

Mutual de Seguros de Chile

**MEMORIA**

**ANUAL 2018**



Mutual de Seguros de Chile

SOMOS GENTE DE SEGUROS DESDE 1919



99 años asegurando a la  
familia chilena.

Mutual de Seguros de Chile

SOMOS GENTE DE SEGUROS DESDE 1919

# ÍNDICE

MEMORIA ANUAL  
2018

04

CARTA DEL  
PRESIDENTE

07

LA  
CORPORACIÓN

12

CONSEJO DIRECTIVO

14

ADMINISTRACIÓN

## CORPO RATIVO

## INSTITU CIONAL

18

SOMOS  
MUTUAL

19

A LO LARGO  
DE CHILE

20

NUESTROS  
PRODUCTOS

38

HECHOS RELEVANTES  
Y POLÍTICAS DE  
DESARROLLO

43

INFORMACIÓN  
OPERACIONAL &  
FINANCIERA

53

ESTADOS  
FINANCIEROS

154

INFORME DE  
LOS AUDITORES  
INDEPENDIENTES

158

CERTIFICADO  
TÉCNICO  
ACTUARIAL

## FINAN CIERO



“Avanzar permanentemente en pro del objetivo trazado por nuestros fundadores y las generaciones que los han seguido, con respeto a la tradición que nos enorgullece, atentos e innovadores ante los nuevos escenarios que debamos enfrentar”.

Eugenio Cornejo Lacroix, Presidente del Consejo Directivo.

## Carta del Presidente del **CONSEJO DIRECTIVO**

Estimados Asociados:

En mi calidad de Presidente del Consejo Directivo de Mutual de Seguros de Chile, tengo el agrado de dirigirme a ustedes para presentarles la Memoria Anual y Estados Financieros, correspondientes al ejercicio del año 2018.

Durante este ejercicio, nuestra Corporación ha cumplido 99 años de existencia, y se prepara para la celebración de su primer centenario durante el año 2019, todo lo cual es un logro muy significativo, que implica para todas las personas que pertenecemos a esta Institución el privilegio de presenciar los frutos del sueño de quienes la forjaron con visión de futuro, que hoy en día podemos observar y participar en toda su magnitud.

Al revisar la gestión de Mutual de Seguros de Chile durante el año 2018, puedo señalar, con gran satisfacción, que ella se ha mantenido en un sitial de alta calificación, gracias a una sólida gestión y administración prudente de sus recursos, caracterizada en los últimos años por innovación y crecimiento y con una estructura de gobierno corporativo alineada a las mejores prácticas del mercado asegurador, cualidades que le permiten continuar con una clasificación de riesgo alcanzada por pocas entidades en el mercado asegurador nacional, como es la categoría AA+.

La política de inversiones de Mutual va totalmente de la mano con la formulación de su Planificación Estratégica.

Es así como ante las menores tasas de interés que se observan en los instrumentos de renta fija tradicionales y la elevada volatilidad existente en los mercados bursátiles durante el último año, hemos aumentado nuestra participación en otro tipo de activos, como son los mutuos hipotecarios, leasing y bienes raíces para renta, y esperamos en los años venideros continuar incrementando nuestras colocaciones en nuevas categorías de inversiones, tanto nacionales como internacionales, que nos permitan diversificar nuestra cartera y acceder a mejores retornos.

En este mismo sentido, las inversiones en bienes raíces de uso propio también han sido parte de nuestra política, tomando en cuenta, además, nuestro objetivo de calidad de servicio y el firme propósito de acercarnos a nuestros Asociados. De esta forma, hemos continuado con nuestro plan de expansión geográfica, estando muy próximos a la inauguración de una nueva sede en la ciudad de Puerto Montt y proyectando nuevas oficinas para las sucursales en La Serena y Arica. De esta forma, continuaremos con nuestro propósito de brindar una mayor y mejor cobertura territorial, entregando un importante apoyo y asistencia a la gran cantidad de asegurados a lo largo del territorio nacional.

En nuestra línea de negocios, los desafíos más relevantes dicen relación con la capacidad para rentabilizar y transformar en nuevas coberturas el importante esfuerzo realizado en inversiones y expansión geográfica. Así es como en nuestro crecimiento también se ha diversificado nuestra cartera de productos, evolucionando hacia escenarios de refocalización, que además considera el desarrollo y especialización de la fuerza de venta, lo cual complementa la distribución de nuestros servicios.

En el ámbito tecnológico, también estamos en constante renovación, desarrollando proyectos que nos han permitido implementar nuevas herramientas de control, robustecer nuestro soporte operacional, y crear otras que mejoran nuestros sistemas, entre ellas, las plataformas de ciberseguridad y comunicaciones, totalmente en línea con las que administra la industria.

En temas corporativos, el año 2018 no ha sido fácil para nuestra Institución. En distintos ámbitos regulatorios y de opinión pública, nuestra Corporación ha sido aludida directa e indirectamente, a consecuencia de la investigación llevada a cabo por la Comisión Especial Investigadora de las Mutuales de la Cámara de Diputados, y del Dictamen N° 26247 del presente año, de la Contraloría General de la República, que estableció que el Comandante en Jefe de la Armada y el Director General del Personal de la Armada no pueden integrar el Consejo Directivo de nuestra

Corporación. Con ello, se ha puesto término a una extensa y fructífera práctica, reconocida en nuestros estatutos, de la integración y participación en el Consejo de esos altos oficiales de la Armada, por lo que hemos tenido que lamentar su renuncia al cargo de consejeros. Vayan pues para el Almirante don Julio Leiva Molina y para el Vicealmirante don Arturo Undurraga Díaz, nuestras palabras de sentido reconocimiento y gratitud por la labor que realizaron como consejeros de nuestra Corporación.

Como ha sido nuestra característica, hemos enfrentado esta situación de manera abierta y clara, en defensa de los mejores intereses de la Mutual, y dando cumplimiento a lo dispuesto por las autoridades en las materias que les competen.

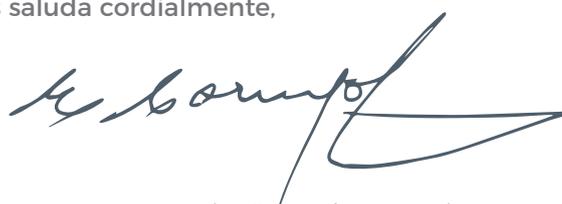
Por otra parte, con el afán de asegurar que la Corporación mantenga su estructura de gobierno corporativo alineada a las mejores prácticas del mercado asegurador, el Consejo Directivo ha estimado necesario estudiar una reforma de los estatutos de la Mutual, que esperamos poder presentar prontamente a una Asamblea General Extraordinaria de Asociados.

Así, con una intensa y comprometida labor de todo el equipo de ejecutivos y del Consejo Directivo, seguimos caminando a paso firme hacia el hito histórico, cada vez más próximo, de alcanzar nuestro centenario.

Ese es el espíritu que nos alienta: avanzar permanentemente en pro del objetivo trazado por nuestros fundadores y las generaciones que los han seguido, con respeto a la tradición que nos enorgullece, atentos e innovadores ante los nuevos escenarios que debemos enfrentar, pero con la sobriedad que acostumbramos a emplear en la toma de decisiones, ciertos de que el futuro será el resultado del empeño y pasión que entreguemos en nuestro trabajo de hoy.

Sirvan estas líneas para agradecer a todos nuestros Asociados su confianza en nuestra gestión y a los señores Consejeros que han acompañado al suscrito en la delicada tarea de dirigir esta Corporación. Iguales agradecimientos vayan para el personal ejecutivo y todos los colaboradores de Mutual, que con su lealtad y eficiencia constituyen el soporte más sólido de nuestro crecimiento.

Les saluda cordialmente,



**Eugenio Cornejo Lacroix**  
Presidente



# CORPORACIÓN

## Identificación Básica

Nombre	: Mutual de Seguros de Chile
RUT	: 70.015.730-K
Casa Matriz	: Molina N° 446, Valparaíso
Teléfono	: (32) 232 6700
Fax	: (32) 232 6757
Casilla	: 21-V, Valparaíso
Sitio Web	: <a href="http://www.mutualdeseguros.cl">www.mutualdeseguros.cl</a>

## Constitución Legal

Mutual de Seguros de Chile fue fundada en 1919 como una corporación de derecho privado sin fines de lucro, mediante escritura pública de fecha 15 de septiembre del mismo año, otorgada ante el Notario de Valparaíso señor Arturo Bascuñán Cruz.

Su personalidad jurídica fue concedida, y sus estatutos aprobados, por Decreto N° 1.818 del Ministerio de Justicia, del 5 de noviembre de 1919.

## Reaseguro

La Corporación mantiene dos contratos de reaseguro: uno de tipo proporcional, y otro catastrófico, ambos con la Compañía de Reaseguro Mapfre Re.

## Audidores Externos

PricewaterhouseCoopers Consultores Auditores SpA.

## Clasificadores de Riesgo

- Feller-Rate Clasificadora de Riesgo Limitada.
- ICR, Clasificadora de Riesgo Limitada.

## Marco Legal y Reglamentario

Como Corporación de derecho privado sin fines de lucro, Mutual de Seguros de Chile se rige por sus estatutos y por las normas contenidas en el Título XXXIII del Libro Primero del Código Civil que resulten aplicables.

Como entidad aseguradora, la Corporación se rige por las normas contenidas en el Decreto Ley N° 1.092, de 1975; en el Decreto con Fuerza de Ley N° 251, de 1931, del Ministerio de Hacienda; en el Título VIII del Libro II del Código de Comercio, relativas al contrato del seguro; en el artículo 7° de la Ley N° 18.660, de 1987; y por la normativa especial dirigida al mercado asegurador, que al efecto, y en ejercicio de sus atribuciones legales, son dictadas por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF).

De acuerdo con sus estatutos, los excedentes anuales que se producen en cada ejercicio financiero, son destinados a incrementar su patrimonio, a través del Fondo para Bonificar a Asociados, el Fondo de Previsión y Ayuda Mutua, y al Fondo de Guerra y Eventualidades.



# GOBIERNO CORPORATIVO



## Consejo Directivo y Comités

El Gobierno Corporativo de Mutual de Seguros de Chile se ha desarrollado en base a las mejores prácticas y principios establecidos en la Norma de Carácter General N° 309, de la Superintendencia de Valores y Seguros, cuya continuadora es la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), la cual, además, establece los principios del Sistema de Gestión de Riesgos y Control Interno.

Actualmente está compuesto por un Consejo Directivo formado por 10 integrantes, quienes además de reunirse periódicamente en las sesiones de Consejo, participan activamente junto a los gerentes en los distintos comités, que se han definido en función de las especialidades y complejidades propias de la actividad aseguradora, lo que permite aumentar la efectividad de la gestión, control y supervisión de los negocios y sus riesgos. Los Comités conformados por el Consejo Directivo son los siguientes: Comité de Finanzas e Inversiones, Comité de Gobernabilidad y Administración, Comité de Auditoría, Administración de Riesgos y Cumplimiento, Comité Técnico, Operaciones y Tecnologías de la Información y Comité de Desarrollo Estratégico.

## Ética y Cultura Corporativa

Uno de los principios que rige el actuar de la Corporación consiste en brindar protección y tranquilidad a sus asegurados. De esta manera, se busca satisfacer sus expectativas respondiendo con rapidez y calidad a sus compromisos. Para ello, todos los colaboradores adhieren a los principios éticos que se encuentran explicitados en el Código de Ética y Estándares de Conducta.

En Mutual de Seguros de Chile velamos y actuamos con los más altos estándares éticos, procurando siempre hacer lo correcto. Esto nos ha permitido durante casi 100 años ser una institución confiable, equitativa y honesta con nuestros asegurados y colaboradores.



