



Bupa
Seguros



Bupa Seguros: Expertos en salud

Memoria anual 2025



NCG 461: 6.4.i , 6.4.iii

Razón Social: Bupa Compañía de Seguros de Vida S.A.

R.U.T: 76.282.191-5

Tipo de entidad: sociedad anónima cerrada

Objeto de la sociedad: asegurar riesgos de personas o garantizar capitales y rentas, según el DFL N° 251 de 1931. Asimismo, puede realizar actividades autorizadas por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) que sean afines al giro de seguros de vida.

Sede Central / Domicilio Legal: La Concepción 206, Providencia, Santiago. Corresponde a oficinas corporativas en arriendo. Al ser parte de Bupa Chile, la sociedad comparte ciertos departamentos, sistemas y servicios prestados por la matriz a través de Bupa Administración y Servicios es una empresa relacionada que presta servicios de apoyo (back office).

Página web: www.segurosbupa.cl



Tabla de contenidos

1. Somos Bupa Seguros, experto en salud

- 1.1 Bupa Seguros 2025: una mirada a su impacto y solidez en Chile
- 1.2. Carta del Gerente General
- 1.3. Identidad corporativa: propósito, ambición y valores
 - 1.3.1 Trayectoria: más de una década facilitando el acceso a la salud
 - 1.3.2 Hitos estratégicos de 2025
- 1.4 Propiedad y estructura de control: Reinvesting for Better Health

2. Estrategia y modelo de negocio

- 2.1 Estrategia 3x100: 2025-2027
- 2.2 Sostenibilidad y compromiso One Health

3. Asegurados, la primera prioridad

- 3.1 Oferta diferenciadora y democratizadora
- 3.2 Obsesión por el cliente
- 3.3 Bienestar proactivo y el rol estratégico de Blua
- 3.4 Transparencia y conducta de mercado: el pilar de la confianza

4. Liderazgo responsable

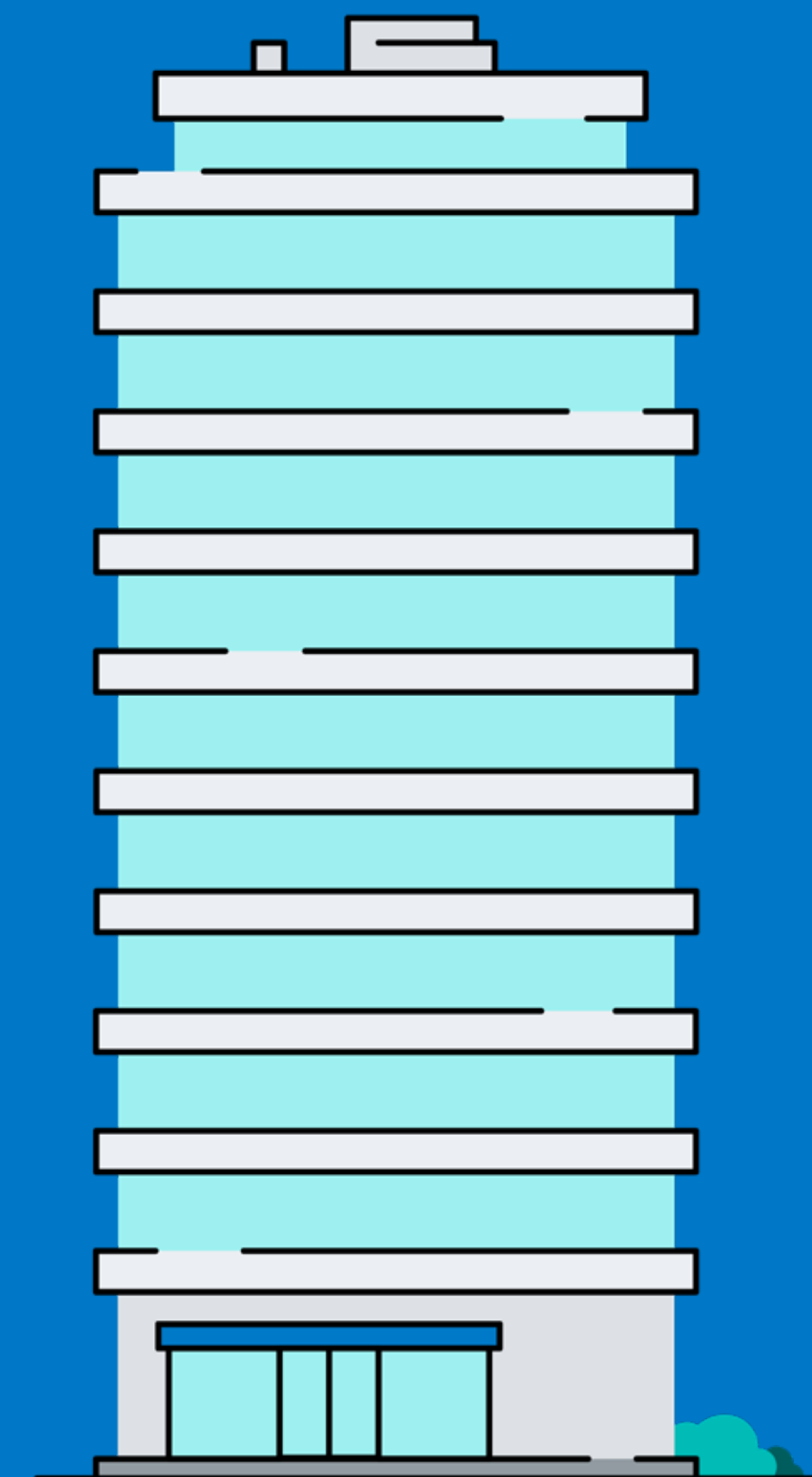
- 4.1 Directorio
- 4.2 Liderazgo ejecutivo
- 4.3. Anticipar para proteger: gestión de riesgos
 - 4.3.1 Cultura de riesgos y gobernanza
 - 4.3.2 Taxonomía y matriz integrada de riesgos materiales
 - 4.3.3 Gestión de riesgos y oportunidades ante el cambio climático
- 4.4 Ética, cumplimiento y Derechos Humanos

5. Equipo Bupa Seguros: colaboradores y aliados

- 5.1 Cultura “Bupa Love” y compromiso extraordinario
 - 5.1.1 Radiografía de la dotación
 - 5.1.2 Formación y capacitación
- 5.2 Proveedores y socios estratégicos

6. Anexos

- 6.1 Tabla de requerimientos NCG 461 y 519
- 6.2 Indicadores SASB (Sustainability Accounting Standards Board)
- 6.3 Detalle dotación
- 6.4 Hechos esenciales



1

Somos
Bupa
Seguros,
expertos
en salud



1.1 Bupa Seguros 2025: una mirada a su impacto y solidez en Chile



+120 mil
personas aseguradas



65,3 puntos
Puntos en el NPS



22.161
Pólizas vigentes en
todos los segmentos



33%
Crecimiento
en ingresos



1
Tonelada CO2e
alcance 1 y 2*



61%
Clientes
digitalizados



66%
Tasa de retención
de clientes



1,08
Horas promedio anuales
de capacitación por
empleado



87 puntos
Índice de eSat
de colaboradores



18
Colaboradores*

13.474
Patrimonio neto
(MM\$)

1.258
Resultado del ejercicio
(utilidad en MM\$)

*Datos de huella carbono 2025 serán auditados externamente en 2026

*Bupa Seguros cuenta con una dotación directa de 18 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.

*Compuesto por total de atenciones e interacciones digitales con Ruts únicos.

1.2. Carta del Gerente General

Estimados accionistas, colaboradores y asegurados:

Al realizar el balance del ejercicio 2025, podemos afirmar con satisfacción que este ha sido un año de madurez operativa y consolidación estratégica para Bupa Seguros. En un entorno desafiante para la industria, nuestra compañía no solo ha demostrado resiliencia, sino que **ha reafirmado su liderazgo con resultados históricos** que validan nuestra visión de largo plazo.

Cerramos el año con un crecimiento de 33% en ingresos, una cifra que destaca muy por encima del promedio del mercado. Este desempeño no es casualidad; es el resultado de una estrategia clara, basada en proveer las mejores soluciones del mercado. y tener siempre al cliente en el centro de nuestro quehacer. Fuimos pioneros en desarrollar productos para las **pequeñas y medianas empresas (pymes)**, permitiéndonos democratizar el acceso a seguros de calidad para miles de emprendedores y sus equipos. Adicionalmente, hemos consolidado una importante participación de mercado en seguros indivi-

duales, a través de productos innovadores con excelentes coberturas tanto para clientes Isapre como Fonasa.

Internamente 2025 será recordado como el año de nuestra **“Revolución Operativa”**. Tomamos la decisión estratégica de internalizar nuestros sistemas críticos, dejando de depender de proveedores externos para nuestra operación. Este hito nos ha permitido mejorar nuestros tiempos de respuesta, aumentar nuestra capacidad de desarrollo de productos, y otorgar soluciones digitales con mayor autonomía a nuestros clientes. Esta transformación es un facilitador clave de uno de los pilares estratégicos de Bupa a nivel global: **Connected Care** permitiéndonos conectar de manera más fluida nuestro seguro con la red de prestadores del Grupo Bupa, asegurando una experiencia de primer nivel a nuestros clientes, desde el seguro hasta la atención médica.

Impulsados por una verdadera **obsesión por el cliente**, durante este ejercicio implementamos más de 600 mejoras directas en la experiencia de nuestros asegurados. Gracias a esta agilidad y al fortalecimiento

de nuestra oferta digital, alcanzamos un NPS histórico de 65,3 puntos, reflejando nuestra dedicación por perfeccionar cada **micro-momento** en el viaje de salud de quienes confían en nosotros.

Mirando hacia adelante, nuestro desafío es evolucionar el rol tradicional del seguro. Ya no basta con ser eficientes “pagadores de cuentas”; nuestra meta es ser socios activos en la salud de las personas. La incorporación de herramientas de Salud Digital (Blua) buscan anticipar y prevenir, alineándonos con el propósito global de Bupa de construir un mundo con vida más sanas, largas y felices y crear un mundo mejor.

Agradecemos la confianza de nuestros asegurados y el compromiso inquebrantable de nuestro equipo. **Bupa Seguros enfrenta el 2026 con una base financiera sólida**, una operación modernizada y una estrategia clara para seguir liderando la transformación de la salud en Chile.

Por último, nuestra gestión no solo busca resultados financieros, sino generar un impacto positivo en la sociedad y el planeta. Alineados con nuestra estrategia de sostenibilidad global “Better World”, desarrollamos iniciativas en base a sus tres pilares; personas, donde nuestro objetivo es hacer que la atención médica y el bienestar sean más accesibles para millones de personas; comunidades, donde buscamos contribuir a que nuestras ciudades sean más saludables e inclusivas; y planeta, en que nos hemos comprometido a ser una empresa cero emisiones netas para 2040 a nivel global. Bajo este último punto, nos enorgullece decir que las emisiones de alcance 1 y 2 de Bupa Seguros durante 2025 han llegado a ser de 1 tCO₂e. Entendemos que un mundo sano es la base para personas sanas, y por ello la sostenibilidad es un eje central.

De cara al ciclo 2026-2028, nuestra ambición estratégica es clara: ser la compañía de salud más centrada en el cliente del mundo, combinando la calidez del cuidado humano con la potencia de la innovación tecnológica.

Francisco Raveau Hübner
Gerente General Bupa Seguros



1.3. Identidad corporativa: propósito, ambición y valores

NCG 461: 2.1

Bupa Seguros opera bajo un marco de identidad global que define no solo lo que hace, sino el impacto que busca generar en la sociedad y el planeta. Sus acciones se guían por una ambición clara que los conecta con los estándares de excelencia del Grupo a nivel mundial.

Propósito

Ayudar a las personas a tener vidas más largas, sanas, felices y crear un mundo mejor.

Ambición

Ser la compañía de salud más centrada en el cliente del mundo.

Bupa Seguros adhiere al Pacto Global de las Naciones Unidas y fundamenta su gestión de riesgos y políticas internas en los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, asegurando procesos de debida diligencia que protegen la integridad de todos sus grupos de interés.

Para alcanzar estos desafíos el equipo mantiene un sólido apego a sus valores, que son los que les han permitido la senda de crecimiento.



Valientes

Hacemos realidad las nuevas oportunidades.



Empáticos

Actuamos con empatía y respeto.



Responsables

Somos responsables con nuestras decisiones y acciones.

1.3.1 Trayectoria: más de una década facilitando el acceso a la salud

NCG 461: 2.2

Lo que hoy conocemos como Bupa Seguros es el resultado de una evolución que busca redefinir el rol de las aseguradoras en la sociedad. Ya no se trata solo de brindar protección financiera, sino de ser un facilitador activo de salud.

Nuestra historia comenzó en 2013, bajo la constitución de Cruz Blanca Seguros de Vida. Sin embargo, el verdadero impulso hacia la escala global ocurrió en 2014, cuando la integración al Grupo Bupa nos permitió adoptar una nueva identidad corporativa y una filosofía de cuidado integral respaldada por un líder mundial. Esta unión fue el catalizador para acelerar una propuesta de valor basada en la prevención y la cercanía. Desde aquel entonces, hemos transitado desde un modelo tradicional hacia un sistema robusto de bienestar.

2013

La Superintendencia de Valores y Seguros (hoy CMF) autoriza el funcionamiento de la compañía, originalmente constituida como Cruz Blanca Seguros de Vida S.A.

2015 - 2017

Lanzamiento de los primeros Seguros Médicos Individuales (PMI) con cobertura global. En 2016, junto a IntegraMédica, se introduce Dental Bupa.

2024-2025

Consolidación de la Salud Digital con la plataforma Blua, que forma parte integral de los servicios ofrecidos por Bupa Seguros.

2014

Hito estratégico de adquisición por parte del Grupo Bupa, iniciando la integración a la red global de British United Provident Association y adoptando la marca comercial Bupa.

2018 - 2022

Periodo de expansión digital. Lanzamiento de productos catastróficos, soluciones para pymes y seguros especializados como Cuidado Total y Más Protección (enfocado en Fonasa).

1.3.2 Hitos estratégicos de 2025

NCG 461: 2.2

El año 2025 representó para Bupa Seguros un periodo de ejecución excepcional, donde la promesa de una salud 100% conectada y preventiva se tradujo en realidades operativas y comerciales concretas.



Revolución operativa: hacia la autonomía y agilidad

Este ejercicio marcó el cumplimiento del hito más ambicioso de Bupa Seguros: la internalización completa de los sistemas core de liquidación y administración. Al eliminar la dependencia de proveedores externos para procesos críticos, la organización logró una autonomía tecnológica que le permite hoy personalizar la oferta de productos con una agilidad sin precedentes. Esta transformación ha permitido optimizar los tiempos de respuesta hacia los asegurados, fortaleciendo la capacidad resolutive.



Consolidación de la salud preventiva y detección temprana

Tras el lanzamiento en 2024 de diagnósticos de vanguardia (Test de VPH domiciliario) por parte de Bupa Lab y de la plataforma de Salud Digital Blua, durante 2025 estos servicios se integraron plenamente en la propuesta de valor de la compañía. Bupa Seguros ha logrado transformar el aseguramiento en una herramienta proactiva, facilitando a sus beneficiarios el acceso a herramientas de detección temprana que impactan directamente en el pronóstico y bienestar de las personas.



Liderazgo en el segmento pyme

El 2025 consolidó a las pequeñas y medianas empresas como el principal motor de crecimiento de la aseguradora. Mediante el diseño de soluciones modulares y flexibles, la empresa logró democratizar el acceso a coberturas de salud de clase mundial, permitiendo que las pymes en Chile entreguen a sus colaboradores un estándar de protección y bienestar alineado con las mejores prácticas internacionales.



Aceleración de soluciones digitales en salud

La maduración de Blua redefinió la experiencia de los clientes durante el ejercicio. La compañía consolidó un ecosistema de atención remota y presencial sin fisuras, garantizando que el asegurado transite entre la telemedicina y la atención clínica física de manera fluida. Este avance ha permitido asegurar una atención oportuna, eficiente y centrada en la comodidad del paciente.



Excelencia en experiencia: récord histórico de satisfacción

Como resultado de estas iniciativas estratégicas, Bupa Seguros cerró el año 2025 con un hito cualitativo fundamental: el NPS (Net Promoter Score) alcanzó 65,3 puntos. Este récord histórico representa la validación de los asegurados a la estrategia de especialización y cercanía que la entidad ha implementado con rigor durante su trayectoria.

1.4 Propiedad y estructura de control: Reinvesting for Better Health

NCG 461: 2.3.1, 2.3.2, 2.3.3, 2.3.4.i, 2.3.4.ii, 2.3.4.iii.c, 2.3.4.iii.a

Bupa Compañía de Seguros de Vida S.A. a través de Bupa Chile es parte de Bupa (British United Provident Association) que, con sede en Reino Unido, es una organización con una trayectoria internacional de más de 78 años dedicada exclusivamente al bienestar humano.

A diferencia de las empresas tradicionales, Bupa opera bajo un modelo de gobernanza singular: no posee accionistas. Esta característica permite que la totalidad de las utilidades generadas se reinvierta en el propio sistema de salud, con el fin de perfeccionar la calidad clínica y ampliar el acceso a servicios médicos para los usuarios actuales y las generaciones venideras.

Este compromiso es lo que a nivel global denominamos “Reinvesting for Better Health” (Reinvertir para una Mejor Salud).

De conformidad con lo establecido en el Título XV de la Ley N° 18.045 de Mercado de Valores, Bupa Seguros es una sociedad controlada directamente por Bupa Chile S.A. Esta última, un sistema de salud integral diseñado para acompañar a las personas en cada etapa de su vida. Esta estructura permite a Bupa Seguros actuar en sinergia con una de las redes prestadoras más robustas del país, que incluye centros ambulatorios y hospitalarios de alta complejidad que atienden a millones de personas anualmente.

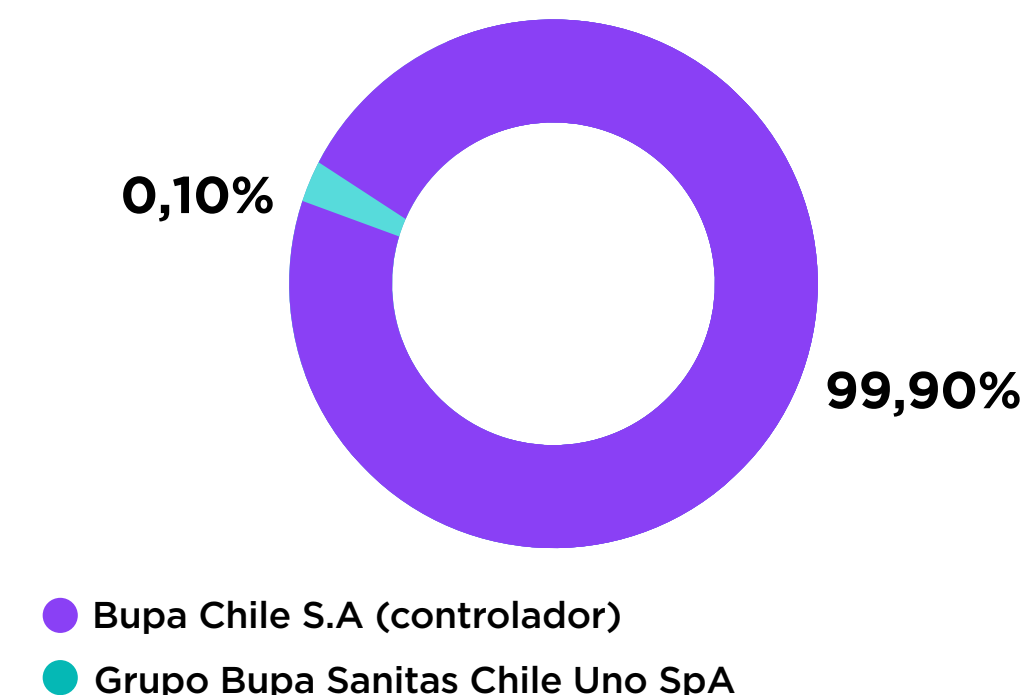
Esta pertenencia a un grupo global otorga a la compañía una solidez financiera excepcional y le garantiza el acceso a las mejores prácticas internacionales y a una innovación constante en el diseño de seguros de salud. Al 31 de diciembre de 2025, la sociedad contaba con 2 accionistas.

No existen acuerdos de actuación conjunta ni limitaciones a la libre disposición de las acciones. Asimismo, dada la naturaleza jurídica del controlador final en el Reino Unido (compañía limitada por garantía), no existen personas naturales detrás del controlador que posean la propiedad o el control final de la sociedad.

Durante 2025 no se registraron cambios en la propiedad de la entidad; no existen series de acciones y no se efectuaron retiros de utilidades (al igual que en el ejercicio anterior)

Por lo mismo, la entidad no ha efectuado reparto de dividendos en los últimos tres ejercicios comerciales.

Accionistas	R.U.T.	Número de Acciones	Participación (%)
Bupa Chile S.A. (controlador directo)	76.005.001-6	19.089.625	99,90%
Accionistas mayoritarios	N.A	0	0%
ADRs u otros certificados emitidos en el extranjero	N.A	0	0%
Fondos de pensiones	N.A	0	0%
Otros fondos	N.A	0	0%
Otros accionistas (Grupo Bupa Sanitas Chile Uno SpA)	76.351.855-8	1.506	0,10%
Total		19.091.131	100%



Parte del Grupo Bupa

NCG 461: 6.2.i



Bupa en el mundo



Más de **68 millones** de clientes alrededor del mundo



100 mil empleados en todo el mundo

Servicios de salud



20,7 millones de pacientes



520 centros ambulatorios



914 centros dentales



28 clínicas y hospitales

Seguros de salud



47,1 millones de clientes



Presencia en **19 países**



78 años de experiencia

Cuidados para el adulto mayor



+24 mil residentes adultos



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

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.



2

Estrategia y modelo de negocio

NCG 461: 6.1.i



Bupa Seguros opera en la intersección de un sistema de salud chileno en plena reconfiguración y un mercado asegurador que exige niveles inéditos de eficiencia. Ante la vulnerabilidad sistémica que afecta a actores tradicionales como isapres y clínicas, nuestro modelo de negocio no solo busca competir, sino redefinir el estándar de protección.

Mientras la competencia se intensifica bajo enfoques basados en precios, la compañía despliega una propuesta de valor basada en la sinergia técnica con la red prestacional de Bupa Chile, lo que nos permite trasladar ahorros de costos directamente al asegurado sin comprometer la calidad; un modelo de reinversión de excedentes en tecnología y salud predictiva; y transformación del seguro tradicional en una gestión activa y preventiva que garantiza la solvencia y la sostenibilidad del sistema a largo plazo.

Bajo la supervisión técnica de la CMF, y la UAF, garantizamos que la democratización del acceso —especialmente en segmentos como Fonasa y pymes— cuente con el respaldo de ratios de solvencia (ALM) y los estándares de Bupa (UK). Esta propuesta de valor tiene un alcance nacional

que adapta nuestra oferta a las realidades locales de todo el país. A continuación, se detalla cómo esta infraestructura de control y capilaridad geográfica se traduce en una oferta de aseguramiento diseñada para la sostenibilidad del sistema sanitario.

Esta propuesta de valor tiene un alcance nacional que adapta nuestra oferta a las realidades locales de todo el país.



Portafolio de soluciones

NCG 461: 6.1.i, 6.2.i, 6.1.ii, 6.2.v

La oferta se diseña bajo un principio de simplicidad y autogestión digital, permitiendo que la protección de salud sea accesible y fácil de utilizar.

Producto / línea de negocio	Ejemplos y atributos clave	Canal de distribución
Seguros complementarios individuales	Financiamiento de gastos médicos que permite el acceso a la salud de manera oportuna en modalidades de libre elección o red preferente. Foco en soluciones orientadas al segmento Fonasa.	Venta directa y canal digital: proceso de contratación 100% digital con asesoría.
Seguros colectivos	Soluciones a la medida, planes flexibles que permiten adaptarse a las necesidades de la empresa para brindar protección a sus colaboradores.	Corredores especializados: enfoque en consultoría técnica para beneficios de empresas.
Seguros pyme	Planes paquetizados y modulares con la posibilidad incorporar coberturas adicionales en la red de prestadores de Bupa.	Corredor y venta directa: procesos de contratación 100% digital con venta asistida y asesoría.
Seguros internacionales (individuales y corporativos)	Cobertura global con acceso a una amplia red de prestadores en EE.UU. y el resto del mundo.	Venta directa y corredores: asesoría personalizada para productos de alta complejidad.

Al cierre de 2025 Bupa Seguros administraba una cartera de 22.161 pólizas vigentes. De ellas 18.773 correspondieron a pólizas individuales y 4.545 incluyen seguro de vida. Las pólizas colectivas alcanzaron 3.388 y de ellas 803 fueron con cobertura de vida.

Dado que Bupa Seguros no posee subsidiarias ni asociadas relevantes, la descripción de los segmentos y productos corresponde íntegramente a las operaciones de la sociedad.

Posición y ventajas competitivas

La principal ventaja competitiva de Bupa Seguros es su modelo de salud integrado con la red prestacional de Bupa Chile operan de forma coordinada para garantizar una trayectoria clínica eficiente.



IntegraMédica y salud preventiva

Con 35 centros médicos en siete regiones, es la mayor red ambulatoria del país. Actúa como el primer punto de contacto, integrando el laboratorio Bupa Lab y herramientas de salud predictiva como Mediktor (IA), un asistente virtual que evalúa síntomas para entregar prediagnósticos orientativos y sugerir agendamientos preventivos.



