

OBJ.: JUNTA GENERAL DE ASEGURADOS. Remite acta.

- REF.:**
1. Mi Oficio N° 58.688, de 08.06.2023.
 2. Artículo 40 del Estatuto MUTUCAR.
 3. Circular N° 991, de 1991.

 **58768**
Nº _____

SANTIAGO, 03 de julio de 2023.

DE : MUTUALIDAD DE CARABINEROS.

**A : OSVALDO ADASME DONOSO
DIRECTOR GENERAL DE SUPERVISIÓN PRUDENCIAL
COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO**

1. Por medio de la referencia 1, se comunicó a esa Comisión para el Mercado Financiero (CMF), que el Consejo de Administración de Mutualidad de Carabineros, había determinado citar a Junta General de Asegurados, en segunda citación para el miércoles 14 de junio de 2023, a las 15:00 horas, la cual se realizó con los asegurados asistentes según lo señala la referencia 2.

2. Conforme a lo dispuesto en la parte pertinente de la referencia 3, adjunto se remite el Acta levantada al efecto, debidamente certificada.

Saluda atentamente a Ud.,



RRUT/rut _____
Registro N° _____
Distribución:
1. CMF
2. CAM
3. Subgerencia.
4. Asesoría Jurídica.
5. Auditoría Interna.
6. C.A.U.
7. Archivo.

JUNTA GENERAL ORDINARIA DE ASEGURADOS
MUTUALIDAD DE CARABINEROS

En Santiago, catorce de junio del año dos mil veintitrés, a las quince horas, de manera telemática, mediante la utilización de la herramienta tecnológica Zoom y la Plataforma E-Voting, dejando constancia que para efectos legales el domicilio de la Corporación es Paseo Bulnes número ciento cincuenta y siete, comuna y ciudad de Santiago, bajo la presidencia de don **PATRICIO ESCOBAR TORRES**, Presidente del Consejo de Administración de Mutualidad de Carabineros, General Inspector de Carabineros y con la asistencia de los Consejeros, Coronel don **CLAUDIO ZAMORA FUENTES** en su calidad de Vicepresidente; el Prefecto de la Policía de Investigaciones don **FRANCISCO VELILLA GODOY**; el Coronel don **JULIO MARABOLÍ FUENZALIDA**, en su calidad de Secretario y, el Suboficial Mayor don **OSCAR CONCHA SOTO**, se constituyó el Consejo de Administración de Mutualidad de Carabineros con la mayoría absoluta de sus miembros en ejercicio, a fin de realizar la **JUNTA GENERAL ORDINARIA DE ASEGURADOS**, citada para este día y hora, en segunda citación.

PRIMERO: FORMALIDADES E INSTALACIÓN DE LA JUNTA

Uno. Convocatoria, Citación, Publicaciones

Toma la palabra el señor Secretario del Consejo de Administración, Coronel don Julio Marabolí Fuenzalida, quien da inicio a la Junta General Ordinaria de Asegurados, conforme lo señala el Artículo cuarenta y siguientes del estatuto de Mutualidad de Carabineros, citada para este día catorce de junio de dos mil veintitrés, a las quince horas, en segunda citación, habida consideración que en la primera citación no se logró el quorum de mayoría absoluta.

Se deja constancia que los avisos respectivos fueron publicados los días viernes nueve, sábado diez y domingo once de junio del año dos mil veintitrés en el Diario Las Últimas Noticias, de circulación nacional.

Asimismo, el señor Secretario indica que se comunicó a la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) que la Junta General Ordinaria de Asegurados, no cumplió con el quórum respectivo indicados en Estatutos en primera citación, debiendo ser convocada en segunda citación. Lo mismo fue comunicado a Carabineros de Chile y a la Policía de Investigaciones de Chile, indicando la fecha y hora de la segunda citación; como también, se efectuó la difusión por la página web corporativa y mediante correo electrónico a los asegurados.

Se deja constancia que tanto la Memoria como el Balance General se encuentran publicados en el portal web de la Mutualidad de Carabineros, www.mutucar.cl., y en el sitio del regulador www.cmfchile.cl, tanto para el año dos mil veintidós como los anteriores.

Por otra parte, el señor Secretario indica que el H. Consejo de Administración mantuvo la determinación de realizar la presente Junta, en modalidad de videoconferencia, para garantizar la participación de la mayor cantidad de asegurados y aseguradas posibles a nivel nacional.

Dos. Asistencia y Quorum

El señor Secretario deja constancia que se encuentran presentes en Mutualidad de Carabineros, ubicada en Paseo Bulnes número ciento cincuenta y siete, tercer piso, comuna de Santiago, Región Metropolitana, los siguientes integrantes del consejo de administración de Mutualidad de Carabineros.

- Presidente, General Inspector de Carabineros: don Patricio Escobar Torres;
- Vicepresidente, Coronel de Carabineros: don Claudio Zamora Fuentes;
- Consejero Representante de Policía de Investigaciones: Prefecto don Francisco Velilla Godoy;
- Secretario Consejero Representante de Carabineros de Chile: Coronel don Julio Marabolí Fuenzalida; y,
- Consejero Representante de Carabineros de Chile: Suboficial Mayor don Oscar Concha Soto

El señor Secretario informa la cantidad de asegurados conectados a través de la herramienta tecnológica Zoom y la Plataforma E-Voting, certificado de asistencia que se insertará en esta acta como **Anexo N°1** y la cual pasará a formar parte integrante de la misma, cumpliéndose con los Estatutos al establecerse que dicha Junta puede realizarse en segunda citación con quienes asistan

Tres. Instalación de la Junta

El señor Secretario declara legalmente instalada la Junta General Ordinaria de Asegurados, en segunda citación, de acuerdo a lo indicado en los artículos cuarenta y siguientes de los Estatutos.

SEGUNDO: TABLA

El señor Presidente, don Patricio Escobar Torres, saluda a los asegurados y aseguradas a nombre del Consejo e indica que en el desarrollo de la Junta se tratarán los siguientes temas:

1. Memoria y Balance General Anual
2. Situación de la Corporación.

El señor Presidente autoriza el inicio de la presentación, que contiene aspectos asociados a los numerales 1 y 2 de la tabla, donde se expone respecto a la Memoria y Balance y se da a conocer Información Corporativa, Propósito, Valores, Consejo de Administración, Hechos e Hitos Relevantes dos mil veintidós, Proyectos, Información Financiera, Gestión Financiera, Reservas técnicas, y demás materias relacionadas con la Corporación. La exposición se adjunta como **Anexo N°2**.

INFORMACIÓN CORPORATIVA

Se señala que la historia de la Corporación se remonta al año mil novecientos dieciséis, cuando el Coronel Luis González Bañados, consciente de la ausencia de normas previsionales que protegieran a los integrantes del Cuerpo de Carabineros, reconoció la necesidad de establecer un seguro que amparara a aquellos que cumplían servicios policiales y a sus grupos familiares.

Fue así como se sentaron las bases de la Corporación, con el firme propósito de: "Proteger a quienes velan por nuestra seguridad".

Se indica que la Corporación está compuesta por dos compañías: Compañía de Seguros de Vida y la Compañía de Seguros Generales. Las cuales trabajan para brindar una cobertura completa y abarcar todas las áreas importantes de la vida de los asegurados.

Se señala que más allá de la trayectoria de Mutualidad de Carabineros, lo que realmente la distingue es su filosofía, sin fines de lucro. Y que su principal preocupación siempre ha sido el bienestar y la seguridad de los asegurados, y esto se refleja en cada uno de sus servicios y productos.

Como Corporación sin fines de lucro, se capitaliza gran parte de los recursos en fondos patrimoniales destinados principalmente a otorgar beneficios a los asegurados, mejorando coberturas, ampliando servicios y asegurando que las primas sean justas y accesibles.

A lo largo de estos años, la Corporación ha construido una relación de confianza con sus asegurados, basada en la transparencia, la integridad y la atención personalizada.

El compromiso de la Corporación va más allá de las pólizas de seguros, se preocupa por el bienestar de sus asegurados y se esfuerza por brindar el apoyo necesario en cada etapa de sus vidas.

PROPÓSITO DE LA CORPORACIÓN

Mirando hacia el futuro, se proyecta a nuevos desafíos y oportunidades, los cuales se abordarán desde el propósito de la Corporación:

"Brindar Apoyo y Seguridad a quienes nos Entregan Seguridad".

Se agradece a los Asegurados su confianza y lealtad a lo largo de todos estos años, y se reafirma la misión de "Mantener y administrar el seguro de vida de las personas que presten servicios a cualquier título en Carabineros de Chile y en la Policía de Investigaciones de Chile. Asimismo, ofrecer otros seguros, prestaciones económicas y determinados servicios inmobiliarios de acuerdo con sus necesidades. Junto con otorgar a los asegurados institucionales servicios o prestaciones, para beneficio y protección de sus correspondientes familias".

