BICEVIDA

# MEMORIA ANUAL 2020

# Índice


**1.** Carta del Presidente ..... 3

**2.** Directorio ..... 6

**3.** Principales Ejecutivos ..... 8

**4.** La Compañía ..... 11

**5.** Gobierno Corporativo ..... 16

**6.** Transformación Digital y Cultural ..... 19

**7.** Responsabilidad Social y Sustentabilidad ..... 27

**8.** Contingencia Covid-19 ..... 40

**9.** Gestión Financiera ..... 47

**10.** Información de Interés ..... 54

# Carta del Presidente

# Carta del Presidente

**Señores Accionistas**

Tengo el agrado de presentarles la Memoria Anual y Estados Financieros de BICE Vida Compañía de Seguros S.A., correspondientes al ejercicio del año 2020.

El año 2020 comenzó con una buena noticia para la Compañía. Con fecha 3 de febrero la Comisión para el Mercado Financiero, mediante la Resolución Exenta Nº1.172, aprobó la fusión de BICE Vida con BICE Seguros de Vida S.A., siendo esta última absorbida por la primera. Consecuentemente, la Compañía incorporó a su patrimonio MM$ 26.290 de resultados acumulados y aumentó el capital pagado en MM$ 104.044, incorporando activos por MM$ 1.218.892 y 13.469 nuevos pensionados.

En contrapartida, en marzo del mismo año, el país y por ende nuestra Compañía, se vieron impactados por el arribo de la pandemia del COVID-19. BICE Vida, consecuentemente, puso en marcha su Comité de Crisis, del cual emanaron una serie de comunicados tanto internos como hacia clientes y autoridades informando la situación de la Compañía y las medidas adoptadas, entre las cuales destacan la implementación de trabajo a distancia, turnos y horarios flexibles para sus colaboradores presenciales, además de todas las medidas sanitarias pertinentes. Cabe destacar que ningún proceso operativo crítico se vio impactado por esta situación. No puedo dejar agradecer a todos los colaboradores de BICE Vida por su compromiso, entrega y profesionalismo ante tan magna catástrofe.

La Compañía siguió, a pesar de la contingencia sanitaria, avanzando en su Plan Digital el que busca transformar BICE Vida en una organización más ágil y flexible. Consecuentemente durante el 2020 se continuó avanzando a paso firme en sus pilares de venta y experiencia digital así como en innovación y analítica avanzada.

Durante el año 2020, BICE Vida alcanzó una utilidad de $ 39.002 millones (US$ 54,9 millones), un 44,6% mayor que el resultado acumulado a diciembre de 2019. Esta mayor utilidad se generó principalmente por mayores intereses en instrumentos de renta fija, compensado por menores retornos a los esperados en Renta Variable y Alternativos.

Con respecto a la participación de mercado de acuerdo a primas totales, BICE Vida obtuvo un 6,0%, manteniendo su quinta posición.

En relación con sus activos, BICE Vida alcanzó la cuarta posición, lo que representó el 10,3% del mercado con un total de $ 5.008.661 millones, lo que representa un crecimiento de 30,6% con respecto al ejercicio anterior, crecimiento que se explica por la incorporación de los activos de BICE Seguros de Vida S.A.

La Compañía alcanzó una recaudación por concepto de primas e intereses de $ 289.612 millones, equivalentes a US$ 407,4 millones, la que representa una disminución de un 16,6% respecto del año anterior. Esta disminución se explica principalmente por la menor venta de Rentas Vitalicias contrarrestado con mayores ingresos en Seguros de Salud Colectivos.

En el ámbito de las Rentas Vitalicias Previsionales, BICE Vida recibió durante el año traspasos totales de primas por UF 5,4 millones y alcanzó una participación de mercado de un 13,5% con un total de 1.806 operaciones.

Los Seguros Colectivos de Salud por su parte, obtuvieron una prima de UF 2.331.544 lo que representó un aumento del 11,9% con respecto al ejercicio 2019, alza explicada por una mayor cantidad de convenios.

Los Seguros Masivos por su parte lograron generar una prima directa de UF 1.184.046, cifra 8,7% inferior al año 2019.

En relación con la línea de Seguros de Vida Individual, durante el año 2020, ésta recaudó UF 841.025 lo que representa una caída de un 2,9% en relación con el año 2019, explicado por menores ingresos de Seguros con Ahorro Previsional Voluntario (APV).
En el ámbito de las inversiones, cabe mencionar que los principales activos que componen la cartera de inversiones son bonos de empresas, mutuos hipotecarios e inversiones inmobiliarias. Estos representan un 45,0%, 15,1% y 14,8% de la cartera, respectivamente, porcentajes que se vieron modificados respecto del año anterior por la incorporación de los activos de BICE Seguros de Vida S.A. En términos del índice de endeudamiento, la Compañía presentó un indicador de 11,4 veces, el cual es muy adecuado para la solvencia y desarrollo de la Compañía.

BICE Vida presenta una clasificación de riesgo de AA+, lo que consolida y otorga a la Compañía una posición de privilegio en el mercado nacional, toda vez que dicha clasificación reconoce que las obligaciones de BICE Vida tienen la más alta capacidad de cumplimiento.

En el plano de estructura interna, el 2 de marzo se incorporó Andrés Varas Greene como gerente general de la Compañía en reemplazo de Sergio Ovalle Garcés, quien tras 27 años en el cargo, decidió emprender nuevos desafíos personales, pero seguirá acompañándonos, esta vez, como director de BICE Vida. Les deseo a ambos muchísimo éxito en sus nuevos cargos.

Finalmente, quisiera una vez más destacar el enorme esfuerzo desplegado por todos nuestros colaboradores, de Arica a Punta Arenas, ante un año especialmente difícil, en todos los ámbitos. Gracias a todos ellos BICE Vida ha podido, como siempre, prestar un nivel de servicio sobresaliente a todos sus pensionados y clientes.

Estoy seguro que juntos seguiremos construyendo, día a día, una gran y mejor Compañía.

**Juan Eduardo Correa**
Presidente del Directorio

# Directorio

# Directorio

**Presidente**
Juan Eduardo Correa García
12.231.796-k

**Director**
Kathleen C. Barclay
10.596.634-2

**Director**
Sergio Ovalle Garcés
6.538.541-4

**Director**
Juan Carlos Eyzaguirre Echenique
7.032.729-5

**Director**
Rodrigo Donoso Munita
15.363.942-6

**Director**
José Miguel Irarrázaval Elizalde
7.035.665-1

**Director**
Demetrio Zañartu Bacarreza
10.750.189-4

**Director**
Vicente Monge Alcalde
6.999.938-7

**Director**
Bernardo Fontaine Talavera
6.371.763-0

## Hecho Esencial Relevante

De acuerdo a lo informado en el hecho esencial con fecha 21 de abril, el Sr. Sergio Ovalle G., ex Gerente General de BICE Vida se integró al Directorio en reemplazo del Sr. René Lehuedé F. a partir del mes de abril del 2020.

# Principales Ejecutivos

# Principales Ejecutivos

**Al 31 de diciembre de 2020**

**Gerente General**
**Andrés Varas Greene**
Ingeniero Comercial
P. Universidad Católica de Chile

**Gerente Legal**
**Rodrigo Santa María Vega**
Abogado
Universidad de Chile

**Gerente División Comercial**
**Felipe Rodríguez Vergara**
Ingeniero Civil Industrial
Universidad de Chile

**Gerente de Riesgo**
**Leonardo Novoa Rojas**
Ingeniero Comercial
Universidad de Chile

**Gerente Inmobiliario**
**Mauricio Guasch Brzovic**
Arquitecto
P. Universidad Católica de Chile

**Gerente de Transformación Digital**
**Juan Antonio Figueroa Rodas**
Ingeniero Comercial
P. Universidad Católica de Chile

**Fiscal**
**Francisco Serqueira Abarca**
Abogado
Universidad de Chile

**Gerente de Auditoría Interna**
**Sergio Araya Valenzuela**
Contador Auditor
Universidad Diego Portales

**Gerente División Finanzas y Operaciones**
**Ronald Schmidt Silva**
Ingeniero Comercial
P. Universidad Católica de Chile

**Gerente de Inversiones**
**Carlos Sepúlveda Inzunza**
Ingeniero Comercial
P. Universidad Católica de Chile

**Gerente de Sistemas y Tecnología**
**Francisco García Sir**
Ingeniero Civil Industrial
P. Universidad Católica de Chile

**Gerente de Marketing y Experiencia de Clientes**
**Juan Pablo Rojas López**
Ingeniero Civil Industrial
P. Universidad Católica de Chile

**Gerente de Seguros Individuales**
**Felipe Cristi Labra**
Ingeniero Civil Industrial
Universidad de Los Andes

**Gerente de Sucursales**
**Juan Troncoso Philippi**
Ingeniero Civil Industrial
Universidad de Chile

**Gerente de Operaciones**
**Álvaro Correa Becerra**
Ingeniero Comercial
P. Universidad Católica de Chile

**Gerente de Riesgo Estratégico**
**María Cecilia Martabit Borgoño**
Ingeniero Civil Industrial
P. Universidad Católica de Chile

**Gerente de Mesa de Dinero**
**Agustín Álvarez Márquez**
Ingeniero Comercial
P. Universidad Católica de Chile

**Gerente de TI**
**Jorge Cañón Jones**
Ingeniero Civil Matemático
Universidad de Chile

**Gerente Seguros Colectivos y Masivos**
**Aldo Figari Martínez**
Ingeniero Comercial
Universidad Unicit

**Gerente de Rentas Vitalicias y Créditos**
**Víctor Neumann Rojas**
Ingeniero en Administración de Empresas
Universidad Diego Portales

**Gerente de Finanzas**
**Claudio López Prada**
Contador Auditor
Universidad Diego Portales

**Gerente de Recursos Humanos y Administración**
**Alejandro Espinoza Concha**
Contador Auditor
Universidad Diego Portales

**Gerente Técnico**
**Mabel Vera Parraguez**
Ingeniero Comercial
P. Universidad Católica de Chile

**Gerente Financiamiento Inmobiliario**
**Rafael Hilger Schon**
Ingeniero Civil Industrial
Universidad de Chile

**Gerente TI Digital**
**Nicolás Dujovne Weinberger**
Ingeniero Civil en Computación
Universidad de Chile

## Hecho Esencial Relevante

Con fecha 2 de marzo de 2020 el Sr. Andrés Varas Greene asume como Gerente General de BICE Vida en reemplazo del Sr. Sergio Ovalle Garcés, quien luego de una destacada trayectoria de 27 años, deja el cargo, según se indica en el Hecho Esencial publicado el 27 de diciembre de 2019.

# La Compañía

# La Compañía

BICE Vida pertenece y es controlada directamente por el Grupo Matte, uno de los grupos económicos más importantes a nivel nacional. Fue fundada el 5 de enero de 1993, como una alianza entre BICECORP y el grupo asegurador alemán Allianz, naciendo Allianz BICE.

Desde sus inicios la excelencia en el servicio ha sido uno de los rasgos característicos a través de la trayectoria de BICE Vida, donde clientes y corredores han encontrado atención profesional y rápida respuesta a sus inquietudes y requerimientos.

