



# Reporte Sostenibilidad



**confuturo**  
SOMOS CCHC

**Desarrollo**

Este reporte fue elaborado en conjunto con la consultora Corporate Citizenship

**Diseño**

Grupo Oxígeno

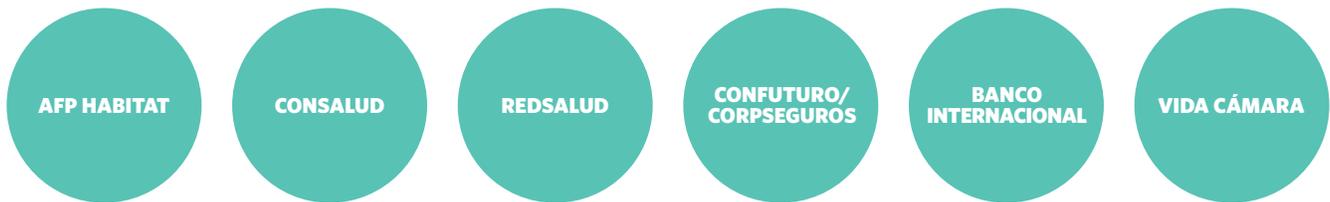
**CONFUTURO / CORPSEGUROS:  
“SEGURIDAD FINANCIERA  
CON UN SERVICIO DE EXCELENCIA”**

**Confuturo y Corpseguros forman parte de ILC desde el año 2013 y son miembros del grupo asegurador líder en rentas vitalicias en Chile. Con una vasta experiencia en el mercado, su trabajo, alineado con el rol social de la Cámara, se centra en darle a cada persona que confía en la compañía, la tranquilidad y seguridad necesaria para planificar su futuro y gozar de una salud financiera que le permita desarrollarse en todo su potencial. Con un fuerte foco en el bienestar de sus clientes, una atención personalizada de sus necesidades y la entrega constante de información y contenidos relevantes para la salud previsional y financiera de todas las personas, Confuturo/CorpSeguros buscan mantener su liderazgo y cercanía dentro de un sector que, con el envejecimiento de la población en el país, se vuelve cada vez más relevante.**

# ¡Somos parte de ILC, Somos CChC!



Inversiones La Construcción (ILC) es una sociedad anónima abierta fundada en Chile en 1980, al alero de la Cámara Chilena de la Construcción, una de las asociaciones gremiales con mayor trayectoria en el país. Actualmente, a través de sus seis empresas filiales, participa en el sector financiero y de salud, con un fuerte foco previsional y una preocupación constante por el bienestar de sus afiliados, pacientes, pensionados y clientes en general.

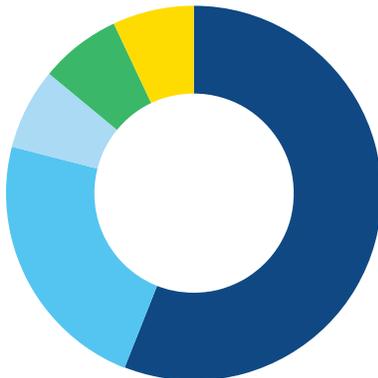


En 2017, ILC registró la mayor utilidad ordinaria de la historia, alcanzando los \$129.378 millones. Esto le permite mantener una fortaleza patrimonial consistente con un modelo de operación de largo plazo.

Más allá de las utilidades, ILC genera valor para todos sus grupos de interés. El 93% del total generado en el año se distribuyó a los grupos de interés, incluyendo colaboradores, el Estado, la Cámara Chilena de Construcción (CChC), otros accionistas y financistas. El remanente - un 7% del total- se mantuvo dentro de la empresa como reinversión.

### Valor Económico Generado 2017

\$352.407 mm.



- Pago a Colaboradores **56%**
- Pago a Accionistas: **23%**
- Pago al Estado: **7%**
- Pago a Financistas: **7%**
- Valor Retenido : **7%**

Un 63% de los dividendos generados por ILC son distribuidos a la CChC, organización que en 2017 invirtió cerca de US \$19 millones en programas sociales para mejorar la calidad de vida de los trabajadores de la construcción y sus familias.

A diciembre de 2017, 12.562 personas formaban parte de ILC y del conjunto de sus filiales. La gran mayoría de este grupo la representan las colaboradoras mujeres. La capacitación constante, así como la búsqueda de una atención especial y personalizada a cada cliente, constituyen elementos fundamentales del desarrollo organizacional.



