



Santiago, 5 de mayo de 2017

751

Señores
Superintendencia de Valores y Seguros
PRESENTE

Registro de Valores N° 1.009

Ref.: Acompaña documento que indica

De nuestra consideración:

En atención a lo dispuesto en la Norma de Carácter General N° 30, por medio de la presente nos permitimos acompañarles texto refundido del prospecto relativo a las Series M, N, O y P emitidos con cargo a la Línea de Bonos inscrita en el Registro de Valores bajo el N° 843 con fecha 21 de noviembre de 2016.

Sin otro particular, les saluda muy atentamente,

Alejandro Muñoz Rojas
Gerente General (i)

Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes



PROSPECTO LEGAL

EMISIÓN DE LÍNEA DE BONOS



Inscripción en Registro de Valores N°1009

PLAZO DE LA EMISIÓN: 10 AÑOS

MONTO DE LA EMISIÓN: UF 5.000.000

PRIMERA COLOCACIÓN DE BONOS

SERIES "M", "N", "O" Y "P" POR HASTA U.F. 2.270.000

LA SUPERINTENDENCIA DE VALORES Y SEGUROS NO SE PRONUNCIA SOBRE LA CALIDAD DE LOS VALORES OFRECIDOS COMO INVERSIÓN. LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN ESTE PROSPECTO ES DE RESPONSABILIDAD EXCLUSIVA DEL EMISOR, Y DEL O LOS INTERMEDIARIOS QUE HAN PARTICIPADO EN SU ELABORACIÓN. EL INVERSIONISTA DEBERÁ EVALUAR LA CONVENIENCIA DE LA ADQUISICIÓN DE ESTOS VALORES, TENIENDO PRESENTE QUE ÉL O LOS ÚNICOS RESPONSABLES DEL PAGO DE LOS DOCUMENTOS SON EL EMISOR Y QUIENES RESULTEN OBLIGADOS A ELLO.

MAYO 2017

Asesor Financiero

 **CREDICOR capital**
PCP Instalación - 2017

1.0. IDENTIFICACIÓN DEL EMISOR

1.1 Nombre o razón social

Caja De Compensación De Asignación Familiar Los Héroes ("CCAF Los Héroes", la "Corporación", la "Compañía" o el "Emisor")

1.2 R.U.T.

70.016.330-K

1.3 Inscripción Registro Valores

N°1009 de fecha 11 de septiembre de 2008

1.4 Dirección

Avenida Holanda N° 64, comuna de Providencia, Región Metropolitana Santiago.

1.5 Teléfono

(56 2) 2 9648187

1.6 Dirección electrónica

www.losheroes.cl

2.0. ACTIVIDADES Y NEGOCIOS DE LA CORPORACIÓN

2.1 RESEÑA HISTÓRICA

Origen

Los Héroes es una corporación de derecho privado, sin fines de lucro, que forma parte del Sistema de Seguridad Social de Chile. Nace en el año 1955 por iniciativa de la Asociación de Industrias Metalúrgicas y Metalmeccánicas (Asimet) para administrar el beneficio de la asignación familiar dentro de ese sector.

Actualmente, contamos con una innovadora cartera de beneficios destinados a nuestros afiliados, en el ámbito de la recreación, salud, educación, entre otros.

Junto a esto, a partir del año 2011, empezamos a brindar atención a los beneficiarios del Instituto de Previsión Social y a pensionados de Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y Compañías de Seguro, lo que nos transformó en la institución más grande en pagos de beneficios sociales, realizando aproximadamente 2.300.000 pagos presenciales de beneficios cada mes, a lo largo de la red de sucursales y la red de pagos móviles rurales de Los Héroes.

En nuestros orígenes, operábamos con 20 empresas y 6.000 afiliados. A diciembre de 2016 tenemos 956.317 afiliados, con 4.564 entidades empleadoras adherentes, posicionándonos como una institución relevante en el segmento trabajadores, y también con un liderazgo indiscutido en el segmento de pensionados.

El ingreso de nuevos usuarios ha hecho posible que contemos con la cobertura de servicio más grande del país en esta industria, alcanzando la cifra de 178 sucursales y 1.404 puntos de pago rurales en las 15 regiones del territorio chileno, con altos estándares en infraestructura física, equipamiento tecnológico y un equipo humano de gran nivel profesional, lo que nos permite dar un servicio con un alto nivel de calidad. De esta manera, nos hemos posicionado como una de las principales instituciones que facilitan el acceso al bienestar social y desarrollo humano en Chile.

2.2 DESCRIPCIÓN DE LA INDUSTRIA

Las Cajas de Compensación de Asignación Familiar (CCAF) son corporaciones de derecho privado, sin fines de lucro, que forman parte del sistema de seguridad social del país. Su origen se remonta a los gremios empresariales que crearon el beneficio de la asignación familiar obrera para los trabajadores de sus empresas, la que después se universalizó para todos los trabajadores.

Actualmente la oferta de prestaciones y servicios es altamente diversificada, las que se proporcionan gracias a los excedentes, que no se distribuyen, sino que se vuelven a invertir.

Cumplen una labor fundamental en la distribución por cuenta y encargo del Estado de numerosos beneficios sociales, tales como subsidios maternales, subsidios de enfermedad, asignación familiar y otros, en la amplísima red de sucursales que las instituciones poseen en todo el territorio nacional.

La industria está formada por cinco organizaciones, todas son supervisadas por la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) y tres de ellas, además, por la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS), en cuanto a su condición de instituciones emisoras de instrumentos de oferta pública. Asimismo, son controladas por la Contraloría General de la República en lo referente a la gestión de fondos públicos.

La tendencia actual apunta a un mercado cada vez más competitivo, de mayor innovación en el desarrollo de productos y servicios y de mejoras permanentes en los estándares de calidad de atención y de servicio al cliente.

Las Cajas de Compensación funcionan como un círculo virtuoso, donde los ingresos generados por el otorgamiento de productos y/o servicios a los afiliados y/o beneficiarios, son utilizados posteriormente para la entrega de beneficios sociales a los mismos afiliados. Beneficios relacionados con la satisfacción de necesidades como salud, educación y recreación. Al mismo tiempo, estas actividades les permiten robustecer su patrimonio, capitalizando los excedentes residuales, para dar estabilidad a las Cajas de Compensación en el tiempo.

Competencia

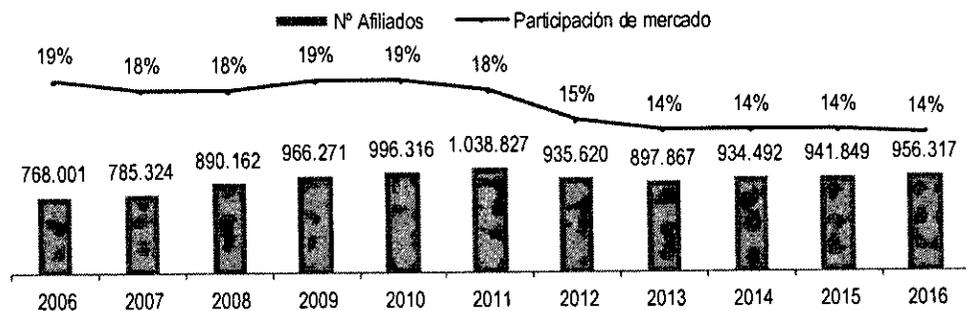
La competencia en la industria de Cajas de Compensación la integran actores bastante consolidados en el tiempo, con productos y beneficios similares entre sí, donde el foco de competencia viene dado por la búsqueda de aumento en la participación de mercado en número de afiliados y la penetración de los créditos sociales en sus carteras, uno de sus principales activos. En lo que respecta al otorgamiento de crédito, existen entidades financieras que compiten (casas comerciales, financieras, bancos de *retail* y algunas cooperativas), pero sin el enfoque social que la industria de Cajas de Compensación ofrece a sus afiliados y sin el amparo del descuento por planilla con carácter de deuda previsional que las beneficia.

Para tener una visión más clara, es importante dividir el mercado de las Cajas de Compensación en dos segmentos, visiblemente diferenciados, con diferentes estrategias y beneficios: segmento Trabajadores y segmento Pensionados, los cuales presentan distintos comportamientos. Los Trabajadores afiliados reciben algunos beneficios pagados por

cuenta del Estado, tales como asignaciones familiares, subsidios de cesantía (sistema antiguo) y subsidios de incapacidad laboral (trabajadores Fonasa), y también beneficios propios de las CCAF, tales como prestaciones adicionales y crédito social. Los Pensionados reciben únicamente los beneficios propios de las Cajas de Compensación. El mercado de Cajas de Compensación está siendo cada vez más competitivo, desarrollando nuevos productos y servicios y agregando más y mejores beneficios para los afiliados, para lo cual ha sido necesario aumentar la eficiencia en la utilización de los recursos.

Al cierre de diciembre de 2016, CCAF Los Héroes tiene un total de 956.317 afiliados, considerando tanto trabajadores como pensionados. Dado el total de afiliados de la industria, CCAF Los Héroes tiene un 14% de participación de mercado. Destaca el liderazgo absoluto en el segmento de pensionados, donde la participación de mercado alcanza a la misma fecha, un 41%.

Número de afiliados totales y participación de mercado CCAF Los Héroes

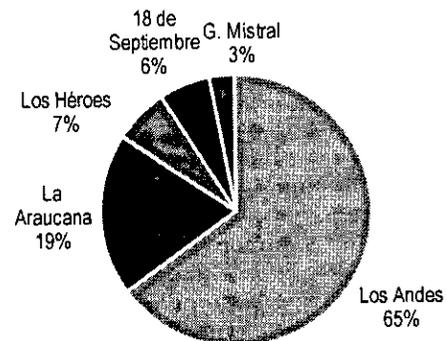
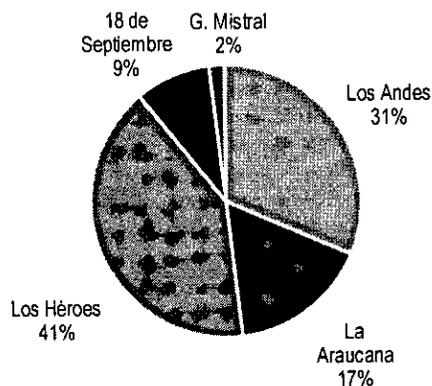


Fuente: SUSESO

Participaciones de mercado a diciembre de 2016

Total pensionados en el sistema (1.455.742)

Total trabajadores en el sistema (5.498.697)

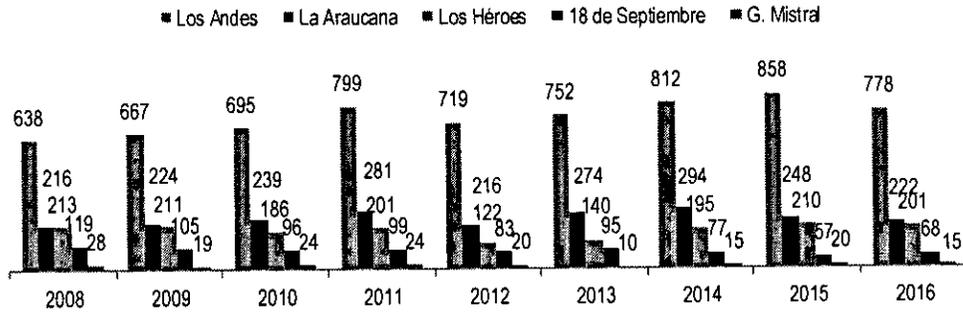


Fuente: SUSESO

La industria de las Cajas de Compensación ha tenido un constante crecimiento en la evolución de créditos de consumo, mostrando un crecimiento anual compuesto de 0,70% en el monto de sus ventas, desde diciembre de 2008 a diciembre de 2016. Sin embargo, el año 2012 se vio afectado por un decrecimiento de las ventas de crédito como consecuencia de una regulación más restrictiva, especialmente en las ventas al segmento pensionados.

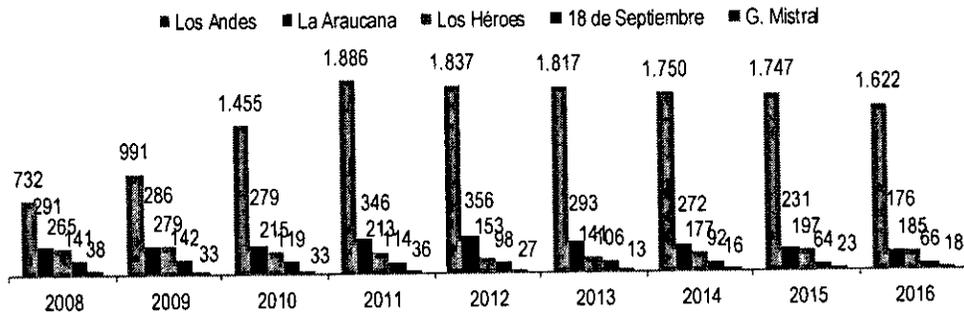
Los siguientes gráficos muestran el detalle de la evolución en monto y número de créditos de consumo durante los últimos 9 años, para todas las Cajas de Compensación.

Evolución ventas de créditos de consumo CCAFs por monto (Ch\$ miles de millones)



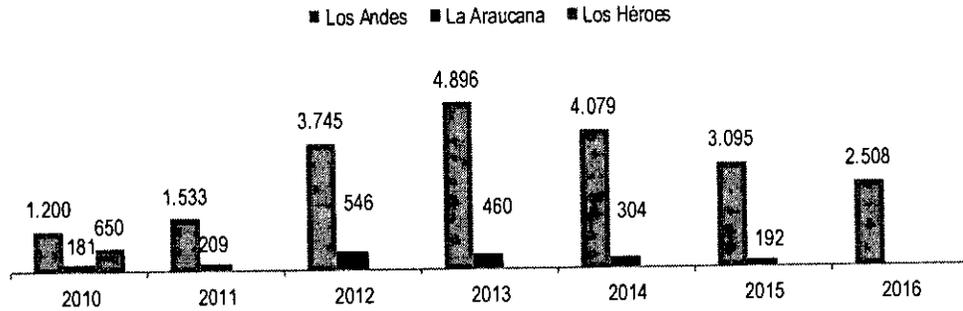
Fuente: SUSESO

Evolución ventas de créditos de consumo CCAFs por número (miles)



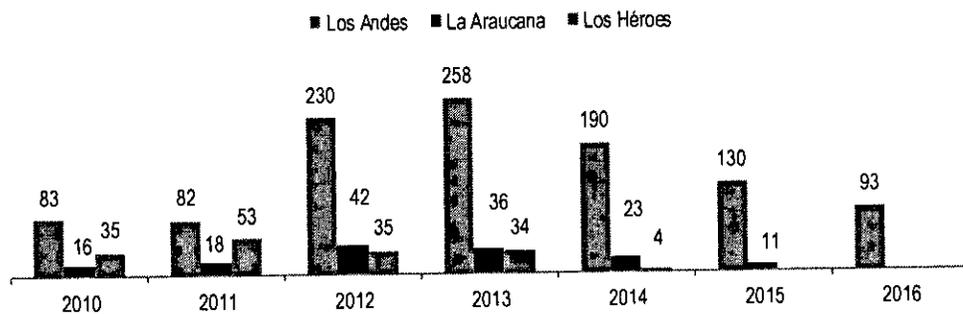
Fuente: SUSESO

Evolución créditos hipotecarios CCAFs por monto (Ch\$ millones)



Fuente: SUSESO

Evolución créditos hipotecarios Cajas de Compensación por número



Fuente: SUSESO

A continuación, se muestra el valor de las tasas de interés mensual no reajustables en moneda nacional cobrada a distintos plazos de 24, 36 y 60 meses, para cada una de las Cajas de Compensación.

Tasas de interés mensual a diciembre de 2016 para operaciones no reajustables en moneda nacional (en %)

Monto mayor a 50 UF y menor o igual a 200 UF

Plazo	24 meses		36 meses		60 meses	
	Trabajador	Pensionado	Trabajador	Pensionado	Trabajador	Pensionado
De Los Andes	2,17	1,39	2,20	1,49	2,20	1,59
La Araucana	2,46	1,85	2,46	1,85	2,46	1,78
Los Héroes	2,46	1,88	2,46	1,88	2,46	1,88
18 de Septiembre	2,42	1,84	2,42	1,84	2,42	1,84
Gabriela Mistral	2,46	1,65	2,46	1,69	2,46	1,89

Fuente: SUSESO

A partir del mes de agosto de 2011 las Cajas de Compensación pueden cobrar tasas diferenciadas para los trabajadores y pensionados.

Marco regulatorio

Las Cajas de Compensación están reguladas, principalmente, por las disposiciones de la Ley N° 18.833, y en sus actividades están sometidas a la supervigilancia y fiscalización de la SUSESO, sin perjuicio de las facultades que le puedan corresponder a la Contraloría General de la República de acuerdo a la ley orgánica.

Se constituyen mediante un decreto supremo expedido a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que les concede personalidad y aprueba sus estatutos. Pueden concurrir a la constitución de las Cajas de Compensación las empresas del sector privado, las empresas autónomas del Estado, aquellas en las que el Estado o las empresas del sector público tengan participación mayoritaria y cualquiera otra entidad del sector público.

Para la constitución de una Caja de Compensación se debe contar con el acuerdo previo mayoritario de los trabajadores y con la voluntad de sus empleadores. El capital mínimo para formar una Caja de Compensación es de cuatro mil unidades de fomento. La solicitud de constitución de Cajas de Compensación debe ser dirigida al Presidente de la República a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

El acuerdo de los trabajadores para afiliarse a una Caja de Compensación debe ser adoptado por la mayoría absoluta del total de los trabajadores de cada empresa empleadora o establecimiento, en asamblea especialmente convocada al efecto. Si las características de la entidad empleadora o establecimiento no permiten realizar una sola asamblea, el acuerdo de los trabajadores se obtendrá en asambleas parciales por sectores de ellos o mediante otros procedimientos que determine la Dirección del Trabajo, que aseguren la expresión de la voluntad de los trabajadores.

Cualquier empresa o establecimiento puede retirarse de una Caja de Compensación en la medida que se cumplan los mismos requisitos de afiliación y que entere a lo menos, seis meses de afiliación.

La afiliación de una empresa o establecimiento deberá ser solicitada al directorio de la respectiva Caja de Compensación, el que se deberá pronunciar en la sesión de directorio siguiente.

En cuanto a la afiliación de los pensionados la Ley 19.539 autorizó su incorporación a las Cajas de Compensación (cualquiera sea su régimen provisional excluidos aquellos de la Caja de Previsión de la Defensa Nacional y de la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile). Posteriormente la Ley 20.608 incluyó a los pensionados de la Caja de Previsión de la Defensa Nacional y de la Previsión de Carabineros de Chile como beneficiarios de las prestaciones de las Cajas de Compensación. En este caso la afiliación es individual debiendo estos contribuir al financiamiento de las prestaciones recibidas con un aporte de cargo del pensionado cuyo monto no podrá exceder del 2% de la respectiva pensión.

Finalmente, la Ley 20.255 autorizó la afiliación de trabajadores independientes a las Cajas de Compensación, los que pueden acceder a los regímenes de prestaciones adicionales, de crédito social y de prestaciones complementarias que éstas otorgan.

A las Cajas de Compensación corresponde la administración de prestaciones de seguridad social. Para el cumplimiento de este objetivo desempeñarán las siguientes funciones:

1. La afiliación de las entidades empleadoras.

2. Administrar, los regímenes de prestaciones familiares, de subsidios de cesantía y de subsidios por incapacidad laboral respecto de sus trabajadores afiliados afectos al Código del Trabajo del sector privado, de las empresas autónomas del Estado y de aquéllas en que éste o las entidades del sector público tengan participación mayoritaria y de los regidos por la ley N° 19.070, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado está contenido en el decreto con fuerza de ley N° 1, del año 1996, del Ministerio de Educación, y por la ley N° 19.378.
3. Administrar, respecto de los trabajadores afiliados, el régimen de prestaciones de crédito social, el régimen de prestaciones adicionales y el régimen de prestaciones complementarias que se establezcan en conformidad a la ley.
4. Recaudar y controlar la declaración y pago de las cotizaciones que correspondan conforme al N° 2 anterior para el régimen de subsidios por incapacidad laboral.
5. Invertir los recursos disponibles.
6. Efectuar las compensaciones que procedan con los empleadores afiliados y con fondos y entidades previsionales.
7. Prestar servicios, mediante convenios, a entidades que administren prestaciones de seguridad social.
8. Promover, organizar, coordinar y ejecutar iniciativas y acciones que tengan por objeto mejorar el bienestar social de los trabajadores afiliados y su núcleo familiar.
9. Efectuar las demás funciones que establezca la ley.

Los artículos N° 21 y N° 22 de la Ley 18.833 determinan que las Cajas de Compensación podrán establecer un régimen de prestaciones de crédito social, consistente en préstamos de dinero y que estará regida por un reglamento especial. Lo adeudado por prestaciones de crédito social a una Caja de Compensación por un trabajador afiliado, deberá ser deducido de la remuneración por la entidad empleadora afiliada, retenido y remesado a la Caja acreedora, y se regirá por las mismas normas de pago y de cobro que las cotizaciones previsionales. Practicada la deducción al trabajador, se entenderá extinguida la parte correspondiente de la deuda, aunque no haya sido remesada por el empleador a la Caja.

Similar procedimiento de descuento de la pensión se aplica respecto de las cuotas de los créditos de los pensionados afiliados, por lo que las entidades pagadoras de pensiones están obligadas a practicar dicha retención y a enterar en la Caja los valores, dentro de los 10 primeros días del mes siguiente.

Las Cajas de Compensación pueden establecer un régimen de prestaciones adicionales, consistente en prestaciones en dinero, en especies y en servicio para los trabajadores afiliados y sus familias, que estará regido por un reglamento especial. Dichas prestaciones pueden ser gratuitas u onerosas, y estas últimas, bonificadas o no bonificadas.

Se les prohíbe a las Cajas de Compensación:

1. Organizar y realizar directamente explotaciones productivas.
2. Hacer donaciones.
3. Destinar los recursos que perciban a finalidades no autorizadas por la ley.
4. Contratar créditos excepto para: a) la adquisición de bienes destinados a su funcionamiento, b) el financiamiento de su régimen de crédito social, con sujeción a las normas de carácter general que al respecto establezca la Superintendencia.
5. Delegar el otorgamiento de las prestaciones que administren.
6. Hacer declaraciones que menoscaben el prestigio o la acción de otras Cajas de Compensación y de entidades previsionales.
7. Rechazar solicitudes de afiliación que cumplan con los requisitos legales.
8. Concertarse para limitar su autonomía operacional mediante entidades, agrupaciones o por cualquier otro medio.
9. Convenir con sus propios trabajadores compensaciones por tiempo servido que tengan las características de indemnización por años de servicio, desahucio u otras prestaciones que tiendan a análoga finalidad.

Las Cajas de Compensación autorizadas para administrar el régimen de prestaciones por incapacidad laboral (por enfermedad y maternal), perciben un ingreso de 0,6% de las remuneraciones imponibles de los trabajadores no afiliados a una Institución de Salud Previsional, para financiar los subsidios, la que se deduce de la cotización del 7% obligatoria de salud. Las Cajas de Compensación pueden convenir con los empleadores afiliados que éstos paguen directamente a sus respectivos trabajadores, por cuenta de ellas, los subsidios por incapacidad laboral que administren, para su posterior reembolso.

También administran y pagan por cuenta del Estado las asignaciones familiares y el subsidio de cesantía (sistema antiguo), para cuyos efectos reciben fondos públicos.

Por la administración de estos regímenes de prestaciones legales las Cajas perciben una comisión que paga el Estado. Los montos de dichas comisiones son calculados por la SUSESO para cada Caja de Compensación en relación a cada

tipo de prestación, considerando el número de prestaciones pagadas, el de trabajadores afiliados y el promedio de trabajadores de las empresas afiliadas y debiendo considerar un mecanismo de incentivo para el control del gasto originado por las prestaciones que administren.

Las Cajas de Compensación constituyen un fondo, que se denomina Fondo Social, y que se forma con los siguientes recursos: comisiones, reajustes e intereses de los capitales dados en préstamos, rentas de inversiones, multas, intereses penales, productos de venta de bienes y servicios, donaciones, herencias, legados y demás recursos que establezca la ley. Los recursos del Fondo Social se destinan a financiar los regímenes de prestaciones de crédito social y de prestaciones adicionales, a adquirir bienes para el funcionamiento de la Caja de Compensación y al financiamiento de los gastos administrativos de ésta.

Las Cajas de Compensación deben ser administradas por un directorio. Los estatutos de cada Caja definirán el número de directores, el cual no puede ser inferior a tres ni superior a siete, como también la forma de generación del mismo. El directorio debe estar integrado por trabajadores y empleadores afiliados.

Tendencias de la industria

La tendencia actual apunta a un mercado cada vez más competitivo, con mayor innovación en el desarrollo de productos y servicios y una mejora continua en los estándares de calidad de atención y servicio al cliente, ello como respuesta a las cada vez más levadas exigencias de los afiliados.

El factor de competencia radica en la búsqueda de aumento en la participación de mercado en número de afiliados, sean empresas, trabajadores y pensionados.

Por su parte, el crédito social, que es la prestación que permite generar los recursos necesarios para cubrir y ampliar cada día los beneficios sociales a los afiliados, tiene una fuerte competencia en el mercado financiero donde algunos bancos han creado divisiones de créditos de consumo dirigidos al segmento que cubren las Cajas de Compensación, generando a estas últimas un gran desafío en la mejora continua de los atributos del crédito social. Hoy día la agilidad, calidad de servicio y atributos que tiene en Los Héroes el crédito social, nos permiten competir exitosamente con dichas instituciones.

Últimos acontecimientos

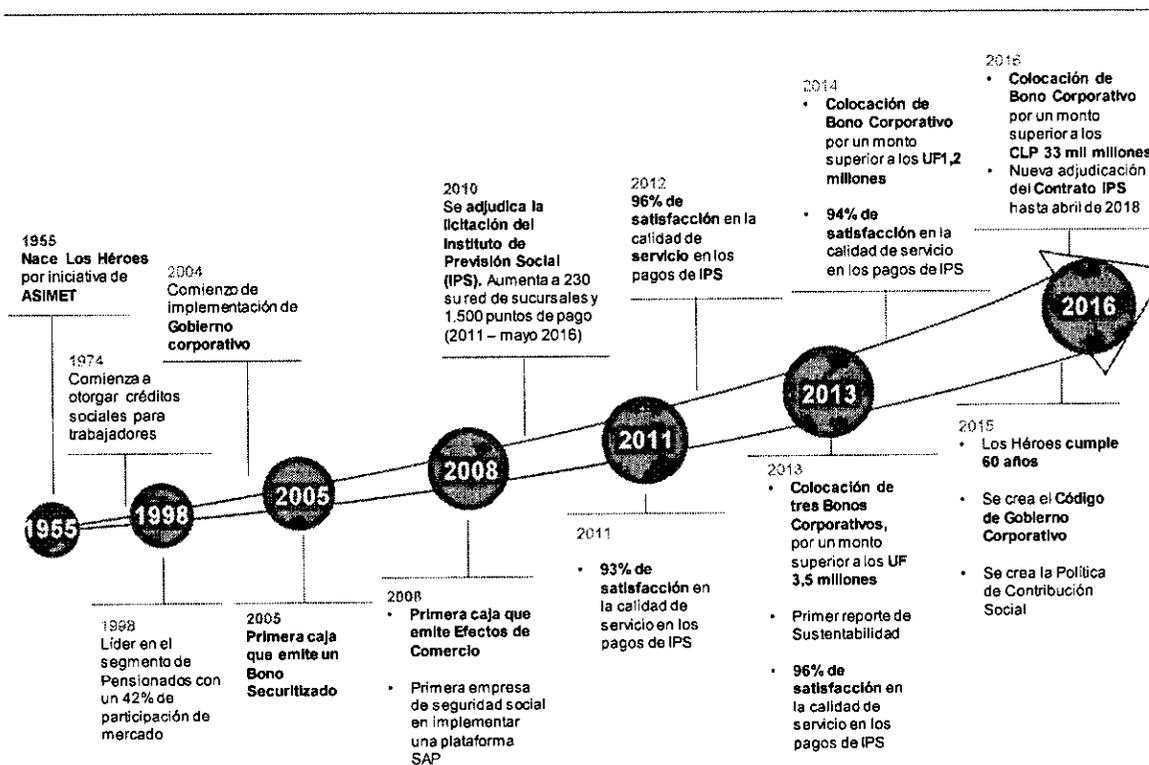
La SUSESO decidió intervenir la CCAF La Araucana el 30 de octubre de 2015 tras el incumplimiento grave y reiterado de las disposiciones legales, reglamentarias o estatutarias que la rigen. La intervención se extendió por el periodo desde el 30 de octubre de 2015 hasta el 30 de abril de 2016. Según la SUSESO, CCAF La Araucana incurrió en los incumplimientos de las instrucciones impartidas en los Oficios N° 38.926 y N° 51.482, ambos presentados a CCAF La Araucana el 22 de junio de 2015 y 14 de agosto de 2015, respectivamente. Entre estas instrucciones, destacan constituir provisiones adicionales por Ch\$ 2.500 millones y que se reflejaran en los Estados Financieros al 31 de diciembre de 2014 que fueron objetados por los auditores externos, reversar ingresos reconocidos por la primera cuota de un contrato de reaseguro (por Ch\$ 973 millones), reemitir sus Estados Financieros 2014 con los ajustes solicitados, remitir cronograma para resolver las observaciones realizadas por la auditora externa, reenvío de la información mediante Central de Riesgos y el envío del texto completo del Acuerdo de Directorio en la sesión 569 con sus respectivas deliberaciones. Todas estas instrucciones no fueron acatadas oportunamente por la Caja La Araucana.

