



TABLA DE CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN	3
2	OBJETIVO	3
3	ALCANCE	3
4	MARCO REGULATORIO	4
5	POLÍTICA	4
6	VIGENCIA	7
7	AUDITORÍA	7
8	SANCIONES	7
9	CONTROL DOCUMENTAL	8

1 INTRODUCCION

El presente documento contiene la Política de Transparencia (en adelante, la “Política”) de Unimarc Corredores de Seguros Limitada (en adelante “la Corredora” o la “Empresa”), cuyo giro es la prestación servicios de intermediación en la contratación de seguros (en adelante también “Servicios”).

2 OBJETIVO

La Política de Transparencia tiene los siguientes propósitos:

- Poner de manifiesto el compromiso de la Corredora con la transparencia y divulgación de información.
- Dar cumplimiento al marco regulatorio aplicable.
- Fomentar que tanto la comercialización, como la publicidad del seguro sean coherentes con las ventajas y riesgos establecidos en el contrato de cada producto; y que la información entregada sea clara y no engañosa.
- Establecer la obligación de actuar con integridad y transparencia en la prestación de los Servicios.
- Garantizar que los consumidores cuenten con la información que requieren, a través de los canales de comunicación con los que se cuenta.
- Garantizar el resguardo de la información privada de los asegurados y toda aquella correspondiente que no es de interés o carácter público.

3 ALCANCE

Las directrices emanadas de esta Política son de cumplimiento obligatorio para todos los colaboradores de la Corredora. Adicionalmente, la Empresa procurará que su personal externo, asesores, personal a honorarios, contratistas, proveedores y terceros en general con quienes se relaciona, actúen de manera consistente tanto con los lineamientos de esta política, como con el Código de Conducta de Negocios de la Corredora.

La transparencia en la divulgación de información será aplicable a todos los canales y plataformas de información con los que cuente la Corredora.

4

MARCO REGULATORIO

La Política de Transparencia ha sido redactada conforme a la siguiente normativa:

- La Norma de Carácter General N° 420 de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), que establece los principios de conducta de mercado (en adelante "PDCM") que las aseguradoras y corredores de seguros deben aplicar en la gestión de sus negocios para el adecuado funcionamiento del mercado y la debida protección de los asegurados y público en general. Dentro de los PDCM se encuentra el "desarrollo del mercado a través de la transparencia".
- Compendio de Buenas Prácticas de venta responsable de seguros, de la Asociación Gremial de la Industria de Retail Financiero.
- Código de Conducta de Negocios de la Corredora.

5

POLÍTICA

5.1. EL DEBER DE ACTUAR CON INTEGRIDAD

Los ejecutivos y colaboradores de la Corredora en general, deberán comprender la importancia de mantener la integridad de la Corredora en cada una de sus acciones y decisiones, debiendo cumplir los estándares de conducta, valores y principios establecidos en el Código de Conducta de Negocios, así como en las demás políticas de la Empresa. Se debe evitar caer en prácticas que puedan ser eventualmente consideradas como engañosas, abusivas o éticamente reprobables por parte de sus clientes.

5.2. CANALES Y PLATAFORMAS DE COMUNICACIÓN A LOS CONSUMIDORES

La Corredora cuenta con una serie de canales y plataformas a través de los cuales entrega información al público, los que deben ser utilizados para entregar información fidedigna, clara, y completa. Dichos medios de comunicación son:

- "Los locales de los comercios relacionados" en los que se encuentra presente la Corredora.
- El centro de atención telefónica 600 390 9000.
- El sitio web de la Corredora.

- Las cartolas que son enviadas a los asegurados.
- El buzón de correo electrónico de atención al cliente servicioalcliente@unimarccorredores.cl
- SMS promocionales e informativos dirigidos a los consumidores y clientes.
- La folletería disponible en sucursales y en el sitio web.
Whatsapp +56 9 5812 3297.

5.3. TRANSPARENCIA EN LA COMERCIALIZACIÓN DE SEGUROS

- Los productos deben estar diseñados de modo que no se utilicen expresiones que generen dificultades de entendimiento o confusión para el cliente, debiendo tomar en cuenta sus objetivos, intereses, características y los conocimientos de los clientes.
- Las condiciones particulares propias de cada seguro deberán ser redactadas en forma clara y entendible de modo que los contratos no induzcan a error a los asegurados. Adicionalmente, las cláusulas deberán cumplir con el marco legal y normativo.
- La Corredora, debe considerar dentro de su labor de asesoría o entrega de información a sus clientes, el contribuir a la educación financiera en materia de seguros, explicando los componentes técnicos y financieros de los productos ofrecidos.
- Se debe tener especial cuidado en informar a los consumidores sobre la voluntariedad en la contratación de todos los seguros ofrecidos; y el no condicionamiento de su contratación como requisito para la obtención de otros productos o servicios comercializados.
- Los Ejecutivos de Ventas deberán entregar información apropiada y en el tiempo que sea necesario, durante todas las etapas del proceso de atención al cliente, es decir, en los procesos de cotización, venta y postventa.

Se debe ofrecer al cliente información veraz sobre el producto ofrecido, de modo que el cliente pueda tener una idea clara y completa de los siguientes elementos: sus características principales, monto de la prima, montos asegurados, cobertura, condiciones, principales, exclusiones (si las hay), inicio y término de vigencia, forma de pago, beneficios (si los hay), proceso de denuncia y liquidación de siniestro, derecho a retracto y todo otro antecedente necesario para su adecuada comprensión.

Para fortalecer la presente disposición, la Corredora desarrollará un programa de incentivo a la calidad de venta responsable de seguros, siguiendo los principios establecidos en el Compendio de Buenas Prácticas de la Asociación Gremial de la Industria del Retail Financiero.