Red de alta complejidad

Liderada por la Clínica Bupa Santiago, el centro asistencial más grande del Grupo Bupa a nivel mundial, y las clínicas regionales Bupa Reñaca y Bupa Antofagasta. Estas instituciones resuelven patologías de máxima complejidad bajo protocolos globales de seguridad clínica y acreditaciones de calidad vigentes.



Soporte y acompañamiento digital

Blua es el eje del cuidado continuo. Se han incorporado varias funcionalidades en el entorno Blua durante el 2025, como: Evalúa tus síntomas, Cuida tu mente, Fisioterapia digital y Mediktor. Esto se complementa con la gestión ágil de reembolsos vía WhatsApp y la cobertura en línea en las principales cadenas de farmacias.

Además, al no tener accionistas externos, Bupa Seguros opera bajo una lógica de reinversión de sus excedentes. Esto permite destinar recursos directamente a la mejora de la oferta de aseguramiento, innovación tecnológica y soluciones digitales (como la integración de Mediktor AI para salud predictiva), enfocándose en la sostenibilidad del negocio a largo plazo en lugar de la maximización de dividendos.

Desafíos del mercado

NCG 461: 6.1.ii

Bupa Seguros enfrenta competencia de otras compañías privadas de seguros en Chile, particularmente del segundo grupo, que ofrecen también coberturas de salud y vida. La industria es competitiva y está impulsada por la necesidad de innovación, diferenciación en el servicio y adaptabilidad a los cambios en el sistema de salud y su regulación. La diferenciación estratégica de Bupa Seguros no depende únicamente del costo de la prima, sino de la calidad de la red prestacional y la eficiencia en la gestión de siniestros, factores clave para sostener la preferencia de los clientes frente a competidores puramente transaccionales.

La industria está marcada por la vulnerabilidad ante cambios en el entorno sistémico de salud. El escenario que afecta a la industria (isapres y clínicas) en Chile ha reconfigurado el tablero competitivo, alterando el flujo de clientes hacia el seguro privado y modificando la fortaleza de los actores tradicionales. Esta inestabilidad del sistema prestacional exige una vigilancia extrema de los riesgos de entorno, ya que impacta directamente en la siniestralidad y en la percepción de seguridad del asegurado.

Frente a los intentos de captación de la competencia, la compañía utiliza el NPS (Net Promoter Score) como una barrera defensiva estratégica para monitorear la lealtad de la cartera y detectar señales tempranas de fuga.

En el segmento pyme, Bupa Seguros ha logrado democratizar el acceso a seguros de estándar corporativo, operando inicialmente en nichos donde otros actores no estaban presentes. Sin embargo, este éxito atrae a nuevos competidores, incrementando la presión sobre los márgenes y obligando a la institución a innovar en la personalización de productos para conservar su ventaja de primer entrante (first-mover advantage).

Adicionalmente, la compañía ha consolidado su oferta de seguros individuales a través de soluciones complementarias como el seguro Bupa Cuidado Total y Bupa Más Protección enfocado en el segmento Fonasa, donde la competencia es menor y la necesidad de protección financiera es crítica.



Marco legal y regulatorio

NCG 461: 6.1.iii, 6.1.iv, 6.2.viii

Bupa Seguros desarrolla sus actividades bajo un contexto normativo de alta exigencia, el cual define las capacidades técnicas y financieras necesarias para operar en el mercado chileno. El marco regulatorio no solo rige la operación, sino que establece las bases de nuestra gobernanza y gestión de riesgos:

- **Supervisión financiera y solvencia (DFL N° 251 y CMF)**

La compañía cumple estrictamente con la normativa de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) y el DFL N°251. Este marco impone la obligación legal de mantener ratios de solvencia por sobre los límites regulatorios y una supervisión constante del calce entre activos y pasivos (ALM), asegurando la solidez financiera necesaria para responder a nuestros asegurados.

- **Prevención de delitos y operaciones sospechosas (UAF y Ley N° 20.393)**

Unidad de Análisis Financiero (UAF): bajo la Circular N° 62 de la UAF, la entidad cumple con la obligación de identificar y emitir reportes de operaciones sospechosas, para mitigar riesgos de lavado de activos.

Responsabilidad penal (Ley N° 20.393): la gestión de integridad se rige por esta ley, que exige implementar un modelo de prevención de delitos (MPD) para resguardar la responsabilidad de la persona jurídica.

- **Protección de datos personales (Ley N° 21.719)**

Bupa Seguros reconoce la Ley N° 21.719 como un cambio normativo inminente y crítico. La adaptación a esta nueva regulación de protección de datos exige el fortalecimiento de capacidades técnicas, la asignación de recursos humanos especializados y la implementación de una nueva gobernanza para el resguardo de la información sensible de salud de nuestros clientes.

- **Conducta corporativa y relación con accionistas (Ley N° 18.046)**

La actuación de la compañía se ajusta a la Ley de Sociedades Anónimas, la cual rige aspectos fundamentales como la constitución de la sociedad, la relación con los accionistas y la política de dividendos, asegurando transparencia en el gobierno corporativo.

- **Contratación y transparencia (Código de Comercio)**

Todos los contratos y relaciones comerciales de aseguramiento se fundamentan en las disposiciones del Código de Comercio, garantizando certeza jurídica en la oferta de seguros de vida y salud.

Resumen de cumplimiento

NCG 461: 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5

Materia	N° de Sanciones Administrativas / Sentencias	Monto de Multas (CLP)	Comentario de Cumplimiento
Clientes y usuarios	0	0	No se registraron sanciones de la CMF ni sentencias en materia de protección al consumidor.
Laboral y seguridad social	0	0	Durante 2025 no se registraron tutelas laborales y ninguna sanción de la Dirección del Trabajo.
Libre competencia	0	0	Inexistencia de sentencias judiciales o sanciones por conductas anticompetitivas.
Medioambiente	0	0	No hubo procesos sancionatorios por incumplimiento de normativas ambientales.
Prevención de Delitos (Ley 20.393)	0	0	El Modelo de Prevención de Delitos no reportó infracciones ni sanciones legales.



2.1 Estrategia 3x100: 2025-2027

NCG 461: 4.1, 4.2

La hoja de ruta estratégica de la institución se denomina 3x100, una ambición global del Grupo Bupa que localmente guía la toma de decisiones y la asignación de recursos. Esta estrategia busca que la compañía sea la organización de salud más centrada en el cliente del mundo, apalancándose en la tecnología y en un propósito social profundo.

La ambición para el periodo 2025-2027 se articula sobre tres metas cuantitativas y cualitativas de alto impacto:



100 millones de clientes

El objetivo es ampliar la base de clientes y pacientes apoyados a nivel mundial para el año 2027. Este pilar busca aumentar el acceso a una atención médica asequible, oportuna y, sobre todo, preventiva.



Net Promoter Score **(NPS) de 100**

La propuesta es elevar el estándar del servicio (raising the bar) hasta alcanzar la excelencia total. La meta de un NPS de 100 simboliza el compromiso de que cada interacción con el asegurado sea digna de una recomendación absoluta.



100% de datos de clientes completos

Este pilar se enfoca en el uso ético y avanzado de datos clínicos y de salud. El objetivo es contar con un conjunto de datos integrados que permitan comprender las necesidades individuales y crear itinerarios de atención personalizados y predictivos.

Capitales (inputs)



Financiero

Patrimonio neto (MM\$).



Humano e intelectual

Bupa Seguros cuenta con una dotación directa de 18 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.



Social y relacional

Confianza de + de 120 mil clientes; red de 306 proveedores y sinergia con Bupa Chile.



Tecnológico y digital

Plataforma Blua, asistente Mediktor (IA) y datos clínicos integrados.



Natural

Operación con 100 % de energía renovable y concepto One Health.

Actividades centrales



Gestión de solvencia

Administración de reservas técnicas y financiamiento de la internalización tecnológica.



Pilar 100 millones de clientes (Democratización)

Diseño de seguros modulares para pymes y gestión de pagos oportunos a la cadena de suministro.



Pilar 100 % de datos y 100 de NPS

Uso de datos para rutas preventivas y escucha activa para optimizar el servicio digital.



Pilar 100% Net Zero

Digitalización de proceso para reducir el uso de papel y huella de carbono neta del servicio a los clientes.

Resultados e impacto (Outputs/outcomes)



Crecimiento de 33% en ingresos

Solidez financiera para respaldar el 100% de las obligaciones.



Índice de eSat de 87 puntos

100% de colaboradores alineados con el propósito de salud integrada.



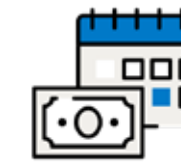
Cartera de 22.161 pólizas

Tasa de retención de 66%.



NPS de 65,3 puntos

61% de digitalización de clientes



Pago a proveedores en un plazo de 30 días.



1 tonelada de CO2e de alcance

1 y 2 (tCO2e) en 2025. Meta de descarbonización total para el año 2040.

2.2 Sostenibilidad y compromiso #OneHealth

NCG 461: 3.1.ii, 4.2

Como parte del Grupo Bupa a nivel global, la gestión de Bupa Seguros se fundamenta en el concepto global de #OneHealth (una sola salud), que establece que el bienestar de las personas está intrínsecamente ligado a la salud del planeta. Esta visión no solo guía nuestras acciones sociales y ambientales, sino que es el eje transversal que asegura la sostenibilidad de nuestro modelo de negocio a largo plazo.



Enfoque en sostenibilidad

Grupo Bupa busca generar un impacto positivo en el mundo y contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU. La organización reconoce que ser una empresa responsable es la base de su éxito a largo plazo.

Grupo Bupa tiene la ambición de alcanzar las cero emisiones netas en los tres alcances para 2040, para lo cual cuenta con objetivos de descarbonización a medio plazo alineados con la iniciativa Science Based Targets (SBTi) y por tanto compatibles con la limitación del calentamiento global a 1,5° C por encima de los niveles preindustriales. Para 2023 se espera alcanzar las cero emisiones netas en alcances 1 y 2.

Pilares de la Política de Sostenibilidad



Plan de Sostenibilidad

Diseñado para cumplir con su estrategia global, alineada con su propósito corporativo y sus enfoques en ESG (Medio Ambiente, Sociales y Gobernanza).



Cumplimiento

Garantiza el cumplimiento de las leyes y regulaciones ambientales, sociales y de gobernanza aplicables.



Monitorización

Realiza un seguimiento continuo de las materias ESG para garantizar su relevancia e implementación en todos sus negocios, identificando riesgos y oportunidades asociados.



Gobernanza

Cuenta con una estructura adecuada para supervisar y garantizar la ejecución de su plan de sostenibilidad, con roles y responsabilidades claramente definidos.



Medición e Informes

Mide, informa y realiza un seguimiento preciso del progreso hacia sus objetivos y KPI's principales.

Better World, la estrategia

La estrategia de sostenibilidad de Grupo Bupa, Better World, que genera los lineamientos para todo Grupo Bupa a nivel mundial, se basa en tres pilares:

1



Personas

Donde su objetivo es hacer que la atención médica y el bienestar sean más accesibles para 25 millones de personas más, mediante innovación, soluciones digitales y programas como Healthy Cities.

2



Comunidades

Busca lograr que 50 ciudades sean más saludables, más resilientes al cambio climático y más inclusivas para 2027. Abordará los principales desafíos de salud en las ciudades generados por el cambio climático y promoverá la inclusión mediante actividades como el deporte.

3



Planeta

Un planeta más sano implica comunidades más saludables, tiene la ambición de alcanzar las cero emisiones netas en los tres alcances para 2040 y cero emisiones netas en alcances 1 y 2 para 2030. Para ello invierte para restaurar y regenerar 75.000 hectáreas de naturaleza a nivel global, una extensión aproximadamente equivalente a la ciudad de Nueva York.

Personas

NCG 461: 4.2

#OneHealth: No se puede cuidar la salud de las personas sin cuidar también la salud del planeta

Ciudad Saludable es uno de los proyectos emblemáticos de la estrategia de sostenibilidad en Bupa Chile, y de Bupa Seguros como parte de ella, en línea con el ODS 3 Salud y Bienestar. Invita a las personas a adoptar hábitos saludables en su vida cotidiana, mientras que preserva y regenera el planeta. El objetivo detrás de Ciudad Saludable es simple, pero el impacto puede ser enorme: el desafío consiste en caminar 6 mil pasos diarios durante dos meses, registrándolos en la App Healthy Cities. Gracias a los más de 426 millones de pasos que se registraron durante la edición 2025, se pudieron transformar esos pasos en acciones concretas para cuidar los entornos.

Caminatas Bupa para personas mayores

Bajo este programa, se organizan circuitos de caminata guiados por profesionales de la salud, fomentando el envejecimiento activo en comunidades cercanas a sus instalaciones.

Esta actividad es complementada con mediciones funcionales aplicadas al inicio y al término del programa para evaluar la evolución de los participantes. Los resultados finales mostraron mejoras en fuerza de piernas y en equilibrio, junto con avances sostenidos en movilidad y capacidad funcional.

Además de las mejoras físicas, el programa permitió reforzar los vínculos sociales y el acompañamiento entre los participantes, aspectos clave para el bienestar emocional de las personas mayores. Este desarrollo también ha permitido fortalecer la creación de comunidades activas y comprometidas con la vida saludable, consolidando al programa como un espacio de encuentro y apoyo que se mantiene vigente desde su puesta en marcha hace cinco años.



Estudios medio ambiente y salud

Desde 2021, Bupa Chile mantiene alianzas con universidades líderes en Chile para generar y difundir conocimiento sobre cómo el cambio climático está afectando la salud de los chilenos, contribuyendo además al ODS 13 Acción por el Clima.

Estudio de Cambio Climático y Salud I, II y III

NCG 461: 3.1.ii

Bupa - Centro de Cambio Global UC

Bupa Chile, el Centro de Cambio Global de la Pontificia Universidad Católica de Chile, Microsoft Chile y la Embajada Británica, se unieron para investigar si la ocurrencia de temperaturas extremas tiene efectos sobre las consultas ambulatorias y hospitalarias de pacientes de la Región Metropolitana. El estudio analizó una década completa de registros clínicos anonimizados.

Tras analizar los registros clínicos anónimos de más de 6.600 pacientes mayores de 65 años diagnosticados con alguna enfermedad del sistema circulatorio de la red de Bupa Chile durante la última década, se constató que las temperaturas mínimas y máximas influyen en la ocurrencia de determinados episodios clínicos, lo que permite mejorar la capacidad predictiva de los centros de salud y prepararse para gestionar de mejor forma estos eventos.

¿Por qué esto es importante?

Porque entender cómo el clima afecta la salud permite actuar antes.

Gracias a este estudio, hoy se pueden anticipar cómo impactan las olas de calor o de frío en las personas, preparar mejor los centros de salud y diseñar soluciones que protejan especialmente a quienes están más expuestos.

De hecho, a partir de esta investigación se conformó una mesa de trabajo integrada por líderes del mundo público y privado, que fue el punto de partida para crear el protocolo de calor para trabajadores, una medida concreta que busca reducir los riesgos frente a las altas temperaturas.

Este protocolo se elaboró a partir de los resultados del estudio “Cambio Climático y Salud” y fue compartido y discutido con actores clave como las empresas miembros de Acción Empresas, la Gobernación Metropolitana, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y otros organismos relevantes.

Así, este estudio no se queda en el papel: ya está ayudando a tomar decisiones que protegen la salud de miles de personas en Chile.

Estudio Efectos del Megaincendio de Viña del Mar y Valparaíso en consultas médicas realizadas por Bupa Chile

Bupa - Centro de Ciencia del Clima y la Resiliencia (CR2) de la Universidad de Chile

En los últimos años, distintas regiones del mundo han sido afectadas por incendios forestales de magnitud, intensidad y duración sin precedentes, una tendencia que, de acuerdo con la evidencia científica, se intensificará producto del cambio climático. Sin ir más lejos, este año 2026 en ese momento las regiones de Biobío y Ñuble se enfrentaron a diversos focos de incendios que ya han dejando 20 fallecidos, más de 1.500 damnificados y miles de evacuados.

En este contexto, el Centro de Ciencia del Clima y la Resiliencia (CR2) de la Universidad de Chile, junto con Bupa Chile, desarrolló un estudio para indagar en el impacto de los efectos climáticos en la salud de las personas, a partir de los episodios de incendio ocurridos en la región de Valparaíso en febrero de 2024.

El estudio analizó los datos anonimizados de más de 7,8 millones de consultas ambulatorias realizadas en la red de prestadores Bupa después del mega incendio, para analizar los efectos de este evento sobre las atenciones médicas y la salud de las personas.

El lanzamiento de sus resultados permitió abrir un espacio de conversación intersectorial sobre los desafíos que enfrenta el sistema de salud y el nivel de respuesta ante eventos climáticos extremos.

Comunidad

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

Alianza con el Comité Paralímpico de Chile

Desde el año 2020, Bupa Chile es partner oficial de salud de Copachi, alianza que ha fortalecido la atención médica del Team ParaChile y ha permitido implementar iniciativas a nivel nacional que promueven el deporte como un motor de inclusión, salud y bienestar.

• **Campamentos “Yo soy Paralímpico”**

Esta iniciativa busca convocar a jóvenes y adultos con diversas situaciones de discapacidad al mundo del deporte, poner a prueba sus habilidades y detectar posibles talentos que puedan integrar el Team ParaChile en el futuro.

• **Festival Paralímpico**

Con el objetivo de fomentar la inclusión, promover el deporte adaptado y conectar con la comunidad, Bupa Chile y el Comité Paralímpico de Chile (Copachi), realizan los Festival Paralímpico, instancia que permite acercar a las personas a las distintas disciplinas paralímpicas que se realizan en el país y generar una experiencia empática y educativa sobre la discapacidad.



Planeta

NCG 461: 4.2

Como parte de su objetivo del pilar planeta, Grupo Bupa se compromete a mantener el calentamiento global por debajo de 1,5 °C, con respecto a los niveles preindustriales, alineando sus metas con el Acuerdo de París y con el ODS13 Acción por el Clima. La Grupo Bupa es una de las primeras grandes organizaciones de salud en suscribirse a la Science Based Targets Initiative (SBTi), certificando su compromiso con la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.

En Bupa Chile se cerró el 2025 con una huella de 3.470 toneladas de CO₂e en emisiones de alcance 1 y 2, lo que representa un 73,9% de reducción de su huella de carbono respecto de 2019. Esto corresponde a reducir 9.878 toneladas de CO₂e. ¡La entidad sigue enfocada en su misión de convertirse en una empresa cero neto a nivel global para el 2040!

Para lograr esto, Bupa Chile está enfocada en transformar la electricidad que utiliza en sus operaciones a energía verde, habiendo avanzado desde un 45% en 2019 a un 87% en 2025 de energía proveniente de fuentes renovables, incluyendo todas las instalaciones de Bupa Chile y sus negocios. En 2025 Bupa Seguros solo emitió 1 tonelada de CO₂e.



Metas globales Bupa, sus objetivos basados en la ciencia

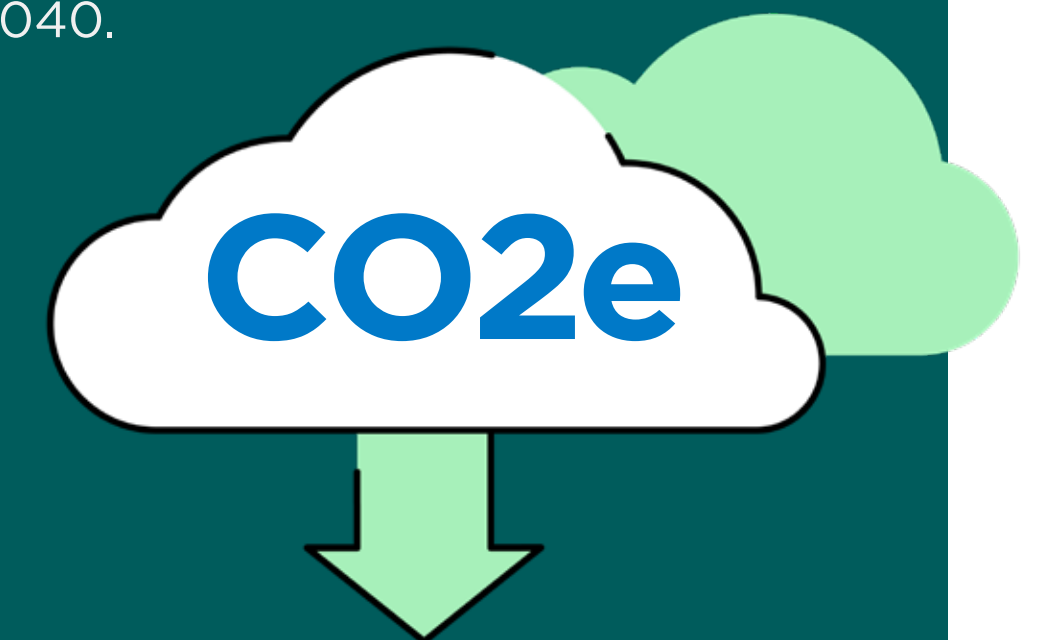
Para 2040, la ambición de Grupo Bupa es alcanzar las cero emisiones netas en los tres alcances de emisiones. También cuenta con la ambición de alcanzar las cero emisiones netas en los alcances 1 y 2 para 2030.

Para respaldar su ambición de cero emisiones netas, Grupo Bupa ha establecido metas científicas a mediano plazo alineadas con la limitación del calentamiento global a 1,5° C por encima de los niveles preindustriales, en los tres alcances de emisiones, validadas por la SBTi.

La iniciativa Science-Based Targets (SBTi) incentiva a las empresas a fijar objetivos basados en la ciencia, en línea con el Acuerdo de París.

Sus metas científicas validadas son:

- Reducir las emisiones de los alcances 1 y 2 en sus operaciones globales en al menos 46,2% para finales de 2030, respecto al año base 2019.
- Reducir las emisiones del alcance 3 en al menos 63% para 2034, respecto al año base 2019 (relativas a las categorías de bienes y servicios comprados, viajes de negocios y transporte y distribución en fases posteriores).
- Alinear su cartera de bonos corporativos, préstamos y acciones listadas con un escenario de 1,5°C para 2040.
- Esto respalda la ambición de Grupo Bupa de alcanzar cero emisiones netas para 2040.



Relacionamiento con grupos de interés

NCG 461: 3.1.iv, 6.1.v

Bupa Seguros identifica y gestiona sus relaciones con grupos de interés clave, entendiendo que sus actividades generan impactos directos en cada uno de ellos:



Clientes

La estrategia busca incluir información sobre las necesidades y retroalimentación de los asegurados para asegurar que se capturen y aborden sus requerimientos actuales y futuros, entregando productos de calidad que ayuden a las personas a tener vidas más largas, sanas y felices.



Inversionistas

Se mantiene una comunicación transparente sobre el desempeño financiero y el éxito continuo de la compañía para fortalecer la confianza y el valor de la inversión a largo plazo.



Comunidades y medio ambiente

Bupa opera bajo la convicción de que la salud de las personas está vinculada al entorno, por lo que busca contribuir e impactar positivamente en la comunidad y operar de manera sostenible.



Organizaciones no gubernamentales

Se establecen vínculos con entidades de la sociedad civil para colaborar en iniciativas alineadas con el propósito de mejorar la salud y el bienestar de las personas.

Pueblos originarios: dado el giro exclusivo de seguros de vida y salud, y que la operación se concentra en centros urbanos sin impacto directo en territorios indígenas protegidos, este grupo no se identifica como un actor impactado directamente por las operaciones físicas de la entidad. No obstante, la compañía garantiza la no discriminación y el acceso equitativo a sus servicios para todas las personas, sin distinción de origen étnico.

Sindicatos: a la fecha de cierre de esta memoria, no existen organizaciones sindicales constituidas dentro de Bupa Compañía de Seguros de Vida S.A.



Colaboradores

Se enfoca en el desarrollo, apoyo y retención del talento, asegurando que la estrategia institucional resuene en las personas, quienes también actúan como clientes al participar de los beneficios y ofertas de salud de Bupa.



Autoridades

Se consideran las expectativas de los reguladores y los requisitos normativos del sector seguros, manteniendo relaciones de trabajo sólidas para asegurar el cumplimiento, la calidad médica y la estabilidad del negocio.



Proveedores

La relación busca operar de manera ética y sólida con quienes apoyan las necesidades del negocio, desde sistemas de información hasta equipamiento, para ofrecer un servicio de alta calidad a los clientes.

Afiliaciones a gremios, asociaciones u organizaciones

NCG 461: 6.1.vi, 6.3

Liderazgo e industria



Asociación de Aseguradores de Chile A.G.

Asociación que agrupa más del 99% del primaje de seguros en el país y busca impulsar el crecimiento sostenido de la industria aseguradora.



Icare

Corporación privada independiente que tiene como propósito promover la excelencia empresarial en el país.



Cámara Chileno Británica

Institución que promueve el intercambio comercial, cultural y tecnológico entre Chile y el Reino Unido.

Sostenibilidad y acción climática



Acción Empresa

Organización que trabaja con más de 120 empresas para fomentar la sostenibilidad y el desarrollo responsable.



CLG Chile

Grupo de líderes empresariales por la acción climática que busca avanzar hacia la carbono neutralidad y una transición justa.



Red Global de Hospitales Verdes y Saludables

Comunidad internacional que busca reducir la huella ecológica del sector salud y promover la salud ambiental pública.



Instituto Jane Goodall

Organización mundial de conservación de la fauna y el medio ambiente.