En marzo de 2016, los acreedores de CCAF La Araucana aprobaron reestructurar la deuda de Ch\$ 425 mil millones que la compañía mantiene con bancos y bonistas a través de un canje de obligaciones. En abril de 2016, la SUSESO decidió ampliar en seis meses su intervención en CCAF La Araucana.

En junio de 2016, la SUSESO envió a las Cajas de Compensación un proyecto de circular que busca impartir instrucciones sobre conducta y prácticas corporativas que deben ser implementadas por las Cajas de Compensación de Asignación Familiar en su calidad de entidades de previsión social. Dicha circular tiene como objetivo complementar el marco regulatorio buscando reducir la asimetría de información existente en el sistema de las Cajas de Compensación.

2.3 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES Y NEGOCIOS

2.3.1 Principales hitos de Los Héroes

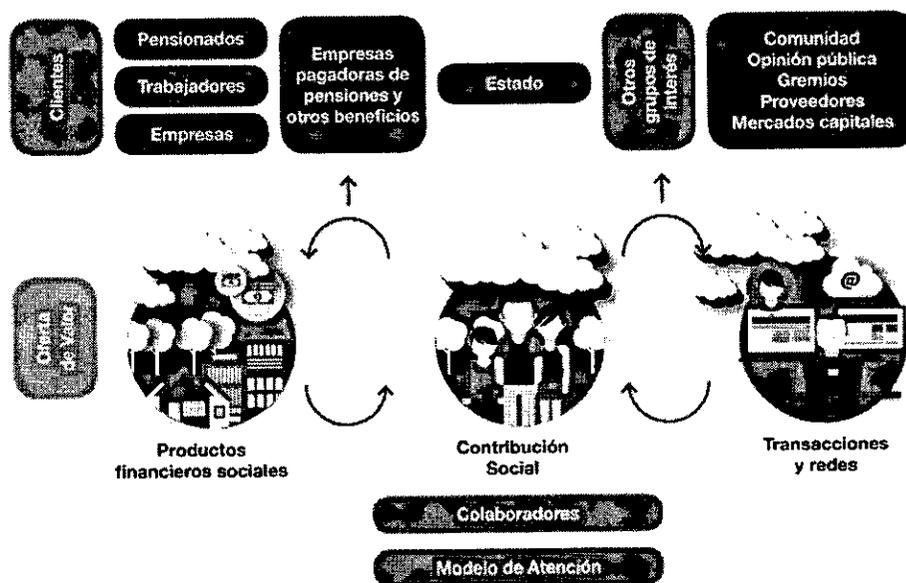


Fuente: La Corporación

2.3.2 Descripción de la corporación y líneas de negocios

El modelo de negocio de Los Héroes se compone de tres pilares: Contribución Social, Transacciones y Redes y Productos Financieros Sociales.

Modelo de negocio de CCAF Los Héroes



Fuente: La Corporación

El modelo de negocio de Los Héroes está conformado por tres ejes principales:

- I. **La Contribución Social**
- II. **Los Productos Financieros Sociales**
- III. **Las Transacciones y Redes**

El centro de la gestión de Los Héroes es la Contribución Social, esto es, la entrega de diversos beneficios sociales que contribuyen a mejorar de la calidad de vida de los afiliados y la comunidad en general. Estos beneficios son financiados con los recursos provenientes de Prestaciones Sociales Financieras y de los excedentes obtenidos de las comisiones de recaudación y/o pago de servicios en las redes transaccionales físicas y electrónicas.

Contribución Social: La razón de ser de Los Héroes es la Contribución Social, entendiéndose ésta como el aporte que realiza Los Héroes por concepto de beneficios, acciones e información dirigida a sus grupos de interés. El aporte al bienestar social de sus afiliados y a la comunidad en general, se realiza en las áreas de salud, educación, recreación, social, bonos, entre otras, ya sea de manera gratuita, al costo, o con bonificaciones y/o descuentos. La Contribución Social se provee principalmente a través de prestadores externos, los cuales luego de un proceso de selección y evaluación previa de Los Héroes, pasan a integrarla red de prestadores de beneficios a través de los cuales se entregan los distintos beneficios en salud, educación y otros. Sin perjuicio de lo anterior, Los Héroes mantiene una red de parques y centros vacacionales con instalaciones adecuadas para sus afiliados y cargas, con tarifas y descuentos especiales para ellos, con el fin de complementar la oferta de servicios en recreación.

Este modelo de entrega de Contribución Social permite concentrar la gestión de Los Héroes especializándose en la oferta de productos financieros sociales y de transacciones y redes, de esta forma al utilizar una red de prestadores externos para la entrega de beneficios, se liberan recursos y se genera flexibilidad en la entrega de una oferta de valor y beneficios que responda a los requerimientos y necesidades de sus afiliados.

Productos Financieros Sociales: Los Productos Financieros Sociales permiten a los afiliados, adquirir créditos y seguros para satisfacer ciertas necesidades. Es importante destacar que muchos de ellos no pueden acceder al sistema financiero debido a su situación económica, por lo que estos productos posibilitan la inclusión financiera de grupos importantes de la sociedad chilena y, al mismo tiempo, permiten a Los Héroes generar los recursos necesarios para entregar nuestra contribución social.

Cabe destacar que el principal producto financiero de una Caja de Compensación es el Crédito Social (fundamentalmente crédito de consumo en cuotas) otorgado a sus afiliados. Es importante considerar, que para acceder a estos préstamos, las personas deben estar afiliadas a estas instituciones, por lo tanto, es relevante analizar de manera integral tanto el proceso de afiliación y fidelización como el de la colocación del crédito social.

Transacciones y Redes: La gran mayoría de estos servicios se otorgan a través de la extensa red de sucursales que Los Héroes tiene a lo largo Chile, siendo la red de recaudación y pago de Seguridad Social más amplia del país. Estas sucursales cuentan con colaboradores especializados en la atención de los principales segmentos afiliados de Los Héroes, estos son: trabajadores dependientes y pensionados.

Esta red permite la administración (recaudación, pagos y compensación de pagos) de Fondos Nacionales o de las prestaciones legales de seguridad social (licencias médicas de los trabajadores afiliados a FONASA y recaudación del 0,6% de salud, asignaciones familiares y subsidios de cesantía), servicios de "Atención y Pago de Beneficios Sociales" tales como pensiones y subsidios, de acuerdo al contrato con IPS (Instituto de Previsión Social) renovado hasta el 30 de abril de 2018, pagos de pensiones de AFP y compañías de seguro, y cualquier otro servicio que no califique en ninguno de los anteriormente descritos que se brinden a la Comunidad.

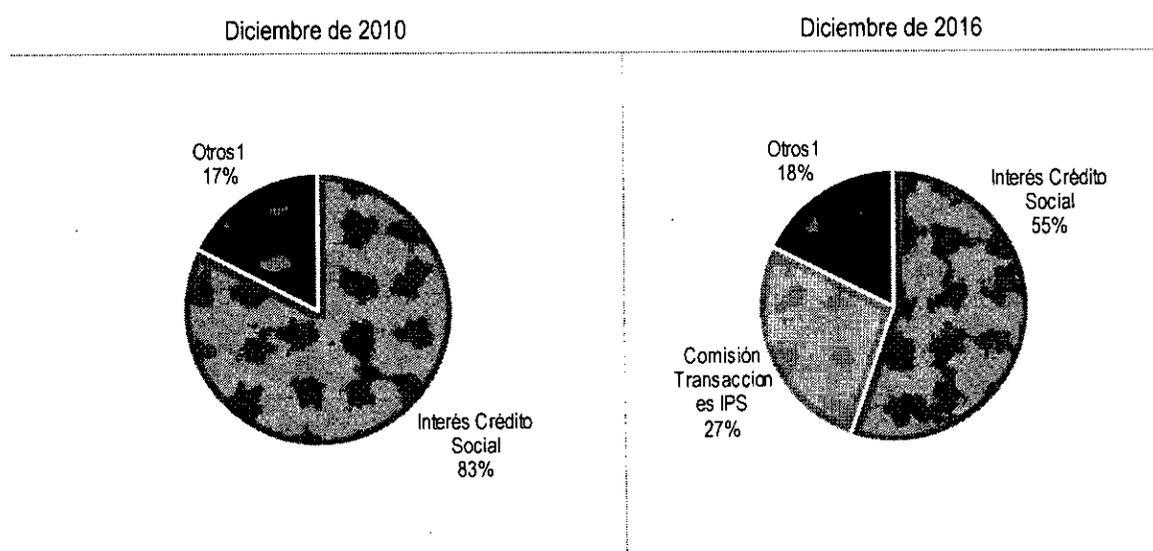
Es importante indicar que al 31 de diciembre de 2016 Los Héroes cuenta con 178 sucursales distribuidas en todo el país, de las cuales la mayoría están asociadas al contrato de pagos de pensiones y beneficios con el IPS.



Distribución de ingresos operacionales CCAF Los Héroes

La distribución de ingresos operacionales de CCAF Los Héroes a diciembre de 2016 se componen de un 55% por intereses de Crédito Social, 27% por Comisión de Transacciones de IPS y 18% por otros conceptos, los cuales incluyen remuneraciones por recaudación de seguros y servicios asistenciales, cotización 1% de los pensionados, comisión por administración de fondos nacionales, comisión convenios de recaudación e ingresos financieros.

Durante los últimos años, producto de la adjudicación de la licitación del pago de servicio de atención y pago de beneficios de seguridad social, la distribución de ingresos ha cambiado, aumentando la importancia de comisión por transacciones de IPS.



Fuente: La Corporación.

¹ Otros: Remuneraciones por recaudación de seguros y servicios asistenciales, Cotización 1% Pensionados, Comisión por administración de los Fondos Nacionales, Comisión Convenios de Recaudación, Ingresos Financieros.

Contribución Social

La razón de ser de Los Héroes es la Contribución Social. El centro de su gestión son los beneficios sociales que entrega a sus afiliados y a la comunidad en general, en las áreas de salud, educación, recreación, habitacional y social, incluyendo bonos en dinero y productos y servicios al costo real, gratuitos o con bonificaciones y/o descuentos. A diciembre de 2016, Los Héroes ha entregado Ch\$ 5.022 millones en beneficios de Contribución Social; de esta manera busca mejorar la calidad de vida de sus afiliados y apoyar el desarrollo social del país. Además, mantiene una red de parques y centros vacacionales con instalaciones de buen nivel y tarifas adecuadas a la realidad económica de nuestros afiliados.

Estos beneficios sociales se financian a través de los excedentes generados por las comisiones de recaudación y/o pago de servicios en las redes transaccionales físicas y electrónicas y por los recursos provenientes de los productos financieros sociales.

Este modelo de trabajo es posible gracias a un desempeño responsable en las áreas generadoras de los recursos, que permite destinar los excedentes generados a la entrega de más y mejores beneficios para los afiliados y la comunidad, ayudándolos a que vivan mejor, como así también para realizar las inversiones en activo fijo y capital de trabajo necesarias para una gestión eficiente de la institución.

Actividades y beneficios sociales

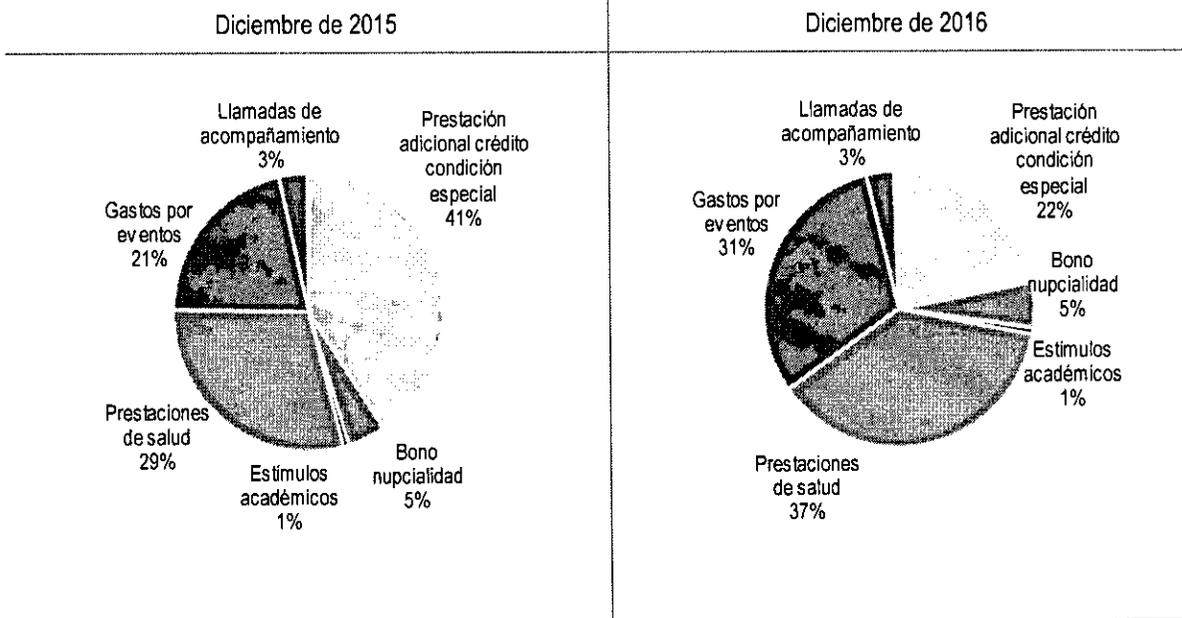
1. **Estímulo Escolar Pensionados:** El Estímulo de Enseñanza Básica (7°- 8°) y Media consiste en una ayuda económica de monto único, cuyo objetivo es premiar la capacidad de superación y el rendimiento escolar de aquellos pensionados afiliados y cargas que sigan cursos regulares en la enseñanza básica y media en establecimientos del Estado o reconocidos por éste.
2. **Estímulo Escolar Excelencia:** El propósito de estos bonos de dinero, es ayudar a los afiliados con los estudios básicos, medios y superiores; estos pueden ser personales o para sus hijos. Son prestaciones adicionales, para cuyo acceso el beneficiario debe cumplir ciertos requisitos, e incluyen apoyos en matrícula, capacitación, estímulo a la Enseñanza Básica, Enseñanza Media, Educación Superior, estímulo Útiles Escolares, y Excelencia Académica (escolar y PSU). Descuentos en institutos profesionales, centros de formación técnica, universidades y preuniversitarios en 30 ciudades del país (desde Arica a Punta Arenas), con rebajas que pueden llegar hasta 100% en la matrícula y 30% en las mensualidades.
3. **Servicios de salud:** Convenios con 18 instituciones que entregan una bonificación de 80% en consultas médicas (arancel Fonasa nivel 3) y hasta 60 de bonificación en consulta de especialistas y exámenes médicos.
4. **Atención dental:** Los pensionados tienen derecho a un presupuesto dental gratis y hasta un 60% de descuento en el arancel UCO (Unidad Colegio Odontólogo) en centros dentales con convenio.

5. **Chequeo de vida saludable:** Iniciativa diseñada para los pensionados, como complemento a las consultas médicas, cuyo fin es conocer la condición de salud de los afiliados y entregar consejos y orientación a objeto de prevenir posibles enfermedades y llevar una vida más saludable.
6. **Farmacias:** Convenio con farmacias Cruz Verde que entrega importantes descuentos a los afiliados en la compra de medicamentos.
7. **Llamadas de acompañamiento:** Servicio orientado a brindar apoyo y contención emocional a los adultos mayores. El objetivo es generar instancias de conversación, comunicación y fundamentalmente, reconstruir los lazos sociales de los pensionados, muchos de los cuales viven en situación de abandono.
8. **Eventos y Actividades:** Constantemente Los Héroes extiende invitaciones gratuitas a los pensionados y trabajadores para actividades culturales y de recreación, como conciertos, exposiciones, ferias, almuerzos, bingos, paseos y onces.
9. **Portal de beneficios personalizados:** Servicio online a través del cual los afiliados pueden ver todas las actividades y descuentos desde cualquier lugar donde se encuentren.
10. **Asistencia Sala de Urgencia:** Servicio que cubre los gastos asociados a emergencias médicas no cubiertos por la Isapre o Fonasa. Orientado a los afiliados Trabajadores, este beneficio, que comenzó a operar en 2013, cuenta con planes que tienen una vigencia de 24 ó 36 meses y son extensivos al cónyuge e hijos menores de 21 años del afiliado. Todos ellos pueden atenderse en una amplia red de prestadores a lo largo del país, sin contemplar periodos de carencia, preexistencias ni deducibles.
11. **Tardes Entretenidas:** Actividades para pensionados consistente en un show bailable o musical, donde además hay diversas actividades como concursos entretenidos, bingos, karaokes, entre otros.
12. **Bonos en dinero:** Entregamos giros de dinero con la finalidad de cubrir total o parcialmente algunas contingencias de carácter social predefinidas.
13. **Paseos:** Actividades de esparcimiento realizadas por el día a diferentes destinos, como por ejemplo, al Casino de Viña del Mar, Centro de Eventos Doña Anita de Olmué, Termas de Quinamávida y Centro Turístico Valle Hermoso en Chillán.
14. **Celebración de cumpleaños:** Esta actividad se implementó el año 2014 en nuestras sucursales y tiene por objetivo acompañar a nuestros pensionados en este importante día. Se realizaron 64 cumpleaños, con un promedio de 30 asistentes en cada encuentro.
15. **Cupones de descuentos:** Generamos campañas mensuales con importantes descuentos ofrecidos por instituciones en convenio, con el propósito de apoyar a nuestros afiliados. El total de cupones entregados durante el 2014 fue de 98.358.
16. **Talleres en las Sucursales:** Se realizaron 8 tipos de talleres y 4 tipos de actividades recreativas en 32 sucursales de Los Héroes. La asistencia fue de un total de 18.272 personas durante el periodo 2014. Entre las actividades destacan: Baile Entretenido, Taller de Literatura, Charlas Sicológicas, Finanzas Domésticas, Taller de Memoria y Manualidades.
17. **Convenios para afiliados:** Para complementar la cartera de beneficios, creamos una serie convenios en distintas áreas para que nuestros pensionados puedan acceder de forma preferencial a descuentos diseñados exclusivamente para ellos. Entre los distintos ámbitos destacan: convenios en cultura, entretención, educación, gastronomía, salud, comercio, entre otros. Para ver más detalles revisar el sitio web www.losheroes.cl.

Actividades y beneficios exclusivos para los trabajadores

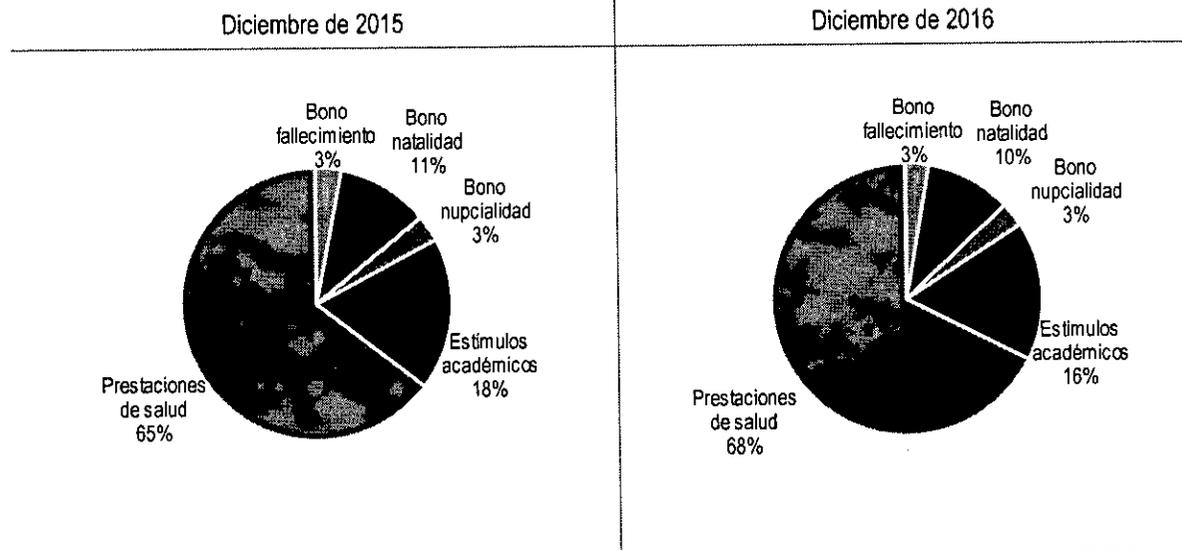
1. **Implementación del servicio de Asistencia a Sala de Urgencia:** Iniciativa para trabajadores afiliados, que posibilita cubrir los gastos asociados a emergencias médicas no cubiertas por la Isapre o Fonasa.
2. **Campeonatos de Fútbol Inter-empresas:** Actividad deportiva que busca promover el deporte y la entretención. Un ejemplo de éste, son los 3 campeonatos realizados en conjunto con Gendarmería de Chile. Este evento se realizó en 3 regiones del país, y participaron 14 equipos por campeonato.
3. **Educación:** Convenios con Universidades, Convenios con Institutos, Estímulos en Excelencia Académica.
4. **Programa de Difusión de Beneficios:** Es un plan anual de trabajo diseñado por Los Héroes con acciones de auspicio de eventos, destinadas a fortalecer vínculos con el segmento de empresas y trabajadores, dando a conocer y promocionando las actividades, prestaciones, beneficios y centros recreativos.

Distribución de beneficios a pensionados



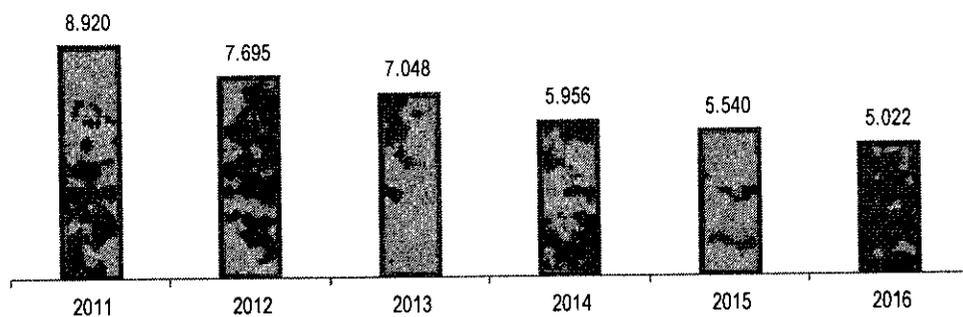
Fuente: La Corporación

Distribución de beneficios a trabajadores



Fuente: La Corporación

Evolución de beneficios totales por monto (Ch\$ millones)



Fuente: La Corporación

Centros recreacionales

Uno de los beneficios que complementa la oferta de valor del rol social de Los Héroes es el acceso a los centros recreacionales. La corporación cuenta con una extensa red de complejos a lo largo de todo el país. En ellos se combina la diversidad de los paisajes chilenos con un servicio acogedor, cercano y la mejor relación precio/ calidad.

- Centro Vacacional La Huayca (Región de Tarapacá): Ubicado en comuna de Pozo Almonte, a 90 km de Iquique. El centro está en medio del árido entorno natural, cuenta con cabañas, cafetería, zonas de camping y piscina, entre otras facilidades.
- Apart Hotel La Herradura (Región de Coquimbo): En pleno centro de La Herradura, en la ciudad de Coquimbo, cuenta con departamentos, juegos infantiles y de salón, entre otros servicios.
- Centro Vacacional San Juan (Región de Valparaíso): Cercano a la costa, a 9 km de la Autopista del Sol, por la carretera Leyda-Rocas de Santo Domingo, cuenta con hostería y cabañas, áreas deportivas, además de auditorio, salas de reuniones y de entretenimientos.
- Centro Recreacional San José de Maipo (Región Metropolitana): Ubicado a un km antes de San José de Maipo, cuenta con amplias zonas de picnic y camping, además de una amplia piscina, mini zoológico, juegos infantiles y otras facilidades.
- Centro Vacacional Chillán (Región del Biobío): Parque de gran belleza, cercano al centro de esquí Termas de Chillán. Posee Hostería, cabañas, zona de picnic, piscina, áreas deportivas, así como también salas de reuniones con distintas capacidades.
- Centro Vacacional Lago Llanquihue (Región de Los Lagos): Ubicado en la orilla del lago Llanquihue, a 6 km del cruce Fresia-Total. Cuenta con cabañas, restaurant, áreas deportivas, juegos infantiles y diversas facilidades.

Transacciones y redes

Como una manera de contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas, Los Héroes pone a disposición de usuarios y afiliados, servicios transaccionales de pago. Estos servicios son ofrecidos en nuestra red de sucursales y en nuestros puntos de pagos rurales.

A continuación, se resumen las transacciones más comunes:

1. **Pago de Pensiones y Subsidios del Estado para beneficiarios del IPS:** En octubre del 2010, Los Héroes se adjudicó la licitación del Ministerio del Trabajo y Previsión Social para la atención y pago de beneficios sociales del Instituto de Previsión Social. Esto implica que la organización a lo largo del país, realiza los pagos de pensiones, subsidios y beneficios sociales del IPS a través de la red de sucursales y puntos de pago rurales. En abril de 2016, Los Héroes logró nuevamente la adjudicación del pago de pensiones y subsidios del Estado a los beneficiarios del IPS por un plazo de 24 meses, entre el 1° de mayo de 2016 y el 30 de abril de 2018.
2. **Pago de Pensiones Privadas:** Manteniendo los más altos estándares de atención y servicio, Los Héroes realiza el pago de pensiones del sistema privado del DL 3.500, tales como AFP Provida, AFP Habitat, AFP Capital y la Compañía de Seguros Principal.
3. **Administración de Beneficios del Estado:** Tramitación de licencias médicas de los trabajadores afiliados a FONASA; recaudación de cotizaciones y pago de subsidios de incapacidad laboral y de los permisos maternos y postnatales parentales. Reconocimiento de cargas familiares y pago de asignaciones familiares y, finalmente, el pago del subsidio de cesantía para quienes no se han adscrito el nuevo sistema legal del seguro de cesantía.
4. **Venta Bonos Fonasa:** Los Héroes vende bonos médicos de FONASA a sus afiliados y no afiliados, en algunas sucursales de la red; para ello cuenta con un sistema de autenticación, utilizando la huella digital del comprador del bono.
5. **Recargas Telefónicas:** A través de la red de sucursales la institución ofrece el servicio de recargas de celulares de las principales compañías telefónicas (Entel, Movistar, Claro y otras).

Productos financieros

Los productos financieros permiten a los afiliados, adquirir créditos y seguros para satisfacer sus necesidades. Muchos de ellos no pueden acceder al sistema financiero, debido a su situación económica, por lo que estos productos permiten la inclusión financiera de grupos importantes de la sociedad chilena y, al mismo tiempo, nos permiten generar los recursos necesarios para entregar nuestra contribución social.

Los principales productos financieros de Los Héroes son:

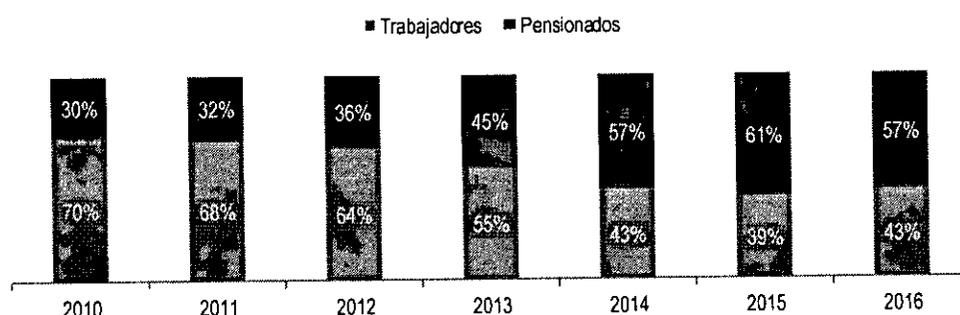
1. **Crédito Social**
 - a) **Crédito Social de fines generales:** Consiste en la entrega de financiamiento especialmente diseñado para satisfacer necesidades relativas a bienes de consumo, capital de trabajo, educación, salud, recreación, contingencias familiares y otros requerimientos de la misma naturaleza.