## Gestión de Riesgos

El Sistema de Gestión de Riesgos de la Corporación se encuentra acorde a la naturaleza, complejidad y perfil de sus negocios. Este ha sido diseñado en conformidad a los requerimientos normativos vigentes e incorpora elementos basados en las mejores prácticas, lo que permite a Mutual de Seguros de Chile contar con las herramientas necesarias para gestionar oportunamente los riesgos a los cuales se ve expuesta.

El Sistema se encuentra conformado por una Estrategia de Gestión de Riesgos, Políticas y Procedimientos específicos para los diferentes tipos de riesgos, la definición del Apetito de Riesgo y la realización de una Autoevaluación de Riesgos y Solvencia (ORSA), elementos que sistemáticamente son evaluados y actualizados para garantizar su coherencia y efectividad.

Para la implementación del Sistema de Gestión de Riesgos, se ha definido una estructura funcional en donde participa toda la organización, a través de un esquema de tres líneas de defensa. La primera se refiere a las áreas operativas del negocio, la segunda línea son áreas especialistas que proveen apoyo específico en materias de gestión de riesgos y finalmente, la tercera línea la constituye la función de Auditoría Interna, encargada de verificar el cumplimiento y eficacia de la estructura de control interno.

## Cumplimiento y Modelo de Prevención de Delitos

Según lo dispuesto en la Norma de Carácter General N° 309, de la Superintendencia de Valores y Seguros, cuya continuadora es la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), Mutual mantiene una política que establece las directrices que definen el marco en el que se desarrollan las actividades de la función de cumplimiento, permitiendo al Consejo Directivo y a la Gerencia General, garantizar la observancia de las obligaciones bajo las leyes y reglamentos aplicables a la Corporación, promover una cultura corporativa ética y procurar un adecuado gobierno corporativo.

Entre los principales alcances que tiene esta función también se encuentra velar por el cumplimiento de la regulación y del Modelo de Prevención de Delitos de lavado de activos, financiamiento de actividades terroristas, receptación de especies y cohecho, que establece la Ley N° 20.393 sobre responsabilidad penal para personas jurídicas. La Corporación ha definido la adopción de un Modelo de Prevención, que ha sido evaluado y certificado por la firma ICR Clasificadora de Riesgo Ltda., según lo refiere el artículo 4° de la citada Ley.



**CONSEJO DIRECTIVO Y ADMINISTRACIÓN****CONSEJO DIRECTIVO**

NOMBRE	CARGO	PROFESIÓN
Eugenio Cornejo L.	Presidente	Abogado
Rodolfo Codina D.	Vicepresidente	Almirante (R), ex Comandante en Jefe de la Armada de Chile
Marco Magasich A.	Consejero	Abogado
Sergio Pinto R.	Consejero	Contador General
Gonzalo Basaure O.	Consejero	Gerente General
Cristian Araya E.	Consejero	Contraalmirante, Auditor General de la Armada de Chile
Alexis Guerrero I.	Consejero	Representante del Personal
Ricardo Canelo P.	Consejero	Representante del Personal
Ricardo San Martín P.	Consejero	Abogado

**ADMINISTRACIÓN**

NOMBRE	CARGO	PROFESIÓN
Gonzalo Basaure O.	Gerente General	Ingeniero Comercial e Ingeniero Estadístico, Universidad de Valparaíso. MBA, Magíster en Gestión Empresarial, UTFSM. Máster en Dirección y Organización de Empresas, Universidad de Lleida, España. Diplomado en Gobierno Corporativo, PUC.
Patricio Martínez F.	Gerente Contralor	Contador Auditor, Universidad de Valparaíso. Magíster en gestión, PUCV. Magíster en Planificación y Gestión Tributaria, UAI. Diplomado en Gobierno Corporativo, PUC.
Jorge Osorio B.	Gerente Técnico y Actuario	Ingeniero Civil Industrial, UTFSM. Magíster en Finanzas, Universidad de Chile. Magíster en Planificación y Gestión Tributaria, UAI. Diplomado en Gobierno Corporativo, PUC.
Luis Cavieres G.	Gerente de Inversiones	Ingeniero Civil Industrial, UTFSM. Magíster en Finanzas, Universidad de Chile. Magíster en Planificación y Gestión Tributaria, UAI. Diplomado en Gobierno Corporativo, PUC.
José Bahamonde G.	Gerente de Tecnologías de Información	Ingeniero Civil Informático, UTFSM. MBA, Magíster en Gestión Empresarial, UTFSM. Máster en Dirección y Organización de Empresas, Universidad de Lleida, España. Diplomado en Gobierno Corporativo, PUC.
Pamela Conejeros R.	Gerente de Operaciones	Ingeniero Civil Industrial, PUCV. MBA, Magíster en Administración, Universidad de Chile. Diplomado en Gobierno Corporativo, PUC.
Carlo Salas B.	Gerente de Administración y Finanzas	Ingeniero Civil Industrial, UTFSM. Magíster en Dirección Financiera, UAI.
Edgardo Rojas P.	Gerente de Marketing	Ingeniero Estadístico Universidad de Valparaíso. Magíster en Estadística, Universidad de Valparaíso. Magíster en Finanzas, Universidad de Chile. Diplomado en Gobierno Corporativo, PUC.
Sofía Vera C.	Gerente de Riesgos	Ingeniero Comercial, Universidad de Valparaíso. Magíster en Finanzas, Universidad de Chile. Diplomado en Gobierno Corporativo, PUC.
Juan Ignacio Saavedra G.	Gerente Comercial	Ingeniero Comercial, Universidad de Valparaíso. MBA, Magíster en Gestión Empresarial, PUC (En curso) Diplomado en Gobierno Corporativo, PUC.
Felipe Cornejo G.	Fiscal	Abogado, Universidad de Chile. Magíster en Derecho (LLM), University College of London. Diplomado en Gobierno Corporativo, PUC.

Mutual de Seguros de Chile  
**Consejo Directivo**

---

**CRISTIAN ARAYA E.**  
CONSEJERO

**RICARDO CANELO P.**  
CONSEJERO

**RICARDO SAN MARTÍN P.**  
CONSEJERO

**RODOLFO CODINA D.**  
VICEPRESIDENTE



**GONZALO BASAURE O.**  
CONSEJERO

**ALEXIS GUERRERO I.**  
CONSEJERO

**MARCO MAGASICH A.**  
CONSEJERO

**SERGIO PINTO R.**  
CONSEJERO



**EUGENIO CORNEJO L.**  
PRESIDENTE

## Mutual de Seguros de Chile Administración

---

**JOSÉ BAHAMONDE G.**  
G. TECNOLOGÍAS DE LA  
INFORMACIÓN

**FELIPE CORNEJO G.**  
FISCAL

**LUIS CAVIERES G.**  
G. DE INVERSIONES

**JUAN IGNACIO  
SAAVEDRA G.**  
G. COMERCIAL

**PAMELA CONEJEROS R.**  
G. OPERACIONES



**JORGE OSORIO B.**  
G. TÉCNICO Y  
ACTUARIO

**GONZALO BASAURE O.**  
GERENTE GENERAL

**EDGARDO ROJAS P.**  
G. MARKETING

**PATRICIO MARTÍNEZ F.**  
G. CONTRALOR

**CARLO SALAS B.**  
G. ADMINISTRACIÓN  
Y FINANZAS

**SOFÍA VERA C.**  
G. DE RIESGOS





## Responsabilidad Social y Desarrollo Sostenible

### Número de personas por género

Cargo	Hombres	Mujeres	Total
Directores	9	0	9
Gerentes	8	2	10
Trabajadores	277	488	765

### Número de personas por nacionalidad

Cargo	Chilenos	Extranjeros	Total
Directores	9	0	9
Gerentes	10	0	10
Trabajadores	756	9	765

### Número de personas por rango de edad

Cargo	Menos de 30 años	Entre 30 y 40	Entre 41 y 50	Entre 51 y 60	Entre 61 y 70	Más de 70	Total
Directores	0	0	0	4	4	1	9
Gerentes	0	6	3	1	0	0	10
Trabajadores	124	251	203	160	26	1	765

### Número de personas por antigüedad

Cargo	1-3 años	3-6 años	6-9 años	9-12 años	Más de 12 años	Total
Directores	2	1	1	1	4	9
Gerentes	4	1	1	3	1	10
Trabajadores	490	153	51	42	29	765

### Brecha salarial por género

Cargo	Proporción Ejecutivas/Trabajadoras respecto Ejecutivos/Trabajadores
Gerentes y Subgerentes	99%
Jefes	85%
Profesionales y Técnicos	86%
Administrativos	100%
Agentes de Venta	99%

# SOMOS MUTUAL

Somos reconocidos por el compromiso y cumplimiento de nuestros valores, la calidad en el servicio y la ayuda mutua que ofrecemos a nuestros asegurados y colaboradores.

## Nuestra Visión

Al 2021, ser reconocidos por nuestro compromiso social, lograr un crecimiento relevante en prima directa y consolidar la sostenibilidad de nuestra operación.

## Nuestra Misión

Brindar protección y tranquilidad a nuestros asegurados y sus familias, con coberturas confiables y beneficios que ayuden a enfrentar imprevistos, velando a la vez, por la sostenibilidad financiera de la Corporación.

## Nuestros Valores Corporativos

Para el logro de la misión y visión, se han determinado ciertos atributos a través de los cuales se define el espíritu de la Corporación, como la cultura que la conforma. A continuación se presentan nuestros valores corporativos.



Compromiso con el

### Asegurado

Valoramos la confianza de las personas, respondiendo con rapidez y calidad.



Mejoramiento Continuo

### e Innovación

Asumimos desafíos para generar eficiencia en nuestros procesos.



Trabajo en

### Equipo

El éxito y servicio de excelencia se construye de manera colaborativa.



### Integridad

La confianza, equidad y honestidad con los asegurados son nuestro sello.