**Razón Social**
BICE Vida Compañía de Seguros S.A.

**RUT**
96.656.410-5

**Tipo de Sociedad**
Sociedad Anónima Cerrada

**Domicilio Legal**
Av. Providencia 1806, Santiago

**Teléfono**
(+562)2828 3000

**Sitio WEB**
www.bicevida.cl

# BICE Vida en cifras

**27**

Años en el Mercado de Seguros de Vida

**19**

Sucursales

**815**

Colaboradores

**+ 1.5**

Millones de Clientes

**AA+**

Clasificación de Riesgos

**USD 407**

Millones en Ingresos Anuales

**USD 7.045**

Millones en Activos

**USD 570**

Millones en Patrimonio

# Sucursales

**Región de Arica y Parinacota**
**Arica**
18 de Septiembre 129

**Región de Tarapacá**
**Iquique**
Luis Uribe 297

**Región de Antofagasta**
**Antofagasta**
Baquedano 230
**Calama**
E. Ramírez 1858, of. 6, piso 2

**Región de Atacama**
**Copiapó**
Colipí 570, of. 106 A

**Región de Coquimbo**
**La Serena**
Balmaceda 1635

**Región de Valparaíso**
**Viña del Mar**
6 Norte 745, local 2

**Región Metropolitana**
**Santiago**
Nueva York 3, piso 1
**Oficina Central**
Providencia 1806

**Región del Libertador Gral. Bernardo O'Higgins**
**Rancagua**
Av. Eduardo Frei Montalva 340

**Región del Maule**
**Talca**
Calle Dos Norte 3425

**Región de Ñuble**
**Chillán**
Av. Libertad 640, local 6

**Región del Bio Bío**
**Concepción**
Avda. Arturo Prat 199, local 2

**Región de La Araucanía**
**Temuco**
Andrés Bello 831

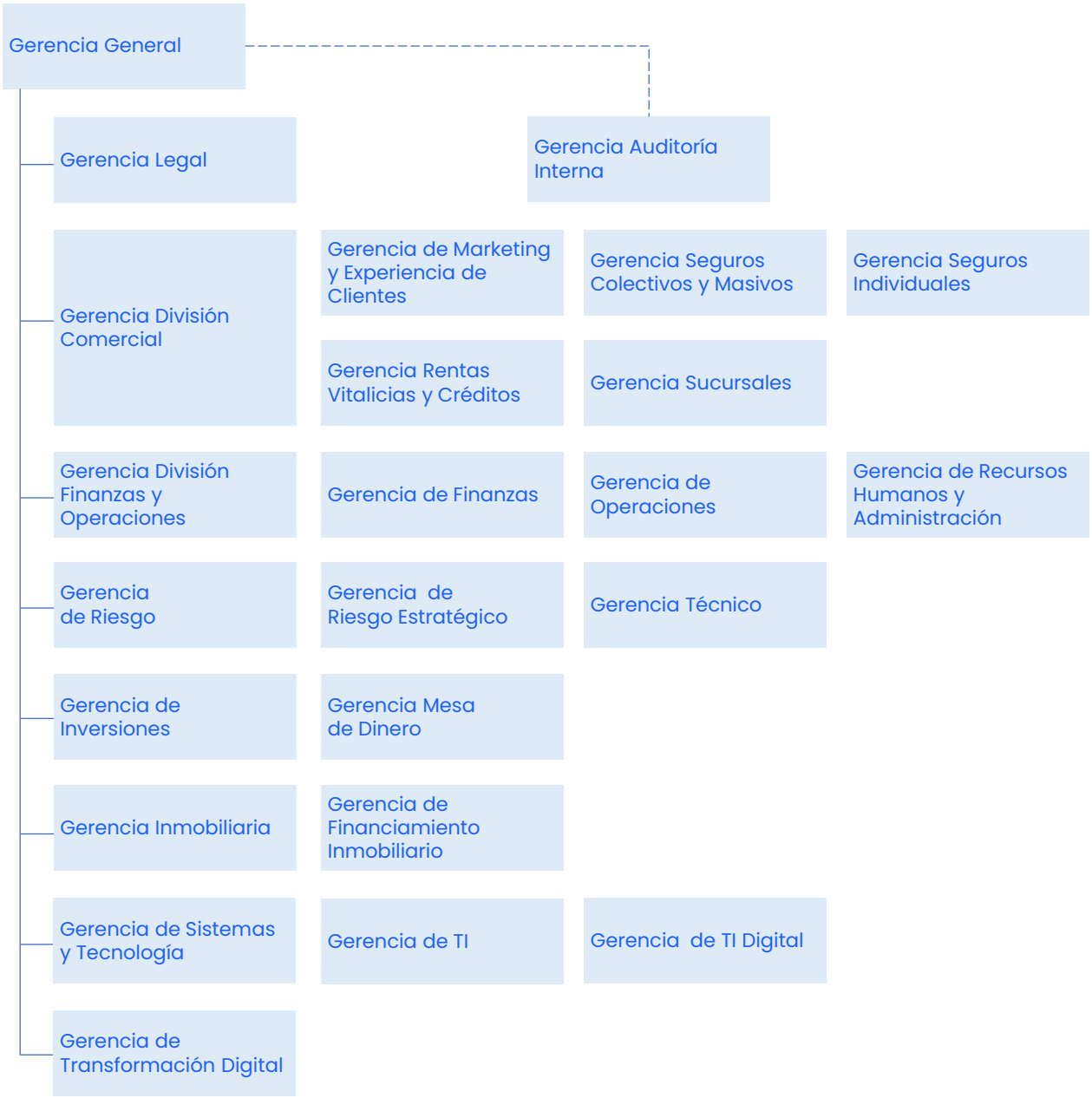
**Región de Los Ríos**
**Valdivia**
Independencia 521, of. 303

**Región de Los Lagos**
**Osorno**
Los Carrera 815
**Puerto Montt**
Av. Presidente Ibáñez 550, local 3

**Región de Aysén del Gral. Ibáñez del Campo**
**Coyhaique**
Eusebio Lillo 20

**Región de Magallanes Y la Antártica Chilena**
**Punta Arenas**
Roca 886, local 5

# Organigrama



# Gobierno Corporativo

# Gobierno Corporativo

La Alta Administración de la Compañía, de acuerdo con sus estatutos, está encomendada a su Directorio y según lo dispone la Ley de Sociedades Anónimas, la Norma de Carácter General (NCG) N°309 de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) y la Estrategia de Gestión de Riesgos de la Compañía, el Directorio puede delegar parte de sus facultades en los Ejecutivos Principales, Gerentes, Subgerentes o Abogados de la Sociedad, en un Director o en una Comisión de Directores y, para objetos especialmente determinados, en otras personas.

BICE Vida ha implementado sus estructuras de Gobierno Corporativo, adoptando buenas prácticas internacionales y alineándose a los principios establecidos en la NCG N°309 y NCG 325 en materias de Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos.

Dentro de esta estructura, juegan un rol preponderante los diversos Comités de Directorio, organizados por especialidad, que analizan el funcionamiento y desempeño de los negocios y los aspectos relevantes de la gestión de sus riesgos.

Dentro de los pilares generales del Gobierno Corporativo de la Compañía están:

- Cultura corporativa
- Estructura corporativa
- Políticas y documentación de gobernabilidad interna
- Estrategia, políticas y procedimientos de control interno y gestión de riesgos

# Organismos del Gobierno Corporativo

## Directorio

El Directorio es el máximo organismo del Gobierno Corporativo que vela por el bienestar de todos los grupos de interés de la Compañía. Desde el año 2019, el Directorio está compuesto por 9 miembros, todos ellos elegidos por su destacada trayectoria, alto conocimiento y experiencia en la industria financiera.

Dentro de sus funciones destacan el seguimiento integral del negocio acorde al plan estratégico de la Compañía, y la responsabilidad en la gestión, monitoreo y toma de decisiones de todos los riesgos involucrados en BICE Vida.

Los miembros del Directorio participan en diversos Comités de Directorio en donde se revisan en detalle las acciones de gestión de cada unidad de negocio.

## Comités de Directorio

Los Comités de Directorio son las instancias en las que participan tanto directores como también altos ejecutivos de BICE Vida con la finalidad de asegurar la aplicación de las prácticas de gobernabilidad y garantizar el cumplimiento de las políticas de la Compañía en función de las diferentes especialidades y complejidades propias del negocio.

Los Comités de Directorio sesionan periódicamente, tienen un quorum mínimo para la toma de decisiones. Los 8 comités que operan actualmente en la Compañía son:

| | |
|---|---|
| Auditoría Interna | Operaciones |
| Comercial | Riesgo Financiero y Técnico |
| Inversiones Financieras | Riesgo Operacional y Cumplimiento |
| Inversiones Inmobiliarias | Sistemas y Tecnología |

# Transformación Digital y Cultural

# Transformación Digital

***"Nuestra ambición digital es ser líderes en experiencia y crecimiento al 2022"***

Continuando con la implementación del **Plan Digital** desarrollado por la Compañía, y a pesar de la contingencia sanitaria producto de la pandemia, durante el 2020 BICE Vida continuó su viaje de **Transformación Digital** con el objeto de ser más ágiles y flexibles de cara a sus clientes. Este proceso se basa en 4 pilares estratégicos :

**Ambición** | **Estrategia de Valor** | **Palancas** | **Habilitadores Operacionales**

Estos 4 pilares buscan construir 3 nuevas capacidades digitales:

**Venta Digital**

**Experiencia Digital para sus clientes**

**Analítica Avanzada**

# Transformación Digital

## Una transformación constante

Alcanzar la madurez digital en BICE Vida no será inmediata; el **Plan Digital** busca escalar a medida que se vayan madurando capacidades y ajustando la Cultura Organizacional.

Durante este proceso de transformación BICE Vida ha planteado **3 procesos**:

**Ola 1**
*Experimentación ágil*

Laboratorio digital

- Transformar **producto digital, venta digital y Analítica Avanzada**

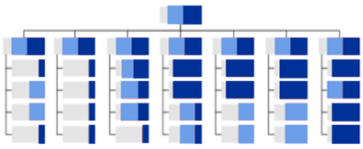
**Ola 2**
*Escalamiento agilidad*

Laboratorio digital

- **Acelerar equipos** y rentabilizar productos digitales
- **Consolidar agilidad** en productos digitales y llevar TI a agilidad

**Ola 3**
*Empresa lean-agile*

Llevar agilidad a escala



- Agilidad como parte **core** de nuestro modelo operacional
- **Empresa lean-agile**, donde equipos multidisciplinarios se integran

| Febrero 2020 | Abril 2020 | Julio 2020 | Diciembre 2020 |
|---|---|---|---|
| Lanzamiento de primer MVP Colectivos PYME | Lanzamiento equipo Analítica Avanzada | Lanzamiento equipos Marketing Digital y Célula 2 (Onboarding Seguros Personales) | Lanzamiento Célula 3 (Servicios Post Venta) |

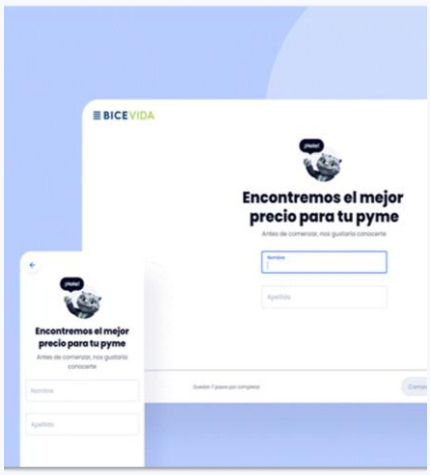
# Transformación Digital

## Principales Hitos 2020

**1**

### Atracción de talento y lanzamiento de equipos digitales

Para BICE Vida es fundamental contar con los mejores talentos y equipos digitales. Consecuentemente, durante el 2020 la Gerencia de Transformación Digital incorporó 4 nuevos equipos digitales.




**2**

### Construcción de nuevas propuestas de valor en negocios

Frente a este cambio interno, la Compañía implementa la construcción de **nuevas propuestas de valor** con el propósito de mejorar la experiencia que tienen sus clientes, y aumentar y potenciar el **crecimiento digital** de BICE Vida.

**3**

### Diagnóstico e implementación de casos de uso en Analítica Avanzada

En este 2020 también se implementan diversas iniciativas que buscan gestionar más eficientemente las pólizas vigentes, entender mejor las necesidades de los clientes y pensionados y mejorar las bases de datos de la Compañía.

**4**

### Elaboración de un mapa de *journeys* de cliente por portafolio

Por último, se crea un mapa de viajes de cliente por cada portafolio de negocio digital, con la finalidad de alinear los objetivos y necesidades de BICE Vida. Consecuentemente la Compañía busca otorgar un mejor servicio según las necesidades que requiera el cliente, optimizando una experiencia digital única.

# Transformación Cultural

## BICE Vida continúa caminando hacia su Transformación Cultural

En un contexto marcado por el COVID, BICE Vida decide continuar con el proceso de **Transformación Digital y Cultural** iniciado durante el 2019.

Durante este camino la Compañía ha sido asesorada por la consultora especialista en Procesos de Transformación Cultural ***Olivia***. Junto a ellos, el proceso buscó generar distintos espacios e instancias de co-construcción, que buscan generar conciencia sobre la Transformación Cultural para acompañar una Transformación Digital.

De esta forma, BICE Vida trabajó intensamente en entender qué Cultura deseaba la Compañía para sí misma, de cara al futuro, considerando la revolución digital que está cada día más presente en el mundo entero. A través de distintos talleres online y mediante un proceso de co-creación, un equipo ejecutivo definió finalmente el **propósito** de la Transformación Cultural y los **Principios Culturales** que la regirán.

Durante estos encuentros también se abordaron distintos aspectos respecto a la cultura actual, focalizándose el trabajo en los valores que se querían mantener, identificando de esta manera las diferentes categorías de transformación.

Una vez definidos el **Propósito** y los **Principios Culturales**, la Compañía realizó un diagnóstico de la cultura actual, permitiendo conocer las brechas entre los comportamientos identificados en la organización y la cultura deseada de cara hacia el futuro.