Reconocimiento a una década de compromiso sostenible

En el marco del XXV Encuentro Anual de Socios de Acción Empresas, Bupa Chile fue distinguida entre 50 organizaciones por su compromiso permanente con el desarrollo sostenible en el país. La compañía fue reconocida en la categoría de empresas con entre 10 y 19 años de membresía activa en esta red estratégica de sostenibilidad empresarial.

Esta distinción pone en valor la trayectoria de la institución en la integración de la sostenibilidad como un eje central de su modelo de negocio.



Ningún directivo o ejecutivo de la entidad ocupa cargos de dirección en las asociaciones mencionadas.

Inclusión y equidad

NCG 461: 6.1.vi, 6.3



ReIN

Agrupación de empresas que trabajan para fomentar procesos responsables de inclusión laboral.



Red de Empresas Interculturales

Busca promover la inclusión de personas migrantes en el ámbito laboral chileno, generando espacios de encuentro.

Experiencia de clientes



DECcl

Asociación referente en experiencias que inspira a las organizaciones a poner a las personas en el centro de la actividad empresarial.



Ningún directivo o ejecutivo de la entidad ocupa cargos de dirección en las asociaciones mencionadas.

3

**Asegurados,
la primera
prioridad**



Expertos en salud, el motor del crecimiento

NCG461: 3.1.v

SASB: FN-IN-270a.2, FN-IN-270a.3

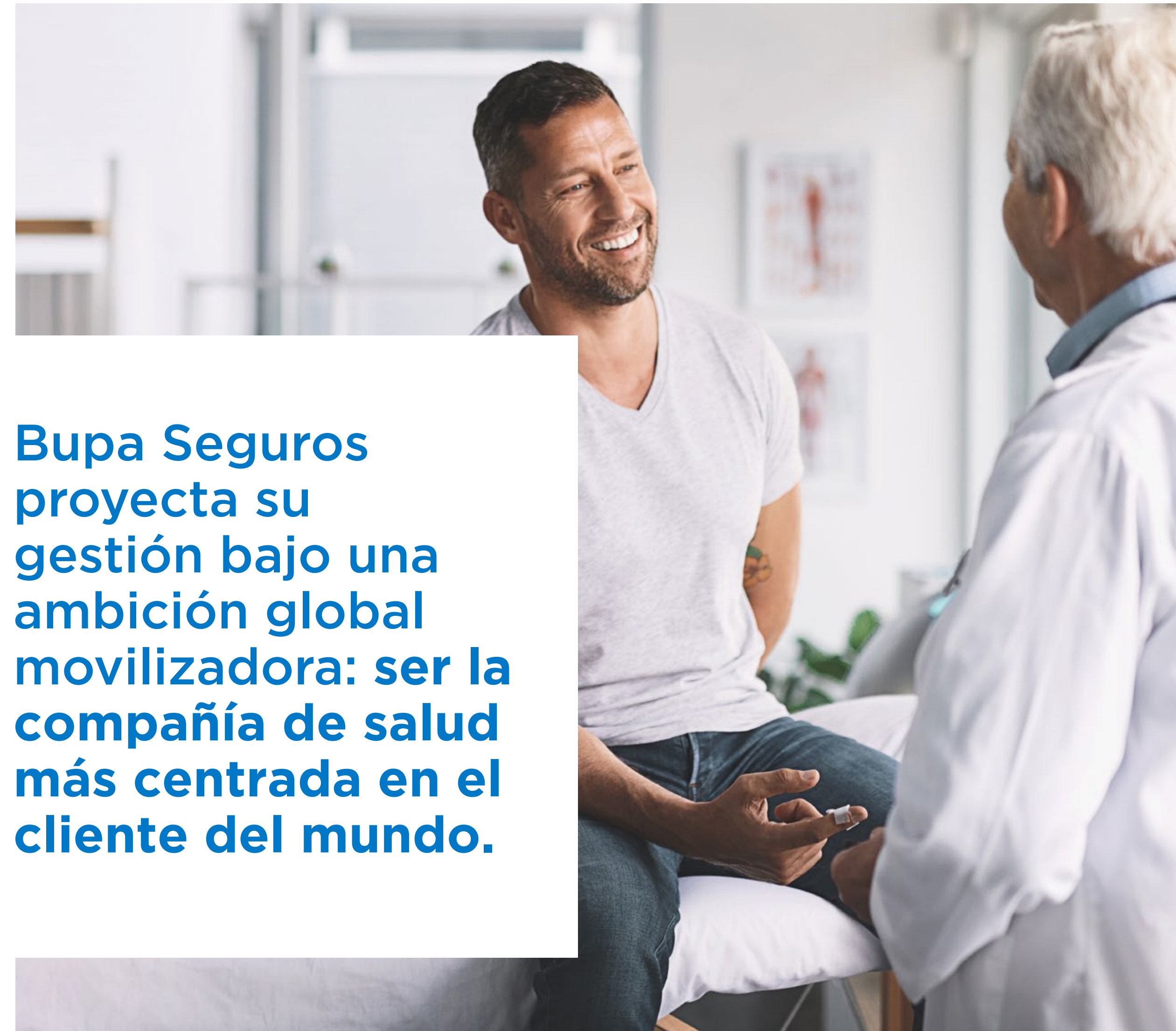
Bupa Seguros proyecta su gestión bajo una ambición global movilizadora: **ser la compañía de salud más centrada en el cliente del mundo**. Esta se materializa a través del concepto Connected Care (Cuidado conectado), donde la tecnología y la empatía se unen para acompañar a las personas en cada etapa de su vida, asegurando que el acceso a una salud de calidad sea simple, experta y humana. Este modelo que trasciende la protección financiera tradicional, convirtiendo a la entidad en un socio activo que guía y protege a los asegurados en cada etapa de su vida.

El ejercicio 2025 estuvo marcado por un crecimiento excepcional, con un incremento en ingresos de 33%, alcanzando una escala histórica de más de 18.000 nuevos clientes. Además, la compañía demostró una madurez operativa al lograr un ratio de quejas sobre siniestros de solo 1%.

La tasa de retención anual se situó en torno al 66%, lo que confirma que la gran mayoría de los asegurados que mantienen su solvencia financiera eligen permanecer en Bupa, reconociendo el sello de “Expertos en Salud” como un diferencial crítico.

Innovación y desarrollo de productos

La entidad promueve la innovación y destina recursos corporativos a la investigación y desarrollo que se traducen en la creación de nuevos productos y servicios que responden a las necesidades y los cambios del mercado y de los clientes. Entre los casos de éxito se pueden mencionar el lanzamiento de nuevas alianzas y/o acuerdos de distribución de nuestros productos como pymes y una variedad de seguros individuales compatibles con previsión de salud pública y privada.



Bupa Seguros proyecta su gestión bajo una ambición global movilizadora: ser la compañía de salud más centrada en el cliente del mundo.

Radiografía clientes 2025

SASB: FN-IN-000.A, FN-IN-270a.2



121.436
Cartera total
de clientes

Número de pólizas por segmento

Segmento	Salud	Vida	Total
Colectivos	3.388	803	3388
Individuales	18.773	4.545	18773
			22.161*

*El total refleja a los seguros de salud, algunas pólizas incluyen salud asociados, pero no hay pólizas de vida independientes.

Gestión de servicios y experiencia de clientes

+100 mil
consultas y solicitudes
recibidas

1%
ratio de quejas por
siniestros

Lealtad



65
puntos

Net Promoter Score
(NPS) promedio

68-69
puntos

NPS cierre de año (Q4)

Dinámica de retención

Tasa de retención

66,3% Pólizas anuales
66,0% Pólizas mensuales

Tasa de deserción

0,0% Pólizas anuales
3,4% Pólizas mensuales



Estos resultados son el resultado de un enfoque especialista, donde el 100% de su propuesta de valor está diseñada para resolver necesidades de salud y bienestar. Esta identidad experta, lejos de ser circunstancial, se manifiesta en una propuesta que busca democratizar el bienestar y la protección, impulsada por una genuina obsesión por perfeccionar cada interacción con el asegurado a través de una mejora constante y profunda.

Este compromiso se extiende hacia una visión de salud proactiva, donde la innovación digital se pone al servicio de la prevención, todo ello cimentado sobre una base de transparencia y ética que garantiza un trato justo y cercano. Es esta armonía entre la autoridad técnica y la vocación de servicio lo que ha permitido transformar cada cifra de crecimiento en un reflejo del propósito de ser expertos al servicio de las personas.

3.1 Oferta diferenciadora y democratizadora

SASB: FN-IN-000.A

La propuesta de valor de Bupa Seguros se fundamenta en la capacidad única de integrar la excelencia prestacional con soluciones financieras de salud. La organización ha diseñado una oferta que complementa el sistema previsional actual y democratiza el acceso a una medicina de alta calidad, eliminando las barreras tradicionales que separan a los usuarios de isapre y Fonasa de una protección de estándar mundial.

Liderazgo y protección para el motor de la economía: el segmento pyme

Con cuatro años de trayectoria liderando el mercado de seguros de salud para pequeñas y medianas empresas, la entidad ha perfeccionado un modelo de protección social que hoy cubre a compañías de entre 5 y 350 colaboradores. Esta oferta permite que organizaciones de menor escala ofrezcan a sus equipos beneficios que históricamente estaban reservados para las grandes corporaciones.

Características destacadas

- **Flexibilidad y adaptabilidad técnica**

La oferta para pymes se distingue por su versatilidad, permitiendo a los empleadores elegir niveles de cobertura que se ajustan a su realidad financiera, con opciones del 50%, 70% o hasta el 80% sobre el copago de salud.

- **Inclusividad y gestión de riesgo**

A diferencia de los planes individuales, el modelo colectivo para pymes permite un acceso más robusto a coberturas de hospitalización, cirugías y maternidad. La compañía destaca por su capacidad de gestionar condiciones preexistentes bajo los protocolos técnicos del seguro, reduciendo las barreras de ingreso y asegurando que el beneficio llegue a la mayor parte de la dotación.

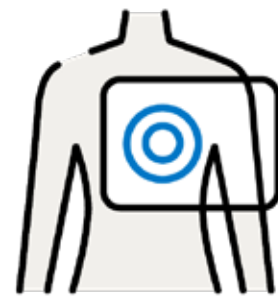
- **Modelo de libre elección con red preferente**

Si bien el seguro garantiza la libre elección de prestadores, el valor diferencial se manifiesta en la integración con la red propia del Grupo (IntegraMédica y Clínicas Bupa). Este enfoque permite optimizar los reembolsos y agilizar la atención, convirtiendo al seguro en una herramienta estratégica de retención de talento y fidelización para la empresa.

Soluciones para individuos y familias

NCG 461: 6.2.i

La democratización de la salud no implica uniformidad, sino pertinencia. Bupa Seguros ha segmentado su oferta individual para resolver las distintas “brechas de protección” que el sistema previsional chileno no cubre, basándose en el ciclo de vida y el perfil de riesgo de cada asegurado. A continuación algunos ejemplos de nuestra oferta.



Fomento de la salud proactiva con Bupa Multisalud

Definido como el pilar preventivo de la oferta, este producto busca eliminar las barreras financieras para el diagnóstico oportuno mediante su característica distintiva de “Deducible 0” en servicios ambulatorios y exámenes clave. Diseñado para complementar integralmente la cobertura de Fonasa ofrece hasta un 90% de cobertura e integra el beneficio dental y el ecosistema Blua, permitiendo acceso a telemedicina con cobertura total, fisioterapia digital y apoyo en salud mental. Incluye una robusta extensión catastrófica.



Blindaje financiero con Bupa Cuidado Total

Orientado a proporcionar una protección sólida frente a eventos de salud de alto costo, este plan se enfoca en proteger financieramente al asegurado ante eventos ambulatorios u hospitalizaciones para cotizantes de isapres y Fonasa. Actúa como una herramienta de eficiencia técnica que permite acceder a coberturas de hasta el 80% sobre el copago, garantizando la atención en la mejor red prestacional del país con el beneficio de contar con un deducible \$0 en prestadores preferentes. Incluye beneficio dental y la plataforma Blua, garantizando un acompañamiento digital integral en salud física y mental.



Inclusión previsional con Bupa + Protección

Este producto permite que los cotizantes del sistema público accedan a una red privada de excelencia con coberturas robustas en hospitalizaciones, cirugías, oncología y maternidad. Su propuesta de valor integra una gestión ambulatoria completa incluyendo psicología y psiquiatría. Con Deducible 0 en prestadores preferentes y el respaldo de la plataforma Blua para consultas digitales y bienestar psicológico, asegura una protección de 360° que se complementa con un Seguro Catastrófico de 9.500 UF y un Seguro de Vida de 500 UF.



Bupa + Protección Ambulatorio 70

Este producto está diseñado como una solución ágil y de alta eficiencia para resolver las necesidades médicas más frecuentes de los afiliados a Fonasa, centrando su valor en la atención ambulatoria. Ofrece una cobertura de hasta el 70% sobre el copago en consultas de medicina general, especialidades, urgencias y exámenes diagnósticos, facilitando el acceso a la medicina privada sin complicaciones. Incluye del beneficio dental en IntegraMédica.



Seguros masivos: accesibilidad y protección a escala

NCG 461: 6.2.i

El segmento masivo representa el compromiso de la organización con la capilaridad y la simplicidad. Al cierre de 2025, la compañía gestiona pólizas masivas que se distribuyen a través de canales estratégicos, llevando la protección experta a espacios de consumo cotidiano.

Se destacan los seguros de accidentes escolares y coberturas dentales masivas, diseñados con condiciones estandarizadas y de fácil comprensión para asegurar una contratación ágil y una respuesta inmediata ante siniestros frecuentes.



3.2 Obsesión por el cliente

NCG 461: 3.1.iv

La excelencia reportada en los indicadores de satisfacción del ejercicio 2025 no es un resultado fortuito, sino la consecuencia de una cultura organizacional definida por la escucha activa y una ejecución técnica impecable. Bupa Seguros ha transformado la gestión del cliente en una disciplina de mejora sistemática, donde cada punto de fricción es identificado, analizado y resuelto para entregar un servicio sin obstáculos.

Metodología de escucha técnica: la voz del asegurado como guía

El pilar fundamental de esta obsesión por el cliente ha sido el programa de escucha técnica de interacciones reales. Durante el año, colaboradores de diversas áreas de la organización, incluyendo niveles directivos y operativos de seguros y clínicas, participaron en la escucha activa de la voz del cliente y análisis de 215 audios de interacciones reales con asegurados. Este ejercicio de empatía técnica permitió a la organización:

- **Identificar fricciones críticas**

Detectar momentos del viaje del cliente donde el lenguaje técnico o los procesos administrativos generaban confusión o demora.

- **Empoderar al colaborador**

Convertir al equipo humano en agentes de cambio directo, permitiendo que quienes mejor conocen la operación propongan las soluciones.

- **Generar soluciones de alto impacto**

Este proceso derivó en la creación e implementación de 131 propuestas de mejora específicas, orientadas a humanizar la respuesta tecnológica y agilizar la resolución de solicitudes en el primer contacto.



602 mejoras: eficiencia en cada interacción

SASB: FN-IN-270a.4

Sumando las 131 propuestas que nacen de la escucha activa y otras iniciativas de eficiencia operativa, se implementaron durante 2025 un total de 602 hitos de mejora en la experiencia del asegurado. Estas iniciativas no solo optimizaron el funcionamiento interno de la compañía, sino que transformaron la experiencia tangible del asegurado mediante soluciones de “cero fricción”:



- **Cobertura en línea en farmacias**

Mediante una integración tecnológica robusta con las cadenas Salcobrand, Ahumada y Cruz Verde, los asegurados acceden hoy a descuentos automáticos en el punto de venta. Esta medida elimina el desembolso inicial y el trámite posterior de reembolso.



- **Gestión de reembolsos vía WhatsApp**

Reconociendo los hábitos digitales de las personas, la compañía habilitó un canal de gestión ágil a través de mensajería instantánea. Esta innovación ha reducido significativamente los tiempos de liquidación y ha elevado la percepción de cercanía y eficiencia.



- **Onboarding digital y educación**

Se han perfeccionado los flujos de bienvenida, entregando información pedagógica sobre conceptos complejos como los deducibles y mandatos de pago, asegurando que el cliente comprenda su protección desde el primer día.



3.3 Bienestar proactivo y el rol estratégico de Blua

NCG 461: 3.1.v

SASB: FN-IN-410b.2

La visión de ser expertos en salud alcanza su máxima expresión en la transición hacia el enfoque de acompañamiento preventivo y permanente. Bajo el concepto global de Connected Care, Bupa Seguros utiliza la tecnología no solo para gestionar siniestros, sino para intervenir positivamente en la salud cotidiana de sus asegurados. El eje central de esta estrategia es la plataforma Blua, que integra herramientas de vanguardia para que el cuidado sea accesible, inmediato, personalizado y bajo estrictos protocolos de ciberseguridad.

Innovación digital al servicio de la prevención

Blua es la plataforma que permite a los asegurados tomar el control de su bienestar mediante servicios que anteriormente requerían presencialidad o largos tiempos de espera:

- **IA para el triaje clínico (Mediktor)**

Un asistente inteligente que guía al asegurado según sus síntomas, sugiriendo la especialidad médica adecuada y facilitando el agendamiento inmediato, optimizando así el uso de la red prestacional.

- **Monitoreo preventivo de signos vitales**

Mediante tecnología de escaneo facial, los usuarios pueden medir su frecuencia cardíaca, presión arterial y niveles de estrés en menos de un minuto desde su dispositivo móvil, permitiendo un seguimiento constante de su estado general.

- **Fisioterapia digital asistida**

Programas de rehabilitación que utilizan inteligencia artificial para corregir la postura y la ejecución de ejercicios en tiempo real, asegurando que el paciente realice su terapia de forma efectiva desde la comodidad de su hogar.

Salud mental y bienestar integral

Reconociendo que la salud es un estado de equilibrio sistémico, Bupa Seguros ha integrado programas específicos de bienestar emocional y físico:

- **Cuida tu mente**

Un espacio dedicado a la gestión de emociones y la salud psicológica, con recursos de terapia y acompañamiento profesional remoto.

- **Hanu y el entrenamiento proactivo**

Integración de planes de nutrición y rutinas de ejercicio adaptadas a cada perfil, incentivando hábitos de vida saludables que reducen el riesgo de enfermedades crónicas, alineándose con la visión de sostenibilidad social y salud a largo plazo.



3.4 Transparencia y conducta de mercado: el pilar de la confianza

NCG 461: 8.11

SASB: FN-IN-270a.1, FN-IN-270a.4

Para Bupa Seguros, la transparencia es la base de su autoridad como experto en salud. La gestión de la conducta de mercado durante 2025 se ha centrado en eliminar las asimetrías de información, garantizando que cada asegurado comprenda plenamente su protección y reciba un trato justo en cada interacción. Este compromiso se traduce en una operación con cero pérdidas por procesos legales asociados a la comercialización, reflejando un cumplimiento impecable de los estándares éticos.



Marco de venta ética e integridad

- **Capacitación especializada**

El 100% de la fuerza de ventas y canales de distribución (corredores y sponsors) recibe formación continua en ética comercial y normativa de seguros.

- **Asesoría experta**

El proceso de venta no se limita a la transacción; se enfoca en explicar técnicamente alcances, límites y exclusiones, asegurando que el cliente comprenda su cobertura antes de la firma.

- **Alineación de incentivos**

Las estructuras comerciales están diseñadas para privilegiar la calidad de la venta y la permanencia del cliente por sobre el volumen transaccional de corto plazo.



Monitoreo y control de calidad

- **Auditoría de interacciones**


Se utilizaron los 215 audios de interacciones reales no solo para mejorar la experiencia, sino para auditar el cumplimiento de los protocolos de venta ética y trato justo.

- **Detección de brechas**

Este monitoreo permite identificar y corregir de manera proactiva cualquier desviación en la entrega de información clave al cliente.

- **Resultados**

Esta rigurosidad técnica permitió cerrar el ejercicio 2025 con 0 CLP en pérdidas por procesos legales asociados a marketing o comunicación de productos.



Para Bupa Seguros, la transparencia es la base de su autoridad como experto en salud.



Trato justo y conducta de mercado

- **Transparencia contractual**

Simplificación de las condiciones particulares de las pólizas y uso de lenguaje ciudadano para evitar cláusulas ambiguas.

- **Ciclo de vida del producto**

Bupa Seguros garantiza que el principio de trato justo se aplique durante toda la vigencia del contrato, facilitando la gestión de siniestros y la resolución de dudas a través de canales trazables.



Empoderamiento a través del onboarding

- **Información educativa**

El proceso de bienvenida digital entrega guías didácticas sobre conceptos complejos (deducibles, carencias y redes preferentes).

- **Autogestión transparente**

Se fomenta el uso de la Sucursal Virtual y la App Bupa como herramientas donde el cliente puede consultar su póliza y cartola de beneficios en tiempo real, garantizando transparencia total en el consumo de sus coberturas.

4

Liderazgo responsable



Liderazgo responsable

NCG 461: 3.1.i, 3.5

En Bupa Seguros, la gobernanza no es solo un marco de cumplimiento normativo, sino el facilitador crítico para cumplir con su propósito global. Con este objetivo, en noviembre de 2025 la compañía consolidó y formalizó su Sistema de Gobierno Corporativo, un marco institucional único diseñado para articular el buen gobierno y garantizar una gestión sana y prudente del negocio. Esta estructura asegura que cada decisión estratégica esté alineada con la ambición de ser la compañía de salud más centrada en el cliente.

Bupa Seguros, como parte del Grupo Bupa Global, fundamenta su modelo de gobernanza en marcos internacionales de excelencia, integrando el modelo de las Tres Líneas de Defensa (LoD) como eje central de su arquitectura de control y gestión de riesgos. La compañía adhiere formalmente a los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Derechos Humanos y Empresas, alineando su gestión con los Estándares Globales del Grupo Bupa (UK). Al ser filial de una empresa del Reino Uni-

do, estos estándares se desarrollan bajo las exigencias de la Prudential Regulation Authority (PRA) y del UK Corporate Governance Code.

Este esquema de cumplimiento se complementa con las mejores prácticas de buen gobierno del mercado español (CNMV), con las Normas Internacionales para la Auditoría Interna y con los principios técnicos de Solvencia II, asegurando una supervisión prudencial robusta y una operación alineada con marcos de integridad de clase mundial. Adicionalmente, incorpora las normas de Gobierno Corporativo de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), en su calidad de regulador de la compañía.

El resguardo del sistema se basa en una responsabilidad superior que recae en el Directorio, órgano encargado de definir el apetito de riesgo y supervisar la efectividad del control interno, apoyado por una estructura de comités especializados y funciones clave independientes.



**En Bupa Seguros,
la gobernanza no
es solo un marco
de cumplimiento
normativo, sino el
facilitador crítico
para cumplir con
su propósito global.**

4.1 Directorio

NCG 461: 3.2.i, 3.2.x

El Directorio tiene como rol principal definir el rumbo estratégico de la compañía, velar por su sostenibilidad a largo plazo y asegurar que los valores del Grupo Bupa se vivan en cada nivel de la organización. Está compuesto por un equipo multidisciplinario donde convergen décadas de experiencia global. Esta combinación de visiones asegura que cada decisión esté respaldada por una gobernanza sólida y un compromiso genuino con el futuro de la salud.



Andrés Errázuriz Ruiz-Tagle

Presidente del Directorio

RUT 10.204.654-4 | Chileno | 57 años
No Ejecutivo | Titular
Fecha de nombramiento: 27/04/2023
Antigüedad en el Directorio: 2 años

Perfil profesional

Ejecutivo con amplia experiencia en la industria financiera, enfocada en gestión de activos, gestión patrimonial, finanzas corporativas y seguros en Chile, México, Colombia y Perú. Ingeniero Civil Industrial de la Universidad de Chile, Master of Business Administration (M.B.A.) de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Además, posee estudios de postgrado en Economía y Estrategia cursados en la Universidad de Chicago, Estados Unidos.



Antonio Cantó Pastor

Director

RUT 0-E (Extranjero) | Español | 63 años
No independiente | Titular
Fecha del último nombramiento: 27/04/2023
Antigüedad en el Directorio: 4 años

Perfil profesional

Fue el Gerente General de Bupa Chile S.A. hasta el 31 de diciembre de 2025. Se incorporó al Grupo Bupa en 2009 y en su trayectoria destaca haber sido Director Regional del Sur de España de Sanitas Seguros, Licenciado en Derecho Administrativo de la Universidad Complutense de Madrid, España. Master Executive MBA, IE Business School.



Diego Peró Ovalle

Director

RUT 13.241.570-6 | Chileno | 48 años

No independiente | Titular

Fecha del último nombramiento: 27/04/2023

Antigüedad en el Directorio: 7 años

Perfil profesional

Es el Gerente Corporativo Legal y Personas de Bupa Chile. Se unió al Grupo Bupa en 2018 y cuenta con más de 20 años de experiencia en gobierno corporativo, proyectos y dirección de gerencias legales. Licenciado en Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Chile, Master en Leyes de la Universidad de Sydney, Australia. Posee estudios de postgrado en derecho inmobiliario y de la construcción.



Miguel Alfonso Kutz Fernández

Director

RUT 13.434.477-6 | Chileno | 47 años

No independiente | Titular

Fecha del último nombramiento: 27/04/2023

Antigüedad en el Directorio: 3 años

Perfil profesional

Es el Gerente Corporativo de Riesgo, Cumplimiento e Inmuebles de Bupa Chile S.A. Licenciado en Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Chile, Diplomado en Derecho del Trabajo y Seguridad Social en la Empresa y Diplomado en la Economía de la Competencia.



