la confianza son esenciales para mantener un entorno corporativo ético y comprometido. Por ello, en Bupa Seguros hemos implementado el canal de denuncias "Speak Up", accesible a colaboradores, accionistas, clientes, proveedores y terceros ya que su acceso es público en el siguiente acceso www.bupa.com/speakup o al teléfono 800719921.

Este canal permite reportar de manera anónima y confidencial cualquier irregularidad o acto ilícito, asegurando que se respeten los derechos de todas las partes involucradas. Nos hemos asegurado de que "Speak Up" no solo sea una herramienta de reporte, sino también un canal proactivo que permite a los denunciantes conocer el estado de sus reportes, promoviendo un seguimiento transparente y justo.

Relación con los Grupos de Interés

Estamos comprometidos con nuestro propósito, fomentando relaciones a largo plazo que consideren los intereses de nuestros clientes, colaboradores, y el impacto de nuestras operaciones en las comunidades donde operamos. Valoramos también la relación con nuestros proveedores, socios y el mercado. Actuamos con transparencia, fortaleciendo nuestra conexión con la sociedad y manteniendo una sólida reputación basada en altos estándares de conducta empresarial.

Grupos de interés



La Gerencia de Asuntos Corporativos, Sostenibilidad y Clientes de Bupa Chile es la encargada de las relaciones con sus públicos de interés, medios de comunicación y la comunidad en general.

Hernán Salgado
Subgerente de Sostenibilidad y Asuntos Públicos (no Corporativos)
 hernan.salgado@bupa.cl

Francisca Chinchilla Gioia
Subgerente de Comunicaciones
 francisca.chinchilla@bupa.cl

Sostenibilidad





Sostenibilidad

Nuestro compromiso con la sostenibilidad se fundamenta en el propósito corporativo: **"Ayudar a las personas a tener vidas más largas, sanas y felices, y crear un mundo mejor"**. Como empresa global con 77 años de experiencia en el cuidado de la salud, comprendemos que cuidar de nuestros pacientes y clientes está intrínsecamente ligado al cuidado de nuestro planeta, una visión que encapsulamos en el concepto **#OneHealth**.

Enfoque en Sostenibilidad

Queremos generar un impacto positivo en el mundo y contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU. Reconocemos que ser una empresa responsable es la base de nuestro éxito a largo plazo. Nuestra estrategia de sostenibilidad define nuestras ambiciones, objetivos y KPIs para construir un mundo mejor para nuestros empleados, clientes, comunidades y la sociedad en general.

Nos hemos comprometido a alcanzar emisiones netas cero para 2040 y cumplir con los objetivos de descarbonización alineados con la iniciativa Science Based Targets (SBTi), limitando el aumento de la temperatura global a 1,5°C respecto a niveles preindustriales.

Pilares de la Política de Sostenibilidad

Nuestra Política de Sostenibilidad se basa en cinco pilares fundamentales:

- ➔ **Plan de Sostenibilidad:** Diseñado para cumplir con nuestra estrategia global, alineada con nuestro propósito corporativo y nuestros enfoques en ESG (Medio Ambiente, Sociales y Gobernanza).
- ➔ **Cumplimiento:** Garantizamos el cumplimiento de las leyes y regulaciones ambientales, sociales y de gobernanza aplicables.
- ➔ **Monitorización:** Realizamos un seguimiento continuo de las materias ESG para garantizar su relevancia e implementación en todos nuestros negocios, identificando riesgos y oportunidades asociados.
- ➔ **Gobernanza:** Contamos con una estructura adecuada para supervisar y garantizar la ejecución de nuestro plan de sostenibilidad, con roles y responsabilidades claramente definidos.
- ➔ **Medición e Informes:** Medimos, informamos y realizamos un seguimiento preciso del progreso hacia nuestros objetivos y KPIs principales.

Compromiso con el medioambiente

Para alcanzar nuestros objetivos medioambientales y contribuir a un planeta más saludable, nos enfocamos en tres misiones principales:

Misión Cero

como parte de nuestra Misión Cero, nos comprometemos a mantener el calentamiento global por debajo de 1,5 °C, alineando nuestras metas con el Acuerdo de París. Somos una de las primeras grandes organizaciones de salud en suscribirse a la Science Based Targets Initiative (SBTi), certificando nuestro compromiso con la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.

Nuestra meta global es reducir en un 14% las emisiones de Alcance 1 y 2 para 2025, mientras que en Bupa Chile nos proponemos una reducción del 31% respecto a nuestra línea base de 2019. A nivel mundial, buscamos alcanzar el cero neto para 2040, avanzando hacia un futuro más sostenible.



Misión Acelerar

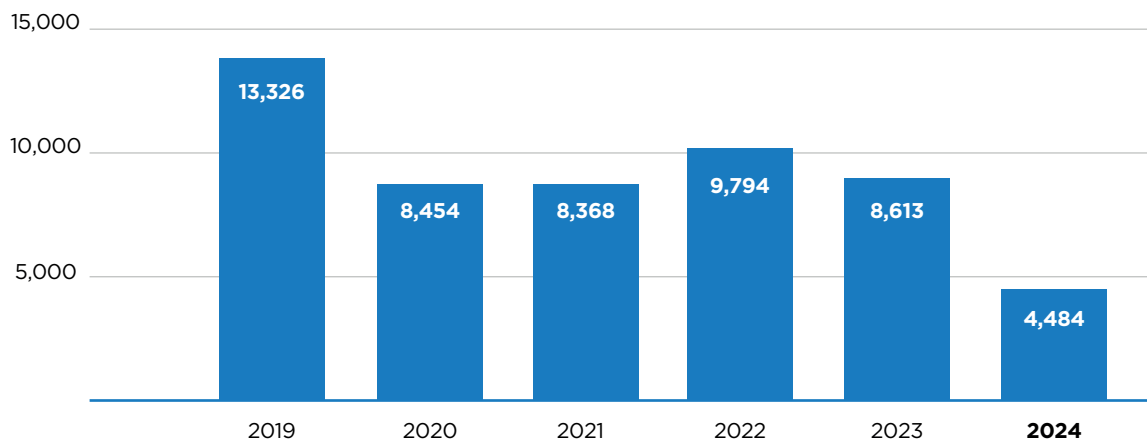
Buscamos transformar la atención médica para que sea más sostenible, impulsando la innovación, la investigación sobre salud y cambio climático, y colaboraciones con startups y emprendedores.



Misión Regenerar

Promovemos la restauración de ecosistemas mediante programas comunitarios que integran la conservación ambiental con el bienestar de las personas.