VALORES DE LA CORPORACIÓN

Se señala que la Corporación es una organización con foco social, la cual quiere estar cerca de sus asegurados para apoyarlos en sus decisiones.

Además, se informa que Mutualidad de Carabineros ha declarado como sus valores corporativos:

- RESPONSABILIDAD, entendida como la calidad y valor de los integrantes de la mutualidad que evidencia su capacidad de comprometerse y actuar de forma correcta, independiente del cargo, rol o puesto de trabajo que se deba desempeñar al interior de la corporación.

"Brindamos apoyo y seguridad a quienes nos entregan seguridad"

- CONFIANZA que es la creencia, esperanza y fe persistente a generar en todos los usuarios y colaboradores, referente a quienes pertenecen a la mutualidad, en que serán idóneos para actuar de forma apropiada en toda situación o circunstancia que forme parte de cualquier relación de servicio requerida.
- RESPETO, como el reconocimiento que los integrantes de la corporación mantienen hacia todas las personas por su sola condición de ser humano.
- SOLIDARIDAD, todo miembro de la Mutualidad en el ejercicio de su área debe evidenciar su ánimo sincero de cooperar y brindar apoyo a una persona necesitada en sus momentos de vulnerabilidad, haciendo a un lado las necesidades, opiniones o prejuicios personales; y,
- COMPROBAMOS, que es la capacidad que tienen todos quienes componen Mutualidad, para tomar conciencia de la importancia que reviste el cumplir con el desarrollo del trabajo dentro del tiempo estipulado para ello.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

La principal instancia de Gobierno Corporativo de la Corporación es el Consejo de Administración, quienes desempeñan un papel crucial en la toma de decisiones estratégicas y en la supervisión de sus operaciones.

El Consejo de Administración es un órgano de gobierno que tiene la responsabilidad de representar los intereses de los asegurados y garantizar que la organización se gestione de manera eficiente, ética y transparente. Su objetivo principal es asegurar que se tomen las decisiones correctas para el beneficio de todos los públicos de interés.

Se informa que en la actualidad existen dos cargos de consejeros que se encuentran vacantes, encontrándose en desarrollo los procesos para lograr cubrirlos.

El Consejo de Administración debe sesionar a lo menos una vez al mes, y para el año dos mil veintidós, se realizaron dieciséis sesiones. Además, durante el año dos mil veintidós, los integrantes del Consejo de Administración fueron capacitados en materias de gobierno corporativo, a través de un taller impartido por la escuela de seguros, con el objetivo de fortalecer los conocimientos y habilidades relativas al gobierno corporativo, finanzas y riesgos, generando un espacio práctico para que puedan problematizar las situaciones que enfrentan en la organización.

Por otra parte, se informa que desde el año dos mil dieciocho, los miembros del Consejo de Administración no reciben ningún tipo de remuneración por su desempeño como consejeros, como también se encuentran en desarrollo determinados procesos para la restitución de pagos efectuados antes de dicho año.

NUESTRAS PERSONAS

Mutualidad de Carabineros reconoce un su capital humano una de sus principales fortalezas y ventajas competitivas, contando con colaboradores profesionales, motivados y comprometidos.

A continuación, se hace referencia a los principales equipos al servicio de sus asegurados, los cuales son:

DEPARTAMENTO DE SEGUROS Y EL DEPARTAMENTO DE PRESTAMOS.

Se señala que en estos momentos la Corporación se encuentra sujeta a determinadas restricciones de operación por parte de la Comisión para el Mercado Financiero, tanto para seguros como para préstamos, implementándose todas las medidas necesarias para lograr la normalización operacional en los próximos meses y encontrándose en estos momentos en regularidad el seguro colectivo de vida obligatorio.

El Departamento de Seguros hoy administra más de noventa y ocho mil pólizas de seguro, de los distintos productos de mutualidad.

Y el Departamento de Préstamos, al treinta y uno de diciembre del año dos mil veintidós, gestiona una cartera de veinte mil setecientos treinta préstamos otorgados a dieciocho mil ciento ochenta y dos asegurados, y que se encuentran vigentes.

EL DEPARTAMENTO INMOBILIARIO

Es principalmente el encargado de la correcta administración de las mil ochocientas cincuenta y cinco propiedades del patrimonio de Mutualidad, las cuales en un noventa y nueve por ciento se encuentran entregadas en arrendamiento a asegurados en servicio activo, tanto de Carabineros como de la Policía de Investigaciones, a precios altamente convenientes.

DEPARTAMENTO DE BENEFICIOS PARA LOS ASEGURADOS.

Es una orgánica creada el año dos mil veintiuno, cuya misión es liderar, desarrollar y realizar funciones asociadas a todos los procesos administrativos y financieros inherentes a los beneficios que se entregan a los asegurados. Dado el espíritu de la Corporación de seguros, se han diseñado y aprobado una serie de beneficios y bonificaciones para los asegurados y sus familias, los cuales consideran, entre otros:

- Una bonificación del cincuenta por ciento sobre la indemnización en caso de fallecimiento por muerte accidental.
- Una bonificación de un cincuenta por ciento, en caso de fallecimiento en un acto propio del servicio, que se complementa con un monto de quinientas o mil ochocientas Unidades de Fomento, dadas las condiciones en que se produzca el siniestro de fallecimiento.

Se hace presente que, durante el año dos mil veintidós, se entregaron beneficios extraordinarios asociados a asegurados fallecidos por muerte accidental y actos del servicio a cincuenta y un beneficiarios, por un monto aproximado de doscientos cuarenta millones de pesos.

Se indica que entre los anteriores se encuentran las familias de los asegurados (Q.E.P.D.):

- BREANT RIVAS MANRIQUEZ.
- SAMUEL TISNADO RIVAS.
- DAVID FLORIDO CISTERNA.
- CARLOS RETAMAL JAQUE.
- GASTÓN HERMOSILLA SAEZ.

Se agrega que en la actualidad se encuentran en proceso de revisión y pago, los beneficios extraordinarios, relacionados con el fallecimiento en actos del servicio de:

- ALEX SALAZAR RODRIGUEZ.
- RITA OLIVARES RAIO.
- DANIEL YÁÑEZ PALMA.

Se menciona además que se han generado convenios con empresas buscando ampliar la oferta de beneficios hacia los asegurados, como son:

- RED ODONTOLÓGICA DENTIMAGEN,
- CON ENTEL PCS,
- CARRASCO HERMANOS,
- CON MAPFRE PARA SEGUROS DE ASISTENCIA EN VIAJE
- Y EL CENTRO NACIONAL AUDIOLÓGICO.

Se les solicita a los asegurados que, para más información sobre los beneficios extraordinarios y convenios existentes, visiten la página web de la Corporación www.mutucar.cl

Se hace presente que este Departamento es el encargado de vincularse directamente con las organizaciones de personal en retiro, para lo cual Mutualidad desarrolló e implementó una plataforma de registro voluntario e individual para mantener actualizada la información de estas organizaciones y de sus miembros que sean asegurados de la Corporación.

A continuación, se muestra un pantallazo de la aplicación y se invita a las organizaciones a seguir proporcionando información a través de la plataforma. Se indica el numero único de la central telefónica, 600 200 6200 haciendo presente que se encuentra disponible para las organizaciones de personal en retiro, y que pueden llamar al celular + 56 9 57 51 23 06.

Se mencionada otros equipos como el Departamento Administrativo, Departamento de Estudios, Análisis y Control de Riesgos, Actuariado, y el Departamento de Finanzas, los cuales están conformados por profesionales con calificados conocimientos, siendo su desempeño relevante en el proceso de normalización de la Corporación, los cuales han aportado desde sus respectivas áreas para lograr que Mutualidad, actualmente, se encuentre en el cumplimiento normativo.

Se señalan además otros equipos, como el área de Auditoría Interna, Asesoría Legal, Cumplimiento y Oficial de Seguridad de la Información, como también, el Área de Transformación y Gestión del Cambio, junto con el Departamento de Informática y el Departamento de Gestión de Personas.

Estos equipos han sido potenciados, en la actual administración, dada su importancia en los procesos de la Corporación, liderando acciones innovadoras e implementando las mejores prácticas del mercado asegurador.

Se señala que, a través del área de Gestión de Personas, Mutualidad de Carabineros, está preocupada por generar espacios de trabajo con sentido y desarrollo, bajo condiciones que promuevan la seguridad y salud de sus colaboradores.

Asimismo, un pilar esencial que se fortaleció durante el año dos mil veintidós fue la optimización del proceso de reclutamiento y selección, basado en perfiles de cargo alineados con la estrategia, herramientas basadas en evidencia y soporte tecnológico que resguarden las competencias técnicas de quienes trabajan en la Corporación, junto con la implementación de un modelo de evaluación de desempeño.