Rafael André Córdova Carrizo

Director

RUT 10.183.386-0 | Chileno | 45 años

No independiente | Titular

Fecha de nombramiento: 27/04/2023

Antigüedad en el Directorio: 2 años

Perfil profesional

Es el Gerente de Finanzas Corporativo de Bupa Chile S.A, responsable de las áreas de Finanzas y 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 financieros.

Resumen de diversidad

NCG 461: 3.2.xiii a,b,c,d,e,f

En materia de equidad de género, Bupa Seguros se adhiere a las disposiciones establecidas en la Ley N.º 21.757, promulgada en agosto de 2025, la cual incorpora un mecanismo destinado a incrementar la participación de mujeres en los directorios de las sociedades anónimas abiertas y sociedades anónimas especiales.

La ley introduce el modelo de cumplimiento “Comply or Explain”, que establece que, durante los primeros años de vigencia, el porcentaje de participación por sexo en los directorios constituye una cuota de carácter referencial y no obligatorio. No obstante, aquellas sociedades que no alcancen la recomendación deberán informar y explicar su situación ante la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), sin que ello implique sanciones directas.

A partir del séptimo año de entrada en vigencia de la ley, el límite máximo de 60% de integrantes del mismo sexo en los directorios pasará a ser obligatorio, transformándose en un estándar exigible para todas las entidades sujetas a supervisión.

En línea con lo anterior, Bupa Seguros definió, hacia finales del año 2025, diversas acciones de gestión orientadas a asegurar el cumplimiento de la Ley N.º 21.757 durante el año 2026, con el propósito de avanzar en la implementación progresiva de sus exigencias y fortalecer su compromiso institucional con la equidad de género y la gobernanza sostenible.

Al no contar con mujeres en el directorio no hay brecha salarial de género

No existen directores suplementes.

Equidad de género

100% hombres (5 titulares)
0% mujeres

Nacionalidad

80% chilena
20% española

Rango de edad

0% menores de 30 años
0% entre 31-40 años
60% entre 41-50 años
20% entre 51-60 años
20% entre 61-70 años

Discapacidad

0% personas con discapacidad

Antigüedad

60% menos de 3 años
20% entre 3- 6 años
20% entre 6-9 años
0% entre 9- 12 años
0% más de 12 años



Matriz de capacidades y competencias del Directorio

Las competencias y capacidades descritas en la presente matriz han sido definidas considerando los desafíos actuales y futuros de la industria de la salud y seguros, los objetivos de crecimiento establecidos en la estrategia global de la compañía y el cumplimiento riguroso de las exigencias normativas vigentes. Este marco de habilidades asegura que el Directorio cuente con las herramientas necesarias para supervisar la gestión de riesgos, la transformación digital y los compromisos de sostenibilidad, garantizando una gobernanza resiliente y alineada con los estándares de excelencia de Bupa Seguros.

La siguiente tabla identifica el nivel de dominio colectivo del cuerpo colegiado, fundamentado en la trayectoria profesional de sus 5 integrantes, distinguiendo entre el conocimiento experto y la capacidad de supervisión general.

Competencia clave	Descripción técnica	Nivel de dominio del Directorio (total 5 directores)
Sector de seguros y salud	Conocimiento del mercado asegurador, modelos de atención sanitaria y marcos regulatorios.	Los cinco directores cuentan con trayectoria experta en el sector.
Estrategia y gestión de negocios	Visión para supervisar planes de crecimiento, modelos de negocio y ventajas competitivas.	De los 5 directores, los 5 poseen experiencia avanzada en alta dirección para la supervisión de la estrategia de la compañía.
Finanzas y auditoría	Supervisión de estados financieros, principios contables, gestión de capital y control.	De los 5 directores, 3 son expertos financieros y los otros 2 poseen conocimientos generales adecuados para el control de gestión.
Gestión de riesgos	Seguimiento de marcos de apetito de riesgo técnicos, operativos, financieros y emergentes.	De los 5 directores, todos tienen experiencia probada en gestión de riesgos.

Remuneraciones

3.2.ii,3.3.iii

El sistema de compensación de los miembros del Directorio de Bupa Seguros se rige por principios de transparencia y objetividad. A continuación, se detallan los montos anuales correspondientes a la dieta fija por el ejercicio de sus funciones durante los periodos 2024 y 2025. Es importante considerar que los directores ejecutivos renunciaron a la remuneración en su calidad de directores.

Nombre del Director	Cargo	Remuneración mensual fija 2024 (UF)	Remuneración fija mensual por participación en los comités 2024(UF)	Remuneración mensual fija 2025 (UF)	Remuneración fija mensual por participación en los comités 2025 (UF)	Total 2024 (UF)	Total 2025 (UF)
Andrés Errázuriz Ruiz Tagle	Presidente	75	0	75	30	900	1260
Rafael André Cordova Carrizo	Director	0	0	0	0	0	0
Diego Peró Ovalle	Director	0	0	0	0	0	0
Miguel Alfonso Kutz Fernández	Director	0	0	0	0	0	0
Antonio Cantó Pastor	Director	0	0	0	0	0	0
Total		75	0	75	30	900	1260

* Para el 2025, se mantuvo la remuneración de 75 UF por la asistencia a cada directorio mensual y se agregaron 30 UF mensuales por su participación en los comités.

* La entidad no contempla el pago de gastos de representación, viáticos, regalías o cualquier otro beneficio adicional a la dieta fija estipulada para el ejercicio de las funciones del Directorio.

4.1.1 Funcionamiento del Directorio

NCG 461: 3.1.i 3.2.v, viii y ix, 3.2 xii a y b

El Directorio de Bupa Seguros, integrado por cinco miembros y presidido por un director no ejecutivo, es el órgano encargado de definir la estrategia, los valores y el apetito de riesgo de la compañía. Su labor se centra en promover la sostenibilidad a largo plazo y generar valor para todos sus grupos de interés, manteniendo competencias exclusivas para administrar y representar a la sociedad en materias de alta relevancia institucional.

En cuanto a su régimen de trabajo, durante el ejercicio 2025 la mesa directiva celebró doce sesiones ordinarias, triplicando el mínimo de cuatro reuniones exigidas por los estatutos. Las reuniones duran en promedio 1 hora y media. Cuatro reuniones al año son presenciales y las demás son remotas.

Auditoría externa

NCG 461: 3.2.vi, 3.3.vi, 12

Durante el ejercicio 2025, el Directorio mantuvo una relación periódica con los auditores externos, reuniéndose dos veces al año para abordar como temáticas principales la planificación y resultados de la auditoría de los estados financieros (EEFF), así como la evaluación del Sistema de Control Interno y el seguimiento de las cartas de recomendaciones a la administración. En estas sesiones, orientadas a garantizar la integridad de la información financiera de la sociedad, participa activamente el Gerente General y otros ejecutivos principales, específicamente en aquellas instancias donde se presentan los hallazgos y estados finales de las auditorías realizadas. Los EEFF del ejercicio están publicados para su consulta en el sitio de la CMF.

Esta frecuencia asegura una supervisión constante de la evolución del negocio, el plan de desarrollo y los resultados financieros. Para optimizar el debate, Bupa Seguros utiliza un esquema híbrido que combina encuentros presenciales con el uso de Microsoft Teams, facilitando el acceso anticipado y seguro a los análisis técnicos y actas necesarias para una toma de decisiones informada.

Bajo un marco de delegación claro, el Directorio confía al Gerente General la dirección ordinaria de la aseguradora, reservando para su conocimiento directo y aprobación la estrategia general, las políticas corporativas y los proyectos de inversión significativos que guían la operación.

Comités de apoyo

NCG 519: 3.3.i, 3.3.ii, 3.3.iv, 3.3.v

Para fortalecer la gobernanza y asegurar un análisis exhaustivo en áreas críticas, el Directorio de Bupa Seguros ha establecido una arquitectura de cinco comités especializados que actúan como la primera línea de supervisión técnica. Estos órganos se encargan de revisar, proponer y monitorear políticas en materias esenciales, desde la solvencia financiera hasta la ética y los riesgos tecnológicos, antes de su ratificación por la mesa directiva. La participación no contempla una remuneración adicional. Ninguno de los integrantes de los distintos comités detenta calidad de independiente.

En el caso de Bupa Seguros no aplica art. 50 bis porque no es una Sociedad Anónima Abierta.

Comité de Auditoría

NCG 519: 3.3.i, 3.3.ii, 3.3.iv, 3.3.v, 3.2.vi

El Comité de Auditoría supervisa la integridad de la información financiera, la eficacia del control interno, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos. Mantiene relación con el auditor externo para resguardar su independencia y revisar debilidades detectadas. Informa regularmente al Directorio sobre hallazgos relevantes, recomienda mejoras y revisa el cumplimiento de políticas y procedimientos internos. Además, facilita la comunicación con auditoría interna, evalúa el desempeño de los auditores externos y revisa periódicamente su propio funcionamiento. Dos veces al año se informa al Directorio sobre la auditoría de EEFF y Sistema de Control Interno, en las que participa la Gerencia General.

Principales actividades 2025

Supervisó el plan anual de auditoría y realizó conclusiones sobre los trabajos realizados, emitió las opiniones financieras semestrales y anuales. Asimismo, lideró la actualización de la función de Auditoría Interna para fortalecer su independencia técnica y eficacia.

Integrantes

Andrés Errazuriz (Presidente - Director)

Diego Però (Director)

Rafael Córdova (Director)

Jean Pierre Zalaquett - Subgerente Legal y Oficial de Cumplimiento (Secretario)

Frecuencia de sesiones: trimestral

Nº de sesiones 2025: 4

100% de asistencia de todos los integrantes.

Presupuesto y asesorías: el comité no cuenta con un presupuesto preasignado fijo para su funcionamiento. No se registraron contrataciones de asesorías externas durante 2025.

Comité de Riesgo y Cumplimiento

NCG 519: 3.3.i, 3.3.ii, 3.3.iv, 3.3.v, 3.2.vi

El Comité de Riesgos y Cumplimiento supervisa los riesgos operativos, normativos, estratégicos y emergentes que afectan a la compañía, asegurando la efectividad del marco de gestión de riesgos y del control interno. Entre sus funciones clave están la revisión de la matriz de riesgos, la supervisión del Modelo de Prevención de Delitos, el seguimiento del cumplimiento del Código de Ética y la gestión del Canal de Denuncias. Además, vela por el cumplimiento regulatorio, evalúa riesgos legales y normativos, propone ajustes al apetito de riesgo y revisa las políticas corporativas y locales antes de su presentación al Directorio. Su rol es garantizar que los riesgos significativos estén adecuadamente identificados, gestionados y reportados.

Principales actividades 2025

Presentación de los reportes de riesgos y cumplimiento, revisión e informe de Top Risk, riesgos emergentes, información estadística por cada proceso de riesgos, gestión de cambios normativos, interacción con reguladores y supervisores, reportes del Encargado de Prevención de Delitos, aprobación de políticas corporativas, políticas locales y de resultados de autoevaluaciones normativas como ORSA, NCG N° 454 sobre riesgo operacional y ciberseguridad.

Integrantes

Andrés Errazuriz (Presidente – Director)

Diego Perú (Director)

Rafael Córdova (Director)

Manuel Pacheco Soto – Subgerente de R&C (Secretario)

Frecuencia de sesiones: trimestral

N° de sesiones 2025: 4

100% de asistencia por todos los integrantes.

Presupuesto y asesorías: el comité no cuenta con un presupuesto preasignado fijo para su funcionamiento. No se registraron contrataciones de asesorías externas durante 2025.

Número de reuniones con la unidad de gestión de riesgo: 4 sesiones de comité de R&C y 3 reuniones del Subgerente de Riesgos y Cumplimiento con el Presidente del Directorio.

Comité de Inversiones

NCG 519: 3.3.i, 3.3.ii, 3.3.iv, 3.3.v

El Comité de Inversiones es responsable de supervisar y evaluar el proceso de inversiones de la compañía, asegurando un entorno de control robusto y la efectividad de los sistemas vinculados a la gestión de la cartera. Verifica el cumplimiento del apetito de riesgo financiero y de la normativa aplicable, especialmente en materia de reservas técnicas. Además, revisa y reporta periódicamente al Directorio sobre sus decisiones, recomendaciones y asuntos relevantes que requieran seguimiento. El Comité también evalúa anualmente su propio reglamento interno, propone mejoras a los sistemas y procedimientos bajo su ámbito de supervisión y asume cualquier otra función que el Directorio le asigne.

Principales actividades 2025

Presentación de información relativa a la cartera de inversiones y estrategias de inversiones, así como la revisión y aprobación de los límites de apetito establecidos por la política corporativa de inversiones y la política local de inversiones de Bupa Seguros.

Integrantes

Andrés Errazuriz (Presidente – Director)
Diego Però (Director)
Rafael Córdova (Director)
Eder Castillo – Jefe de reporting (Secretario)

Frecuencia de sesiones: trimestral

N° de sesiones 2025: 4

100% de asistencia por todos los integrantes.

Presupuesto y asesorías: el comité no cuenta con un presupuesto preasignado fijo para su funcionamiento. No se registraron contrataciones de asesorías externas durante 2025.

Comité Técnico

NCG 519: 3.3.i, 3.3.ii, 3.3.iv, 3.3.v

Su función es supervisar la política de suscripción de riesgos; analizar las tendencias de siniestralidad y desviaciones actuariales; evaluar la suficiencia de primas y reservas técnicas; y monitorear la calidad y eficiencia de la red prestadora asistencial.

Principales actividades 2025

Durante 2025, el Comité Técnico centró su labor en la revisión de las provisiones técnicas tanto bajo normativa local como IFRS17, el seguimiento de la Reserva de Riesgo en Curso, la supervisión de los programas de reaseguro y el monitoreo del desempeño técnico de las distintas líneas de negocio —colectivos, tradicionales, pyme, individuales y global—, complementado con un análisis sistemático de los cambios en el mix de productos y sus implicancias en riesgo, rentabilidad y sostenibilidad del portafolio.

Integrantes

Andrés Errazuriz (Presidente – Director)
Diego Però (Director)
Rafael Córdova (Director)
Alfredo Paredes – Gerente Actuarial (Secretario)

Frecuencia de sesiones: trimestral

N° de sesiones 2025: 4

100% de asistencia por todos los integrantes.

Presupuesto y asesorías: el comité no cuenta con un presupuesto preasignado fijo para su funcionamiento. No se registraron contrataciones de asesorías externas durante 2025.

Comité de Dirección

Vigila la ejecución del plan estratégico y el presupuesto anual; monitorear el desempeño comercial y de participación de mercado; liderar la estrategia de talento y planes de sucesión; y coordinar proyectos transversales de transformación organizacional.

Principales actividades 2025

Revisión del plan estratégico de la compañía, seguimiento de proyectos operacionales y tecnológicos, revisión de planes de acción derivados de assurance de 2LoD, auditorías internas y otros procesos de Riesgos y Cumplimiento, revisión de resultados financieros, comerciales y operacionales para cada cierre de mes, entre otras actividades.

Integrantes

Francisco Raveau (Gerente General)
 María Francisca Llanos (Subgerente de Operaciones)
 Manuel Martínez (Gerente de Personas)
 Alfredo Paredes (Gerente Actuarial)
 Ana María Vergara (Gerente Legal)
 Manuel Pacheco (Subgerente de Riesgos & Cumplimiento)
 Rodrigo Pereira (Gerente Asistencial)
 Víctor Poblete (Gerente de TI)
 Raúl Parga (Subgerente de Productos)
 Gianfranco Scarabelli (Gerente Comercial)
 José Miguel Alvarado (Gerente Brokers)

Frecuencia de sesiones: mensual

N° de sesiones 2025: 12

100% de asistencia por todos los integrantes.

Presupuesto y asesorías: el comité no cuenta con un presupuesto preasignado fijo para su funcionamiento. No se registraron contrataciones de asesorías externas durante 2025.

Periodicidad de información al Directorio sobre asuntos ambientales y sociales

NCG 461 3.2.vii

Temática	¿Cómo se informa al Directorio?	¿Con qué periodicidad se informa?	¿Son consideradas al momento de debatir y adoptar decisiones estratégicas, planes de negocios o presupuestarios?
Ambientales	A través de los reportes de la Gerencia General y el Comité de Riesgos y Cumplimiento, que escala los riesgos físicos del cambio climático.	2 veces al año	Sí. Son consideradas para la aprobación de presupuestos e inversiones vinculadas a la ambición Net Zero para 2040 y la gestión de riesgos físicos derivados del cambio climático.
Sociales	A través de los reportes del Comité Técnico (que supervisa el diseño y rentabilidad técnica de productos) y el Comité de Riesgos y Cumplimiento (conducta de mercado y estándares).	2 veces al año	Sí. Son consideradas al momento de aprobar el diseño y tarificación de productos con enfoque social y democratizador, tales como las coberturas para Pymes y el segmento Fonasa (Bupa + Protección).

Mejora continua: inducción, capacitación y evaluación

NCG 461 3.2.v, 3.2.ix.a,b,c

Para Bupa Seguros, la efectividad del Directorio no es una condición estática, sino un proceso de evolución constante. Entendemos que un liderazgo sólido en el sector salud requiere no solo de experiencia previa, sino de una actualización permanente ante los cambios regulatorios, tecnológicos y sociales. Por ello, la compañía promueve la mejora continua para que cada miembro de la mesa directiva cuente con las herramientas y el conocimiento necesario para anticipar riesgos y capturar oportunidades en un entorno altamente dinámico.

A. Programa de inducción

La Gerencia Legal de Bupa Chile mantiene un procedimiento para los nuevos directores. En ese marco reciben un Training Pack especializado sobre responsabilidades fiduciarias, ética, cumplimiento normativo sectorial y materias críticas para el giro, este procedimiento aplica para todos los negocios incluyendo a Bupa Seguros.

La materias más relevantes entregadas en este training pack a los directores son:

- Reporte Económico Chileno actual.
- Estructura de Gobierno y Delegación de Autoridades.
- Políticas y procesos de Riesgos & Cumplimiento.
- Marco de Políticas Corporativas.
- Marco de Gestión de Riesgos.
- Sistema de Gobernanza.
- Marco de Apetito de Riesgos.
- Prevención de Crimen Financiero.
- Autoevaluación de Riesgo y Solvencia ORSA.
- Presentaciones del Comité de Riesgos y Cumplimiento
- Estatutos de Comités de Bupa Chile y sus negocios.

B. Capacitación y actualización

La compañía impulsa el desarrollo constante de las competencias técnicas y estratégicas de sus directores. El plan de capacitación está diseñado para que la mesa directiva profundice en materias de vanguardia que impactan directamente en la resiliencia y sostenibilidad de Bupa Seguros. Durante 2025 se llevó a cabo una sesión de capacitación respecto a la Ley de Delitos Económicos.

Fecha

01-07-2025

Materia de la Capacitación

Ley de Delitos Económicos

Relator / Entidad

Estudio Jurídico

Duración (Horas)

1,6 Hrs.

C. Evaluación de desempeño

La compañía no cuenta hasta ahora con mecanismos formales de evaluación de desempeño del Directorio.

4.2 Liderazgo ejecutivo

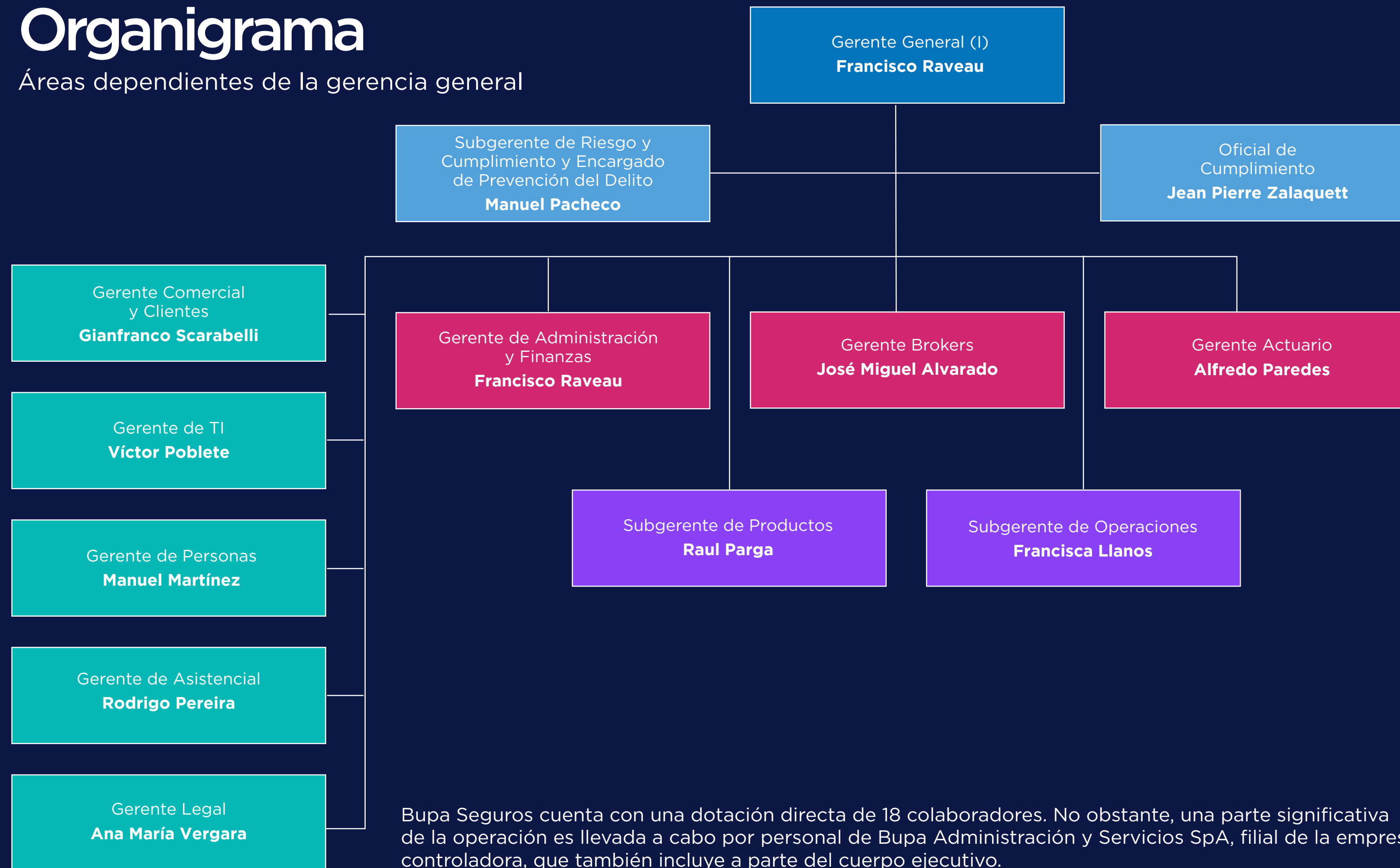
NCG 461: 3.1, 3.4.i, 3.7.i

La estructura de Bupa Seguros garantiza una gestión técnica de excelencia y una clara segregación de funciones. Al cierre del ejercicio 2025, la compañía ha consolidado su equipo de liderazgo, asegurando la continuidad operativa y el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Jerarquía	Nombre Ejecutivo	Profesión	RUT	Nacionalidad	Rango de Edad	Fecha de inicio en el cargo	Antigüedad
Gerente General Interino	José Francisco Raveau Hübner	Ing. Civil	15.385.055-0	Chilena	entre 41 y 50	01-12-24	< 3 años
Gerente Administración y Finanzas	José Francisco Raveau Hübner	Ing. Civil	15.385.055-0	Chilena	entre 41 y 50	08-02-21	3 - 6 años
Gerente Legal	Ana María Vergara	Abogada	11.833.995-9	[Chilena	entre 51 y 60	01-12-22	3 - 6 años
Gerente Comercial y Clientes	Gianfranco Scarabelli	Ing. Civil Industrial	17.613.307-4	Chilena	entre 30 y 40	01-09-22	3 - 6 años
Gerente de TI	Víctor Poblete	Ing. Civil Informático	10.116.301-6	Chilena	entre 51 y 60	01-05-23	< 3 años
Gerente de Personas	Manuel Martínez	Periodista	17.755.018-3	Chilena	entre 30 y 40	01-01-25	3 - 6 años
Gerente Brokers	José Miguel Alvarado	Ing. Civil Industrial	14.376.239-4	Chilena	entre 41 y 50	02-11-22	3 - 6 años
Gerente Gestión Asistencial	Rodrigo Pereira	Ing. Civil Biomédico	16.152.755-6	Chilena	entre 30 y 40	01-06-25	3 - 6 años
Gerente Actuarial	Alfredo Paredes	Ing. Comercial	15.795.690-6	Chilena	entre 41 y 50	18-09-19	3 - 6 años
Subgerente Riesgo & Cumplimiento	Manuel Pacheco	Contador Auditor	25.372.483-8	Chilena	entre 41 y 50	01-07-23	< 3 años
Subgerente Legal y Oficial de Cumplimiento	Jean Pierre Zalaquett	Abogado	16.359.587-7	Chilena	entre 30 y 40	01-11-22	< 3 años
Subgerente Operaciones	María Francisca Llanos	Psicóloga	18.243.230-K	Chilena	entre 30 y 40	09-09-24	< 3 años
Subgerente de Productos	Raúl Parga	Administración con mención en Hotelería.	15.052.698-1	Chilena	entre 41 y 50	01-12-23	< 3 años

Organigrama

Áreas dependientes de la gerencia general



La organización cuenta con unidad específica de relaciones con los grupos de interés y medios de prensa, administrada a través de la Gerencia de Asuntos Corporativos, Sostenibilidad y Clientes de Bupa Chile es la responsable de las relaciones con los públicos de interés, medios de comunicación y la comunidad en general.