- Los asegurados podrán, respecto de todos aquellos seguros intermediados, retractarse de la contratación del mismo, sin expresión de causa, para lo cual el asegurado deberá expresar su voluntad a través de cualquier medio que permita la expresión fehaciente de la voluntad, del cual quede registro en soporte de papel, electrónico o de voz.

El derecho de retracto señalado debe ser incorporado en las pólizas colectivas suscritas e informado tanto en los certificados de cobertura de los seguros contratados por los asegurados, como en la folletería escrita entregada a los consumidores e información entregada en la página web de la Corredora.

Los contratos deben indicar el plazo y modo de ejercer el derecho de retracto. Lo que implicará para el asegurado el derecho a la devolución de las primas que correspondan.

5.4. TRANSPARENCIA EN LA SELECCIÓN DE COMPAÑÍAS ASEGURADORAS

- La Corredora negocia acuerdos de intermediación con las compañías aseguradoras que son capaces de ofrecer a los consumidores alternativas de productos convenientes, transparentes y competitivos, acompañados de procesos postventa simples y de fácil acceso. Para lo anterior:
 - o Examina las condiciones de los seguros que son de interés para los clientes, revisando las coberturas, exclusiones, precios y demás condiciones.
 - o Valora aspectos como el servicio en la gestión de siniestros.
 - o Valora la calidad de gestión de temas administrativos y operativos propios de la relación con las Corredoras.
 - o Toma en cuenta la solvencia y trayectoria de la entidad, la que debe estar autorizada por parte de la Comisión para el Mercado Financiero.

- Obedeciendo a la normativa de diversificación de relaciones comerciales con las compañías aseguradoras, la Corredora solo debe establecer relaciones comerciales con compañías aseguradoras que bajo ninguna situación afecten la independencia de la Corredora en su calidad de asesor, ya que el corredor debe realizar su labor a favor del cliente y no de las compañías aseguradoras.

5.5. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

La Corredora debe garantizar el resguardo de la información sensible de los asegurados y de los seguros, debiendo entregarla solamente en las oportunidades y a los destinatarios que establece la ley. En este sentido, la Corredora debe establecer normativas internas y controles que contribuyan al cumplimiento de esta obligación.

5.6. CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA DE TRANSPARENCIA

- En el caso que un colaborador u otra persona externa, identifique situaciones que atenten contra las directrices establecidas en la presente Política o en el Código de Conducta de la Corredora, podrán comunicar la situación mediante Canal de Denuncias, al que se puede acceder a través del sitio web de la Corredora. Dicho mecanismo garantizará al denunciante la reserva de su identificación y el contenido de la comunicación, si así lo requiriere.
- Las dudas o dificultades que se susciten con motivo de la aplicación, cumplimiento, validez o interpretación de la Política y normativa interna relacionada, deberán ser informadas al Comité de Ética de forma directa, para que éste resuelva.
- La Corredora informará el contenido de la Política a los clientes, ya sea a través de un resumen de dicha información publicada en la página web de la Corredora, o a través la publicación de la versión completa de la misma.
- Todas las acciones que la Corredora lleve a cabo en relación a la Política deberán quedar debidamente documentados, conservados para fines de auditoría y disponibles, previa solicitud, para las autoridades supervisoras.
- El Representante Legal será el responsable de aprobar y actualizar la presente política y la normativa interna relacionada; y de velar por su cumplimiento.

6

VIGENCIA

La presente Política se encontrará vigente a partir del mes de noviembre de 2020 y tendrá una vigencia de dos años. Sin perjuicio de lo anterior, deberá ser actualizada y/o modificada en un plazo menor, al menos, en los siguientes casos:

- Cuando tengan lugar cambios legales o normativos que afecten a la política establecida.
- Cuando existan apartados susceptibles de mejora y que contribuyan a la consecución del objetivo de la política.
- A propuesta de los órganos supervisores internos o externos.

7

AUDITORÍA

Auditoría Interna dentro del desarrollo de su plan anual de auditorías basado en riesgos, considerará este documento como parte de su revisión y será, dentro de dicho contexto, materia auditable.

Se incorporará a los programas de trabajo la realización de pruebas para evaluar su nivel de cumplimiento, y reportar eventuales oportunidades de mejora asociadas a dicha revisión.

8

SANCIONES

El Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad establece la obligación para todos los trabajadores de conocer las normas y procedimientos relativos a sus funciones específicas. El incumplimiento a la presente disposición será sancionado en los términos que dicho Reglamento establece.

9

CONTROL DOCUMENTAL

Historial de creación

VERSIÓN	AUTOR	GERENCIA	FECHA	COMENTARIOS
ACT:00.0	Elizabeth Gómez Arenas, Asesor Externo	-	09/10/2020	Crea documento

Este documento ha sido revisado por

VERSIÓN	AUTOR	GERENCIA	FECHA	COMENTARIOS
ACT:00.0	Carolina Fuentes, Subgerente de Seguros	Subgerencia de Seguros	22/10/2020	-

Este documento ha sido revisado por

VERSIÓN	AUTOR	GERENCIA	FECHA	COMENTARIOS
ACT:00.0	Raúl Leal, Representante Legal	-	30/10/2020	-

(*) Aprobación entregada mediante correo electrónico. Se puede visualizar la evidencia ampliando imagen en el formato editable del presente documento.

COMPROMISO DE IMPLEMENTACIÓN Y MONITOREO

El dueño de este documento es el Representante Legal de la Corredora. En él recae la responsabilidad de mantenerlo actualizado y de asegurar su cumplimiento.

Las normativas internas que sufran cambios, deberán ser informados al correo electrónico normativa.interna@unimarc corredores.cl.