Durante este periodo se ha implementado exitosamente el software de gestión de personas Buk, el cual ha permitido optimizar los procesos asociados al capital humano, mejorar la productividad y el rendimiento de los empleados, y facilitar la toma de decisiones basadas en información.

Mediante la comunidad de empresas Buk, se ha participado en el único estudio que pone la felicidad de los colaboradores en el centro de la gestión, logrando la posición sesenta y cuatro a nivel nacional, resultado que nos invita a seguir trabajando por el compromiso, bienestar, valoración y sostenibilidad de la corporación.

Se hace mención que en Mutualidad de Carabineros la cultura sí importa, y por ello la Corporación aborda los desafíos desde la responsabilidad, la confianza, el respeto, la solidaridad y el compromiso.

Se muestran datos sobre el personal, que reflejan la diversidad y la dedicación de los equipos que forman Mutualidad, para brindar el mejor servicio posible. Se señala que al treinta y uno de diciembre de dos mil veintidós, en Mutualidad de Carabineros trabajaban ciento veintitrés personas.

Luego se presenta información sobre la distribución por género del personal, las gerencias, la nacionalidad y la modalidad de teletrabajo:

- Distribución de colaboradores por género: 33% mujeres – 67% hombres.
- Distribución de jefaturas por género: 31% mujeres – 69% hombres.
- Nacionalidad del personal: 99% chilenos – 1% extranjeros.
- Modalidad de trabajo: el 43% ejecuta funciones en teletrabajo o mixto, mientras que el resto de modo presencial.
- Un 1% de colaboradores en situación de discapacidad.

Se menciona que estos datos reflejan el compromiso de fomentar un entorno inclusivo, diverso y adaptable para los equipos, lo cual se traduce en una mejor atención y servicio para los asegurados y aseguradas.

Se indica que la información en detalle puede ser revisada también en la Memoria Anual dos mil veintidós, que se encuentra disponible en el portal web www.mutucar.cl sección "nosotros".

Se continua con la presentación, señalando que para responder a los asegurados la clave es la seguridad y salud, por lo que se mantiene un lugar de trabajo libre de condiciones subestándares y se promueven acciones preventivas, se ejecutan actividades de difusión y promoción del buen trato y respeto a las personas, garantizando la protección de la dignidad de las personas mediante el desarrollo de acciones que prevengan el acoso laboral y sexual.

Se hace presente que durante el año dos mil veintidós se sentaron las bases de la transformación de negocio mediante capacitaciones sobre metodologías ágiles y trabajo colaborativo digital de manera transversal a la corporación.

Asimismo, se ejecutaron programas ligados a la gestión de riesgos, normativa contable, cursos técnicos de seguros, cumplimiento y prevención de riesgos de seguridad, de manera presencial como mediante una plataforma digital que permite el adecuado seguimiento del cumplimiento de los objetivos.

HECHOS E HITOS RELEVANTES 2022

A continuación, se da a conocer a los asegurados que el año dos mil dieciocho la Comisión para el Mercado Financiero efectuó un reparo respecto de la información financiera de la compañía de seguros generales, que significó el inicio de un profundo y riguroso proceso de modernización y regularización normativa, que, dado su magnitud, implicó que los estados financieros del año dos mil dieciocho, fueran reportados a mediados del año dos mil veinte, y desde esa fecha en adelante, se reportaran los año dos mil diecinueve, dos mil veinte y dos mil veintiuno, todos con retraso conforme a los plazos impuestos en la normativa de la Comisión para el Mercado Financieros (CMF).

Se señala que estos atrasos en el cumplimiento del plazo de reporte de la información financiera de Mutualidad de Carabineros tuvieron como consecuencia que la CMF impusiera paulatinamente determinadas medidas administrativas, como fueron:

- La imposibilidad de comercializar otros productos de seguros distintos al seguro obligatorio de vida, en octubre de dos mil diecinueve;
- La restricción de otorgamiento de préstamos, en junio dos mil veinte;
- La imposibilidad de efectuar proyectos inmobiliarios en marzo dos mil veintiuno;
- La restricción en la distribución de excedentes tanto a los servicios de Bienestar de Carabineros y Policía de Investigaciones, así como a las organizaciones de personal en retiro.

Los atrasos señalados originaron que la CMF impusiera dos multas a Mutualidad, durante el año dos mil veintidós.

Se hace presente a los asegurados que lo descrito, ha cambiado diametralmente, en el sentido que, durante el año dos mil veintidós, tanto los informes mensuales, trimestrales y anuales, para las compañías de seguros generales y seguros de vida, han sido reportados dentro de los plazos normativos respectivos, lo que permite estar optimistas respecto del futuro de la Corporación, quedando pendientes de resolver algunas situaciones de control interno y el envío de determinados informes específicos requeridos por el regulador.

Con todo, se espera que estas medidas de restricción sean levantadas en los próximos meses, para que la Corporación pueda volver a normalidad operativa y ofrecer otros seguros voluntarios, otorgar préstamos, como también, para la distribución de excedentes.

Se indica que en cuanto las medidas sean levantadas, se informará oportunamente a los asegurados y a las instituciones Carabineros de Chile y Policía de Investigaciones de Chile, mediante todos los canales de comunicación de Mutualidad.

Para una mejor y oportuna comunicación, se solicita a los asegurados verificar su información personal a través de la sucursal virtual en la página web corporativa.

A continuación, se da a conocer que Mutualidad de Carabineros, durante el año dos mil veintidós, ha seguido ejecutando procesos de normalización y regularización, destacando los siguientes:

- **Normalización de la Contabilidad de las Compañías del Primer y Segundo Grupo.**

Mutualidad de Carabineros ha continuado con su proceso de normalización y regularización de los procesos contables y financieros, manteniendo como empresa auditora externa, hasta el año dos mil veintidós, a una de las cuatro compañías de prestigio nacional e internacional en la industria de la auditoría y consultoría, Deloitte Auditores y Consultores Limitada.

Para los procesos de auditoría de estados financieros y del sistema de control interno para el año dos mil vientes, el Consejo de Administración, ha resuelto la contratación de otra de las cuatro más reconocidas del mercado, la empresa Price Waterhouse Coopers Consultores Auditores Compañía Limitada.

Se hace presente que durante el año dos mil veintidós Mutualidad de Carabineros logra la regularidad en la entrega de estados financieros mensuales, trimestrales y anuales, reportando en forma y plazo las circulares de la CMF número dos mil veintidós, dos mil doscientos setenta y cinco y mil ochocientos treinta y cinco, entre las más relevantes.

- **Normalización de Procesos y Procedimientos.**

Se indica que Mutualidad de Carabineros continúa con su proceso de mejoramiento de políticas específicas, procedimientos estandarizados y la formalización en manuales de procedimiento, que se inició durante el año dos mil diecinueve.

En la actualidad la Corporación tiene vigente noventa y cuatro manuales de políticas y procedimientos, para las distintas áreas de operación y apoyo de las compañías de seguros generales y seguros de vida, los cuales son:

- 07 MANUALES PARA EL NIVEL CORPORATIVO.
- 42 MANUALES PARA SEGUROS GENERALES.
- 45 MANUALES PARA SEGUROS DE VIDA.

Mutualidad ha entendido que sus actividades de gestión y por sobre todo de operación, deben obedecer a flujos lógicos de trabajo, los cuales deben ser detallados para su correcto desarrollo y minimización de errores, lo que ha permitido encontrar a la Corporación en estos momentos en pleno cumplimiento normativo.

- **Proyecto Centro de Atención al Usuario (CAU).**

Se hace saber a los asegurados que Mutualidad de Carabineros ha levantado como un requerimiento urgente de sus asegurados el mejoramiento de sus canales de comunicación. En respuesta a estas demandas, por una atención eficiente y oportuna para sus requerimientos, se creó el Centro de Atención al Usuario – CAU, el cual es el órgano responsable de implementar el modelo de atención al usuario establecido por Mutualidad de Carabineros, que tiene como foco principal entregar a los asegurados y sus familias una experiencia de servicio cercana y de calidad, con seguros y servicios acorde con sus necesidades y expectativas.

En este sentido, se ha avanzado en su primera etapa, en gestionar las comunicaciones con los asegurados a través del correo electrónico y el teléfono. En una segunda etapa, tritará las diversas solicitudes de los asegurados hacia las diversas áreas de gestión, para finalmente en una tercera etapa, gestionar la comercialización de los diversos productos y servicios de la Corporación, bajo un enfoque de integración de todos los canales de comunicación y relacionamiento con los asegurados (atención presencial, telefónica, por correo electrónico y sucursal virtual).

Se señala que en estos momentos se ha centralizado la recepción de llamados a través del número 600 200 6200 y a través del correo contacto@mutucar.cl y que próximamente se habilitará una línea 800 sin costo para los asegurados.