- b) Crédito de Consumo Universal: Es un crédito social de libre disponibilidad que dadas sus características los hacen comparable a otras entidades financieras que ofrecen el mismo producto. Tiene un plazo máximo de 36 meses.
- c) Crédito de Educación Superior: Financiamiento para estudios del afiliado, de su cónyuge o hijos acreditados como causantes de asignación familiar, en cualquier institución educacional reconocida por el Mineduc, Centros de Formación Técnica, Institutos profesionales y Universidades.
- d) Crédito más Salud: Permite realizar el pago en centros médicos y realizar compras en farmacias en convenio, a través de un crédito Social otorgado por los Héroes el que será destinado íntegramente a efectuar tales pagos, no considerando la entrega de su monto al afiliado, si no que directamente a la farmacia o centro médico. El monto máximo de financiamiento establecido en este producto es \$60.000
- e) Crédito Sin Interés: Busca ayudar a los afiliados Pensionados con un crédito de un monto acotado para casos de emergencia en 3 cuotas y sin interés.

2. Seguros

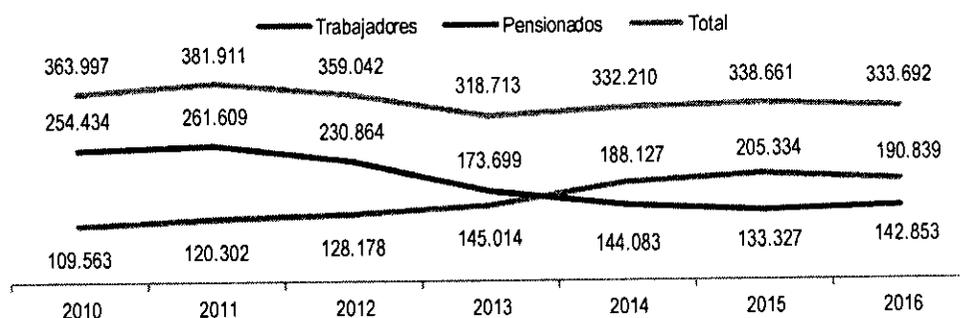
Además del seguro de desgravamen incorporado en nuestro crédito social, Los Héroes busca entregar protección a sus afiliados ante las diferentes contingencias que los puedan afectar a lo largo de su vida, lo anterior se materializa a través de acuerdos con compañías de seguros para ofrecer productos adecuados a las necesidades de nuestros afiliados, como son los, Seguros de Cesantía, Seguros de Vida, Asistencia Sala de Urgencia y SOAP.

Participación stock (bruto) de crédito por tipo de cliente



Fuente: Estados Financieros publicados en SVS
Stock de Crédito: Incluye Crédito Social e Hipotecarios

Evolución valor bruto de stock de crédito (Ch\$ millones)



Fuente: Estados Financieros publicados en SVS
Stock de Crédito: Incluye Crédito Social e Hipotecarios

2.3.3 Gestión comercial

La Corporación contaba a diciembre de 2010 con 62 sucursales distribuidas en las principales ciudades de Chile, desde Arica a Punta Arenas. Durante el año 2011, a raíz de la adjudicación de la licitación del pago de Servicio de Atención y Pago de Beneficios de Seguridad Social, la Corporación amplió considerablemente la red de sucursales, teniendo actualmente 178 distribuidas en gran parte del país.

CCAF Los Héroes ha materializado importantes logros entre los que destacan su Gobierno Corporativo, sus avances en tecnología, recursos humanos, infraestructura y gestión de riesgos. Así también, ha presentado una cartera de productos financieros innovadores orientados a las necesidades de los afiliados y vinculados a la contribución social, como crédito de consumo, administración de seguros, ahorro, leasing habitacional y crédito de educación superior, entre otros.

Existen funciones relevantes para CCAF Los Héroes, como la afiliación y fidelización, que resultan fundamentales en su accionar, y que varían según se trate de Pensionados, por una parte, y Empresas y Trabajadores, por la otra. El foco principal de CCAF Los Héroes son sus afiliados, para los cuales se busca mejorar su calidad de vida a través de una oferta de valor que satisfaga sus necesidades.

La afiliación es realizada en forma coordinada por las áreas de Afiliación y Riesgo. En el caso de los Pensionados, éstos son afiliados en las sucursales, donde pueden conocer la oferta de valor destinada a ellos, la cual incluye beneficios, convenios, bonos, ayuda social, productos financieros, recreación, salud y otros.

La fidelización tanto para el segmento de los Pensionados como de Empresas, se realiza a través de los diferentes canales de atención, como por ejemplo, Sucursales, Call Center, web, entre otros, los que cuentan con protocolos de atención que permiten ofrecer de manera informada y cordial los diferentes productos y servicios que otorga la institución.

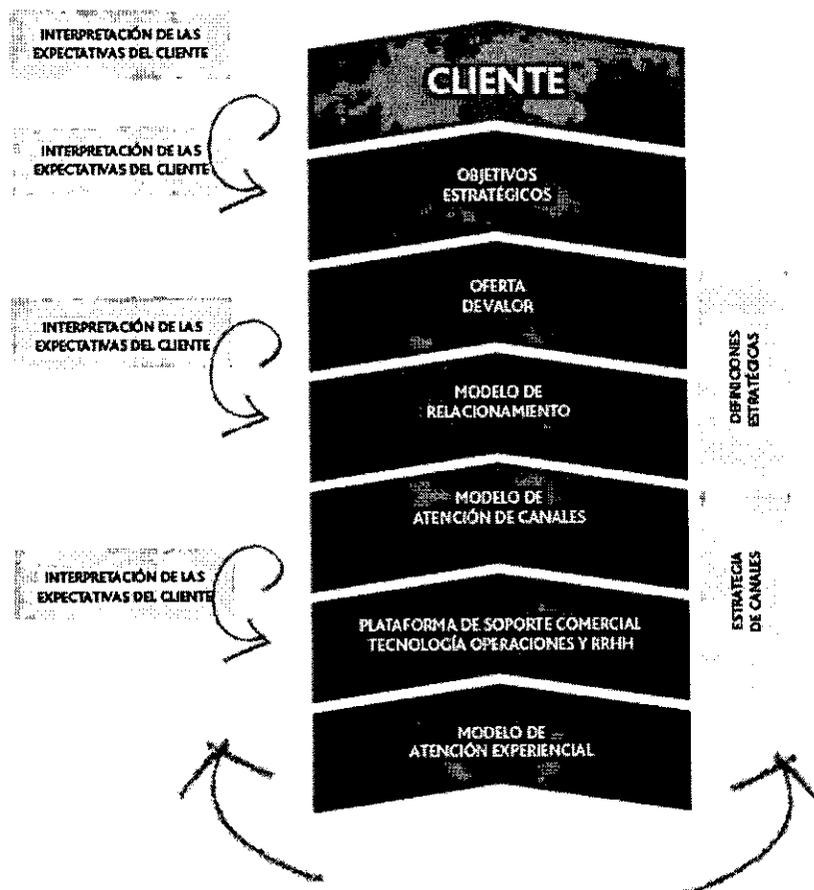
Adicionalmente a los Trabajadores y Empresas afiliadas a la Corporación, se les presta servicios de administración de fondos del Estado, para el pago de subsidios por enfermedad y maternales, subsidios de cesantía y pago de asignación familiar, reconociendo las cargas y sus compensaciones. Así también, a los afiliados se les facilita el acceso a créditos sociales. Tanto Pensionados, como Trabajadores, cuentan con la contribución social, la que a través de diferentes beneficios como bonos, convenios exclusivos para afiliados, beneficios gratuitos y de bajo costo, busca satisfacer las necesidades y mejorar su calidad de vida. Los afiliados pueden, por ejemplo, atenderse en centros médicos a muy bajo costo, como también acudir en familia a centros recreacionales. Las áreas de Calidad de Servicios y Control de Gestión, también son partícipes de este proceso, durante el cual se va evaluando la calidad del servicio entregado.

En el año 2010 se desarrolló un nuevo modelo de atención que permite organizar cada una de las etapas del servicio que se presta a los afiliados. Para cada segmento se establecen objetivos específicos y estratégicos, definidos de acuerdo a sus necesidades. Para su atención se ha incorporado el modelo de relacionamiento, donde los Pensionados y las Empresas están segmentados en grupos para que la atención entregada sea la adecuada y los canales de atención sean los indicados y usados de la manera más eficiente posible. Para esto, la entrega de servicios se realiza a través de la plataforma de soporte comercial, junto a la plataforma operacional, donde participan áreas comerciales, tecnológicas y operacionales. Así, se logra entregar a los clientes un servicio específico y que responde a las diferentes necesidades de cada uno.

2.3.4 Segmentos

Los afiliados son el eje principal de Los Héroes. Todos los esfuerzos están orientados a entregarles un servicio de excelencia y mejorar su calidad de vida con una oferta de valor acorde a sus necesidades personales y financieras. Con ese propósito, en el último año se han implementado mejoras significativas en las áreas de afiliación y fidelización, incorporando herramientas y procesos que han sido fundamentales para crecer.

En Los Héroes los afiliados están segmentados en dos grupos: Pensionados y Trabajadores. Sin embargo, y considerando las grandes diferencias que hoy existen entre las personas en términos de intereses y necesidades se definieron nuevos criterios de segmentación que hoy permiten entregar una oferta de valor genérica y otra acorde a las necesidades particulares de distintos grupos.



La entrega de servicios se realiza a través de la plataforma comercial, que cuenta con todo el soporte operacional y tecnológico necesario. La segmentación le ha permitido a Los Héroes mejorar la atención de sus afiliados, entregándoles servicios y beneficios acordes a sus necesidades y a través de los canales adecuados.

Pensionados

Promover un cambio cultural que fomente el respeto por los adultos mayores y mejorar la calidad de vida de los pensionados es uno de los objetivos centrales de Los Héroes. En Chile hoy existen más de 2.600.000 adultos mayores, de los cuales el 40% está en los dos primeros quintiles de ingreso, según estudio Casen. La mayoría de ellos requiere de apoyos sociales en materias de salud y recreación, dos necesidades que seguirán creciendo dado que la proporción de pensionados en la población aumenta en forma acelerada, estimándose que en 10 años ellos representarán más del 20% de la población total.

En este contexto, el rol social que juega Los Héroes es clave, procurando que esa mayor longevidad se desarrolle con un buen estado de salud, con calidad de vida y la mayor autonomía e independencia posibles.

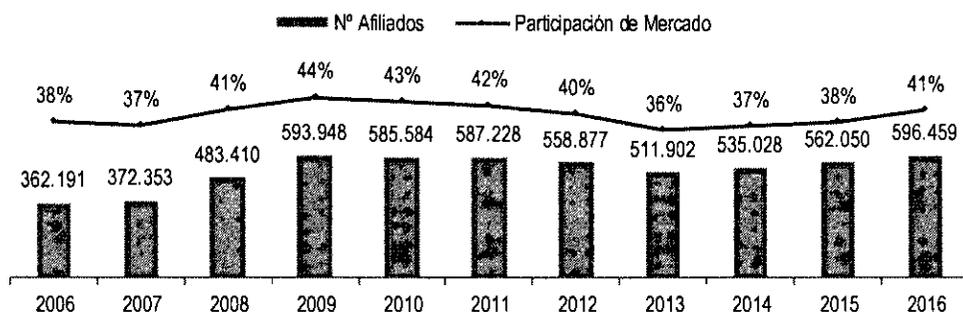
En Los Héroes los afiliados Pensionados acceden a una amplia gama de beneficios en áreas como salud, educación, entretenimiento, seguros, créditos, descuentos en comercio, entre otros. Estos beneficios le han dado a Los Héroes un fuerte posicionamiento entre los adultos mayores, siendo líder en el segmento Pensionados, contando a diciembre de 2016 con 596.459 afiliados y una participación de 41% a nivel país.

Son tres las líneas estratégicas que sustentan este liderazgo y crecimiento:

- Servicio al cliente: Colaboradores muy comprometidos, con vocación de servicio e inspirados en el Adulto Mayor, que trabajan día a día por entregar una atención de excelencia. Siempre ayudados con una plataforma tecnológica de clase mundial, que permite una atención precisa, completa y ágil.
- Asesoría Profesional: Los Pensionados reciben orientación respecto de qué hacer para lograr mejoras en su pensión cuando se cumplen determinadas condiciones económicas o sociales. Con ello, se genera un aporte sustantivo al mejoramiento de la calidad de vida de los pensionados atendidos.
- Beneficios Valorados: Los Héroes entrega beneficios atractivos, accesibles y muy utilizados por los Pensionados, que han permitido aumentar su fidelidad, posicionando a la organización como una Caja que privilegia la alta sintonía y empatía. Constantemente Los Héroes, realiza estudios con el objeto de verificar la satisfacción que los propios pensionados tienen con la oferta de los beneficios ofrecidos, como también la medición del nivel de uso que existe en cada uno de ellos.

Los Pensionados se afilian en las sucursales, apoyados por personal especializado y acreditado ante la Superintendencia de Seguridad Social. Este proceso se registra audiovisualmente para garantizar el adecuado cumplimiento normativo, dándoles a conocer la oferta de valor destinada a ellos, la cual incluye beneficios, convenios, bonos, ayuda social, productos financieros, recreación y salud.

Evolución número de pensionados afiliados



Fuente: La Corporación

Empresas y trabajadores

Los Héroes tomó la decisión de ser competitivo y reconocido en este segmento. Basado en ese objetivo estratégico, durante los últimos años se ha preocupado de construir y mantener una relación cercana y confiable con Empresas y Trabajadores, ofreciéndoles múltiples servicios y beneficios. Ello ha permitido a Los Héroes generar fuertes vínculos con estos grupos.

Uno de los hechos que avala este crecimiento es la exitosa relación que se ha logrado construir y mantener con los sindicatos de las Empresas, Asociaciones de Funcionarios y Gerencias de Recursos Humanos. Gracias a un modelo de atención serio y profesional, la corporación ha logrado llegar con sus servicios y beneficios a todos los trabajadores de forma transversal y armoniosa.

Con la red más extensa de la seguridad social chilena, a diciembre de 2016 Los Héroes atiende a 359.858 trabajadores afiliados, distribuidos en 4.564 entidades empleadoras, a quienes les brinda cobertura en diferentes prestaciones legales, como es el pago de las cargas familiares y pago de subsidios de incapacidad laboral, junto con otros productos, servicios y beneficios propios de nuestra oferta de valor.

Uno de los objetivos estratégicos para el período ha sido incrementar la participación de mercado en este segmento, creciendo a través de una mayor cartera de clientes. En esa línea, existen cuatro subgerencias de afiliación con profesionales de primer nivel, que cuentan con las habilidades que se requieren para atender a este segmento y que apuntan a cubrir áreas de negocios específicos.

La oferta de productos y servicios cuenta con un modelo de atención, personalizado y eficiente, acorde con los requerimientos de información, regulación y demandas que exige este segmento, con atención tanto en las propias empresas, como en sucursales, web o *callcenter*.

Los pilares de este nuevo modelo de atención son la especialización de funciones y los esfuerzos complementarios que deben darse entre las distintas áreas. El trabajo está distribuido de la siguiente forma:

- Gerencia de Empresa y Trabajadores: Se encarga de las labores de afiliación y mantención de las entidades empleadoras, principalmente, aquellas de mayor tamaño, tanto a nivel de su administración, como de sus trabajadores y organizaciones sindicales. El equipo está conformado por subgerentes de mantención y ejecutivos relacionales.
- Red de Sucursales: Responsable de la dimensión relacional con medianas, pequeñas y micro empresas. También le corresponde el quehacer transaccional de todas las empresas afiliadas a Los Héroes.
- Subgerencia de Negocios: A cargo de darle una mayor visibilidad a la oferta de beneficios disponibles para las Empresas, reforzando los niveles de atención y servicio.
- Ejecutivos de Soporte Operacional (ESO): Responsables de mantener cuadrada toda la actividad operativa de las empresas pertenecientes a los tres sub-segmentos superiores: Corporativas, Grandes y Públicas. Durante el ejercicio se duplicó la dotación de esta plataforma.

Atención a los trabajadores: El Modelo de Atención a Trabajadores, que debe ser conocido y aprobado por la empresa, ha permitido generar un vínculo muy eficiente y beneficioso para todos los involucrados. La atención se realiza fundamentalmente en las sucursales y módulos de atención habilitados en las empresas, donde se efectúan las ventas de créditos y la gestión de otros productos, beneficios y servicios de los regímenes de prestaciones legales y adicionales,

tales como licencias médicas, seguros, bonos y estímulos, solicitud de productos especiales, asesoría financiera y resolución de inquietudes y necesidades y otros.

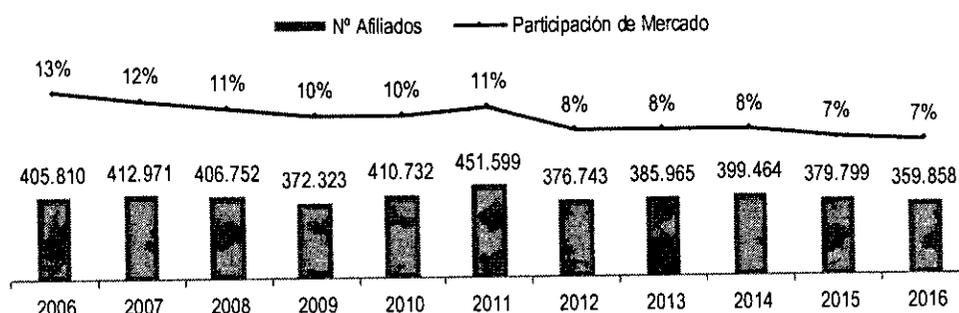
Con el fin de que este segmento se informe con mayor detalle de los beneficios que ofrece Los Héroes, se reforzó la comunicación de las distintas prestaciones, como productos y servicios, acceso a centros vacacionales y recreacionales, convenios y otros, entregando volantes, revistas, material de información y enviando permanentemente correos electrónicos a los afiliados con información de interés. También se realizó una inversión importante en medios masivos, como diarios, revistas y televisión, robusteciendo de esta forma el vínculo entre los trabajadores y Los Héroes. Ello permitió disminuir considerablemente la tasa de desafiliación que, según estudios internos, se producían fundamentalmente por desconocimiento de los beneficios.

En cuanto a las Empresas, el modelo de afiliación considera la entrega de una oferta comercial sólida, donde los encargados de las distintas entidades empleadoras pueden reconocer y evaluar los múltiples beneficios, servicios y productos que se les ofrece. El modelo de atención está segmentado por área, entre las que se cuentan Administración, Bienestar y Recursos Humanos.

Atención a la empresa: El servicio de atención a la Empresa cubre las diferentes prestaciones legales que se llevan a cabo por medio de Los Héroes, como es el pago de las cargas familiares de los trabajadores y pagos de subsidios de incapacidad laboral para afiliados FONASA. A ello se suman los productos y servicios que se entregan a los trabajadores como prestaciones adicionales (bonos y estímulos) y reservas de centros recreacionales entre otras.

Un aspecto importante en este segmento son las actividades del Programa de Difusión de Beneficios (PDB) mediante el cual Los Héroes participa en eventos organizados por las entidades empleadoras para sus trabajadores y familias, a objeto de tener un espacio que le permite dar a conocer su oferta de servicios, prestaciones, convenios y productos, informar de su red de sucursales, parques y centros recreacionales, explicar la forma y procedimientos de acceso a sus prestaciones y otros aspectos de interés de su quehacer. Dicha gestión se realiza, principalmente, mediante el auspicio de proyectos y actividades de recreación, educación, capacitación y salud para los trabajadores que realizan las empresas en ámbitos tan diversos como campeonatos deportivos, fiestas de aniversario, en fechas significativas o de fin de año, charlas, seminarios, y otras celebraciones, que van en directa mejora del bienestar de los trabajadores y sus familias.

Evolución número de trabajadores afiliados



Fuente: La Corporación

2.3.5 Gobierno corporativo y administración

El Gobierno Corporativo de Los Héroes se sustenta en cuatro pilares:

A. Estamentos de Gobierno:

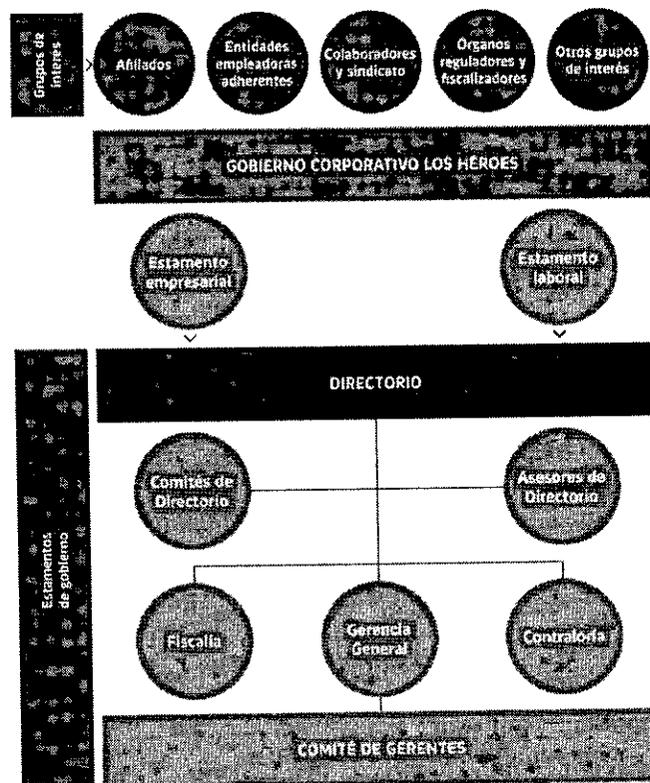
- El Directorio: posee las facultades de administración superior de la entidad.
- Comités de Directores: apoyan al Directorio en el análisis de los principales aspectos de la gestión de la empresa.
- Asesores: apoyan la gestión integral de Los Héroes en materias de seguridad social, industria financiera y transaccional en los distintos Comités de Directorio. Tienen reconocida capacidad técnica, experiencia, independencia y prestigio en el medio nacional.
- Gerencia General y Alta Gerencia: responsables de dar cumplimiento a los objetivos y metas establecidas por el Directorio.
- Fiscalía: asesora e informa en materias jurídicas al Directorio y al gerente general y juzga la legalidad de todos los actos administrativos de Los Héroes.
- Contraloría: vela por la suficiencia y efectividad del sistema de control interno de la institución y la gestión integral de los riesgos. Depende directamente del Directorio.

- **Comités de Ejecutivos:** revisan en profundidad las áreas de negocios y apoyan a la Alta Gerencia.

B. Modelo de Gestión de Negocios: Fija las directrices para el desarrollo de actividades comerciales. Estas incluyen estrategia corporativa, objetivos y focos estratégicos, metas e incentivos y el modelo de control de gestión, que debe ser aprobado por el Directorio.

C. Modelo de Control de Gobierno Corporativo: Establece las prácticas de control institucional que ayudan a darle una mejor dirección al trabajo realizado y permiten una gestión más transparente. Considera el modelo de control interno, normas y procedimientos de gobernabilidad interna, así como las prácticas de transparencia al mercado y los agentes externos.

D. La cultura y el modelo de gestión de personas: Criterios que permiten que el modelo de gobierno corporativo tenga un sello institucional. Incluye un sistema interno de información y un modelo de evaluación de gobierno corporativo, dos directrices que hacen posible identificar las brechas con las mejores prácticas en este terreno.



Fuente: La Corporación

Directorio

Directorio: Es responsable de la administración superior de la entidad. Es el encargado de asegurar la adecuada gestión de la institución, como así también el crecimiento y el éxito futuro de la empresa, proveyendo liderazgo y dirección estratégica.

El Directorio está conformado por seis miembros, quienes permanecen por tres años en sus funciones. La mitad de ellos representa al estamento empresarial y tres directores representan a los trabajadores de las empresas afiliadas. Adicionalmente, participan en el Directorio el Gerente General y el Fiscal, quienes sólo tienen derecho a voz.

Estamento Empresarial:

- Presidente del Directorio: Alfredo Kunze Schütze
- Director: Antonio Bascuñán Valdés
- Director: Gastón Lewin Gómez

Estamento Laboral:

- Vicepresidente del Directorio: Gabriel Riveros Infante
- Director: Marcelo Oyarce Cifuentes

- Director: Marcelo Solís Hernández

Comités de Directorio y sus funciones

Con el fin de profundizar el análisis y control en aquellas materias que, por su complejidad requieren de mayor dedicación y conocimientos particulares para el adecuado proceso de toma de decisiones, el Directorio creó comités especializados, integrados por directores, ejecutivos y asesores externos independientes. Las resoluciones de los comités se presentan como propuestas al Directorio para su resolución.

Comité de auditoría: Su función principal es velar por el fiel cumplimiento de las normas impartidas por la alta administración y los organismos reguladores, de forma tal de propender a un ambiente de control interno confiable y efectivo en la organización. Vela que los estados financieros presenten la situación financiera y el resultado de las operaciones en forma correcta, certera y razonable, de acuerdo a los hechos económicos y cumplimiento de las normas contables internacionales y las impartidas por nuestro regulador. Cuenta con la participación de un asesor profesional externo.

Comité de riesgo: El alcance del trabajo del Comité considera definir el ámbito de los riesgos que va a cubrir esta instancia y sus implicancias en base a la estrategia del negocio, con el fin de establecer los niveles de aceptación de riesgo a través de políticas, recursos y límites y monitorear el desempeño e implementar mecanismos de mitigación. Ejemplos de éstos son los riesgos de crédito, liquidez, mercado, operacional y tecnológico, legal, reputación, lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho a funcionario público nacional y extranjero, entre otros. El Comité debe, por lo menos anualmente, llevar a cabo una revisión de la eficacia de los sistemas de control interno y gestión de riesgos de Los Héroes y debe informar al Directorio sobre esto. La revisión deberá abarcar todos los controles financieros, operativos y de cumplimiento. El Comité también debe asegurarse de que se está prestando la debida atención al desarrollo de una cultura de toma de decisiones consciente de los riesgos.

Comité de Personas y Gobierno Corporativo: Su objetivo es planificar, diseñar e implementar programas estratégicos orientados a incrementar la calidad y productividad del factor humano, a fin de lograr la competitividad de la organización. Le corresponde estudiar y proponer sistemas de compensación que incluyan programas de incentivos y beneficios aplicables al gerente general, fiscal, contralor y a los principales ejecutivos; conocer la evaluación anual de desempeño del gerente general, fiscal, contralor y principales ejecutivos, así como el nivel de desarrollo de las competencias definidas para cada cargo; y gestionar el plan de sucesión y subrogación de los principales puestos.

Adicionalmente, efectúa definiciones para la aprobación en Directorio en materias relacionadas con la estructuración y cumplimiento de la institucionalidad del Gobierno Corporativo de Los Héroes.

Comité de estrategia y beneficios sociales: Tiene por objetivo estudiar y presentar al Directorio propuestas para adoptar decisiones relacionadas con la definición y control de la estrategia global, de negocios, de contribución social y de imagen corporativa de Los Héroes.

La siguiente es la participación de los directores en los diferentes comités de Directorio:

Nombre	Comité de Auditoría	Comité de Riesgo	Comité Estrategia y Beneficios Sociales	Comité de Capital Humano y Gobierno Corporativo	RUT	Profesión
Alfredo Kunze Schutze		x	x	x	6.786.991-5	Ingeniero Comercial
Gabriel Riveros Infante	x		x	x	5.567.753-0	Técnico eléctrico
Antonio Bascuñán Valdés		x	x	x	2.069.899-3	Abogado
Gastón Lewin Gómez	x		x		6.362.516-7	Administración de Empresas
Marcelo Oyarce Cifuentes					8.699.650-2	Administración de Empresas
Marcelo Solís Hernández					14.268.962-6	No aplica

Asesores profesionales independientes

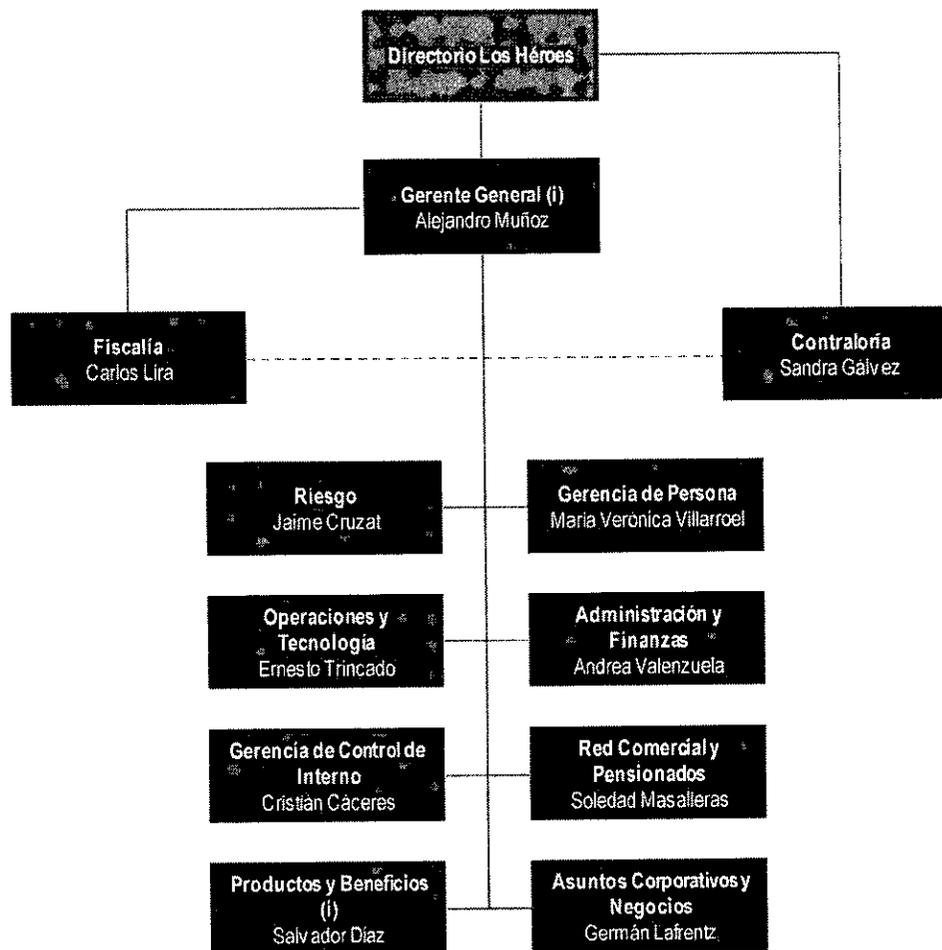
Los asesores externos de los comités son profesionales de reconocida capacidad técnica, experiencia, independencia y prestigio en el medio nacional, quienes apoyan a la gestión integral de Los Héroes en las materias de seguridad social, industria financiera, transaccional, entre otras.