Encuesta de cultura organizacional a toda la Compañía, permitiéndonos obtener datos agregados representativos de la organización (81% de respuestas)

Focus groups con una muestra representativa y transversal de la organización, habilitando espacios de recolección de datos no numéricos sobre las temáticas más relevantes de la transformación

Taller de levantamiento de procesos de Recursos Humanos

# Transformación Cultural

## Principios Culturales de BICE Vida 2020

Los Principios Culturales son la guía y marcan la forma de **relacionarse** y **comportarse** al interior de la Compañía

## Comunidades

Las **comunidades** fueron un espacio creado para el desarrollo de iniciativas innovadoras en el contexto de la **Transformación Cultural**. En este espacio se realizaron grupos conformados por ejecutivos y jefaturas de distintas áreas, quienes a través de un trabajo conjunto identificaron diversas actividades que permitirán la profundización y comunicación de los cambios culturales deseados.

Consecuentemente, el propósito de las **comunidades** fue generar un espacio de colaboración en donde los participantes -a través de sus experiencias- pudieron crear y desarrollar distintas ideas, generando un quiebre a la lógica de trabajo en silos, y entregando por ende, un espacio en donde ellos pudieron conocerse desde otra perspectiva.

# Transformación Cultural

## Equipo diseño cultural

Entendiendo que el trabajo de una nueva cultura se puede beneficiar del ejercicio de un buen liderazgo, el Equipo de Diseño Cultural ideó un primer MVP (mínimo producto viable) del nuevo modelo de liderazgo en BICE Vida.

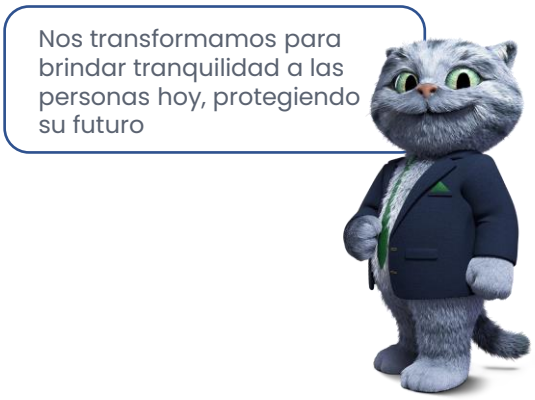
Esta iniciativa se realizó en talleres donde participaron 10 colaboradores y quienes -a partir de una formación inicial en metodologías ágiles y de diseño- tuvieron que investigar, idear soluciones y sentar las bases para la implementación del primer MVP del nuevo modelo de liderazgo en la organización.

## Team Building

En conjunto con la reciente integración del Gerente General a la Compañía, se decide velar por la apropiación, coherencia y consistencia del nuevo modelo cultural de la organización.

En este contexto, una de las iniciativas que se desplegó fue la consolidación del *Management Team* (Gerente General y sus reportes directos) a partir de diversas actividades de *Team Building*.

A través de *encuentros* de colaboración, tanto virtuales como presenciales, se concordaron cuales son las diversas habilidades necesarias para ejercer el nuevo liderazgo que caracterice la **Transformación Cultural**.



# Nuestro camino recorrido...

### El futuro y el proceso de transformación

Durante el 2020 BICE Vida realizó su primer **Encuentro Digital *vía Streaming*** el cual fue moderado por Francisco Unda, *speaker* de Clarke & Partners, y contó con la participación de Andrés Varas, Gerente General de la Compañía.

La actividad convocó a más de 500 colaboradores, ubicados desde Arica a Punta Arenas, quienes pudieron conocer en primera persona, a través de una instancia cercana y participativa, el proceso de Transformación Digital y Cultural que está desarrollando la Compañía.

**+ 500 colaboradores conectados**

# Avances en Innovación

### Entrepensionados

Esta es una iniciativa nacida al alero del **Programa de Innovación,** que busca generar una *comunidad virtual* entre pensionados de BICE Vida, a través de instancias de diálogos, generadas utilizando la página web de la Compañía. Consecuentemente, los pensionados podrán encontrar diferentes notas informativas, lugares de interés para visitar y disponen de un lugar o *link* para "conversar en línea", en donde pueden opinar sobre tópicos sugeridos, así como también proponer libremente de algún tema de discusión que les llame la atención.

*Durante el 2020 han participado +2.500 pensionados en nuestro portal Entrepensionados y se espera que el número crezca a medida que se integren nuevas funcionalidades.*

# Responsabilidad Social y Sustentabilidad

# Capacitación

Los **4 pilares** fundamentales dentro de las capacitaciones que realizó BICE Vida del 2020 fueron:

## Normativo

- 2.560 horas de capacitación en cursos legales y normativos de Rentas Vitalicias y Riesgo Operacional y Seguridad de la Información
- Adicionalmente se realizaron 4.648 horas de capacitación para Agentes Libres destinadas a profundizar y conocer el Decreto de Ley 3.500

## Formación y Financiamiento

- 1 beca para estudios técnicos profesionales
- 5 becas de estudios de pregrado
  - 1 beca de post grado MBA
  - 2 becas para diplomados

## Transversal

- 1.193 horas de capacitación destinada a profundizar aptitudes de liderazgo y fortalecimiento de la cultura a través de la *Jornada Palomar*, donde participaron 156 líderes de todo Chile
- 320 horas de capacitación destinada a entregar otras aptitudes de liderazgo como Técnicas de Dirección Efectiva, Taller de Feedback y Liderazgo Estratégico
- 3.456 horas de capacitación en herramientas de MS Office

## Técnico

- 2.148 horas de capacitación interna a través del Programa de Desarrollo de Agentes de Venta (PDA) y 3.064 horas de capacitación venta digital en nuestro sistema de Seguros Individuales (VULCANO)
- 9.670 horas destinadas a entregar herramientas para mejorar la Gestión Comercial
- 288 horas de capacitación orientada a conocer y mejorar los procesos propios de ciertos tipos de Seguros

| Modalidad de capacitación virtual | Horas de capacitación | Personas que participaron en actividades de capacitación |
|---|---|---|
| **89%** | **24.063** | **603** |

Durante el 2020 las horas de capacitación se desglosan de la siguiente manera:

### Asistencia

| | |
|---|---|
| Femenino | 19.720 |
| Masculino | 4.343 |

### Modalidad

| | |
|---|---|
| E-Learning | 21.416 |
| Presencial | 2.647 |

### Cargo

| | |
|---|---|
| Administrativos | 3.674 |
| Gerentes y Subgerentes | 807 |
| Jefes | 2.485 |
| Profesionales y Técnicos | 3.181 |
| Agentes de Venta | 13.916 |

### Categoría

| | |
|---|---|
| Actualización Profesional | 480 |
| Conocimientos Técnicos | 2.562 |
| Conocimientos Técnicos Sistemas | 794 |
| Gestión Comercial | 15.120 |
| Idioma | 138 |
| Liderazgo y Fortalecimiento de Cultura | 1.513 |
| Ofimática | 3.456 |

# Encuentro de Líderes

Como parte de las iniciativas asociadas a liderazgo, la Compañía realizó su tradicional encuentro de líderes llamado "***Palomar***". Esta actividad convoca a cerca de 150 líderes de Arica a Punta Arenas, quienes se reúnen de manera presencial para abordar distintas temáticas asociadas a liderazgo. Este año, y producto de las restricciones sanitarias, BICE Vida decide realizar esta actividad en distintas sesiones de trabajo de manera 100% virtual aprovechando su potencial transformador.

El objetivo de esta iniciativa fue generar conciencia e incentivar el deseo de la Transformación Digital y Cultural. Durante los talleres virtuales se sociabilizó el propósito de la transformación y los principios culturales. Junto con el diagnóstico de la cultura actual, los líderes co-crearon propuestas relativas a qué tipo de líderes quieren ser para conectar con la cultura deseada. Para ello se facilitaron espacios de conversación y reflexión.

## ¿Cuáles fueron los resultados?

- Se dio impulso y continuidad al trabajo que se estaba realizando desde el 2019
- El *Management Team* compartió el propósito y los nuevos Principios Culturales, dando consistencia al trabajo que se está realizando con los líderes de la Compañía
- Se abordaron inquietudes sobre los antiguos atributos de BICE Vida y su relación con los nuevos Principios Culturales
- Se identificó alto grado de deseo por participar en las actividades de la fase II de apropiación de los nuevos Principios Culturales

## ¿Qué líderes queremos ser?

- Enérgicos y optimistas
- Integradores
- Autorreflexivos y honestos
- Empáticos
- Escucha activa
- Autónomos
- Claros y directos

# Promociones

A pesar de la contingencia sanitaria, durante el 2020 la Compañía promovió a **26** colaboradores.

¡Felicitaciones a todos y mucho éxito en sus nuevos desafíos!

# Nuevo Sistema Evaluación de Desempeño

En línea con la Transformación Digital y Cultural y el nuevo propósito organizacional "Transformarnos para brindar tranquilidad a las personas hoy, protegiendo su futuro", la Compañía realizó cambios en el proceso de Evaluación de Desempeño y Fijación de Metas con la finalidad de permitir potenciar la retroalimentación ágil y continua, con foco en el desarrollo profesional y seguimiento de objetivos.

Durante el proceso de cambio se realizaron diversas reuniones con los líderes de BICE Vida para conversar respecto a estas modificaciones y los desafíos de este cambio, para apoyarlos en el uso de esta nueva herramienta de evaluación.

# Encuesta de Clima

Durante el año 2020, la Compañía decidió, a la luz de los principios ágiles que busca adoptar, desarrollar encuestas internas de medición más breves y contingentes, que le permitieran recoger información respecto a lo que estaba pasando con sus colaboradores. La primera encuesta se realizó en agosto de 2020 y estuvo enfocada principalmente en recoger información respecto a la crisis sanitaria, teletrabajo y satisfacción general de los colaboradores.

Posteriormente, esta forma de medición se sistematizó en una encuesta denominada "**de *Pulso***", cuyo objetivo principal es contar con una evaluación y gestión eficiente de variables que influyen en el compromiso laboral, así como también medir aspectos contingentes que puedan estar impactando a los colaboradores. Los principales aportes de esta encuesta son:

- Levantar información en tiempo real, de manera ágil
- Generar acciones concretas, en plazos acotados y alineadas a los objetivos de la Compañía
- Tomar decisiones basadas en datos, alineadas con los Procesos de Transformación Digital y Cultural
- Potenciar el *feedback* dentro de la Compañía y en los equipos
- Gestionar el talento y compromiso de los colaboradores, generando impactos positivos en la organización

La encuesta *"de Pulso*" está compuesta por 2 preguntas enfocadas en **eNPS** *(Employee Net Promoter Score)* y **NPS** *(Net Promoter Score)* y 11 preguntas enfocadas en 4 dimensiones: propósito, relaciones y bienestar, reconocimiento y liderazgo y desarrollo, más 5 ó 6 preguntas flexibles utilizadas según la contingencia del momento.

La primera encuesta se realizó a finales de Agosto 2020, con una tasa de participación de un 84% y un eNPS de 63%, ante la pregunta *¿qué tan probable es que recomiendes a un colega o amigo trabajar en BICE Vida?,* en una escala de 0 a 10.

Por su parte, la segunda encuesta se realizó en diciembre 2020, con una tasa de participación de un 71% y un eNPS de 69%.

# Fundación Las Rosas y Fundación Emplea

## BICE Vida continúa apoyando a Fundación las Rosas

Producto de la pandemia y las medidas establecidas por la autoridad sanitaria, durante el 2020 BICE Vida no realizó visitas o voluntariado presenciales. Sin embargo, y dado el alto compromiso que la Compañía mantiene con la institución, durante todo este periodo se ha mantenido contacto permanente con la Directora del Hogar Nº5 "Nuestra Señora de la Paz".

### Apoyo en actividades especiales

- Compra y traslado de alimentos para la celebración del **Día de la Madre** y **Cena de Navidad**
- Colaboración en la ***Rifa Online***
- Colaboración en la tradicional ***Cena del Pavo Fraterno***

## Fundación Emplea

Con el fin de potenciar y desarrollar capital humano asociado al proceso de Transformación Digital en los distintos sectores de la población, y contribuir de manera positiva generando una mayor empleabilidad en sectores vulnerables, durante el 2020 BICE Vida destinó parte de su franquicia tributaria de capacitación como aporte al programa "Testing Funcional de Aplicaciones de Software, Hub Testing".

Esta iniciativa fue desarrollada junto a la **Fundación Emplea**, organización que tiene por objetivo apoyar a personas a insertarse laboralmente para poder ampliar sus oportunidades de vida. En particular esta iniciativa busca impulsar la activación laboral de personas en el mundo digital, a través de un programa de formación en *Testing Funcional* y *Habilidades para el Trabajo*.

El curso se enfocó en la formación de 20 jóvenes entre 18 y 29 años, siendo el 50% hombres y 50% mujeres, con un 75% de ellos con nacionalidad chilena y el resto correspondiente a haitianos, argentinos y peruanos.

# El Sistema Previsional Chileno: Desafíos y Oportunidades

A mediados de agosto la Compañía realizó el webinar ***"El Sistema Previsional Chileno: Desafíos y Oportunidades"***. La actividad convocó a más de 250 clientes de BICE Vida en donde nuestro Gerente General, Andrés Varas G., agradeció a todos los asistentes por su participación y por el gran interés que despertó este tema.

