

Santiago, 20 de marzo de 2020
GG 058/2020

Señor
Joaquín Cortez Huerta
Presidente
Comisión para el Mercado Financiero
Presente

REF.: HECHO ESENCIAL
Informa medidas Covid-19

Sr. Presidente CMF:

Por medio de la presente y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 9 e inciso 2° del artículo 10 de la Ley N° 18.045, y demás normativas vigentes, cumpla con informar en representación de Colmena Compañía de Seguros de Vida S.A.; en carácter de Hecho Esencial lo siguiente:

El Comité de Emergencia con el fin de proteger a nuestros colaboradores y seguir apoyando a nuestros clientes y sus familias en la protección de su salud, ha adoptado las siguientes medidas para reducir el riesgo de contagio hasta que la circunstancia lo amerite:

- Todas las personas de 65 años o más, embarazadas o que presenten enfermedades crónicas como enfermedad respiratoria (asma, EPOC, etc.), hipertensión arterial, diabetes mellitus y tratamiento inmunosupresor podrán realizaran trabajo remoto, previa coordinación con su jefatura. Por lo tanto, estamos trabajando para facilitar el trabajo remoto, priorizando a los colaboradores que pertenecen al grupo de mayor riesgo.
- Se ha establecido un número de personal crítico, que no formen parte del grupo de mayor riesgo antes indicado, para trabajar de forma presencial desde nuestras oficinas, y poder atender los requerimientos presenciales que se pudieran presentar, como la recepción y entrega de documentos, pagos, etc. Por lo tanto,

estamos estableciendo horarios de entrada y salida diferenciados para así evitar el traslado en horas punta.

- Se dispuso para las jefaturas un manual de buenas prácticas de trabajo remoto para apoyar a los colaboradores durante esta contingencia, y poder comunicarse de forma cercana y oportuna ante cualquier requerimiento tal como se realizaría de forma presencial.
- En el caso de nuestras oficinas, se están adoptando una serie de medidas conducentes a reducir las visitas por parte de clientes, entre las que destacan el incentivar el uso de canales remotos y evaluar la restricción del número de personas que pueden permanecer dentro de las oficinas de atención al público. En este sentido, se ha comunicado a todos nuestros clientes que para prevenir el contagio del Covid-19, eviten ir a nuestras sucursales y utilicen nuestros canales remotos (correo electrónico a nuestra casilla serviciocliente@colmenaseguros.cl, a través del Call Center al teléfono **800 265 600** y a través de nuestra página web www.colmenaseguros.cl) para realizar sus solicitudes y consultas. Desde hoy nuestra Oficina de Servicio al cliente se encontrará cerrada hasta nuevo aviso.

La Compañía se mantiene totalmente operativa de forma remota y presencial, y monitoreando diariamente la evolución de esta situación a través de su Comité de Emergencia, para tomar las medidas correspondientes y comunicarlas oportunamente a nuestros clientes y asegurados.


Enrique González F.
Gerente General

Colmena Compañía de Seguros de Vida S.A.