

HECHO ESENCIAL

COMPAÑÍA DE SEGUROS CONFUTURO S.A.

(SOCIEDAD ANÓNIMA ESPECIAL)

Santiago, 23 de marzo de 2020

-

Señor
Joaquín Cortez Huerta
Presidente
Comisión para el Mercado Financiero
Presente

Ref.: Informa Hecho Esencial - Plan de Continuidad Operacional

De nuestra consideración,

En cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 9 y 10 de la Ley N° 18.045 sobre Mercado de Valores, Circulares N° 662 y N°911 de esa Comisión para el Mercado Financiero, y demás normativa vigente, en representación de **Compañía de Seguros Confuturo S.A.**, ("La Sociedad"), informamos a Ud. en carácter de hecho esencial, las siguientes medidas que hemos tomado debido a la contingencia nacional por pandemia de coronavirus COVID-19, con el fin de resguardar la salud de nuestros colaboradores, clientes, proveedores y la comunidad en general, y asegurar la continuidad operacional de nuestra Compañía, de modo de cumplir adecuadamente nuestras obligaciones legales:

- Respecto de los colaboradores de la Compañía, se ha establecido un sistema de Teletrabajo para todos aquellos que, de acuerdo a la naturaleza de las funciones que realizan, pueden ejercerlas de manera remota. Adicionalmente, se ha establecido el sistema de teletrabajo para todos los colaboradores pertenecientes a grupos de riesgo. Todo lo anterior, de acuerdo a las recomendaciones del Ministerio de Salud.
- A efectos de poder llevar a cabo la medida anteriormente descrita, se habilitaron los medios tecnológicos disponibles, resguardando las medidas de ciberseguridad necesarias para su correcta implementación.
- A través de múltiples comunicaciones enviadas por nuestro departamento de Recursos Humanos, se ha informado a nuestros colaboradores respecto a las medidas de prevención y seguridad y de las diversas recomendaciones, tanto del Gobierno como de la OMS, con el fin de evitar el riesgo de contagio y propagación del virus y propiciar el autocuidado.
- Por su parte, respecto de los colaboradores que, en razón de la naturaleza de sus funciones, siguen prestando sus servicios en contingencia, desde nuestras dependencias y sucursales, junto con extremar las medidas de higiene, limpieza y la capacitación para el autocuidado, se realizó la entrega individual de alcohol gel a las ejecutivas de atención a clientes, se dispuso alcohol gel en la dependencias, se implementaron medidas de sanitización periódica, y se dispuso de un protocolo de atención que contempla, entre otras medidas, distancia mínima

entre personas y protocolos de higiene, entre otras medidas tendientes a proteger la salud de colaboradores y clientes.

- Con el fin de disminuir al máximo el riesgo para nuestros clientes, se ha comunicado tanto a los asegurados como a los intermediarios, que privilegien el uso de los canales digitales y call center que provee la Compañía que permiten la realización de la gran mayoría de los trámites y transacciones, de modo que puedan permanecer en sus hogares.
- En este mismo contexto, la Compañía ha puesto especial énfasis en sus comunicaciones con clientes del segmento de pensionados para que prefieran las vías de pago electrónicas para el cobro de sus pensiones, de manera que eviten desplazamientos y aglomeraciones.
- En concordancia con los puntos anteriores, a contar de hoy, lunes 23 de marzo de 2020, el horario de atención de nuestras sucursales a nivel nacional es de 9:00 horas y hasta las 14:00 horas, en horario continuado. Durante dicho horario, las sucursales operarán de manera regular proporcionando todos los servicios habituales, con las medidas de resguardo correspondientes. Esta situación fue comunicada a todos nuestros clientes.
- Como situación especial, se ha efectuado el cierre de la sucursal de Copiapó. El cierre de la sucursal ha sido debidamente informado a nuestros clientes y se monitoreará para ver la pertinencia de nuevas acciones. Respecto de esta sucursal, tenemos un protocolo de atención operando a través de Call Center y de un teléfono en la sucursal a través del cual se resuelve toda atención que los clientes requieran y se coordina cualquier trámite presencial que no pueda ser resuelto por otro medio.
- Destacamos que las funcionalidades y servicios requeridos por nuestros asegurados se encuentran disponibles a través de nuestros canales digitales en www.confuturo.cl, y a través de nuestro Contact Center, cuyo horario de atención es de lunes a jueves de 09:00 a 17:30 hrs y viernes de 09:00 a 13:30 hrs, en horario continuado.
- Por su parte, nuestra Casa Matriz, ubicada en Av Apoquindo 6750, piso 17, 18 y 19, Las Condes, Región Metropolitana, considerando las restricciones propias de las condiciones actuales de trabajo, se mantiene operativa con el personal mínimo.

Sin perjuicio de lo anteriormente informado, hacemos presente a Ud. que estamos monitoreando, en forma diaria la evolución de los efectos de la pandemia, con el fin de implementar las medidas de protección de la salud de los colaboradores y clientes, así como también la completa operatividad de la Compañía, y la evolución de las variables críticas que impactan el negocio.

Finalmente, informamos a Ud. que las medidas señaladas anteriormente y las medidas adicionales que se tomen en función del desarrollo del COVID -19 y de las medidas a decretar por las autoridades, serán informadas debidamente a nuestros clientes.

Sin otro particular saluda muy atentamente a usted,



Mauricio Fasce Pineda
Gerente Comercial
Compañía de Seguros Confuturo S.A.