La presentación estuvo a cargo de Rodrigo Acuña, economista, socio de PrimAmérica, asesor de FIAP y académico, quien expuso acerca del sistema de pensiones chileno y sus pilares, las decisiones para optimizar los montos de pensión y la planificación para la etapa próxima a la pensión.

*"Primero que todo me gustaría agradecer a todos los clientes que participaron en este webinar organizado por BICE Vida. Para nuestra Compañía es un honor contar con su presencia y nos genera mucha satisfacción el interés que despertó este tema, y por supuesto, nos invita a continuar desarrollando este tipo de iniciativas.*

*También agradezco a Rodrigo Acuña, destacado profesional y experto en temas de previsión y ahorro previsional, quien fue el encargado de liderar esta exposición.*

*Sabemos que hoy soplan vientos de cambio. No solo en Chile, sino que en el mundo entero. Para nosotros es muy importante transmitir esta información y que nuestros pensionados y clientes sepan la importancia de cómo opera el sistema de pensiones, cuáles son sus pilares y las reformas que hoy se están discutiendo para tomar las mejores decisiones de cara al futuro.*

*Desde ya los dejo invitados a las actividades que próximamente realizaremos".*

*Un gran abrazo,*
***Andres Varas G.***

# Programa Calidad de Vida "Somos Vida"

## Estamos juntos a pesar de la distancia

Con el propósito de continuar promoviendo el bienestar físico, mental y social de nuestros colaboradores y sus familias, durante el 2020 BICE Vida realizó distintas actividades extraprogramáticas enmarcadas en el Programa de Calidad de Vida **"Somos Vida"**. Esta vez, y dada la condición de pandemia, todas las iniciativas se realizaron de manera virtual, a través de canales digitales dispuestos por la Compañía.

Entre las actividades realizadas, destacaron por su alta participación en versiones on-line: el Campeonato de PlayStation, las charlas kinesiológicas, pausas saludables, diversos concursos para colaboradores y sus familias, actividades de fiestas patrias, talleres virtuales gratuitos, entre otros.

El equipo a cargo de la implementación y ejecución de estas actividades virtuales procedió a realizar encuestas de satisfacción a los participantes, quienes entregaron feedback muy positivo.

# Programa Calidad de Vida "Somos Vida"

## Nuevo código de vestimenta

En el marco del proceso de **Transformación Digital y Cultural**, BICE Vida propuso promover un estilo de vestimenta flexible, fomentando un clima laboral agradable, con mayor diversidad y con espacios laborales que brinden una mayor comodidad a los colaboradores.

Consecuentemente fue implementado a comienzos de año un nuevo **Código de Vestimenta**, el que busca entregar a nuestros colaboradores flexibilidad para poder utilizar una ropa más cómoda, siendo capaces de adaptarse a las distintas situaciones laborales de cada uno.

## Ley de Inclusión

La Compañía fomenta, a través de procesos de selección abiertos, la inclusión y no discriminación de personas en situación de discapacidad.

Durante el 2020 BICE Vida incluyó en sus distintas ofertas laborales la siguiente sección: *"Esta oferta se enmarca en la ley 21.015 que incentiva la inclusión laboral de personas en situación de discapacidad. Aquellos interesados, contarán con el apoyo de la Compañía para realizar un proceso inclusivo y en igualdad de condiciones. BICE Vida se compromete a resguardar la información que postulantes en situación de discapacidad proporcionen de manera voluntaria"*.

Adicionalmente se ha trabajado con distintas consultoras para que nos apoyen en el proceso de selección de algunos cargos más genéricos para continuar incorporando personas en situación de discapacidad en distintos roles de la Compañía.

Cabe señalar que BICE Vida participa en el programa "***Avanza***", el que apoya a empresas a conocer su situación particular sobre la inclusión e invita a su personal a charlas y capacitaciones las que abordan el tema de discapacidad e inclusión desde distintas perspectivas, las que sirven como una guía para que las empresas incorporen mejores prácticas de inclusión.

# Diversidad

A diciembre 2020, el Directorio y colaboradores de BICE Vida se encontraban distribuidos de acuerdo al siguiente cuadro:

| | |
|---|---|
| Directores | 9 |
| Gerentes y Subgerentes | 57 |
| Profesionales y Técnicos | 421 |
| Agentes de Venta | 167 |
| Administrativos | 170 |
| **Total** | **824** |

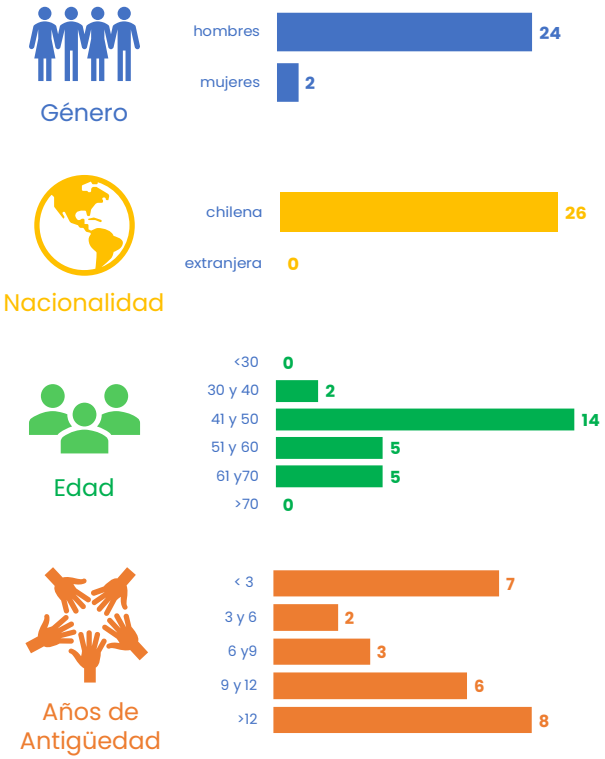
## a) Diversidad en el Directorio

El Directorio de la Sociedad está conformado por nueve miembros, ocho hombres y una mujer, cuyas nacionalidades comprenden a ocho chilenos y una extranjera.

De los directores, uno se encuentra en el rango de 30 a 40 años, dos se encuentran en el rango de 41 a 50 años, dos se encuentran en el rango 51 a 60 años y cuatro se encuentran en el rango de 61 a 70 años. En cuanto a la antigüedad en la Compañía, ésta se encuentra distribuida de la siguiente manera: cinco directores con una antigüedad menor a 3 años, uno con una antigüedad entre 3 y 6 años, tres con una antigüedad entre 9 y 12 años.

## b) Diversidad en los Ejecutivos Principales

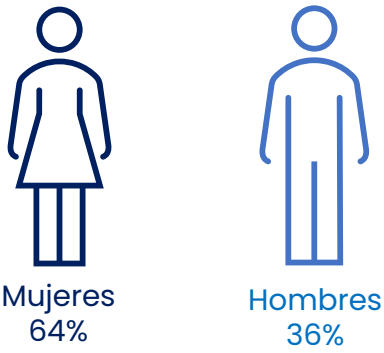
Los ejecutivos de la Sociedad corresponden a la Gerencia General y demás Gerencias que reportan directa o indirectamente al Directorio. Este segmento cuenta con veintiséis personas, veinticuatro hombres y dos mujeres, siendo todos de nacionalidad chilena, encontrándose dos ejecutivos entre 30 y 40 años, catorce ejecutivos en el rango de 41 a 50 años, cinco en el rango de 51 a 60 años y cinco en el rango de 61 a 70 años. De los ejecutivos, siete tienen una antigüedad menor a 3 años, dos entre 3 y 6 años en la Sociedad, tres entre 6 y 9 años, seis entre 9 y 12 y ocho tienen una antigüedad mayor a 12 años.




## c) Diversidad en la organización

De la totalidad de los colaboradores de BICE Vida, la que asciende a diciembre de 2020 a 815, cabe mencionar que la mayoría de los trabajadores son mujeres, las que representan un total de 518, correspondientes al 64% de la Compañía.

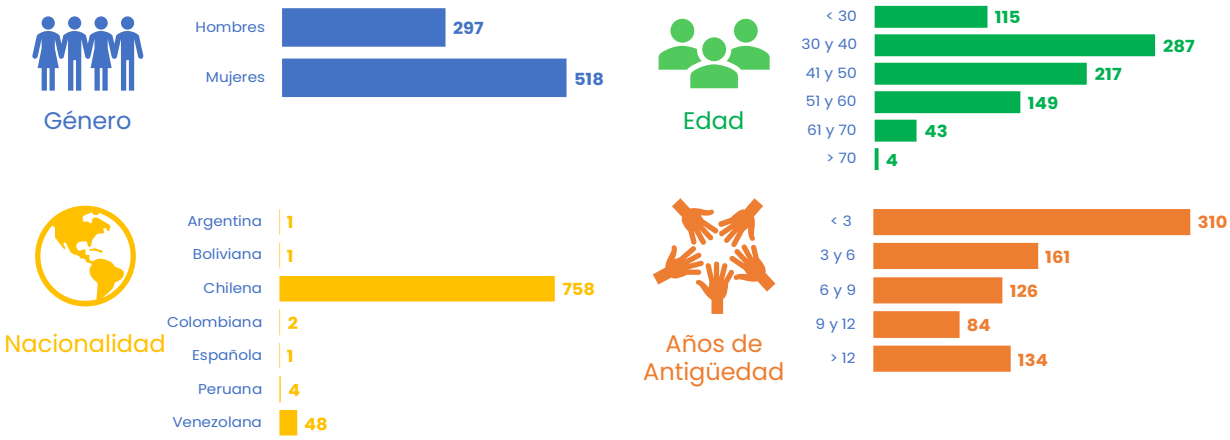
En relación con la nacionalidad, BICE Vida cuenta con 57 colaboradores con nacionalidad extranjera. De éstos, 48 corresponden a nacionalidad venezolana, 4 de nacionalidad peruana, 1 de nacionalidad argentina, 2 de nacionalidad colombiana, 1 de nacionalidad española y 1 de nacionalidad boliviana.



En cuanto al rango de edad de sus colaboradores, ciento quince de ellos se encuentran en el rango de edad menores de 30 años, doscientos ochenta y siete entre treinta y cuarenta años, doscientos diecisiete entre cuarenta y uno hasta cincuenta años, ciento cuarenta y nueve entre cincuenta y uno hasta sesenta años, cuarenta y tres entre sesenta y uno hasta setenta años y sólo cuatro colaboradores son mayores de setenta años.

Por otra parte, en cuanto a la antigüedad en la organización, trescientos diez tiene una antigüedad menor a 3 años, ciento sesenta y uno tiene entre 3 y 6 años, ciento veintiséis entre 6 y 9 años, ochenta y cuatro entre 9 y 12 años y ciento treinta y cuatro de ellos con una antigüedad mayor a los 12 años.

**Diversidad en la organización**




## Brecha Salarial

La brecha salarial corresponde a la proporción que representa el sueldo bruto base promedio de las ejecutivas y colaboradoras respecto de los ejecutivos y colaboradores, diferenciados por tipo de cargo.

| Categoría | Porcentaje |
|---|---|
| Gerentes | 93% |
| Subgerentes | 91% |
| Jefaturas | 89% |
| Profesionales | 103% |
| Técnicos | 86% |
| Agentes de Venta | 100% |
| Administrativos | 92% |

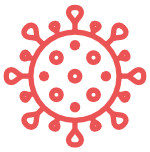
# Contingencia Covid-19

# Contingencia COVID-19

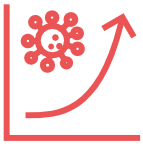
Como es de conocimiento público, el 31 de diciembre del 2019 la organización Mundial de la Salud (OMS) notifica un brote de neumonía en la población local de Wuhan (provincia de Hubei, China) producido por una nueva cepa de Coronavirus. Con el paso de los días, y conforme al desarrollo de esta situación se publica el primer reporte sobre el brote epidemiológico relativo a este nuevo virus. A mediados de enero, se confirma el primer caso de COVID-19 en Tailandia, siendo el primer contagio registrado fuera de China.

Con el paso del tiempo este virus de transmisión humana se propaga en distintos continentes y países, generando una alerta sanitaria y posteriormente siendo declarada como *Pandemia Mundial*.

De acuerdo a lo señalado por autoridades chilenas, el primer caso declarado por COVID-19 se registra el día 3 de marzo del 2020. Esta situación es informada y alertada inmediatamente a la población, solicitando entre otras cosas evitar el contacto social y fomentar las medidas de higiene y seguridad para disminuir la propagación del virus y evitar generar una sobrecarga en el sistema de salud. Sin embargo y dada la alta velocidad de propagación del virus, a mediados de marzo ya se confirmaban más de 900 casos activos de COVID-19 en Chile.