- **Clasificación De Riesgos.**

El Decreto con Fuerza de Ley número doscientos cincuenta y uno, de fecha veintidós de mayo de mil novecientos treinta y uno y sus modificaciones, establece en el artículo veinte bis que, las compañías de seguros deberán contratar a lo menos dos clasificadoras de riesgo distintas e independientes entre sí, la clasificación continua e ininterrumpida de las obligaciones que tengan con sus asegurados, en la forma que establezca una norma de carácter general dictada por la superintendencia.

Mutualidad tiene contrato vigente con las clasificadoras de riesgo Fitch Ratings y Feller Rate, quienes para el año dos mil veintidós, de acuerdo con los estudios realizados de la realidad de Mutualidad, determinaron las siguientes clasificaciones:

- En marzo del año dos mil veintidós: Fitch Ratings modificó la clasificación en escala nacional de fortaleza financiera de Mutualidad de Carabineros, llevándola de **E1** a '**A+(CL)**', con perspectiva estable.
- Por su parte, Feller Rate, en mayo de año dos mil veintidós, señaló que Mutualidad pasó de una clasificación de riesgo por solvencia de tipo **E1** a una del **tipo A** y con perspectivas de "desarrollo".

A juicio de Feller Rate esta información es suficiente para emitir una opinión respecto a la capacidad de pago de las obligaciones de seguros vigentes y futuros, para el segmento vida y generales. Mutualidad se sostiene en un patrimonio global, que para efectos de la regulación se divide en dos segmentos, primer y segundo grupo. Administrativamente, se individualiza el patrimonio, inversiones, reservas técnicas y generación de los excedentes de cada grupo.

Se hace presente que estas clasificaciones de riesgo dan cuenta de la fortaleza patrimonial de mutualidad de carabineros.

- **Sucursal Virtual.**

Dentro de los esfuerzos de la Mutualidad de Carabineros por brindar un servicio cercano, se implementó en julio de dos mil veintidós la Sucursal Virtual, que tiene como objetivo permitir a los asegurados tener un canal de atención web, en donde en primera instancia puede actualizar sus datos de contacto sin necesidad de concurrir presencialmente a las oficinas de Mutualidad, como asimismo consultar un resumen de sus préstamos vigentes con la Mutualidad.

Por otro lado, permite a los asegurados, en caso de que le corresponda, solicitar devolución por experiencia favorable del seguro complementario de salud (SECOSA), habiéndose desarrollado exitosamente los procesos para los años dos mil dieciséis, dos mil diecisiete, dos mil dieciocho y dos mil diecinueve.

Se señala que más adelante se hará referencia expresa a los procesos pendientes de devolución por experiencia favorable.

Además, en el corto plazo, los asegurados podrán revisar en la Sucursal Virtual detalles de los seguros vigentes con la corporación.

Se reitera la invitación a los asegurados a visitar la Sucursal Virtual para la actualización de datos personales, y seguir mejorando los canales de información de Mutualidad.

- **Fortalecimiento Control Interno**

Dirigidos por la búsqueda de potenciar los estándares de control interno y conducta ética, el año dos mil veintidós se fortalecieron las áreas de cumplimiento, seguridad de la información, asesoría jurídica y auditoría interna.

Estas áreas que presentaban una brecha en la oferta de recursos, a la fecha ha sido resuelto.

- **Actualización sistema de gestión de riesgos.**

Se indica que, con el objeto de resguardar eventuales riesgos operativos y financieros, se actualizó el sistema de gestión de riesgos y control interno, generando una metodología de trabajo ajustada a los estándares normativos, que ha permitido estructurar las tres líneas de defensa, destinadas a la mitigación de los riesgos a que se ve expuesta la corporación.

- **Otros.**

Se menciona, además:

- El comienzo de un proceso de revisión de la totalidad de las pólizas de los asegurados
- se continua con el procedimiento de regularización de morosidades en los pagos de préstamos otorgados.
- Inscripción de la marca "Mutucar" en el Instituto Nacional De Propiedad Intelectual (INAPI).
- El cambio de la imagen corporativa.

PROYECTOS

Se expone a la Junta que para el año dos mil veintitrés se seguirá en el desarrollo de los proyectos ya iniciados, los cuales son:

Nueva Página Web y Sucursal Virtual, los cuales han estado en un proceso de permanente de mejoramiento y actualización, y se anuncia que a contar del día jueves quince de junio se encontrara disponible una nueva versión de la página web, la cual se invita a visitar y que complementa las acciones realizadas y las hace más interactivas.

El Centro de Atención al Usuario, seguirá avanzando en la implementación de medidas que permitan mejorar todos los canales de comunicación con los asegurados.

Core de Seguros, se señala que el proyecto más emblemático de Mutualidad es la implementación de un nuevo Core de Seguros.

Mutualidad de Carabineros, como parte de su mejora continua, a partir de junio de dos mil veintidós, inició uno de sus proyectos más importantes, y que representa un cambio significativo en la manera en que la Corporación opera. La implementación del nuevo Core de Seguros no sólo responde a la necesidad de actualizar un sistema propiamente tal y el cambio tecnológico que esto supone, sino que además tiene un impacto cultural que lleva a transformarnos en una nueva Mutualidad.

En este proyecto se trabaja con el proveedor del Core de Seguros, Axxis Systems y con el acompañamiento de una empresa de vasta experiencia en liderazgo de proyectos, Olivia - Global, que comienza por entender las necesidades que tiene Mutualidad, analizando los procesos y detectando las oportunidades de mejora a alcanzar durante esta implementación.

El Core de Seguros, se aborda metodológicamente tomando en cuenta el impacto que tendrá en los procesos y colaboradores; por lo que, para su realización, se forman equipos multidisciplinarios y representativos de los distintos departamentos.

Esto, sumado a la gestión de cambio que se realiza, se espera contribuya a que la adopción del nuevo sistema, procesos y cultura se produzca de manera natural para los colaboradores de Mutualidad. La entrega de servicios con mejor oportunidad y calidad; y, la oferta de nuevos productos acorde a sus necesidades y expectativas, son los principales beneficios que se generarán hacia los asegurados y sus familias, con la implementación de este nuevo Core de Seguros.

En esta primera etapa, se encuentran en proceso de desarrollo para la compañía seguros generales un nuevo seguro de incendio (multriesgo) y para la compañía seguros de vida, la gestión y administración del seguro obligatorio. No obstante, ello, el proyecto considera dejar la capacidad instalada en colaboradores de Mutualidad para el desarrollo de nuevos productos en esta plataforma tecnológica.

Se recuerda a los asegurados que se encuentra habilitado el chat de la reunión para sus opiniones. Además, se vuelve a invitar a visitar la página web para obtener mayor información de la Memoria y Estados Financieros, junto con acceder a la sucursal virtual para verificar su información personal y de ser necesario, actualizar sus datos.

Se indica que a continuación, se presentará en forma resumida la información contenida en los Estados Financieros que considera principalmente la comparación anual del año dos mil veintidós con el año dos mil veintiuno, y otra serie de tiempo que presentan aspectos que tuvieron su origen con la normalización contable de la Corporación iniciada el año dos mil dieciocho, a objeto que los asegurados puedan observar cómo ha evolucionado la situación financiera y los impactos de las medidas de suspensión impuestas por el regulador.

INFORMACIÓN FINANCIERA.

PRIMA DIRECTA

Se hace presente que al año dos mil veintidós, Mutualidad de Carabineros Seguros Generales, por segundo año consecutivo, no pudo comercializar productos como son el seguro de incendio, responsabilidad civil y fianza, por lo cual la prima directa fue "cero", consecuencia directa de la suspensión de operaciones dictaminada por la CMF en el año dos mil diecinueve, la que se mantiene vigente a la fecha.

Para Mutualidad de Carabineros Seguros de Vida, se aprecia un aumento en la prima directa el año dos mil veintidós en comparación con el año dos mil veintiuno, debido al aumento natural de la cartera de seguros que se encuentra sin restricción, es decir, el seguro de vida obligatorio y el seguro complementario de salud de carabineros que operó todo el año dos mil veintidós y hasta febrero del dos mil veintitrés.

La prima directa corresponde a los ingresos que registra Mutualidad producto de los valores pactados en cada póliza de seguro contratada por sus asegurados, donde la prima, es el valor monetario del riesgo cubierto y descrito en el contrato de seguros o póliza de seguros, este es el valor que paga cada asegurado de forma mensual.

PRIMA DIRECTA POR PRODUCTO

Se hace presente que hasta el año dos mil dieciocho los productos se comercializaban de manera habitual y a partir de septiembre del año dos mil diecinueve, comienza la restricción de comercialización para ambas compañías, generando en seguros generales una reducción en la emisión de pólizas que tiene impacto significativo en el estado financiero a partir del año dos mil veinte en adelante, siendo la producción "cero".