Hernán Salgado

Subgerente de Sostenibilidad y Asuntos Públicos
hernan.salgado@bupa.cl

Francisca Chinchilla Gioia

Subgerente de Comunicaciones
francisca.chinchilla@bupa.cl

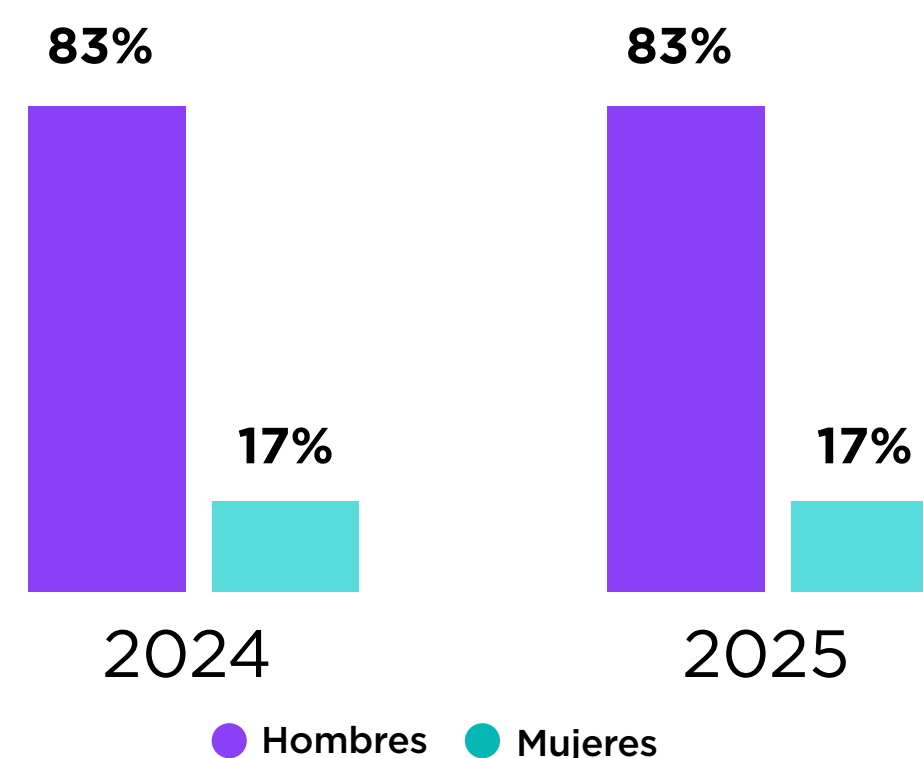
4.2.1 Diversidad, equidad y solidez

NCG 461: 3.1.vii

Bupa Seguros promueve una cultura de alta dirección basada en el mérito y la representatividad, entendiendo que equipos diversos generan decisiones más robustas y resilientes.

Como arrojan los datos, nuestro equipo ejecutivo muestra un equilibrio saludable entre la experiencia acumulada en la organización y la llegada de nuevas visiones estratégicas. También refleja la oportunidad de la compañía para seguir avanzando en sus políticas de equidad en la alta dirección. Todos los ejecutivos son de nacionalidad chilena.

Diversidad de género 2024-2025



Tramo de antigüedad	Porcentaje (%)
Menos de 3 años	46,15%
Entre 3 y 6 años	53,85%
Entre 6 y 9 años	0%
Entre 9 y 12 años	0%
Más de 12 años	0%
Total	100%

Rango de edad	Porcentaje (%)
Menores de 30 años	0%
Entre 30 y 40 años	42%
Entre 41 y 50 años	42%
Entre 51 y 60 años	16%
Entre 61 y 70 años	0%
Mayores de 70 años	0%
Total	100%

Remuneraciones y brecha salarial

NCG 461: 3.4.ii, 5.4.1, 5.4.2

Bajo el principio de “Igual remuneración por igual trabajo”, la compañía monitorea la equidad salarial. Existen directrices relativas a utilizar un sistema de bandas salariales construidas sobre la base de niveles. Los cargos son evaluados sin referencia al ocupante. Luego, la renta se establece sobre la base a la experiencia del candidato/ocupante y teniendo como referencia la mediana de mercado para cada grado. Las bandas salariales tienen un mínimo del 80% y un máximo de 120% del punto medio. Considerando esta metodología, el género del ocupante no es una variable que aplique a la hora de definir la renta.

Bupa Seguros informa expresamente que, al cierre del ejercicio 2025, no corresponde reportar porcentajes de participación, ya que ninguno de sus directores ni ejecutivos principales posee participación en la propiedad de la sociedad, de forma directa o indirecta a través de sociedades que ellos controlen. En consecuencia, no han existido cambios relevantes en esta materia durante el último año.

Planes de Sucesión

NCG461: 3.6.x

Bupa Seguros cuenta con procedimientos formalizados para establecer un Plan de Sucesión, el cual es liderado a nivel corporativo por Bupa Chile. Este proceso tiene como objetivo fundamental asegurar la continuidad operativa y estratégica de la compañía mediante la identificación de potenciales reemplazantes para los cargos de alta dirección.

Características del proceso:

- **Identificación de sucesores:** El procedimiento incorpora la identificación de trabajadores potenciales para reemplazar al gerente general y a los demás ejecutivos principales de la organización.

- **Periodicidad de revisión:** Una vez al año, se realiza una revisión exhaustiva de los posibles sucesores para todos los cargos ejecutivos de primera línea.

- **Mitigación de impacto:** El plan está diseñado para permitir el reemplazo oportuno de los ejecutivos y asegurar el traspaso eficiente de funciones e información relevante ante una ausencia imprevista, minimizando así cualquier impacto adverso en la organización.

- **Desarrollo de talentos:** El proceso permite establecer planes de desarrollo o planes de acción específicos de acuerdo con los perfiles identificados anualmente.

4.3. Anticipar para proteger: gestión de riesgos

4.3.1 Cultura de riesgos y gobernanza

NCG 461: 3.6.i

Bupa Seguros entiende que proteger la salud de sus asegurados en un entorno volátil exige una gestión de riesgos que sea, ante todo, proactiva y estratégica. La cultura de riesgos de la entidad no se limita a una función aislada de cumplimiento; constituye una capacidad central que imbuye cada una de sus decisiones institucionales. La gestión se basa en una premisa clara: el riesgo bien administrado es el cimiento de la sostenibilidad de la organización.

Bupa Seguros cuenta con un Sistema de Gestión de Riesgos que se fundamenta en la Política de Gestión de Riesgos y el Marco de Gestión de Riesgos (MGR), aproba-

dos por el Directorio, que detenta la responsabilidad última respecto del sistema de gobierno y de la supervisión del riesgo. El MGR, se basa en los lineamientos de la ISO 31 000 y el marco COSO ERM, y establece una arquitectura de control integral que define roles y responsabilidades, niveles de apetito y tolerancias de riesgo, así como procedimientos formales para la identificación, evaluación, monitoreo, mitigación y reporte de riesgos. Asimismo, asegura la conformidad con las exigencias regulatorias aplicables, fortaleciendo la trazabilidad, consistencia metodológica y gobernanza necesaria para la adecuada gestión y supervisión del riesgo en la compañía.

Los objetivos fundamentales que guían este sistema son:



Protección de la solvencia

Asegurar que el capital de la compañía sea suficiente para cubrir eventos adversos, manteniendo los ratios de solvencia por sobre los límites regulatorios.



Resiliencia operacional

Minimizar la probabilidad y el impacto de fallas en procesos, sistemas o personas, garantizando que el asegurado reciba su prestación sin interrupciones.



Cumplimiento e integridad

Velar por el apego irrestricto a la normativa legal vigente, los estándares éticos y el Modelo de Prevención de Delitos.

Evolución y fortalecimiento del modelo de gestión

En los últimos años, **Bupa Seguros ha fortalecido su estructura de Gerencia de Riesgo y Cumplimiento**, consolidando un modelo donde el control se monitoriza constantemente para reducir la exposición y la información se utiliza de manera inteligente para adoptar decisiones efectivas en el negocio.

Durante el ejercicio 2025, esta hoja de ruta ha alcanzado hitos fundamentales, transitando hacia un modelo de alta especialización y digitalización:



- **Estructura de supervisión**

Vigilancia 360°: Supervisión técnica ramificada en comités especializados (Riesgos y Cumplimiento, Auditoría, Comité Técnico, Comité de Inversiones, Ética y Conducta, Seguridad y Privacidad). Esta especialización permite que la información técnica fluya directamente al Directorio.



- **Monitoreo de controles**

Digitalización en tiempo real: Desde 2020 se implementó la plataforma GRC Bwise-SAI360 para habilitar la monitorización continua y la ejecución de autoevaluaciones de riesgo y control (RCSA) directamente por los dueños de los procesos. Nuestra plataforma GRC se mantiene en permanente revisión y actualización, incorporando tecnología de vanguardia, con el objetivo de asegurar una gestión eficaz de los riesgos y del control interno.



- **Respuesta regulatoria**

Anticipación estratégica: Creación de células de trabajo preventivas para la Ley N° 21.719 (Protección de Datos), reforzando gobernanza y recursos especializados antes de su plena vigencia.



- **Cultura organizacional**

Institucionalización del riesgo: Alcance del 100% de cumplimiento de los colaboradores en la realización de los cursos de la malla obligatoria de riesgos, consolidando el riesgo como un valor compartido en todos los niveles.

4.3.1.1 Gobernanza de riesgos: modelo de vigilancia ramificada

NCG 461: 3.6.iii

Bupa Seguros opera bajo un modelo de gobernanza ramificada, diseñado para garantizar que la complejidad de los riesgos actuales sea gestionada con un rigor técnico de clase mundial. Es así como la empresa ha conformado un marco de inteligencia estratégica que permite procesar y filtrar información crítica en mesas técnicas dedicadas, asegurando que el Directorio reciba una visión consolidada, basada en evidencia y orientada a la previsión.

1 Liderazgo y supervisión superior: la guía estratégica

En la cúspide de la pirámide de gobernanza de riesgos, el enfoque se centra en la visión de largo plazo.

Directorio

Como máximo órgano de gobierno, ejerce el liderazgo estratégico de la compañía. Su responsabilidad central es velar por la resiliencia institucional a largo plazo, garantizando que el Apetito de Riesgo esté intrínsecamente alineado con las metas de crecimiento sostenible y la solvencia de la entidad.

Comité de Auditoría

Actúa como el garante de la transparencia y el rigor normativo. Proporciona aseguramiento independiente sobre la integridad de los sistemas de reporte financiero y del Sistema de Gestión de Riesgos y Control Interno de la compañía, entregando una opinión independiente al Directorio sobre su funcionamiento.

2 El centro neurálgico de gestión: integración y respuesta

El punto de unión donde la técnica se transforma en decisión estratégica.

Comité de Riesgos

Es el eje articulador de toda la gobernanza. Su función crítica es integrar las visiones técnicas provenientes de las distintas mesas para ofrecer una perspectiva holística y dinámica del perfil de riesgo. Es la instancia que permite una respuesta institucional ágil ante cualquier desviación de los límites definidos.

3 Especialización técnica: vigilancia ramificada

Para lograr una captura granular de los riesgos emergentes y profundizar en la realidad operativa, el sistema se apoya en tres pilares de alta especialización que actúan como sensores expertos:

Gobierno Clínico

Especialización en seguridad: Focalizado en la excelencia asistencial y la mitigación de riesgos clínicos. Su labor garantiza que los estándares de calidad de Bupa sean una realidad medible y segura en cada prestación.

Comité de Conducta

Especialización en transparencia: Supervisa de forma estricta la implementación del compromiso “Cliente al Centro”. Vela porque cada interacción comercial y operativa cumpla con el estándar de trato justo y la protección integral del consumidor.

Seguridad y Privacidad

Especialización en confianza digital: Ante la aceleración tecnológica y regulatoria de 2025 (Ley N° 21.719), lidera la protección de la privacidad y la ciberseguridad, resguardando los activos de información más sensibles de nuestros asegurados.

4 Salvaguarda de la integridad ética: independencia crítica

Encargado de Prevención del Delito (EPD)

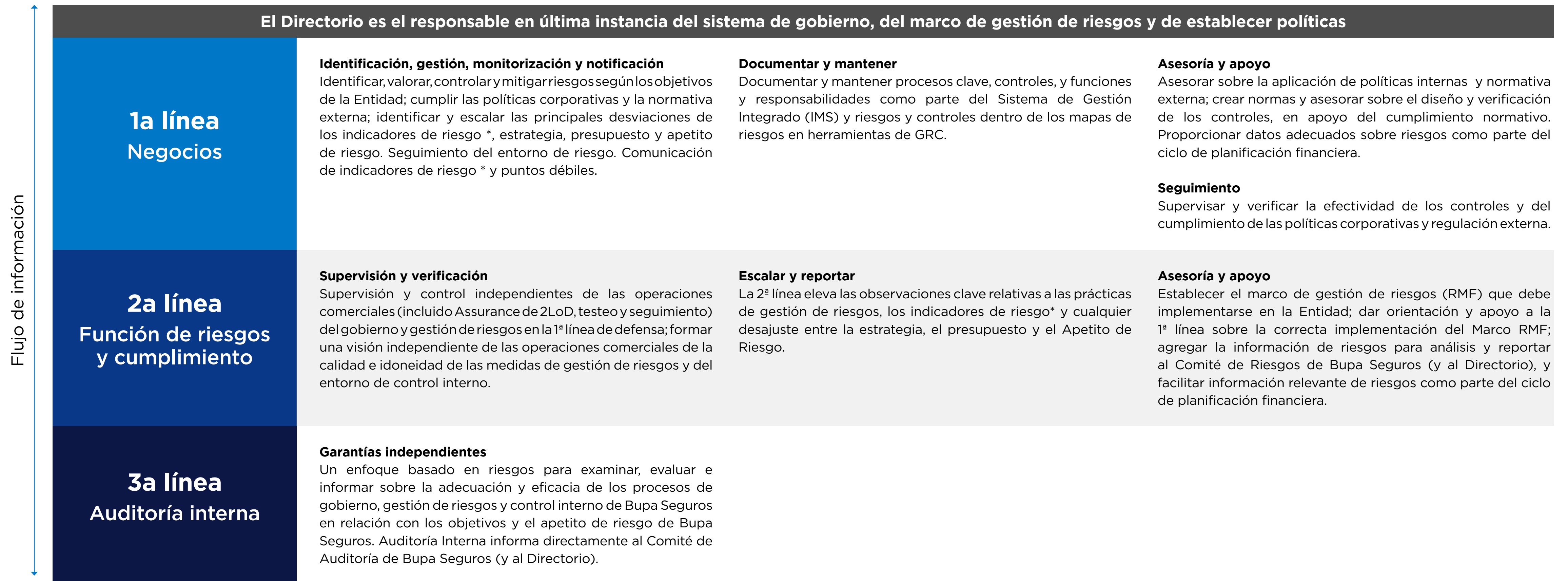
Opera como una función de control crítico con total autonomía funcional. Su misión es garantizar la vigencia y efectividad del Modelo de Prevención de Delitos (Ley 20.393), reportando de forma directa y periódica al Directorio. Su independencia asegura que la ética sea un pilar transversal e innegociable de toda la operación.



Las tres líneas de defensa

NCG 461: 3.6.v, 3.6.vi

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



4.3.1.2 Ciclo de vida de la gestión de riesgos

NCG 519: 3.6.ii

La gestión de riesgos en Bupa Seguros se rige por un Ciclo de Vida estandarizado que garantiza que ninguna amenaza sea gestionada de forma aislada. Este ciclo es un proceso recurrente y sistemático, soportado por la plataforma GRC, que permite la trazabilidad desde que un riesgo es detectado hasta que su mitigación es verificada.



Este ciclo define la ruta crítica que debe seguir cada "Dueño de Riesgo" (Primera Línea) con la supervisión técnica de la Gerencia de Riesgos (Segunda Línea):

Fase 1: Identificación (RCSA)

Es el sensor primario del sistema. A través del proceso de RCSA (Risk and Control Self-Assessment), los dueños de proceso (Primera Línea) actúan como la primera barrera de defensa, identificando proactivamente los riesgos inherentes a sus actividades. Cada riesgo es cargado en la plataforma GRC, vinculándolo a un proceso específico y declarando los controles actuales. Esto permite a Bupa Seguros tener un inventario vivo de amenazas y detectar "puntos ciegos" antes de que se materialicen.

Todos los riesgos relacionados con materias ESG, son identificados, evaluados y actualizados periódicamente por cada responsable. Los riesgos son controlados y gestionados en nuestro sistema GRC SAI360, a los cuales se les vinculan las acciones de mitigación, ya sea controles o planes de acción. Los cambios regulatorios

son parte integral del ciclo de vida de gestión de riesgos, los cuales se identifican, evalúan y registran en el mapa de riesgos. Este proceso de identificación considera los procedimientos de debida diligencia, especialmente en materia de derechos humanos, asegurando que se evalúen los impactos potenciales sobre colaboradores, clientes y proveedores, en plena alineación con los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Derechos Humanos y Empresas a los que Bupa Seguros adhiere, a través de Grupo Bupa.

Al menos anualmente se realiza un proceso de autoevaluación de la efectividad de los controles, identificando posibles brechas y se definen planes de acción, que permitan mitigar el impacto y/o probabilidad de su posible materialización en un futuro.

Fase 2: Evaluación

La evaluación de los riesgos da como consecuencia una valoración de éste, el cual depende tanto del impacto y la probabilidad de ocurrencia. Dicho valor, define el nivel del riesgo en términos de criticidad y/o prioridad, y es el valor que se compara con los niveles de apetito de riesgo que se han definido como límites para nuestra operación. En el caso que los riesgos estén fuera de apetito, se deben definir planes de acción que permitan volver a operar dentro de los límites máximos definidos por el Directorio para ello.

Matriz de criticidad 5x5

La piedra angular de la medición es la Matriz de criticidad 5x5, que cruza la probabilidad de ocurrencia con la gravedad del impacto. Bupa Seguros aplica un enfoque multidimensional, lo que significa que un riesgo no se califica solo por su pérdida monetaria, sino por su efecto en cinco aristas críticas. La valorización de los impactos de cada riesgo se realiza por la 1LoD, con apoyo y supervisión de la 2LoD.

El nivel de impacto final se define por la categoría más alta alcanzada en cualquiera de estas dimensiones:

Dimensión Alcance

1. Impacto financiero

Afectación directa sobre el margen operativo, el capital de solvencia y los resultados del ejercicio.

2. Impacto regulatorio

Exposición a multas, sanciones administrativas o pérdida de licencias por parte de la CMF o la Superintendencia de Salud.

3. Impacto reputacional

Daño a la marca y a la percepción de confianza por parte de asegurados, prestadores y accionistas.

4. Impacto en clientes

Alteración en la calidad del servicio, seguridad del paciente y cumplimiento de la promesa de atención médica.

5. Impacto en colaboradores

Afectación al clima organizacional, seguridad laboral, salud mental y retención de talento crítico.

Respecto a la probabilidad de ocurrencia de los riesgos, también se basa en cinco niveles, la que va desde una probabilidad “remota” hasta “muy probable”.

En esta fase se cuantifica la exposición bajo un binomio técnico que permite medir la eficacia del control interno:

• Riesgo Inherente (R.I.)

Representa el nivel de exposición “al desnudo”, asumiendo que no existen controles mitigadores. Define la criticidad natural de la actividad.

• Riesgo Residual (R.R.):

Es el nivel de riesgo remanente tras la aplicación efectiva de los controles. Si el Riesgo Residual supera el Apetito de Riesgo definido por el Directorio, se activan obligatoriamente las fases de tratamiento.

Fase 3: Gestión

Una vez evaluado el riesgo residual, se define la estrategia de respuesta y gestión:

Mitigar

Implementación de nuevos controles o robustecimiento de los existentes.

Transferir

Desplazamiento del impacto financiero (ej. contratos de reaseguro).

Evitar

Cese total de la actividad que genera la exposición.

Aceptar

Acción reservada para riesgos dentro de los límites de tolerancia, bajo monitoreo.

Todo riesgo fuera de tolerancia genera un compromiso formal en el sistema GRC con responsables nominales y plazos perentorios.

Fase 4: Seguimiento

Asegura que el riesgo no se desvíe en el tiempo. La fase de seguimiento del riesgo exige una supervisión continua del perfil y del entorno de riesgo para asegurar la vigencia, efectividad y suficiencia del Sistema de Gestión de Riesgos. Esta supervisión comprende, entre otras actividades, el testeo del diseño y la eficacia operativa de los controles, conforme a lo establecido en el Estándar de Assurance; la revisión sistemática de las conclusiones derivadas de las actividades de assurance de segunda y tercera línea; el análisis de los incumplimientos a los requerimientos establecidos en las políticas corporativas; la evaluación periódica de los indicadores que permiten monitorear la evolución del perfil de riesgo y la posición respecto del apetito y tolerancias definidas; y la identificación de lecciones aprendidas provenientes de incidentes y reclamaciones. Estas actividades permiten mantener una visión actualizada del riesgo, fortalecer la capacidad de respuesta y asegurar el cumplimiento de las expectativas regulatorias aplicables.

Adicionalmente, como parte del seguimiento de los riesgos se encuentra la gestión de los KRI's y de los eventos que ocurran en cada proceso (Gestión de Incidentes).

KRI (Key Risk Indicators)

Se establecen métricas de alerta temprana con umbrales predefinidos que notifican al Comité de Riesgos a la Alta Dirección y al Directorio ante cualquier variación en la tendencia del riesgo.

Gestión de Incidentes

Registro obligatorio de eventos de pérdida reales en la base de datos institucional. Cada incidente material es sometido a un Análisis de Causa Raíz, transformando el evento en un aprendizaje que retroalimenta la Fase 1 del ciclo para fortalecer la prevención futura.

Fase 5: Notificación y reporte

Es la fase culminante que vincula la operación con la Alta Dirección.

Gobernanza automatizada

El color resultante en el mapa de calor (rojo, naranja, amarillo, verde) activa automáticamente un flujo de reportabilidad.

Toma de decisiones

Los riesgos críticos (Zona Roja) llegan de forma inmediata al Comité de Riesgos y al Directorio, asegurando que las amenazas de mayor impacto cuenten con la supervisión y los recursos necesarios para su mitigación.

4.3.1.3 Formación, concientización y excelencia operativa

NCG 461: 3.6.viii

La eficacia del modelo de control no reside únicamente en sus plataformas sistémicas, sino en la capacidad de los colaboradores para actuar como una línea de defensa activa. Durante el ejercicio 2025, Bupa Seguros ha institucionalizado la gestión de riesgos como una competencia transversal.

Formación en gestión de riesgos y cumplimiento normativo

Para Bupa Seguros, la mitigación de riesgos y la conducta ética son pilares de la operación diaria. Por ello, la compañía cuenta con un enfoque estructurado de formación continua:

Malla mandatoria

Academia Capacitación Bupa Chile: la gestión integral de riesgos es un conocimiento exigido transversalmente. Como parte de los requisitos de la organización, todos los colaboradores deben completar el curso oficial de Gestión de riesgos alojado en nuestra plataforma institucional, asegurando un estándar base de conocimiento en toda la dotación.

Jornadas de integridad corporativa

De forma complementaria, Bupa Chile, incluyendo a Bupa Seguros, despliega periódicamente instancias de difusión y concientización (charlas y conversatorios) dirigidas a toda la organización. Estas jornadas abordan de manera holística nuestra cultura de cumplimiento, repasando lineamientos éticos, políticas internas y profundizando en las siguientes temáticas clave:

- Modelo de prevención de delitos (Ley N.º 20.393) y UAF: fortalecimiento de la transparencia, uso de canales de denuncia y normativas para la detección temprana de operaciones inusuales.
- Privacidad de datos y confianza digital: resguardo de información sensible de salud bajo el nuevo marco legal (Ley N.º 21.719).
- Gobierno clínico y seguridad del paciente: protocolos de vigilancia y riesgos clínicos para garantizar la calidad asistencial.
- Herramientas GRC y gestión de incidentes: entrenamiento en plataformas de gobierno y riesgo para facilitar autoevaluaciones (RCSA) y el reporte oportuno.



4.3.2 Taxonomía y matriz integrada de riesgos materiales

NCG 519: 3.6.iv , NCG 461: 3.6.x

A continuación, se presentan las categorías definidas por la organización, integrando los escenarios materiales identificados en el ejercicio y sus respectivas estrategias de mitigación. Esta taxonomía asegura que los factores de ASG (ambientales, sociales y de gobernanza) no se gestionen de manera aislada, sino que queden integrados en el núcleo de la estrategia de riesgos de Bupa Seguros del asegurado.