La siguiente es la participación de los asesores en el Directorio y los diferentes comités de Directorio:

Nombre	Comité de Auditoría	Comité de Riesgo	Comité de Estrategia y Beneficios Sociales	Comité de Capital Humano y Gobierno Corporativo	Profesión
José Monsalve Assef	x				Ingeniero Comercial
Gustavo Favre Domínguez		x			Ingeniero Comercial
Fernando Menchaca Olivares		x			Ingeniero Comercial
Lizbeth Carvajal Bonito				x	Ingeniero Comercial
Claudio Skármeta Magri			x		Economista

Administración ejecutiva

La estructura organizacional está compuesta por un gerente general, un fiscal, un contralor y siete gerentes de área. Cada gerencia es gestionada por reconocidos profesionales, quienes aportan con su experiencia y profesionalismo al cumplimiento de los objetivos y metas de la corporación.



Administración

Fiscalía:

Conforme a lo establecido en la Ley N° 18.833, la asesoría jurídica de la Caja de Compensación está a cargo de un Fiscal, quién ha conformado un equipo de trabajo para cumplir dicha función. El cargo de Fiscal es de exclusiva confianza del directorio, a quien corresponde su nombramiento y remoción.

Según lo previene la normativa, las funciones del Fiscal comprenden:

1. Juzgar la legalidad de todos los actos administrativos de la Caja de Compensación;
2. Asesorar e informar en materias jurídicas al directorio y al gerente general;
3. Asumir el patrocinio en los asuntos judiciales;

4. Reportar de su labor al directorio y asistir a las sesiones del mismo sólo con derecho a voz; y
5. Observar los acuerdos del directorio que juzgue contrarios a las leyes, reglamentos y estatutos en la misma sesión en que se adoptaren.

Contraloría:

El Contralor de la institución es nombrado y removido por el Directorio y está sometido a su dependencia, conforme a un acuerdo adoptado por éste en enero de 2012. Corresponde al Contralor planificar, organizar, dirigir y controlar todas las actividades relacionadas con el área de Auditoría Interna de CCAF Los Héroes, con el propósito de examinar y evaluar la suficiencia y efectividad del sistema de control interno de la institución, abarcando la eficiencia de las operaciones, la fiabilidad de la información financiera, el cumplimiento de las leyes y normas vigentes, y la gestión integral de los riesgos. Además, brinda apoyo en materias de consultoría a las diferentes áreas de la Institución.

El nombramiento del Contralor por parte del Directorio le permite al área ser un estamento independiente de la alta gerencia y de las áreas tomadoras y administradoras de riesgo, de manera de facilitar la objetividad de sus revisiones y exámenes. A su vez, le permite al Directorio verificar con una razonable seguridad, el nivel de adherencia a las políticas y procesos definidos por éste y el funcionamiento y efectividad de los sistemas de control interno.

Entre sus funciones, se destacan las siguientes:

1. Presentar el plan anual de Contraloría al Comité de Auditoría y Directorio para su aprobación.
2. Supervisar las actividades de Auditoría Interna.
3. Informar a la Gerencia General, Comité Auditoría y Directorio, hallazgos relevantes de la labor de Auditoría Interna
4. Proponer medidas correctivas en función de las debilidades observadas en las áreas auditadas.
5. Evaluar el sistema de gestión de riesgos de la institución.
6. Revisar que los estados financieros de la empresa reflejen razonablemente la situación financiera de la institución
7. Mantener relación con auditores externos

Auditoría Interna:

Es la responsable de revisar y evaluar la suficiencia y efectividad del sistema de control interno de la institución, abarcando la eficacia y eficiencia de las operaciones, la fiabilidad de la información financiera, el cumplimiento de las leyes y normas vigentes, y la gestión integral de los riesgos. Además de brinda apoyo en materias de consultoría a las diferentes áreas de la Institución.

De forma anual la función de auditoría prepara su plan, basado en riesgos, de manera que todos los procesos y áreas relevantes de la institución sean revisados durante un período de tiempo razonable.

En materia de gestión de riesgo, el plan de auditoría interna comprende examinar los procesos de gestión de riesgos de manera anual, para verificar el cumplimiento de la normativa aplicable a CCAF Los Héroes; la adopción a las políticas aprobadas por el Directorio; y la suficiencia de los sistemas de información, entre otras materias.

De esta forma el Contralor, quien está a cargo de dirigir el área de Auditoría Interna entrega a la alta gerencia, Comité de Auditoría y Directorio su opinión respecto de la calidad y efectividad de los controles de la organización y de los procesos operacionales, financieros y comerciales de CCAF Los Héroes, asistiendo a las áreas, proactivamente en el manejo de los riesgos, y contribuyendo en la creación y desarrollo de la cultura de control interno.

Dentro de las actividades que la función de auditoría realiza anualmente, se destaca el examen de los estados financieros trimestrales y de cierre que se presentan al mercado, revisión de estados financieros mensuales, trimestrales y de cierre presentado a SUSESO, la revisión del Informe a la Administración de los Auditores Externos, la auditoría al proceso de crédito social, las auditorías a sucursales y los proyectos tecnológicos en desarrollo, junto con la revisión y reporte mensual del estado de avance de los planes de acción que las áreas comprometieron para mitigar las debilidades identificadas en los procesos de auditoría interna y externa. Esta última actividad unido al constatare apoyo que auditoría interna brinda a las áreas para superar las debilidades identificadas, ha permitido a CCAF Los Héroes fortalecer su sistema de control interno.

En cuanto a su metodología, se aplican las normas internacionales de auditoría interna para el desarrollo de sus funciones, lo que consideró el desarrollo de un manual de auditoría interna, que recoge las mejores prácticas de la profesión y constituye una guía metodológica de alto estándar para ejecutar las revisiones, auditorías y emitir los informes correspondientes.

2.4 ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

La administración de riesgo es parte fundamental de las actividades que se realizan en CCAF Los Héroes. Para esto se ha diseñado una estructura de gobernanza y procesos de riesgo definido para proteger la reputación y el desempeño de CCAF Los Héroes mediante la identificación y gestión de riesgos de manera integral e integrada. El no cumplir con las

normas y requerimientos legales, regulatorios y éticos, o las políticas y procedimientos internos puede tener graves consecuencias financieras y de reputación. Por ello, el Cumplimiento está en el núcleo central de todas las dimensiones de riesgo, y lo vemos no sólo como riesgo legal, sino más bien como una forma de hacer negocios.

En esta estructura, el Directorio es quien tiene la responsabilidad por la adecuada administración de los riesgos, delegando en el Comité de Riesgo la gestión de definir el ámbito de los riesgos que va a cubrir esta instancia y sus implicancias en base a la estrategia del negocio, con el fin de establecer los niveles de aceptación de riesgo a través de políticas, recursos, límites y monitorear el desempeño e implementar mecanismos de mitigación. El Comité de Riesgo es el organismo que tiene como función principal asegurar que se realice una adecuada gestión de administración de riesgo en la corporación.

Para asegurar un adecuado equilibrio del riesgo y retorno, CCAF Los Héroes utiliza procesos de gobernanza, diseñados para identificar, medir y controlar el riesgo en toda la empresa. Los procesos de gobernanza incluyen:

- Identificación y Medición: garantizar la comprensión de las posiciones de riesgo de la empresa.
- Políticas y Aprobaciones: alineamiento de las decisiones efectuadas cotidianamente por los colaboradores de todos los niveles, con los objetivos de gestión de riesgo de la empresa.
- Mitigación y Escalamiento: gestión y comunicación de riesgos.
- Informes y evaluación: evaluar continuamente el desempeño y cumplimiento con el apetito de riesgo/retorno de la empresa.
- Capacitación y Toma de Conciencia: asegurar que la responsabilidad está bien comunicada y es entendida por todos los colaboradores.

Las políticas para la administración de los distintos riesgos, son aprobadas y revisadas regularmente por el Directorio y las distintas instancias de Gobierno Corporativo, con el objetivo de mantenerlas actualizadas y adaptadas a los cambios tanto en productos, servicios, procesos y segmentos, como en las condiciones del mercado. Además, las políticas contienen los lineamientos y límites que tienen como propósito acotar los riesgos a los que se está expuestos. Las mediciones de estos riesgos se realizan de acuerdo a lo establecido por la Superintendencia de Seguridad Social, el Directorio y siguiendo los lineamientos establecidos por Basilea.

La Gerencia de Riesgo es la unidad especializada encargada de velar por el proceso de gestión integral de riesgo y es actualmente responsable funcional de la administración de todos los riesgos: riesgo de crédito, riesgo financiero (liquidez, mercado, solvencia), riesgo operacional y riesgo de reputación (estos dos últimos con apoyo de la Gerencia de Control Interno). Es la responsable de que los riesgos asumidos por CCAF Los Héroes se encuentren en los niveles deseados y definidos por el Directorio.

Los Comités Ejecutivos de Riesgo Operacional son instancias de revisión de los riesgos y de monitorear el desarrollo de las actividades planificadas por materia.

CCAF Los Héroes administra sus riesgos de acuerdo a lo establecido regulatoriamente por la Superintendencia de Seguridad Social, pero es importante destacar que ha decidido voluntariamente adaptarse también a los requerimientos de Basilea en materia de Riesgo de Crédito, Financiero y Operacional, además de tomar aspectos de la RAN 1-13 de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras como parte de la estrategia de adoptar las mejores prácticas de la industria financiera nacional e internacional.

2.4.1 Riesgo de crédito

Es el riesgo relacionado a la incapacidad de un cliente o contraparte de cumplir con el pago de sus obligaciones financieras con CCAF Los Héroes bajo condiciones y plazos previamente establecidos.

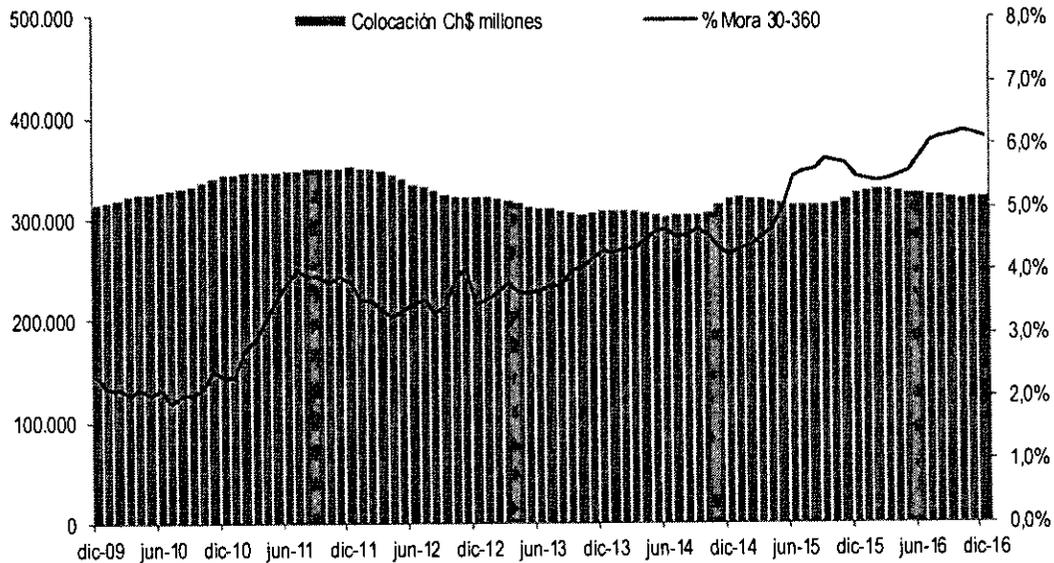
El riesgo más importante de CCAF Los Héroes está relacionado con la cartera de créditos que la institución ha otorgado a sus trabajadores y pensionados afiliados, tanto de créditos sociales de consumo como de créditos hipotecarios ya que corresponde a una porción muy importante del total de los activos de la institución y que se ve materializado por el riesgo de incumplimiento de pago.

CCAF Los Héroes cuenta con políticas de crédito específicas por producto, las que se revisan periódicamente con el objeto de asegurar su vigencia, son aprobadas por el Directorio y el Comité de Riesgo, permitiendo administrar el riesgo en forma adecuada a las características del negocio, y se materializan en procedimientos y sistemas de admisión estándares a través de toda su red comercial.

Las políticas incorporan los criterios específicos de aceptación para el control del riesgo de empresa, el riesgo trabajador y el riesgo pensionado, así como también los límites de crédito discrecionales asignados a las distintas personas para aprobación de operaciones.

La clasificación de riesgo de las empresas se evalúa en base a criterios de morosidad, número de trabajadores, sector de la economía, información comercial, información financiera y pagos previsionales. El riesgo trabajador se evalúa en base a criterios de tipo de contrato, antigüedad laboral, morosidad, renta promedio, tipo de renta, historial de crédito, empresa, requerimiento de garantía, propósito de los fondos, plazo y carga financiera mensual. El riesgo pensionado se evalúa en base a criterios de morosidad, entidad pagadora, edad, tipo de pensión, propósito de los fondos, plazo y carga financiera mensual.

Evolución de colocaciones e indicador de morosidad total cartera de Crédito Social CCAF Los Héroes



Fuente: La Corporación

En segundo lugar, y con bastante menos relevancia, la Corporación enfrenta el riesgo de incumplimiento de las contrapartes donde se realizan las inversiones financieras de los excedentes del flujo de caja. Dado lo anterior, CCAF Los Héroes ha establecido una política de fuentes y usos de fondos que definen los tipos de fondos administrables, los tipos de instrumentos de inversión y emisores elegibles y permitidos. Adicionalmente, establece límites de inversión por clasificación de riesgo de la contraparte y límites de inversión por tipos de instrumentos. De esta forma, se asegura que los riesgos de esta naturaleza se encuentran debidamente acotados.

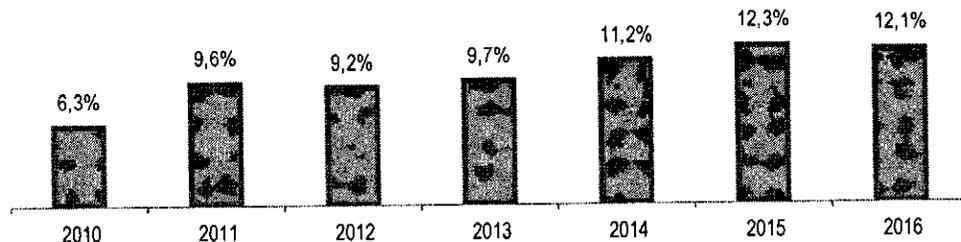
Medición y límites

La medición del riesgo de crédito de la cartera de créditos sociales, se ha establecido en base a la pérdida potencial o esperada de éstos y se traduce en la constitución de provisiones por créditos incobrables, con una periodicidad mensual.

Para lograr un adecuado equilibrio de riesgo y retorno, se han establecido indicadores y límites de provisiones y morosidad de cartera de crédito entre los que considera: índice de riesgo, suficiencia de provisiones sobre la cartera morosa, morosidad de la cartera, concentración en colocaciones por empresas e industrias, entre otros.

CCAF Los Héroes mantiene como política registrar una provisión para cubrir eventuales riesgos de incobrabilidad, calculada en concordancia con la Circular N°2.588 "Norma de Provisiones y Gestión del Riesgo de Crédito" emitida por la Superintendencia de Seguridad Social con fecha 11 de diciembre de 2009 y sus modificaciones posteriores. La metodología utilizada se basa en modelos de pérdida esperada que permiten cuantificar con mayor precisión las pérdidas potenciales de cartera y sus resultados son más conservadores que los registrados bajo el concepto de pérdida incurrida.

Evolución de deterioro por riesgo de provisiones / ingresos por intereses y reajustes



Fuente: La Corporación. Ingresos corresponden a los generados por los créditos sociales (incluyendo créditos hipotecarios)

2.4.2 Riesgo financiero

El Riesgo Financiero es la probabilidad de que algún evento tenga efectos financieros negativos en la organización, ya sea por movimientos adversos en las variables de mercado (Riesgo de Mercado) o por problemas para cumplir con las obligaciones contraídas a tiempo (Riesgo de Liquidez).

- a. **Riesgo de Mercado:** El riesgo de mercado se define como la posibilidad de sufrir pérdidas en posiciones dentro y fuera de balance a raíz de oscilaciones en los precios de mercado.

Los principales riesgos de mercado a los que se enfrenta CCAF Los Héroes corresponden a variaciones de tasa de interés y reajustabilidad (efecto de inflación):

- **Riesgo de Tasa de Interés:** se define como la exposición a pérdidas ocasionadas por cambios adversos en las tasas de interés de mercado y que afectan el valor de los instrumentos, contratos y demás operaciones registradas en los estados financieros.
- **Riesgo de Reajustabilidad:** corresponde a las pérdidas potenciales que genera el descalce de activos y pasivos indexados a algún indicador de inflación como la Unidad de Fomento u otro índice de Reajustabilidad, ante las variaciones que puedan tener estos mismos indicadores en el tiempo.

Al cierre de diciembre de 2016 Los Héroes CCAF mantiene posiciones en instrumentos derivados con el propósito de realizar cobertura al riesgo de reajustabilidad.

- **Cross Currency Swaps (CCS):** Estos derivados son utilizados como hedge (cobertura), para cubrir la deuda denominada en UF que proviene de la colocación del bono corporativo en UF.

Dada la naturaleza del negocio de las Cajas de Compensación y las políticas internas de CCAF Los Héroes, existen impedimentos y restricciones para exposiciones de otro tipo de riesgos, tales como tipo de cambio (monedas), precio de acciones y opciones.

Con el propósito de administrar, gestionar, medir y mantener acotados el Riesgo de Mercado, CCAF Los Héroes cuenta con una Política de Riesgo Financiero, donde establece los lineamientos de la administración, gestión del riesgo y la estructura de límites, así como el detalle de la gestión de riesgo de mercado.

Medición y límites

La medición se realiza mediante el establecimiento del libro de negociación¹, libro de caja de corto plazo² y libro de caja de largo plazo³. Se utiliza la metodología de medición de riesgo de mercado estándar definida por la SUSESO en la Circular N° 2.589 "Norma Riesgo de Mercado y Tasa de Interés" del 14 de diciembre de 2009 y Circular N° 2840 "Modifica Circular 2589 del año 2009 sobre Riesgo de Mercado y de Tasa de Interés" del 12 de julio de 2012, realizando monitoreo de sus exposiciones con una periodicidad semanal.

Esta metodología permite calcular las exposiciones ante determinadas variaciones en las tasas de interés en pesos y UF, y de reajustabilidad de la UF u otro índice de reajustabilidad. La exposición se calcula ponderando la posición neta del libro respectivo por factores de sensibilidad predeterminados.

La medición de las exposiciones al riesgo de mercado se calcula asignando los flujos ajustados correspondientes a las posiciones registradas en el activo y en el pasivo en catorce bandas temporales⁴.

De acuerdo con la normativa vigente para las tres exposiciones indicadas anteriormente, se definieron los siguientes límites:

- **Límite de Exposición de Libro de Negociación:** Establecido como máximo de un 5% del Margen Financiero trimestral promedio de los últimos 4 trimestres, que debe ser enviado a la SUSESO siempre que la exposición sea superior al límite definido.

$$\text{Exposición Libro Negociación} \leq 5\% \text{ Margen Financiero Trimestral Promedio}$$

- **Límite de Exposición de Libro de Caja de Corto Plazo:** Establecido como máximo de un 20% sobre el Margen de intereses trimestral promedio de los últimos 4 trimestres.

$$\text{Exposición Libro Caja Corto Plazo} \leq 20\% \text{ Margen Intereses Trimestral Promedio}$$

¹ Libro de negociación: corresponde al conjunto de instrumentos financieros que son adquiridos con la intención de ser vendidos en el corto plazo, o que forman parte de una cartera de instrumentos financieros identificados y gestionados conjuntamente para obtener ganancias de corto plazo

² Libro de caja de corto plazo: corresponde al conjunto de instrumentos financieros que no se encuentra clasificado en el libro de negociación, que es sensible a cambios de tasas de interés de plazos menores a un año

³ Libro de caja de largo plazo: corresponde al conjunto de instrumentos financieros que no se encuentra clasificado en el libro de negociación, que es sensible a cambios de tasas de interés de plazos mayores a un año.

⁴ Bandas temporales: son un conjunto de intervalos de tiempo utilizados para acumular los flujos de ingresos y egresos

- Límite de Exposición de Libro de Caja de Largo Plazo: Establecido como máximo de un 10% del patrimonio efectivo del mes anterior.

$$\text{Exposición Libro Caja Largo Plazo} \leq 10\% \text{ Patrimonio}$$

En resumen, al 31 de diciembre de 2016, la exposición al riesgo de mercado de Corto y Largo Plazo de CCAF Los Héroes se encontraba dentro de los límites establecidos por la normativa vigente, según se indica en el siguiente detalle:

Exposición	Riesgo de mercado		
	Diciembre de 2016	Límite máximo	Base
Libro de Negociación	0,00%	5%	Margen Financiero trimestral promedio de los últimos 4 trimestres
Libro de Caja Corto Plazo	16,00%	20%	Margen Financiero trimestral promedio de los últimos 4 trimestres
Libro de Caja Largo Plazo	4,26%	10%	Patrimonio

Análisis de sensibilidad

Con el propósito de conocer el comportamiento financiero de las Cajas de Compensación a partir de escenarios adversos, pero plausibles, a partir del año 2010 se comienza a realizar en forma trimestral un test de estrés de riesgo de mercado, en base a distintos escenarios de variables, considerando cambios significativos en las tasas de interés en pesos, en las tasas de interés en UF y en la reajustabilidad de la UF.

Dentro de los escenarios analizados el último trimestre, el más adverso corresponde a la aplicación de un alza en las tasas de interés equivalente a la mayor variación mensual histórica registrada, escenario que incluye la crisis del año 2008. En este escenario se incorpora un aumento en la morosidad de las colocaciones conjuntamente con el impacto en las tasas de interés.

Escenario estresado a diciembre de 2016	Impacto en el incremento de la deuda (Ch\$ millones)	% sobre patrimonio
Peor impacto histórico en las tasas de interés (incluye crisis 2008)	15.804	10,33%

- b. **Riesgo de Solvencia:** se refiere al riesgo de no poder financiar la operación del negocio, en una fracción relativamente relevante, con recursos propios.

Medición y límites

CCAF Los Héroes realiza sus mediciones de Solvencia (Requerimientos normativos de Capital), de acuerdo a lo establecido por la SUSESO en sus Circulares 2589⁵ y 2590⁶.

El seguimiento de éstos indicadores se realiza en forma mensual y estas herramientas son utilizadas en forma complementaria con indicadores de liquidez, por Los Héroes CCAF para sus análisis de Solvencia y liquidez.

Límite de Solvencia	Diciembre de 2016	Límite	Base
Índice de solvencia asociado a riesgo de crédito	36,18%	16% Min.	Fondo Social / Activos Netos de Provisiones Exigidas Ponderados por Riesgo
Índice de solvencia asociado a riesgo de mercado	>>> 100%	12% Min.	Fondo Social / Exposición a Riesgo de Mercado Libro Negociación

De acuerdo a lo anterior, al 31 de diciembre de 2016, CCAF Los Héroes presenta holgura respecto a los límites de suficiencia de Capital establecidos.

⁵ Circular 2589: Norma de Riesgo de Mercado y Tasas de Interés, emitida en diciembre de 2009 y sus modificaciones posteriores.

⁶ Circular 2590: Norma de Solvencia, emitida en diciembre de 2009 y sus modificaciones posteriores.

- c. **Riesgo de Liquidez:** La liquidez es la capacidad de una empresa para financiar aumentos de su volumen de activos y para cumplir sus obligaciones de pago al vencimiento, sin incurrir en pérdidas inaceptables.

El riesgo de liquidez al que se encuentra afecto CCAF Los Héroes se puede clasificar como:

- **Riesgo de Liquidez de Financiamiento:** Se refiere a la probabilidad que Los Héroes incurra en pérdidas, tenga que renunciar a nuevos negocios o a crecimiento de los actuales, por no poder atender con normalidad los compromisos financieros o por no poder financiar las necesidades adicionales.
- **Riesgo de Reajustabilidad:** Se refiere al riesgo de no poder deshacer una determinada posición debido a la falta de profundidad del mercado.

La administración de liquidez por parte de CCAF Los Héroes tiene por objetivo gestionar de la forma más eficiente el uso de recursos financieros, de manera tal que pueda cumplir siempre con sus obligaciones financieras y para ello establece sus lineamientos en su Política de Riesgo Financiero, capítulo de Administración de Liquidez cuyo documento es revisado y aprobado al menos una vez al año por el Directorio.

Medición y límites

Para medir el riesgo de liquidez, CCAF Los Héroes utiliza el modelo descrito en la Circular N° 2.502 "Administración del Riesgo de Liquidez en las Cajas de Compensación de Asignación Familiar" emitida por SUSESO con fecha 31 de diciembre de 2008 y Circular N°2842 "Modifica y Complementa Circular N° 2502 del año 2008 sobre Administración del Riesgo de Liquidez" emitida por SUSESO el 12 de julio de 2012. En forma complementaria, ha optado internamente por usar como referencia las "Normas Sobre Relación de las Operaciones Activas y Pasivas de los Bancos y Sociedades Financieras" definida por el Banco Central de Chile en el Capítulo III.B.2 del Compendio de Normas Financieras.

La medición del riesgo de liquidez se realiza aplicando el concepto de Brecha de Liquidez o descalce de plazos. Este descalce se determina a través de la diferencia entre los flujos de egresos, asociados a partidas del pasivo y cuentas de gastos; y de ingresos, asociados a partidas del activo y de cuentas de ingresos, para un determinado plazo o banda temporal (esta diferencia se denomina descalce de plazos).

Quincenalmente, la Gerencia de Riesgo evalúa la posición de calce de liquidez para distintos tramos o bandas de flujo de caja, las que son contrastadas con los límites establecidos normativamente.

Los Límites Máximos de descalce acumulado como porcentaje del fondo social para cada brecha de liquidez son los siguientes:

Brecha de liquidez (acumulado)	Limite como % del Fondo Social
Hasta 15 días	10%
Hasta 30 días	25%
Hasta 90 días	50%
Hasta 180 días	75%
Hasta 365 días	100%

Preocupados por el control, la administración y gestión de liquidez, CCAF Los Héroes adicionalmente a lo establecido en la normativa, incorpora internamente una brecha de 0 a 7 días, y como medida complementaria mantiene un "Fondo de Reserva de Liquidez" del que puede hacer uso bajo escenarios adversos que pudieran ocurrir en dicha brecha de tiempo.

Al 31 de diciembre de 2016, la exposición al riesgo de liquidez se encuentra dentro de los límites establecidos, según se indica en el siguiente detalle:

Brecha de liquidez (acumulado)	Diciembre de 2016	Limite como porcentaje del Fondo Social
Hasta 15 días	-40,9%	10% Máx.
Hasta 30 días	-36,6%	25% Máx.
Hasta 90 días	-52,3%	50% Máx.
Hasta 180 días	-58,0%	75% Máx.
Hasta 365 días	-69,0%	100% Máx.

Dado que la normativa establece como fórmula para calcular las brechas de liquidez como: "Egresos i – Ingresos i"; entonces se puede concluir que el hecho que los resultados en las bandas temporales sean negativos, indican que existe holgura y capacidad de CCAF Los Héroes para hacer frente a sus compromisos.

Análisis de sensibilidad

En forma trimestral se realiza un test de estrés de liquidez que considera como escenarios un conjunto de eventos extremos de iliquidez. Dichos escenarios son situaciones que provocan disminuciones en los ingresos o aumentos en los egresos, los que podrían afectar el normal funcionamiento de CCAF Los Héroes en la eventualidad que ésta no tenga la capacidad de cumplir con sus obligaciones. El último test de estrés se realizó en diciembre de 2016.