La prima directa del seguro complementario de salud y del seguro de vida colectivo, no presentan impactos significativos con posterioridad a la suspensión de operaciones, ya que esta restricción no aplicó para dichos productos.

Se informa que, a propósito del seguro complementario de salud, cuyo contrato con Carabineros de Chile terminó en febrero de dos mil veintitrés, que los procesos de devolución por experiencia favorable (DEF) se encuentran en etapa final de revisión, esperando que el correspondiente al año dos mil veinte, comience los próximos días, lo que será informado a los asegurados beneficiados a través de todos los canales de comunicación activos, debiendo efectuarse la respectiva solicitud a través de la Sucursal Virtual.

SINIESTROS PAGADOS POR PRODUCTO.

Para seguros generales, a partir del año dos mil diecinueve se observó una disminución en los siniestros pagados producto del término de la vigencia de contratos y el pago natural de los siniestros pendientes.

Asimismo, por la suspensión de operaciones por parte de la CMF en el año 2019, no existe suscripción de riesgos y por lo tanto la siniestralidad disminuye considerablemente.

Se indicó que, para los seguros de vida, los siniestros pagados se encuentran correlacionados con las denuncias de fallecimientos de los asegurados de Mutualidad que, para el caso del seguro colectivo de vida, es obligatorio para el personal en servicio activo y voluntario para el personal en situación de retiro.

Se señaló además que para el caso del seguro de protección familiar (PROTEFA), que, si bien se encuentra suspendido desde octubre del dos mil diecinueve, se aprecia liquidación de siniestros, atendiendo a que los fallecimientos ocurrieron en períodos donde sí existía una cobertura de riesgo y que fueron denunciados con posterioridad a esa fecha.

RESCATES Y VENCIMIENTOS POR PRODUCTOS.

Se expuso que, dada la naturaleza de los Seguros Generales, estos no tienen la opción de ser rescatados o bien no están sujetos a un vencimiento.

Para Seguros de Vida, a partir del año dos mil veinte se registró un aumento sostenido de los rescates, principalmente, del seguro colectivo vida, que se estima se produjo por dos situaciones específicas.

1. Por una parte, ante la necesidad monetaria urgente de algunos asegurados y ante la imposibilidad, por parte de Mutualidad, de otorgarles una prestación económica, optaron por ejecutar su rescate.
2. Y, por otra parte, dado los incumplimientos normativos por parte de la Corporación antes del año dos mil dieciocho, que significó la aplicación de medidas de restricción y de sanciones, lo que trajo consigo una cobertura mediática y desinformación por parte de ciertos asegurados y ex asegurados, que por incertidumbre respecto a la "falta de liquidez o recursos económicos", decidieron rescatar su seguro de vida, ante una eventual pérdida de protección para sus familias.

Se hace presente que Mutualidad de Carabineros ha tenido y mantiene una sólida fortaleza patrimonial, sustentada entre otros aspectos en que sus recursos se encuentran respaldadas con inversiones de alta calidad crediticia, que le permiten cubrir todos los siniestros que le sean denunciados y sus compromisos financieros con proveedores.

Respecto de los rescates, se indica que es necesario aclarar lo siguiente:

- Los asegurados que enteren treinta años pagando su prima del seguro de vida obligatorio, su póliza se privilegia, esto es, comienza a pagar el treinta por ciento de la prima aproximadamente, por igual capital asegurado.
- Aquellos asegurados que cuenten con el seguro de vida de manera voluntaria pueden solicitar su rescate, que no es lo mismo que la indemnización en caso de fallecimiento.
- La indemnización en caso de fallecimiento es equivalente a las doce últimas rentas imponibles del asegurado fallecido, que busca entregar protección a sus beneficiarios.
- El rescate, equivale a una parte de la prima devengada y recaudada, que resulta de la aplicación de la tabla de valores garantizados aprobada por la Comisión para el Mercado Financiero, que en promedio corresponde entre un veinte a un veinticinco por ciento del total de la indemnización en caso de fallecimiento del asegurado.

Finalmente, se hace presente que en el período dos mil dieciocho a dos mil veintidós, los vencimientos de los seguros dotales han tenido un comportamiento variable, encontrándose sujeto a las condiciones contractuales de tiempo y capital que en su oportunidad fueron contratados.

Efectivo y efectivo equivalente.

Durante el período dos mil dieciocho a dos mil veintidós, el efectivo y efectivo equivalente, para ambas compañías, presentó un comportamiento variable, sin embargo, a partir del año dos mil veintiuno, Mutucar mantuvo un disponible acotado, conforme a las definiciones asociadas al flujo de caja y la optimización de inversiones en instrumentos financieros de alta liquidez, acordes a las Políticas Generales de Administración, aprobadas por su consejo de administración y vigentes para ambas compañías.

INVERSIONES

Se informa a la Junta que las inversiones en seguros generales están compuestas por inversiones financieras e inversiones inmobiliarias.

A partir del año dos mil dieciocho, Seguros Generales dio inicio al proceso de normalización financiero contable, generando acciones de reclasificación del efectivo y efectivo equivalente a inversiones financieras.

A su turno, las inversiones en Seguros Vida están compuestas por inversiones en prestaciones económicas, inversiones financieras e inversiones inmobiliarias.

Entre el período dos mil dieciocho a dos mil veintidós, seguros vida presentó un aumento en el total de sus inversiones, tanto en inversiones financieras e inmobiliarias, con una disminución en la proporción correspondiente a las prestaciones económicas – créditos de consumo e hipotecarios -, producto de la suspensión impuesta por el consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, suspensión que a la fecha sigue vigente.

La suspensión no generó mayor impacto a nivel de total de inversiones por la eficiente y eficaz gestión en los instrumentos financieros y por el aumento en la inflación lo que implicó un aumento en el valor de las propiedades inmobiliarias.

Al año dos mil veintidós, a nivel de totales las inversiones - inversiones en instrumentos financieros, prestaciones económicas e inversiones inmobiliarias - presentaron un aumento respecto del dos mil veintiuno, debido a la valorización positiva de las inversiones inmobiliarias, el incremento de nuevas inversiones en instrumentos financieros y por un escenario de inflación que aportó positivamente en el resultado de dichas inversiones, la cual fue superior a la disminución presentada por los préstamos atribuida a su vencimiento natural y la prohibición de generar nuevas prestaciones.

El Área de Inversiones de Mutualidad ha sido potenciada con una mayor dotación de personal junto con la contratación de un software especializado que apoya la gestión, administración y control de las inversiones, entregando instrumentos financieros valorizados conforme a los criterios definidos en las normas atingentes en esta materia.

Además, se señaló que se encuentra en funcionamiento un Comité Técnico de Inversiones, que analiza la disponibilidad de recursos conforme a los ingresos recibidos y pagos proyectados, para luego de verificar los flujos de caja disponibles evaluar las alternativas de inversión, tanto en su diversificación, plazo, instrumento y entidad emisora de la inversión. Lo anterior siempre dando cumplimiento a la política general aprobada por el Consejo de Administración, bajo el contexto de un perfil conservador, es decir, inversiones de alta calidad crediticia y bajo riesgo.

RESERVAS TÉCNICAS

Las reservas técnicas, como reconocimiento de las obligaciones emanadas de la venta o aceptación de riesgos de seguros, tuvo una disminución durante el período dos mil dieciocho a dos mil veintidós, la que tiene directa relación con la rebaja en la reserva de riesgo en curso, debido a la nula suscripción de riesgos post suspensión de comercialización impuesta por el consejo de la Comisión para el Mercado Financiero – que aplica desde el año dos mil diecinueve – con impacto en los estados financieros a partir del dos mil veinte en adelante.

Para seguros de vida, las reservas técnicas, como reconocimiento de las obligaciones emanadas de la venta o aceptación de riesgos de seguros, tuvo un incremento de un diecisiete por ciento durante el período dos mil dieciocho a dos mil veintidós, que tiene como principal componente el incremento de la reserva matemática, dado que existe una actualización anual de los capitales asegurados.

RESERVAS PATRIMONIALES

Las reservas patrimoniales en términos generales aumentaron durante el período dos mil dieciocho a dos mil veintidós, producto de los resultados de los ejercicios de cada año y de acuerdo a los porcentajes establecidos en los estatutos vigentes.

En Seguros Generales para el año dos mil veintidós, las reservas patrimoniales equivalen a \$16.277.495.000 (dieciséis mil doscientos setenta y siete millones cuatrocientos noventa y cinco pesos) y para seguros de vida, alcanzan a \$129.737.204.000.- (ciento veintinueve mil setecientos treinta y siete millones doscientos cuatro mil pesos).