Categoría	Riesgo	Descripción	Acciones de mitigación
Financieros y operacionales	Cumplimiento de la estrategia comercial	Riesgo financiero como consecuencia de estrategias agresivas de competidores con estructuras de costos más eficientes, cuotas de mercado significativas y enfoques basados en precios. A este riesgo se suma el eventual escenario de crisis y cambios importantes en la industria de la salud.	Monitoreo normativo permanente y alta capacidad de adaptabilidad técnica en el diseño de planes y coberturas.
	Posible aumento de los procedimientos y costos médicos	Riesgo financiero asociado a un incremento en la frecuencia y complejidad de procedimientos médicos, así como en los costos de atención. Impacta la siniestralidad y la rentabilidad del negocio.	Modelación actuarial de alta frecuencia, gestión de redes asistenciales y optimización de convenios con prestadores estratégicos.
	Impacto en el contexto económico actual	Riesgo de impactos negativos sobre el negocio debido al contexto económico actual, caracterizado por estancamiento económico, tasas de desempleo, inflación y tasas de interés.	Gestión activa de ALM (Asset and Liability Management) y política de inversiones bajo criterios de prudencia técnica.
	Impacto cambio climático en salud	Proyección de aumento de temperaturas en Chile, incrementando las atenciones en salud en el segmento de prestadores (mediano/largo plazo).	Optimización de la red mediante modelos predictivos estacionales y cumplimiento de la ambición Net Zero para 2040.
	Cambio climático	Riesgos por eventos climáticos extremos (agudos) o cambios crónicos (a largo plazo); y riesgos derivados de la transición a una economía baja en carbono y nuevas exigencias de reporte.	Reducir la propia huella de carbono operativa (consumo energético en sucursales y digitalización de procesos) para anticiparse a posibles impuestos al carbono o regulaciones ambientales más estrictas.

Categoría	Riesgo	Descripción	Acciones de mitigación
Seguridad de la información	Riesgo cibernético	Riesgo de no tener plena capacidad para identificar y responder a un ciberataque o cualquier tipo de fallo en materia de seguridad de la información y protección de datos que cause perjuicios a clientes/empleados, pérdidas económicas, y/o daños reputacionales.	Operación del SOC 24/7, cifrado de bases de datos y academia de capacitación obligatoria en Seguridad de la Información.
	Riesgo de incumplimiento de la nueva Ley de Protección de Datos, N° 21.719	Riesgo de que la organización no logre implementar de manera oportuna y adecuada los requerimientos legales por insuficiencia de capacidades técnicas, recursos humanos especializados o falta de gobernanza.	Diagnóstico de brechas regulatorias, implementación de la estrategia de Confianza Digital y curso obligatorio de Privacidad. (Vaciado entrevista)
Libre competencia		Hasta ahora no se han levantados en materia de libre competencia. Sin embargo, se cuenta con una política corporativa que dicta lineamientos, y se trabaja para mejorar los procedimientos.	
Salud y seguridad de los clientes	Daño a la salud y seguridad de clientes por retraso o incumplimiento en reembolsos y coberturas	<p>Existe el riesgo de que retrasos significativos en el pago de reembolsos, el no pago de estos, o la no entrega oportuna de coberturas comprometidas en los productos de seguros de salud, provoquen que los asegurados posterguen, interrumpan o suspendan tratamientos médicos, medicamentos o exámenes necesarios.</p> <p>Esto podría afectar negativamente la salud y seguridad de los clientes, derivando en agravamiento de patologías, complicaciones clínicas, pérdida de continuidad del tratamiento y, en casos extremos, riesgos vitales.</p>	Se realiza un monitoreo de los siniestros pendientes de liquidación mediante la plataforma PBI, identificando aquellos que presentan retrasos iguales o superiores a 40 días y priorizando su resolución antes del vencimiento legal conforme a los plazos establecidos por el regulador. Bupa Seguros cuenta con un equipo de liquidadores capacitados para operar en contingencias, quienes aplican criterios estandarizados para la evaluación de cobertura, considerando la tipología del siniestro, la naturaleza del gasto (médico o no médico), la identificación de eventuales preexistencias que son derivadas al área de Visación cuando corresponde, las exclusiones contractuales aplicables y una adecuada segregación de funciones para los siniestros que requieren revisión especializada según la tabla de derivación. Adicionalmente, el área de Servicio al Cliente emite un informe que detalla el estado de avance de los reclamos recibidos, generando tickets en Zendesk para todos aquellos casos pendientes del área de Beneficios y Siniestros, destacando especialmente los atrasados.

Categoría	Riesgo	Descripción	Acciones de mitigación
Sociales y de derechos humanos	Vulnerabilidad ante cambios en el entorno socio	Riesgos relacionados a derechos económicos, sociales, culturales, civiles y políticos de las comunidades vinculadas al negocio.	Diseño de productos con enfoque social y alianzas para programas de educación y bienestar.
	Derechos laborales e igualdad de oportunidades	Riesgos relacionados a las condiciones de trabajo, igualdad de trato y oportunidades, cumplimiento de regulación laboral y seguridad y salud.	Certificaciones de buenas prácticas y mejora de clima interno.
Retención del talento y relaciones laborales	Riesgo de pérdida de personal clave en las diferentes funciones y departamentos de la compañía, de tener problemas de atracción para cubrir las nuevas necesidades y de no tener empleados comprometidos con el proyecto de la compañía.	Riesgo de pérdida de personal clave en las diferentes funciones y departamentos de la compañía, baja capacidad de retención de talentos dentro de la organización y bajo nivel de cumplimiento de programas desarrollo organizacional, lo que conlleva a un impacto en el engagement de los colaboradores y que no exista un plan para gestionar el vacío operativo y la transferencia de conocimiento sin un sucesor interno preparado disponible.	La compañía realiza anualmente el mapeo del talento del negocio mediante Codify, identificando desempeño, potencial y posibles sucesores, quienes luego cuentan con planes de desarrollo específicos. Los planes de sucesión para roles clave se encuentran documentados, se reportan al Comité de Dirección y a las líneas de negocio, y se revisan como mínimo una vez al año. Adicionalmente, se aplica un procedimiento de entrevista de salida que registra las respuestas del formulario entregado por cada colaborador que deja la compañía. Finalmente, existe un procedimiento que asegura la identificación y transferencia de los controles clave asociados al trabajador saliente, notificando al jefe responsable para asignar un encargado temporal y garantizar la entrega de toda la información necesaria al nuevo ocupante del cargo.

4.3.3 Gestión de riesgos y oportunidades ante el cambio climático

NCG 519: 3.6.iv, 9.1

Bupa Seguros reconoce el cambio climático como un factor de riesgo sistémico que afecta tanto la salud de las personas como la resiliencia operativa de la Compañía.

Gobernanza de riesgos climáticos

El Directorio es el responsable último de establecer el apetito de riesgo y supervisar la implementación de la Política de Sostenibilidad. El monitoreo técnico se realiza a través del Comité de Riesgos, el cual evalúa periódicamente la exposición a eventos climáticos y el progreso hacia la descarbonización, reportando directamente al Comité de Dirección y al Directorio.

Estrategia

Nuestra estrategia busca mitigar los impactos negativos y capturar oportunidades de eficiencia. Se basa en la ambición de alcanzar las cero emisiones netas en 2040, alineando nuestras metas de descarbonización con la metodología Science Based Targets (SBTi) para limitar el aumento de temperatura a 1,5°C.

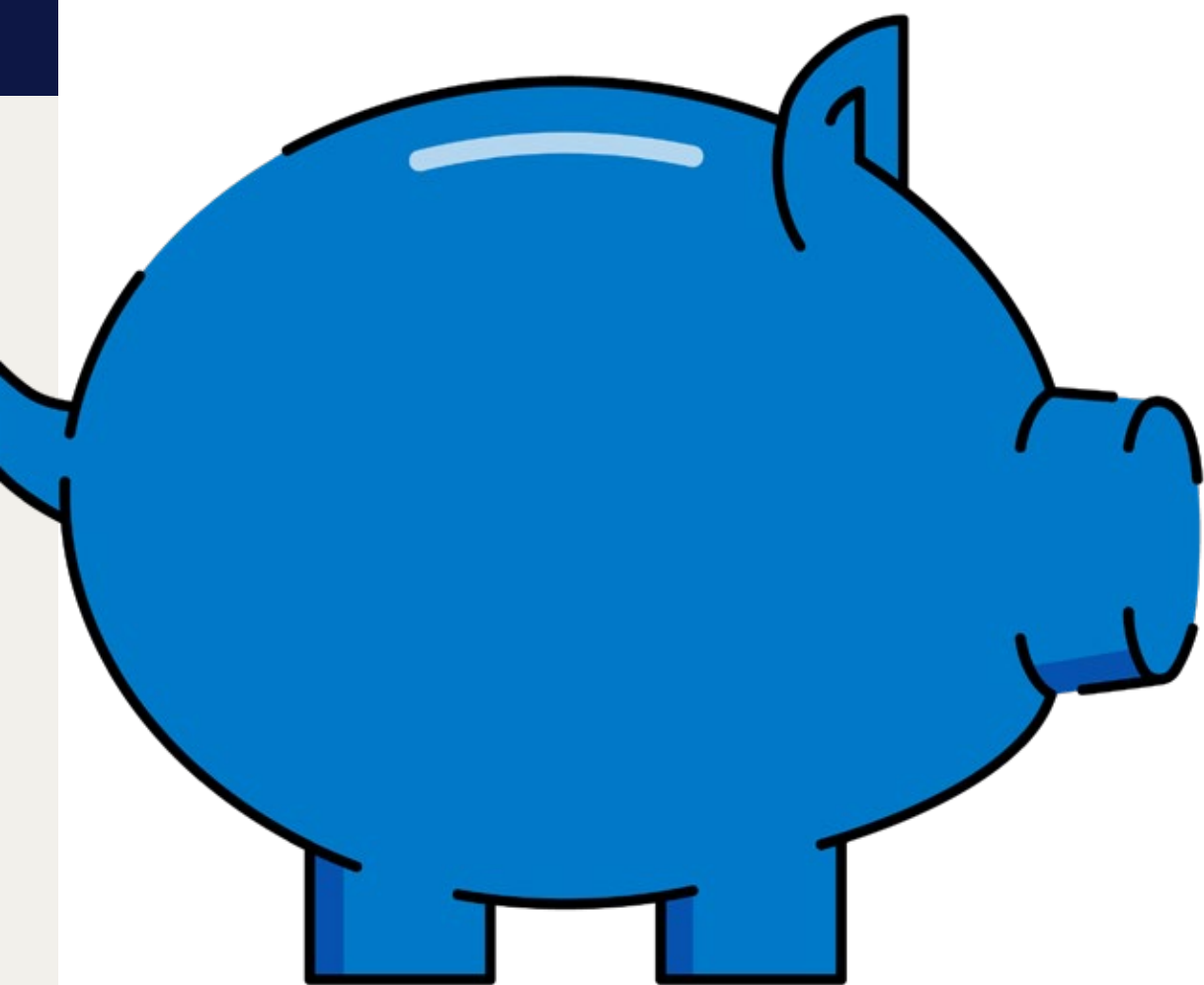
Tipo de Riesgo	Riesgo y Descripción	Impactos Identificados	Acciones de mitigación y oportunidades
Riesgos Físicos (Agudos y Crónicos)	Riesgo de sufrir pérdidas por eventos climáticos extremos o por cambios a largo plazo en los patrones climáticos (ej. aumento de temperaturas en Chile)	<ul style="list-style-type: none"> Incremento de siniestros en zonas expuestas. Aumento en costos de mantención y energía de edificios. Necesidad de redimensionar la red de prestadores. 	<p>Acciones: Optimización de red mediante modelos predictivos estacionales.</p> <p>Oportunidad: Desarrollo de planes de resiliencia superiores al mercado y telemedicina.</p>
Riesgos de Transición (Legales, Mercado, Reputación)	Pérdidas derivadas de cambios sociales, legales y regulatorios en respuesta al cambio climático (ej. nuevas exigencias de reporte).	<ul style="list-style-type: none"> Inversiones obligatorias en eficiencia energética. Ajustes de procesos y cambios contractuales con proveedores. Riesgo de exclusión de estándares ESG. 	<p>Acciones: Acceso a financiamiento verde para infraestructura.</p> <p>Oportunidad: Posicionamiento estratégico mediante metas de reducción de emisiones (ambición Net Zero para 2040).</p>

Resiliencia financiera e inversión responsable

SASB FN-IN.410a.2

Como parte integral de la gestión de riesgos climáticos y de transición, Bupa Seguros aplica una Política de Inversiones y Tesorería que integra factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ESG) en la toma de decisiones.

Aunque la política concentra la operación en emisores financieros nacionales, aseguramos la trazabilidad de estos estándares exigiendo que los administradores de inversiones estén formalmente adscritos a criterios ESG. A la fecha, el 100% de las administradoras de fondos con las que opera la compañía cuentan con políticas de inversión responsable formalizadas. Con esta medida, mitigan la exposición de la cartera a activos desvalorizados por impactos climáticos, fortaleciendo la resiliencia de su balance financiero frente a la ambición de alcanzar las cero emisiones netas en 2040.



Métricas y límites de integración

SASB FN-IN-450a.3

NCG 461 (9.1)

En línea con la transparencia exigida por la CMF y el estándar SASB, se declara el estado actual de integración en nuestros procesos financieros:

Suscripción

Actualmente, la compañía no incorpora riesgos ambientales dentro de su evaluación de suscripción ni en modelos probabilísticos.

Evaluación de capital

Estos riesgos no se integran aún en la evaluación de la adecuación de capital (Solventia).

No se dispone de datos adicionales sobre escenarios de catástrofes naturales para este periodo.

Bupa Seguros no ha reportado aún bajo los estándares de sostenibilidad contemplados en las IFRS S1 y S2. Sin embargo, la compañía se encuentra actualmente en proceso de adopción de este marco normativo, con miras a cumplir plenamente con la obligación de divulgación a partir de la memoria correspondiente al ejercicio 2026. En este contexto, inició el desarrollo de las capacidades, procesos internos y sistemas de gestión de información necesarios para preparar nuestros reportes y métricas conforme a los requerimientos de sostenibilidad establecidos, avanzando de manera progresiva hacia una implementación robusta y alineada con las mejores prácticas internacionales.

4.4 Ética, cumplimiento y derechos humanos

NCG 461 519 3.1.iii

La gestión de la integridad en Bupa Seguros se fundamenta en el principio rector de Hacer lo correcto (Doing the Right Thing). Este estándar constituye el eje central de la estrategia corporativa y asegura la coherencia entre el propósito institucional y el comportamiento diario de la organización. La compañía opera bajo un sistema de integridad robusto donde la ética es la base de la confianza con los asegurados, colaboradores y la sociedad.

Esta estructura jerárquica garantiza que la ética sea el filtro de cada decisión institucional:



**La cúspide:
Hacer lo correcto**
(doing the right thing)

El estándar de conducta superior que prevalece en toda circunstancia.



**Derechos humanos
y debida diligencia**

El compromiso con la dignidad, la igualdad y la vigilancia activa de la cadena de valor.



**Gobernanza del
Directorio**

Supervisión, formación especializada de la Alta Dirección y gestión de conflictos de interés.



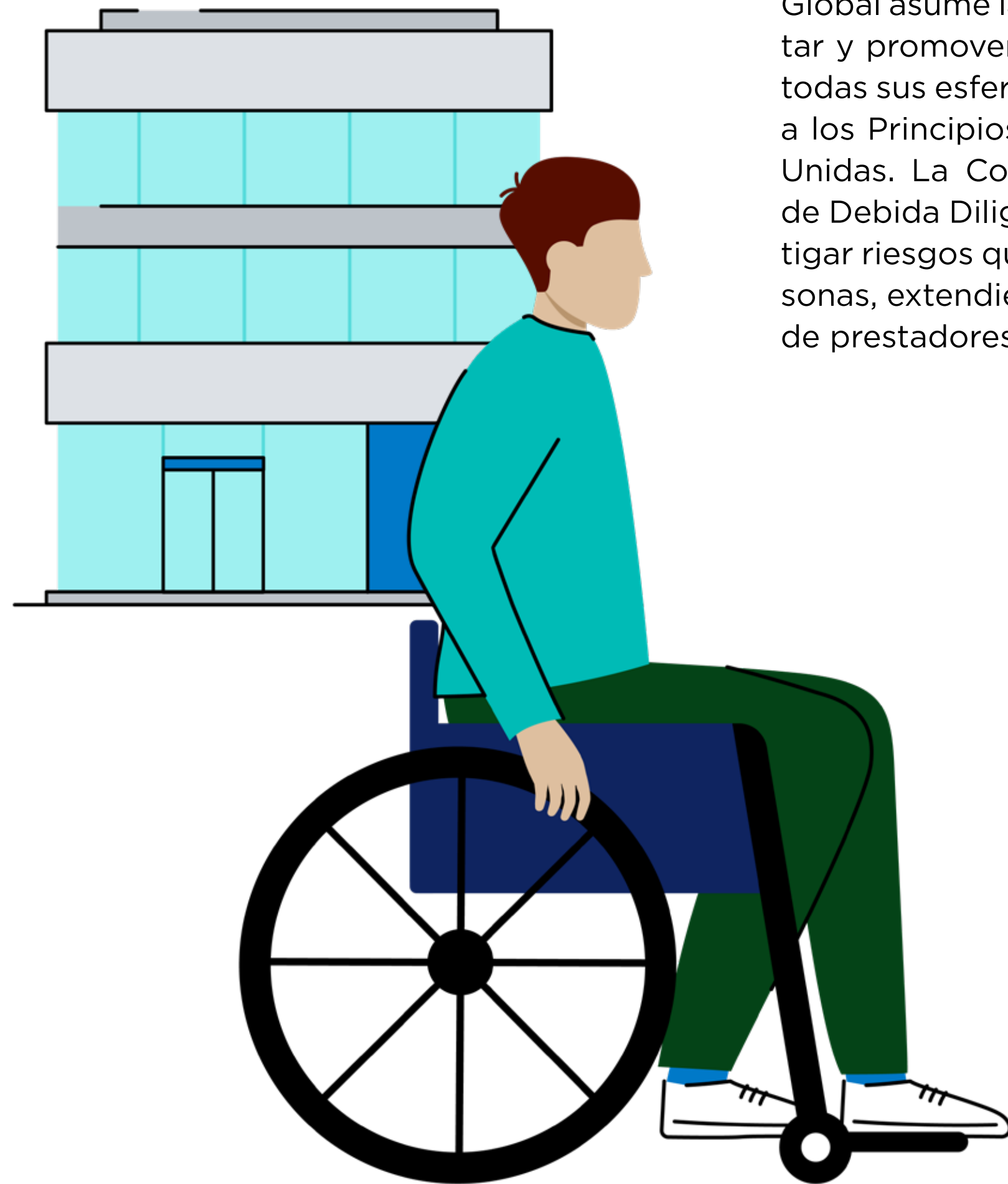
**Marco operativo
de conducta**

Código de Conducta, Modelo de Prevención de Delitos y herramientas de denuncia.

4.4.1 Derechos humanos y debida diligencia

NCG 461:2.1, 2.7, NCG 519: 3.6.ii

Bupa Seguros, como parte del Grupo Bupa Global asume la responsabilidad de respetar y promover los derechos humanos en todas sus esferas de influencia, adhiriendo a los Principios Rectores de las Naciones Unidas. La Compañía aplica un enfoque de Debida Diligencia para identificar y mitigar riesgos que puedan afectar a las personas, extendiendo este estándar a su red de prestadores y proveedores.



Igualdad y pertenencia (“Be You at Bupa”)

Bajo este marco global de Diversidad e Inclusión, se garantiza un entorno laboral libre de discriminación por género, nacionalidad o discapacidad. Se promueve la igualdad de trato y oportunidades, asegurando que las decisiones de carrera se basen exclusivamente en el mérito y la objetividad.



Tolerancia cero a la explotación

En alineación con los estándares internacionales contra la esclavitud moderna y, como parte del Grupo Bupa, Bupa Seguros mantiene una posición de tolerancia cero frente al trabajo infantil y el trabajo forzado. Bupa Seguros exige a sus socios comerciales el mismo nivel de compromiso como condición para mantener la relación comercial. Los proveedores deben ser éticos y responsables. Privilegian aquellos que desarrollan su actividad comercial de manera responsable, contribuyen al bienestar económico y social de la comunidad en la que operan y comparten su compromiso en materia de sostenibilidad, especialmente, los diez principios de Pacto Mundial, que recogen el respeto a los derechos humanos, la reducción del impacto ambiental y la gestión del riesgo climático.



Gestión sostenible de la cadena de suministro

La responsabilidad institucional se extiende a la red de salud. Se realiza una investigación exhaustiva de estándares éticos (Due Diligence) antes de integrar a nuevos proveedores. Se evalúa con criterios ESG a proveedores estratégicos y se realiza un seguimiento activo a los planes de reducción de huella de carbono de los principales proveedores, asegurando que la red de prestadores comparta los valores de integridad y sostenibilidad de la compañía.

4.4.2 Gobernanza de la ética y supervisión del Directorio

NCG 461: 3.1.ii, 3.2.ix.a, 3.2.ix.c

El Directorio de Bupa Seguros es el máximo responsable de velar por una cultura de integridad, asegurando que el propósito de la compañía se cumpla bajo los estándares éticos definidos en nuestro marco “Doing the Right Thing”. Para ello cuenta con distintos mecanismos.

Supervisión del sistema de integridad y ética

El Directorio supervisa la eficacia del Modelo de Prevención de Delitos (MPD) y el Código de Conducta. Recibe informes periódicos sobre el funcionamiento del Canal de Denuncias y la gestión de riesgos de cumplimiento.

Gestión de conflictos de interés

Para garantizar la objetividad y prevenir dilemas éticos, el Directorio aplica procedimientos rigurosos de declaración periódica de intereses para directores y personal clave.

Mecanismo de Prevención

Ante cualquier situación que pudiera comprometer la imparcialidad, se aplica el deber de abstención obligatoria en las deliberaciones.

Durante el ejercicio 2025, el Directorio mantuvo tendencia de cumplimiento y no se detectaron conflictos de interés.

Capacitación y perfeccionamiento en cumplimiento

Los directores participan en un programa de actualización coordinado por la Gerencia Legal para fortalecer la detección de riesgos éticos y responsabilidades fiduciarias.

Materias 2025

- Reporte Económico Chileno actual.
- Estructura de Gobierno y Delegación de Autoridades.
- Políticas y procesos de Riesgos & Cumplimiento.
- Marco de Políticas Corporativas.
- Marco de Gestión de Riesgos.
- Sistema de Gobernanza.
- Marco de Apetito de Riesgos.
- Prevención de Crimen Financiero.
- Autoevaluación de Riesgo y Solvencia ORSA.
- Presentaciones del Comité de Riesgos y Cumplimiento.
- Estatutos de Comités de Bupa Chile y sus negocios.

Evaluación del desempeño ético

La compañía no cuenta hasta ahora con mecanismos formales de evaluación de desempeño Ético del Directorio, más allá de las autoevaluaciones normativas sobre Gobierno Corporativo exigidas por la NCG N° 309 de la CMF. Tampoco se han contratado servicios externos para hacer esta evaluación.

A la fecha de publicación de esta memoria no se han detectado incumplimientos al Código de Conducta ni del Modelos de Prevención de Delitos, por parte de ningún director ni ejecutivo de la compañía.

4.4.3 Marco operativo de conducta

NCG 461 3.6.ix, 3.6.xiii


Código de Conducta Corporativo

Constituye el motor operativo de la ética, definiendo los valores y principios que rigen la relación con clientes, proveedores y reguladores. Aborda temas como: Integridad y transparencia; gestión de conflictos de interés, normativa de regalos y hospitalidades, protección de la información y privacidad, trato justo y derechos laborales, entre otros.