El primer caso declarado en Chile por COVID-19 se registra el día 3 de marzo del 2020



A mediados de marzo ya se confirmaban más de 900 casos activos de COVID-19 en Chile.

## BICE Vida acciona su Comité de Crisis

Declarada la situación de pandemia en Chile, la administración de BICE Vida, a través de su **Gobierno Corporativo**, convoca al **Comité de Crisis** liderado por el Gerente General y que además cuenta con la participación de distintos cargos estratégicos de la Compañía para hacer frente a esta catástrofe.

Este equipo tuvo como principal objetivo analizar la situación, activar los protocolos pre-establecidos que buscan minimizar los impactos y mantener la continuidad operacional, en un escenario particularmente adverso, así como también supervisar y monitorear las distintas acciones para gestionar la contingencia.

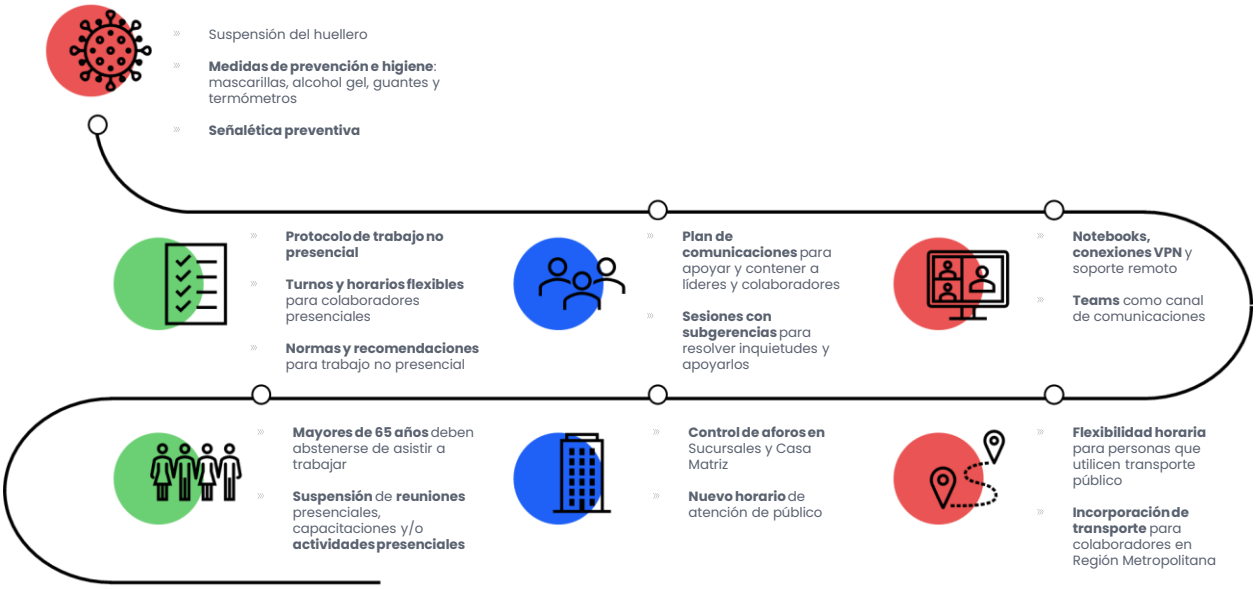
El Comité de Crisis definió consecuentemente 3 ámbitos de acción: **Continuidad Operacional**, **Medidas de Cuidado** para colaboradores y clientes y un **Plan de Comunicación**, tanto interna como hacia clientes y autoridades, con el fin de informar la situación de la Compañía y las medidas implementadas.

Respecto de la **Continuidad Operacional**, se aplicaron los protocolos ya existentes a los 12 procesos críticos pre-definidos, entre ellos Pago de Pensiones, Pago de Siniestros, y Retiros para Seguros con Ahorro, Operaciones Financieras e Inmobiliarias, Tesorería y Atención a Clientes, entre otros.

Este equipo tuvo como principal objetivo analizar la situación, activar los protocolos pre-establecidos que buscan minimizar los impactos negativos, y mantener la continuidad operacional

# Contingencia COVID-19

## Medidas implementadas




## Prevención de Riesgos

Como parte de las medidas preventivas de higiene y seguridad dispuestas para este periodo de contingencia, se generó el ***Programa de Prevención de Riesgos de Seguridad y Salud Ocupacional***, que busca cuidar, proteger y asegurar la salud de todos los colaboradores, pensionados, clientes y contratistas durante la contingencia sanitaria que vive nuestro país.

Este documento también funciona como guía de cómo actuar en caso de una persona contagiada, se indicaron recomendaciones sobre el uso correcto de mascarilla y se establecieron los siguientes protocolos:

- Protocolo para casos sospechosos o confirmados de COVID-19
- Protocolo para medidas preventivas físicas en el lugar de trabajo para COVID
- Protocolo para medidas de protección e higiene de manos
- Protocolo para cliente que declara estar en cuarentena por COVID-19
- Protocolo de protección respiratoria y facial contra el COVID-19
- Protocolo de limpieza y desinfección en ambientes de trabajo
- Protocolo para medidas preventivas COVID-19 para proveedores

# Contingencia COVID-19

## Comunicaciones

El área de **comunicaciones** de BICE Vida se hizo presente desde antes del comienzo de la pandemia. Junto con apoyar y contener a líderes y colaboradores, se entregó información preventiva con respecto al COVID-19, siendo la intranet y el correo electrónico los principales canales de difusión establecidos para informar los protocolos preventivos, así como también todos y cada uno de los comunicados de la Gerencia General.

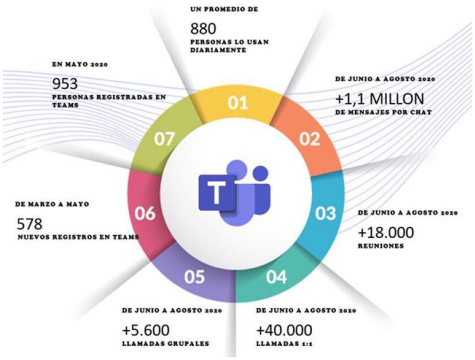
La comunicación difundida se hizo de forma constante, permitiendo mantener informados a los colaboradores en relación a las medidas preventivas, plan retorno, entre otros.

*En el transcurso del año se creó una sección de "contingencia" donde los colaboradores podían revisar las medidas preventivas y noticias asociadas a la pandemia.*

## Uso de Teams como plataforma colaborativa

Siendo BICE Vida una organización que utiliza Microsoft 365 desde el año 2013, en enero del 2020 comenzó la ejecución de una iniciativa de adopción de las herramientas **Teams** y **OneDrive**, con el propósito de aumentar el nivel de protección de los archivos situados en las estaciones de trabajo y, a su vez, elevar los niveles de colaboración en la Compañía a través de las múltiples características que ofrecen dichas herramientas.

Con una serie de actividades que consistieron en el desarrollo y despliegue de newsletters, guías ad-hoc, noticias en la intranet corporativa, capacitaciones de uso, entre otras, la organización logró una penetración significativa de estas facilidades de Microsoft Office 365, las cuales se han transformado en piezas fundamentales del quehacer diario de nuestros funcionarios bajo modalidad "on-line".




Cifras de Teams en septiembre 2020

# Contingencia COVID-19

## Protocolo de Reintegro Gradual al Trabajo Presencial

Como parte de las acciones que se desarrollaron durante el 2020 enmarcadas en la crisis sanitaria, la Compañía generó un Protocolo de **Reintegro Gradual al Trabajo Presencial**, el cual tuvo como objetivo considerar todas las medidas preventivas para disminuir el riesgo de contagio de COVID-19 y así cuidar la salud de colaboradores, pensionados y clientes.

Este Protocolo fue coordinado con las distintas Gerencias de BICE Vida, donde el reingreso de colaboradores al trabajo presencial se llevó a cabo de manera gradual considerando la curva de comportamiento del virus en las semanas críticas según lo informado por las autoridades pertinentes.

*La Compañía estableció distintos grupos tomando en consideración la situación personal, contexto familiar, condición de salud, entre otros puntos que fueron levantados con cada jefatura.*

## Sucursales

Durante la contingencia sanitaria y considerando todas las instrucciones de la autoridad, todas las sucursales de la Compañía se mantuvieron **operativas** trabajando, con el personal mínimo necesario, mediante turnos, permitiendo atender los requerimientos de sus pensionados.

Respecto a las medidas de higiene y seguridad dispuestas para colaboradores y pensionados, la Compañía definió:

- Horario de atención a público acotado
- Entrega de alcohol gel y mascarillas
- Toma de temperatura a colaboradores y pensionados
- Aforo reducido de acuerdo a las indicaciones dispuestas por la autoridad sanitaria
- Instalación de acrílicos protectores en módulos de atención

# Contingencia COVID-19

## Trabajo con líderes en contingencia

Para la Compañía el **liderazgo** es un **rol fundamental**. Es por esto que, durante el 2020, BICE Vida realizó diversas iniciativas dirigidas a los líderes con la finalidad de entregar herramientas para manejar la contingencia y apoyar a sus equipos a distancia.

Estas acciones fueron abordadas desde una mirada práctica, entregando material didáctico y potenciando temas como la contención de equipos, liderazgo en tiempos de cambio, comunicación efectiva, consejos prácticos para dar y recibir *feedback* a distancia, entre otros.

## Apoyo a la Comunidad

Entendiendo el riesgo que la pandemia del COVID 19 significa para los trabajadores de la salud en el país, la Asociación de Aseguradores de Chile (AACH) implementó un seguro de vida gratuito para los funcionarios de la salud pública y de atención primaria de salud municipal, con cobertura retroactiva desde el comienzo de la pandemia.

**BICE Vida**, como integrante de la AACH, se enorgullece de colaborar y estar comprometido financieramente con esta solidaria iniciativa para respaldar a las familias de dichos trabajadores.

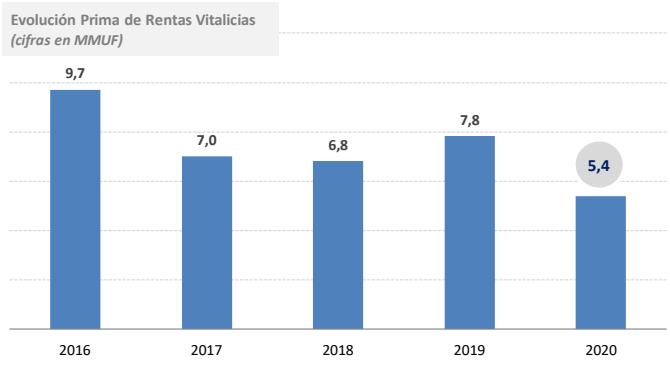
En otro aspecto de las consecuencias de la pandemia del COVID 19, generamos medidas de apoyo para aquellos de nuestros arrendatarios que lo necesitaban y solicitaron, fundamentalmente por tratarse de pequeños y medianos comercios afectados por cuarentenas totales o parciales según el Plan Paso a Paso de las autoridades sanitarias.

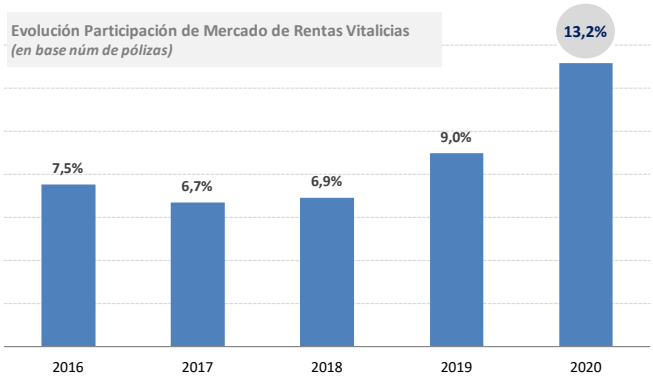
# Gestión Financiera

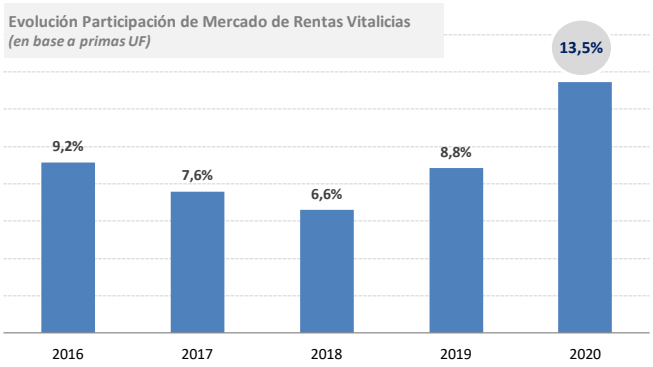
# Gestión Financiera: Líneas de Negocio

## Rentas Vitalicias Previsionales

Las Rentas Vitalicias consisten en una modalidad de pensión que contrata un afiliado o sus beneficiarios con una Compañía de Seguros de Vida, la cual se compromete a pagar una determinada pensión mensual de por vida. En el año 2020, BICE Vida generó traspasos de primas por UF 5,4 millones y alcanzó una participación de mercado de un 13,5% con un total de 1.806 operaciones en el año, equivalentes a una disminución del 42,6% con respecto al período anterior.