# A LO LARGO DE CHILE

## Arica

San Marcos N° 438 Of. 22  
Fono: (58) 2 254 423

## Iquique

Serrano N° 154  
Fono: (57) 2 422 563

## La Serena

Almirante Allard N° 461  
Fono: (51) 2 210 902

## Santiago

Moneda N° 1137, 2do Piso  
Fono: (2) 2 6962 971

Apoquindo N° 4821, Local 101  
Fono: (2) 2 6747 770

Alonso de Córdova N° 5320, Piso 16  
(Plataforma Comercial)  
Fono: (2) 2 6747 786

## Talca

Dos Norte N° 733  
Fono: (71) 2 239 323

## Temuco

Las Heras N° 698  
Fono: (45) 2 213 549

## Puerto Montt

Pedro Montt N°65, OF. 503  
Juan Soler Manfredini N°11, OF. 904.  
Edificio Torre Plaza  
(Plataforma Comercial)

## Antofagasta

Sucre N° 397  
Prat N° 461, Of. 1004  
(Plataforma Comercial)  
Fono: (55) 2 223 591

## Copiapó

Plaza Real, Colipí N°484, Local A-108  
Fono: (52) 2 241 330

## Quilpué

Balmaceda N° 280, Local 3  
Fono: (32) 2 925 616

## Viña Del Mar

Libertad N° 852  
Fono: (32) 2 6062 362

## Valparaíso (Casa Matriz)

Molina N° 446  
Fono: (32) 2 326 700

## Rancagua

Campos N° 630  
Fono: (72) 2 223 969

## Concepción

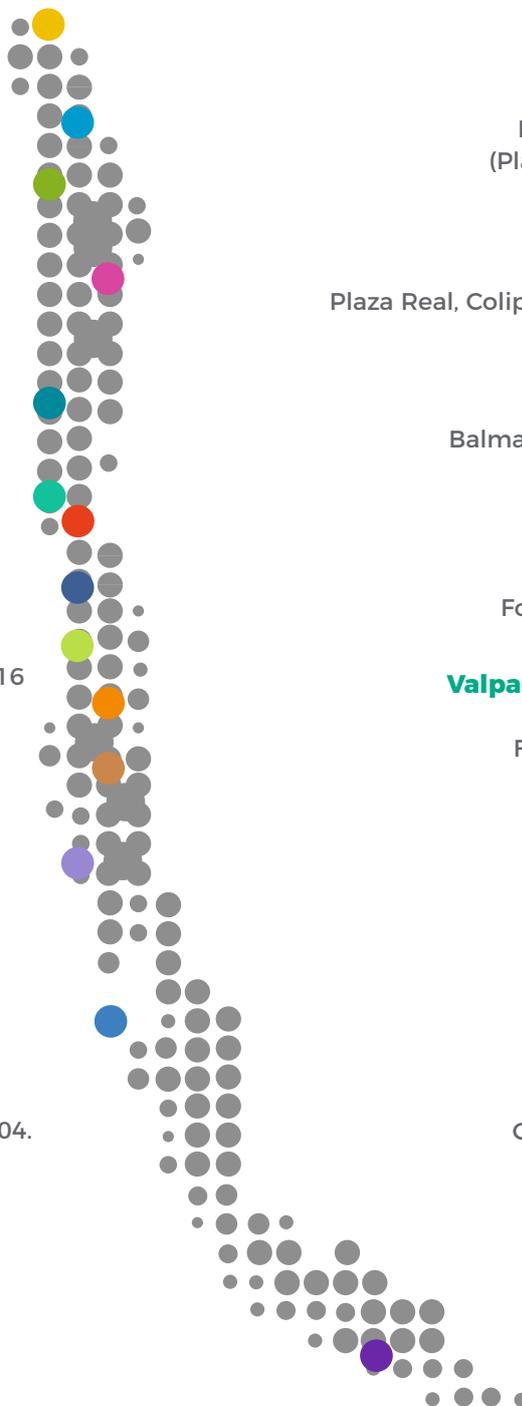
Chacabuco N° 555  
Fono: (41) 2 222 135

## Valdivia

Carampangue N° 383  
Fono: (63) 2 344 535

## Punta Arenas

O'Higgins N° 824  
Fono: (61) 2 224 429



“A través de nuestras 17 sucursales y plataformas comerciales a lo largo de Chile, establecemos y renovamos vínculos de confianza con más de medio millón de asegurados”.

Nuestros

# PRO DUC TOS







Vida y

# PROTECCIÓN

**Seguros orientados a tu  
protección  
y la de tu familia.**

**Mutual Vida Entera**

**Mutual Accidentes Personales**

**Mutual Capital Garantizado**

**Mutual Protección Flexible**

**Mutual Mujer Protegida**

**Mutual Seguro Papá**

**Mutual Seguro Oncológico**

Ahorro e

# IN VER SIÓN

Seguros que fomentan el ahorro para cumplir tus metas.

**Mutual Pensión 10**

**Mutual Rentas Privadas**

**Mutual Inversión Segura**

**Mutual Ahorro Educación Superior**

PARA  
**DIS  
FRU  
TAR**

NO HAY  
**LÍMITES**



## Mutual Vida Entera



Es un seguro de vida que entrega cobertura en caso de fallecimiento, sin límite de edad. Al momento de la suscripción, el asegurado puede decidir pagar la prima mensual hasta los 60 o 65 años de edad, o de manera vitalicia (hasta el fallecimiento).

### Atributos

Si el fallecimiento es a consecuencia directa de un accidente, se otorga el pago adicional del 100% del capital asegurado. Esta cobertura es válida hasta el día que cumpla los 70 años de edad.

Asimismo, permite solicitar préstamos y realizar rescates en efectivo a contar del tercer año de vigencia. Luego de ese período, también existe la opción de suspender el pago de la prima mensual y mantener la cobertura por el mismo tiempo, pero con un capital reducido (saldación), o bien, continuar con el seguro por igual capital, aunque por un plazo menor (prórroga).

---

La presente información solo representa un resumen general de las coberturas, cuyo detalle y exclusiones se encuentran en la póliza POL220130851, y en la cláusula CAD320130964.

## Mutual Accidentes Personales



Es un seguro con cobertura anual por muerte, desmembramiento, incapacidad total y permanente dos tercios, y reembolso de gastos médicos, todos ellos a causa de un accidente.

La cobertura de reembolso de gastos médicos por accidente, tiene un tope anual de UF 50, independiente del capital asegurado suscrito, y no posee deducible.

El capital asegurado a contratar para las coberturas de muerte accidental, desmembramiento accidental e incapacidad total y permanente dos tercios a causa de accidente, fluctúa entre las UF 250 y las UF 2.000.

### Atributos

En caso de fallecimiento del asegurado a consecuencia directa e inmediata de un accidente, Mutual indemnizará a los beneficiarios con el capital asegurado por esta cobertura. En caso que un asegurado sufra la pérdida total o funcional de algún miembro, la Corporación pagará la fracción del capital asegurado en función del porcentaje de pérdida sufrido, el cual va desde 3% a 100% del capital.

En caso que un accidente produzca un estado de incapacidad permanente de dos tercios o más, se pagará el monto asegurado contratado por esta cobertura.

La Corporación reembolsará los gastos de asistencia médica, farmacéutica y hospitalaria en que el asegurado incurra como consecuencia de un accidente, hasta un tope anual de UF 50, sin deducible. Lo anterior, siempre que tales gastos se hayan efectuado dentro de los 365 días siguientes a la fecha del accidente y a consecuencia de las lesiones sufridas en este.

### Frecuencia de Pago

Entrega flexibilidad en el pago de la prima, pudiendo ser esta de manera mensual o anual.

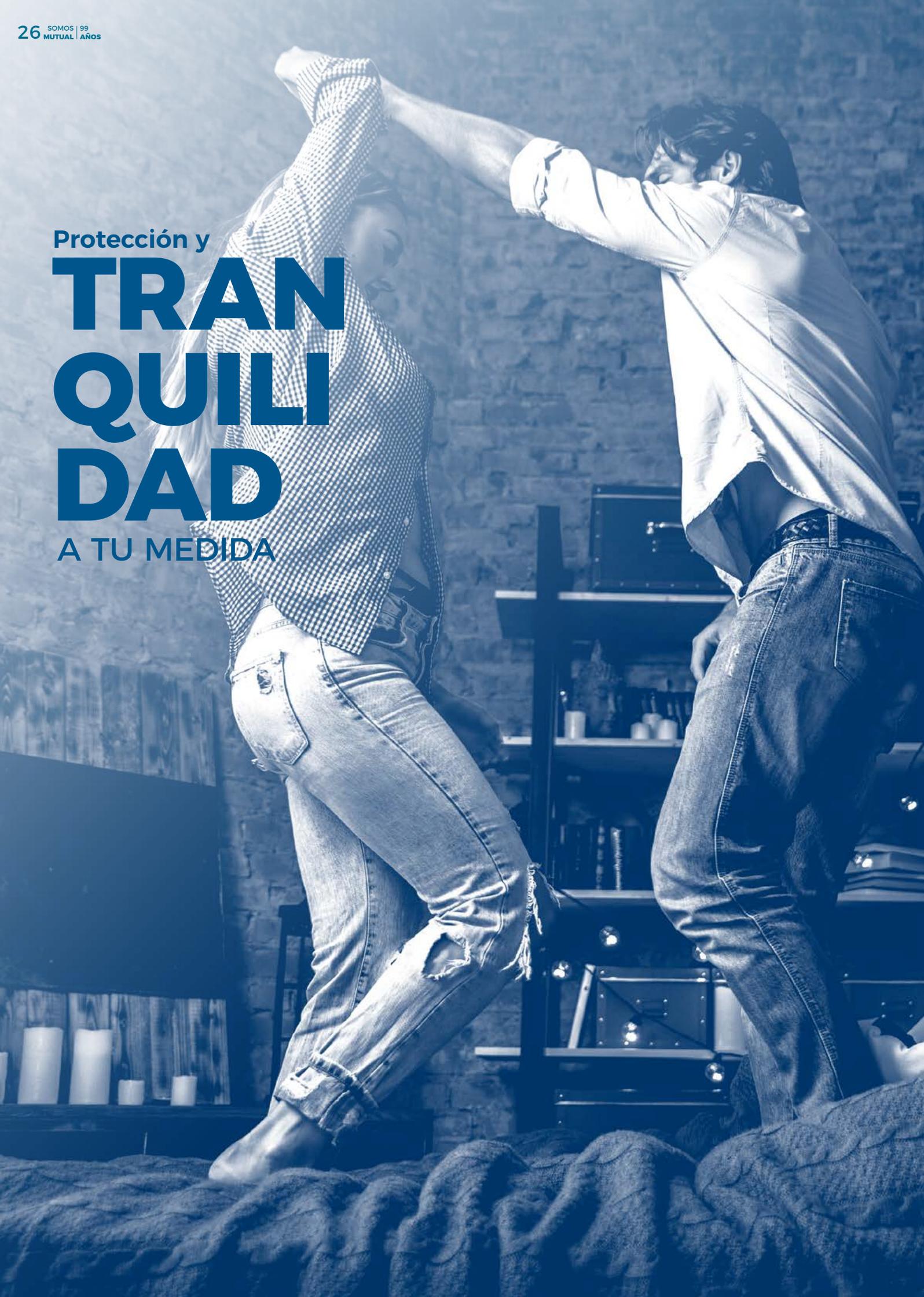
---

La presente información solo representa un resumen general de las coberturas, cuyo detalle y exclusiones se encuentran en la póliza POL320140014.

Protección y

# TRANQUILIDAD

A TU MEDIDA



## Mutual Capital Garantizado



Es un seguro de vida que integra cobertura en caso de fallecimiento y de sobrevivencia, por un plazo determinado por el asegurado al momento de la suscripción del seguro, que puede ser de 5, 10, 15 y 20 años, o hasta cumplir los 60 ó 65 años de edad.

Mutual realiza el pago del 100% del capital contratado al finalizar dicho plazo, o ante el fallecimiento del asegurado, si ello ocurre con anterioridad.

### Atributos

Si el fallecimiento es a consecuencia directa de un accidente, se otorga el pago adicional del 100% del capital asegurado. Esta cobertura es válida hasta el día que cumpla los 70 años de edad.

Asimismo, luego del tercer año de vigencia, permite solicitar préstamos y realizar rescates en efectivo. Del mismo modo, tras ese plazo, existe la opción de suspender el pago de la prima mensual y mantener la cobertura por el mismo período, pero con un capital reducido (saldación), o continuar con el seguro por igual capital, pero por un plazo menor (prórroga).

---

La presente información solo representa un resumen general de las coberturas, cuyo detalle y exclusiones se encuentran en la póliza POL220130851 y en la cláusula CAD320130964.

## Mutual Protección Flexible



Es un seguro de vida que puede ser contratado en plazos renovables de 5, 10, 15 y 20 años, o de manera vitalicia; además, permite incorporar al cónyuge a través de dos alternativas de aseguramiento, la primera por un capital asegurado que va desde el 50% al 100% del capital suscrito por el asegurado titular y la segunda por medio de una cobertura de reembolso de servicios funerarios. Adicionalmente, este seguro contempla coberturas opcionales para los hijos.