El peor escenario que se obtuvo a partir de las pruebas de estrés de liquidez realizadas a diciembre de 2016, corresponde a la eventualidad en que se deba hacer frente a los pagos anticipados de los bonos corporativos y pagarés bancarios.

Provisión estándar SUSESO circular N° 2.588

Pérdida estimada y provisiones de cartera de Crédito Social

Los créditos sociales se clasifican de acuerdo a la morosidad de las obligaciones de sus deudores. Para este efecto, considera la peor situación de morosidad del deudor, debiendo quedar clasificado, en la categoría que corresponda, el saldo de los créditos a los que se aplica el factor de provisión detallado en la siguiente tabla:

Categoría de riesgo		Días de mora	Factor	
			Trabajador	Pensionado
A	Mantiene todos sus pagos al día		1%	0%
B	Inferior o igual a 1 mes		10%	10%
C	Superior a 1 mes e inferior o igual a 2 meses		16%	16%
D	Superior a 2 mes e inferior o igual a 3 meses		25%	25%
E	Superior a 3 mes e inferior o igual a 4 meses		33%	33%
F	Superior a 4 mes e inferior o igual a 5 meses		38%	38%
G	Superior a 5 mes e inferior o igual a 6 meses		42%	42%
H	Superior a 6 mes e inferior o igual a 11 meses		50%	50%
I	Superior a 12 mes		100%	100%

El atraso a que se refieren las categorías precedentes debe determinarse considerando la obligación que por más tiempo mantiene impaga el deudor.

La provisión por lo tanto es la resultante de multiplicar el saldo de crédito por el factor según la categoría de riesgo asignada.

Los créditos que alcanzan los 12 meses de morosidad se provisionan al 100% (Circular N° 2588)

El 17 de abril de 2012 fue publicada la Circular 2825, la cual entró en vigencia el 1 de enero de 2013. Dicha circular modificó la provisión estándar de la categoría de riesgo A de pensionados disminuyéndola desde 1% a 0%. La provisión para la misma categoría para el sector trabajador se mantuvo en 1%.

Provisiones de cartera de Créditos Hipotecarios

Las pérdidas estimadas que debe contabilizar CCAF Los Héroes por efecto de sus carteras de créditos hipotecarios se realizan en base a la metodología establecida en la Circular N° 3.068 "Modifica instrucciones sobre provisiones y gestión del Riesgo de Crédito contenidas en la circulas 2588 de diciembre de 2009 y modificada por la circular 2825 del año 2012" emitida por la SUSESO con fecha 12 de enero de 2015 con vigencia a partir del cierre del mismo mes.

Provisión complementaria o idiosincrática SUSESO circular N°2.588

CCAF Los Héroes realiza provisión complementaria de su cartera a través de un modelo de provisiones interno basado en comportamiento histórico de cartera.

Modelo de provisiones interno (provisiones complementarias)

Con el fin de evaluar pérdidas esperadas de la cartera de crédito social de consumo se utiliza un modelo interno basado en matrices de otorgamiento de deudores y sus créditos, a través de los cuales se encuentran grupos de créditos que poseen características de riesgo comunes, que permiten distribuir de mejor manera las provisiones de la cartera.

Dicho modelo tiene las siguientes características:

- Se basa en el comportamiento histórico desde mayo de 2007 hasta julio de 2011.
- Las estimaciones de los factores de provisión se realizan mediante dos métodos: Método de Camada para la cartera normal por segmento y Análisis de Roll-Rate para los productos reprogramados por segmento.
- Se constituyen provisiones complementarias sólo si, el monto de provisiones determinado por la metodología de provisiones estándar es inferior al monto de provisiones determinados por la metodología Interna. El monto de la provisión complementaria está determinado por la siguiente fórmula:

Provisión Complementaria = Pérdida Esperada (Método Interno) – Provisión Estándar.

Información cuantitativa de deterioro de colocaciones de Crédito Social

A continuación, se indica un resumen de las provisiones de la cartera de colocaciones de CCAF Los Héroes a diciembre de 2016:

Información de provisiones en Ch\$ miles a diciembre de 2016			
Categoría de Riesgo	Provisión Estándar	Provisión Complementaria	Total Provisión
	Ch\$ miles	Ch\$ miles	Ch\$ miles
A	1.524.910	2.896.155	4.421.064
B	996.447	523.235	1.519.682
C	680.597	242.041	922.638
D	894.796	198.357	1.093.153
E	908.418	184.233	1.092.651
F	885.392	183.224	1.068.616
G	926.751	205.183	1.131.934
H	5.176.791	1.242.230	6.419.021
Cartera Vigente provisión 100% (por arrastre)	877.320	-	877.320
Total Crédito Social	12.871.422	5.674.657	18.546.079
Hipotecario	219.157	-	219.157
Más Salud	33.617	-	33.617
Total	13.124.196	5.674.657	18.798.853

El stock de provisiones total de Crédito Social Los Héroes es Ch\$ 18.798.853 miles que se compone de la cartera vigente de crédito social con Ch\$ 18.546.079 miles ; para los créditos sociales hipotecarios es de Ch\$ 219.157 miles y producto Más Salud con Ch\$ 33.617 miles.

Debido a que las provisiones determinadas por el modelo de Provisión Estándar establecido por la SUSESO es menor al registrado por el Método interno de Camadas, no se han registrado pérdidas adicionales.

- d. **Solvencia, requerimientos de capital:** De acuerdo a lo instruido por la Superintendencia de Seguridad Social en su circular N°2.590 de fecha 11 de diciembre de 2009, las Cajas de Compensación no podrán tener un Fondo Social inferior al 16% de sus activos ponderados por riesgo de crédito netos de provisiones exigidas (APRC). Esto se realiza con el propósito que las Cajas de Compensación aseguren un margen de capital para absorber pérdidas y mantener un nivel de capital en proporción al riesgo asumido.

Fondo Social ≥ 16%

APRC

Donde:

APRC: Corresponde a los Activos Ponderados por Riesgo Crédito y que se encuentran definidos por la SUSESO en circular N°2590 ítem II.

La relación Fondo Social / APRC al cierre de diciembre de 2016 de Los Héroes es 36,18% que se compara positivamente con el 16% mínimo exigido.

2.4.3 Riesgo operacional

El riesgo operacional es el riesgo de una pérdida producto de errores o fallas que tengan relación con los procesos, las personas, la tecnología y los factores externos distinto de los riesgos de crédito, mercado y liquidez que afecten a los estados financieros.

Con el objeto de mejorar y aumentar la calidad y seguridad en lo referente al logro de los objetivos definidos para los procesos y mejorar la eficiencia en los procesos de negocio, CCAF Los Héroes, ha implementado un modelo de gestión de riesgo operacional basado en los estándares internacionales de Basilea II, adaptados a la realidad de CCAF Los Héroes, lo anterior, alineado con los requerimientos que establece la circular n°2821, n°2966 y n°3080, todas en vigencia.

El modelo de gestión y administración de riesgos operacionales que se implementa en Los Héroes, considera los siguientes pilares de trabajo:

- Calidad de Procesos (Considera el levantamiento y documentación de los procesos del negocio y de apoyo, para que aseguren el logro de los objetivos de calidad, eficiencia y control).
- Continuidad del negocio (Se sustenta sobre la implementación de respuestas efectivas para que la operatividad del negocio continúe de manera razonable)
- Seguridad de la información (Trabajos de medidas preventivas, detectivas y correctivas sobre la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información)
- Control de Servicios Externalizados (Actividades desarrolladas para mantener el control sobre la incorporación y funcionamiento de proveedores externos en servicios determinados como críticos para la operación)
- Transparencia de la información (Garantizar en la CCAF Los Héroes la integridad, claridad, acceso, entendimiento, publicación, entre otros, de la información referente a afiliados, clientes, proveedores, mercado, etc)
- Gestión de riesgo operacional (Indicadores claves de riesgo operacional, base de eventos de pérdidas, identificación, evaluación y tratamiento de riesgos, revisiones bajo esquemas de riesgo operacional, entre otros)
- Gestión del cambio (actividades tendientes a introducir las materias de riesgo operacional en la organización y con ello contribuir en la cultura de riesgo operacional)
- Apoyo a la gestión del cambio cultural en la organización (orientado a cultura de control), realizando difusión, publicación, charlas, capacitaciones, visitas, entre otros, con foco en riesgo operacional

En función del monitoreo y revisión de riesgos, Los Héroes dispone del Comité Ejecutivo de Riesgo, orientado a tratar las materias críticas en términos de riesgo operacional en base a los procesos y nuevas iniciativas que se implementen o a modificaciones que se realicen por las distintas áreas de la organización, solicitando las estrategias de mitigación según corresponda. Incorpora además la generación mensual de un Panel de indicadores claves de riesgo operacional asociado a los procesos críticos de la corporación, donde se realiza un monitoreo de cada uno de estos indicadores, solicitando planes de acción y/o estrategias de mitigación según sea el caso. Finalmente, estas materias son presentadas en el Comité de Riesgo del cual participa el Directorio.

2.4.4 Riesgo reputacional:

El riesgo reputacional es la posibilidad de que se menoscabe severamente la reputación corporativa de la organización y por lo tanto el valor de la misma. Surge de cualquier acción que tenga como consecuencia una opinión o percepción negativa por parte de los grupos de interés de Los Héroes.

El riesgo reputacional, se extiende hasta incluir todas las actividades de la organización, pudiendo afectar negativamente la satisfacción de las expectativas de uno o más de sus grupos de interés de manera suficientemente grave como para acarrear una respuesta por su parte que perjudique severamente la reputación corporativa, por tanto, puede tener impacto negativo sobre el ámbito financiero, operacional, estratégico, de responsabilidad corporativa, entre otros.

Para gestionar este riesgo, Los Héroes, ha definido un modelo de gestión de riesgo reputacional que considera:

1. Definir roles y responsabilidades para la gestión de riesgo reputacional.
2. Identificar los Grupos de Interés de Los Héroes.
3. Identificar y evaluar fuentes de riesgo reputacional.

4. Desarrollar estrategias proactivas y reactivas.
5. Adoptar un enfoque de monitoreo basado en riesgos.

Como resultado de la gestión de riesgo reputacional, Los Héroes ha implementado un panel de monitoreo de indicadores clave de riesgo reputacional, los cuales fueron establecidos para los principales riesgos reputacionales a los cuales se ve expuesta la organización. Actualmente el panel de monitoreo de riesgo reputacional cuenta con un set de indicadores para controlar 11 riesgos identificados como principales.

2.4.5 Riesgo estratégico

Es el riesgo que la capacidad de Los Héroes de cumplir sus objetivos se ve afectada por: decisiones de negocio erradas, planes de negocio ineficaces o inadecuados; nula o débil respuesta ante cambios en el entorno competitivo, ciclos de negocio, ciclos económicos, preferencias de clientes, ambiente legal y regulatorio; obsolescencia de productos y/o propuestas de valor; inadecuada ejecución de estrategias y planes de negocio, considerando dentro de ello la falta total o parcial de los talentos necesarios dentro de la organización; otros riesgos intrínsecos a la toma de decisiones de negocio.

2.4.6 Riesgo regulatorio

La situación financiera y el desempeño operacional de la Corporación se podrían ver afectados como resultado de modificaciones del marco jurídico en el que sus distintas áreas de actividades y negocios se encuentran insertos, o bien de las regulaciones con que se delimitan las prácticas de negocio, así como de normativa administrativa y/o tributaria que se aplica en la actualidad.

En el contexto de lo anterior, con fecha 2 de febrero de 2017, Contraloría General de la República (la "CGR") emitió el dictamen N° 3.646 (el "Dictamen"), en el cual se sostiene que las deducciones efectuadas en las remuneraciones a los funcionarios de servicios públicos, para el pago de créditos sociales contraídos con cajas de compensación, tienen el carácter de voluntarios, con lo cual estarían afectos a un límite máximo de un 15% de las remuneraciones.

Producto de lo anterior, en marzo de 2017, cuatro cajas de compensación de asignación familiar, incluida la Corporación, interpusieron recursos de protección en contra del Dictamen solicitando que fuese dejado sin efecto, a fin de impedir su aplicación. Lo anterior, se funda en la infracción legal y arbitraria que ello implicaría, además de contravenir numerosos pronunciamientos previos de la misma institución. A la fecha, tales recursos se tramitan bajo el rol de ingreso N° 14.481 de 2017, de la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, producto de haberse acumulado todos aquellos a dicho expediente. Entre los mencionados recursos, se solicitó una orden de no innovar, a fin que no se aplique el Dictamen en tanto no se resuelva el mencionado recurso. Esta orden de no innovar fue acogida por la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, con lo cual la aplicación del Dictamen se encuentra suspendida hasta la resolución definitiva de las acciones judiciales aludidas.

En el evento que el Dictamen sea mantenido a firme, sus efectos serán relativos a los casos particulares a los que se refieren, y no tendrían en principio una aplicación general. No obstante, en caso que dicha jurisprudencia sea aplicada en el futuro con un alcance general, ella podría tener como consecuencia que, respecto de los funcionarios públicos, se restrinjan las deducciones en sus remuneraciones para el pago de créditos con la Corporación hasta un máximo equivalente al 15% de la renta mensual del deudor. Cabe mencionar que la actual regulación de la Superintendencia de Seguridad Social sobre la materia, contempla un tope máximo equivalente al 25% de la remuneración del deudor, como descuento para el pago de las cuotas del crédito social. De ratificar los tribunales el pronunciamiento de la CGR, y en la mejor estimación de la Corporación en base al Dictamen, los efectos consistirían en la reducción de las ventas netas en aproximadamente un 15% del segmento trabajadores o un 8% del total, simulado sobre la distribución de las ventas netas del año 2016. Ello, en todo caso, es sin perjuicio de las medidas de mitigación que la Corporación pueda adoptar oportunamente con miras a redefinir su estrategia comercial y reducir los eventuales efectos del Dictamen.

2.4.7 Políticas de inversión y financiamiento

Dentro de los límites que se autoimpone CCAF Los Héroes en materia de riesgo financiero, se incluyen los que tienen que ver con inversión y financiamiento. Estas políticas se detallan a continuación:

i. Inversiones

En el caso de las inversiones, el objetivo es la diversificación en una sana combinación de emisores e instrumentos, de tal manera de conseguir un adecuado retorno, manteniendo controlado el riesgo de no pago de dichas inversiones. Para

lograr lo anterior, la Corporación posee un set de límites internos que identifican los emisores elegibles y permitidos, limitan la exposición en función de la clasificación de riesgo de las contrapartes y los tipos de instrumentos financieros.

Inversión por clasificación de la contraparte emisor	Límite	Base
Entidades Estatales AAA	Sin Límite	Patrimonio
Inversiones en Empresas Estatales con categoría de Riesgo AAA		
Bancos y Filiales AAA	Sin Límite	Patrimonio
Inversiones por banco y filiales con categoría de riesgo AAA		
Bancos y Filiales AA	Sin Límite	Patrimonio
Inversiones por banco y filiales con categoría de riesgo AA		
Bancos y Filiales A	0% (No se permite)	Patrimonio
Inversiones por banco y filiales con categoría de riesgo A		

Inversión por clasificación de la contraparte intermediario	Límite	Base
Entidades Estatales AAA	Sin Límite	Patrimonio
Inversiones en Empresas Estatales con categoría de Riesgo AAA		
Bancos y Filiales AAA	Sin Límite	Patrimonio
Inversiones por banco y filiales con categoría de riesgo AAA		
Bancos y Filiales AA	Sin Límite	Patrimonio
Inversiones por banco y filiales con categoría de riesgo AA		
Bancos y Filiales A	10% máx. con Institución aprobada por Comité de Riesgo	Patrimonio
Inversiones por banco y filiales con categoría de riesgo A		

Inversión por instrumento:

Respecto de inversiones financieras, de acuerdo a lo establecido por el artículo N° 31 de la ley N° 18.833, las cajas de compensación pueden invertir los recursos provenientes de prestaciones complementarias en los siguientes instrumentos financieros:

- Títulos emitidos por la Tesorería General de la República
- Títulos emitidos por el Banco Central de Chile
- Otros títulos o emisiones garantizados por el estado de Chile
- Depósitos a plazo, bonos y otros títulos representativos de captaciones, emitidos por instituciones financieras
- Letras de crédito emitidas por los servicios regionales y metropolitano de vivienda y urbanización
- Bonos de reconocimiento emitidos por el Instituto de Normalización Previsional u otras instituciones de previsión
- Bonos y títulos representativos de captaciones emitidos por instituciones financieras
- Letras de crédito emitidas por instituciones financieras
- Títulos garantizados por instituciones financieras

ii. Financiamiento

En el caso del financiamiento, el objetivo es la diversificación de las fuentes, de forma de minimizar el riesgo. La política interna de CCAF Los Héroes cubre lo referente al crédito social, entendiéndose para estos efectos que corresponde a las necesidades de financiamiento para la operación normal del negocio. Lo relacionado al financiamiento de proyectos e infraestructura tiene un tratamiento distinto, basado en evaluaciones específicas de proyectos y presentaciones en distintos comités.

Tal como en el caso de las inversiones, la estructura de límites interna incentiva la diversificación de las fuentes de financiamiento manteniendo un adecuado control, identificando los instrumentos y emisores de deuda permitidos, estableciendo los tope máximos por cada tipo de instrumento y la concentración por emisor, entre otros. Además, con el objeto de no concentrar riesgos de las atribuciones, se definen por plazos y montos de operación.

3.0 ANTECEDENTES FINANCIEROS

A continuación, se presentan los antecedentes financieros consolidados de CCAF Los Héroes bajo norma IFRS, los que se encuentran disponibles en el sitio web de la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS).

3.1 Estados financieros individuales

Activos	2013	2014	2015	2016
<i>Ch\$ millones</i>				
Efectivo y equivalentes de efectivo	71.051	58.185	69.265	81.583
Activos corrientes	192.027	193.360	204.556	211.196
Activos no corrientes	230.612	228.275	226.053	234.920
Total activos	422.639	421.635	430.608	446.116

Pasivos	2013	2014	2015	2016
Pasivos corrientes	127.417	130.237	149.542	120.047
Pasivos no corrientes	162.680	150.690	137.846	167.976
Patrimonio neto	132.542	140.708	143.220	158.093
Total pasivos y patrimonio neto	422.639	421.635	430.608	446.116

3.2 Estados de resultados por naturaleza

Estado de Resultados Consolidado	2013	2014	2015	2016
<i>Ch\$ millones</i>				
Ingresos por intereses y reajustes	76.611	72.337	70.017	72.308
Ingresos de actividades ordinarias	36.912	38.549	36.785	38.486
Otros Ingresos	11.294	11.698	15.759	19.794
Gastos por intereses y reajustes**	-19.238	-15.786	-14.244	-14.427
Deterioro por riesgo de crédito	-8.740	-9.544	-11.910	-13.663
Gastos por beneficios a los empleados	-27.750	-28.237	-29.968	-34.056
Gastos por Depreciación y Amortización	-9.686	-9.995	-10.198	-5.929
Otros Gastos, por naturaleza	-58.668	-54.796	-54.570	-51.790
Ingresos financieros	2.597	917	682	1.473
Costos financieros**	-158	-10	-8	-27
Otros*	-561	-1.622	-738	-1.253
Ganancia (pérdida) antes de impuestos	2.612	3.510	1.608	10.914
Gasto por impuesto a las ganancias	-63	8	-29	-84
Ganancia (Pérdida)	2.550	3.517	1.579	10.830

(*) Materias primas y consumibles utilizados + Reversión de pérdidas por deterioro de valor (pérdidas por deterioro de valor) reconocidas en el resultado del período + Otras ganancias (pérdidas) + Participación en Ganancia (pérdida) de asociadas y negocios conjuntos que se contabilicen utilizando el método de la participación + Resultados por unidades de reajuste.

(**) A partir de marzo de 2014 por instrucción de SUSESO y SVS, los Costos Financieros se presentan en dos cuentas: Gastos por intereses y reajuste y Costo Financiero, la primera hace referencia directa a los costos generados por concepto de las colocaciones de crédito social, en la segunda cuenta se encuentran todos los costos financieros que no provienen de las colocaciones de créditos.

3.3 Estados de flujo de efectivo directo

Cifras expresadas en millones de pesos nominales de cada período

Estado de Flujo Efectivo Directo	2013	2014	2015*	2016
<i>Ch\$ millones</i>				
Efectivo y equivalente al efectivo al principio del período	57.628	71.051	58.185	69.265
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) Actividades de Operación	41.034	2.900	5.703	19.378
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) Actividades de Inversión	11.532	-628	-2.382	-7.055
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) Actividades de Financiación	-39.143	-15.138	7.759	-4
Incremento neto (disminución) en el efectivo y equivalentes al efectivo, antes del efecto de los cambios en la tasa de cambio	13.422	-12.865	11.079	12.318
Efectivo y equivalente al efectivo al final del período	71.051	58.185	69.265	81.583

(*) Para el año 2015 se hizo una reclasificación en el Estado de Flujo de Efectivo Directo: Compra de activos intangibles ya no forma parte de los Flujos de efectivo netos procedentes de Activos de Inversión, sino de los Flujos de efectivo netos procedentes de Actividades de Operación.

3.4 Razones financieras

		2013	2014	2015	2016
Razón de endeudamiento neto*	Veces	1,7x	1,6x	1,5x	1,3x
Proporción pasivos corto plazo / pasivos totales	%	43,9%	46,4%	52,0%	41,7%
Proporción pasivos largo plazo / pasivos totales	%	56,1%	53,6%	48,0%	58,3%

(*) Razón de Endeudamiento Neto, definido como la razón entre "Total Pasivos Netos" y "Total Patrimonio". Para estos efectos, se entenderá por "Total Pasivos Netos" la diferencia entre i) los pasivos señalados en la partida que en los Estados Financieros se denomina "Total Pasivos" y ii) la partida que en los Estados Financieros se denomina "Efectivo y equivalentes al efectivo". Por su parte, para estos efectos se entenderá por "Total Patrimonio", el total del patrimonio señalado en la partida que en los Estados Financieros se denomina "Total Patrimonio".

3.5 Variación indicadores de rentabilidad

1) El resultado de Los Héroes, alcanzó un excedente acumulado al 31 de diciembre de 2016 de Ch\$ 10.830 millones, lo que se compara con un resultado acumulado al 31 de diciembre de 2015 de Ch\$ 1.579 millones, lo que implica un aumento de Ch\$ 9.251 millones respecto al año anterior. Esta variación en los resultados se explica principalmente por los siguientes factores:

a) Aumento de los Ingresos por intereses y reajustes en \$2.291 millones (3%), producto de un crecimiento de los ingresos percibidos por concepto de intereses de crédito social. Esto se debe fundamentalmente al incremento en el stock promedio de colocaciones de crédito social (bruto) por \$5.724 millones, lo que representa un 2% de incremento respecto a 2015.

Lo anterior pese a que la tasa de interés total de la cartera de colocaciones se mantuvo casi sin variación (bajó sólo un punto base), compuesta por una baja de la tasa del stock de pensionados de 19 pb y un aumento de 12 pb en la de trabajadores.

b) Aumento en el Deterioro por Riesgo de Crédito Neto de Recuperaciones⁷ en \$86 millones, como resultado neto de dos efectos: i) una mayor recuperación de créditos castigados por \$1.667 millones (51% de crecimiento), producto de la información de deuda consolidada que la SUSESO comenzó a distribuir el segundo trimestre del año 2015, que permitió una mejora de la eficiencia en la cobranza y ii) un mayor gasto bruto de provisiones de \$1.753 millones, debido a un

⁷ Riesgo de Crédito Neto de Recuperaciones incluye Deterioro por Riesgo de Crédito menos Recuperaciones de Créditos Castigados o Provisionados 100% (se contabiliza en la cuenta Intereses, Reajustes, Multas y Otros del Segmento Prestaciones Sociales Financieras de la nota 34).

incremento en la mora y castigos del segmento trabajadores, producido por el incremento de cartera de deudores desvinculados.

c) Aumento en los Ingresos de Actividades Ordinarias en \$1.701 millones producto fundamentalmente del incremento en \$2.104 millones en los Ingresos por el servicio de pagos de pensiones IPS, por la mejora de los ingresos por transacción (pago de pensión) como resultado de las nuevas condiciones establecidas en el contrato con el IPS que entró en vigencia en mayo 2016, a pesar de la reducción del número de transacciones totales producto de la baja del número de sucursales, como consecuencia del mismo acuerdo. Este aumento fue aminorado por una baja en los ingresos por empresas relacionadas en \$381 millones (parques).

d) Aumento de la cuenta Otros ingresos⁸ en \$2.368 millones, causado por dos factores: i) una mayor remuneración por la recaudación de primas de seguros (\$764 millones), fundamentalmente en seguros de desgravamen asociados al crecimiento de stock de colocaciones de crédito social y ii) mayores ingresos en la cuenta cotización 1% pensionados (\$1.476 millones), explicado por el aumento en el número de pensionados afiliados

e) Aumento en los Gastos por beneficios a los empleados en \$4.088 millones con respecto al año anterior explicado por provisiones por indemnización que se originarán al término del nuevo contrato de pago de beneficios sociales con IPS, que se inició el 1 de mayo de 2016 y finaliza el 30 de abril 2018), y por el aumento de bonificaciones asociadas a la negociación colectiva anticipada, además de incrementos en remuneraciones como resultado del ajuste por IPC y otras provisiones.

f) Disminución en la cuenta de Otros gastos por naturaleza por Ch\$ 2.780 millones con respecto al anterior, como consecuencia fundamentalmente de la reducción del número de sucursales (51 oficinas) a partir de mayo 2016 y las condiciones del nuevo acuerdo firmado con IPS, que generó Ch\$ 664 millones menos en gasto por servicio de paramédicos, Ch\$ 613 millones de ahorro en mantención, movilización y otros. Lo anterior también tuvo un impacto positivo en gastos de tecnología, que junto a otras reducciones en este concepto, resultó en un ahorro de Ch\$ 622 millones. Por otro lado, se presenta una reducción Ch\$ 728 millones de gastos en marketing y difusión de beneficios, lo que fue contrarrestado por un aumento de Ch\$ 257 millones en la entrega de prestaciones adicionales.

g) Disminución en los Gastos por Depreciaciones y Amortizaciones en Ch\$ 4.268 millones producto de que las sucursales, inmuebles, softwares y otros activos utilizados para servir el contrato de prestación de servicios al IPS, fueron amortizados y depreciados en gran medida durante el transcurso del primer contrato.

2) El EBTDA es calculado como el excedente antes de impuestos, depreciación y amortización; en este caso considera los gastos por intereses financieros netos, ya que al ser Los Héroes una entidad que otorga, entre otros, productos financieros, estos son parte de la operación de la empresa.

Al 31 de diciembre de 2016, este indicador fue de Ch\$ 16.843 millones; al compararlo con el año anterior se observa un incremento de Ch\$ 5.038 millones.

En resumen, con lo explicado en los puntos precedentes, el incremento de Ch\$ 5.038 millones en el EBTDA es generado principalmente por mayores Ingresos por crédito social en Ch\$ 2.291 millones, un aumento en los ingresos del servicio de pago de beneficios sociales de IPS en Ch\$ 2.104 millones, Ch\$ 764 millones en la recaudación por primas de seguros, Ch\$ 1.476 millones por cotización del 1% de pensionados y Ch\$ 2.780 millones menos en Otros gastos por naturaleza. Esto se ve compensado en parte por un aumento en los gastos por beneficios a los empleados en Ch\$ 4.088 millones en relación a 2015.

3. El EBTDA ajustado es uno de los indicadores financieros que mejor se ajusta con la capacidad de generación de flujo de efectivo, ya que se aísla del EBTDA el efecto de los gastos de "Contribución Social", mostrando la generación de caja antes de la entrega de beneficios sociales a través de contribución social a los afiliados.

El "EBTDA ajustado", que no incorpora gastos de "Contribución Social", muestra un aumento de Ch\$ 4.520 millones lo que representa un 26% de incremento respecto a igual periodo del año anterior, alcanzando Ch\$ 21.866 millones al 31 de diciembre de 2016.

Indicador de Eficiencia

Hemos definido como un indicador de eficiencia el cociente de Otros Gastos por Naturaleza sobre el Número Total de Afiliados. Desde diciembre de 2013 hasta diciembre de 2016, se observa una disminución en el indicador.

	2013	2014	2015	2016
Ch\$ / N° de Afiliados				
Indicador de Eficiencia	65.341	58.637	57.939	54.155

⁸ Prestaciones complementarias, Remuneraciones por recaudación de seguros y servicios asistenciales y Cotización 1% pensionado

La mejora del indicador se explica por una disminución de los gastos producto de una baja en el uso y costos de algunos servicios contratados gracias a la optimización de procesos internos y particularmente en 2016 (respecto a 2015), la reducción del número de sucursales como resultado de nuevo acuerdo firmado con IPS para el servicio de pago de pensiones y beneficios sociales, junto con un aumento permanente en los últimos años del número de afiliados.