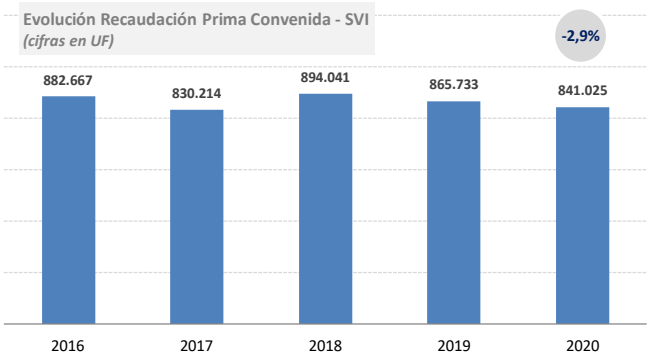


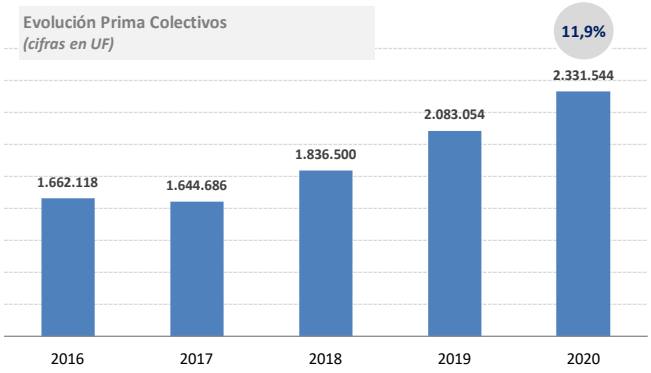
## Seguros de Vida Individuales

La línea de seguros de vida individuales (SVI) protegen económicamente al beneficiario designado o herederos legales a través de coberturas de vida, vida más ahorro, salud, invalidez y accidentes personales. Los seguros de vida recaudaron primas por UF 841.025 acumuladas a diciembre del año 2020.



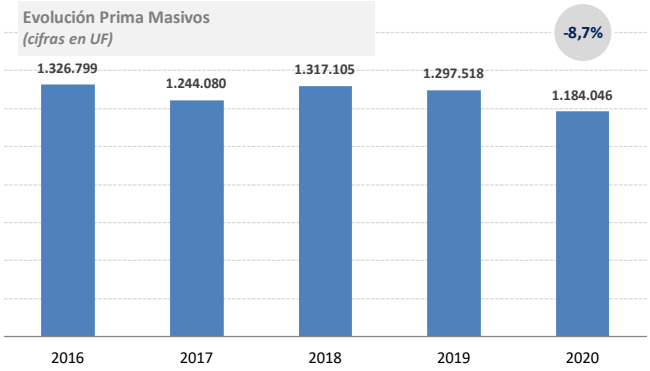

## Seguros Colectivos

Los seguros de vida colectivos protegen económicamente al beneficiario designado o herederos legales en los rubros de vida, salud y desgravamen. En esta línea, la Compañía alcanzó una prima de UF 2.331.544, lo que representó un aumento del 11,9% con respecto al año 2019.



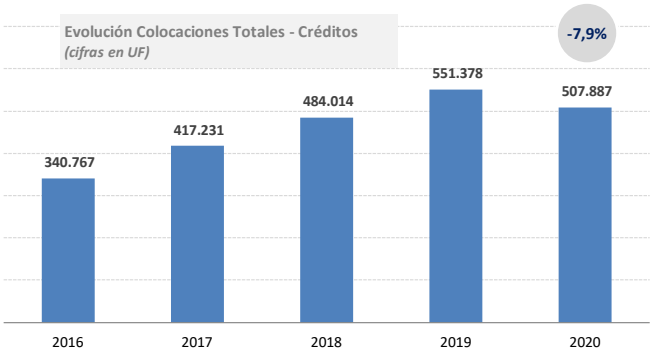

## Seguros Masivos

Los seguros de vida masivos se comercializan a través de sponsors que cuentan con una importante cartera de clientes y una red de distribución propia, como cajas de compensación, casas comerciales (retail), supermercados y empresas de servicios. Los seguros masivos de BICE Vida generaron una prima directa de UF 1.184.046, equivalentes a una disminución del 8,7% con respecto al período anterior.




## Créditos

Los créditos a pensionados otorgados aumentaron un 13,9% con respecto al año 2018, alcanzando un monto total de colocaciones de UF 551.378 durante el ejercicio pasado.



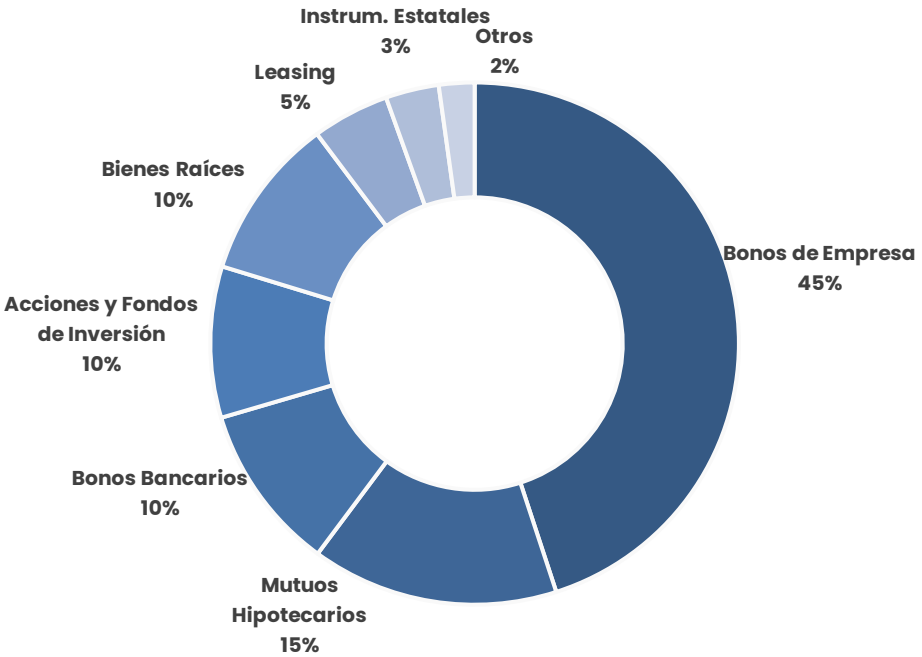
# Inversiones

En el ámbito de las inversiones financieras, cabe mencionar que los principales activos que componen la cartera de inversiones son bonos de empresas, mutuos hipotecarios e inversiones inmobiliarias. Estos representan un 45,0%, 15,1% y 14,8% de la cartera, respectivamente. El resultado financiero para el año 2020 registró una utilidad de $ 188.412 millones equivalente a un 10,0% sobre el resultado registrado el año 2019. Este mayor desempeño se explica principalmente por mayores intereses en instrumentos de renta fija provenientes de la cartera de BICE Seguros de Vida, compensado por menores retornos a los esperados en Renta Variable y Alternativos.

En relación al resultado de las inversiones inmobiliarias, éstas registraron un desempeño estable en el 2020 finalizando el período con $ 42.137 millones, cifra 0,7% inferior al ejercicio anterior.

Los indicadores de liquidez de la Compañía reflejan la ausencia de problemas para el financiamiento de sus pasivos de corto plazo y se mantienen adecuados dentro de las estrategias de BICE Vida. En términos de su endeudamiento, la Compañía presenta un indicador de 11,38 veces, presentando una mejora en relación al 12,72 veces presentado en el ejercicio anterior, manteniéndose favorable en relación a sus pares comparables de la industria.

**Composición cartera de Inversiones a diciembre 2020**



# Balance General

| ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA (miles $) | 2020 | 2019 |
|---|---|---|
| **TOTAL ACTIVO** | **5.008.944.187** | **3.684.278.834** |
| **TOTAL INVERSIONES FINANCIERAS** | **4.096.990.961** | **2.992.785.544** |
| Efectivo y Efectivo Equivalente | 3.893.749 | 3.401.534 |
| Activos Financieros a Valor Razonable | 439.358.084 | 251.429.386 |
| Activos Financieros a Costo Amortizado | 3.479.470.730 | 2.574.136.561 |
| Préstamos | 68.351.538 | 63.345.128 |
| Inversiones Seguros Cuenta Única de Inversión (CUI) | 82.212.454 | 78.578.236 |
| Participaciones en Entidades del Grupo | 23.704.406 | 21.894.699 |
| **TOTAL INVERSIONES INMOBILIARIAS** | **732.585.696** | **523.463.972** |
| **TOTAL CUENTAS DE SEGURO** | **49.239.306** | **59.595.979** |
| Cuentas por Cobrar de Seguros | 23.676.834 | 27.213.391 |
| Participación del Reaseguro en las Reservas Técnicas | 25.562.472 | 32.382.588 |
| **OTROS ACTIVOS** | **130.128.224** | **108.433.339** |
| Intangibles | 3.268.447 | 3.053.726 |
| Impuestos por Cobrar | 26.153.724 | 31.304.903 |
| Otros Activos | 100.706.053 | 74.074.710 |

| ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA (miles $) | 2020 | 2019 |
|---|---|---|
| **TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO (B+C)** | **5.008.944.187** | **3.684.278.834** |
| **TOTAL PASIVOS** | **4.603.466.045** | **3.414.289.264** |
| **PASIVOS FINANCIEROS** | **58.230.825** | **56.473.394** |
| **TOTAL CUENTAS DE SEGUROS** | **4.424.396.487** | **3.265.231.492** |
| Reservas Técnicas | 4.415.071.216 | 3.254.642.856 |
| Deudas por Operaciones de Seguro | 9.325.271 | 10.588.636 |
| **OTROS PASIVOS** | **120.838.733** | **92.584.378** |
| Provisiones | 1.491.836 | 906.252 |
| Otros Pasivos | 119.346.897 | 91.678.126 |
| **TOTAL PATRIMONIO** | **405.373.887** | **269.867.039** |
| Capital Pagado | 263.394.470 | 159.350.293 |
| Reservas | (43.255.971) | (35.039.799) |
| Resultados Acumulados | 184.363.589 | 143.368.147 |
| Otros Resultados Integrales | 871.799 | 2.188.398 |
| **PARTICIPACIÓN NO CONTROLADORA** | **104.255** | **122.531** |

# Estado de Resultados

| ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA (miles $) | 2020 | 2019 |
|---|---|---|
| **MARGEN DE CONTRIBUCIÓN (MC)** | **(203.980.216)** | **(168.691.937)** |
| Prima Retenida | 271.716.951 | 330.807.637 |
| Variación de Reservas Técnicas | 7.087.023 | 8.020.115 |
| Costo de Siniestros | (66.066.426) | (73.056.799) |
| Costo de Rentas | (400.664.768) | (416.895.255) |
| Resultado de Intermediación | (15.320.087) | (16.217.934) |
| Gastos por Reaseguro No Proporcional | (401.813) | (579.726) |
| Gastos Médicos | (418.108) | (601.690) |
| Deterioro de Seguros | 87.012 | (168.285) |
| **COSTOS DE ADMINISTRACIÓN (CA)** | **(62.683.282)** | **(63.243.476)** |
| **RESULTADO DE INVERSIONES (RI)** | **309.803.848** | **233.531.515** |
| Resultado Neto Inversiones Realizadas | 52.273.059 | 11.624.414 |
| Resultado Neto Inversiones No Realizadas | 85.107.402 | 72.125.888 |
| Resultado Neto Inversiones Devengadas | 186.300.588 | 153.871.271 |
| Deterioro de Inversiones | (17.000.477) | (9.097.902) |
| **RESULTADO TÉCNICO DE SEGUROS (MC + RI + CA)** | **43.140.350** | **1.596.102** |
| Otros Ingresos y Egresos | 3.742.485 | 4.536.989 |
| Diferencia de Cambio | (20.238.100) | 12.236.940 |
| Utilidad (Pérdida) por Unidades Reajustables | 16.996.755 | 11.293.209 |
| **Resultado de Operaciones Continuas Antes de Impuesto Renta** | **43.641.490** | **29.663.240** |
| Utilidad (Pérdida) por Ope. Discontinuas y Disponibles para la Venta (Netas de Imptos | 0 | 0 |
| Impuesto Renta | (4.630.638) | (2.662.623) |
| **TOTAL RESULTADO DEL PERIODO** | **39.001.982** | **26.973.470** |
| **ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL** | | |
| Resultado en la Evaluación Propiedades, Muebles y Equipos | 0 | 0 |
| Resultado en Activos Financieros | (1.800.147) | 1.538.404 |
| Resultado en Coberturas de Flujo de Caja | 0 | 0 |
| Otros Resultados con Ajuste en Patrimonio | 0 | 0 |
| Impuestos Diferidos | 483.548 | (416.747) |
| **TOTAL DEL RESULTADO INTEGRAL** | **37.685.383** | **28.095.127** |