Total Emisiones GEI Alcance 1 y 2 - Bupa Chile - tCo2e*



*Los datos son en base a lo definido en SBTi y hasta el 2023 tienen una verificación externa de PwC.

En el período evaluado, Bupa Seguros registró emisiones cero en Alcance 1 y 2. Es importante destacar que el suministro de energía en sus oficinas proviene en un 100% de fuentes renovables.

Compromiso con la Comunidad

En Bupa, uno de nuestros objetivos fundamentales es contribuir al bienestar de la comunidad, aplicando nuestra experiencia en el cuidado de la salud en todas las etapas de la vida. Nuestro compromiso social se centra en promover la salud y el bienestar mediante acciones de prevención y apoyo sanitario. Por ello, trabajamos en iniciativas que fomentan la prevención, la inclusión y el apoyo a poblaciones vulnerables. Algunas de nuestras acciones incluyen:

➔ Alianza con el Comité Paralímpico de Chile y la clínica Bupa Santiago:

Brindamos atención médica a sus deportistas a través de nuestra red IntegraMédica y promovemos el deporte inclusivo en escuelas.

➔ Partnership con Fundación Las Rosas:

Desde 2020, somos socios de salud de la fundación, proporcionando consultoría médica, atención a través de voluntariado corporativo y capacitaciones para su personal.

➔ Caminatas Bupa para el adulto mayor:

Organizamos circuitos de caminata guiados por profesionales de la salud, fomentando el envejecimiento activo en comunidades cercanas a nuestras instalaciones.

➔ Alianza de Bupa con Fonasa para apoyar a los damnificados de Valparaíso:

En respuesta a la emergencia por los incendios en la región de Valparaíso, Bupa Chile y el Fondo Nacional de Salud (Fonasa) establecieron una alianza para ofrecer atenciones ambulatorias sin costo a más de 18 mil damnificados con Ficha Básica de Emergencia y afiliados a Fonasa. Gracias a este convenio, los beneficiarios pueden acceder a la red de Clínicas Bupa Santiago, Reñaca y Antofagasta, así como a 27 centros médicos de IntegraMédica en 7 regiones del país. Esta iniciativa, vigente entre el 29 de febrero y el 31 de mayo de 2024, convierte a Bupa Chile en la primera red privada de salud en unirse a Fonasa para impulsar un Plan de Apoyo en Salud para las personas afectadas.

➔ Lanzamiento del Test VPH en orina:

En la XIV Jornada de Ginecología y Obstetricia, Bupa Lab

presentó una innovadora técnica que detecta el Virus del Papiloma Humano (VPH) a partir de muestras de orina, cubriendo 32 genotipos, incluyendo los 14 de alto riesgo asociados al cáncer cervicouterino. Disponible en los 28 centros médicos de IntegraMédica, esta tecnología pionera posiciona a Bupa Lab como líder en Chile y Latinoamérica. Su alta sensibilidad, superior al 94% comparado con el PCR tradicional, se logra mediante una innovadora metodología de amplificación del ADN del VPH, proporcionando resultados más precisos. Con esta nueva opción, Bupa Lab facilita el acceso a la detección temprana del cáncer cervicouterino, contribuyendo a reducir hasta en un 50% las muertes por esta enfermedad.

➔ Apertura de Puntos de Atención Fonasa en todos nuestros negocios:

Como parte del compromiso de Bupa Chile con la accesibilidad en salud, se inauguraron múltiples Puntos de Atención Fonasa en diversas sedes de IntegraMédica. Esta colaboración público-privada permitirá que el 60% de nuestros pacientes Fonasa accedan de forma más ágil a servicios como la valorización de programas y compra de bonos. Actualmente, 8 puntos de atención se encuentran habilitados en la Región Metropolitana y 4 en regiones (La Serena, Talca y Biobío).

Gracias a esta iniciativa, las personas beneficiarias de Fonasa pueden ahora comprar sus bonos y programas médicos directamente en IntegraMédica, facilitando la gestión de trámites de salud.

➔ Inauguración de la nueva Sede Central Bupa Chile

Bupa Chile inauguró su nuevo edificio corporativo en La Concepción, Providencia, diseñado para fomentar la colaboración y el bienestar de sus colaboradores. Este espacio moderno y sostenible refuerza la identidad y cultura de la empresa, brindando un entorno de trabajo alineado con sus valores de innovación y salud. Este nuevo espacio no solo representa un paso hacia adelante en nuestra evolución, sino que también refleja el valor de la colaboración y la interacción entre todos nuestros equipos, fortaleciendo nuestro enfoque #OneBupa.

Gobernanza Responsable

Fomentamos un gobierno corporativo sólido que nos permite operar con integridad y transparencia. Para ello, desarrollamos diversas iniciativas:

Código de Conducta

Aplicamos un código que abarca a colaboradores y proveedores, respaldado por la campaña "Risk&Role", que refuerza nuestra cultura de gestión de riesgos.

Diversidad e Inclusión

Contamos con una política que define acciones prioritarias para promover la diversidad, colaborando con iniciativas como Pride Connection Chile y redes interculturales.

Nuestro Equipo



Nuestro Equipo

Bupa Seguros cuenta con una dotación directa de 20 colaboradores. No obstante, una parte significativa de la operación es llevada a cabo por personal de Bupa Administración y Servicios SpA, filial de la empresa controladora, que también incluye a parte del cuerpo ejecutivo.

En Bupa Seguros, creemos que las personas son el eje fundamental de nuestra organización. Trabajamos continuamente para fomentar un ecosistema y una cultura que promuevan el desarrollo de talentos, el crecimiento profesional y personal, y el

bienestar integral de quienes forman parte de la empresa. Nuestra convicción es que colaboradores comprometidos y motivados son clave para ofrecer una experiencia excepcional a nuestros clientes y pacientes.