Esto, atendiendo a lo señalado en el Artículo doce del Estatuto, que dispone que el sesenta y tres por ciento de los excedentes de cada ejercicio, incrementen los fondos patrimoniales.

RESULTADO DEL EJERCICIO

Se expuso que durante el período dos mil dieciocho a dos mil veintidós, seguros generales presentó utilidades, a excepción del año dos mil veintiuno que presentó una pérdida en el ejercicio contable producto de la nula prima directa del año y la baja rentabilidad de las inversiones financieras en ese periodo por los vaivenes económicos del mercado.

Al año dos mil veintidós, se mantiene en "cero" la venta de seguros, no obstante, hubo un incremento del resultado de las inversiones financieras, por el mejoramiento que se produjo en las condiciones del mercado, lo que finalmente implicó que esta compañía genere un resultado del ejercicio positivo.

Seguros Vida presentó durante el período dos mil dieciocho a dos mil veintidós utilidades con un comportamiento variable y una tendencia al alza, y al año dos mil veintidós, obtuvo un resultado positivo del ejercicio, por el aumento de tasas del mercado y el efecto positivo del costo corregido de las inversiones inmobiliarias.

INDICADORES PRINCIPALES

Se indicó que, para Seguros Generales, el indicador de endeudamiento: Pasivo Exigible a Patrimonio, mantuvo en los últimos cinco años deudas con terceros, muy por debajo del límite máximo permitido por el regulador, no existiendo pasivos con entidades financieras, permitiendo, en casos de requerir nuevas inversiones o situaciones imprevistas, disponer de financiamiento interno, sin afectar su situación financiera y patrimonial.

Para el indicador de rentabilidad: utilidad a patrimonio, el año dos mil veintidós, Mutualidad Seguros Generales mejoró su posición respecto del año dos mil veintiuno, a pesar de mantener la suspensión de comercialización, dado el buen comportamiento de las inversiones financieras.

Y en cuanto a Fortaleza Patrimonial, Mutualidad de Carabineros de Seguros Generales ha presentado históricamente una holgura patrimonial respecto del Patrimonio de Riesgo. En este sentido si bien el indicador sufrió una leve reducción el patrimonio neto superó ampliamente el patrimonio de riesgo, siendo cinco veces mayor, pese a la suspensión de comercialización impuesta por el consejo de la comisión para el mercado financiero.

Se expuso que, para Seguros de Vida, el indicador de endeudamiento: Pasivo Exigible a Patrimonio, mantuvo en los últimos cinco años deudas con terceros, muy por debajo del límite máximo permitido por el regulador, no existiendo pasivos con entidades financieras, permitiendo, en casos de requerir nuevas inversiones o situaciones imprevistas, disponer de financiamiento interno, sin afectar su situación financiera y patrimonial.

Para el indicador de Rentabilidad: Utilidad a Patrimonio, el año dos mil veintidós, Mutualidad Seguros Vida mejoró su posición respecto del año dos mil veintiuno, a pesar de mantener la suspensión de comercialización de préstamos y seguros, a excepción del seguro de vida y el SECOSA, dado el buen resultado de las inversiones en instrumentos financieros y los efectos contables de valorización de inversiones inmobiliarias.

Respecto de la Fortaleza Patrimonial, para Mutualidad de Carabineros Seguros de Vida, según las disposiciones legales y normativas vigentes para Mutualidades, se tiene que el Patrimonio Neto es igual a su Patrimonio de Riesgo, por lo que su fortaleza patrimonial siempre será igual a uno.

Complementando lo señalado en la parte introductoria de los Hechos e Hitos Relevantes dos mil veintidós, se hace presente a los asegurados asistentes que, pese a que Mutualidad de Carabineros está sometida a las restricciones antes descritas respecto de la comercialización de seguros distintos al seguro de vida obligatorio y de otorgamiento de préstamos, presenta una fortaleza patrimonial importante, con inversiones de alta calidad crediticia, lo que se evidencia en el cumplimiento acabado de los indicadores de solvencia requeridos por el ente regulador.

Lo anterior implica que, entre otros aspectos, la Corporación cumpla con todos los compromisos adquiridos, tanto a nivel de pago de siniestros, como con los pagos con sus proveedores y acreedores.

Por otra parte, las reservas técnicas corresponden a pasivos financieros que emanan de los contratos de seguros, donde dichas reservas están debidamente respaldadas por activos representativos conforme a las disposiciones legales y regulatorias. Lo anterior significa que se cuenta con los recursos suficientes para cubrir el cien por ciento de los compromisos suscritos.

Se anuncia además que en una fecha muy próxima se dará inicio al proceso de Devolución de Experiencia Favorable (DEF) del Seguro Complementario de Salud, para el periodo dos mil veinte.

Se finaliza la presentación saludando a los asegurados y a sus familias, reiterando que se han realizados todos los esfuerzos para regularizar normativa y financieramente a Mutualidad de Carabineros, lo cual ha significado estar al día en los estados financieros, mejorar la opinión de los auditores, haber obtenido buenas evaluaciones de las clasificadoras de riesgo y no haber sido observados recientemente.

Se señala que todos estos aspectos y otros que están en desarrollo, dan esperanzas en que próximamente sean levantadas las restricciones de comercialización y entrega de excedentes y que se volverá a entregar mayores y mejores productos a las aseguradas y asegurados, con la calidad y oportunidad de servicios que se merecen, ya que se está ejecutando además un exhaustivo proceso de transformación basado principalmente en un cambio cultural y digital, con énfasis en poner el centro de la atención en satisfacer las necesidades de los asegurados.

Terminada la presentación el Secretario del Consejo informa al Presidente que a través del chat de la reunión se han recibido algunas preguntas, y que se han seleccionado algunas para ser respondidas en forma inmediata:

Las preguntas fueron las siguientes:

Pregunta N°1: ¿Mutualidad podrá volver a otorgar préstamos?

Respuesta: Una vez que la Comisión para el Mercado Financiero levante la restricción de los préstamos está planificado volver a otorgar estos productos.

Pregunta N°2: ¿Qué entidad es la responsable de haber contratado el Seguro con Help?

Respuesta: Help es la empresa que se adjudicó el seguro complementario de salud de Carabineros en un proceso de licitación.

Pregunta N°3: ¿Cuándo se pagarán los saldos pendientes de pago de la devolución de experiencia favorable SECOSA, ya que solo fueron pagados hasta el dos mil diecinueve?

Respuesta: Se señala que en la presentación se indicó que ya están determinadas las devoluciones correspondientes al año dos mil veinte y este proceso se iniciará en los próximos días, para que los asegurados estén atentos a la Sucursal Virtual.

Pregunta N°4: ¿Cuáles son los fonos y correo del Centro de Atención al Usuario?

Respuesta: El teléfono es el 600 200 6200 y el correo es contacto@mutucar.cl

Pregunta N°5: En definitiva, ¿Cuándo se levantarán los castigos de la CMF y se podrán realizar operaciones como préstamos?

Respuesta: Como ya está entregada la información de los estados financieros en cumplimiento normativo, se manifiesta que durante el año pudiese producirse el levantamiento de las restricciones, donde está planificado comercializar nuevos productos de seguros y préstamos.

Pregunta N°6: ¿Qué pasa con el seguro de vida en situación de retiro?