# 10 Principios que Guían Nuestro Actuar

## ¿Quiénes Somos?



### Sintámonos parte del “Somos CChC”

La Cámara Chilena de la Construcción es nuestro principal accionista. Esta institución lleva más de 65 años realizando aportes concretos al desarrollo del país. Sintámonos orgullosos de pertenecer, representar y trabajar en este Grupo.



### No Transeamos la Ética y Transparencia

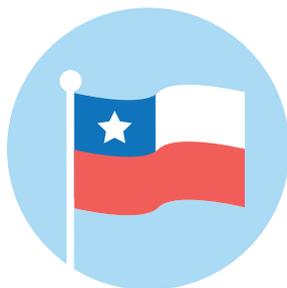
El éxito solo viene acompañado de un trabajo honesto. La confianza es un atributo que toma mucho tiempo en construirse y poco en desaparecer.



### Contribuyamos a un Ambiente de Respeto

El respeto es la esencia de cualquier relación humana y laboral. A pesar de nuestras diferencias, todos debemos ser tratados de forma justa y digna.

## ¿Qué Buscamos?



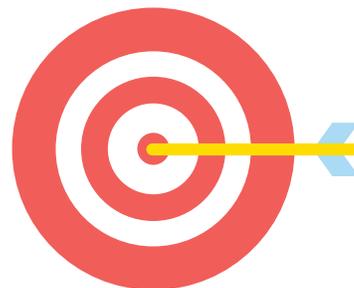
### Construyamos un Mejor País con Nuestro Trabajo

En nuestro Grupo nos esforzamos por entregar la mejor jubilación, salud y soluciones financieras. Recuerda siempre que el bienestar de las personas e instituciones que atendemos, en el corto y largo plazo, es el motor de nuestro trabajo.



### El Futuro es Nuestro Presente

Trabajemos orientados hacia el futuro en concordancia con el horizonte de las industrias en las que participamos. Fijemos metas con un objetivo claro, una estrategia innovadora y una adecuada planificación.



### Entreguemos lo Mejor Día a Día

El profesionalismo y la excelencia son nuestro norte. Son los pequeños detalles los que hacen la diferencia.

## ¿Cómo lo Hacemos?



### Mantengamos un Liderazgo Innovador

Es necesario que seamos creativos y flexibles en la fijación de estrategias y búsqueda de soluciones. Cuando hay innovación, el liderazgo es sostenible. La innovación cautiva al talento.



### Escuchemos a Cada uno de los que nos Rodean

Estemos siempre abiertos a escuchar, ya que sólo de esa forma podremos entender lo que nos quieren traspasar nuestros equipos, beneficiarios y la sociedad.



### Cuidemos Nuestros Recursos

La prudencia en la utilización de éstos y su buena gestión, son claves para lograr un crecimiento sólido y sostenido. Solo de esta forma dispondremos de más tiempo y presupuesto para poder entregar un mejor servicio.



### Aprendamos de Nuestro Equipo

Buscamos que toda persona que se integre al Grupo tenga un crecimiento profesional donde todos hagan un aporte. Cuando se unen diferentes estilos, cualidades y experiencias para trabajar por un objetivo común, el resultado siempre será mejor.

**Son un decálogo, definido en 2017 y compartido por todas las filiales que busca trasmitirle a cada colaborador el sello que la compañía quiere imprimir en su gestión diaria, enfatizando la responsabilidad que tiene cada una de las personas que forman parte de ILC.**

Para saber más del enfoque de sostenibilidad en ILC y sus filiales, los lineamientos y características del gobierno corporativo y conocer en detalle el desempeño de toda la compañía durante 2017, revise el Reporte de Sostenibilidad en: [{link al reporte}](#)

# 2017



**1er lugar en la industria con más de 100.000 rentas vitalicias pagadas cada mes.**

**2º en certificación para Agentes Libres entregada por la Comisión para el Mercado Financiero.**

**Nuevo seguro para pensionados con más de 2.500 colocaciones en el año.**

Confuturo / CorpSeguros se caracteriza por la entrega de asesorías cercanas y transparentes, en sus diferentes líneas de negocio. La oferta de valor de la compañía surge siempre desde las necesidades del cliente y se fortalece con la entrega de información oportuna para la toma de decisiones.