### Atributos

Si el deceso del asegurado titular o su cónyuge, debidamente incorporado a la cobertura de fallecimiento y muerte accidental, es a consecuencia directa de un accidente, se otorga el pago adicional del 100% del capital asegurado. Esta cobertura es válida hasta el día que cumplan los 70 años de edad.

Además, brinda la alternativa de contratar coberturas adicionales:

**Cláusula de ayuda educacional para hijos:** Consiste en el pago de rentas anuales para la educación de los hijos hasta los 24 años de edad, en caso de fallecimiento del asegurado titular.

**Cláusula de reembolso de servicios funerarios:** Permite reembolsar el gasto efectivo incurrido por los servicios funerarios, generados por el fallecimiento del cónyuge o sustituto e hijos incorporados.

---

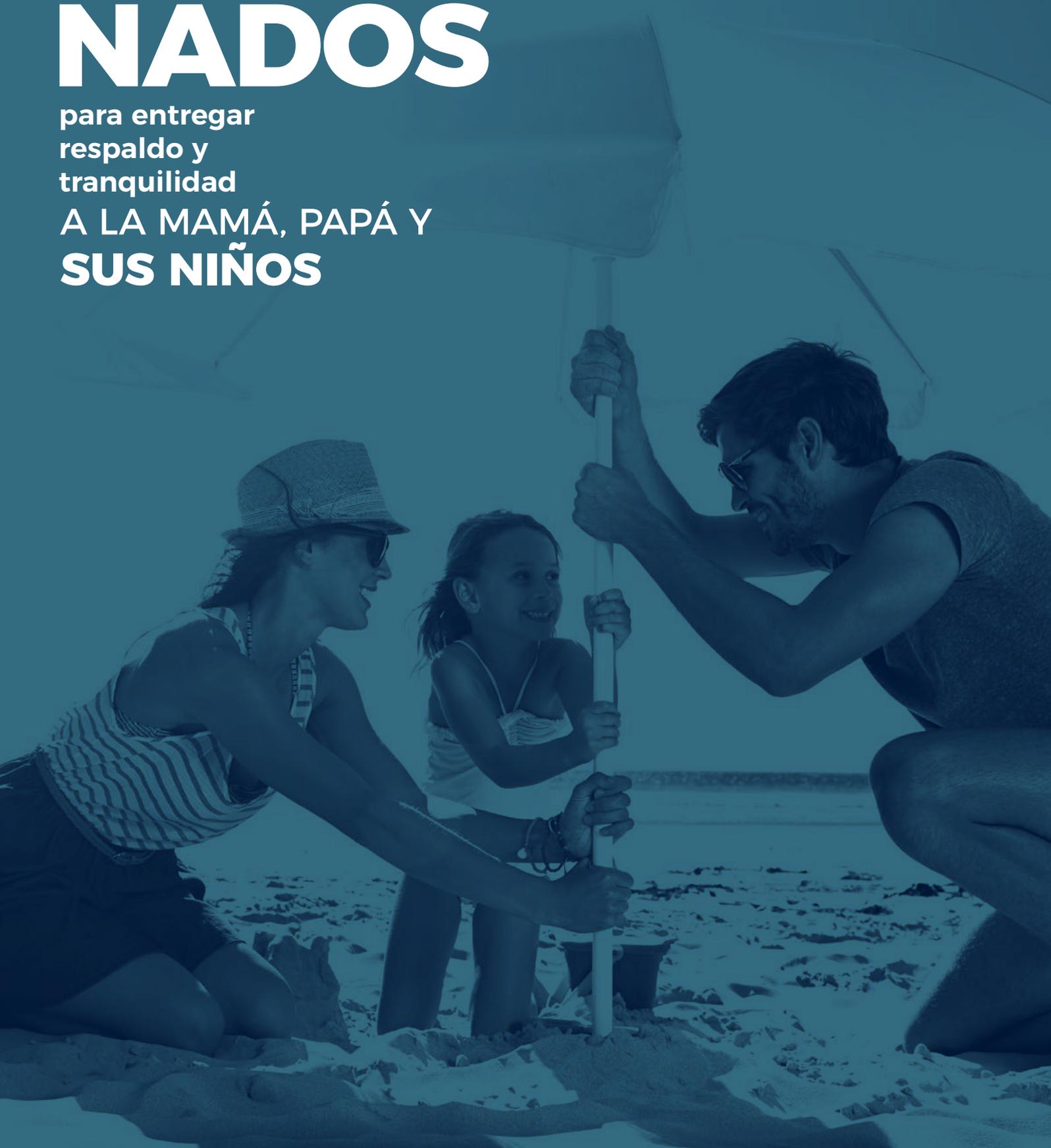
La presente información solo representa un resumen general de las coberturas, cuyo detalle y exclusiones correspondientes se encuentran en la póliza POL220140350 y en las cláusulas CAD320140351, CAD220150766, CAD220140352 y CAD220140354.

Seguros

# DISE ÑADOS

para entregar  
respaldo y  
tranquilidad

A LA MAMÁ, PAPÁ Y  
**SUS NIÑOS**



## Mutual Mujer Protegida



Es un seguro de vida diseñado especialmente para la mujer. Puede ser contratado en plazos renovables de 5, 10, 15 y 20 años o de manera vitalicia. Además, permite incorporar coberturas opcionales para los hijos.

### Atributos

Este producto tiene coberturas exclusivas para la mujer, que bonifican en un 25% adicional el capital asegurado ante el fallecimiento de la asegurada titular por las siguientes causas:

- Accidente Vascular Encefálico
- Cáncer
- Enfermedades Cerebrales
- Insuficiencia Renal Crónica
- Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida (SIDA)
- Trasplante de Órganos

Si el fallecimiento de la asegurada titular es consecuencia directa de un accidente, se otorga el pago adicional del 100% del capital asegurado. Esta cobertura es válida hasta el día que cumpla los 70 años de edad.

Además, brinda la alternativa de contratar coberturas adicionales:

**Cláusula de ayuda educacional para hijos:** Consiste en el pago de rentas anuales para la educación de los hijos hasta los 24 años de edad, en caso de fallecimiento de la asegurada titular.

**Cláusula de reembolso de servicios funerarios:** Permite reembolsar el gasto efectivo incurrido por los servicios funerarios, generados por el fallecimiento del hijo incorporado.

La presente información solo representa un resumen general de las coberturas, cuyo detalle y exclusiones correspondientes se encuentran en la póliza POL220140416 y en las cláusulas CAD320140351, CAD220140352 y CAD220140354.

## Mutual Seguro Papá



Es un seguro de vida diseñado especialmente para el papá y sus hijos, y que puede ser contratado en plazos renovables de 5, 10, 15 y 20 años o de manera vitalicia. Contempla la opción de protección contra el cáncer para el padre y asegurar la educación de sus hijos.

### Atributos

La ventaja de este producto radica en sus coberturas exclusivas para el titular, que bonifican en un 25% adicional el capital asegurado, ante el fallecimiento del titular por las siguientes causas:

- Accidente Vascular Encefálico
- Cáncer
- Enfermedades Cerebrales
- Insuficiencia Renal Crónica
- Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida (SIDA)
- Trasplante de Órganos

Si el fallecimiento del asegurado titular es a consecuencia directa de un accidente, se otorga el pago adicional del 100% del capital asegurado. Esta

cobertura es válida hasta el día que cumpla los 70 años de edad.

Además, brinda la alternativa de contratar coberturas adicionales:

**Cláusula de ayuda educacional para hijos:** Consiste en el pago de rentas anuales para la educación de los hijos hasta los 24 años de edad, en caso de fallecimiento del asegurado titular.

**Cláusula de reembolso de servicios funerarios:** Permite reembolsar el gasto efectivo incurrido por los servicios funerarios, generados por el fallecimiento del hijo incorporado.

**Cláusula adicional de protección oncológica:** Cubre tratamientos terapéuticos a consecuencia de enfermedades cancerígenas, a través de un convenio con el Instituto de Radiomedicina de Chile (IRAM), clínica oncológica con más de 40 años de trayectoria en la lucha contra el cáncer.

La presente información solo representa un resumen general de las coberturas, cuyo detalle y exclusiones correspondientes se encuentran en la póliza POL220140416 y en las cláusulas CAD320140351, CAD220140352, CAD320150678 y CAD220140354.

Brindamos  
**BIE  
NES  
TAR**  
Y TRANQUILIDAD



## Complementa tu Seguro Familiar



### Cláusula de Ampliación de Cobertura y Ahorro

Cláusula adicional que complementa los Seguros de Protección Familiar (Mutual Protección Flexible, Mutual Mujer Protegida y Mutual Seguro Papá), ya que amplía la cobertura de fallecimiento por actividades u oficios riesgosos excluidos de la póliza principal, y también permite ahorrar de forma mensual con una rentabilidad anual garantizada de 2% + UF.

Pueden contratar esta Cláusula de Ampliación y Cobertura de Ahorro todos los asegurados que han contratado un Seguro de Protección Familiar (Mutual Protección Flexible, Mutual Mujer Protegida o Mutual Seguro Papá), con vigencia desde el año 2014.

### Atributos

- En caso de fallecimiento como consecuencia de una actividad u oficio riesgoso amparado por la Cláusula de Ampliación y Cobertura de Ahorro, se indemnizará a los beneficiarios con el monto de 50 UF más saldo de la Cuenta de Ahorro al final del período.
- En caso de fallecimiento por causas que son cubiertas por la póliza principal del seguro, se indemnizará a los beneficiarios con el monto del capital asegurado en la póliza principal más el saldo de la Cuenta de Ahorro al final del período.
- Cada asegurado determina el monto mínimo de la prima mensual, que va desde los 0,05 UF por mes.
- Permite hacer 12 retiros por año (1 mensual), con un cargo por retiro del 2% del monto y un tope de 0,5 UF.

La cláusula de ampliación de cobertura por actividades u oficios riesgosos y ahorro se rige por las condiciones incorporadas en el Depósito de Pólizas de la CMF con el código CAD220180016.

## Mutual Seguro Oncológico



Es un seguro que cubre los gastos que demanden las prestaciones a consecuencia de un cáncer, realizadas a través del Instituto de Radiomedicina de Chile (IRAM), Clínica oncológica con más de 40 años de trayectoria en la lucha contra el cáncer.

### Atributos

- Cubre al asegurado y a todo el grupo familiar, previo diagnóstico, a través de un informe anatomopatológico que indica el padecimiento de cáncer.
- Cubre todo tipo de cáncer, sin pagar deducibles adicionales (No es un seguro de reembolso).
- Ofrece una protección total y especializada en el tratamiento del cáncer, consultas y procedimientos clínicos.
- Tratamiento de Radioterapia y Quimioterapia sin topes (Drogas antineoplásticas, tope de UF 100 por tratamiento de Quimioterapia).
- Medicamentos, materiales e insumos clínicos, transfusiones y banco de sangre que se empleen durante cada hospitalización hasta un monto de UF 4.
- Cubre los gastos de hospitalización y honorarios médicos en clínicas ubicadas en la ciudad de Santiago, según derivación que efectúe el médico tratante.
- Control de la evaluación del paciente en clínica IRAM.
- Si ocurre una reincidencia de la enfermedad o se requieran nuevos tratamientos, por el mismo o nuevos cánceres, estos no tendrán costos adicionales en el seguro.
- Las personas incorporadas deben estar afiliadas al sistema de Isapre o Fonasa (B, C o D); se excluye por tanto a afiliados a otro sistema de salud, Fonasa A y Fonasa Prais. También podrán contratar este seguro los funcionarios en servicio activo o en retiro de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas de Orden y Seguridad Pública que estén afiliados a los sistemas públicos e institucionales de salud correspondientes a cada rama.