3.6 Créditos preferentes

A esta fecha no existen otros créditos preferentes a los Bonos que se emitirán, fuera de aquellos que resulten de la aplicación de las normas contenidas en el título XLI del Libro IV del Código Civil o leyes especiales.

3.7 IFRS

Desde el 1° de enero de 2010, CCAF Los Héroes presenta a la Superintendencia de Valores y Seguros sus estados financieros bajo las Normas Internacionales de Contabilidad y Normas Internacionales de Información Financiera ("IFRS").

3.8 Restricción al emisor en relación a otros acreedores

Las restricciones financieras a que se ha obligado CCAF Los Héroes con motivo de la contratación de créditos, son las siguientes:

a) Efectos de comercio

Mientras Los Héroes CCAF mantenga vigentes efectos de comercio con cargo a sus líneas N° 34 ó N° 80 inscritas en la Superintendencia de Valores y Seguros con fecha 12 de diciembre de 2008, 18 de noviembre de 2010 y sus modificaciones con fecha 25 de enero de 2011, respectivamente, deberá dar cumplimiento a los límites y restricciones que se indican:

Línea N°34

a) Patrimonio: El Patrimonio Total Neto deberá ser igual o superior a cincuenta y seis mil millones de pesos de acuerdo a los Estados Financieros Trimestrales del Emisor. Por Patrimonio Total Neto se entenderá el patrimonio total neto correspondiente a la suma de la totalidad de las partidas que conforman el patrimonio de los Estados Financieros Trimestrales del Emisor.

b) Límite a los Vencimientos de Efectos de Comercio: El Emisor no emitirá efectos de comercio con cargo a ésta Línea, ni otros efectos de comercio, de tal forma que los vencimientos totales de todos éstos sean superiores a diez mil millones de pesos en cinco días hábiles consecutivos.

c) Límite al Monto Total de los Efectos de Comercio: El emisor no emitirá efectos de comercio con cargo a ésta Línea, ni otros efectos de comercio, cuando el monto total emitido en efectos de comercios sea superior a cero coma cinco veces el Total Activos de los Estados Financieros Trimestrales del Emisor. Por Total Activos se entenderá los activos señalados en la partida que en los Estados Financieros del Emisor se denomina "Total Activos".

d) Nivel de Endeudamiento: Mantener, en sus Estados Financieros Trimestrales un nivel de endeudamiento no superior a seis veces, medido sobre cifras de su balance, definido como la razón entre Total Pasivos y Patrimonio Total Neto, en adelante el "Nivel de Endeudamiento". Se considerarán las cuentas relacionadas con avales, fianzas y deuda solidaria para los efectos del cálculo del pasivo. Por Total Pasivos se entenderá los pasivos señalados en la partida que en los Estados Financieros del Emisor se denomina "Total Pasivos".

Al 31 de diciembre de 2016, Los Héroes CCAF no presenta cuentas relacionadas con avales, fianzas y deuda solidaria.

Los Estados Financieros Trimestrales del emisor considerarán en sus partidas los efectos provocados por las operaciones de securitización que pueda mantener el Emisor.

N°	Nombre	Límite	Diciembre de 2016
1	Patrimonio Total Neto	Ch\$ 56.000 millones Mínimo	Ch\$ 158.093 millones

2	Limite a los Vencimientos de Efectos de Comercio	Ch\$ 10.000 millones Máximo de vencimientos en 5 días hábiles consecutivos	-
3	Limite al Monto Total de los Efectos de Comercio	Ch\$ 215.304 millones Máximo de Emisiones (0,5 Veces el Total de Activos)	-
4	Nivel de Endeudamiento	6,0 Veces Máximo	1,82 veces

Al 31 de diciembre de 2016, la Línea N°34 no registra colocaciones vigentes.

Línea N°80

- Patrimonio: El Patrimonio Total Neto deberá ser igual o superior a cincuenta y seis mil millones de pesos de acuerdo a los Estados Financieros Trimestrales del Emisor. Por Patrimonio Total Neto se entenderá el patrimonio total neto correspondiente a la suma de la totalidad de las partidas que conforman el patrimonio de los Estados Financieros Trimestrales del Emisor.
- Limite a los Vencimientos de Efectos de Comercio: El Emisor no emitirá efectos de comercio con cargo a ésta Línea, ni otros efectos de comercio, de tal forma que los vencimientos totales de todos éstos sean superiores a diez mil millones de pesos en cinco días hábiles consecutivos.
- Limite al Monto Total de los Efectos de Comercio: El Emisor no emitirá efectos de comercio con cargo a ésta Línea, ni otros efectos de comercio, cuando el monto total emitido en efectos de comercios sea superior a 0,5 veces el Total Activos de los Estados Financieros Trimestrales del Emisor. Por Total Activos se entenderá los activos señalados en la partida que en los Estados Financieros del Emisor se denomina "Total Activos".
- Nivel de Endeudamiento: Mantener, en sus Estados Financieros Trimestrales un nivel de endeudamiento no superior a seis veces, medido sobre cifras de su balance, definido como la razón entre Total Pasivos y Patrimonio Total Neto, en adelante el "Nivel de Endeudamiento". Se considerarán las cuentas relacionadas con avales, fianzas y deuda solidaria para los efectos del cálculo del pasivo. Por Total Pasivos se entenderá los pasivos señalados en la partida que en los Estados Financieros del Emisor se denomina "Total Pasivos".

Al 31 de diciembre de 2016, Los Héroes CCAF no presenta cuentas relacionadas con avales, fianzas y deuda solidaria.

Los Estados Financieros Trimestrales del Emisor considerarán en sus partidas los efectos provocados por las operaciones de securitización que pueda mantener el Emisor.

N°	Nombre	Limite	Diciembre de 2016
1	Patrimonio Total Neto.	Ch\$ 56.000 millones Mínimo	Ch\$ 158.093 millones
2	Limite a los Vencimientos de Efectos de Comercio	Ch\$ 10.000 millones Máximo de vencimientos en 5 días hábiles consecutivos	-
3	Limite al Monto Total de los Efectos de Comercio.	Ch\$ 215.304 millones Máximo de Emisiones (0,5 Veces el Total de Activos)	-
4	Nivel de Endeudamiento.	6,0 Veces Máximo	1,82 veces

Al 31 de diciembre de 2016, la Línea N°80 no registra colocaciones vigentes.

Para ambas Líneas (N° 34 y N° 80), en caso que y mientras el emisor incumpla en mantener cualquiera de los índices y/o relaciones financieras dentro de los límites mencionados anteriormente, no podrá realizar nuevas emisiones con cargo a la Línea. Si dicho incumplimiento se mantuviera durante dos trimestres consecutivos, de acuerdo a los Estados Financieros presentados ante la SVS dentro de los plazos requeridos por ésta, los tenedores de efectos de comercio vigentes emitidos con cargo a la presente Línea podrán hacer exigible anticipadamente el pago de la totalidad del monto adeudado bajo la Línea.

b) Bono corporativo

Los principales resguardos financieros de índices asociados a las emisiones de las Series A, C, E, G y L emitidas con cargo a la línea N°708 son los siguientes:

a) Razón de endeudamiento neto

Mantener durante el período de vigencia de los Bonos y hasta la fecha de su vencimiento sobre la base de los Estados Financieros, un nivel de endeudamiento neto igual o inferior a 3,5, definido como la razón entre "Total Pasivos Netos" y "Total Patrimonio".

Para estos efectos, se entenderá por "Total Pasivos Netos" la diferencia entre i) los pasivos señalados en la partida que en los Estados Financieros se denomina "Total Pasivos" y ii) la partida que en los Estados Financieros se denomina "Efectivo y equivalentes al efectivo". Por su parte, para estos efectos se entenderá por "Total Patrimonio", el total del patrimonio señalado en la partida que en los Estados Financieros se denomina "Total Patrimonio".

Al 31 de diciembre de 2016, la razón de endeudamiento neto de la Compañía es de 1,31 veces.

b) Patrimonio consolidado

Mantener un "Patrimonio" no inferior a 100.000 millones de Pesos durante el periodo de vigencia de los Bonos y hasta la fecha de su vencimiento. Para estos efectos, se entenderá por "Patrimonio", el patrimonio total señalado en la partida que en los Estados Financieros se denomina "Total patrimonio".

Al 31 de diciembre de 2016, el patrimonio consolidado de la Compañía es de Ch\$ 158.093 millones.

c) Deuda bancaria

En mayo de 2016, CCAF Los Héroes celebró con sus bancos acreedores un contrato sindicado de refinanciamiento y de reprogramación de crédito, según el cual ambas partes, CCAF Los Héroes y los bancos acreedores, acordaron reprogramar créditos vigentes por un monto total de Ch\$ 123.886 millones por concepto de capital, modificando tanto las fechas de pago de capital como la tasa de interés aplicable y las respectivas fechas de pago de los mismos.

En términos generales, esta reprogramación contempla el pago de capital a cada banco acreedor, en cuatro cuotas semestrales, las tres primeras por el equivalente al 4,167% del capital original de los créditos reprogramados y la cuarta cuota por el equivalente al 87,499% del capital original de los créditos reprogramados. La primera fecha de pago de capital corresponde al 29 de septiembre de 2016 y la última de ellas al 30 de marzo de 2018.

El contrato de refinanciamiento contiene además y entre otras, cláusulas de declaraciones y seguridad de CCAF Los Héroes, regulaciones respecto de pagos anticipados voluntarios y obligatorios, obligaciones de hacer y de no hacer, causales de incumplimiento y exigibilidad anticipada, mandato de agencia, y otras cláusulas usuales en refinanciamientos y contratos de esta naturaleza, y no contempla la constitución de garantías sobre activos de la CCAF Los Héroes.

Entre las obligaciones financieras contempladas en el contrato sindicado de refinanciamiento y de reprogramación de crédito, se encuentran:

1) Cartera Neta sobre Deuda Financiera Neta: Mantener una Cartera Neta medida sobre Deuda Financiera Neta mayor o igual a 1,4 veces.

Al 31 de diciembre de 2016, la cartera neta sobre deuda financiera neta de la Compañía es de 1,70 veces.

2) Patrimonio: Mantener un Patrimonio no inferior a Ch\$ 100.000 millones

Al 31 de diciembre de 2016, el patrimonio consolidado de la Compañía es de Ch\$ 158.093 millones.

3) Nivel de Endeudamiento: Mantener un nivel de endeudamiento neto sobre Patrimonio igual o inferior a 3,5 veces.

Al 31 de diciembre de 2016, la razón de endeudamiento neto de la Compañía es de 1,31 veces.

4) Mora de Cartera: Mantener una Mora de Cartera entre 91 y 360 días promedio de 12 meses móviles, no superior a un 6,5% del total de la Cartera.

Al 31 de diciembre de 2016, la mora de cartera de la Compañía es de 4,13%.

3.9 Restricción al emisor en relación a la presente emisión

Las presentes emisiones están acogidas a las obligaciones y restricciones detalladas en el título 4.5 "Reglas de Protección a los Tenedores de Bonos" del presente Prospecto. A modo de resumen, se describen a continuación los principales resguardos financieros de índices de las presentes emisiones.

a) Razón de endeudamiento neto

Mantener durante el período de vigencia de los Bonos y hasta la fecha de su vencimiento sobre la base de los Estados Financieros, un nivel de endeudamiento neto igual o inferior a 3,5 veces, definido como la razón entre "Total Pasivos Netos" y "Total Patrimonio". Para estos efectos, se entenderá por "Total Pasivos Netos" la diferencia entre i) los pasivos señalados en la partida que en los Estados Financieros se denomina "Total Pasivos" y ii) la partida que en los Estados Financieros se denomina "Efectivo y equivalentes al efectivo". Por su parte, para estos efectos se entenderá por "Total Patrimonio", el total del patrimonio señalado en la partida que en los Estados Financieros se denomina "Total Patrimonio".

Al 31 de diciembre de 2016, la razón de endeudamiento neto de la Compañía es de 1,31 veces.

b) Patrimonio consolidado

Mantener un "Patrimonio" no inferior a 100.000 millones de Pesos durante el periodo de vigencia de los Bonos y hasta la fecha de su vencimiento. Para estos efectos, se entenderá por "Patrimonio", el patrimonio total señalado en la partida que en los Estados Financieros se denomina "Total patrimonio".

Al 31 de diciembre de 2016, el patrimonio consolidado de la Compañía es de Ch\$ 158.093 millones.

Se deja constancia que el Emisor se encuentra en cumplimiento de las restricciones indicadas en las letras a) y b) precedentes.

4.0 DESCRIPCIÓN DE LA EMISIÓN

4.1 Antecedentes Legales

4.1.1 Acuerdo de Emisión

Por acuerdos adoptados en sesiones de Directorio de Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes celebradas con fechas 30 de julio de 2015 y 26 de Julio de 2016, cuyas actas se redujeron a escrituras públicas con fechas 29 de enero de 2016 y 12 de septiembre de 2016, respectivamente, ambas en la Notaría de Santiago de don Gonzalo de la Cuadra Fabres se acordó la emisión de bonos por línea de títulos de deuda desmaterializados (los "Bonos").

4.1.2 Escritura de Emisión

El Contrato de Emisión de Bonos fue otorgado por escritura pública en la Notaría de Santiago de don Raúl Undurraga Laso con fecha 28 de septiembre de 2016, repertorio número 5624-2016, modificada por escritura pública de la misma Notaría otorgada con fecha 25 de octubre de 2016, repertorio número 6.132-2016 (el "Contrato de Emisión", el "Contrato de Emisión de Bonos" o la "Línea").

La escritura pública complementaria del Contrato de Emisión de Bonos conforme a la cual se acordó efectuar con cargo a la Línea de Bonos la emisión de los Bonos Serie M, Serie N, Serie O y Serie P consta de la escritura pública otorgada en la Notaría de Santiago de don Raúl Undurraga Laso con fecha 6 de marzo de 2017, repertorio número 1.346-2017 (la "Escritura Complementaria Series M, N, O y P").

4.2 Características Generales de la emisión

4.2.1 Monto máximo de la emisión. Determinación de los Bonos en circulación y que se colocarán con cargo a la Línea

/a/ Monto Máximo de la Emisión:

El monto máximo de la presente emisión por línea será el equivalente en Pesos a 5.000.000 de Unidades de Fomento, sin perjuicio que los Bonos que se coloquen posteriormente con cargo a la Línea podrán expresarse en Unidades de Fomento o efectuarse colocaciones en Pesos, en caso que así se establezca en la respectiva Escritura Complementaria. En consecuencia, en ningún momento el valor nominal del conjunto de los Bonos emitidos con cargo a la Línea que simultáneamente estuvieren en circulación podrá exceder a la referida cantidad.

Lo anterior es sin perjuicio de la colocación que se efectúe dentro de los 10 días hábiles anteriores al vencimiento de los Bonos, por un monto de hasta el 100% del máximo autorizado de la Línea, para financiar el pago de los Bonos que estén por vencer. En este último caso, las colocaciones podrán incluir el monto de la Línea no utilizado, debiendo siempre el exceso transitorio por sobre el monto máximo de la Línea no ser superior al monto de los instrumentos que serán refinanciados.

El Emisor podrá renunciar a emitir y colocar el total de la Línea y, además, reducir su monto al equivalente al valor de los Bonos emitidos con cargo a la Línea y colocados a la fecha de la renuncia, con la autorización expresa del Representante de los Tenedores de Bonos. Esta renuncia y la consecuente reducción del valor nominal de la Línea, deberán constar por escritura pública otorgada por el Emisor y el Representante de los Tenedores de Bonos, y ser comunicada al Depósito Central de Valores (el "DCV") y a la SVS dentro del plazo de 10 días contados desde el otorgamiento de la mencionada escritura pública. A partir de la fecha en que dicha declaración se registre en la SVS, el monto de la Línea quedará reducido al monto efectivamente colocado. Desde ya el Representante de los Tenedores de Bonos se entiende facultado para concurrir, en conjunto con el Emisor, al otorgamiento de la escritura pública en que conste la reducción del valor nominal de la Línea, pudiendo acordar con el Emisor los términos de dicha escritura sin necesidad de autorización previa por parte de la Junta de Tenedores de Bonos.

/b/ Oportunidad y mecanismo para determinar el monto nominal de los Bonos en circulación emitidos con cargo a la Línea y el monto nominal de los Bonos que se colocarán con cargo a la Línea:

Sin perjuicio del procedimiento establecido en la Cláusula Duodécima, Número Dos del Contrato de Emisión de Bonos, el monto nominal de los Bonos en circulación emitidos con cargo a la Línea y el monto nominal de los Bonos que se colocarán con cargo a la Línea, se determinará en cada Escritura Complementaria que se suscriba con motivo de las colocaciones de Bonos que se efectúen con cargo a la Línea (la "Escritura Complementaria de Emisión").

Toda suma que representen los Bonos en circulación, los Bonos por colocarse con cargo a Escrituras Complementarias anteriores y los Bonos que se colocarán con cargo a la Línea, se expresará en Unidades de Fomento, según el valor de dicha Unidad a la fecha de cada una de las Escrituras Complementarias en que los respectivos Bonos hayan sido emitidos.

De esta forma, deberá distinguirse el monto nominal de:

(i) Los Bonos vigentes colocados con cargo a la Línea;

(ii) Los Bonos por colocarse con cargo a Escrituras Complementarias anteriores; y

(iii) Los Bonos que se colocarán con cargo a la Línea de conformidad con la respectiva Escritura Complementaria de Emisión. Así, la suma que representen los Bonos vigentes colocados con cargo a la Línea y los Bonos por colocarse con cargo a Escrituras Complementarias anteriores que hayan sido emitidos en Pesos nominales, de haberlos, deberá transformarse a Unidades de Fomento de acuerdo al valor de la Unidad de Fomento a la fecha de la Escritura Complementaria que dé cuenta de su emisión.

Por otra parte, la suma que representen los Bonos que se colocarán con cargo a la Línea de conformidad con la Escritura Complementaria de Emisión que se encuentren expresados en Pesos, deberá expresarse en Unidades de Fomento a la fecha de dicha Escritura Complementaria de Emisión, según el valor de dicha Unidad a esa fecha. Finalmente, los valores expresados en Unidades de Fomento en la Escritura Complementaria de Emisión se mantendrán expresados para estos efectos en dicha Unidad.

4.2.2 Monto fijo / línea

La emisión que se inscribe corresponde a una línea de bonos.

4.2.3 Plazo vencimiento línea

La Línea tiene un plazo máximo de diez años contado desde su fecha de inscripción en el Registro de Valores, dentro del cual el Emisor tendrá derecho a colocar y deberán vencer las obligaciones con cargo a la Línea. No obstante, la última emisión de bonos con cargo a la línea podrá tener obligaciones de pago que venzan con posterioridad al término de la misma, para lo cual el Emisor dejará constancia, en dicha escritura de emisión, de ser ella la última emisión con cargo a la línea

4.2.4 Monto nominal total emisión / Total de Activos

Monto total emisión: UF 5.000.000

Total de Activos del Emisor (31.12.16): UF 16.931.713

El monto nominal de la emisión corresponde a un 29,53% del Total de Activos de Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes, calculados al 31 de diciembre del año 2016.

El valor de la Unidad de Fomento para este cálculo corresponde al valor al 31 de diciembre del año 2016, equivalente a Ch\$ 26.347,98.

4.2.5 Portador / a la orden / nominativos

Bonos al portador.

4.2.6 Materializado / desmaterializado

Bonos desmaterializados.

4.3 Características específicas de la emisión

4.3.1 Monto emisión a colocar

Serie M: La Serie M, expresada en Unidades de Fomento, considera Bonos por un valor nominal total de hasta 2.273.000 de Unidades de Fomento

Serie N: La Serie N, expresada en pesos, considera Bonos por un valor nominal total de hasta 60.000.000.000 de Pesos que a la fecha de otorgamiento de la respectiva Escritura Complementaria correspondían a 2.270.980 Unidades de Fomento.

Serie O: La Serie O, expresada en Unidades de Fomento, considera Bonos por un valor nominal total de hasta 2.273.000 de Unidades de Fomento.

Serie P: La Serie P, expresada en pesos, considera Bonos por un valor nominal total de hasta 60.000.000.000 de Pesos que a la fecha de otorgamiento de la respectiva Escritura Complementaria correspondían a 2.270.980 Unidades de Fomento.

Conforme a lo dispuesto en la Escritura Complementaria Series M, N, O y P, el Emisor solo podrá colocar Bonos por un valor nominal total máximo de hasta 2.273.000 de Unidades de Fomento, considerando tanto los Bonos que se coloquen con cargo a la Serie M, como aquellos que se coloquen con cargo a las Series N, O y P.

4.3.2 Series

El Contrato de Emisión de Bonos contempla 4 Series de Bonos denominadas "Serie M", "Serie N", "Serie O" y "Serie P".

4.3.3 Plazo vencimiento series

Los Bonos Serie M y Serie N vencerán el día 5 de enero del año 2022, y los Bonos Serie O y Serie P vencerán el día 5 de enero de 2024.

4.3.4 Cantidad de Bonos

Serie M: 4.546 Bonos.

Serie N: 6.000 Bonos.

Serie O: 4.546 Bonos.

Serie P: 6.000 Bonos.

4.3.5 Cortes

Serie M: Bonos de 500 Unidades de Fomentos de capital cada uno.

Serie N: Bonos de 10.000.000 de Pesos de capital cada uno.

Serie O: Bonos de 500 Unidades de Fomentos de capital cada uno.

Serie P: Bonos de 10.000.000 de Pesos de capital cada uno.

4.3.6 Valor nominal de las Series

Serie M: 2.273.000 Unidades de Fomento.

Serie N: 60.000.000.000 de Pesos.

Serie O: 2.273.000 Unidades de Fomento.

Serie P: 60.000.000.000 de Pesos.

De acuerdo a lo dispuesto en el Contrato de Emisión de Bonos, el valor nominal del conjunto de Bonos que se coloquen con cargo a la Línea, no podrá exceder a la cantidad, equivalente en Pesos, de 5.000.000 de Unidades de Fomento, lo anterior sin perjuicio del exceso transitorio permitido a que se refiere la letra /a/ del punto 4.2.1 del presente prospecto.

Sin embargo, según lo dispuesto en la Escritura Complementaria Series M, N, O y P el Emisor solo podrá colocar Bonos por un valor nominal total máximo de hasta 2.273.000 de Unidades de Fomento, considerando conjuntamente los Bonos que se coloquen con cargo a la Serie M, Serie N, Serie O y Serie P.

4.3.7 Reajutable/no reajutable

Los Bonos emitidos de la Serie M y el monto a pagar en cada cuota, tanto de capital como de intereses, estarán denominados en Unidades de Fomento y, por consiguiente, serán reajustables según la variación que experimente el valor de la Unidad de Fomento.

Los Bonos emitidos de la Serie N y el monto a pagar en cada cuota, tanto de capital como de intereses, estarán denominados en Pesos nominales y, por consiguiente, no tendrán reajustabilidad alguna.

Los Bonos emitidos de la Serie O y el monto a pagar en cada cuota, tanto de capital como de intereses, estarán denominados en Unidades de Fomento y, por consiguiente, serán reajustables según la variación que experimente el valor de la Unidad de Fomento.

Los Bonos emitidos de la Serie P y el monto a pagar en cada cuota, tanto de capital como de intereses, estarán denominados en Pesos nominales y, por consiguiente, no tendrán reajustabilidad alguna.

4.3.8 Tasa de Interés

Los Bonos Serie M devengarán sobre el capital insoluto expresado en Unidades de Fomento, un interés del 4,00% anual, que calculado sobre la base de años de 360 días vencidos y compuesto semestralmente sobre semestres iguales de 180 días, equivale a una tasa semestral de 1,9804%.

Los Bonos Serie N devengarán sobre el capital insoluto expresado en Pesos, un interés del 7,00% anual, que calculado sobre la base de años de 360 días vencidos y compuesto semestralmente sobre semestres iguales de 180 días, equivale a una tasa semestral de 3,4408%.

Los Bonos Serie O devengarán sobre el capital insoluto expresado en Unidades de Fomento, un interés del 4,00% anual, que calculado sobre la base de años de 360 días vencidos y compuesto semestralmente sobre semestres iguales de 180 días, equivale a una tasa semestral de 1,9804%.

Los Bonos Serie P devengarán sobre el capital insoluto expresado en Pesos, un interés del 7,00% anual, que calculado sobre la base de años de 360 días vencidos y compuesto semestralmente sobre semestres iguales de 180 días, equivale a una tasa semestral de 3,4408%.

4.3.9 Fecha inicio devengo de intereses y reajustes

Los intereses de los Bonos Serie M, Serie N, Serie O y Serie P se devengarán desde el día 5 de enero de 2017 y se pagarán en las fechas que se indican en las respectivas tablas de desarrollo indicadas en el punto 4.3.10 siguiente.

4.3.10 Tablas de desarrollo

**TABLA DE DESARROLLO
BONO CCAF Los Héroes
SERIE M**

Valor Nominal	UF 500
Intereses	Semestrales
Amortización desde	5 de julio de 2019
Tasa Carátula	4,00%
	1,9804% semestral
Fecha Inicio Devengo Intereses	5 de enero de 2017
Fecha Vencimiento	5 de enero de 2022
Prepago a partir de	-

Cupón	Cuota de Intereses	Cuota de Amortizaciones	Fecha de Vencimiento	Interés	Amortización	Valor Cuota	Saldo insoluto
1	1	0	5 de julio de 2017	9,9020	0,0000	9,9020	500,0000
2	2	0	5 de enero de 2018	9,9020	0,0000	9,9020	500,0000
3	3	0	5 de julio de 2018	9,9020	0,0000	9,9020	500,0000
4	4	0	5 de enero de 2019	9,9020	0,0000	9,9020	500,0000
5	5	1	5 de julio de 2019	9,9020	83,3333	93,2353	416,6667
6	6	2	5 de enero de 2020	8,2517	83,3333	91,5850	333,3334
7	7	3	5 de julio de 2020	6,6013	83,3333	89,9346	250,0001
8	8	4	5 de enero de 2021	4,9510	83,3333	88,2843	166,6668
9	9	5	5 de julio de 2021	3,3007	83,3333	86,6340	83,3335
10	10	6	5 de enero de 2022	1,6503	83,3335	84,9838	0,0000

**TABLA DE DESARROLLO
BONO CCAF Los Héroes
SERIE N**

Valor Nominal	\$ 10.000.000
Intereses	Semestrales
Amortización desde	5 de julio de 2019
Tasa Carátula	7,00%
	3,4408% semestral
Fecha Inicio Devengo Intereses	5 de enero de 2017
Fecha Vencimiento	5 de enero de 2022
Prepago a partir de	-

Cupón	Cuota de Intereses	Cuota de Amortizaciones	Fecha de Vencimiento	Interés	Amortización	Valor Cuota	Saldo insoluto
1	1	0	5 de julio de 2017	344.080,0000	0,0000	344.080,0000	10.000.000,0000
2	2	0	5 de enero de 2018	344.080,0000	0,0000	344.080,0000	10.000.000,0000
3	3	0	5 de julio de 2018	344.080,0000	0,0000	344.080,0000	10.000.000,0000
4	4	0	5 de enero de 2019	344.080,0000	0,0000	344.080,0000	10.000.000,0000
5	5	1	5 de julio de 2019	344.080,0000	1.666.667,0000	2.010.747,0000	8.333.333,0000
6	6	2	5 de enero de 2020	286.733,0000	1.666.667,0000	1.953.400,0000	6.666.666,0000
7	7	3	5 de julio de 2020	229.387,0000	1.666.667,0000	1.896.054,0000	4.999.999,0000
8	8	4	5 de enero de 2021	172.040,0000	1.666.667,0000	1.838.707,0000	3.333.332,0000
9	9	5	5 de julio de 2021	114.693,0000	1.666.667,0000	1.781.360,0000	1.666.665,0000
10	10	6	5 de enero de 2022	57.347,0000	1.666.665,0000	1.724.012,0000	0,0000

**TABLA DE DESARROLLO
BONO CCAF Los Héroes
SERIE O**

Valor Nominal	UF 500
Intereses	Semestrales
Amortización desde	5 de julio de 2020
Tasa Carátula	4,00%
	1,9804% semestral
Fecha Inicio Devengo Intereses	5 de enero de 2017
Fecha Vencimiento	5 de enero de 2024
Prepago a partir de	-

Cupón	Cuota de Intereses	Cuota de Amortizaciones	Fecha de Vencimiento	Interés	Amortización	Valor Cuota	Saldo Insoluto
1	1	0	5 de julio de 2017	9,9020	0,0000	9,9020	500,0000
2	2	0	5 de enero de 2018	9,9020	0,0000	9,9020	500,0000
3	3	0	5 de julio de 2018	9,9020	0,0000	9,9020	500,0000
4	4	0	5 de enero de 2019	9,9020	0,0000	9,9020	500,0000
5	5	0	5 de julio de 2019	9,9020	0,0000	9,9020	500,0000
6	6	0	5 de enero de 2020	9,9020	0,0000	9,9020	500,0000
7	7	1	5 de julio de 2020	9,9020	62,5000	72,4020	437,5000
8	8	2	5 de enero de 2021	8,6643	62,5000	71,1643	375,0000
9	9	3	5 de julio de 2021	7,4265	62,5000	69,9265	312,5000
10	10	4	5 de enero de 2022	6,1888	62,5000	68,6888	250,0000
11	11	5	5 de julio de 2022	4,9510	62,5000	67,4510	187,5000
12	12	6	5 de enero de 2023	3,7133	62,5000	66,2133	125,0000
13	13	7	5 de julio de 2023	2,4755	62,5000	64,9755	62,5000
14	14	8	5 de enero de 2024	1,2378	62,5000	63,7378	0,0000

**TABLA DE DESARROLLO
BONO CCAF Los Héroes
SERIE P**

Valor Nominal	\$ 10.000.000
Intereses	Semestrales
Amortización desde	5 de julio de 2020
Tasa Carátula	7,00%
	3,4408% semestral
Fecha Inicio Devengo Intereses	5 de enero de 2017
Fecha Vencimiento	5 de enero de 2024
Prepago a partir de	-

Cupón	Cuota de Intereses	Cuota de Amortizaciones	Fecha de Vencimiento	Interés	Amortización	Valor Cuota	Saldo insoluto
1	1	0	5 de julio de 2017	344.080,0000	0,0000	344.080,0000	10.000.000,0000
2	2	0	5 de enero de 2018	344.080,0000	0,0000	344.080,0000	10.000.000,0000
3	3	0	5 de julio de 2018	344.080,0000	0,0000	344.080,0000	10.000.000,0000
4	4	0	5 de enero de 2019	344.080,0000	0,0000	344.080,0000	10.000.000,0000
5	5	0	5 de julio de 2019	344.080,0000	0,0000	344.080,0000	10.000.000,0000
6	6	0	5 de enero de 2020	344.080,0000	0,0000	344.080,0000	10.000.000,0000
7	7	1	5 de julio de 2020	344.080,0000	1.250.000,0000	1.594.080,0000	8.750.000,0000
8	8	2	5 de enero de 2021	301.070,0000	1.250.000,0000	1.551.070,0000	7.500.000,0000
9	9	3	5 de julio de 2021	258.060,0000	1.250.000,0000	1.508.060,0000	6.250.000,0000
10	10	4	5 de enero de 2022	215.050,0000	1.250.000,0000	1.465.050,0000	5.000.000,0000
11	11	5	5 de julio de 2022	172.040,0000	1.250.000,0000	1.422.040,0000	3.750.000,0000
12	12	6	5 de enero de 2023	129.030,0000	1.250.000,0000	1.379.030,0000	2.500.000,0000
13	13	7	5 de julio de 2023	86.020,0000	1.250.000,0000	1.336.020,0000	1.250.000,0000
14	14	8	5 de enero de 2024	43.010,0000	1.250.000,0000	1.293.010,0000	0,0000

4.3.11 Régimen tributario

En relación a lo dispuesto en el número Catorce de la cláusula Sexta del Contrato de Emisión, se deja expresa constancia que los Bonos de la Serie M, Serie N, Serie O y Serie P se acogen al régimen tributario establecido en el artículo 104 de la Ley sobre Impuesto a la Renta contenida en el Decreto Ley N° 824 de 1974 y sus modificaciones.