# Estado de Flujo de Efectivo

| ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO (miles $) | 2020 | 2019 |
|---|---|---|
| **FLUJO DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE LA OPERACIÓN** | | |
| Total Ingresos de efectivo de la actividad aseguradora | 8.965.829.415 | 6.489.708.275 |
| Total egresos de efectivo de la actividad aseguradora | (8.910.007.875) | (6.420.879.354) |
| Total flujo de efectivo neto de actividades de la operación | 55.821.540 | 68.828.921 |
| **FLUJO DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN** | | |
| Total Ingresos de efectivo de las actividades de Inversión | 12.341.887 | 6.342 |
| Total egresos de efectivo de las actividades de inversión | (44.804.044) | (55.607.032) |
| Total de flujo de efectivo neto de actividades de inversión | (32.462.157) | (55.600.690) |
| **FLUJO DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO** | | |
| Total Ingresos de efectivo de las actividades de financiamiento | 132.852 | 1.176.905 |
| Total egresos de efectivo de las actividades de financiamiento | (23.000.020) | (14.746.184) |
| Total Flujo de efectivo neto de actividades de financiamiento | (22.867.168) | (13.569.279) |
| **Total aumento (disminuciones) de efectivo y equivalentes** | **492.215** | **(341.048)** |
| Efectivo y equivalentes al inicio del periodo | 3.401.534 | 3.742.582 |
| Efectivo y equivalentes al final del periodo | 3.893.749 | 3.401.534 |

# Estado de Cambio en el Patrimonio

| ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO (miles $) | Capital | Reservas | | | | Resultados Acumulados | | Otros Ajustes | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Pagado | Sobre Precio de Acciones | Reserva Ajuste por Calce | Reserva Descalce Seguros CUI | Otras Reservas | Resultados Acumulados Períodos Anteriores | Resultado del Ejercicio | Resultado en Activos Financieros | |
| Patrimonio Inicial antes de ajustes | 159.350.293 | 3.323.097 | (40.124.179) | (101.203) | 1.862.486 | 116.394.677 | 26.973.470 | 2.188.398 | 269.867.039 |
| Ajustes de periodos anteriores | | | | | | | | | |
| Ajuste por Correcciones de Errores o Cambios Contables | | | | | | | | | |
| Patrimonio al inicio del período | 159.350.293 | 3.323.097 | (40.124.179) | (101.203) | 1.862.486 | 116.394.677 | 26.973.470 | 2.188.398 | 269.867.039 |
| Resultado Integral | | | | | | | 39.001.982 | 483.548 | 39.485.530 |
| Resultado del período | | | | | | | 39.001.982 | | 39.001.982 |
| Total de ingresos (gastos) registrados con abono (cargo) a patrimonio | | | | | | | | | |
| Impuestos diferidos | | | | | | | | 483.548 | 483.548 |
| Transferencias a resultados Acumulados | | | | | | 26.973.470 | (26.973.470) | | |
| Operaciones con los Accionistas | 104.044.177 | | | | | 2.868.407 | | | 106.912.584 |
| Aumentos ( Disminución ) de capital | 104.044.177 | | | | | 25.868.427 | | | 129.912.604 |
| (-) Distribución de Dividendos | | | | | | (23.000.020) | | | (23.000.020) |
| Otras Operaciones con los accionistas | | | | | | | | | |
| Reservas | | | (8.087.713) | 10.238 | (138.697) | (874.947) | | | (9.091.119) |
| Transferencia de Patrimonio a resultado | | | | | | | | | |
| Otros Ajustes | | | | | | | | (1.800.147) | (1.800.147) |
| **PATRIMONIO AL FINAL DEL PERIODO** | **263.394.470** | **3.323.097** | **(48.211.892)** | **(90.965)** | **1.723.789** | **145.361.607** | **39.001.982** | **871.799** | **405.373.887** |

# Información de Interés

# Información de Interés

## La Compañía

La Compañía fue constituida en Santiago como Allianz BICE Compañía de Seguros de Vida S.A., por escritura pública del 30 de noviembre de 1992, otorgada en la notaría de Santiago de don Enrique Morgan Torres. Su autorización de existencia y estatutos fueron aprobados por Resolución Exenta Nº 002, de fecha 5 de enero de 1993, de la Superintendencia de Valores y Seguros, y su respectivo certificado se inscribió a fojas 192, número 177, del Registro de Comercio del año 1993, del Conservador de Bienes Raíces de Santiago, y se publicó en el Diario Oficial Nº 34.460, de fecha 8 de enero de 1993.

Posteriormente, en Junta Extraordinaria de Accionistas, realizada el 30 de agosto de 1999, y cuya acta se redujo a escritura pública de fecha 30 de agosto de 1999, otorgada en la notaría de Santiago de don Enrique Morgan Torres, la sociedad acordó cambiar su razón social a "BICE Vida Compañía de Seguros S.A.". Mediante Oficio Nº 07837 de fecha 9 de agosto de 2005, la Superintendencia de Valores y Seguros autorizó la inscripción de Compañía de Seguros de Vida La Construcción S.A., mediante el traspaso de 163 acciones a favor de BICE Vida Compañía de Seguros S.A., en cuya virtud esta última sería titular del 100% de las acciones emitidas por Compañía de Seguros de Vida La Construcción S.A.

Mediante Oficio N° 07837 de fecha 9 de agosto de 2005, la Superintendencia de Valores y Seguros autorizó la inscripción de Compañía de Seguros de Vida La Construcción S.A., mediante el traspaso de 163 acciones a favor de BICE Vida Compañía de Seguros S.A., en cuya virtud esta última sería titular del 100% de las acciones emitidas por Compañía de Seguros de Vida La Construcción S.A. Con fecha 10 de agosto de 2005, se procedió a la inscripción antes señalada y, como consecuencia, en atención a lo dispuesto en el artículo N° 103 de la Ley sobre Sociedades Anónimas, se produjo la disolución legal de Compañía de Seguros de Vida La Construcción S.A. y el traspaso de sus activos y pasivos, de cualquier tipo y naturaleza, a BICE Vida Compañía de Seguros S.A., su continuadora legal respecto de todos sus derechos y obligaciones. Con fecha 16 de noviembre de 2009, la Superintendencia de Valores y Seguros emitió la Resolución Exenta Nro. 773, mediante la cual aprobó la modificación de los estatutos de BICE Vida Compañía de Seguros S.A. y su fusión con BICE Renta Urbana Dos S.A., siendo esta última sociedad absorbida por la primera.

La materialización de la fusión se encuentra contenida en la escritura pública de fecha 1 de diciembre de 2009, otorgada en la notaría de Santiago de don Alberto Mozó Aguilar. El objetivo de la Compañía es asegurar, en base de primas, las operaciones de seguros y reaseguros de los riesgos comprendidos dentro del segundo grupo al que se refiere el artículo octavo del Decreto con Fuerza de Ley N° 251, de 1931, o en las disposiciones legales o reglamentarias posteriores que pudieren sustituirlo o modificarlo y realizar todas aquellas actividades que tengan por objeto exclusivo el desarrollo de dicho giro y aquellas que sean afines o complementarias a éste. BICECORP S.A., entidad que controla directa e indirectamente el 100% de la propiedad de BICE Vida, es un holding financiero con un capital social de MM$ 221.464 al 31 de diciembre del 2020. Los cuatro accionistas de BICE Vida al 31 de diciembre 2020 son:

| Rut | Nombre o razón social | Acciones | % |
|---|---|---|---|
| 79.918.860-0 | BICE Chileconsult Finanzas y Servicios Ltda. | 19.061 | 51,33 |
| 85.741.000-9 | BICECORP S.A. | 3.520 | 9,48 |
| 96.643.720-0 | Compañía de Inversiones BICE Chileconsult S.A. | 14.552 | 39,19 |
| 79.578.560-4 | BICE Chileconsult Servicios Financieros Ltda. | 1 | 0,00 [1] |
| **Total** | | **37.134** | **100,00** |

[1] La participación porcentual se hizo en base a dos decimales.

# Remuneraciones

## Directorio

El Directorio de BICE Vida está conformado por nueve miembros titulares, los cuales tienen una duración de tres años. La Sociedad no posee directores suplentes.

En Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el 20 de abril de 2020 se acordó designar como directores de la sociedad a los señores Juan Eduardo Correa García, Kathleen Barclay Collins, Rodrigo Donoso Munita, Juan Carlos Eyzaguirre Echenique, Bernardo Fontaine Talavera, José Miguel Irarrázaval Elizalde, Sergio Ovalle Garcés, Vicente Monge Alcalde, y Demetrio Zañartu Bacarreza

Luego, en sesión de directorio, se designó como presidente a don Juan Eduardo Correa García.

La renovación de este Directorio corresponderá a la Junta Ordinaria de Accionistas, que se celebrará en el primer cuatrimestre del año 2021.

BICE Vida no está sujeta a las disposiciones del artículo 50 bis de la Ley N°18.046 y, por tanto, no tiene el Comité de Directores a que se refiere dicha legislación.

Los directores perciben una dieta mensual de UF 140 el presidente y UF 100 los directores.

Durante el ejercicio 2020, el Directorio de la sociedad no incurrió en gastos por asesorías.

| Nombre | Rut | 2019 (MM$) | 2020 (MM$) |
|---|---|---|---|
| Juan Eduardo Correa G. | 12.231.796-K | 46,8 | 48,2 |
| Kathleen C. Barclay | 10.596.634-2 | 8,5 | 34,4 |
| Rodrigo Donoso M. | 15.363.942-6 | 33,5 | 34,4 |
| Juan Carlos Eyzaguirre E. | 7.032.729-5 | 8,5 | 34,4 |
| Bernardo Fontaine T. | 6.371.763-0 | 33,5 | 34,4 |
| Jose Miguel Irarrázaval E. | 7.035.665-1 | 8,5 | 34,4 |
| René Lehuede F. * | 5.523.074-9 | 8,5 | 8,5 |
| Vicente Monge A. | 6.999.938-7 | 8,5 | 34,4 |
| Demetrio Zañartu B. | 10.750.189-4 | 33,5 | 34,4 |
| Sergio Ovalle Garcés | 6.538.541-4 | - | 25,9 |

(*): Cesó en su cargo el el 20 de abril de 2020.

## Principales Ejecutivos

La remuneración bruta percibida por los principales ejecutivos ascendió a la cantidad de $3.317 millones durante el ejercicio 2020 ($2.396 millones durante el ejercicio 2019). Los principales ejecutivos de la sociedad tienen un plan de incentivos que contempla, además de la remuneración fija, un bono anual variable, voluntario, que depende del logro de objetivos estratégicos de mediano y largo plazo de la empresa y del cumplimiento de una meta de rentabilidad de cada área, así como de la evaluación individual que realicen sus superiores. Adicionalmente ninguna de las personas señaladas precedentemente poseen porcentaje de participación accionaria de BICE Vida Compañía de Seguros S.A.