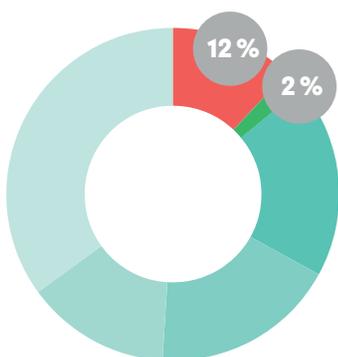
## Rentas Vitalicias/Ahorro Previsional Voluntario (APV)

## Seguros de Vida individuales y masivos

## Créditos de Consumo para pensionados

### Primas Rentas Vitalicias

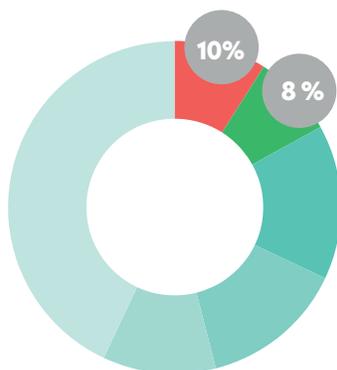
UF 92 millones



- Confuturo: **12%**
- CorpSeguros: **2%**
- Penta Vida: **19%**
- Metlife: **19%**
- Consorcio: **15%**
- Otros: **34%**

### Pólizas Vigentes Rentas Vitalicias

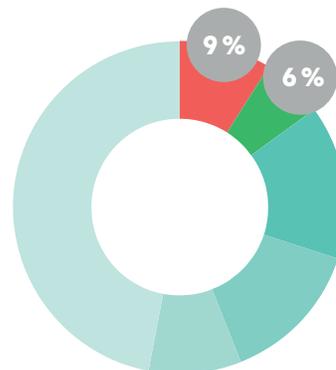
589 mil



- Confuturo: **10%**
- CorpSeguros: **8%**
- Consorcio: **16%**
- Metlife: **15%**
- Bice Vida: **11%**
- Otros: **41%**

### Activos Administrados

UF 1.427 millones



- Confuturo: **9%**
- CorpSeguros: **6%**
- Consorcio: **17%**
- Metlife: **14%**
- Principal: **9%**
- Otros: **45%**

Fuente: Comisión para el Mercado Financiero, AACCh (diciembre 2017)



**Como referente en el mercado asegurador, Confuturo/CorpSeguros otorga seguridad financiera a sus clientes a lo largo de su vida, con un servicio de excelencia, a través de un equipo humano altamente competente y motivado, actuando con responsabilidad y ética, y brindando al accionista la rentabilidad esperada.**

- ✔ **Ser referente en el mercado asegurador es nuestro sueño.**
- ✔ **Acompañar a nuestros clientes en cumplir sus sueños es nuestra misión.**
- ✔ **Trabajar en nuestros sueños sustentados en nuestros valores nos fortalece.**

ORIENTACIÓN  
AL CLIENTE

EXCELENCIA

RESPONSABILIDAD

TRABAJO  
EN EQUIPO

INNOVACIÓN

PASIÓN

Para la empresa, la entrega de una asesoría acorde con las expectativas de las personas en un ámbito tan sensible como el financiero, especialmente en el segmento de las pensiones, implica trabajar en conjunto con sus diferentes públicos de interés en forma permanente. Esto se vuelve particularmente relevante en un contexto de envejecimiento de la población. Durante los próximos diez años, habrá un aumento aproximado del 7% anual en el número de jubilados en Chile. Si bien hoy las personas ahorran más gracias a alternativas como el APV, enfrentar oportuna y responsablemente esta realidad es una tarea que exige la participación de los diferentes actores. Así, la compañía se preocupa en detalle de su gestión de inversiones, como de la eficiencia de los procesos para asegurar una salud financiera que le permita continuar liderando el segmento, enfrentando los cambios que se prevén para los próximos períodos.

### **Desempeño Económico: Innovación para la creación de valor**

Durante el año 2017, en un contexto de decrecimiento del mercado previsional y dada una preferencia más marcada por los retiros programados por parte de las personas que ingresaron a su etapa de jubilación, Confuturo/CorpSeguros tuvieron un crecimiento negativo en 20% con respecto al año anterior. No obstante, la compañía mantuvo su liderazgo en el segmento de las rentas vitalicias y continuó impulsando iniciativas innovadoras, como la creación de un seguro para sus pensionados que alcanzó más de 2.500 colocaciones durante el período.