Asimismo, se deja expresa constancia que para los efectos de las retenciones de impuestos aplicables de conformidad con el artículo setenta y cuatro de la Ley sobre Impuesto a la Renta, los Bonos de la respectiva serie o sub-serie se acogerán a la forma de retención señalada en el numeral ocho del citado artículo.

4.3.12 Fecha rescate anticipado

Los Bonos de la Serie M, Serie N, Serie O y Serie P, no serán rescatables anticipadamente por el Emisor.

4.4 Otras características de la Emisión

4.4.1 Rescate Anticipado

- (a) Salvo que se indique lo contrario para una o más series en la respectiva Escritura Complementaria que establezca sus condiciones, el Emisor podrá rescatar anticipadamente en forma total o parcial los Bonos que se emitan con cargo a la Línea, en cualquier tiempo, sea o no una fecha de pago de intereses o de amortizaciones de capital, a contar de la fecha que se indique en la respectiva Escritura Complementaria para la respectiva serie o sub-serie.
- (b) En las respectivas Escrituras Complementarias de los Bonos emitidos con cargo a la Línea, se especificará si los Bonos de la respectiva serie o sub-serie tendrán la opción de amortización extraordinaria. En caso de tenerla, los bonos se rescatarán a:
 - (i) El equivalente al 100% del saldo insoluto de su capital, según la fecha de la respectiva amortización extraordinaria, a ser determinado en la respectiva Escritura Complementaria y, en el caso que corresponda, los intereses y reajustes devengados hasta la fecha del rescate, o
 - (ii) La suma de los valores presentes de los pagos de intereses y amortizaciones de capital restantes establecidos en la respectiva Tabla de Desarrollo, descontados a la Tasa de Prepago (según este término se define a continuación), compuesta semestralmente sobre semestres de 180 días; o
 - (iii) Al mayor valor entre /y/ el equivalente al 100% del saldo insoluto de su capital, según la fecha de la respectiva amortización extraordinaria, a ser determinado en la respectiva Escritura Complementaria y, en el caso que corresponda, los intereses y reajustes devengados hasta la fecha del rescate y /z/ la suma de los valores presentes de los pagos de intereses y amortizaciones de capital restantes establecidos en la respectiva Tabla de Desarrollo descontados a la Tasa de Prepago (según este término se define a continuación), compuesta semestralmente sobre semestres de 180 días.

Para estos efectos, se entenderá por Tasa de Prepago el equivalente a la suma de la Tasa Referencial a la fecha de prepago más un Margen. La Tasa de Prepago deberá determinarse el 8° Día Hábil Bancario previo al día en que se vaya a realizar el rescate anticipado. Para estos efectos, el Emisor deberá hacer el cálculo correspondiente y comunicar al Representante de los Tenedores de Bonos y al DCV la Tasa de Prepago que se aplicará a más tardar a las 17:00 horas del 8° Día Hábil Bancario previo al día en que se vaya a realizar el rescate anticipado a través de correo u otro medio electrónico. El Margen aplicable corresponderá al que se defina como tal en la Escritura Complementaria, en caso de contemplarse la opción de rescate anticipado, pudiendo definirse su valor en la Escritura Complementaria correspondiente o indicarse en ésta que el valor del Margen será determinado con posterioridad en los términos ahí señalados.

La Tasa Referencial se determinará para una cierta fecha de la siguiente manera:

- /i/ Para los Bonos emitidos en UF se ordenarán desde menor a mayor duración todos los instrumentos que componen las Categorías Benchmark de Renta Fija "UF-cero-dos", "UF-cero cinco", "UF-cero siete", "UF-uno cero" y "UF-dos cero", de acuerdo al criterio establecido por la Bolsa de Comercio, obteniéndose un rango de duraciones para cada una de las categorías antes señaladas.
- /ii/ Para el caso de Bonos emitidos en Pesos nominales, se utilizarán para los efectos de determinar la Tasa Referencial, las Categorías Benchmark de Renta Fija denominadas "Pesos-cero dos", "Pesos-cero cinco", "Pesos-cero siete" y "Pesos-diez", de acuerdo al criterio establecido por la Bolsa de Comercio. Si la duración del respectivo Bono valorizado a su tasa de colocación, considerando la primera colocación, si los respectivos Bonos se colocan en más de una oportunidad, está contenida dentro de alguno de los rangos de duraciones de las Categorías Benchmark de Renta Fija, la Tasa Referencial corresponderá a la Tasa Benchmark informada por la Bolsa de Comercio para la categoría correspondiente. En caso contrario, se realizará una interpolación lineal en base a las duraciones y tasas de aquellos dos papeles que pertenezcan a alguna de las siguientes Categorías Benchmark, y que se hubieren transado el octavo Día Hábil Bancario previo al día en que se vaya a realizar el rescate anticipado, /x/ el primer papel con una duración lo más cercana posible pero menor a la duración del Bono a ser rescatado, e /y/ el segundo papel con una duración lo más cercana posible

pero mayor a la duración del Bono a ser rescatado. Si se agregaran, sustituyeran o eliminaran Categorías Benchmark de Renta Fija de instrumentos emitidos por el Banco Central de Chile y la Tesorería General de la República para operaciones en Unidades de Fomento o pesos nominales por parte de la Bolsa de Comercio, se utilizarán los instrumentos punta de aquellas Categorías Benchmark de Renta Fija que estén vigentes al 8° Día Hábil Bancario previo al día en que se realice el rescate anticipado.

Para calcular el precio y la duración de los instrumentos, se utilizará el valor determinado por la "Tasa Benchmark: una y veinte pm" del sistema valorizador de instrumentos de renta fija del sistema computacional de la Bolsa de Comercio ("SEBRA"), o aquel sistema que lo suceda o reemplace. Si la Tasa Referencial no pudiere ser determinada en la forma indicada precedentemente, el Emisor solicitará al Representante de los Tenedores de Bonos, a más tardar con 10 Días Hábiles Bancarios de anticipación al día en que se vaya a realizar el rescate anticipado, que solicite a al menos 3 de los Bancos de Referencia una cotización de la tasa de interés de los bonos equivalentes a los considerados en las Categorías Benchmark de Renta Fija de la Bolsa de Comercio de instrumentos emitidos por el Banco Central de Chile y la Tesorería General de la República, cuya duración corresponda a la del Bono valorizado a la Tasa de Carátula, tanto para una oferta de compra como para una oferta de venta, las que deberán estar vigentes el 9° Día Hábil Bancario previo al día en que se vaya a realizar el rescate anticipado.

El Representante de los Tenedores de Bonos deberá entregar por escrito la información de las cotizaciones recibidas al Emisor dentro de un plazo de 2 Días Hábiles Bancarios contado desde la fecha en que el Emisor le haya dado el aviso señalado precedentemente. Se considerará como la cotización de cada Banco de Referencia el punto medio entre ambas ofertas cotizadas. La cotización de cada Banco de Referencia así determinada, será a su vez promediada con las proporcionadas por los restantes Bancos de Referencia, y el resultado de dicho promedio aritmético constituirá la Tasa Referencial. La tasa así determinada será definitiva para las partes, salvo error manifiesto. Para estos efectos, se entenderá por error manifiesto, cualquier error matemático en que se incurra al momento de calcular el promedio aritmético de la Tasa Referencial o en la información tomada para su determinación.

El Emisor deberá comunicar por escrito la Tasa de Prepago que se aplicará al Representante de los Tenedores de Bonos y al DCV a más tardar a las diecisiete horas del octavo Día Hábil Bancario anterior al día en que se vaya a realizar el rescate anticipado. Serán Bancos de Referencia los siguientes Bancos o sus sucesores legales: Banco de Chile, Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Chile, Banco Santander- Chile, Banco del Estado de Chile, Banco de Crédito e Inversiones, Scotiabank Sud Americano, Banco BICE, Itaú Corpbanca y Banco Security, en adelante "Bancos de Referencia". No obstante, no se considerarán como Bancos de Referencia a aquéllos que en el futuro lleguen a ser relacionados con el Emisor.

- (c) En caso que se rescate anticipadamente sólo parte de los Bonos, el Emisor efectuará un sorteo ante notario público para determinar cuáles de los Bonos se rescatarán. Para estos efectos, el Emisor publicará un aviso en el Diario y notificará al Representantes de los Tenedores de Bonos y al DCV, mediante carta certificada despachada por Notario Público, todo ello con a lo menos 15 Días Hábiles Bancarios de anticipación a la fecha en que se vaya a efectuar el sorteo. En ese aviso y en las cartas se señalará la fecha y el monto que se desea rescatar anticipadamente, en la moneda o unidad en que esté expresado el valor nominal de los Bonos de la respectiva serie o sub-serie, el Notario ante el cual se efectuará el sorteo y el día, hora y lugar en que éste se llevará a efecto.

A la diligencia del sorteo podrán asistir, pero no será un requisito de validez del mismo, el Emisor, el Representante de los Tenedores de Bonos, el DCV y los Tenedores de Bonos que lo deseen. Se levantará un acta de la diligencia por el respectivo Notario, en la que se dejará constancia del número y serie o sub-serie de los Bonos sorteados.

El acta será protocolizada en los registros de escrituras públicas del Notario ante el cual se hubiere efectuado el sorteo. El sorteo deberá realizarse con, a lo menos, 30 Días Hábiles Bancarios de anticipación a la fecha en el cual se vaya a efectuar el rescate anticipado. Dentro de los 5 Días Hábiles Bancarios siguientes al sorteo se publicará en el Diario, por una sola vez, la lista de los Bonos que según el sorteo serán rescatados anticipadamente con indicación del número y serie o sub-serie de cada uno de ellos. Además, copia del acta se remitirá al DCV a más tardar al Día Hábil Bancario siguiente a la realización del sorteo, para que éste pueda informar a través de sus propios sistemas del resultado del sorteo a sus depositantes. Si en el sorteo resultaren rescatados Bonos desmaterializados, esto es, que estuvieren en depósito en el DCV, se aplicará lo dispuesto en el Reglamento del DCV para determinar los depositantes cuyos Bonos han sido rescatados, conforme lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley del DCV.

- (d) En caso que la amortización extraordinaria contemple la totalidad de los Bonos en circulación, el Emisor publicará, por una vez, un aviso en el Diario y notificará al Representante de los Tenedores de Bonos y al DCV, mediante carta certificada despachada por Notario Público, todo ello con a lo menos 30 Días Hábiles Bancarios de anticipación a la fecha en que se efectuará la amortización extraordinaria. Igualmente, se procurará que el DCV informe de esta circunstancia a sus depositantes a través de sus propios sistemas.
- (e) Tanto para el caso de amortización extraordinaria parcial como total de los Bonos, el aviso en el Diario y la carta al Representante de los Tenedores de Bonos y al DCV deberán indicar el mecanismo para calcular la

Tasa de Prepago o indicar la cláusula del Contrato de Emisión donde se establece la forma de determinar la Tasa de Prepago, si corresponde. Asimismo, el aviso y las expresadas cartas deberán contener la oportunidad en que la Tasa de Prepago será comunicada al Representante de los Tenedores de Bonos. Finalmente, si los Bonos se rescataren al equivalente del saldo insoluto del capital más los reajustes e intereses devengados a esa fecha, el aviso deberá indicar el valor del rescate correspondiente a cada uno de ellos.

- (f) Si la fecha de pago en que debiera efectuarse la amortización extraordinaria no fuera Día Hábil Bancario, la amortización extraordinaria se pagará el primer Día Hábil Bancario siguiente.
- (g) Los intereses y reajustes de los Bonos amortizados extraordinariamente, cesarán y serán pagaderos desde la fecha en que se efectúe el pago de la amortización correspondiente.

4.4.2 Garantías

La Línea no contempla garantías.

4.4.3 Conversión en acciones

Los Bonos no serán convertibles en acciones.

4.4.4 Emisión y retiro de títulos

- (a) Atendido a que los Bonos serán desmaterializados, la entrega de los títulos, entendida por ésta aquella que se realiza al momento de su colocación, se hará por medios magnéticos, a través de una instrucción electrónica dirigida al DCV. Para los efectos de la colocación, se abrirá una posición por los Bonos que vayan a colocarse en la cuenta que mantenga el Agente Colocador en el DCV. Las transferencias entre el Agente Colocador y los tenedores de las posiciones relativas a los Bonos se realizarán mediante operaciones de compraventa que se perfeccionarán por medio de facturas que emitirá el Agente Colocador, en las cuales se consignará la inversión en su monto nominal, expresado en posiciones mínimas transables, las que serán registradas a través de los sistemas del DCV. A este efecto, se abonarán las cuentas de posición de cada uno de los inversionistas que adquieran Bonos y se cargará la cuenta del Agente Colocador. Los Tenedores de Bonos podrán transar posiciones, ya sea actuando en forma directa como depositantes del DCV o a través de un depositante que actúe como intermediario, según los casos, pudiendo solicitar certificaciones ante el DCV, de acuerdo a lo dispuesto en los artículos número 13 y 14 de la Ley del DCV. Conforme a lo establecido en el artículo número 11 de la Ley del DCV, los depositantes del DCV sólo podrán requerir el retiro de uno o más títulos de los Bonos en los casos y condiciones que determine la Norma de Carácter General N°77 de la SVS o aquella que la modifique o reemplace. El Emisor procederá en tal caso, a su costa, a la confección material de los referidos títulos.
- (b) Para la confección material de los títulos representativos de los Bonos, deberá observarse el siguiente procedimiento:
 - (i) Ocurrido alguno de los eventos que permite la materialización de los títulos y su retiro del DCV y en vista de la respectiva solicitud de algún depositante, corresponderá al DCV solicitar al Emisor que confeccione materialmente uno o más títulos, indicando el número del o los Bonos cuya materialización se solicita.
 - (ii) La forma en que el depositante debe solicitar la materialización y el retiro de los títulos y el plazo para que el DCV efectúe la antedicha solicitud al Emisor, se regulará conforme la normativa que rija las relaciones entre ellos.
 - (iii) Corresponderá al Emisor determinar la imprenta a la cual se encomiende la confección de los títulos, sin perjuicio de los convenios que sobre el particular tenga con el DCV.
 - (iv) El Emisor deberá entregar al DCV los títulos materiales de los Bonos dentro del plazo de 30 Días Hábiles Bancarios contados desde la fecha en que el DCV hubiere solicitado su emisión.
 - (v) Los títulos materiales representativos de los Bonos deberán cumplir las normas de seguridad que haya establecido o establezca la SVS y contendrán cupones representativos de los vencimientos expresados en la Tabla de Desarrollo.
 - (vi) Previo a la entrega del respectivo título material representativo de los Bonos, el Emisor desprenderá e inutilizará los cupones vencidos a la fecha de la materialización del título.

4.5 Reglas de protección a los tenedores de bonos

4.5.1 Declaraciones y aseveraciones del Emisor

El Emisor declara y asevera lo siguiente a la fecha de celebración del Contrato de Emisión de Bonos:

- Uno. Que es una corporación de derecho privado legalmente constituida y válidamente existente bajo las leyes de la República de Chile.

- Dos. Que la suscripción y cumplimiento del Contrato de Emisión no contraviene restricciones estatutarias ni contractuales del Emisor.
- Tres. Que las obligaciones que asume derivadas del Contrato de Emisión han sido válida y legalmente contraídas, pudiendo exigirse su cumplimiento al Emisor conforme con sus términos, salvo en cuanto dicho cumplimiento sea afectado por las disposiciones contenidas en la Ley N° 20.720 o la que la modifique o reemplace u otra ley aplicable.
- Cuatro. Que no existe en su contra ninguna sentencia judicial ejecutoriada, que pudiera afectar adversa y substancialmente sus negocios, su situación financiera o sus resultados operacionales, o que pudiera afectar la legalidad, validez o cumplimiento de las obligaciones asumidas en virtud del Contrato de Emisión de Bonos.
- Cinco. Que cuenta con todas las aprobaciones, autorizaciones y permisos que la legislación vigente y las disposiciones reglamentarias aplicables exigen para la operación y explotación de su giro, sin las cuales podrían afectarse adversa y substancialmente sus negocios, su situación financiera o sus resultados operacionales.
- Seis. Que sus Estados Financieros han sido preparados hasta el 30 de septiembre de 2016 de acuerdo a las normas IFRS y la normativa dictada por la SVS aplicables al Emisor, son completos y fidedignos, y representan fielmente la posición financiera del Emisor. Asimismo, que no tiene, a su mejor saber y entender, pasivos, pérdidas u obligaciones, sean contingentes o no, que no se encuentren reflejadas en sus Estados Financieros y que puedan tener un efecto importante y adverso en la capacidad y habilidad del Emisor para dar cumplimiento a las obligaciones contraídas en virtud del Contrato de Emisión de Bonos.

4.5.2 Obligaciones, limitaciones y prohibiciones

Mientras el Emisor no haya pagado a los Tenedores de Bonos el total del capital y los intereses de los Bonos en circulación, el Emisor se sujetará a las siguientes obligaciones, limitaciones y prohibiciones, sin perjuicio de las que le sean aplicables conforme a las normas generales de la legislación pertinente:

Uno. Obligaciones y Limitaciones.

- (a) A Mantener durante el período de vigencia de los Bonos y hasta la fecha de su vencimiento sobre la base de los Estados Financieros, un nivel de endeudamiento neto igual o inferior a 3,5 veces, definido como la razón entre "Total Pasivos Netos" y "Total Patrimonio". Para estos efectos, se entenderá por "Total Pasivos Netos" la diferencia entre i) los pasivos señalados en la partida que en los Estados Financieros se denomina "Total Pasivos" y ii) la partida que en los Estados Financieros se denomina "Efectivo y equivalentes al efectivo". Por su parte, para estos efectos se entenderá por "Total Patrimonio", el total del patrimonio señalado en la partida que en los Estados Financieros se denomina "Total Patrimonio".

El Emisor incorporará en las notas de sus estados financieros una tabla con el cálculo del valor de este ratio, cuenta por cuenta, la que señalará expresamente si cumple o no con la restricción contenida en este numeral.

Se deja constancia que al 31 de diciembre de 2016, la razón de endeudamiento neto de la Compañía es de 1,31 veces.

- (b) Mantener un "Patrimonio" no inferior a 100.000 millones de Pesos durante el periodo de vigencia de los Bonos y hasta la fecha de su vencimiento. Para estos efectos, se entenderá por "Patrimonio", el patrimonio total señalado en la partida que en los Estados Financieros se denomina "Total patrimonio".

El Emisor incorporará en las notas de sus estados financieros una tabla con el cálculo del valor de este ratio, cuenta por cuenta, la que señalará expresamente si cumple o no con la restricción contenida en este numeral.

Se deja constancia que al 31 de diciembre de 2016, el patrimonio consolidado de la Compañía es de Ch\$ 158.093 millones.

- (c) Poner a disposición del Representante de los Tenedores de Bonos, en el mismo plazo en que deban entregarse a la SVS, copia de sus Estados Financieros trimestrales y anuales.
- (d) Poner a disposición del Representante de los Tenedores de Bonos, en el mismo plazo en que deban entregarse a la SVS, cualquier otra información relevante acerca del Emisor y que corresponda ser

informada a acreedores.

- (e) Poner a disposición del Representante de los Tenedores de Bonos, copia de los informes de clasificación de riesgo, en el mismo plazo en que deban entregarse a la SVS.
- (f) Dar aviso al Representante de los Tenedores de Bonos de cualquier infracción a las obligaciones señaladas en los números precedentes, tan pronto como el hecho o infracción se produzca o llegue a su conocimiento.
- (g) No efectuar transacciones con Personas Relacionadas del Emisor en condiciones de equidad distintas a las que habitualmente prevalecen en el mercado. El Representante de los Tenedores de Bonos podrá solicitar en este caso al Emisor la información acerca de las operaciones con Personas Relacionadas del Emisor para verificar el cumplimiento de lo señalado.
- (h) El Emisor no podrá constituir garantías reales con el objeto de garantizar nuevas emisiones de bonos, o cualquier otra operación de crédito de dinero existente o que contraigan en el futuro, en la medida que el monto total acumulado de todas las obligaciones garantizadas por el Emisor exceda el 5% del Total de Activos del Emisor.

No obstante lo anterior, para éstos efectos no se considerarán las siguientes garantías reales: /uno/ las vigentes a la fecha del Contrato de Emisión; /dos/ las garantías otorgadas a favor de proveedores del Emisor y de sus Filiales; /tres/ garantías otorgadas para financiar, refinanciar o amortizar el precio de compra o costos, incluidos los de construcción, de activos adquiridos con posterioridad al Contrato de Emisión, siempre que la respectiva garantía recaiga sobre los expresados activos; /cuatro/ garantías otorgadas para financiar, refinanciar o amortizar el precio de compra o el saldo de precio de acciones o derechos sociales de sociedades que participen en las áreas de negocio del Emisor, siempre que la respectiva garantía recaiga sobre las expresadas acciones o derechos sociales; /cinco/ garantías que se otorguen por parte del Emisor a favor de sus Filiales o viceversa destinadas a caucionar obligaciones entre ellas; /seis/ garantías otorgadas por una sociedad que posteriormente se fusione o se absorba con el Emisor o se constituya en su Filial; /siete/ garantías sobre activos adquiridos por el Emisor con posterioridad al Contrato de Emisión, que se encuentren constituidas antes de su compra; /ocho/ las garantías cuyo otorgamiento sea obligatorio conforme a la legislación aplicable, o su constitución emane de la ley; y /nueve/ prórroga, renovación, sustitución o reemplazo de cualquiera de las garantías mencionadas en los puntos /uno/ a /ocho/ anteriores, ambos inclusive. No obstante, el Emisor siempre podrá otorgar garantías reales a nuevas emisiones de bonos o a cualquier otra operación de crédito de dinero u otros créditos, distintos de los indicados en los puntos /uno/ a /ocho/ precedentes, si previa o simultáneamente, constituyen garantías al menos proporcionalmente equivalentes a favor de los Tenedores de Bonos que se hubieren emitido con cargo a esta Línea. En este caso, la proporcionalidad de las garantías será calificada en cada oportunidad por el Representante de los Tenedores de Bonos considerando para estos efectos el valor de la garantía y el monto de la obligación garantizada, quien, de estimarla suficiente, concurrirá al otorgamiento de los instrumentos constitutivos de las garantías a favor de los Tenedores de Bonos.

- (i) Dar cumplimiento al uso de los fondos de acuerdo a lo señalado en el Contrato de Emisión y en sus Escrituras Complementarias.
- (j) El Emisor se obliga, cuando así lo requiera el Representante de los Tenedores de Bonos, a informarle dentro del plazo de 5 Días Hábiles Bancarios contados desde tal requerimiento, del cumplimiento continuo y permanente de las obligaciones contraídas en la Cláusula Décima del Contrato de Emisión. No obstante lo anterior, y en forma conjunta con poner a disposición del Representante de los Tenedores de Bonos los Estados Financieros del Emisor, éste deberá informar al Representante de los Tenedores de Bonos respecto del cumplimiento de la totalidad de las obligaciones contraídas por el Emisor en virtud del Contrato de Emisión y de las Escrituras Complementarias.
- (k) Efectuar las provisiones por toda contingencia sustancialmente adversa que pueda afectar desfavorablemente sus negocios, su situación financiera o sus resultados operacionales, las que deberán adicionalmente ser reflejadas en los Estados Financieros, si procediera de acuerdo a las normas financieras aplicables.
- (l) El Emisor se obliga a, directa o indirectamente, mantener los activos necesarios involucrados en la operación y funcionamiento de sus negocios, sin perjuicio que tales activos puedan ser modificados, sustituidos o renovados, dada su obsolescencia técnica o económica. Sin perjuicio de lo anterior, se deja expresa constancia que el Emisor no está sujeto a las obligaciones, limitaciones y prohibiciones adicionales a que se refiere el artículo 104 letra e) en relación con el artículo 111, ambos de la Ley de Mercado de Valores, en favor de los Tenedores de Bonos.

- (m) El Emisor no podrá realizar prepagos voluntarios de cualquier obligación existente, en el evento de encontrarse el Emisor en mora o simple retardo en el pago íntegro, total y oportuno de los Bonos.
- (n) Mantener los bienes de su activo fijo y los de sus sociedades Filiales, debidamente asegurados, en conformidad a los usos y costumbres de la industria en que el Emisor desarrolla su giro.
- (ñ) Mantener inscritos los bonos en la Bolsa de Comercio, en tanto se mantengan vigentes.
- (o) Mantener contratadas 2 clasificadoras privadas de riesgo inscritas en los registros pertinentes de la SVS, en tanto se mantenga vigente la Línea, para su clasificación continua y permanente.
- (p) El Emisor deberá establecer y mantener adecuados sistemas de contabilidad sobre la base de IFRS y las instrucciones de la SVS, como asimismo contratar y mantener a una Empresa de Auditoría Externa inscrita en el registro que al efecto lleva la SVS, para el examen y análisis de sus Estados Financieros, respecto de los cuales tal empresa deberá emitir una opinión al 31 de diciembre de cada año. No obstante lo anterior, en caso que el Emisor deba implementar un cambio contable producto de la entrada en vigencia de una nueva norma contable respecto de las utilizadas en sus Estados Financieros o producto de la entrada en vigencia de una modificación de las normas contables IFRS utilizadas en sus Estados Financieros, el Emisor deberá, dentro del plazo de quince Días Hábiles Bancarios contados desde que las nuevas disposiciones hayan sido reflejadas por primera vez en sus Estados Financieros, exponer estos cambios al Representante de los Tenedores de Bonos, con el objeto de analizar los potenciales impactos que tales cambios podrían tener en las obligaciones, limitaciones y prohibiciones del Emisor contenidas en el Contrato de Emisión. El Emisor, dentro de un plazo de 30 Días Hábiles Bancarios contados desde que dichos cambios se hayan reflejado por primera vez en sus Estados Financieros, solicitará a su empresa de auditoría externa que proceda a adaptar las obligaciones asumidas en sus obligaciones o covenants financieros según la nueva situación contable, de modo tal que se cumpla el sentido y finalidad prevista en el Contrato de Emisión. Dicha empresa deberá emitir un informe al respecto dentro de los 30 Días Hábiles Bancarios siguientes al requerimiento.