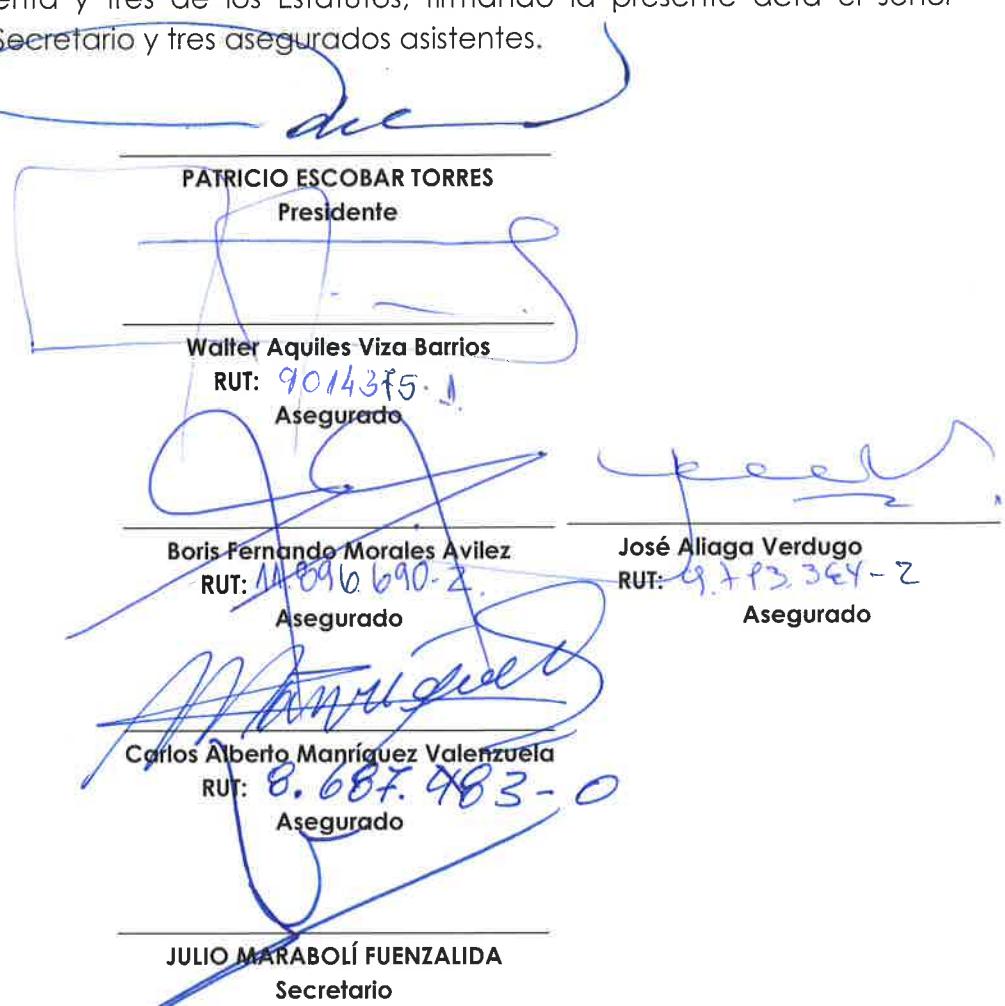
Respuesta: Es voluntario y por lo tanto se hace un llamado a los asegurados a mantener este seguro con la Corporación.

A su vez se indica a los asegurados, que, de existir más preguntas realizadas durante la presente Junta, se ha dispuesto a la Administración de Mutualidad que se otorguen las respuestas directamente al correo electrónico de los interesados.

Además, se dispone a la Administración levantar el acta respectiva de la realización de la presente Junta General Ordinaria de Asegurados, junto con contactar a tres asegurados de los que se ha certificado que han estado presentes durante el desarrollo de la Junta, con el fin de que puedan firmar la presente acta, y realizar todas las demás acciones administrativas pertinentes.

El Señor Presidente agradece la participación de quienes estuvieron presentes en esta actividad y reitera el compromiso del Consejo de Administración de seguir trabajando para lograr en el más breve plazo, la normalidad operacional para volver a comercializar seguros y otorgar préstamos a los asegurados, como asimismo indica que a través de correo electrónico y por la Página Web se estarán informando los grados de avances en las distintas materias.

El Secretario da por finalizada la Junta, siendo las diecisésis horas nueve minutos, habiéndose cumplido con el objeto de la convocatoria, todo de acuerdo a lo indicado en el Artículo cuarenta y tres de los Estatutos, firmando la presente acta el señor Presidente, el señor Secretario y tres asegurados asistentes.



Junio 14, 2023

ANEXO N°1**CERTIFICADO DE ASISTENCIA EMITIDO POR E-VOTING****CERTIFICADO**

Junta General de Asegurados 2023
Mutualidad de Carabineros

Presidida por don Patricio Andrés Escobar Torres, rut 10.653.457-8, se dio inicio a la Junta General de Asegurados 2023 de la Mutualidad de Carabineros a las 15:00 hrs. del día miércoles 14 de junio de 2023.

Total asistencia

- | | | |
|------------------------|---|--------|
| ● Total Asegurados | : | 98.571 |
| ● Asegurados presentes | : | 625 |
| ● (%) Quórum | : | 0,63% |

Para ser considerado formalmente como asistente a la convocatoria, cada asegurado debió autenticarse en la plataforma de EVoting, mediante el ingreso de su clave única o su Rut y Número de Documento de su carnet de identidad, así como responder correctamente cuatro preguntas personales.

**NICOLE
MOLINA
BAUTISTA**

Firmado digitalmente
por NICOLE MOLINA
BAUTISTA
Fecha: 2023.06.15
12:10:21 -04'00'

Nicole Molina Bautista
Subgerenta de Juntas y Asambleas
E-Voting Chile SpA

ANEXO N° 2



The image features the Mutucar logo at the top right, consisting of two stylized human figures and the word "Mutucar" with "Corporación de Seguros" underneath. Below the logo, there is a list of bullet points providing information about the company:

- Somos una Corporación de Seguros **sin fin de lucro**.
- Estamos compuestos por la Compañía de **Seguros de Vida** y la Compañía de **Seguros Generales**.
- Hemos estado junto a nuestros asegurados y sus familias por **106 años**.



Nuestro Propósito



Encontramos nuestro propósito, que es "brindar **apoyo y seguridad** a quienes nos entregan seguridad".

Estamos en la misión de mantener y administrar el seguro de vida de las personas que prestan servicio en Carabineros de Chile y la Policía de Investigaciones

Ofreciendo de acuerdo a sus necesidades otros seguros, prestaciones económicas y servicios inmobiliarios

Junto con la entrega de servicios y prestaciones para beneficio y protección de sus familias.

Porque somos una organización con foco social, queremos ser **cercanos y apoyar tus decisiones**.

Nuestros Valores



Los cinco valores que sostienen **nuestra cultura** son:

Responsabilidad

Confianza

Respeto

Solidaridad

Compromiso



Consejo de **Administración**



Nuestras Personas



**Departamento de Seguros**

Atendemos tus necesidades mediante una
asesoría de calidad y transparente.

Nuestro compromiso es asegurar tu tranquilidad.
En nuestra gestión la **calidad de atención** a nuestros asegurados es nuestra prioridad número uno.

**Departamento de Préstamos**

Somos cercanos, para efectos de
apoyar y orientar tus decisiones.

Departamento
InmobiliarioDepartamento
Beneficios para los
Asegurados

Brindarles **servicios adicionales y beneficios exclusivos** que complementan su
experiencia como asegurados es nuestro compromiso.



El **resguardo de eventuales riesgos** asociados a nuestros seguros es clave en nuestra gestión.

Organización de Personal en Retiro

Mut

Cuenta en R\$

Iniciar la clase de retiro.

INICIAR

 No soy un robot

Si no utilizas este servicio, regístrate
para recibir tu clave privada aquí.



Comisión Mutualista / Consulta: Puedes consultar o comunicarte al teléfono +569 5751 2306 o al correo: opr@mutucar.cl

Departamento Inmobiliario



Departamento Beneficios para los Asegurados



Brindarles **servicios adicionales y beneficios exclusivos** que complementan su experiencia como asegurados es nuestro compromiso.

Departamento Administrativo



Departamento de Estudios, Análisis y Control de Riesgos y Actuariado



Departamento de Finanzas



El **resguardo de eventuales riesgos** asociados a nuestros seguros es clave en nuestra gestión.