### Edad de Contratación

- Este seguro puede ser contratado por toda persona desde los 18 años de edad y hasta los 64 años con 365 días, cumpliendo con los requisitos de asegurabilidad exigidos por la Corporación.
- Para los hijos y otras personas que se deseen incorporar a la póliza, la edad mínima de ingreso es de 0 años.
- No existirá edad máxima de permanencia.

La presente información solo representa un resumen general de las coberturas, cuyo detalle y exclusiones correspondientes se encuentran comprendidos en la póliza POL320150717.

CONSTRUYE

# AHORA

EL FUTURO

QUE SUEÑAS



## Mutual Pensión 10



Es un seguro de vida que cubre en caso de fallecimiento durante la vigencia del mismo y en caso de sobrevivencia a los 55, 60 ó 65 años, según lo escogido al momento de la suscripción, entregando el pago de rentas que complementan la jubilación por un plazo de 10 años.

### Atributos

- Este seguro combina protección, durante el período de vigencia del seguro, con una herramienta confiable y segura de ahorro, capaz de cubrir sus necesidades al vencimiento del mismo, es decir, al momento de jubilar.
- Ayuda a complementar la pensión, al entregar rentas garantizadas en caso de sobrevivencia a la vigencia del seguro y por un plazo de 10 años, cuyo pago se inicia a partir de los 55, 60 ó 65 años de edad.
- Al momento de suscribir el seguro, se puede escoger que el pago de las rentas sean mensuales, trimestrales, semestrales o anuales.

### Edad de Contratación

- Si el inicio del pago de rentas es a los 55 años de edad, la edad máxima de contratación es hasta los 49 años con 365 días.
- Si el inicio del pago de rentas es a los 60 años de edad, la edad máxima de contratación es hasta los 54 años con 365 días.
- Si el inicio del pago de rentas es a los 65 años de edad, la edad máxima de contratación es hasta los 59 años con 365 días.

La presente información solo representa un resumen general de las coberturas, cuyo detalle y exclusiones correspondientes se encuentran comprendidos en la póliza POL220170070.

## Mutual Rentas Privadas



Es un seguro de vida que a partir del pago de una prima única, y luego de un determinado plazo, garantiza el pago de una renta.

En caso de fallecimiento del contratante, el pago del capital será efectuado a los beneficiarios de la póliza.

### Atributos

- El capital se encuentra expresado en Unidad de Fomento, manteniendo el poder adquisitivo durante el tiempo y contempla una cuota mortuoria equivalente al 10% de la prima única, con un límite máximo de UF 50.

### MODALIDAD Y BENEFICIOS:

#### Inversión

- Se realiza un pago único por un monto a invertir desde UF 25. El plazo de cobertura se extiende a partir de los 12 meses (período diferido\*), después del cual el titular recibirá el monto contratado en el seguro.

La presente información solo representa un resumen general de las coberturas, cuyo detalle y exclusiones correspondientes se encuentran en la póliza POL220150829.

\*Período diferido: Número de meses necesarios para la capitalización de la inversión.

EL MEJOR

# FUTURO

COMIENZA

**AHORRANDO**



## Mutual Inversión Segura



Es un seguro de vida con flexibilidad en el ahorro y rentabilidad mínima garantizada, que entrega protección en el largo plazo, por capitales que van desde las UF 300 hasta UF 5.000. Además, brinda cobertura equivalente al 100% del capital asegurado, en caso de fallecimiento accidental.

En caso de fallecimiento del asegurado, la indemnización se pagará según el capital y plan contratado:

**Plan A:** Paga el máximo entre el capital asegurado y el monto de ahorro acumulado, más el 10% del capital asegurado.

**Plan B:** Paga el capital asegurado más el monto de ahorro acumulado.

### Atributos

El rendimiento de los ahorros con este seguro corresponderá al 90% de la TIP\*, garantizando una rentabilidad mínima de un 3% real anual. Igualmente, ofrece flexibilidad para suspender temporalmente el pago de primas, mientras el ahorro acumulado permita financiar los gastos de la póliza, sin perder la cobertura.

Mutual Inversión Segura permite realizar aportes para incrementar el ahorro.

---

La presente información solo representa un resumen general de las coberturas, cuyo detalle y exclusiones correspondientes se encuentran en la póliza POL220150749 y en la cláusula CAD320140351.

\*TIP: Tasa de Interés Promedio de captaciones reajustables de 90 a 365 días, informada por el Banco Central de Chile.

## Mutual Ahorro Educación Superior



Es un seguro de vida con flexibilidad en el ahorro y rentabilidad mínima garantizada, orientado a financiar la educación superior de los hijos del asegurado, para quienes pueden contratar desde recién nacidos hasta cumplir los 18 años de edad. El capital asegurado a suscribir va desde las UF 400 hasta UF 2.000.

El período de cobertura es definido de acuerdo a la edad del hijo beneficiario, con una temporalidad mínima de 5 años. En el caso de que el asegurado sobreviva al plazo de vigencia del seguro (temporalidad), se paga al contratante el 100% del ahorro acumulado, cuyo pago puede ser estipulado en rentas anuales que van desde 1 a 8 rentas.

En caso de fallecimiento del asegurado, durante el plazo de vigencia del seguro (temporalidad), se efectúa el pago del monto asegurado al hijo beneficiario de la póliza, en las anualidades definidas por el contratante. Dicho monto se determina de acuerdo al plan elegido:

**Plan A:** Paga el máximo entre el capital asegurado y el monto de ahorro acumulado, más el 10% del capital asegurado.

**Plan B:** Paga el capital asegurado más el monto de ahorro acumulado.

### Atributos

El rendimiento de los ahorros con este seguro corresponderá al 90% de la TIP\*, garantizando una rentabilidad mínima de un 3% real anual. Igualmente, ofrece flexibilidad para suspender temporalmente el pago de primas, mientras el ahorro acumulado permita financiar los gastos de la póliza, sin perder la cobertura.

Mutual Ahorro Educación Superior permite realizar aportes para incrementar el ahorro.

---

La presente información solo representa un resumen general de las coberturas, cuyo detalle y exclusiones correspondientes se encuentran en la póliza POL220160176.

\*TIP: Tasa de Interés Promedio de captaciones reajustables de 90 a 365 días, informada por el Banco Central de Chile.

OFRECEMOS  
**11**  
DIFERENTES  
OPCIONES  
**DE PAGO**  
**PARA**  
**TU SEGURO**

## Medios de **Pago**

---

Disponemos de diferentes opciones para el pago de la prima de tu seguro:

### **PAGOS AUTOMÁTICOS**

- Descuento por Planilla
- Pago Automático de Cuentas (PAC)
- Pago Automático con Tarjeta de Crédito (PAT)

### **PAGOS PRESENCIALES**

- Sucursales de Mutual de Seguros a lo largo del país
- Portal de Clientes BancoEstado
- ServiEstado
- Caja Vecina
- Servipag
- Sencillito

### **PAGO EN LÍNEA**

A través de la página Web de Mutual [www.mutualdeseguros.cl](http://www.mutualdeseguros.cl), vía Webpay y Botón de Pago Servipag.



HECHOS RELEVANTES Y

# POLÍTICAS DE DESARROLLO

## Hechos Relevantes

### CONSEJO DIRECTIVO

- **Constitución de Mesa Directiva**

El Consejo Directivo, en su sesión del 26 de marzo de 2018, reeligió como Presidente de la Corporación a don Eugenio Cornejo Lacroix y como Vicepresidente al señor Almirante (R) Rodolfo Codina Díaz, manteniéndose en pleno el resto de sus integrantes.

- **Cambios en la composición del Consejo**

Con fecha 30 de octubre de 2018 el Almirante don Julio Leiva Molina, Comandante en Jefe de la Armada, y el Vicealmirante don Arturo Undurraga Díaz, Director General del Personal de la Armada, manifestaron que, a contar del mismo día dejarían de integrar el Consejo Directivo de la Mutual de Seguros de Chile, a raíz de lo establecido por la Contraloría General de la República en el dictamen N° 26.247, del 19 de octubre del mismo año. Junto con lo anterior, el Almirante don Julio Leiva Molina designó al Contralmirante del Escalafón de Justicia, don Cristián Araya Escobar, para que lo reemplace como integrante del Consejo Directivo de la Corporación, conforme a lo dispuesto en los estatutos de la Corporación y a lo permitido en el propio dictamen N° 26.247, de la Contraloría General de la República.

### LIQUIDACIÓN N° 173 DEL SII

Con fecha 30 de agosto de 2018, la Dirección Regional de Valparaíso del Servicio de Impuestos Internos notificó a Mutual de Seguros de Chile la liquidación N° 173, de la misma fecha, que señalaba una deuda por concepto de impuesto único del artículo 21 de la Ley sobre Impuesto a la Renta.

A raíz de esta liquidación, la Corporación contrató a un estudio de abogados expertos en asuntos tributarios e interpuso una reclamación ante el Tribunal Tributario y Aduanero de la Región de Valparaíso.

## CLASIFICACIÓN DE RIESGO

Durante el período, las firmas Clasificadora International Credit Rating (ICR) y Feller Rate mantuvieron la Clasificación de Riesgo de Mutual de Seguros en “AA+” con perspectiva “Estable”, lo que nos permite continuar con una clasificación de riesgo por pocas entidades alcanzada en la industria.

Es del caso señalar que la clasificación asignada a las obligaciones de seguros de Mutual de Seguros de Chile se sustenta en su conservador perfil financiero, su coherente y exitosa estrategia de desarrollo e innovación, y su sólida gestión y administración de los recursos. Asimismo, es relevante la acumulación de un robusto excedente de patrimonio, junto a su satisfactoria capacidad de generación de excedentes.

## PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA 2017-2021

Durante el año 2018, se ha continuado con el avance de la Planificación Estratégica de Mutual, priorizando el cumplimiento de los objetivos estratégicos y el crecimiento a través de la diversificación de sus productos, con eficiencia en costos por medio de acciones impulsadas por todas las áreas de la Corporación y con propuestas asociadas a entregar un mejor servicio a nuestros asegurados.

En el Comité de Desarrollo Estratégico, se priorizan los proyectos asociados a iniciativas estratégicas así como las oportunidades que presenta el negocio con foco en el mediano y largo plazo, lo que nos ha permitido alcanzar un nivel de avance conforme a lo proyectado dentro de la Planificación Estratégica 2017-2021.

## OTROS EVENTOS

### • Clasificadoras de Riesgo

En Junta General Ordinaria de Asociados, celebrada en marzo de 2018, se resolvió renovar por un año los contratos con las firmas Feller-Rate Clasificadora de Riesgo Limitada e ICR Clasificadora de Riesgo Limitada.

### • Auditores Externos

En la Junta General Ordinaria de Asociados realizada en marzo de 2018 se acordó reemplazar a los auditores externos KPMG Auditores y Consultores Ltda. por la firma PricewaterhouseCoopers Consultores Auditores SpA (“PwC”), quienes asumieron la relación profesional por el ejercicio 2018.



## Políticas de **DESARROLLO**



### **EXPANSIÓN Y CONSOLIDACIÓN TERRITORIAL**

- **Nueva Sucursal de Puerto Montt**

Con el objetivo de mejorar la red de cobertura nacional y potenciar la comercialización de sus seguros de vida, ahorro e inversión, se inició en abril la construcción de la nueva sucursal en Puerto Montt, un proyecto que se enmarca en el plan de expansión de la Corporación y que busca estar cerca de los más de 8 mil asegurados de la región de Los Lagos.