Dotación por Tipo de Cargo y Género

2024

Tipo de Cargo	Hombres	Mujeres	TOTAL
Administrativos	2	0	2
Gerentes y Subgerentes	3	0	3
Jefaturas Administrativas	1	4	5
Profesionales Administrativos	6	4	10
Profesionales Clínicos	0	0	0
Supervisores Administrativos	0	0	0
Total	12	8	20

Dotación por Tipo de Cargo, Género y Nacionalidad

2024

Tipo de Cargo	Género	Nacionalidad	Total
Administrativos	Hombres	Chile	2
	Mujeres	Chile	0
Gerentes y Subgerentes	Hombres	Chile	3
	Mujeres	Chile	0
Jefaturas Administrativas	Hombres	Chile	1
	Mujeres	Chile	4
Profesionales Administrativos	Hombres	Chile	6
	Mujeres	Chile	4
Profesionales Clínicos	Hombres	Chile	0
	Mujeres	Chile	0
Supervisores Administrativos	Hombres	Chile	0
	Mujeres	Chile	0
Total			20

Dotación por Tipo de Cargo, Género y Rango Etario

2024

Tipo de Cargo	Género	Menos de 30 años	Entre 30 y 40 años	Entre 41 y 50 años	Entre 51 y 60 años	Entre 61 y 70 años	Más de 70 años	Total
Administrativos	Hombres	0	0	2	0	0	0	2
	Mujeres	0	0	0	0	0	0	0
Gerentes y Subgerentes	Hombres	0	1	2	0	0	0	3
	Mujeres	0	0	0	0	0	0	0
Jefaturas Administrativas	Hombres	0	1	0	0	0	0	1
	Mujeres	0	1	0	2	1	0	4
Profesionales Administrativos	Hombres	1	2	2	1	0	0	6
	Mujeres	0	0	3	1	0	0	4
Profesionales Clínicos	Hombres	0	0	0	0	0	0	0
	Mujeres	0	0	0	0	0	0	0
Supervisores Administrativos	Hombres	0	0	0	0	0	0	0
	Mujeres	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL		1	5	9	4	1	0	20

Dotación por Tipo de Cargo, Género y Antigüedad Laboral

2024

Tipo de Cargo	Género	Menos de 3 años	Entre 3 y 6 años	Más de 6 y menos de 9 años	Entre 9 y 12 años	Más de 12 años	Total
Administrativos	Hombres	0	2	0	0	0	2
	Mujeres	0	0	0	0	0	0
Gerentes y Subgerentes	Hombres	1	2	0	0	0	3
	Mujeres	0	0	0	0	0	0
Jefaturas Administrativas	Hombres	0	1	0	0	0	1
	Mujeres	3	0	1	0	0	4
Profesionales Administrativos	Hombres	3	2	1	0	0	6
	Mujeres	2	1	1	0	0	4
Profesionales Clínicos	Hombres	0	0	0	0	0	0
	Mujeres	0	0	0	0	0	0
Supervisores Administrativos	Hombres	0	0	0	0	0	0
	Mujeres	0	0	0	0	0	0
TOTAL		9	8	3	0	0	20

Dotación por discapacidad

Bupa Seguros no cuenta con personas en situación de discapacidad dentro de su dotación en ninguna de las categorías de cargo o función. Si bien la compañía promueve la diversidad e inclusión en su entorno laboral, hasta la fecha no se han registrado contrataciones de colaboradores en esta condición.

Formalidad Laboral

Dotación por Tipo de Contrato y Género (N° de personas)

2024

Por tipo de Contrato	Hombres		Mujeres		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
Tiempo Parcial	11	55%	7	35%	18	90%
Tiempo Completo	1	5%	1	5%	2	10%
TOTAL	12	60%	8	40%	20	100%

Adaptabilidad Laboral

Dotación por Tipo de Contrato y Género (N° de personas)

2024

Por tipo de Contrato	Hombres		Mujeres		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
Tiempo Parcial	12	60%	8	40%	20	100%
Tiempo Completo	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL	12	60%	8	40%	20	100%

Equidad Salarial por Sexo

Política de equidad

En BUPA Seguros, reafirmamos nuestro compromiso con la equidad salarial, asegurando que nuestras prácticas de compensación sean justas, transparentes y libres de sesgos de género.

Realizamos revisiones salariales periódicas que consideran factores clave como el desempeño individual, el posicionamiento dentro de la banda salarial y la disponibilidad presupuestaria. Este enfoque nos permite recompensar tanto los logros empresariales como el desempeño personal, al tiempo que promovemos la igualdad de oportunidades en toda la organización.

Nuestro objetivo es atraer, retener y motivar a personas de alto rendimiento que se identifiquen con nuestros valores y contribuyan activamente a nuestro éxito colectivo, asegurando una cultura organizacional inclusiva y equitativa.

Brecha salarial por género y categoría de funciones

Por razones de confidencialidad, Bupa Seguros ha decidido no divulgar los datos relacionados con la brecha salarial.

Acoso Laboral y Sexual Compromiso con la igualdad y el respeto en el lugar de trabajo

En Bupa Seguros, estamos profundamente comprometidos con fomentar ambientes laborales donde “El respeto es sano”. Promovemos la igualdad y la inclusión, creando espacios libres de violencia, discriminación y acoso, donde cada colaborador pueda desarrollarse plenamente, con dignidad y seguridad.

Como líderes en la construcción de entornos laborales respetuosos, hemos implementado medidas efectivas para prevenir, abordar y mitigar cualquier forma de trato indigno. Reconocemos que la diversidad y la valoración de las experiencias únicas de cada persona no solo fortalecen nuestros equipos, sino que son esenciales para generar un impacto positivo en la sociedad.

Nuestra misión trasciende lo normativo: trabajamos activamente por consolidar una cultura organizacional inclusiva, guiada por una perspectiva de género y el respeto por la individualidad, entendiendo que este enfoque es un motor clave para nuestro éxito colectivo.

Implementación de la Ley Karin(N° 21.643): Capacitación y Sensibilización

En el marco de la implementación de la nueva Ley Karin, que aborda el acoso laboral, sexual y la violencia en el trabajo.

Bupa Seguros desarrolló un programa integral de capacitación durante el año 2024, llevamos a cabo las siguientes iniciativas:

Capacitación de colaboradores: nuestro equipo participó en talleres y cápsulas informativas sensibilizando sobre esta nueva regulación.

Charlas y webinars: se realizaron actividades educativas que reforzaron el entendimiento de la ley y las mejores prácticas para promover espacios laborales seguros e inclusivos. Estas acciones reflejan nuestro compromiso continuo con la construcción de un entorno laboral respetuoso e inclusivo para todos los colaboradores, fortaleciendo nuestra misión de ser un ejemplo en la promoción de valores esenciales como la igualdad y el respeto.