| Cargo | Nombre | Rut | Profesión | En el cargo desde |
|---|---|---|---|---|
| Gerente General | Andrés Varas Greene | 11.742.017-5 | Ingeniero Comercial | 2020 |
| Fiscal | Francisco Serqueira Abarca | 5.817.703-2 | Abogado | 2006 |
| Gerente Auditoría Interna | Sergio Araya Valenzuela | 10.860.688-6 | Contador Auditor | 2012 |
| Gerente División Comercial | Felipe Rodríguez Vergara | 9.807.831-2 | Ingeniero Civil Industrial | 2009 |
| Gerente División Finanzas y Operaciones | Ronald Schmidt Silva | 10.843.798-7 | Ingeniero Comercial | 2010 |
| Gerente de Inversiones | Carlos Sepúlveda Inzunza | 12.325.069-9 | Ingeniero Comercial | 2009 |
| Gerente de Sistemas y Tecnología | Francisco García Sir | 6.068.696-3 | Ingeniero Civil Industrial | 2000 |
| Gerente de Riesgo | Leonardo Novoa Rojas | 5.311.409-1 | Ingeniero Comercial | 2009 |
| Gerente Inmobiliario | Mauricio Guasch Brzovic | 10.378.581-2 | Arquitecto | 2012 |
| Gerente Rentas Vitalicias y Créditos | Víctor Neumann Rojas | 6.836.902-9 | Ingeniero en Administración de Empresas | 2015 |
| Gerente de Seguros Individuales | Felipe Cristi Labra | 9.907.676-3 | Ingeniero Civil Industrial | 2019 |
| Gerente Seguros Colectivos y Masivos | Aldo Figari Martínez | 8.713.160-2 | Ingeniero Comercial | 2006 |
| Gerente Riesgo Estratégico | María Cecilia Martabit Borgoño | 13.334.859-K | Ingeniero Civil Industrial | 2017 |
| Gerente Técnico | Mabel Vera Parraguez | 12.872.931-3 | Ingeniero Comercial | 2018 |
| Gerente de Finanzas | Claudio López Prada | 11.833.693-3 | Contador Auditor | 2015 |
| Gerente de Operaciones | Álvaro Correa Becerra | 12.359.456-8 | Ingeniero Comercial | 2015 |
| Gerente de Tecnología | Jorge Cañón Jones | 11.610.087-8 | Ingeniero Civil Matemático | 2017 |
| Gerente TI Digital | Nicolas Dujovne Weinberger | 15.383.860-7 | Ingeniero Civil en Computación | 2019 |
| Gerente de Transformación Digital | Juan Antonio Figueroa Rodas | 10.265.599-0 | Ingeniero Comercial | 2019 |
| Gerente Financiamiento Inmobiliario | Rafael Hilger Schon | 10.107.988-0 | Ingeniero Civil Industrial | 2017 |
| Gerente Legal | Rodrigo Santa María | 10.530.649-0 | Abogado | 2019 |
| Gerente de Recursos Humanos y Administración | Alejandro Espinoza Concha | 7.819.634-3 | Contador Auditor | 2019 |
| Gerente de Sucursales | Juan Pablo Troncoso Philippi | 13.234.540-6 | Ingeniero Civil Industrial | 2020 |
| Gerente Mesa de Dinero | Agustín Álvarez Márquez | 18.303.290-9 | Ingeniero Comercial | 2019 |
| Gerente de Marketing y Experiencia de Clientes | Juan Pablo Rojas López | 13.462.572-4 | Ingeniero Civil Industrial | 2019 |

## Distribución de Dividendos 2020 y Política

En Junta Ordinaria de Accionistas de BICE Vida Compañía de Seguros S.A., se acordó distribuir un dividendo de $ 619,38 por acción, totalizando la cantidad de $ 23.000 millones. El pago del mencionado dividendo se efectuó a contar del día 11 de mayo de 2020. La Sociedad no pagó dividendos provisorios durante el ejercicio 2020. En la misma junta antes citada se aprobó la Política de Dividendos que consiste en otorgar dividendos por al menos el mínimo legal, haciendo presente que las necesidades sociales pueden aconsejar restringir dicha política a un porcentaje específico, situación que en cada caso debe resolver la Junta de Accionistas pertinente. Además, el Directorio queda facultado para acordar el pago de dividendos provisorios con cargo a los resultados del ejercicio y adicionales, hasta la próxima junta ordinaria de accionistas, si los intereses sociales y recursos disponibles así lo permitieren. En la tabla siguiente, se detallan los dividendos pagados por acción de los últimos 4 años:

| Año | Miles $ |
|---|---|
| 2016 | 583,53 |
| 2017 | 309,48 |
| 2018 | 776,73 |
| 2019 | 571,89 |
| 2020 | 619,38 |

## Propiedades e Instalaciones

Para la realización de sus actividades, la Compañía cuenta con una Casa Matriz ubicada en Avenida Providencia 1806 y una red de sucursales a lo largo del país en su mayoría propiedades en arriendo, salvo las sucursales de Copiapó, Concepción y Providencia 1822 que son propias.

## Clientes y Proveedores

Ningún proveedor o cliente representa en forma individual, el 10% o más de las compras o ingresos de la Sociedad, respectivamente.

## Subsidiarias

La Compañía no tiene subsidiarias.

# Resumen de Hechos Esenciales

- Con fecha 4 de febrero de 2020 se informa que el 3 de febrero de 2020, mediante Resolución Exenta N°1.172, de la Comisión para el Mercado Financiero, se aprobó la reforma de estatutos de BICE Vida Compañía de Seguros S.A. y su fusión con BICE Seguros de Vida S.A. siendo esta última absorbida por la primera, el aumento de capital correlativo, y el texto refundido y actualizado de sus estatutos. De esta forma, y de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 5 y 158 del Reglamento de Sociedades Anónimas, la Fusión por Incorporación y la correlativa disolución de BICE Seguros de Vida S.A., produce todos sus efectos a partir de la fecha de la respectiva Resolución Exenta N° 1.172 que la aprueba.

- Con fecha 21 de abril de 2020 se informa que, en la Junta Ordinaria de Accionistas de BICE Vida Compañía de Seguros S.A., de 20 de abril de 2020, se procedió a la elección del Directorio el cual quedó compuesto por Juan Eduardo Correa García, Kathleen Barclay Collins, Vicente Monge Alcalde, Juan Carlos Eyzaguirre Echenique, José Miguel Irarrázaval Elizalde, Rodrigo Donoso Munita, Bernardo Fontaine Talavera, Demetrio Zañartu Bacarreza y Sergio Ovalle Garcés.

- Con fecha 23 de abril de 2020 se informa que, en la sesión de directorio del 23 de abril de 2020, se acordó designar a don Juan Eduardo Correa García como presidente del Directorio.

- Con fecha 18 de junio de 2020, se informa que en la Junta Extraordinaria de Accionistas celebrada el 17 de junio de 2020 se acordó aprobar la celebración de las siguientes operaciones con el Banco BICE, que es una parte relacionada, en los términos y condiciones descritos en la referida junta:

  - Arrendamiento de oficinas, estacionamientos y bodegas del Edificio Alsacia, ubicado en Avenida Apoquindo N°3.846, comuna de Las Condes;
  - Arrendamiento de oficinas, estacionamientos y bodegas del Edificio Torre Las Condes, ubicado en Gertrudis Echeñique N°30, comuna de Las Condes;
  - Compraventa de oficinas y/o pisos ubicados en los edificios de Teatinos 220, Teatinos 248, Teatinos 251 y estacionamientos del Edificio Sol de Chile, todos de la comuna de Santiago

## Factores de Riesgo

Uno de los objetivos de BICE Vida consiste en **generar y entregar valor de manera sustentable** a todo su entorno y mantener en ello la confianza, solidez y calidad de los servicios que ofrece. Para esto, es esencial una gestión basada en una **planificación de largo plazo**, lo que conlleva la **administración del riesgo** y, en consecuencia, la determinación respecto a cuanta incertidumbre es deseable o aceptable para cumplir con el objetivo antes señalado. De lo anterior, la administración integral de los riesgos, en una forma estructurada, permite gestionarlos de mejor manera, especialmente aquellos de naturaleza distinta a los propios del negocio o de la técnica aseguradora. Para ofrecer soluciones destinadas a satisfacer las necesidades de protección, ahorro e inversión de sus clientes y dar cumplimiento oportuno de las obligaciones con los asegurados, es fundamental para BICE Vida disponer de un equipo humano, procesos y herramientas que contribuyan, de forma ética, competente e innovadora, al logro de sus objetivos en sus actividades primordiales como son, la administración eficiente de activos y pasivos, la calidad del servicio a los asegurados y de la información entregada a estos, el pago oportuno de las indemnizaciones, el resguardo de los datos personales y la prevención del lavado de activos de acuerdo con la ley, cuestiones que la Compañía logra a través de un **sólido Gobierno Corporativo**. La gestión de riesgos es reconocida por BICE Vida como una parte integral de las buenas prácticas gerenciales. Es un proceso que posibilita la mejora continua en la toma de decisiones y comunicación de los riesgos asociados con una actividad o función, permitiendo a la Compañía minimizar pérdidas y maximizar oportunidades.

Una pieza fundamental de la estructura de Gobierno Corporativo de BICE Vida es la gestión y mitigación de riesgos, para lo cual la Compañía cuenta con un **Sistema de Gestión de Riesgos** que contribuye al logro de los objetivos estratégicos de la Compañía en un marco de actuación ética y responsable con todo su entorno, en especial con los asegurados, colaboradores, accionistas y reguladores. El **Sistema de Gestión de Riesgos** de BICE Vida comprende una metodología interna fundada en buenas prácticas que permiten identificar, evaluar, mitigar y monitorear los riesgos asociados a sus operaciones, susceptibles de prevenir o ser detectados con el fin de reducir sus potenciales efectos a un nivel aceptable y razonable. Las actividades fundamentales de la **Gestión de Riesgo** son: (a) La determinación de **normas, políticas y procedimientos**, incluyendo el desarrollo y aplicación de métodos para su identificación y cuantificación (en la medida de lo posible), a fin de evaluar la eficacia de las herramientas empleadas durante la gestión. (b) Un análisis integral de los riesgos actuales y potenciales derivados del desarrollo de las actividades habituales de la Compañía. (c) El desarrollo y aplicación práctica de medidas que buscan prevenir o mitigar riesgos. (d) La evaluación periódica de la eficacia de las medidas aplicadas en el control de riesgos y reformulación de las decisiones de gestión. (e) El establecimiento de límites a los riesgos que enfrenta la Compañía, a fin de evaluar el cumplimiento de los niveles de tolerancia al riesgo que sean definidos por la misma.

Los principales riesgos inherentes del negocio que desarrolla BICE Vida y sus componentes son:

**• Riesgo de Crédito**

Corresponde a la posibilidad de sufrir pérdidas en el valor de los activos como consecuencia del incumplimiento de los deudores y contrapartes con las que se relaciona la Compañía. Las principales fuentes de Riesgo de Crédito provienen de las transacciones que realiza con emisores de instrumentos financieros, deudores de créditos, reaseguradores e intermediarios.

**• Riesgo de Liquidez**

Corresponde a la posibilidad de no disponer de recursos financieros suficientes para cumplir con las obligaciones y compromisos en el corto plazo, aún siendo solvente, o que para obtenerlos se incurra en un alto costo.

**• Riesgo de Mercado**

Corresponde a la posibilidad de pérdida en el valor de los activos financieros debido a movimientos adversos en los factores que determinan su precio: la tasa de interés, el tipo de cambio, el precio de los valores y el precio de los bienes raíces, entre otros. Por lo anterior, dentro del Riesgo de Mercado es posible encontrar las siguientes categorizaciones: Riesgo de Tasas de Interés (Reinversión), Riesgo de Moneda, Riesgo de Renta Variable y Riesgo Inmobiliario.

**• Riesgo Reputacional**

Corresponde a cualquier riesgo, vinculado o no, a la cadena de valor de la Compañía, que afecte negativamente a la satisfacción de las expectativas de uno o más de sus grupos de interés estratégicos de manera suficientemente grave como para acarrear una respuesta por su parte que menoscabe la reputación corporativa.

**• Riesgo Técnico**

Se refieren a la posibilidad de obtener desviaciones o pérdidas significativas respecto de lo estimado, debido a una inadecuada selección y evaluación de los riesgos, previa a la aceptación de un negocio, o como resultado de eventos inesperados o catastróficos, aun cuando se haya realizado el conjunto de acciones necesarias para mitigar los riesgos. Dentro de los Riesgos Técnicos se distinguen las siguientes categorías: Riesgos de Tarificación, Riesgo de Desarrollo de Productos, Riesgo de Suscripción, Riesgo de Gestión de Siniestros, Riesgo de Gestión del Reaseguro y Riesgo de Insuficiencia de Reservas Técnicas.

**• Riesgo Operacional y Normativo**

Corresponde a la posibilidad de pérdidas derivadas de fallas en los procesos, personas, sistemas o tecnologías, ya sea ante eventos internos o externos. Además, comprende el riesgo generado por el incumplimiento normativo que implique una sanción como resultado de acciones supervisoras o de estar obligado a pagar daños punitivos por responsabilidades derivadas de la gestión de un contrato.

# Declaración de Responsabilidad

Los suscriptores en su calidad de Directores y Gerente General de BICE Vida S.A., declaramos bajo juramento que toda la información contenida en la Memoria es la expresión de la verdad, por lo que asumimos la responsabilidad legal correspondiente.

| Nombre | Rut | Cargo | Firma |
|---|---|---|---|
| Juan Eduardo Correa G. | 12.231.796-K | Presidente | |
| Rodrigo Donoso M. | 15.363.942-6 | Director | |
| Demetrio Zañartu B. | 10.750.189-4 | Director | |
| Juan Carlos Eyzaguirre E. | 7.032.729-5 | Director | |
| Bernardo Fontaine T. | 6.371.763-0 | Director | |
| Kathleen Barclay C. | 10.596.634-2 | Director | |
| José Miguel Irarrazaval E. | 7.035.665-1 | Director | |
| Vicente Monge A. | 6.999.938-7 | Director | |
| Sergio Ovalle G. | 6.538.541-4 | Director | |
| Andrés Varas G. | 11.742.017-5 | Gerente General | |

BICEVIDA

# MEMORIA ANUAL 2020