La inversión, cercana a los 2 mil millones de pesos, contempla la construcción de un edificio de tres pisos con una superficie total construida de 769 m<sup>2</sup>. Una de las características es que contará con accesibilidad universal y destacará por tener amplios y modernos espacios para atender a todos nuestros asegurados.

La nueva sucursal de Puerto Montt estará emplazada en calle Benavente N°838, una ubicación privilegiada, central y con buena conectividad, lo cual facilitará la entrega de asesorías de calidad y personalizadas a todos nuestros asegurados y sus familias. De acuerdo a las fechas estimadas, se espera que las obras estén listas para marzo de 2019, año en que la Corporación cumplirá su centenario.

## GESTIÓN COMERCIAL Y MARKETING

### • Nueva Cláusula de Ampliación de Cobertura y Ahorro

En el mes de mayo, Mutual de Seguros de Chile inició la comercialización de la nueva Cláusula de Ampliación de Cobertura y Ahorro, cobertura adicional que complementa los seguros de Protección Familiar, con el objetivo de reforzar el carácter y compromiso social de la Corporación al entregar a nuestros asegurados una herramienta de ahorro con una tasa garantizada.

Esta cláusula dispone de una Cuenta Única de Inversión que permite hacer aportes sin costos y online. Además, tiene una cobertura adicional de un capital asegurado único de UF 50 por actividades u oficios riesgosos, siendo una interesante opción dentro del mercado asegurador.

### • Eventos Comerciales y de Marketing

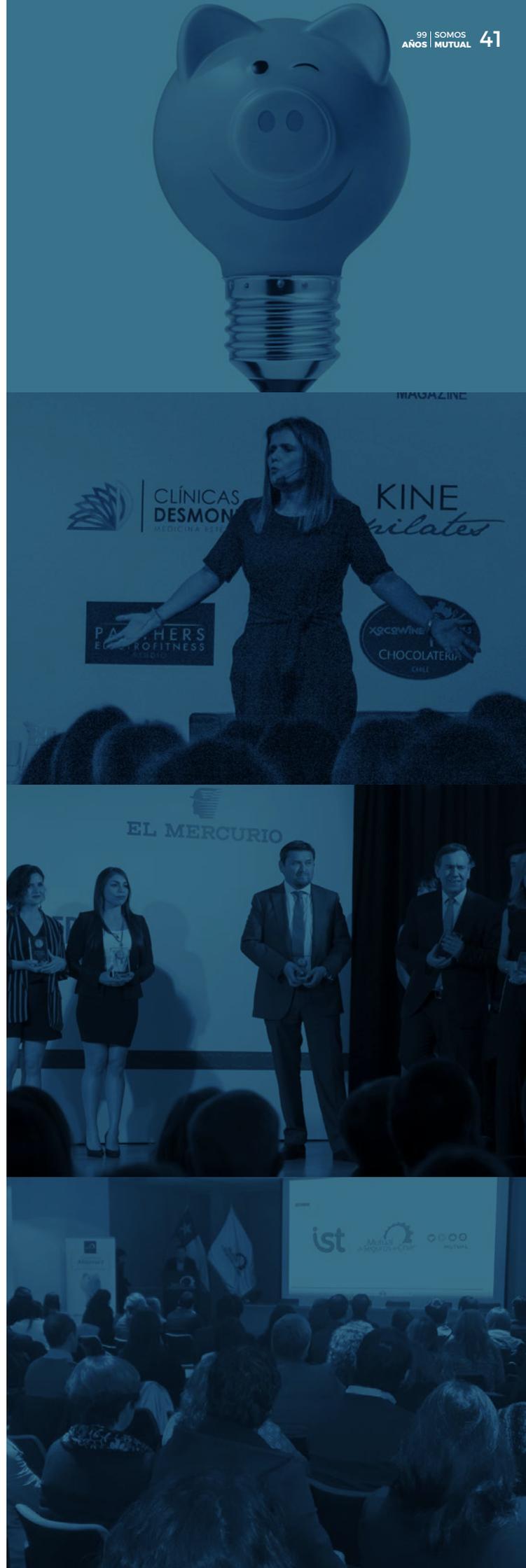
Durante el año, Mutual de Seguros de Chile participó de diversas actividades a nivel nacional con el objetivo de potenciar la marca e identidad corporativa. Fue un año donde reconocimos el liderazgo femenino en la sociedad y, en conmemoración al Día de la Mujer, organizamos el evento “Los Desafíos de la Mujer en el Siglo XXI” en el Club Naval de Campo Las Salinas. Más de 500 asistentes pudieron disfrutar de las charlas de la destacada psicóloga y escritora Pilar Sordo y del gineco-obstetra Dr. Francisco Kaplan, quienes entregaron consejos y recomendaciones sobre las herramientas que ayudan a la mujer moderna a vivir una vida más tranquila y plena.

Siguiendo la misma línea, Mutual de Seguros apoyó la 17ª edición de “100 Mujeres Líderes 2018”, un reconocimiento que otorgó Mujeres Empresarias al liderazgo femenino de distintos ámbitos y que fueron elegidas por un jurado en el que participó nuestro Gerente General, Gonzalo Basaure.

### • Área de Capacitación

Durante el año 2018 se realizaron más de 23.000 horas de capacitación mediante 7.190 cursos, totalizando un promedio de 7 cursos por cada colaborador. Mediante un sistema planificado, se ha consolidado el modelo de formación establecido, validando y perfeccionando el desarrollo de las competencias técnicas y habilidades blandas de nuestros colaboradores del área comercial.

Dentro de las actividades relevantes implementadas durante el año, se inició un programa para los líderes de los equipos comerciales, cuyo objetivo buscó sentar las bases del desarrollo de equipos de alto desempeño, fortaleciendo y mejorando sus capacidades acorde a los actuales retos del mercado.



## ÁREA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

### CIBERSEGURIDAD

- **Plataforma de Comunicaciones**

En cumplimiento a la política de renovación tecnológica, y en consideración al sostenido crecimiento de la Corporación, se concretó el proyecto de renovación de la plataforma de comunicaciones, mejorando así su rendimiento, capacidades y prestaciones, principalmente relacionadas a la integración nativa con nuestras plataformas de Ciberseguridad. Esto permite disminuir de manera considerable el riesgo de indisponibilidad de servicios.

- **Renovación de Plataforma de Antivirus**

En el marco de la ciberseguridad y la continuidad operativa, durante este período se llevó a cabo el recambio de la plataforma de antivirus corporativo por una de última generación, que permite identificar y bloquear amenazas a través de algoritmos de inteligencia artificial.

- **Desktop Central**

Durante el presente período se llevó a cabo el proyecto de despliegue de una plataforma de administración de equipamiento de usuarios, cuyo objetivo es mantener actualizada toda la información del activo computacional y disponer de una herramienta que permita mantener, de manera ágil, actualizadas las herramientas de software que pudieran tener vulnerabilidades relacionadas a la ciberseguridad.

- **Plataforma de Contact Center**

Con el fin de optimizar la calidad y servicio hacia los asegurados, se desarrolló un proyecto de implantación de una plataforma de gestión en nuestro Contact Center. Esta herramienta, permite administrar de mejor manera los recursos destinados a la atención telefónica y registrar estadísticas que optimizan el servicio.

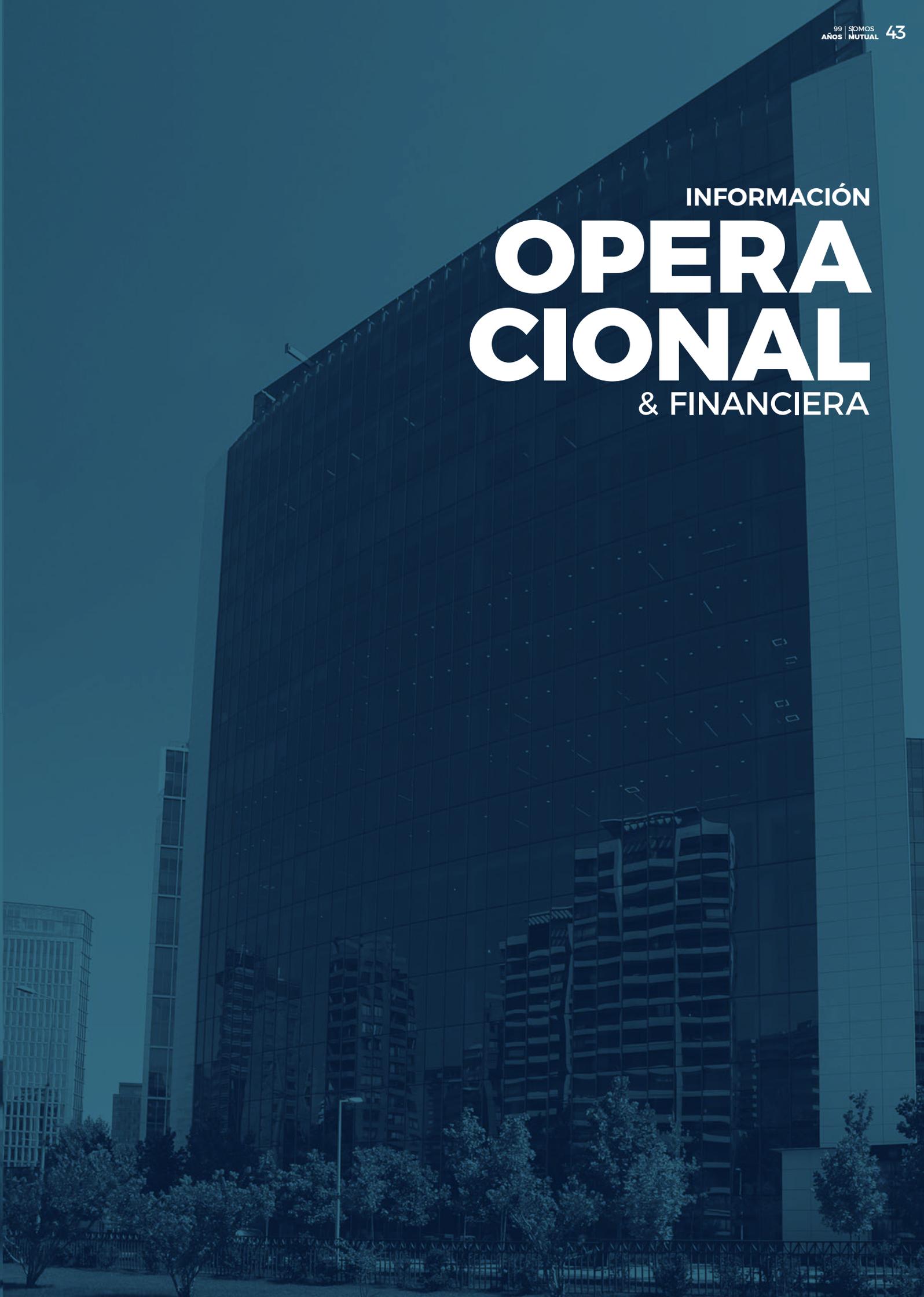
- **Nuevo Sistema de Beneficios**

Para optimizar la entrega de beneficios a nuestros asegurados, durante este año se desarrolló internamente un software que cubre las actividades relacionadas a este proceso, tanto en el front como en el back office. El objetivo de esta plataforma es la automatización del reglamento que rige el otorgamiento de beneficios, agilizando las tareas operativas relacionadas a este tipo de solicitudes.

- **Bootcamp de Innovación Abierta**

En línea con el mejoramiento continuo y la innovación corporativa, durante el mes de diciembre de 2018 se desarrolló el primer Bootcamp de Innovación Abierta, evento que tuvo por objetivo conectar a la Corporación con la comunidad de emprendedores y estudiantes universitarios para el desarrollo de soluciones destinadas a resolver desafíos empresariales. El evento consistió en dos jornadas intensivas de entrenamiento, charlas y talleres, luego de las cuales los participantes desarrollaron ideas innovadoras a desafíos reales presentados por la Corporación.