N° de Denuncias por Acoso Sexual 2024

Género	Hombres	Mujeres	Total
Presentadas en la misma organización	0	0	0
Presentadas ante la Dirección del Trabajo*	0	0	0
Total Denuncias	0	0	0

N° de Denuncias por Acoso Laboral 2024

Género	Hombres	Mujeres	Total
Presentadas en la misma organización	0	0	0
Presentadas ante la Dirección del Trabajo*	0	0	0
Total Denuncias	0	0	0

N° de Denuncias por Violencia en el Trabajo

2024

Género	Hombres	Mujeres	Total
Presentadas en la misma organización	0	0	0
Presentadas ante la Dirección del Trabajo*	0	0	0
TOTAL	0	0	0

Seguridad Laboral

En Bupa Seguros cuidamos la seguridad, salud y bienestar de nuestros colaboradores, proveedores y de todas las personas con las que compartimos nuestro espacio de trabajo. Entendemos la salud como un concepto integral que abarca tanto el bienestar físico como el psicológico, y promovemos una cultura que reconoce el impacto positivo de una actitud mental saludable en el entorno laboral.

Nuestro compromiso con la seguridad y salud incluye:



Conocer y cumplir la normativa vigente en materia de seguridad y salud, así como las políticas internas aplicables.



Mantener un entorno laboral libre de alcohol y drogas, garantizando un espacio seguro y profesional para todos.



Actuar con responsabilidad, reportando de inmediato cualquier actividad que pueda representar un riesgo para la seguridad, así como accidentes o incidentes, a los líderes correspondientes.

Metas de Seguridad Laboral por Tipo de Indicadores

Tipos de Indicadores	2024
Tasa de Accidentabilidad por cada cien trabajadores	2,10%
Tasa de Fatalidad cada cien mil trabajadores	Cero
Tasa de Enfermedades Profesionales por cada cien trabajadores	0,94%
Promedio de Días Perdidos por accidentes	18 DÍAS

Indicadores Seguridad Laboral

Tipos de Indicadores	2024
Tasa de Accidentabilidad por cada cien trabajadores	0,00%
Tasa de Fatalidad cada cien mil trabajadores	Cero
Tasa de Enfermedades Profesionales por cada cien trabajadores	0,00%
Promedio de Días Perdidos por accidentes	0



Permiso Postnatal

En el período reportado, Bupa Seguros no cuenta con una política de postnatal que otorgue beneficios adicionales a los establecidos por la normativa vigente. Por lo tanto, no dispone de datos cuantitativos sobre la extensión de permisos postnatales superiores a los mínimos legales.

Bupa Seguros se encuentra en constante evaluación de sus políticas de beneficios para garantizar el bienestar de sus colaboradores, en línea con los marcos normativos y las mejores prácticas del sector.

Capacitación y Beneficios

Recursos Monetarios por Educación y Desarrollo Profesional

Tipo de Cargo	2024
Monto en Capacitación y Desarrollo Profesional	*
% del Ingreso Anual por Actividades Ordinarias	1%

*Utilizó excedentes del año 2023

Dotación capacitada 2024

Tipo de Cargo	Hombres	Mujeres	Total
Administrativos	2	0	2
Gerentes y Subgerentes	3	0	3
Jefaturas Administrativas	1	4	5
Profesionales Administrativos	6	4	6
Profesionales Clínicos	0	0	0
Supervisores Administrativos	0	0	0
Otros Técnicos	0	0	0
Personal capacitado	12	8	20
Dotación Total	12	8	20
% que representa de la dotación total	60%	40%	100%

Horas Anuales de Capacitación por Tipos de Cargo y Género 2024

Tipo de Cargo	Hombres	Mujeres	Total
Administrativos	4	0	4
Gerentes y Subgerentes	4	0	4
Jefaturas Administrativas	4	4	8
Profesionales Administrativos	4	4	8
Profesionales Clínicos	0	0	0
Supervisores Administrativos	0	0	0
TOTAL	16	8	24

Promedio de Horas Anuales de Capacitación por Tipos de Cargo y Género

2024

Tipos de Cargo	Promedio General
Administrativos	4
Gerentes y Subgerentes	4
Jefaturas Administrativas	4
Profesionales Administrativos	4
Profesionales Clínicos	0
Supervisores Administrativos	0
Otros Técnicos	0

Política de Subcontratación

Política de Proveedores: Promoviendo Prácticas Laborales Responsables

La Política de Proveedores de Bupa establece un marco normativo global para todas las operaciones de la compañía, diseñado para garantizar el cumplimiento de las leyes laborales y promover prácticas laborales responsables. Esta política fija requisitos específicos para los contratos de subcontratación, incluyendo:

Salarios mínimos acordes a la normativa legal vigente.

Condiciones de trabajo seguras que prioricen la salud y bienestar de los trabajadores.

Cumplimiento de obligaciones previsionales, asegurando los derechos sociales de los empleados.

Gestión y Supervisión

La implementación y gestión de esta política están a cargo del área de compras, en coordinación con el administrador de cada contrato. Este equipo realiza:

- Supervisión de los procesos de contratación para garantizar alineación con los estándares establecidos.
- Auditorías y evaluaciones periódicas a los proveedores para verificar el cumplimiento normativo y ético.
- Mantenimiento de relaciones sólidas y transparentes con los proveedores, fomentando una colaboración basada en principios de responsabilidad social.

Para asegurar el cumplimiento de esta política, Bupa Seguros aplica procedimientos específicos, tales como:

- Evaluación de criticidad del servicio: Análisis del impacto y relevancia del proveedor dentro de la operación.
- Debida diligencia: Investigación detallada para evaluar la capacidad del proveedor de cumplir con las exigencias laborales, éticas y legales.
- Evaluación del servicio: Revisión continua del desempeño del proveedor en relación con los estándares de Bupa.

Estos procedimientos aseguran que todos los proveedores operen en conformidad con las directrices del Código de Ética de Bupa para Proveedores, fortaleciendo la cadena de suministro con un enfoque ético y sostenible.

Modelo de Negocios





Sector Industrial

Bupa Seguros desarrolla sus actividades dentro del sector de seguros, específicamente en el segundo grupo, que comprende los seguros de vida y salud. Su operación abarca tanto seguros colectivos como individuales, diseñados para responder a las necesidades de afiliados de Isapre y Fonasa, los dos principales sistemas de aseguramiento en Chile.

Los planes ofrecidos por Bupa Seguros proporcionan una cobertura integral a través de una amplia red de prestadores privados, asegurando acceso a servicios de salud de calidad en todo el territorio nacional. Esta red incluye clínicas, hospitales y especialistas de diversas áreas, lo que permite a los afiliados recibir atención médica oportuna y eficiente.

Bupa Seguros opera en un entorno altamente competitivo dentro de la industria de seguros en Chile, particularmente en el segmento de seguros de vida y salud. La competencia proviene de otras compañías privadas que también ofrecen coberturas similares, tanto para afiliados de Isapre como de Fonasa.

