

Santiago, 23 de marzo 2020

GG 041 – 2020

Señor
Joaquín Cortez Huerta
Presidente
Comisión para el Mercado Financiero
Presente

Ref: Informa Hecho Esencial en relación a Plan de Continuidad Operacional.-

De nuestra consideración:

En cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 9 y 10 de la Ley N° 18.045 sobre Mercado de Valores, y la Circular 662 de esa Comisión para el Mercado Financiero, informo a usted, en representación de Compañía de Seguros de Vida Cámara S.A., (la “Compañía”), las medidas que hemos adoptado luego de activar nuestro Plan de Continuidad Operacional, tanto respecto de nuestro personal, tecnología, clientes y procesos, en relación con el avance y propagación de la Pandemia conocida como COVID-19 (Coronavirus) dentro de nuestro país.

En relación a nuestros colaboradores, hemos adoptado una serie de medidas internas para privilegiar la seguridad de éstos. Se ha activado el trabajo remoto para el 98% de los mismos, quienes cuentan con los medios, herramientas y procesos necesarios para desempeñar su trabajo a distancia. Cabe mencionar que, previo al inicio de esta Pandemia, nuestra Compañía ya contaba con un 35% de nuestro personal adherido a un programa de Home Office con protocolos y características bien definidas.

Para implementar esta modalidad de trabajo remoto se han reforzado nuestras conexiones de VPN, sistemas propios y herramientas de comunicación interna (Teams) para incentivar el trabajo colaborativo; todo lo anterior, con los estándares de seguridad establecidos por nuestra área de Seguridad de la Información.

Adicionalmente, hemos mantenido permanentemente informados a nuestros colaboradores de las medidas adoptadas, los cuidados en temas de higiene y seguridad, la flexibilidad horaria y los protocolos de teletrabajo para un adecuado funcionamiento.

En cuanto a nuestros asegurados, empresas contratantes e intermediarios, hemos informado la importancia de utilizar nuestros canales remotos, establecidos tanto en nuestro sitio web como en nuestra aplicación móvil para hacer efectivas las coberturas de los seguros, junto con implementar canales electrónicos adicionales para el reembolso de gastos de salud hospitalarios, nuevas incorporaciones, entre otros procesos. Actualmente, todos nuestros servicios se encuentran operando de manera regular y monitoreamos día a día la continuidad operativa hacia nuestros clientes.

Cabe agregar que, en forma coordinada con las medidas adoptadas en nuestra casa matriz, la semana pasada informamos a nuestros clientes el cierre de nuestras sucursales, tanto en Santiago como en regiones, de forma de privilegiar la contactabilidad con nuestros ejecutivos de manera virtual y a través del call center 600 320 0700.

Finalmente, hacemos presente que el Comité de Continuidad Operacional mantiene un monitoreo permanente de la situación y reporta semanalmente el funcionamiento de la Compañía y las medidas tomadas para garantizar que los servicios y procesos internos no impacten a los clientes, manteniendo permanentemente informada a la alta administración de la Compañía.



Felipe Allendes Silva
Gerente General
Compañía de Seguros de Vida Cámara S.A.