## Cientes: Cercanía y transparencia para el bienestar

Con más de 107.000 pensionados que reciben cada mes su renta vitalicia de las manos de Confuturo/CorpSeguros, las compañías mantienen un claro liderazgo en la industria, elemento que se fortalece con una atención personalizada, una oferta atractiva de productos y beneficios, y un acompañamiento y preocupación constantes durante toda la etapa de jubilación de cada cliente. Cuando una persona decide optar por esta modalidad de pensión, queda de por vida vinculada a una compañía. La mirada de cuidado constante, propia de las empresas que pertenecen a la CChC, otorga confianza y tranquilidad para quienes optan por Confuturo/Corpseguros, pues se proyectan en una relación de largo plazo, enfocada en su bienestar.

La compañía implementó una serie de mejoras en sus comunicaciones durante el periodo reportado, potenciando las herramientas y canales digitales de atención y entrega de información. Al lanzamiento del nuevo sitio web de Confuturo, se sumó el envío por correo electrónico de las liquidaciones mensuales a los pensionados con rentas vitalicias. Esto con el fin de es mejorar la entrega oportuna de información relevante y mejorar los canales de atención remota a través de las diferentes plataformas.

## Cientes Confuturo/CorpSeguros por líneas de negocio



## Más beneficios para los clientes de Confuturo/CorpSeguros

Desde 2017, los clientes de Confuturo/CorpSeguros pueden acceder a una serie de beneficios gracias a diversos convenios y alianzas con establecimientos y empresas de los rubros farmacéutico (tradicional y homeopáticos naturales), ópticas, audición, y salud dental. Con ello, cerca de 138.000 personas se benefician con diferentes descuentos. La tasa de uso de estos beneficios a diciembre del mismo año ya alcanzaba casi al 17% de los beneficiarios, y se espera que durante 2018 se incremente significativamente.

## Nuevos servicios para la tranquilidad de los pensionados

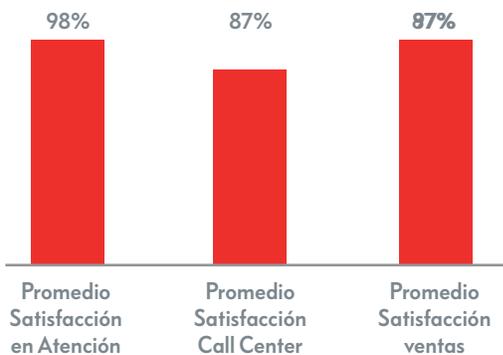
El nuevo seguro para pensionados, que ofrece asistencia en prestaciones de salud con una póliza de cobertura por muerte accidental. Este incluye orientación médica telefónica, traslado de urgencia, consultas y toma de exámenes a domicilio. En 2017, este producto tuvo un uso promedio diario de 1.3 servicios.

## Confuturo / Corpseguros cuentan con una red de atención que incluye 19 sucursales y centros de servicio a lo largo del país, además de su página web, call center, fono ayuda y redes sociales (Facebook y Twitter). Esto permitió, durante 2017, realizar más de 90 mil atenciones a 43.000 beneficiarios en todo Chile.

Un buena asesoría se traduce no solo en el bienestar de los clientes, sino en una mejor valoración del servicio prestado. La compañía realiza un monitoreo mensual de la satisfacción, cuyos resultados durante 2017 alcanzaron altos niveles. Adicionalmente, durante el período, a través de una consultora externa, se aplicó una encuesta de Satisfacción General Global en los segmentos de Clientes Pensionados y Asegurados, con una muestra de 1.200 clientes de Confuturo y CorpSeguros, logrando un resultado de Satisfacción Neta de 62% y 80%, respectivamente. Esta medición se realizará cada año.

Una preocupación constante, que forma parte de la cultura corporativa de cuidado hacia el cliente, es la seguridad de la información. En 2017, Confuturo/CorpSeguros firmó un nuevo contrato de administración y seguridad de sus redes. Además, efectuó una evaluación anual del impacto y vulnerabilidad de la seguridad informática de su infraestructura tecnológica con resultados satisfactorios, junto a una rápida adopción de las principales recomendaciones (Ethical Hacking, GAP Analysis). La compañía también realizó una autoevaluación de sus políticas y procedimientos de seguridad de la información y ciberseguridad, en el marco del nuevo modelo de supervisión de conducta de mercado para la industria aseguradora. Durante el periodo reportado, solo se registraron incidentes menores en esta materia.