La industria está marcada por tres factores clave:

- ➔ **Innovación:** La necesidad de desarrollar productos y servicios que se adapten a las demandas cambiantes de los clientes.
- ➔ **Diferenciación en el servicio:** La importancia de ofrecer una experiencia de cliente superior para mantener y ampliar la base de asegurados.
- ➔ **Adaptabilidad:** Los cambios en el sistema de salud chileno y las actualizaciones regulatorias requieren que las compañías sean flexibles y ágiles en sus estrategias.

Negocios

Bupa Seguros se especializa en seguros de vida y salud en el mercado chileno, ofreciendo una amplia gama de productos diseñados para satisfacer diversas necesidades:

- ➔ **Seguros de Salud Individuales:**
Enfocados en la cobertura de altos costos y enfermedades catastróficas.
- ➔ **Seguros Masivos:**
Incluyen opciones como seguros ambulatorios y escolares.
- ➔ **Seguros Colectivos:**
Orientados a brindar beneficios de salud y vida para empresas.

Canales de Distribución

La comercialización de nuestros productos varía según el tipo de seguro:

- ➔ **Seguros Colectivos:**
Se distribuyen principalmente a través de corredores

especializados, quienes asesoran a las empresas contratantes.

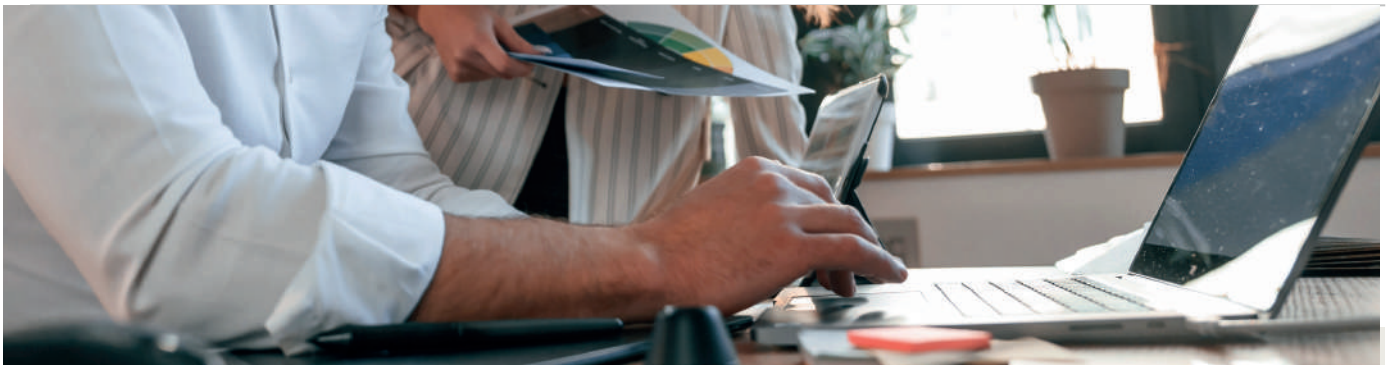
- ➔ **Seguros Masivos e Individuales:**
Utilizan una estrategia multicanal que incluye corredores, sponsors y agentes libres, complementados con plataformas de e-commerce y telemarketing.

Relación con Proveedores

En el periodo analizado, dos proveedores representaron individualmente más del 10% del total de compras realizadas: un corredor de seguros y un proveedor de servicios de IT.

Licencias

Bupa Seguros no cuenta con acuerdos relevantes en términos de licencias o franquicias exclusivas. Sin embargo, opera bajo los términos de uso de la marca Bupa, lo que garantiza el cumplimiento de estándares internacionales de servicio y atención como parte de la red global de la compañía.



Grupos de Interés

En Bupa, estamos comprometidos con nuestro propósito y lo cumplimos estableciendo relaciones a largo plazo, considerando los intereses de nuestros principales grupos de interés y gestionando nuestro impacto de manera responsable. **Nos enfocamos en:**



Nuestros clientes, asegurando productos y servicios de calidad que contribuyan a su bienestar.



Nuestros colaboradores, fomentando un entorno laboral inclusivo, respetuoso y seguro.



Las comunidades donde operamos, contribuyendo a su desarrollo sostenible.



El medioambiente, adoptando prácticas responsables para minimizar nuestro impacto.



Nuestros proveedores, socios y el mercado, promoviendo relaciones basadas en la transparencia y las altas normas de conducta empresarial.

Actores claves



Somos partner de salud de:



A través de Bupa somos parte de:



Redes y asociaciones

Somos miembros activos de diversas organizaciones y redes que reflejan nuestro compromiso con la sostenibilidad, la inclusión y el bienestar, entre las que destacan:

Acción Empresas
 Cámara Chileno Británica
 CLG Chile
 Asociación de Aseguradores de Chile

Red de Empresas Interculturales
 del Servicio Jesuita a Migrantes
 Pride Connection
 Red de Empresas Inclusivas (ReIN)

Adicionalmente, nos enorgullece ser socios de salud del Comité Paralímpico de Chile y de la Fundación Las Rosas, contribuyendo al bienestar y desarrollo de grupos vulnerables.

Nuestra gestión se basa en la transparencia y la responsabilidad, garantizando que nuestras acciones fortalezcan nuestra reputación y reflejen nuestro compromiso con las más altas normas de conducta empresarial.



Propiedades e Instalaciones

Bupa Seguros opera bajo el establecimiento Cia de Seguros, con las razones sociales BUPA COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA S.A. concentrando sus operaciones en La Concepción 206, Providencia.

Subsidiarias y Asociadas e Inversión en otras Sociedades

Bupa Seguros no mantiene participación en empresas subsidiarias, asociadas ni en empresas relacionadas. En cuanto a subsidiarias, no cuenta con participación en ninguna empresa filial. Del mismo modo, en relación a empresas asociadas, la compañía no sostiene participación en empresas coligadas. Finalmente, respecto a inversiones en empresas relacionadas, no mantiene participación alguna en estas.

Gestión de proveedores



Política de Proveedores

En Bupa Seguros, la política de proveedores establece un proceso estandarizado para la compra y el pago de bienes y servicios, con el objetivo de garantizar la transparencia y el cumplimiento de los acuerdos comerciales.

Principales elementos del proceso

Flujo de aprobación definido: Todas las compras siguen un flujo preestablecido que abarca desde la solicitud inicial hasta la emisión del pago, respaldado por la documentación correspondiente.

Condiciones de pago uniformes: Se aplican condiciones estándar a todos los proveedores, salvo excepciones debidamente justificadas y aprobadas.

Monitoreo de pagos: Se realiza un seguimiento estricto para asegurar que los pagos se efectúen de acuerdo con las condiciones acordadas.