Modelo de Prevención de Delitos (MPD)

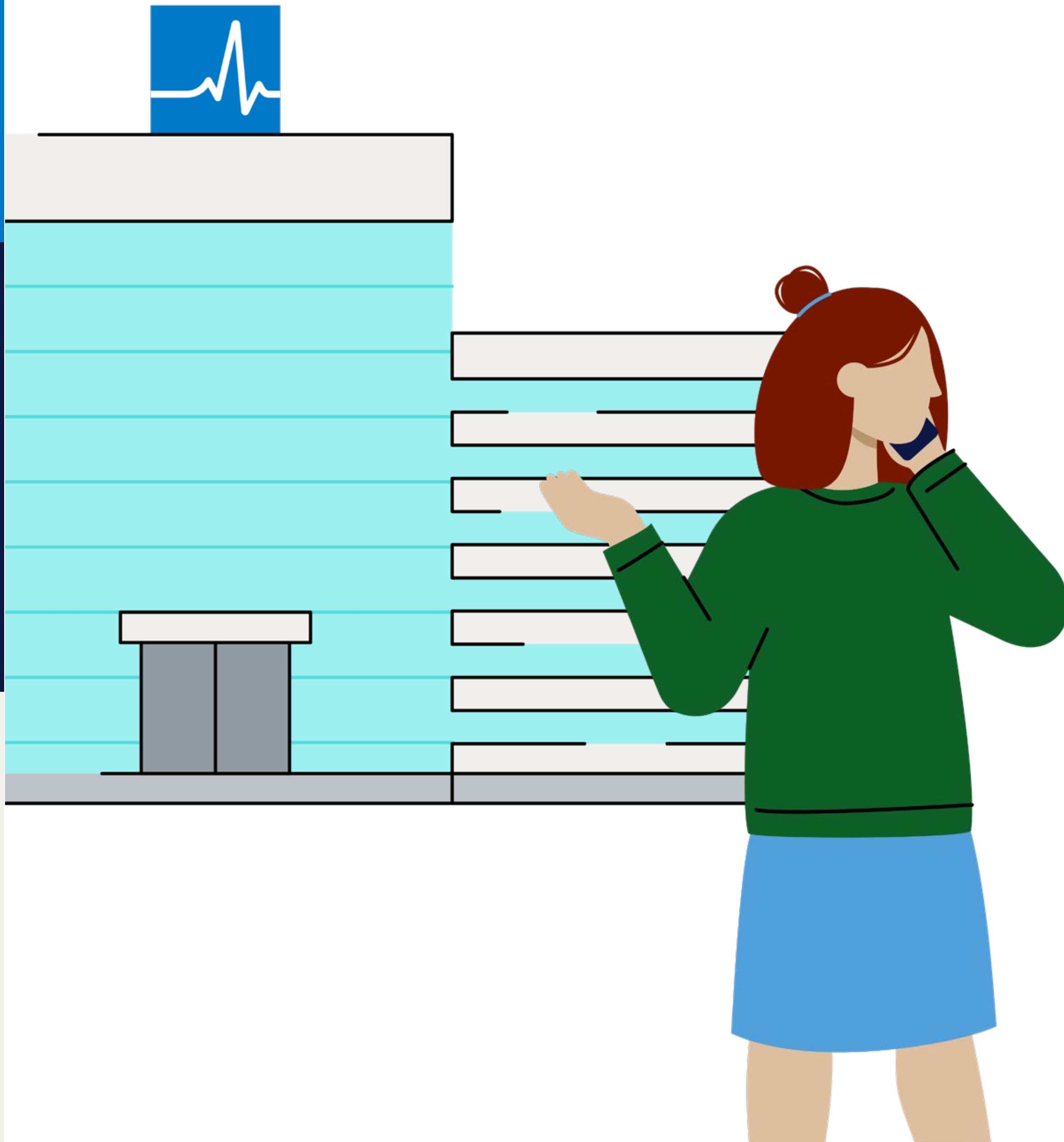
Bupa Seguros cuenta con un Modelo de Prevención de Delitos diseñado conforme a la Ley N.º 20.393 y sus modificaciones, el cual establece los lineamientos para prevenir delitos corporativos y forma parte del sistema de cumplimiento normativo de la compañía. Este modelo incorpora la gestión de riesgos de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LA, FT y ADM), en línea con las exigencias de

la NCG 325 de la CMF y la Circular N.º 62 de la UAF, permitiendo evaluar riesgos de cumplimiento a partir de criterios como el tamaño de la compañía, la naturaleza de sus actividades, sus relaciones con terceros y el contexto sociocultural y económico en el que opera. En coherencia con este marco y con apoyo de asesores externos, Bupa Seguros ha desarrollado y actualizado sus matrices de riesgos y controles, asegurando su alineación con las nuevas exigencias legales y con los riesgos inherentes a su operación. El modelo cuenta con un Encargado de Prevención de Delitos, quien reporta periódicamente su gestión al Comité de Riesgos dependiente del Directorio, contando además con el respaldo del equipo de Riesgos & Cumplimiento de Bupa Seguros y del equipo de Cumplimiento de Bupa Chile en su rol de segunda línea de defensa, garantizando independencia y objetividad en la gestión preventiva. A la fecha, Bupa Seguros, junto con sus altos ejecutivos y directores, no ha sido sancionada por incumplimientos a la Ley 20.393, lo que evidencia su compromiso con la legalidad, la ética corporativa y las mejores prácticas de gobierno corporativo.



Durante 2025, el 100% de los colaboradores participó en 17 jornadas de información y sensibilización masiva.

Estas sesiones abordaron temas críticos como la Normativa de Regalos y Hospitalidades, Modelo de Prevención de Delitos y gestión de riesgos.



Libre competencia

Bupa Seguros cuenta con una política corporativa global en materia de libre competencia y el canal de denuncias de “Speak Up” y se encuentra actualmente evaluando proactivamente oportunidades de mejora para fortalecer este marco de cumplimiento a través de sistemas para la detección de conductas que afecten la libre competencia o competencia leal.

Canal de denuncias “Speak Up”

NCG 461:3.6.xii

En Bupa Seguros reconocemos que la transparencia y la confianza son pilares fundamentales para mantener un entorno corporativo ético y comprometido. Por ello, contamos con el canal de denuncias “Speak Up”, disponible para colaboradores, accionistas, clientes, proveedores y terceros a través de acceso público en www.bupa.com/speakup o mediante el teléfono 800 719 921, así como desde la plataforma interna Workvivo.

Este canal, que constituye la herramienta central para la detección de irregularidades o incumplimientos al Código de Conducta, permite reportar de manera

anónima y confidencial cualquier hecho irregular o ilícito, resguardando los derechos de todas las personas involucradas. Su gestión por un tercero independiente garantiza el anonimato total y permite a los denunciantes realizar el seguimiento de sus casos mediante credenciales protegidas, promoviendo un proceso transparente y justo.

Adicionalmente, el canal se encuentra disponible 24/7 y su funcionamiento es reforzado mediante campañas anuales de comunicación, asegurando que todos los usuarios conozcan claramente sus alcances y mecanismos de uso.

5

Equipo Bupa Seguros: Colaboradores y aliados





5.1 Cultura “Bupa Love” y compromiso extraordinario

NCG 461: 3.1.vii, 5.6

En Bupa Seguros, el equipo humano constituye el eje central de la estrategia para transformar la visión de salud en bienestar real. La gestión de personas se enfoca en la creación de una cultura de excelencia, respeto y propósito compartido, donde el cuidado del colaborador es la base para la sostenibilidad del negocio.

La identidad de Bupa Seguros se articula bajo el concepto Bupa Love, una filosofía que sitúa el bienestar emocional y profesional del colaborador en el centro de la estrategia. Este enfoque sostiene que para ofrecer un cuidado excepcional a los clientes, es imperativo que el equipo se sienta genuinamente valorado y respaldado por la organización.

Resultados de engagement

El éxito de esta cultura se refleja en indicadores de alto desempeño. Durante el ejercicio 2025, Bupa Seguros alcanzó un Índice de eSat del 87 puntos, una cifra extraordinaria que posiciona a la compañía en estándares de clase mundial. Este resultado evidencia la conexión de los colaboradores con la misión de salud de Bupa; el estilo de liderazgo de puertas abiertas que fomenta la escucha activa y la participación directa en los desafíos del negocio; y el orgullo de pertenencia de un equipo que ha sabido liderar la transformación digital del sector asegurador manteniendo la empatía como sello distintivo.

Diversidad activa

Bupa Seguros, promueve la igualdad y la inclusión, creando espacios libres de violencia, discriminación y acoso, donde cada colaborador pueda desarrollarse plenamente, con dignidad y seguridad.

Se han implementado medidas efectivas para prevenir, abordar y mitigar cualquier forma de trato indigno. La compañía reconoce que la diversidad y la valoración de las experiencias únicas de cada persona no solo fortalecen los equipos, sino que son esenciales para generar un impacto positivo en la sociedad.

Para lograr y preservar la diversidad en la organización, la compañía cuenta con una Política de Selección y Contratación basada estrictamente en la meritocracia y la igualdad de oportunidades. El proceso de evaluación se centra de manera exclusiva en criterios objetivos, tales como las capacidades, trayectoria y conocimientos técnicos requeridos para el perfil del cargo. Asimismo, la política garantiza la no discriminación arbitraria, asegurando que ningún candidato sea excluido del proceso por motivos de sexo, edad, nacionalidad, creencias u otra condición, fomentando así la conformación de equipos plurales y diversos.

Bienestar integral

Alineados con la visión de Bupa Global, a nivel local se han consolidado dos líneas para cumplir con el compromiso de bienestar con los colaboradores.

Health & Wellbeing

Programas de salud mental, pausas activas y beneficios preventivos que tangibilizan la promesa de “cuidar a los que cuidan”.

Adicionalmente, existe una política corporativa que aborda los temas de bienestar, seguridad y salud en el trabajo. El propósito es prevenir lesiones físicas y daños psicológicos, fomentar el bienestar del personal y mejorar la gestión de la salud y seguridad.

Resultado salud y seguridad 2025

Indicador	Indicador	Meta
Tasa de accidentabilidad	0	Mantener en cero
Tasa de fatalidad	0	0
Tasa de enfermedades profesionales	0	0
Promedio de días perdidos por accidente	0	0

5.1.1 Radiografía de la dotación

NCG 461 5.1.1, 5.1.2, 5.1.3, 5.1.4, 5.2, 5.4.2 y NCG 519 5.3

Bupa Seguros está compuesto por un total de 18 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.

De la dotación directa, todos tiene nacionalidad chilena, y el 100% cuenta con contrato laboral indefinido a tiempo completo. Actualmente ninguno de ellos está con teletrabajo parcial, teletrabajo completo, pactos de adaptabilidad por responsabilidades familiares ni bandas de horas para el cuidado de niños hasta 12 años.

Al cierre de 2025, la compañía no cuenta con colaboradores en situación de discapacidad en ninguna de sus categorías funcionales (0 hombres, 0 mujeres).

Dotación de personal por tipo de contrato y sexo*

Tipo de contrato	Número			Porcentaje		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Plazo indefinido	11	7	18	61%	39%	100%

* Esta y las siguientes tablas que informan sobre los colaboradores solo incluyen a los trabajadores contratados directamente por Bupa Seguros. Eso implica que los 9 ejecutivos que están contratados a través de Bupa Administración y Servicios SpA filial de la empresa controladora, no están considerados.

Dotación por sexo y categoría laboral

La estructura organizativa destaca por una integración equilibrada, con una presencia femenina preponderante en roles de jefatura y en la fuerza de ventas.

Categoría Laboral	Hombre	Mujer	Total	% Femenino
Gerencia	3	0	3	0%
Jefatura	1	3	4	75%
Profesionales	5	1	6	17%
Fuerza de venta	0	3	3	100%
Administrativo	2	0	2	0%
Total General	11	7	18	39%

Dotación por categoría laboral, sexo y rango de edad

La dotación refleja una madurez laboral consolidada, concentrándose la totalidad de los colaboradores en los rangos etarios de entre 30 y 60 años, lo que garantiza la solidez técnica y la experiencia necesaria para la gestión del negocio de seguros de salud.

Categoría	Sexo	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
Gerencia	Hombres	0	0	3	0	0	0	3
	Mujeres	0	0	0	0	0	0	0
Jefatura	Hombres	0	0	1	0	0	0	1
	Mujeres	0	2	0	1	0	0	3
Profesionales	Hombres	0	3	1	1	0	0	5
	Mujeres	0	1	0	0	0	0	1
Fuerza de venta	Hombres	0	0	0	0	0	0	0
	Mujeres	0	0	2	1	0	0	3
Administrativo	Hombres	0	0	1	1	0	0	2
	Mujeres	0	0	0	0	0	0	0
Totales	Hombres	0	3	6	2	0	0	11
	Mujeres	0	3	2	2	0	0	7

Antigüedad laboral desglosada por sexo y cargo

En 2025 el 50% del equipo tenía una antigüedad menor a 3 años. Este perfil, complementado por colaboradores con entre 3 y 9 años de trayectoria, permite a la compañía combinar el dinamismo de nuevas incorporaciones con la experiencia necesaria para el cumplimiento de los objetivos operativos.

Categoría	Sexo	Menos de 3 años	Entre 3 y 6 años	Entre 6 y 9 años	Entre 9 y 12 años	Más de 12 años	Total
Gerencia	Hombres	2	1	0	0	0	3
Jefatura	Hombres	0	0	1	0	0	1
	Mujeres	2	1	0	0	0	3
Fuerza de venta	Mujeres	1	0	2	0	0	3
Profesionales	Hombres	3	0	2	0	0	5
	Mujeres	1	0	0	0	0	1
Administrativos	Hombres	0	0	2	0	0	2
Total General		9	2	7	0	0	18

Brecha salarial

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

Parentalidad

NCG461: 5.7

En materia de beneficios parentales, durante el ejercicio 2025, Bupa Seguros alcanzó una tasa de utilización del 100% de los permisos de pre y postnatal respecto al total de colaboradores elegibles, cifra correspondiente al segmento femenino. En cuanto a la duración de los permisos, el promedio de días utilizados por el personal que hizo uso de este beneficio en la categoría de fuerza de venta fue de 84 días.

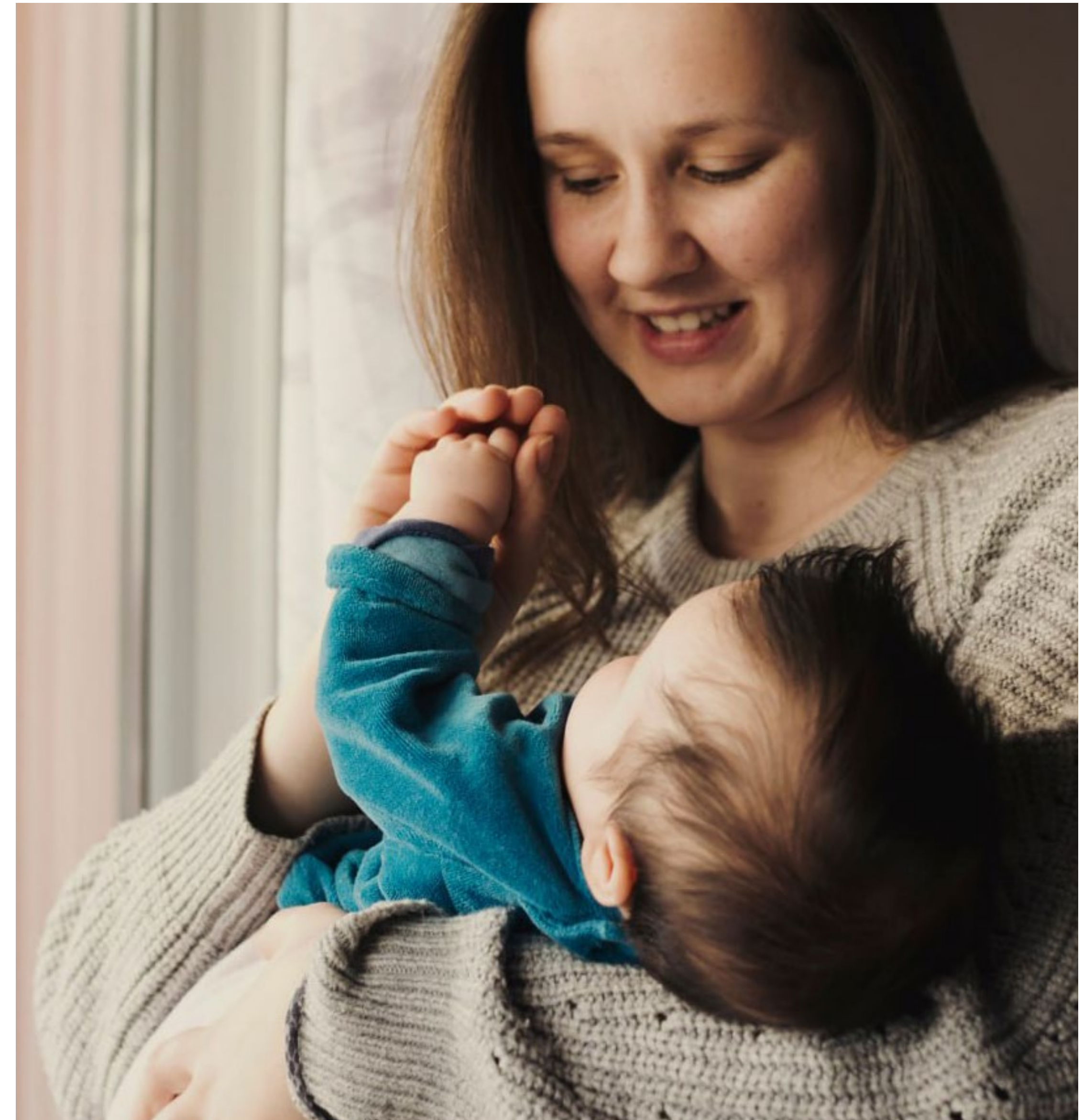
En cumplimiento con la normativa vigente y para promover la transparencia en nuestras políticas de corresponsabilidad, informamos que durante el ejercicio 2025 no se registraron casos de colaboradores que hayan hecho uso del permiso postna-

tal paternal legal de 5 días (0 trabajadores). Asimismo, durante el ejercicio no se presentaron solicitudes para el beneficio de día hábil por nacimiento de hijo para padres.

De igual manera, no se registraron casos de trabajadores que hayan utilizado el permiso postnatal parental correspondiente a las 6 semanas transferidas al padre (0 trabajadores).

Estos indicadores en cero reflejan la composición actual y las necesidades específicas del equipo durante el año reportado, manteniendo la disponibilidad de estos derechos y beneficios para cuando sean requeridos.

Sexo	Personas con derecho a permiso	Personas que hicieron uso del permiso	Personas que regresaron al trabajo
Hombres	0	0	0
Mujeres	1	1	1
Total	1	1	1



5.1.2 Formación y capacitación

NCG 461 5.8.i, 5.8.iii, 5.8.iv

NCG 519 5.5, 5.8.ii

En Bupa Seguros, promovemos el crecimiento continuo de nuestros colaboradores para asegurar la excelencia en el servicio y el cumplimiento de los estándares de la industria.



Academia Capacitación Bupa Chile

Es la plataforma institucional de aprendizaje continuo diseñada para el fortalecimiento integral de los colaboradores. A través de este entorno, la compañía centraliza e imparte sus programas formativos, abarcando desde el cumplimiento normativo hasta el desarrollo de habilidades técnicas y de liderazgo, garantizando un acceso equitativo y flexible al conocimiento.



Programa de Becas de Estudio

Dirigido a colaboradores con contrato indefinido, antigüedad mínima de un año y evaluación de desempeño sobresaliente. Consiste en el financiamiento de materias relacionadas directamente con la gestión que la persona realiza dentro de la compañía.



Alcance y horas de capacitación por categoría y sexo

Durante el ejercicio, Bupa Seguros impartió un total de 19,6 horas de capacitación, alcanzando un promedio de 1,089 horas por colaborador sobre una dotación de 18 personas. En estas actividades participaron un total de 14 colaboradores. A continuación, se detalla la representatividad sobre la dotación y el promedio de horas anuales destinadas por cada estamento:

Capacitación del personal por tipo de categoría laboral y sexo

Indicador	Mujer		Hombre		Mujeres	Hombres	Total
	Número	%	Número	%	Horas promedio	Horas promedio	
Ejecutivos principales	0	0%	0	0%	0	0	0
Gerencia	0	0%	3	17%	0	2,16	2,16
Jefatura	3	17%	1	6%	1,35	1	1,26
Profesionales	0	0%	5	28%	0	2,16	2,16
Técnicos	0	0%	0	0%	0	0	0
Operario	0	0%	0	0%	0	0	0
Fuerza de venta	0	0%	0	0%	0	0	0
Administrativo	0	0%	2	11%	0	1,07	1,07
Auxiliar	0	0%	0	0%	0	0	0
Total	3	17%	11	62%	1,35	1,86	1,75

Materias abordadas en las capacitaciones

Los contenidos impartidos durante el periodo se centraron en normativas críticas, liderazgo y alineación con el propósito de la organización:



Ley Karin

Orientación sobre la Ley 21.643, prevención y sanciones frente al acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo.



Liderazgo

Cómo liderar con el ejemplo, conocer y respetar las reglas dentro de un entorno laboral.



Experiencia cliente

Conocer cómo el rol de cada persona en la empresa aporta al propósito y objetivos organizacionales.



Políticas internas Bupa

Políticas que guían formalmente los comportamientos, decisiones y responsabilidades dentro de la organización.



Inducción

Información y conocimientos relevantes sobre la historia y trayectoria de la compañía.

Colaboradores capacitados sobre acoso sexual y laboral

En Bupa Seguros, la prevención del acoso laboral, sexual y la violencia en el trabajo constituye un pilar fundamental de la cultura organizacional, superando el ámbito del requerimiento legal. El Código de Conducta de la compañía establece explícitamente el valor del respeto como el eje central de las interacciones, promoviendo un ambiente de trabajo inclusivo, digno y libre de cualquier forma de discriminación o trato denigrante.

Durante el período no se presentaron denuncias por acoso laboral, acoso sexual ni tampoco por violencia en el trabajo.



Este compromiso ético, que guía el actuar de todos los colaboradores, directores y terceros relacionados, se refuerza mediante la implementación de protocolos específicos de prevención, investigación y sanción. En línea con este marco, y en cumplimiento de la normativa vigente (Ley N° 21.643, conocida como “Ley Karin”), durante el ejercicio 2025 se capacitó al personal sobre el alcance de estos protocolos y las herramientas disponibles para salvaguardar la integridad de cada integrante de la organización, incluyendo el uso del canal de denuncias Speak Up.

Categoría	Hombres	Mujeres	Total
Ejecutivos principales	0%	0%	0%
Gerencia	100%	0%	100%
Jefatura	0%	67%	50%
Profesionales	20%	0%	17%
Técnicos	0%	0%	0%
Fuerza de venta	0%	0%	0%
Administrativos	100%	0%	100%
Total	55%	29%	44%

5.2 Proveedores y socios estratégicos

Para Bupa Seguros, los proveedores son socios estratégicos fundamentales para garantizar la continuidad operacional y la excelencia en el servicio a nuestros asegurados. La gestión de la cadena de suministro se rige por la transparencia y el cumplimiento de estándares globales del Grupo Bupa.

Política de gestión de riesgos de terceros

NCG 461: 5.9

La empresa cuenta con una política denominada “Política de Gestión de Riesgo de Terceros”, la cual reemplaza a la antigua política de proveedores. Esta nueva política surge con el objetivo de ampliar el alcance y la profundidad de la revisión de todas las terceras partes con las que se mantienen relaciones comerciales y, en el caso de las clasificadas como críticas, extender dicha revisión incluso a cuartas partes que puedan interactuar con el negocio.

La política garantiza procesos de contratación seguros y transparentes, así como una evaluación óptima y continua de los servicios y de los terceros involucrados, con el fin de prevenir impactos operativos o reputacionales. A través de sus lineamientos y alcances, también se regulan las actividades de las empresas subcontratistas.

Estándares laborales exigidos

Respecto a los estándares laborales, estos se determinan en función de la criticidad del servicio y del proveedor, y quedan establecidos en el contrato suscrito entre las partes. Dentro de estas cláusulas se especifica que Bupa podrá solicitar, en cualquier momento, la documentación que acredite el cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales. Asimismo, se incorporan disposiciones que detallan todas las responsabilidades de la empresa subcontratista, junto con las sanciones aplicables en caso de incumplimiento, incluyendo la posibilidad de término anticipado del contrato.

Para verificar este cumplimiento, existe una normativa denominada “administrador de contrato”, donde se especifican las responsabilidades de estos administradores y el seguimiento que deben hacer al fiel cumplimiento del documento. Parte importante es que los administradores de contratos de servicios subcontratados deben velar y revisar que el proveedor cumple con las documentaciones que acreditan las obligaciones laborales y previsionales.

Concentración de compras

NCG 461: 6.2.iii

A continuación, se detalla el número de proveedores que representaron en forma individual el 10% del total de compras efectuadas en 2025:

Durante el ejercicio, 2 proveedores representaron individualmente el 10% del total de compras efectuadas en el año.

Política y metas de pago a proveedores

NCG 461: 71, 71.i a v

Todo pago a proveedores debe estar relacionado a una Orden de Compra previa, en donde se adjuntan los documentos necesarios para el respaldo del pago, la cual pasa por un proceso de aprobación según estrategias de liberación definidas. Bupa Seguros realiza pagos a proveedores todas las semanas según se vayan recibiendo y contabilizando las facturas y/o boletas.

La Orden de Compra hace distinción por el monto a pagar: entre más alto el monto, más documentos de respaldo son necesarios y pasa por aprobadores de mayor cargo. Para efectos de pago no existe diferenciación relevante entre proveedores críticos y no críticos, ya que se realizan

pagos todas las semanas; solo en casos puntuales se podría dar prioridad de pago a corredores o algún proveedor crítico y hacer una nómina adicional.

La política establece realizar pagos antes de los 30 días de vencimiento de la factura. En promedio, los documentos recibidos hasta el día 18 del mes se pagan en un plazo de una semana, y los que llegan después del día 18 se pagan entre dos a tres semanas; esta diferencia se origina por el cierre del sistema contable que se realiza aproximadamente el día 18 de cada mes. La meta general es realizar pagos máximos a 30 días luego de recibido el documento de cobro, ya sea nacional o al extranjero.

Estadística de facturas pagadas

A continuación, se detallan las estadísticas del periodo, donde no se registran acuerdos con plazo excepcional de pago (0)

Indicador	Nacionales (Hasta 30 días)	Nacionales (31-60 días)	Nacionales (Más de 60 días)	Extranjeros (Hasta 30 días)	Extranjeros (31-60 días)	Extranjeros (Más de 60 días)
Número de facturas pagadas	3.098	74	74	6	0	9
Monto total pagado (MM CLP)	11.413	109	62	14	0	33
Monto intereses por mora (MM CLP)	0	0	0	0	0	0
Número de proveedores	306	26	36	2	0	1

Evaluación de proveedores bajo criterios de sostenibilidad

NCG 461: 7.2

Existe una política de relación con terceros que incluye la evaluación tanto del proveedor como del servicio en diversas áreas críticas: seguridad de la información, privacidad, cumplimiento normativo, sostenibilidad, prevención de crimen financiero, gestión de clientes, continuidad operativa y derechos humanos.

Gobierno corporativo

En el due diligence de creación o reevaluación se solicita documentación legal y financiera de la empresa y sus representantes legales.

Gestión de riesgos

A través de formularios en OneTrust, se evalúan áreas como seguridad de la información y continuidad operativa para determinar la criticidad del servicio.

Sostenibilidad

Se solicita a los proveedores declarar si tienen estrategias de sostenibilidad y un due diligence del área. Para la categoría IT es obligatorio entregar este due diligence y se hace seguimiento a planes de reducción de huella de carbono; para otras categorías se investiga, pero aún no es mandatorio.