### Encuestas Mensuales de Satisfacción



	2016	2017
Número de reclamos	1.017	769
Porcentaje de reclamos	0,80%	0,60%

## Informado Y Educando A La Comunidad - Confuturo En La Prensa

Como líder en la industria de rentas vitalicias y como parte de ILC y la CChC, Confuturo/CorpSeguros buscan contribuir activamente en la educación y en el diálogo público sobre una materia tan relevante para la sociedad como son las pensiones, el ahorro y la inversión. Por ello, la compañía participa en diversos medios de comunicación, tanto en prensa escrita, como en radio y en televisión. Diversos voceros al interior de la compañía han contribuido con su visión y experiencia en programas a nivel nacional y regional para informar sobre temas como inversiones, planificación financiera en la tercera edad, ahorro para mejorar la pensión, y endeudamiento responsable, entre otros. A las 70 apariciones destacadas en prensa y televisión, se suman 18 apariciones en radio, un importante medio de comunicación e información para los adultos mayores.

Jubilaciones:

## ¿Qué hay que saber para elegir la mejor modalidad al momento de pensionarse?

Especialista destaca que contar con asesoría previsional es elemental, y esta debe considerar la situación de cada persona, contemplando —por ejemplo— la condición de salud del futuro beneficiario y la composición del grupo familiar.

Cada día hay personas que, por edad u otro motivo, deciden pensionarse. La disyuntiva, por lo general, es cómo enfrentar el proceso. Por eso, al momento de hacerlo es clave contar con información oportuna y de calidad para elegir la mejor alternativa que cumpla y satisfaga las preferencias y necesidades de cada uno, señaló el especialista del área de la Compañía de Seguros Confuturo, Alonso Alegría.

Explicó que la asesoría previsional es elemental, la que debe ser personalizada y considerar la situación actual de cada uno, incluyendo una revisión de cuentas obligatorias, sumando el bono de reconocimiento —si corresponde—, los proyectos pensados, la situación tributaria, la condición de salud y la composición del grupo familiar. Esto porque a partir de esos datos es posible determinar el tipo de pensión más conveniente.

Por ello es muy importante conocer las modalidades de pensiones existentes:

- **Renta Vitalicia Inmediata:** esta es pagada por una compañía de seguros y en esta modalidad se obtiene un ingreso fijo en UF para toda la vida no dependiendo de las rentabilidades de los fondos de pensión.
- **Renta Temporal con Renta Vitalicia Diferida:** es el pago de una renta vitalicia fija mensual en UF a partir de una fecha futura, dejando en la cuenta de capitalización individual fondos suficientes para cancelar una Renta Temporal por un periodo previamente definido. Esta pensión será de cargo de la AFP.
- **Renta Vitalicia Inmediata con Retiro Programado:** se dividen los fondos que el afiliado tiene en su cuenta individual de la AFP y contrata con ellos una Renta Vitalicia inmediata y una pensión por Retiro Programado, las

que serán pagadas de manera conjunta.

Además, el ejecutivo sostiene que al momento de tomar la decisión de pensionarse, se deben considerar los beneficios que ofrece el Pilar Solidario, el que fue creado para apoyar a las personas con menores ingresos en la vejez e invalidez, a través de aportes económicos que permiten mejorar el monto de las pensiones o concederles una en el caso de aquellas que no tienen derecho a dicho beneficio.

Alonso Alegría explica que una vez que el trabajador se informó de las modalidades y optó por la de su conveniencia, los pasos a seguir son:

- **Firmar la solicitud de pensión en su AFP.** Después, en aproximadamente 60 días recibirá el certificado de saldo desde la AFP, para que continúe el proceso de pensión.

• **El Certificado de Saldo,** incluye los beneficiarios legales y el tratamiento de la cuenta individual, si la pensión financia un monto superior a una Pensión Básica Solidaria. De lo contrario, el pago se hará por Retiro Programado.

La vigencia de este certificado es de 35 días.

- **Con su Certificado de Saldo** debe ingresar al sistema de consultas y ofertas de modalidades de pensión (SCOMP) y solicitar las distintas propuestas de pensión que desea recibir por parte de las compañías de seguros.

Si el certificado está vigente, puede efectuar hasta 3 ingresos.

• **Al octavo día** recibirá el Certificado de Ofertas, que contiene las hechas por las AFP y las compañías de seguros, las que estarán ordenadas en forma decreciente por montos de pensión.

Luego, con el Certificado de Oferta original podrá continuar con su trámite de pensión.