Para garantizar la trazabilidad y el control, Bupa Seguros utiliza:

Sistema de aprobación jerarquizado para validar cada etapa del proceso.

Numeración correlativa para las órdenes de compra (OC) y los documentos de recepción de bienes o servicios (HES/HEM), lo que facilita la trazabilidad.

Facturación alineada: Los proveedores deben emitir facturas que coincidan con los números de orden y recepción.

Gestión y modificaciones

El Departamento de Compras es el único autorizado para crear o modificar proveedores y sus condiciones de pago. Cualquier cambio en estas condiciones debe ser acordado por escrito entre Bupa Seguros y el proveedor, asegurando claridad y cumplimiento.

				2024
Pago a proveedores	Tipo de Proveedor	Hasta 30 días	Entre 31 y 60 días	Más de 60 días
N° de Facturas Pagadas	Nacional	1.861	92	87
	Extranjero	0	0	0
	Total	1.861	92	87
Monto Total en MM\$	Nacional	4.377.367.927	1.008.598.936	1.490.560.646
	Extranjero	0	0	0
	Total	4.377.367.927	1.008.598.936	1.490.560.646
N° de Proveedores	Nacional	27	137	26
	Extranjero	0	0	0
	Total	27	137	26

Monto Total de Interés Mora en MM\$	Nacional	0	2024
	Extranjero	0	
	Total	0	



Evaluación de Proveedores

La Gerencia de Compras Corporativas de Bupa se encarga de supervisar a todos los proveedores de la compañía. Nuestra gestión se basa en una política rigurosa que garantiza la transparencia y el cumplimiento legal en la selección y contratación de proveedores.

La gestión de proveedores está conformada por 3 normativas/reglamentos fundamentales que permiten evaluar al proveedor previa contratación (en procesos licitatorios o cuando se solicita alta de proveedor en sistema) y durante la prestación del servicio/compra. Estas normas son:

➔ **Segmentación de servicios:** Clasificamos los servicios de los proveedores según su importancia para Bupa Seguros. Esta clasificación nos permite determinar el nivel de riesgo y los requisitos específicos para cada proveedor, como evaluaciones de privacidad, sostenibilidad y cumplimiento.

➔ **Due Diligence:** Antes de contratar a un nuevo proveedor, realizamos una evaluación exhaustiva para verificar su solvencia y capacidad de cumplir con nuestros estándares.

➔ **Código de ética:** Exigimos a todos nuestros proveedores que cumplan con un código de ética estricto, alineado con los valores de Bupa.

Adicionalmente, se cuenta con un proceso específico para evaluar el servicio de un proveedor, que se genera sobre la base de las normas:

➔ **Evaluación de desempeño:** Realizamos evaluaciones periódicas para medir el desempeño de los proveedores y garantizar que sigan cumpliendo con los acuerdos contractuales.

Se destaca, que todo proveedor nuevo antes de ser creado en el sistema operativo SAP, deba pasar por la evaluación de segmentación, de Debida Diligencia y de cualquier otra que derive de estas, así como debe completar documentos de confidencialidad, conflicto de interés, y de sus planes de sostenibilidad.

Desde 2023, Bupa ha implementado un indicador para medir el progreso hacia su objetivo de ser carbono neutral. Iniciamos evaluando a los proveedores de tecnología de la información, lo que nos permite analizar su contribución a esta meta.

Al cumplir con estos procesos, Bupa asegura la calidad de los servicios y productos adquiridos, minimiza los riesgos y fortalece su reputación en el mercado.

Cumplimiento legal y normativo



Cientes

Bupa Seguros cuenta con procesos documentados orientados a garantizar un trato justo a sus clientes, alineados con la normativa vigente de conducta de mercados, poniendo siempre al cliente en el centro de sus operaciones.

Además, dispone de procesos de gestión de reclamos a través de diversos canales, diseñados para proporcionar respuestas oportunas a las consultas y requerimientos de los clientes, asegurando una gestión eficiente y conforme a la normativa aplicable. Estos procesos garantizan la protección de los derechos de los clientes en todas las etapas del ciclo de vida del producto: precontractual, venta y postventa.

En Bupa Seguros medimos la experiencia de nuestros clientes, donde obtenemos su feedback en las distintas etapas de venta y postventa de manera permanente, lo que nos permite entender sus necesidades para así actuar de

manera oportuna en las mejoras necesarias para entregar un servicio de excelencia.

Los productos de Bupa Seguros se comercializan exclusivamente en Chile, por lo que todos los procesos de venta están ajustados y alineados con la regulación local vigente. Bupa Seguros también cuenta con la Política de Cumplimiento Normativo y Riesgo de Conducta, cuyo objetivo es asegurar el cumplimiento integral de las obligaciones regulatorias. Esta política define principios y normas para la gestión del cumplimiento, establece responsabilidades sobre los riesgos asociados y proporciona lineamientos para mantener una relación transparente, abierta y constructiva con los reguladores.

Cabe destacar que, durante el año 2024, Bupa Seguros no ha recibido sanciones por incumplimientos a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Trabajadores

Bupa Seguros cuenta con un canal de denuncias, un reglamento interno y un Código de Conducta, herramientas que son de pleno conocimiento por parte de todos los colaboradores y que funcionan como mecanismos de prevención y detección de posibles incumplimientos en materia de derechos laborales.

Asimismo, la compañía dispone de procesos específicos para la prevención de riesgos laborales, salud y seguridad en el trabajo, los cuales están alineados con el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad (RIOHS), asegurando un entorno laboral seguro y saludable para todos los colaboradores.

Bupa Seguros también cuenta con una Política Corporativa de Personas, cuyo objetivo es proteger y gestionar adecuadamente los derechos de los trabajadores, garantizando un trato justo y conforme a la legislación laboral local.

En línea con su compromiso de cumplimiento, la empresa ha implementado un proceso de gestión de cambios normativos, alineado con la Política de Cumplimiento Normativo y Riesgo de Conducta, que permite garantizar la correcta implementación de la normativa laboral vigente, tanto en su versión actual como en sus eventuales modificaciones. La Función de Cumplimiento trabaja en estrecha colaboración con la Gerencia de Personas y sus equipos para asegurar el cumplimiento oportuno de las disposiciones regulatorias aplicables.

En caso de infracciones o incidentes laborales, la Función de Cumplimiento analiza cada caso, define planes de acción y supervisa su implementación con el objetivo de mitigar riesgos y prevenir futuras ocurrencias, en el marco de la Política de Gestión de Riesgos y el Marco de Gestión de Riesgos e Incidentes.