INFORMACIÓN  
**OPERACIONAL**  
& FINANCIERA





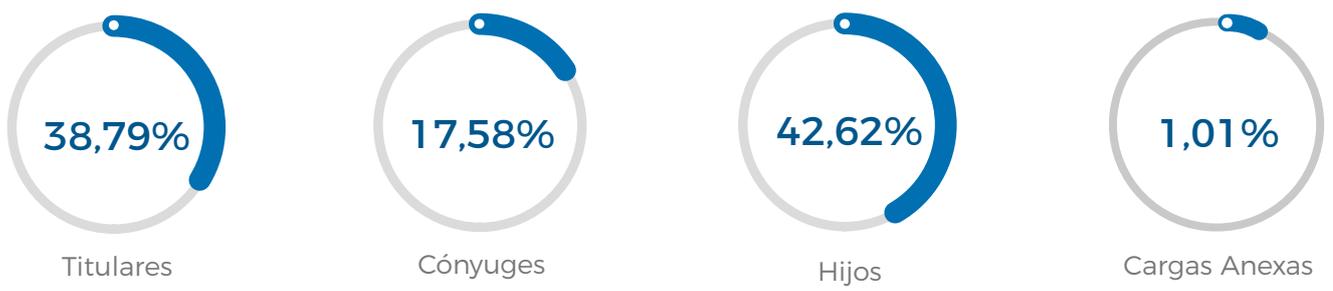
## Información Operacional y **Financiera**

### ASEGURADOS

Durante el ejercicio 2018, la Corporación ha posicionado el seguro orientado a complementar la pensión, denominado Mutual Pensión 10 (MP10), además de continuar fortaleciendo la intermediación de sus seguros de Protección Familiar, con Cuenta Única de Inversión, Capital Garantizado, Oncológico y de Rentas Privadas, a través de su fuerza de venta interna, especialmente capacitada para el asesoramiento de este tipo de productos y por medio de corredores de seguros.

Considerando los antecedentes expuestos, al 31 de diciembre de 2018, la distribución porcentual de asegurados de Mutual de Seguros –correspondiente a titulares, cónyuges, hijos y cargas anexas–, se presenta en la Figura N° 1.

**Figura N° 1.**  
Distribución de Asegurados por Categoría.



**INVERSIONES**

Las inversiones de la Corporación responden a lo establecido en su Política, la cual se enmarca dentro de los lineamientos estipulados en la Estrategia de Gestión de Riesgos, aprobada por el Consejo Directivo.

Las decisiones de inversión han mantenido constante congruencia con una política prudente y conservadora, conformando una cartera debidamente diversificada, con el propósito de obtener retornos acordes a los riesgos asumidos y alcanzar rentabilidades competitivas en el contexto de la industria aseguradora.

Tal como se muestra en la Figura N° 2, la cartera de inversiones se encuentra constituida en su mayoría por instrumentos de renta fija, los cuales son seleccionados considerando la evolución de la economía, así como también los siguientes factores: tasa de compra, madurez, tasa de emisión, emisor, clasificación de riesgo, duración y opción de rescate anticipado.

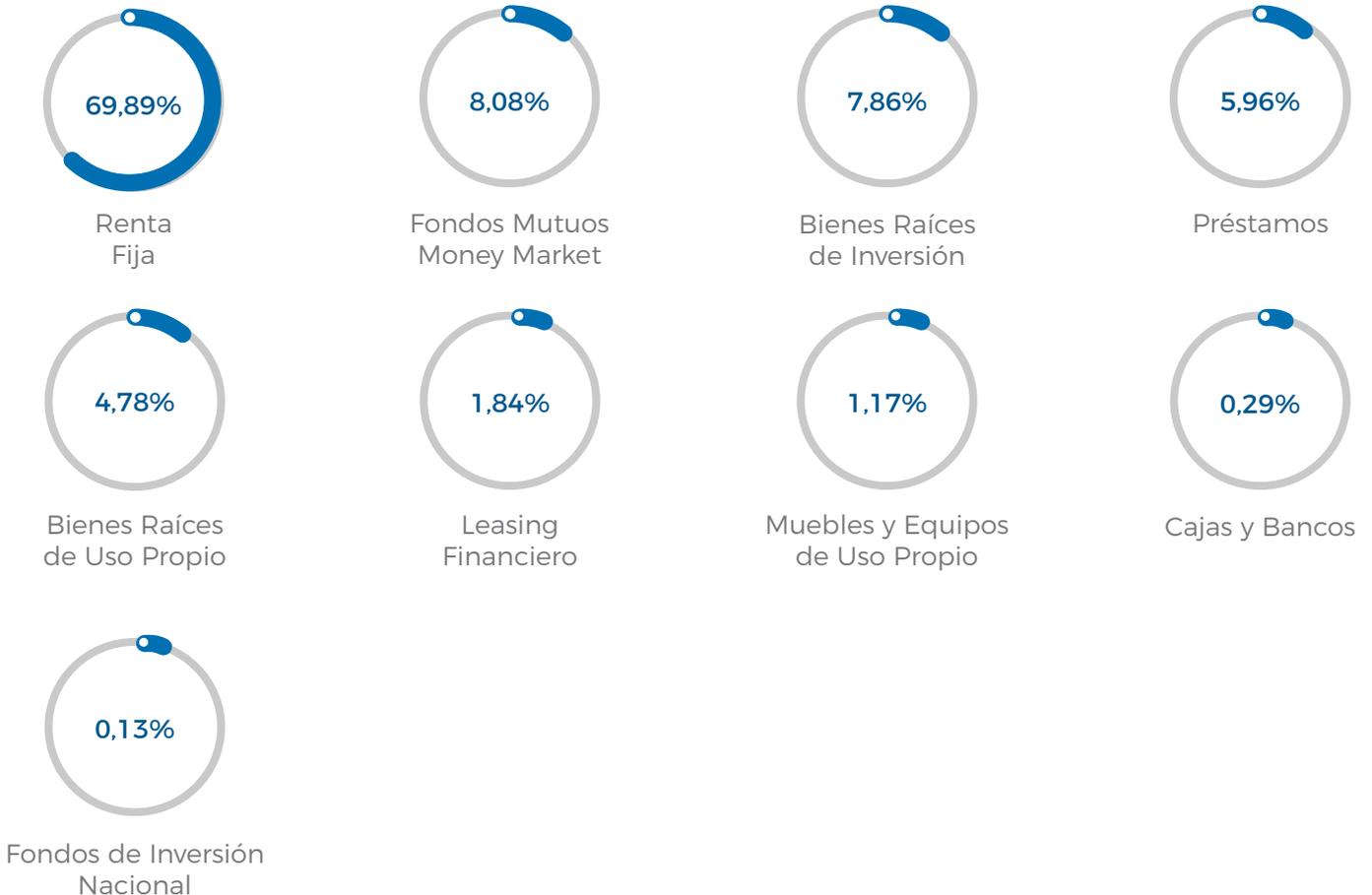
En relación a las inversiones en renta variable, durante el año 2018 los mercados exhibieron elevada volatilidad, en la medida que los inversionistas

sopesaban los riesgos asociados principalmente a la guerra comercial entre China y EE.UU. El proceso de normalización monetaria llevado a cabo por la Reserva Federal y la incertidumbre en torno a la salida del Reino Unido de la Unión Europea (Brexit). En este contexto, se privilegió adoptar una posición más conservadora en este tipo de instrumentos.

En cuanto a las Inversiones Inmobiliarias ejecutadas por la Corporación, estas aumentaron en relación al año 2017, lo cual obedeció principalmente a la adquisición de locales comerciales en la ciudad de La Serena y oficinas en la comuna de Las Condes, Santiago; en ambos casos, con el propósito de obtener retornos por arrendamiento. De forma paralela, se continuó potenciando el negocio de leasing financiero.

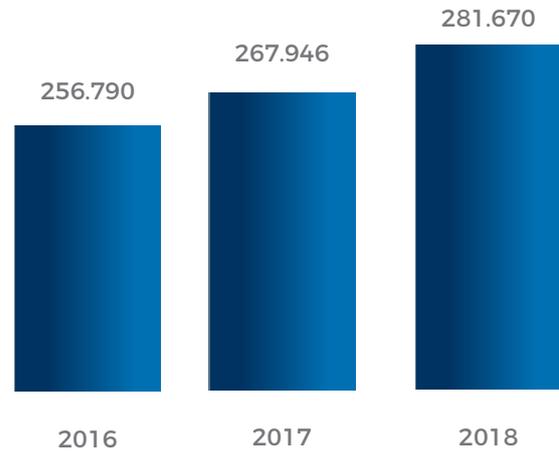
Por otro lado, la participación en fondos mutuos al cierre del ejercicio corresponde principalmente a fondos Money Market, los cuales son considerados como equivalentes de efectivos por su bajo riesgo y alta liquidez. Cabe señalar que gran parte del saldo mantenido en esta cuenta al cierre de diciembre de 2018, se encuentra comprometido en diversas alternativas de inversión.

**Figura N° 2.**  
Diversificación Cartera de Inversiones.



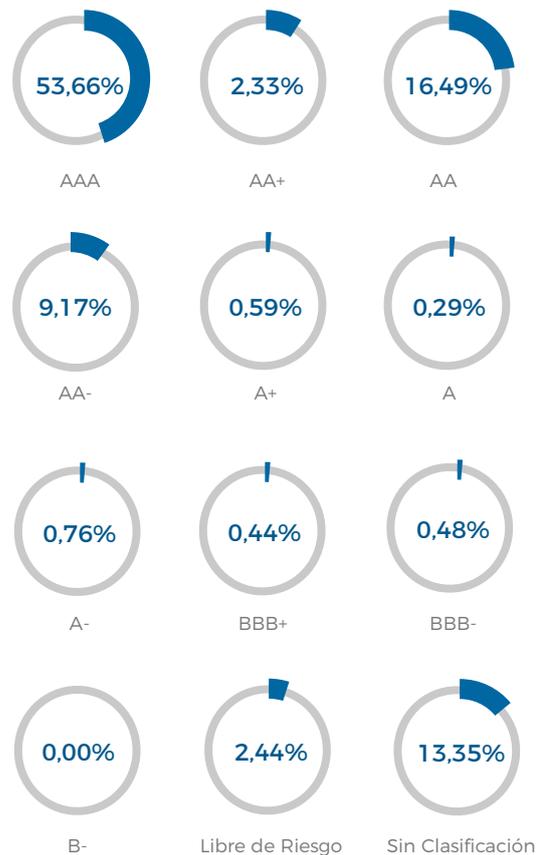


**Figura N° 3.**  
Evolución Cartera de Inversiones.



(Cifras en millones de pesos corrientes de diciembre de cada año).