- **Con el Certificado de Ofertas** podrá solicitar propuestas externas en las compañías de seguros, las que deberán ser superiores a la que contiene su certificado.

Este documento tiene una duración de 15 días corridos.

Por último, el cotizante deberá seleccionar en la AFP la modalidad de su conveniencia, entre las diferentes ofertas.

### PILAR SOLIDARIO Este beneficio fue creado para apoyar a las personas de menores ingresos en la vejez e invalidez.

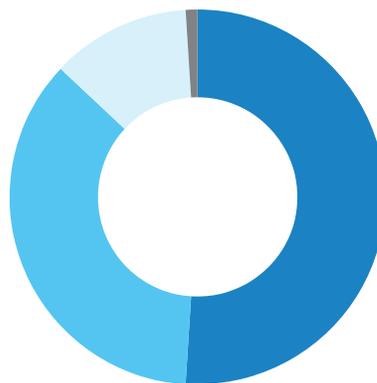


## Colaboradores: Desarrollando un equipo de excelencia

- ✓ En 2017, Confuturo / CorpSeguros:
- ✓ Entregó fondos concursables a 463 colaboradores que presentaron proyectos de integración y vida saludable y, además, auspició la participación de 124 colaboradores en las Olimpiadas del Seguro.
- ✓ Obtuvo la categoría Bronce para el Comité Paritario en materia de higiene y seguridad.

El equipo humano tras todas las operaciones de Confuturo es el motor principal de la compañía y la clave para brindar un servicio de excelencia. En línea con los valores de la empresa y el rol social de ILC y la CChC, el objetivo es construir una empresa líder a la vez que cercana y transparente. Junto con establecer programas de desarrollo con una oferta de formación ajustada a las necesidades de las diversas funciones, la compañía también tiene una especial preocupación por el bienestar y la salud de quienes contribuyen cada día en el cumplimiento de sus objetivos y propósito.

## Colaboradores en 2017



- Mujeres Empleadas **51%**
- Hombres: **36%**
- Mujeres Ejecutivas: **12%**
- Mujeres Jefaturas: **1%**



Capacitación	Sindicalización	Salud y Seguridad	Rotación
45 horas de capacitación promedio por colaborador	567 colaboradores estaban representados en el sindicato en 2017	124 colaboradores en las Olimpiadas del Seguro	La rotación en 2017 fue de 52%

El Plan Anual de Capacitación del año 2017 de Confuturo y Corpseguros, se estructuró a partir de las diferentes necesidades de formación de sus segmentos de Negocio: Individual, Pensionado, y para el desarrollo de las áreas centrales.



### Segmento Individual

Existen programas de formación tanto para ejecutivos internos, como para ejecutivos externos. Mientras los primeros cuentan con un programa básico de inducción y una malla de formación con 12 cursos técnicos en de seguros de vida y venta consultiva, para el canal externo existe un taller básico y otro de formación técnica. En 2017, 226 ejecutivos internos y 498 ejecutivos externos participaron en las diferentes instancias de capacitación programadas.



### Segmento Pensionados

Existen programas de capacitación para Agentes Libres, Asesores de rentas vitalicias y Ejecutivos Comerciales, enfocadas en entregarles herramientas para brindar una asesoría experta, cercana y única a los pensionados. Además, existen capacitaciones para consultores, orientadas a consolidar la formación y el conocimiento técnico de los mismos. En 2017, hubo un promedio de 52 horas de estudio a nivel nacional. Con ello, se logró una certificación interna de un 89%, con una importante mejora respecto del año anterior, que permitió obtener el segundo lugar en la certificación anual que realiza la CMF a las compañías de seguros en este ámbito.



### Áreas Centrales

Existen tres Programas: el de Liderazgo, donde participó un 90% de los líderes de las Áreas Centrales; el de Herramientas de Gestión, donde participó un 78% de los colaboradores de las mismas; y un programa especial derivado de la detección de necesidades de capacitación particulares, que alcanzó a un 70% de los colaboradores del mismo segmento.

En materia de gestión y evaluación del desempeño, durante 2017, tanto Confuturo como CorpSeguros implementaron un Sistema de Gestión del Desempeño por competencias del rol y metas del cargo. En ambos casos se asocia la gestión individual a los lineamientos y objetivos organizacionales definidos en la planificación estratégica. Con esta definición, las compañías realizaron una evaluación de 360º en cargos de gerentes, subgerentes, jefaturas, analistas y asistentes; y de 180º para jefaturas comerciales.