Durante el año 2024, Bupa Seguros no ha registrado multas ni sanciones por parte de la Dirección del Trabajo.



Medioambiental

La Política de Sostenibilidad de Bupa, aplicable a todas las empresas del grupo, establece como prioridad garantizar el estricto cumplimiento de las leyes y regulaciones ambientales vigentes.

Para asegurar dicho cumplimiento, la compañía ha implementado un proceso de cumplimiento ambiental, el cual define la gestión de actualización, control periódico y seguimiento del cumplimiento de las diversas normativas ambientales aplicables a las opera-

ciones del grupo.

Este proceso incluye la contratación permanente de una asesoría externa especializada, encargada de mantener actualizado el listado de normativas aplicables y brindar apoyo en su cumplimiento ante las autoridades competentes.

Como parte de este proceso, se elaboran informes periódicos de cumplimiento, y en caso de detectarse brechas, se definen e implementan planes de acción correctivos, asegu-

rando así la mejora continua y la mitigación de riesgos ambientales.

Durante el período reportado, no se han registrado multas, sanciones ni procedimientos sancionatorios por parte de la Superintendencia de Medio Ambiente, reflejando el compromiso de Bupa Seguros con la gestión ambiental responsable y el cumplimiento normativo.

Libre Competencia

Bupa Chile cuenta con una política de libre competencia que entrega los lineamientos sobre la normativa legal vigente en esta materia, la cual aplica para todos los colaboradores de Bupa Chile y sus empresas relacionadas. Además, desde el área de Cumplimiento se están desarrollando protocolos y medidas para fortalecer los lineamientos de esta política y garantizar su cumplimiento.

A la fecha, Bupa Chile y Bupa Seguros no han sido sancionadas por incumplimientos en materia de Libre Competencia, reafirmando su compromiso con el cumplimiento legal y regulatorio y las mejores prácticas del mercado. No ha sido sancionada por incumplimientos en materia de Libre Competencia, reafirmando su compromiso con el cumplimiento normativo y las mejores prácticas de mercado.

Cumplimiento regulatorio

Bupa Seguros cuenta con una Política de Cumplimiento Normativo y Riesgo de Conducta, la cual es gestionada por el equipo de Riesgos & Cumplimiento con el apoyo del equipo de Cumplimiento del Corporativo, quienes en su rol de segunda línea de defensa, han implementado un proceso que permite monitorear y gestionar en conjunto con las

distintas áreas y de manera continua la normativa legal vigente y toda nueva regulación con impacto en los distintos procesos del negocio, especialmente aquella relacionada con los derechos del consumidor, con el objeto de garantizar su oportuna implementación y mitigar el riesgo de incumplimientos regulatorios

Prevención de Delitos

En materia de prevención de delitos, Bupa Seguros ha adoptado e implementado un Modelo de Prevención conforme a las disposiciones de la Ley N° 20.393 sobre responsabilidad penal de las empresas y sus últimas modificaciones, el cual forma parte del sistema de cumplimiento normativo con el que la compañía se ha dotado y da cuenta de su compromiso organizacional por evitar la comisión de delitos. Este sistema permite evaluar los riesgos de cumplimiento a partir de una serie de criterios, como el tamaño de la Compañía, sus actividades, sus relaciones con terceros, y el contexto sociocultural y económico en el que opera.

En línea con este compromiso, y con el apoyo de asesores externos, se han desarrollado y actualizado matrices de riesgos y controles, asegurando su alineación con las nuevas exigencias legales en materia de responsabilidad penal. Estas matrices no solo cumplen con la normativa

vigente, sino que también reflejan un análisis específico de los riesgos inherentes a la operación de la compañía.

Bupa Seguros cuenta con un Encargado de Prevención de Delitos, quien reporta periódicamente su gestión ante el Comité de Riesgos, órgano dependiente del Directorio de la compañía. Para el cumplimiento de sus funciones, este encargado recibe el respaldo del equipo de Riesgos & Cumplimiento de Bupa Seguros, así como del equipo de Cumplimiento de Bupa, en su rol de segunda línea de defensa, lo que garantiza independencia y objetividad en la gestión del programa de prevención.

A la fecha, Bupa Seguros, sus altos ejecutivos y directores no han sido sancionados por incumplimientos a la Ley 20.393, reflejando su compromiso con la legalidad y la ética empresarial.

Sostenibilidad



Sostenibilidad

Bupa Seguros cuenta con procesos documentados orientados a garantizar un trato justo a sus clientes, alineados con la normativa vigente de conducta de mercados, poniendo siempre al cliente en el centro de sus operaciones.

A continuación, y siguiendo las indicaciones establecidas en la Norma 461 de la Comisión para el Mercado Financiero de Chile, se expone la tabla de cumplimiento SASB con los indicadores solicitados para el sector Seguro en su versión 2018.

Tema	Código SASB	Métrica	Unidad	Respuesta
Información transparente y asesoramiento justo para los clientes	FN-IN-270a.1	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el marketing y la comunicación de información relacionadas con productos de seguros a clientes nuevos y antiguos	CLP	0
	FN-IN-270a.2	Relación entre quejas y reclamaciones	%	Indicador en revisión / en proceso de implementación
	FN-IN-270a.3	Tasa de retención de clientes	%	Indicador en revisión / en proceso de implementación
	FN-IN-270a.4	Descripción del enfoque para informar a los clientes sobre los productos	Descripción	<p>El enfoque para informar a nuestros clientes consta de un plan de comunicación a potenciales clientes con toda la estrategia de campaña, Web, redes sociales, contenido, comunicación en prestadores, fuerza de ventas, corredores, etc. Por otra parte para nuestros clientes tenemos el proceso de onboarding, donde se envía en el flujo de la contratación, correo electrónico que contiene información importante sobre el producto contratado como la póliza, DPS y mandato de pago, además, información sobre canales de atención, detalle de uso sucursal virtual, cómo reembolsar y otra información de interés. Adicionalmente, se comunica a los clientes cada mejora como: beneficios, descuentos, funcionalidades Blua, entre otros (plan de engagement).</p> <p>En el caso de los prospectos, los anuncios se enfocan en los beneficios de Bupa Seguros según cada línea de negocio.</p> <p>Para el caso de Pyme se generan llamadas telefónicas de bienvenida indicándoles como entrar a la sucursal virtual y utilizar los canales de autoatención para este tipo de clientes gestiones sus propios requerimientos.</p>