Durante el periodo reportado, la compañía no registró proveedores (nacionales ni extranjeros) evaluados o analizados formalmente bajo criterios exclusivos de sostenibilidad, por lo que tanto el número de proveedores como el monto total de compras evaluadas bajo estos indicadores específicos es de cero (0).

Existe una política de relación con terceros que incluye la evaluación tanto del proveedor como del servicio en diversas áreas críticas.



6

Anexos

BUROON

6.1 Tabla de requerimientos NCG 461

Categoría	Contenido	Página	
2. Perfil de la identidad	2.1	Misión, visión, propósito y valores	8, 70
	2.2	Información histórica	9, 1
	2.3	Propiedad	
	2.3.1	Situación de control	11
	2.3.2	Cambios importantes en la propiedad o control	11
	2.3.3	Identificación de socios o accionistas mayoritarios	11
	2.3.4.i	Descripción de serie de acciones	11
	2.3.4.ii	Política de dividendos	11
	2.3.4.iii.a	Información estadística: Dividendos	11
	2.3.4.iii.b	Información estadística: Transacciones en bolsas	N/A. Bupa es un S.A. cerrada
	2.3.4.iii.c	Información estadística: Número de accionistas	11
	2.3.5	Otros Valores	N/A
	3. Gobierno corporativo	3.1	Marco de gobernanza
3.1.i		Buen funcionamiento gobierno corporativo	41,42,52
3.1.ii		Enfoque de sostenibilidad estratégico	20, 23, 72
3.1.iii		Detección y prevención de conflictos de interés y otras prácticas	69
3.1.iv		Identificación y relación con grupos de interés	26, 35
3.1.v		Promoción e innovación de I+D	30, 37
3.1.vi		Detección y reducción de barreras de diversidad e inclusión	70, 75
3.1.vii		Preservación de la diversidad a lo largo de la organización	75
3.1.viii		Organigrama	53

Categoría	Contenido	Página
3.2	Directorio	
3.2.i	Identificación de Directorio	42
3.2.ii	Ingresos de miembros	46
3.2.iii	Política de contratación de asesorías	Durante el ejercicio 2025, el Directorio de Bupa Chile no contó con una política formal de contratación de asesores externos, basando sus decisiones en las capacidades técnicas internas. En consecuencia, el monto total desembolsado por este concepto en el periodo fue de \$0.
3.2.iv	Matriz	45
3.2.v	Inducción	51
3.2.vi	Reunión con unidades clave	46, 47, 48, 49
3.2.vii	Información sobre asuntos de sostenibilidad	50
3.2.viii	Visitas a terreno	S/I
3.2.ix	Evaluación de desempeño	51
3.2.ix.a	Áreas de perfeccionamiento	51
3.2.ix.b	Barreras de diversidad	Bupa Seguros informa que, al cierre del ejercicio, no cuenta con un procedimiento formalizado para esto.
3.2.ix.c	Asesorías independientes para definir mejoras o áreas de perfeccionamiento	51, 72
3.2.x	Número de reuniones	42
3.2.xi	Situaciones de crisis	S/I
3.2.xii	Acceso a información remoto	46
3.2.xii.a	Actas de las sesiones	Bupa Chile garantiza el acceso remoto y permanente de sus directores a las actas y documentos de sesión a través de una plataforma digital segura y de acceso remoto. El registro histórico disponible en este sistema contempla la documentación generada desde enero de 2025, asegurando la continuidad de la información para la toma de decisiones actual.
3.2.xii.b	Minutas de las sesiones	Bupa Chile cuenta con una plataforma digital segura y de acceso remoto permanente para los integrantes del Directorio. Este sistema centraliza las tablas, minutas y documentos de soporte con la antelación necesaria para el debido análisis y preparación de cada sesión, garantizando la confidencialidad y trazabilidad de la información sensible.
3.2.xii.c	Canal de denuncias	72
3.2.xii.d	Texto definitivo de cada acta	Bupa Chile pone a disposición de sus directores el texto definitivo de las actas de sesión a través de su repositorio digital. Una vez aprobada y suscrita el acta respectiva, esta es integrada al sistema, permitiendo su consulta permanente y segura
3.2.xiii.a	Directores, por sexo	44
3.2.xiii.b	Directores, por nacionalidad y sexo	44
3.2.xiii.c	Directores, por rango de edad y sexo	44
3.2.xiii.d	Directores, por antigüedad y sexo	44
3.2.xiii.e	Directores en situación de discapacidad, por sexo	44
3.2.xiii.f	Brecha salarial del Directorio	La información no se publica dado que es de carácter estratégico.

Categoría	Contenido	Página
3.3	Comités del Directorio	
3.3.i	Descripción de comités	47, 48, 49
3.3.ii	Integrantes de comités	47, 48, 49
3.3.iii	Ingresos por comité	46
3.3.iv	Principales actividades	47, 48, 49
3.3.v	Asesorías	47, 48, 49
3.3.vi	Reunión con unidades clave	47, 48, 49
3.3.vii	Reporte al Directorio	46, 47, 49
3.4	Ejecutivos principales	
3.4.i	Identificación de ejecutivos principales	52
3.4.ii	Remuneraciones	S/I
3.4.iii	Planes de compensación	S/I
3.4.iv	Participación en la propiedad	Bupa Seguros informa expresamente que, al cierre del ejercicio 2025, no corresponde reportar porcentajes de participación, ya que ninguno de sus directores ni ejecutivos principales posee participación en la propiedad de la sociedad, de forma directa o indirecta a través de sociedades que ellos controlen. En consecuencia, no han existido cambios relevantes en esta materia durante el último año.
3.5	Adherencia a códigos nacionales o internacionales	41, 42
3.6	Gestión de riesgos	41, 42
3.6.i	Directrices de gestión de riesgos	55
3.6.ii	Gestión de riesgos	60, 70
3.6.iii	Detección de riesgos	57
3.6.iv	Rol del Directorio en monitoreo de riesgos	64, 67
3.6.v	Unidad de gestión de riesgos	59
3.6.vi	Unidad de auditoría interna	59
3.6.vii	Código de ética	72
3.6.viii	Programas de divulgación y capacitación sobre riesgos	63, 72
3.6.ix	Canal de denuncias	72
3.6.x	Plan de Sucesión	54
3.6.xi	Revisión de estructuras salariales	Al cierre del periodo 2025, la sociedad no cuenta con un procedimiento formalizado de revisión periódica por parte del Directorio respecto de las estructuras salariales y políticas de indemnización de la alta gerencia, siendo estas materias gestionadas bajo las políticas generales de recursos humanos de la organización.
3.6.xii	Revisión de políticas de compensación	Al cierre del periodo 2025, la sociedad no cuenta con procedimientos para someter las estructuras salariales y políticas de compensación e indemnización del gerente general y demás ejecutivos principales a aprobación de los accionistas, de manera adicional a la aprobación del Directorio.
3.6.xiii	Modelo de prevención del delito (Ley. 20.393)	72

Categoría	Contenido	Página
	3.7 Relación con los grupos de interés y el público en general	
	3.7.i Relaciones con los grupos de interés	53
	3.7.ii Procedimiento de mejoramiento en la elaboración y difusión de la información	Al cierre del ejercicio, Bupa Chile no ha formalizado un manual específico de mejora continua para la elaboración de información
	3.7.iii Procedimiento información elección directores	S/I
	3.7.iv Participación remota de accionistas	S/I
4. Estrategia	4.1 Horizontes de tiempo	Los horizontes de tiempo considerados para la gestión de los activos de Bupa Compañía de Seguros de Vida S.A. se definen en función de su vida útil estimada, estableciéndose el corto plazo para aquellos activos con una vida útil inferior a 1 año, el mediano plazo para el rango entre 1 a 5 años, y el largo plazo para activos con una vida útil superior a 5 años. Bajo estos criterios, la Sociedad reporta muebles y útiles de oficina con una vida útil de 8 años, hardware con 3 años, y máquinas, equipos, software y equipos de comunicación con una vida útil estimada de 5 años cada uno.
	4.2 Objetivos estratégicos	18,20,22,24,25
	4.3 Planes de inversión	Los planes de inversión de Bupa Seguros son de carácter estratégico.
5. Dotación de personal	5.1 Personas	
	5.1.1 Número de personas, por sexo	76, 95
	5.1.2 Número de personas, por nacionalidad	76, 95
	5.1.3 Número de personas, por rango de edad	77, 96
	5.1.4 Antigüedad laboral	78, 97
	5.1.5 Número de personas con discapacidad	44, 98
	5.2 Formalidad laboral	76, 98
	5.3 Adaptabilidad laboral	76, 98
	5.4 Equidad salarial por sexo	
	5.4.1 Política de equidad	54
	5.4.2 Brecha salarial	79
	5.5 Acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo	80
	5.6 Seguridad laboral	75
	5.7 Permiso postnatal	79
	5.8 Capacitación	
	5.8.i Monto invertido en capacitación	80
	5.8.ii Número de personal capacitado	80
	5.8.iii Promedio anual de horas de capacitación	80
	5.8.iv Temas de las capacitaciones	80
	5.8 Beneficios por vínculo laboral	80
	5.9 Política de subcontratación	82

Categoría	Contenido	Página
6. Modelo de negocios	6.1 Sector industrial	
	6.1.i Naturaleza de productos y servicios	12, 13, 15
	6.1.ii Competencia	16
	6.1.iii Marco legal	17
	6.1.iv Entidades reguladoras	17
	6.1.v Grupos de interés	26
	6.1.vi Afiliación a gremios	27, 28
	6.2 Negocios	
	6.2.i Principales bienes y servicios	12, 13, 15, 33
	6.2.ii Canales de venta y distribución	15
	6.2.iii Proveedores que representan el 10% del total de compras	84
	6.2.iv Clientes que representen el 10% del ingreso	Ningún cliente concentra el 10% de los ingresos de la Compañía.
	6.2.v Marcas utilizadas	12
	6.2.vi Patentes de propiedad	N/A
	6.2.vii Licencias, franquicias, royalties y/o concesiones de propiedad	N/A
	6.2.viii Otros factores del entorno externo	16, 17
	6.3 Grupos de interés	27, 28
	6.4 Propiedades e instalaciones	27, 28
	6.4.i Características de las principales propiedades	2
	6.4.ii Empresas de extracción de recursos naturales: Areas de conseción y terrenos	N/A
	6.4.iii Tipo de contrato de las propiedades	2

Categoría	Contenido	Página
6.5	Subsidiarias, asociadas e inversiones en otras sociedades	
6.5.1	Subsidiarias y asociadas	No aplica porque la compañía no tiene empresas subsidiarias nacionales ni internacionales.
6.5.1.i	Individualización	No aplica porque la compañía no tiene empresas subsidiarias nacionales ni internacionales.
6.5.1.ii	Capital suscrito y pagado	No aplica porque la compañía no tiene empresas subsidiarias nacionales ni internacionales.
6.5.1.iii	Objeto social	No aplica porque la compañía no tiene empresas subsidiarias nacionales ni internacionales.
6.5.1.iv	Nombre directores/administradores	No aplica porque la compañía no tiene empresas subsidiarias nacionales ni internacionales.
6.5.1.v	Porcentaje de participación y variación	No aplica porque la compañía no tiene empresas subsidiarias nacionales ni internacionales.
6.5.1.vi	Porcentaje que representa la inversión	No aplica porque la compañía no tiene empresas subsidiarias nacionales ni internacionales.
6.5.1.vii	Nombre de administradores con cargos en la casa matriz	No aplica porque la compañía no tiene empresas subsidiarias nacionales ni internacionales.
6.5.1.viii	Relaciones comerciales	No aplica porque la compañía no tiene empresas subsidiarias nacionales ni internacionales.
6.5.1.ix	Actos y contratos	No aplica porque la compañía no tiene empresas subsidiarias nacionales ni internacionales.
6.5.1.x	Cuadro de propiedad	No aplica porque la compañía no tiene empresas subsidiarias nacionales ni internacionales.
6.5.2	Inversión en otras sociedades	No aplica porque la compañía no tiene empresas subsidiarias nacionales ni internacionales.
6.5.2.i	Individualización y naturaleza jurídica de entidades que representen más del 20%	No aplica porque la compañía no tiene empresas subsidiarias nacionales ni internacionales.
6.5.2.ii	Porcentaje de participación	No aplica porque la compañía no tiene empresas subsidiarias nacionales ni internacionales.
6.5.2.iii	Descripción actividades	No aplica porque la compañía no tiene empresas subsidiarias nacionales ni internacionales.
6.5.2.iv	Porcentaje que representan las inversiones	No aplica porque la compañía no tiene empresas subsidiarias nacionales ni internacionales.
7. Gestión de proveedores	7.1	Pago a proveedores
	7.1	Política de pago a proveedores
	7.1.i	Número de facturas pagadas
	7.1.ii	Monto total
	7.1.iii	Monto total mora
	7.1.iv	Número de proveedores de las facturas pagadas
	7.1.v	Acuerdos inscritos Registro de Acuerdos con Plazo Excepcional
	7.2	Evaluación de proveedores

Categoría	Contenido	Página
8. Cumplimiento legal y normativo	8 Cumplimiento legal	
	8.1 En relación con clientes	17, 38
	8.2 En relación con sus trabajadores	73, 80, 17
	8.3 Medioambiental	84
	8.4 Libre Competencia	17, 73
	8.5 Otros	17, 72
9. Sostenibilidad	9.1 Estándares NIIF	68
	9.2 Métricas SASB	93
	9.3 Verificación independiente	Durante el período informado, Bupa Seguros no ha sometido a verificación externa la información o métricas de sostenibilidad, dado que la compañía se encuentra en proceso de adopción del marco IFRS S1 y S2 y aún no reporta bajo dichos estándares. No obstante, como parte del proceso de preparación para su futura implementación, la entidad ha iniciado la revisión interna de sus procesos y sistemas de gestión de información, con miras a contar en el futuro con mecanismos de aseguramiento independiente conforme a las mejores prácticas de divulgación en sostenibilidad.
10. Hechos relevantes o esenciales		95
11. Comentarios de accionistas y del comité de directores		No hubo comentarios de accionistas ni del comité de directores.
12. Informes financieros		Los EEFF del 2025 se aprueban en el Directorio de febrero 2026 (última semana) y están disponibles en el sitio web de la CMF. https://www.segurosbuga.cl/seguros/site/docs/20250811/20250811181847/eeff_bupa_cia_de_seguros_de_vida_s_a__12_2025_signed.pdf

6.2 Indicadores SASB (Sustainability Accounting Standards Board)

Industria: Seguros (SICS® FN-IN)

Categoría		Contenido			Página y resultados
Aseguradoras					
Temas y Métricas de Divulgación de Sostenibilidad					
Criterio	Código	Indicador	Unidad de medida	Página y resultados	
Información Transparente y Asesoramiento Justo para los Clientes	FN-IN-270a.1	Monto total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con el marketing y la comunicación de información relacionada con productos de seguros a clientes nuevos y recurrentes.	Moneda de presentación	38	
	FN-IN-270a.2	Relación de quejas a reclamos	Tasa	31	
	FN-IN-270a.3	Tasa de retención de clientes	Tasa	31	
	FN-IN-270a.4	Descripción del enfoque para informar a los clientes sobre los productos	n/a	38 y 39	
Incorporación de Factores Ambientales, Sociales y de Gobernanza en la Gestión de Inversiones	FN-IN-410a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) en los procesos y estrategias de gestión de inversiones	n/a	68	
Políticas Diseñadas para Incentivar el Comportamiento Responsable	FN-IN-410b.1	Primas netas suscritas relacionadas con la eficiencia energética y la tecnología baja en carbono	Moneda de presentación	No aplica. Por el giro exclusivo de Bupa Seguros (Vida y Salud), no se comercializan pólizas de riesgo físico (P&C) asociadas a esta métrica.	
	FN-IN-410b.2	Discusión sobre productos o características de productos que incentivan acciones o comportamientos saludables, seguros o ambientalmente responsables	n/a	37	
Emisiones Financiadas	FN-IN-410c.1	Emisiones financiadas brutas absolutas, desglosadas por (1) Alcance 1, (2) Alcance 2 y (3) Alcance 3	Toneladas métricas (t) de CO2 equivalente (CO2-e)	Este dato no se encuentra disponible para Bupa Seguros Chile, ya que todas las inversiones se realizan a nivel de la matriz.	
	FN-IN-410c.2	Exposición bruta para cada industria por clase de activo	Moneda de presentación	Este dato no se encuentra disponible para Bupa Seguros Chile, ya que todas las inversiones se realizan a nivel de la matriz.	
	FN-IN-410c.3	Porcentaje de exposición bruta incluida en el cálculo de emisiones financiadas	Porcentaje (%)	Este dato no se encuentra disponible para Bupa Seguros Chile, ya que todas las inversiones se realizan a nivel de la matriz.	
	FN-IN-410c.4	Descripción de la metodología utilizada para calcular las emisiones financiadas	n/a	Este dato no se encuentra disponible para Bupa Seguros Chile, ya que todas las inversiones se realizan a nivel de la matriz.	

Categoría	Contenido			Página y resultados
Aseguradoras				
Temas y Métricas de Divulgación de Sostenibilidad				
Criterio	Código	Indicador	Unidad de medida	Página y resultados
Exposición al Riesgo Físico	FN-IN-450a.1	Pérdida Máxima Probable (PML) de productos asegurados ante catástrofes naturales relacionadas con el clima	Moneda de presentación	No aplica. Por el giro exclusivo de Bupa Seguros (Vida y Salud), no se comercializan pólizas asociadas.
	FN-IN-450a.2	Monto total de pérdidas monetarias atribuibles a pagos de seguros por (1) catástrofes naturales modeladas y (2) catástrofes naturales no modeladas, por tipo de evento y segmento geográfico (neto y bruto de reaseguro)	Moneda de presentación	A la fecha de este reporte, no se dispone de una segmentación técnica entre catástrofes 'modeladas' y 'no modeladas' según la metodología SASB.
	FN-IN-450a.3	Descripción del enfoque de incorporación de riesgos ambientales en (1) el proceso de suscripción de contratos individuales y (2) la gestión de riesgos a nivel de entidad y adecuación de capital	n/a	68
Gestión de Riesgo Sistémico	FN-IN-550a.1	Exposición a instrumentos derivados por categoría: (1) exposición total a derivados no compensados centralmente, (2) valor razonable total de las garantías aceptables depositadas en una cámara de compensación central, y (3) exposición total a derivados compensados centralmente	Moneda de presentación	Bupa Seguros Chile no realiza inversiones directas en instrumentos derivados; la gestión de activos e inversiones es centralizada por su matriz.
	FN-IN-550a.2	Valor razonable total de los activos de garantía de préstamos de valores	Moneda de presentación	No aplica
	FN-IN-550a.3	Descripción del enfoque para gestionar los riesgos relacionados con el capital y la liquidez asociados con actividades sistémicas ajenas a los seguros	n/a	La gestión de los activos financieros de Bupa Seguros Chile se realiza de forma centralizada a través de su matriz corporativa
Métricas de actividad				
Código	Indicador		Unidad de medida	Página y resultados
FN-IN-000.A	"Número de pólizas en vigor, por segmento: (1) propiedad y accidentes (2) vida (3) reaseguro aceptado"		Número	31

6.3 Detalle de dotación

NCG 461: 5.1 - 5.2 - 5.3

Dotación por sexo y categoría laboral

Categoría laboral	Hombre	Mujer
Ejecutivos principales	0	0
Gerencia	3	0
Jefatura	1	3
Profesionales	5	1
Técnicos	0	0
Operario	0	0
Fuerza de venta	0	3
Administrativo	2	0
Auxiliar	0	0
Total General	11	7

Dotación de personal por nacionalidad, sexo y categoría laboral

Categoría laboral	Hombre	Chilena	Mujer	Total
Ejecutivos principales	0		0	0
Gerencia	3		0	3
Jefatura	1		3	4
Profesionales	5		1	6
Técnicos	0		0	0
Operario	0		0	0
Fuerza de venta	0		3	3
Administrativo	2		0	2
Auxiliar	0		0	0
Total General	11		7	18

Dotación de personal por grupo de edad, sexo y categoría

Categoría	Sexo	Menos de 3 años	Entre 3 y 6 años	Entre 6 y 9 años	Entre 9 y 12 años	Más de 12 años	Total	Total
Ejecutivos principales	Hombres	0	0	0	0	0	0	0
	Mujeres	0	0	0	0	0	0	0
Gerencia	Hombres	0	0	3	0	0	0	3
	Mujeres	0	0	0	0	0	0	0
Jefatura	Hombres	0	0	1	0	0	0	1
	Mujeres	0	2	0	1	0	0	3
Profesionales	Hombres	0	3	1	1	0	0	5
	Mujeres	0	1	0	0	0	0	1
Técnicos	Hombres	0	0	0	0	0	0	0
	Mujeres	0	0	0	0	0	0	0
Operario	Hombres	0	0	0	0	0	0	0
	Mujeres	0	0	0	0	0	0	0
Fuerza de venta	Hombres	0	0	0	0	0	0	0
	Mujeres	0	0	2	1	0	0	3
Administrativo	Hombres	0	0	1	1	0	0	2
	Mujeres	0	0	0	0	0	0	0
Auxiliar	Hombres	0	0	0	0	0	0	0
	Mujeres	0	0	0	0	0	0	0
Totales	Hombres	0	3	6	2	0	0	11
	Mujeres	0	3	2	2	0	0	7

Dotación de personal por antigüedad laboral, sexo y categoría laboral

Categoría	Sexo	Menos de 3 años	Entre 3 y 6 años	Entre 6 y 9 años	Entre 9 y 12 años	Más de 12 años	Total
Ejecutivos principales	Hombres	0	0	0	0	0	0
	Mujeres	0	0	0	0	0	0
Gerencia	Hombres	2	1	0	0	0	3
	Mujeres	0	0	0	0	0	0
Jefatura	Hombres	0	0	1	0	0	1
	Mujeres	2	1	0	0	0	3
Fuerza de venta	Hombres	0	0	0	0	0	0
	Mujeres	1	0	2	0	0	3
Profesionales	Hombres	3	0	2	0	0	5
	Mujeres	1	0	0	0	0	1
Técnicos	Hombres	0	0	0	0	0	0
	Mujeres	0	0	0	0	0	0
Administrativos	Hombres	0	0	2	0	0	2
	Mujeres	0	0	0	0	0	0
Operarios	Hombres	0	0	0	0	0	0
	Mujeres	0	0	0	0	0	0
Auxiliares	Hombres	0	0	0	0	0	0
	Mujeres	0	0	0	0	0	0
TOTAL	7	9	2	7	0	0	18

Dotación de personal que corresponde a personas con discapacidad

Categoría Laboral	Hombre	Mujer
Ejecutivos principales	0	0
Gerencia	0	0
Jefatura	0	0
Profesionales	0	0
Técnicos	0	0
Operario	0	0
Fuerza de venta	0	0
Administrativo	0	0
Auxiliar	0	0
Total General	0	0

Dotación de personal por tipo de contrato y sexo

Tipo de contrato	Número			Porcentaje		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Plazo indefinido	11	7	18	61%	39%	100%
Plazo fijo	0	0	0	0%	0%	0%
Contrato por obra o faena	0	0	0	0%	0%	0%
Servicios a honorarios	0	0	0	0%	0%	0%
Total	11	7	18	61%	39%	100%

Dotación de personal por tipo de jornada y sexo

Tipo de contrato	Número			Porcentaje		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Jornada ordinaria	11	7	18	61%	39%	100%
Jornada tiempo parcial	0	0	0	0%	0%	0%
Jornada con pacto de adaptabilidad para trabajadores con responsabilidades familiares	0	0	0	0%	0%	0%
Teletrabajo a tiempo parcial	0	0	0	0%	0%	0%
Teletrabajo a tiempo completo	0	0	0	0%	0%	0%
Jornadas con pactos de adaptabilidad (general)	0	0	0	0%	0%	0%
Total	11	7	18	61%	39%	100%

6.4 Hechos esenciales

De acuerdo con lo dispuesto en el numeral 10 de la NCG 461, se presenta el resumen de los hechos esenciales comunicados a la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) durante el ejercicio 2025.

Fecha de Reporte	Categoría	Síntesis
02/04/2025	Citación a Junta	El Directorio acordó citar a Junta Ordinaria de Accionistas para el 28 de abril de 2025. Se definió el uso de medios tecnológicos para la participación remota (conforme a NCG 435), asegurando el derecho a voto.
30/04/2025	Junta de Accionistas	En la sesión se procedió a: 1. Ratificar la Memoria, el Balance General y los Estados Financieros Auditados del ejercicio 2024. 2. Validar el Informe de la empresa de auditoría externa. 3. Fijar la remuneración del directorio para 2025 e informar los gastos realizados durante 2024. 4. Aprobar el reporte de información previsto en el título XVI de la Ley N°18.046. 5. Designar a la empresa PwC como auditoría externa para el ejercicio 2025.
10/12/2025	Gobernanza Corporativa	Comunicación de la aprobación por parte de la matriz (Bupa Chile S.A.) de la Política General de Elección de Directores en Sociedades Filiales . Esto en cumplimiento del Art. 92 bis de la Ley 18.046 y la NCG 533 .
17/12/2025	Cambios en el Directorio	Renuncia del Director Sr. Antonio Cantó Pastor (presentada el 16/12/2025), efectiva al 01/01/2026. El motivo responde a su asunción de nuevos desafíos estratégicos dentro del Grupo Bupa .



Bupa
Seguros