**Figura N° 4.**  
Distribución de Inversiones de Renta Fija por Clasificación de Riesgo Año 2018.

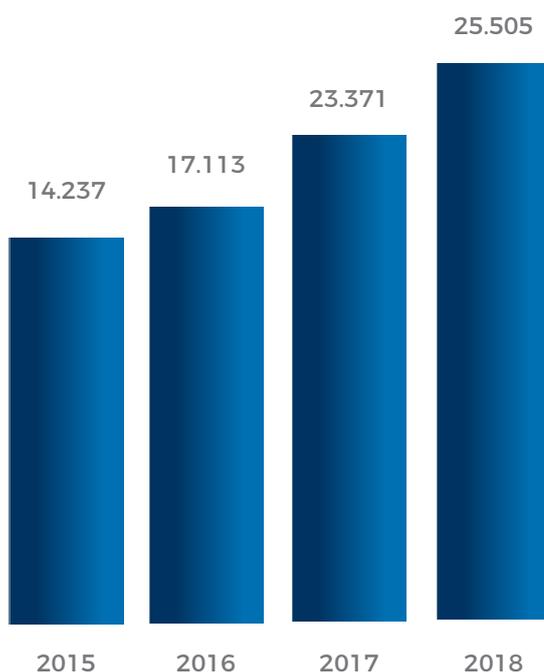


## SINIESTROS, RESCATES Y VENCIMIENTOS

En virtud de las condiciones de cobertura, que los asegurados han suscrito con la Mutual, durante el presente ejercicio la Corporación ha efectuado el pago de \$25.505.311.796.-, por concepto de siniestros, rescates y vencimientos. El desembolso señalado ha involucrado a 27.643 pólizas, significando un incremento respecto a los ejercicios anteriores, según se observa en la Figura N° 5.

**Figura N° 5.**

Siniestros, Rescates y Vencimientos pagados por año.



(Cifras en millones de pesos corrientes de diciembre de cada año)

## BENEFICIOS ADICIONALES

Mutual de Seguros, en su calidad de Corporación sin fines de lucro, brinda protección y ayuda mutua a través de la entrega de Beneficios Adicionales, que no forman parte de las cláusulas que rigen los contratos de seguro; se otorgan a sus asegurados sin ningún costo y en forma adicional al compromiso establecido en las respectivas pólizas.

### 1. Beneficios Económicos

Corresponden a programas de ayuda que tienen por objeto realizar un aporte en dinero a los asegurados, ante ciertos eventos que signifiquen algún desembolso económico.

El tipo de prestaciones y los montos que correspondan se establecen en relación a los capitales asegurados y a la antigüedad de las pólizas. Todo esto, conforme a la reglamentación aprobada por la Junta Ordinaria de Asociados.

En 2018 se creó el Beneficio Bono Consulta Médica, que consiste en una ayuda por el gasto efectuado por este concepto, para Asegurados Titulares con 65 años de edad o más y su cónyuge, que mantengan vigente alguna póliza Familiar o Capital Garantizado.

A continuación se presentan las prestaciones otorgadas en el año 2018, indicando el monto total pagado por la Corporación y el número de ayudas otorgadas.

MÁS DE 40.000

# AYUDAS

OTORGADAS

EN 2018



**Cuadro N° 1.**

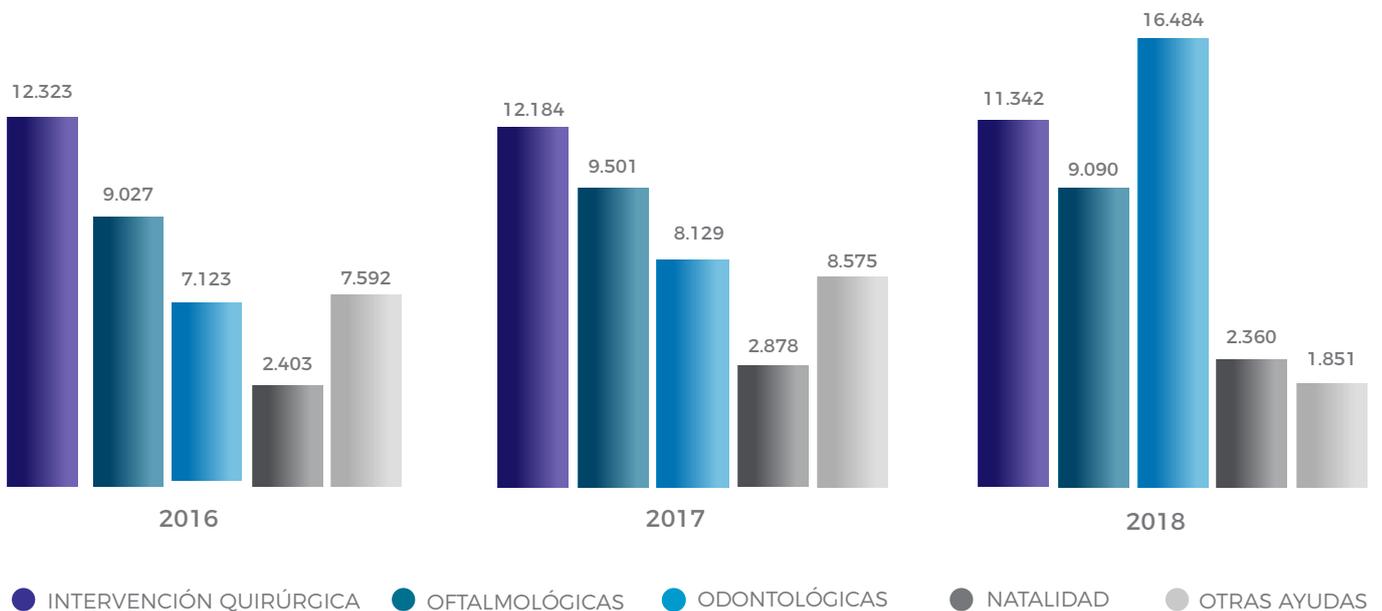
Beneficios Económicos otorgados durante el 2018.

Beneficios Adicionales	Gasto Real (\$)	N° Ayudas Otorgadas
Intervención Quirúrgica	1.416.302.494	11.342
Odontológico*	788.500.511	16.484
Enfermedad de Alto Riesgo	237.754.490	174
Natalidad	215.422.176	2.360
Oftalmológico	184.962.068	9.090
Medicamentos por Enfermedades Catastróficas	68.223.617	242
Bonificación Extra al Capital Base	63.936.526	113
Bonificación SECOAL	14.984.231	14
Catástrofes	11.317.966	17
Mamografía	6.248.046	366
Rendimiento Escolar	4.743.670	89
Plantillas Ortopédicas para Hijos	4.668.846	286
Bono Consulta Médica	2.863.116	313
Papanicolau	1.552.134	237
<b>TOTAL</b>	<b>3.021.479.891</b>	<b>41.127</b>

(\*) Agrupa otorgamiento Intervención Quirúrgica Dental, Odontológico y Odontológico Hijos.

**Figura N° 6.**

Cantidad de Beneficios Económicos otorgados durante los años.





## 2. Beneficios Sociales

Son los servicios que Mutual dispone para beneficiar a sus asegurados y familiares incorporados en la póliza, de manera absolutamente gratuita. Los ítems que comprenden estos beneficios son los siguientes:

- **Atención de Consulta Médica Preventiva**

Consiste en otorgar, sin costo alguno para el asegurado, el servicio de atención médica preventiva, a través de un profesional médico, en cada una de las sucursales de la Mutual a nivel nacional que dispongan de este servicio. Esta atención está orientada a titulares, cónyuges, cargas mayores e hijos desde los 15 años de edad, incorporados al seguro.

Durante el año 2018 se brindaron 6.980 atenciones médicas, representando un costo de \$105.186.730.-.

- **Beneficio de Cesantía**

Consiste en extender la cobertura del seguro, hasta por un plazo de 6 meses, liberando del pago de primas al asegurado titular que pierda su fuente laboral, condición que debe comprobarse según los requisitos establecidos en el reglamento respectivo.

Durante el año 2018 se otorgaron 78 ayudas por este concepto, lo que significó un costo de \$5.915.499.-.

## 3. Beneficios Adicionales a las Condiciones de las Pólizas

Corresponden a beneficios que se han establecido para los asegurados más antiguos de Mutual, que se traducen en la mejora de algunas condiciones estipuladas en sus contratos de seguro.

- **Revalorizaciones y Vencimientos de Pólizas**

Existen 1.299 pólizas antiguas que, al momento de su emisión, y por la situación legal imperante, no contemplaban reajustabilidad alguna para capitales y primas. En consecuencia, con el transcurso del tiempo, el dinero que correspondía pagar por concepto de capitales asegurados había perdido totalmente su poder adquisitivo.

No obstante, Mutual de Seguros decidió favorecer a los tenedores de estas pólizas asignando un capital revalorizado, expresado en Unidad Mutual, que se paga ante la ocurrencia del fallecimiento. Durante el 2018, se beneficiaron 84 pólizas por este concepto, representando un costo de \$10.926.284.-

Adicionalmente, se han beneficiado 2.513 asegurados por concepto de rescate de pólizas revalorizadas y bonificaciones por vencimiento de pólizas dotales. En 2018 alcanzó un valor de \$710.169.218.-

- **Bonificación al Ahorro**

Durante el año 2018 la Corporación abonó 11.089 bonificaciones al ahorro, en favor de aquellos asegurados que al 31 de diciembre de 2017 hubiesen tenido su seguro Mutual Inversión Segura, Mutual Ahorro Educación Superior o Cláusula de Ahorro y hayan efectuado durante ese año, el pago de sus primas o aportes adicionales en aquellos seguros. El monto que la Corporación abonó en el Valor Póliza corresponde a \$161.079.375.-.

## Distribución del Excedente y Patrimonio

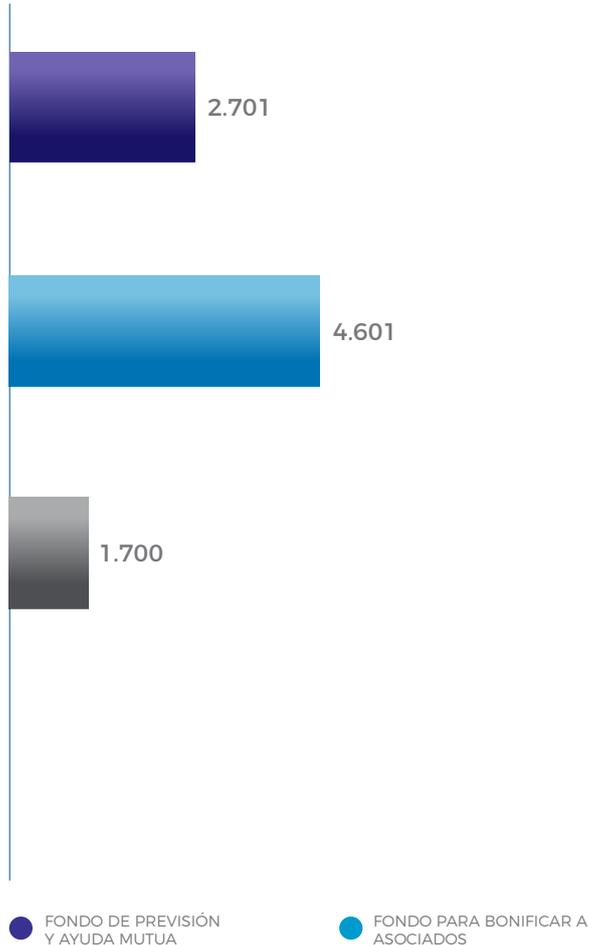
### DISTRIBUCIÓN DEL EXCEDENTE

El ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2018 generó un excedente final de \$9.001.743.244.-, el que según lo dispuesto en los Estatutos de la Corporación, se distribuye de la siguiente forma:

#### Figura N° 7.

Distribución del Excedente.

(Cifras en Millones de Pesos Corrientes)



### PATRIMONIO

Tras aprobarse los Estados Financieros que serán propuestos a la Junta General Ordinaria de Asociados, el Patrimonio asciende a \$157.677.030.759.-, quedando constituido como sigue:

#### Figura N° 8.

Distribución del Patrimonio.

(Cifras en Millones de Pesos Corrientes)