Auditoría Interna



Asesoría Legal y Cumplimiento



Departamento de Informática



Transformación



Seguridad de la Información

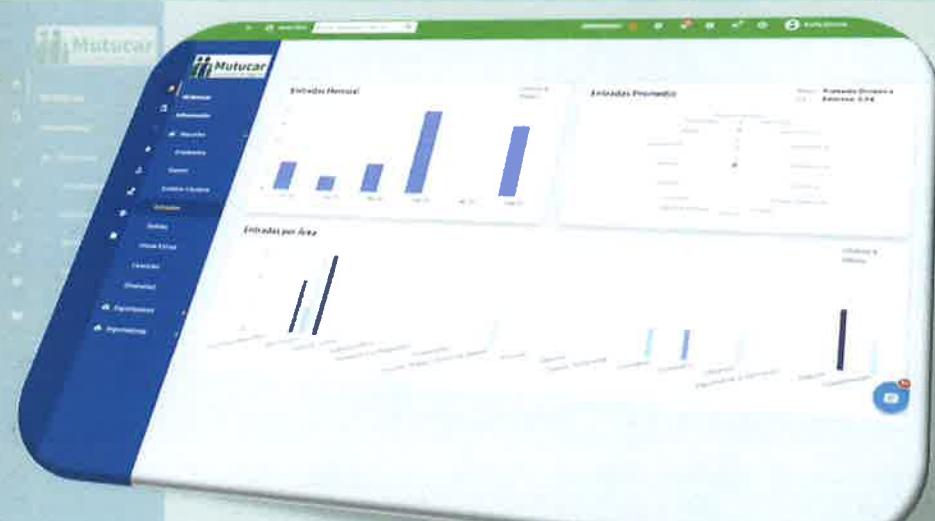


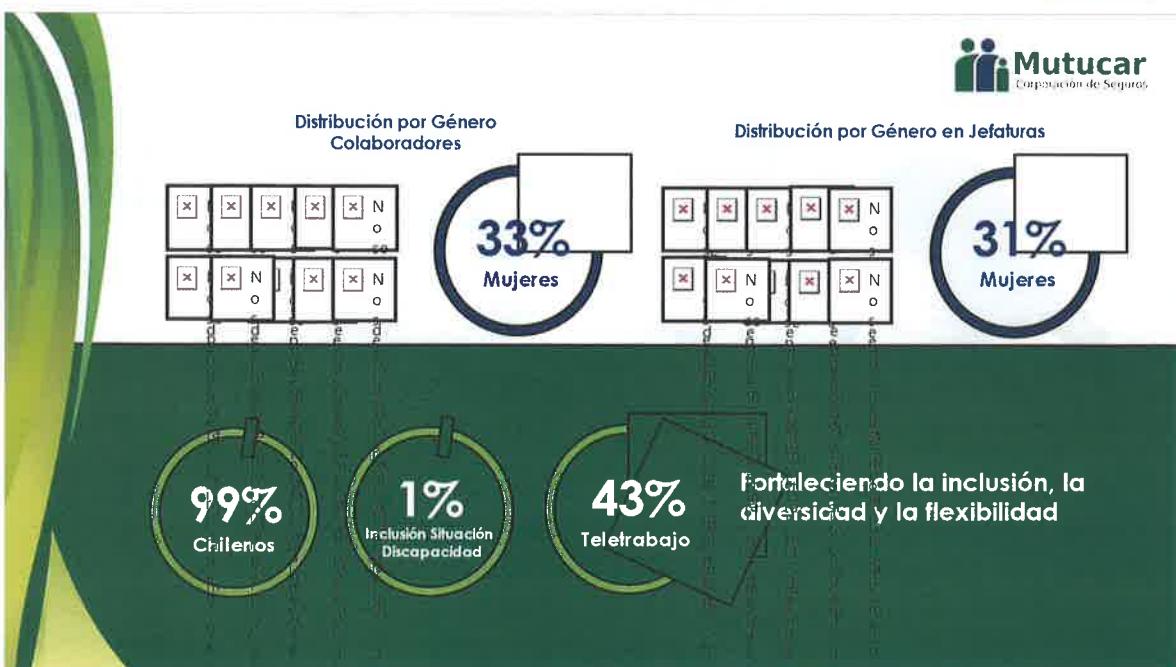
Departamento de Gestión de Personas



Promovemos una cultura de **integridad y responsabilidad** donde los principios de ética y buena conducta son responsabilidad de cada uno de nosotros.

Estamos comprometidos con la **protección de tus datos personales y financieros**.





A screenshot of a learning management system interface. At the top, it shows a user profile for "Karla Andrea" with a progress bar for a course. Below this, there are sections for "Cursos respondidos", "Mis Recomendados", and "Mis proyectos". A large "Próximos a vencer" section displays a course titled "Introducción a la seguridad de la información y ciberseguridad" with a due date of "30/6/2023" and a duration of "22m". There are buttons for "Comenzar Curso" and "Detalles".



Hechos e Hitos Relevantes 2022

Mutualidad de Carabineros orientada por la transparencia, reporta los siguientes hechos e hitos relevantes:

- Normalización de la Contabilidad de las Compañías del Primer y Segundo Grupo.
- Normalización de procesos y procedimientos.
- Proyecto Centro Atención al Usuario (CAU).
- Clasificación de Riesgos.
- Sucursal Virtual.
- Fortalecimiento del Control Interno.
- Actualización Sistema de Gestión de Riesgos.



Nueva Página Web y Sucursal Virtual



Centro de Atención al Usuario



Nuevo Core de Seguros



Nuevo Core de Seguros

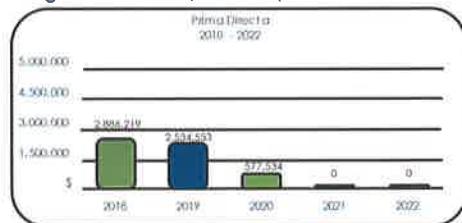


Información Financiera



Prima Directa

Seguros Generales / Miles de \$



Seguros Vida / Miles de \$



Prima Directa por Producto

Seguros Vida / Miles de \$

DETALLE	2018	2019	2020	2021	2022
Seguro Colectivo Vida	10.666.712	11.263.890	11.761.230	11.939.066	12.531.971
Seguro Renta Temporal	829.947	886.021	489.956	0	0
Protefa	2.618.462	2.863.960	1.236.973	-172	-493
Seguro Dotal 10	2.693.614	2.531.513	1.986.622	1.382.761	898.023
Seguro Dotal 20	120.449	115.211	109.420	107.462	112.362
Desgravamen Mutucar	1.149.003	1.304.594	1.107.885	870.520	676.048
Desgravamen Tercero	757.502	777.300	672.478	518.313	415.800
Desgravamen FAS	163.335	152.597	50.432	19.668	9.858
Secosa	12.919.000	11.624.877	9.438.851	11.525.481	14.010.188
TOTAL	31.918.024	31.519.963	26.853.847	26.363.099	28.653.756

Siniestros Pagados por Producto

Seguros Vida / Miles de \$

DETALLE	2018	2019	2020	2021	2022
Seguro Colectivo Vida y Seguro Renta Temporal	3.369.560	4.194.684	3.390.452	4.917.727	6.333.457
Protefa	490.176	542.437	385.668	19.663	13.920
Seguro Dotal 10 y Dotal 20	32.712	43.132	13.629	12.723	52.461
Desgravamen Mutucar	221.377	159.970	151.441	257.636	202.420
Desgravamen Tercero	93.852	281.181	55.013	168.932	202.838
Desgravamen FAS	44.805	67.314	52.998	8.133	67.455
Secosa	10.585.792	11.580.633	10.672.821	12.457.345	13.198.236
TOTAL	14.838.274	16.869.351	14.722.022	17.842.159	20.070.820

Rescates y Vencimientos Pagados por Producto



Seguros Vida / Miles de \$ Pago de Vencimientos

DETALLE	2018	2019	2020	2021	2022
Seguro Dotal 10 y Dotal 20	1.172.579	922.822	1.171.358	1.150.298	651.185
TOTAL	1.172.579	922.822	1.171.358	1.150.298	651.185

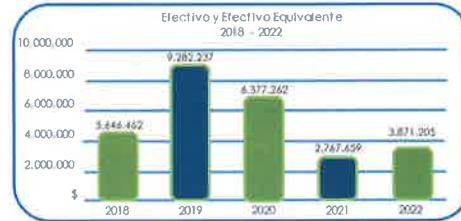
Gestión Financiera: Efectivo y Efectivo Equivalente



Seguros Generales /Miles de \$



Seguros Vida / Miles de \$



Gestión Financiera: Inversiones



Seguros Generales /Miles de \$



Seguros Vida / Miles de \$



Gestión Financiera: Reservas Técnicas

Seguros Generales /Miles de \$



Seguros Vida / Miles de \$



Gestión Financiera: Reservas Patrimoniales

Seguros Generales /Miles de \$



Seguros Vida / Miles de \$



Gestión Financiera: Resultado del Ejercicio

Seguros Generales /Miles de \$



Seguros Vida / Miles de \$



Gestión Financiera: Indicadores Principales

Seguros Generales

Fortaleza Patrimonial <small>(Millones de US\$) - Cifras en Miles de Miles de \$</small>					
DETALLE	2018	2019	2020	2021	2022
Patrimonio Neto	15.269.114	16.168.795	16.993.198	16.414.933	16.923.687
Patrimonio de Riesgo	2.480.921	2.547.895	2.616.330	2.789.257	3.159.988
Fortaleza Patrimonial	6	6	6	6	5

Gestión Financiera: Indicadores Principales

Seguros Vida

Fortaleza Patrimonial <small>(Millones de US\$) - Cifras en Miles de Miles de \$</small>					
DETALLE	2018	2019	2020	2021	2022
Patrimonio Neto	123.506.169	129.827.964	130.850.100	133.813.933	167.133.780
Patrimonio de Riesgo	123.506.169	129.827.964	130.850.100	133.813.933	167.133.780
Fortaleza Patrimonial	1	1	1	1	1



C E R T I F I C A D O

De conformidad con lo establecido en la Circular N° 991, de fecha 23 de enero de 1991, de la Superintendencia de Valores y Seguros, hoy Comisión para el Mercado Financiero, en mi calidad de Gerente de Mutualidad de Carabineros, certifico que la copia de la presente Acta de la Junta General Ordinaria de Asegurados de Mutualidad de Carabineros, celebrada con fecha 14 de junio de 2023, es copia fiel del original que rola estampado en el libro de Junta Generales de Asegurados de Mutualidad de Carabineros.

Santiago, 03 de julio de 2023.