Tema	Código SASB	Métrica	Unidad	Respuesta
Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión en la gestión de inversiones	FN-IN-410a.1	Total de activos invertidos, por sector y clase de activo	CLP	14.285.922.657
	FN-IN-410a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG) en los procesos y estrategias de gestión de las inversiones	Descripción	En cuanto a ESG, si bien nuestra política limita los emisores financieros únicamente a bancos nacionales, hemos asegurado el cumplimiento de los lineamientos ESG a través de los administradores de inversiones (corredoras), quienes están adscritos a este criterio.
Políticas diseñadas para incentivar la conducta responsable	FN-IN-410b.1	Primas netas emitidas relacionadas con la eficiencia energética y la tecnología con baja emisión de carbono	CLP	N/A
	FN-IN-410b.2	Análisis de productos o características de productos que incentivan la salud, la seguridad o acciones o comportamientos ambientalmente responsables	Descripción	N/A
Exposición al riesgo ambiental	FN-IN-450a.1	Pérdida máxima probable (PML) de productos asegurados a causa de catástrofes naturales relacionadas con el clima	CLP	Durante 2024 no se revisó este tipo de análisis.
	FN-IN-450a.2	Importe total de las pérdidas monetarias atribuibles a los pagos de seguros (indemnizaciones) de (1) catástrofes naturales modelizadas y (2) catástrofes naturales no modelizadas, por tipo de evento y segmento geográfico (antes y después del reaseguro)	CLP	0
	FN-IN-450a.3	Descripción del enfoque para la incorporación de los riesgos ambientales en (1) el proceso de suscripción de contratos individuales y (2) la gestión de los riesgos a nivel de empresa y de la adecuación del capital	Descripción	Durante 2024 no se incorporaron riesgos ambientales en el proceso de suscripción de contratos individuales ni en la gestión de los riesgos a nivel de empresa y de la adecuación del capital
Gestión del riesgo sistémico	FN-IN-550a.1	Exposición a los instrumentos derivados por categoría: (1) exposición potencial total a derivados sin compensación central, (2) valor total razonable de las garantías aceptables contabilizadas en la cámara de compensación central, y (3) exposición potencial total a derivados con compensación central	CLP	Durante 2024 no existieron instrumentos derivados para las categorías descritas en el indicador.
	FN-IN-550a.2	Valor razonable total de las garantías por préstamo de valores	CLP	Durante 2024 no existieron garantías por préstamo de valores.

Tema	Código SASB	Métrica	Unidad	Respuesta
	FN-IN-550a.3	Descripción del enfoque para la gestión de los riesgos relacionados con el capital y la liquidez asociados a las actividades sistémicas no aseguradas	Descripción	<p>Política de Gestión de Riesgos: Bupa Seguros cuenta con una Política de Gestión de Capital que entrega los lineamientos para gestionar los riesgos de solvencia y liquidez. Esta política tiene como objetivo establecer principios claros donde la Entidad garantice que gestiona su capital de la forma más eficiente posible, manteniendo al mismo tiempo un capital suficiente para proteger los intereses de sus clientes y satisfacer las expectativas de los reguladores, las agencias de calificación y otras partes interesadas clave.</p> <p>Pruebas de estrés: Anualmente Bupa Seguros realiza un ejercicio de estrés que consiste en aplicar escenarios de estrés local y global de acuerdo con la metodología implementada por la Market Unit (Sanitas), con el objeto de evaluar los eventuales riesgos de solvencia y liquidez.</p> <p>Planes de Contingencia: En caso de no estar dentro del apetito de riesgos definido para la solvencia y liquidez, la compañía puede acceder a aumentos de capital o préstamos entre empresas relacionadas, esto está establecido como política interna desde la Market Unit.</p> <p>Liquidez y Capacidad de Respuesta: Existe un control diario que monitorea el nivel de liquidez de la compañía, mitigando cualquier desviación de los movimientos del mercado y que se acerque o pase los límites de riesgos definidos como compañía. Adicionalmente, la compañía realiza periódicamente proyecciones de caja incorporando ingresos y egresos esperados y proyecciones de flujo efectivo de activos y pasivos.</p> <p>Gestión de Riesgos de Liquidez: La política de inversiones de la compañía establece que nuestros instrumentos de inversión están indexados principalmente la UF (Unidad de Fomento) lo que mitiga el riesgos de desviaciones. La compañía mantiene suficiente dinero en efectivo y equivalentes de efectivo para cumplir con los egresos esperados, además cuenta con una porción de activos con vencimiento a corto plazo para satisfacer las necesidades en su debido plazo.</p> <p>Exposición a Derivados: No tenemos derivados.</p>
Número de pólizas vigentes	FN-IN-000.A	Por segmento: (1) de propiedad y accidentes, (2) de vida, (3) de reaseguros asumidos	#	<p>Salud: 2140</p> <p>Vida: 668</p> <p>Reaseguros asumidos: 0</p> <p>Total: 2808</p>

Hechos relevantes o esenciales



Hechos relevantes o esenciales

Según lo informado a Comisión para el Mercado Financiero de Chile para el período reportado.

01/04/2024	Junta de Accionistas	El Directorio acordó citar a Junta Ordinaria de Accionistas a realizarse el día 29 de abril de 2024, a las 14:00 horas.
02/05/2024	Junta de Accionistas	Se anuncia que el día 20 de abril de 2024 fue realizada la junta ordinaria de accionistas y se listan los acuerdos alcanzados.
29/08/2024	Otros	Se anuncia la aprobación de la nueva Política de Operaciones Habituales, confeccionada de acuerdo a las instrucciones contenidas en la Norma de Carácter General N° 501.
09/09/2024	Cambios en la administración	Se anuncia la designación de la señora María Francisca Llanos Mora como Subgerente de Operaciones.
10/09/2024	Cambios en la administración	Se anuncia la renuncia de doña Lorena Harris Correa, Subgerente de Operaciones, efectiva el 31 de octubre de 2024.
19/11/2024	Cambios en la administración	Se anuncia la renuncia de doña Paola Herrera Bunster, Gerente General, efectiva el 30 de noviembre de 2024.
21/11/2024	Cambios en la administración	Se anuncia el nombramiento de don Francisco Raveau Hübner como Gerente General Interino a partir del 1° de diciembre de 2024.
20/12/2024	Cambios en la administración	Se anuncia la renuncia de don Javier Schulz Eisele, Gerente Asistencial, efectiva el 1 de enero de 2025.

Comentarios de accionistas y del comité de directores



No existen comentarios de accionistas ni del comité de directores.

Informes financieros



Los estados financieros están
disponibles en nuestro [sitio web](#)



***Bupa
Seguros***