El Representante de los Tenedores de Bonos y el Emisor deberán modificar el Contrato de Emisión con el fin de ajustarlo a lo que determine la referida empresa de auditoría externa dentro del plazo de 20 Días Hábiles Bancarios desde que dicha empresa evacúe su informe y éste haya sido acordado tanto por el Emisor como por el Representante de los Tenedores de Bonos. Para lo anterior, no se requerirá de consentimiento previo de los Tenedores de Bonos, sin perjuicio de lo cual el Representante de los Tenedores de Bonos, en caso de existir Bonos colocados con cargo a la Línea, deberá comunicar las modificaciones al Contrato de Emisión mediante un aviso publicado en el Diario, a más tardar dentro de los 20 Días Hábiles Bancarios siguientes a la fecha de la escritura de modificación del Contrato de Emisión. Para todos los efectos a los que haya lugar, las infracciones que se deriven de dicho cambio en las normas contables utilizadas para presentar sus Estados Financieros no serán consideradas como un incumplimiento del Emisor al Contrato de Emisión en los términos de la Cláusula Undécima del mismo que sigue solo entre el período que medie entre la fecha en que dicho cambio contable se haya reflejado por primera vez en los Estados Financieros del Emisor y la fecha en la cual se modifique el Contrato conforme a lo indicado en el presente número UNO. Sin perjuicio de lo anterior, aquellas infracciones diferentes de las precedentemente mencionadas, que se produzcan con posterioridad a la entrada en vigencia de las modificaciones que se introduzcan al Contrato de Emisión de conformidad con lo anteriormente señalado, deberán considerarse como una infracción al mismo en los términos correspondientes. Todos los gastos que se deriven de lo anterior, serán de cargo del Emisor. Se deja expresa constancia que, para el caso que se modifique la normativa contable vigente, no podrá transcurrir un plazo mayor al que se establece entre la presentación de los Estados Financieros y la entrega de los siguientes Estados Financieros para que el Contrato de Emisión sea modificado.

La información que conforme el presente título deba ser enviada al Representante de los Tenedores de Bonos, le será remitida mediante correo certificado, entrega personal /por mano/ o por cualquier medio electrónico que permita el despacho íntegro de la información correspondiente como asimismo comprobar el recibo de la misma.

- Dos. Eventual fusión, división, transformación del Emisor, modificación del objeto social, enajenación del activo y del pasivo a Personas Relacionadas y creación de filiales.

El Emisor se ha obligado en favor de los tenedores de bonos al cumplimiento de las obligaciones legales y de las convenidas en el Contrato de Emisión. Las partes reconocen y convienen que salvo dichas obligaciones, el Contrato de Emisión no le impone ninguna limitación adicional en relación con su fusión, división, transformación, modificación del objeto social, enajenación del activo y del pasivo a Personas Relacionadas y formación de Filiales. Los efectos en relación al Contrato de Emisión y a los derechos de los tenedores de bonos que tendrán tales eventuales actuaciones, serán los siguientes:

- (a) Fusión: En el caso de fusión del Emisor con otra u otras Cajas de Compensación, debidamente autorizada

por la autoridad, la Caja de Compensación que se constituya o la absorbente, en su caso, asumirá todas y cada una de las obligaciones que el Contrato de Emisión impone al Emisor o las Escrituras Complementarias impongan al Emisor. En caso que la fusión se produjere por incorporación de otra u otras Cajas de Compensación o sus patrimonios al Emisor, no se alterarán los efectos del Contrato de Emisión. Se deja constancia que las obligaciones asumidas en virtud de la presente letra, no serán aplicables en caso que la Ley o la normativa aplicable a las Cajas de Compensación o la autorización de fusión correspondiente, no lo permitiere.

(b) División: Salvo autorización legal especial, la normativa de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar no contempla la posibilidad de división de las mismas. Sin perjuicio de lo anterior, si el Emisor se dividiere, serán responsables solidariamente de las obligaciones estipuladas en el Contrato de Emisión todas las Cajas de Compensación que de la división surjan, sin perjuicio de que entre ellas pueda estipularse que la contribución de cada una de ellas al cumplimiento de las obligaciones de pago de los Bonos será proporcional a la fracción del patrimonio del Emisor que a cada una de ellas se asigne u otra proporción cualquiera que se convenga. Si la división generara dos Cajas de Compensación y una de ellas representa menos del 5% de los activos del Emisor, sólo la Caja de Compensación que permanezca con la mayoría de los activos será responsable de las obligaciones estipuladas en el Contrato de Emisión. Se deja constancia que las obligaciones asumidas en virtud de la presente letra, no serán aplicables en caso que la Ley o la normativa aplicable a las Cajas de Compensación o la autorización de división correspondiente, no lo permitiere.

(c) Transformación: Salvo autorización legal especial, la normativa de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar no contempla la posibilidad de transformarse en una en una entidad de naturaleza jurídica distinta de la actual. Sin perjuicio de lo anterior, todas las obligaciones emanadas del Contrato de Emisión o de sus escrituras complementarias, serán aplicables a la entidad transformada, sin excepción alguna. Se deja constancia que las obligaciones asumidas en virtud de la presente letra, no serán aplicables en caso que la Ley o la normativa aplicable a las Cajas de Compensación o la autorización de transformación correspondiente, no lo permitiere.

(d) Modificación del Objeto: El objeto de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar es determinado por Ley, razón por la cual no procede realizar limitaciones o ampliaciones al mismo, salvo que una nueva Ley así lo instruya.

(e) Enajenación de activos y pasivos a Personas Relacionadas: En caso de enajenación de activos y pasivos a Personas Relacionadas no se afectarán los derechos de los Tenedores de Bonos. En todo caso dicha enajenación deberá hacerse en condiciones de equidad similares a las que habitualmente prevalecen en el mercado.

(f) Creación de filiales: El hecho de que se creen una o más Filiales del Emisor no afectará a los derechos y obligaciones que deriven del Contrato de Emisión de Bonos y sus Escrituras Complementarias.

4.5.3 Facultades complementarias de fiscalización

No hay.

4.5.4 Mayores medidas de protección

El Emisor otorgará un tratamiento igualitario a todos los tenedores de los bonos emitidos en virtud del Contrato de Emisión. En consecuencia, el Emisor acepta en forma expresa que estos últimos, por intermedio del Representante de los Tenedores de Bonos, y previo acuerdo de la Junta de Tenedores de Bonos adoptado con las mayorías correspondientes de acuerdo a lo establecido en el artículo 124 de la Ley de Mercado de Valores, podrán hacer exigible íntegra y anticipadamente el capital insoluto, los reajustes y los intereses devengados por la totalidad de los Bonos, en caso que ocurriere uno o más de los eventos que se singularizan a continuación y, por lo tanto, acepta que todas las obligaciones asumidas para con los Tenedores de Bonos en virtud del Contrato de Emisión se consideren como de plazo vencido, en las mismas fechas en que la Junta de Tenedores de Bonos adopte el acuerdo respectivo:

- Uno. Mora o Simple Retardo en el Pago de los Bonos. Si el Emisor incurriere en mora o simple retardo en el pago de cualquier cuota de capital, intereses y reajustes de los Bonos, y siempre que dicha situación no fuere subsanada dentro del plazo de cinco Días Hábiles Bancarios. No constituirá mora o simple retardo en el pago, el atraso en el cobro en que incurra un Tenedor de Bonos.
- Dos. Incumplimiento de Otras Obligaciones del Contrato de Emisión. Si el Emisor incurriere en incumplimiento de una cualquiera de las obligaciones asumidas en virtud de lo dispuesto por la Cláusula Décima del Contrato de Emisión, y no hubiere subsanado tal infracción a más tardar /a/ dentro del plazo en que debieren presentarse los próximos Estados Financieros, tratándose de las obligaciones de carácter financiero, indicadas en las letras /a/ y /b/ del Número /Uno/ de la Cláusula Décima del Contrato de Emisión; o /b/ dentro de 60 días corridos, tratándose de las demás obligaciones de la citada

Cláusula.

Para tales efectos, los plazos indicados en las letras /a/ y /b/ anteriores, comenzarán a correr a partir de la fecha en que el Emisor hubiese sido requerido por escrito para tales efectos por el Representante de los Tenedores de Bonos mediante correo certificado. El Representante de los Tenedores de Bonos deberá despachar al Emisor el aviso antes mencionado dentro de los 3 Días Hábiles Bancarios siguientes a la fecha en que hubiere tomado conocimiento del respectivo incumplimiento del Emisor.

- Tres. Mora o Simple Retardo en el Pago de Obligaciones de Dinero. Si el Emisor incurriere en retraso en el pago de obligaciones de dinero, directas o indirectas a favor de terceros, que individualmente o en su conjunto, excedan el equivalente a un 4% del Total de Activos del Emisor a la fecha de su cálculo respectivo, y el Emisor no lo subsanare dentro de los 30 Días Hábiles Bancarios siguientes a la fecha de dicho retardo o bien, no obtuviere que la fecha de pago de esa obligación fuere expresamente prorrogada. No se considerará que existe retraso en el pago de compromisos que se encuentren sujetos a juicios o litigios pendientes por obligaciones no reconocidas por el Emisor, situación que deberá ser refrendada por los auditores externos del Emisor.
- Cuatro. Aceleración de créditos por préstamos de dinero. Si uno o más acreedores del Emisor cobraren a éste, judicialmente y en forma anticipada, la totalidad de uno o más créditos por préstamos de dinero sujetos a plazo, contratados con bancos o instituciones financieras, y tal cobro derive de haberse ejercido por dichos acreedores el derecho de anticipar el vencimiento del respectivo crédito por una causal de incumplimiento del Emisor contenida en el contrato que dé cuenta del mismo, y siempre que dicha situación no fuere subsanada dentro del plazo de 60 Días Hábiles Bancarios contados desde la fecha en que se haya producido dicha causal de incumplimiento. Se exceptúan, sin embargo, las siguientes circunstancias:
- (a) Los casos en que el monto acumulado de la totalidad del crédito o créditos cobrados judicialmente en forma anticipada por uno o más acreedores, de acuerdo a lo dispuesto en este Número, no exceda del equivalente a un 4% del Total de Activos del Emisor a la fecha de su cálculo respectivo; y
 - (b) Los casos en que el o los créditos cobrados judicialmente en forma anticipada hayan sido impugnados por el Emisor mediante el ejercicio o presentación de una o más acciones o recursos idóneos ante el tribunal competente, de conformidad con los procedimientos establecidos en la normativa aplicable.
- Cinco. Liquidación o insolvencia. Si el Emisor incurriera en cesación de pagos o suspendiera sus pagos o reconociera por escrito la imposibilidad de pagar sus deudas, o hiciera cesión general o abandono de bienes en beneficio de sus acreedores o solicitara su propia liquidación; o si el Emisor fuere declarado en liquidación por sentencia judicial firme o ejecutoriada; o si se iniciare cualquier procedimiento por o en contra del Emisor con el objeto de declararle en disolución o liquidación; o si se iniciare cualquier procedimiento por o en contra del Emisor tendiente a su disolución, liquidación, reorganización, concurso, proposiciones de convenio judicial o extrajudicial o arreglo de pago, de acuerdo con la Ley 20.720 o la que la modifique o reemplace; o se solicitara la designación de un liquidador, interventor u otro funcionario similar respecto del Emisor o de parte importante de sus bienes, o si el Emisor tomare cualquier medida para permitir alguno de los actos señalados precedentemente en este Número, siempre que, en el caso de un procedimiento en contra del Emisor; /i/ éste se funde en uno o más títulos ejecutivos por sumas que, individualmente, o en su conjunto, excedan del equivalente a un 5% del Total de Activos del Emisor a la fecha de su cálculo respectivo; o /ii/ no sea objetado o disputado en su legitimidad por parte del Emisor con antecedentes escritos y fundados ante los tribunales de justicia o haya sido subsanado, en su caso, dentro de los 60 Días Hábiles Bancarios siguientes a la fecha de inicio del respectivo procedimiento. Para todos los efectos de lo señalado precedentemente, se considerará que se ha iniciado un procedimiento, cuando se hubieren notificado las acciones judiciales de cobro en contra del Emisor. La disolución o liquidación, se entenderá subsanada mediante su alzamiento.
- Seis. Declaraciones Falsas o Incompletas. Si cualquier declaración efectuada por el Emisor en cualquiera de los Documentos de la Emisión o en los instrumentos que se otorguen o suscriban con motivo del cumplimiento de las obligaciones de información contenidas en los Documentos de la Emisión, fuere o resultare ser manifiestamente falsa o manifiestamente incompleta en algún aspecto esencial al contenido de la respectiva declaración.
- Siete. Disolución del Emisor. Si se modificare el plazo de duración del Emisor a una fecha anterior al plazo de vigencia de los Bonos o si se disolviera el Emisor antes del vencimiento de los Bonos.

5.0 USO DE FONDOS

Los fondos provenientes de la colocación de los Bonos correspondientes a la Línea, se destinarán principalmente al financiamiento de futuros proyectos y capital del trabajo del Emisor, el refinanciamiento de pasivos, financiamiento de colocaciones de crédito social, pagar costos asociados a la colocación, así como a cualquier otra finalidad corporativa.

De acuerdo con lo dispuesto en la Escritura Complementaria Series M, N, O y P, los fondos provenientes de la colocación de tales Bonos Serie M serán destinados en su totalidad al refinanciamiento de pasivos del Emisor y/o sus Filiales.

6.0 CLASIFICACIÓN DE RIESGO

Clasificadora de Riesgo Humphreys Ltda. Categoría: A

Los estados financieros utilizados por Clasificadora de Riesgo Humphreys para efectuar sus respectivas clasificaciones corresponden a diciembre del año 2016.

Fitch Chile Clasificadora de Riesgo Ltda. Categoría: A-

Los estados financieros utilizados por Fitch Chile Clasificadora de Riesgo para efectuar sus respectivas clasificaciones corresponden a diciembre del año 2016.

Feller-Rate Clasificadora de Riesgo Ltda. Categoría: BBB+

Los estados financieros utilizados por Feller-Rate Clasificadora de Riesgo para efectuar sus respectivas clasificaciones corresponden a diciembre del año 2016.

Durante los últimos 12 meses ni el Emisor, ni la Línea de Bonos cuya inscripción se solicita a través de este Prospecto, han sido objeto de clasificaciones de solvencia o similares por clasificadoras de riesgo distintas a las mencionadas en esta sección 6.0.

7.0 DESCRIPCIÓN DE LA COLOCACIÓN

7.1 Tipo de Colocación

La colocación de los bonos se realizará a través de intermediarios.

7.2 Sistemas de Colocación

La colocación de los Bonos se realizará a través de intermediarios bajo la modalidad que en definitiva acuerden las partes, pudiendo ser a firme, mejor esfuerzo u otra. Esta podrá ser realizada por medio de uno o todos los mecanismos permitidos por la Ley, tales como remate en bolsa, colocación privada, etc.

Por el carácter desmaterializado de la emisión, esto es que el título existe bajo la forma de un registro electrónico y no como lámina física, se debe designar un encargado de la custodia que en este caso es el DCV, el cual mediante un sistema electrónico de anotaciones en cuenta, recibirá los títulos en depósito, para luego registrar la colocación realizando el traspaso electrónico correspondiente.

La cesión o transferencia de los bonos, dado su carácter desmaterializado y el estar depositado en el DCV, se hará, mediante cargo en la cuenta de quien transfiere y abono en la del que adquiere, en base a una comunicación escrita o por medios electrónicos que los interesados entreguen al custodio. Esta comunicación, ante el DCV, será título suficiente para efectuar tal transferencia..

7.3 Plazo de Colocación

El plazo de colocación de los Bonos de la Serie M, Serie N, Serie O y Serie P será de 36 meses a partir de la fecha de la emisión del oficio de autorización de la Superintendencia de Valores y Seguros que autorice su emisión y colocación. Los Bonos que no se colocaben en dicho plazo quedarán sin efecto.

7.4 Valores no suscritos

Los valores emitidos y no suscritos en el plazo de 36 meses, a contar de la fecha de inscripción de la emisión en el Registro de Valores de la Superintendencia de Valores y Seguros, quedarán nulos y sin valor.

7.5 Código Nemotécnico

Serie M: BHER-M0117.

Serie N: BHER-N0117.

Serie O: BHER-O0117.

Serie P: BHER-P0117.

7.6 Colocadores

CREDICORP CAPITAL S.A. CORREDORES DE BOLSA.

7.7 Relación con Colocadores

No hay relaciones significativas entre el Emisor y los Colocadores distintas a las originadas por los contratos de colocación.

8.0 INFORMACIÓN A LOS TENEDORES DE BONOS

8.1 Lugar del pago

Los pagos se efectuarán en la oficina principal del Banco Pagador, actualmente ubicada en esta ciudad, Teatinos 220, comuna de Santiago, en horario bancario normal de atención al público. El Banco Pagador efectuará los pagos a los Tenedores de Bonos por orden y cuenta del Emisor.

8.2 Frecuencia, formas y periódico de avisos de pago

No se contemplan avisos de pagos a los Tenedores de Bonos.

8.3 Frecuencia y forma de informes financieros a proporcionar

Con la sola información que, conforme a la legislación vigente, deba proporcionar el Emisor a la SVS, se entenderán informados el Representante de los Tenedores de Bonos y los tenedores mismos, mientras se encuentre vigente esta Línea, de las operaciones, gestiones y estados financieros del Emisor. Estos informes y antecedentes serán aquellos que el Emisor deba proporcionar a la SVS en conformidad a la Ley de Mercado de Valores y demás normas y reglamentos pertinentes, y de las cuales deberá remitir conjuntamente copia al Representante de los Tenedores de Bonos. El Representante de los Tenedores de Bonos se entenderá que cumple con su obligación de informar a los Tenedores de Bonos, manteniendo a disposición de los mismos dichos antecedentes en su oficina matriz. Asimismo, se entenderá que el Representante de los Tenedores de Bonos cumple con su obligación de verificar el cumplimiento, por el Emisor, de los términos, cláusulas y obligaciones del Contrato de Emisión de Bonos, mediante la revisión de la información que éste le proporcione de acuerdo a lo señalado en el referido Contrato de Emisión de Bonos, sin perjuicio de los derechos que le corresponden al Representante de los Tenedores de Bonos que se indican en el número 9.5 del presente Prospecto.

8.4 Información adicional

No hay.

9.0 REPRESENTANTE DE TENEDORES DE BONOS

9.1 Nombre o Razón Social

Banco BICE.

9.2 Dirección

Teatinos 220, comuna de Santiago, Región Metropolitana.

9.3 Relaciones

No hay.

9.4 Información Adicional

No hay.

9.5 Fiscalización

Además de las facultades que le corresponden como mandatario y de las que se le otorguen por la Junta de Tenedores de Bonos, el Representante de los Tenedores de Bonos tendrá todas las atribuciones que le confieren la Ley de Mercados de Valores, el Contrato de Emisión y los Documentos de la Emisión y se entenderá, además, autorizado para ejercer, con las facultades ordinarias del mandato judicial, todas las acciones judiciales que procedan en defensa del interés común de sus representados o para el cobro de los cupones de Bonos vencidos. En las demandas y demás gestiones judiciales que realice el Representante de los Tenedores de Bonos, deberá expresar la voluntad mayoritaria de sus representados, pero no necesitará acreditar dicha circunstancia. En caso que el Representante de los Tenedores de Bonos deba asumir la representación individual o colectiva de todos o algunos de ellos en el ejercicio de las acciones que procedan en defensa de los intereses de dichos Tenedores de Bonos, éstos deberán previamente proveerlo de los fondos necesarios para el cumplimiento de dicho cometido, incluyéndose entre ellos, los que comprendan el pago de honorarios y otros gastos judiciales. El Representante de los Tenedores de Bonos estará facultado, también, para examinar los libros y documentos del Emisor, en la medida que lo estime necesario para proteger los intereses de sus representados y podrá requerir al Emisor o a sus auditores externos, los informes que estime pertinentes para los mismos efectos, teniendo derecho a ser informado plena y documentalmente y en cualquier tiempo, por el gerente del Emisor o el que haga sus veces, de todo lo relacionado con la marcha del Emisor y sus Filiales. Este derecho deberá ser ejercido de manera de no afectar la gestión social del Emisor. Además, el Representante de los Tenedores de Bonos podrá asistir sin derecho a voto, a las juntas de accionistas del Emisor, para cuyo efecto éste le notificará de las citaciones a juntas ordinarias y extraordinarias de accionistas con la misma anticipación que la que lo haga a tales accionistas. Las facultades de fiscalización de los Tenedores de Bonos respecto del Emisor se ejercerán a través del Representante de los Tenedores de Bonos.

10.0 ADMINISTRADOR EXTRAORDINARIO

No corresponde.

11.0 ENCARGADO DE LA CUSTODIA

11.1 Nombre

El encargado de la custodia es el Depósito Central de Valores S.A., Depósito de Valores, el cual fue designado por el Emisor y sus funciones y responsabilidades son las señaladas en la Ley N°18.876, que establece el marco legal para la constitución y operación de entidades privadas de depósito y custodia de valores.

11.2 Dirección

El domicilio del Depósito Central de Valores S.A., Depósito de Valores, corresponde a Avenida Apoquindo N° 4.001, piso 12, comuna de Las Condes, Santiago.

11.3 Relaciones

No existe relación de propiedad o parentesco entre el encargado de la custodia y los principales accionistas o socios y administradores del Emisor.

12.0 PERITO(S) CALIFICADO(S)

No corresponde.

13.0 INFORMACIÓN ADICIONAL

13.1 Certificado de inscripción de emisión

13.1.1 N° inscripción

843.

13.1.1 Fecha

21 de noviembre de 2016.

13.2 Lugares de obtención de Estados Financieros

Se deja constancia que los estados financieros de Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes se encuentran disponibles en sus oficinas, en la Superintendencia de Valores y Seguros, en el sitio Web www.svs.cl y en el sitio de internet del Emisor www.losheroes.cl.

13.2.1 Inclusión de información

No se incluye ningún tipo de información adicional.

13.3 Asesores para la elaboración del Prospecto

13.3.1 Abogados

Barros & Errázuriz Abogados Limitada.

13.3.2 Auditores externos

No aplica.

ANEXO
DEFINICIONES

Cada término contable que no esté definido de otra manera en el Contrato de Emisión tiene el significado adscrito al mismo de acuerdo a las normas de IFRS. Los rubros de los Estados Financieros del Emisor a que se refiere el presente Anexo y que se mencionan a lo largo del Contrato de Emisión, se establecen sin perjuicio de las modificaciones que éstos puedan experimentar, los que deberán entenderse adecuados según corresponda.

/i/ Cada término contable que no esté definido de otra manera en el Contrato de Emisión tiene el significado adscrito al mismo de acuerdo a IFRS que sean aplicables al Emisor según sea instruido por la SVS; */ii/* Cada término legal que no esté definido de otra manera en el Contrato de Emisión tiene el significado adscrito al mismo de conformidad con la ley chilena, de acuerdo a las normas de interpretación establecidas en el Código Civil; y */iii/* Los términos definidos en este Anexo pueden ser utilizados tanto en singular como en plural.

Agente Colocador: significará el intermediario de valores con quien el Emisor podrá acordar la colocación de todo o parte de los Bonos.

Bonos: Significará los títulos de deuda a largo plazo desmaterializados emitidos conforme al Contrato de Emisión.

Banco Pagador: significará Banco BICE, en su calidad de banco pagador de los Bonos, o el que en el futuro pudiera reemplazarlo.

Bolsa de Comercio: Significará la Bolsa de Comercio de Santiago, Bolsa de Valores.

Contrato o Contrato de Emisión: Significará el Contrato de Emisión con sus anexos, cualquier escritura posterior modificatoria y/o complementaria del mismo y las tablas de desarrollo y otros instrumentos que se protocolicen al efecto.

DCV: Significará el Depósito Central de Valores S.A., Depósito de Valores.

Día Hábil Bancario: Significará cualquier día del año que no sea sábado, domingo, feriado, treinta y uno de diciembre u otro día en que los bancos comerciales estén obligados o autorizados por ley o por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras a permanecer cerrados en la ciudad de Santiago.

Diario: Significará el diario El Mercurio de Santiago o, si éste dejare de existir, el Diario Oficial de la República de Chile.

Documentos de la Emisión: Significará el Contrato de Emisión, el Prospecto y los antecedentes adicionales que se hayan acompañado a la SVS con ocasión del proceso de inscripción de los Bonos.

Emisión: Significará la emisión de Bonos del Emisor conforme al Contrato de Emisión.

Escrituras Complementarias: Significará las respectivas escrituras complementarias del Contrato de Emisión, que deberán otorgarse con motivo de cada emisión con cargo a la Línea y que contendrán las especificaciones de los Bonos que se emitan con cargo a la Línea, su monto, características y demás condiciones especiales.

Estados Financieros: Significará el Estados de Situación Financiera Consolidados, Estados de Resultados Integrales Consolidados, Estado de Cambios en el Patrimonio Consolidado, Estados de Flujos de Efectivo Consolidados, Notas a los Estados Financieros Consolidados y Análisis Razonado a los Estados Financieros Consolidados del Emisor, preparados por el Emisor de acuerdo con los IFRS, de conformidad a lo dispuesto en la Circular número mil ochocientos setenta y nueve de la SVS, sus modificaciones y complementaciones, o la norma que la reemplace.

Filial y Matriz: Aquellas sociedades a las que se hacen mención en el artículo ochenta y seis de la Ley de Sociedades Anónimas.

Gravamen: Significa toda garantía real y prohibiciones y cualesquiera limitaciones al dominio constituidas a favor de terceros, excluyendo garantías personales.

IFRS: Significará los *International Financial Reporting Standards* o Estándares Internacionales de Información Financiera, esto es, el método contable que las entidades inscritas en el Registro de Valores deben utilizar para preparar sus estados financieros y presentarlos periódicamente a la SVS, conforme a las normas impartidas al efecto por dicha entidad.

Junta de Tenedores de Bonos: Reunión general de los Tenedores de Bonos previa convocatoria del Representante de los Tenedores de Bonos, de conformidad con las disposiciones legales aplicables.

Ley de Mercado de Valores: Significará la ley número dieciocho mil cuarenta y cinco de Mercados de Valores.

Ley de Sociedades Anónimas: Significará la ley número dieciocho mil cuarenta y seis de Sociedades Anónimas.

Ley del DCV: Significará la ley dieciocho mil ochocientos setenta y seis sobre Entidades Privadas de Depósito y Custodia de Valores.

Línea: Significará la línea de emisión de bonos a que se refiere el Contrato de Emisión.

Personas Relacionadas: Corresponde a las personas señaladas como tales al tenor de lo dispuesto por el artículo cien de la Ley de Mercado de Valores.

Peso: Significará la moneda de curso legal en la República de Chile.

Prospecto: Significará el prospecto o folleto informativo de la Emisión que deberá ser remitido a la SVS conforme a lo dispuesto en la Norma de Carácter General número treinta de la SVS.

Registro de Valores: Significará el registro de valores que lleva la SVS de conformidad a la Ley de Mercados de Valores y a su normativa orgánica.

Reglamento del DCV: Significará el Decreto Supremo de Hacienda número setecientos treinta y cuatro, de mil novecientos noventa y uno.

Representante de los Tenedores de Bonos: significará Banco BICE, en su calidad de Representante de los Tenedores de Bonos, o el que en el futuro pudiera reemplazarlo

SVS: Significará la Superintendencia de Valores y Seguros de la República de Chile.

Tabla de Desarrollo: Significará la tabla en que se establece el valor de los cupones de los Bonos y sus respectivas fechas de pago.

Tasa de Carátula: Corresponde a la tasa de interés que se establezca en las respectivas Escrituras Complementarias de acuerdo a lo dispuesto en la letra /g/ del número Seis de la Cláusula Sexta del Contrato de Emisión.

Tasa de Colocación: Corresponde a la tasa de interés a la que efectivamente se coloquen los Bonos que se emitan con cargo a la Línea.

Tenedores de Bonos: Significará cualquier inversionista que haya adquirido y mantenga inversión en Bonos emitidos conforme al Contrato de Emisión.

Total de Activos del Emisor: Corresponderá a la partida "Total Activos" de los Estados Financieros.

Unidad de Fomento o UF: Significará Unidades de Fomento, esto es, la unidad reajutable fijada por el Banco Central de Chile en virtud del artículo treinta y cinco de la ley número dieciocho mil ochocientos cuarenta o la que oficialmente la suceda o reemplace. En caso que la UF deje de existir y no se estableciera unidad reajutable sustituta, se considerará como valor de la UF aquél valor que la UF tenga en la fecha en que deje de existir, debidamente reajustado según la variación que experimente el Índice de Precios del Consumidor, calculado por el Instituto Nacional de Estadística /o el índice u organismo que lo reemplace o suceda/, entre el día primero del mes calendario en que la UF deje de existir y el último día del mes calendario inmediatamente anterior a la fecha de cálculo.