

AFP **Capital**

Una empresa **sura**

2021

MEMORIA
INTEGRADA

**Acompañamos a nuestros clientes
a construir una mejor pensión**

INFORMACIÓN DE LA COMPAÑÍA

(102-1)(102-3)(102-53)

DOMICILIO LEGAL:

Avenida Apoquindo N° 4820, comuna de Las Condes, Santiago.

RUT:

98.000.000-1

REGISTRO DE VALORES:

Inscripción N° 0272

TELÉFONOS:

600 660 0900 | 562 2915 4150

CASILLA:

Clasificador 25, Correo 9, Santiago.

INTERNET:

www.afpcapital.cl

AFP **Capital**
Una empresa **sura** 

ÍNDICE

01

AFP CAPITAL EN UNA MIRADA 04

Carta del Presidente	06
Principales cifras 2021	08
Principales hitos 2021	10
Historia de AFP Capital	12
Marco regulatorio y legislativo	16

02

CREACIÓN DE VALOR CON MIRADA DE LARGO PLAZO 18

Nuestro propósito	20
Modelo de Creación de Valor	22
Temas de interés para AFP Capital	26
Desempeño Económico	34

03

GESTIÓN DE LOS FONDOS DE PENSIONES 38

Contexto	40
Rentabilidad de los Fondos de Pensiones	42
Administración y distribución	44

04

GOBIERNO CORPORATIVO 48

Gobernanza	50
Gestión ética y compliance	56
Protección de datos	60
Gestión de riesgos	62

05

ACOMPAÑAMOS TUS DECISIONES 66

Acompañamos a nuestros clientes	68
Acompañamos a nuestros colaboradores	84

06

CUIDAMOS LOS RECURSOS 100

Inversión Sostenible	102
Gestión Ambiental	108
Abastecimiento Sostenible	112

07

CREAMOS CAPACIDADES PARA EL DESARROLLO 116

Envejecimiento Activo	118
Compromiso Social	120

08

APORTAMOS AL FORTALECIMIENTO DE LA INSTITUCIONALIDAD 122

Liderazgo en la industria	124
Alianzas y adhesiones	126

09

ANTECEDENTES LEGALES 128

Estructura de Propiedad y Societaria	130
Accionistas, Filiales y Coligadas	132
Declaración de responsabilidad	136
Hechos esenciales y sanciones	138

Acompañamos a nuestros clientes a construir una mejor pensión

ANEXOS 140

Tabla GRI	142
Detalle registro de incidentes de corrupción	146
Detalle sucursales	147
Detalle colaboradores	148
Detalle proveedores	152
Detalle seguros y licitaciones	153
Estados Financieros	156



AFP CAPITAL
EN UNA MIRADA

01

CARTA DEL PRESIDENTE

(102-14)

Señores Accionistas:

Me es muy grato presentarles la Memoria Anual de AFP Capital, correspondiente al ejercicio 2021. Por segundo año consecutivo damos a conocer nuestra memoria de manera integrada, reportando los resultados financieros e indicadores de sostenibilidad a nuestros grupos de interés, con el fin de transmitir nuestro compromiso y lo que realmente nos mueve como propósito: “Acompañar a nuestros clientes a construir una mejor pensión”. Para ello, nuestros equipos trabajan responsablemente en aumentar la rentabilidad de los ahorros de nuestros afiliados, con visión de largo plazo, a través de inversiones sostenibles, y participando activamente de la agenda pública con propuestas que sean un aporte al sistema de pensiones para así alcanzar nuestro fin último que es mejorar las pensiones de los chilenos y chilenas.

Durante 2021 enfrentamos una serie de desafíos históricos. La crisis sanitaria continuó poniéndonos en el camino retos urgentes en materia sanitaria y social, a lo que se sumó que nuestro país vivió un contexto político desafiante -debido a las elecciones presidenciales, el trabajo de la Convención Constituyente y la votación de nuevos retiros de fondos- y que tuvo importantes efectos económicos para nuestro mercado de capitales y, como consecuencia, para las personas.

La volatilidad de los mercados y la liquidez que aportaron los tres retiros de ahorros previsionales y anticipos de rentas vitalicias, impactaron la rentabilidad de los multifondos, sumado además a la incertidumbre causada por las distintas elecciones, el trabajo de la Convención Constituyente y el constante debate por generar cambios sustanciales en el sistema previsional chileno. Reiteramos nuestro apoyo y compromiso con fortalecer un sistema para entregar pensiones, y que a la vez asegure la propiedad de los ahorros de todos los cotizantes y la libertad de elegir quién los administra.

Cercanía y transparencia con nuestros clientes

Algo que teníamos claro al partir el año es que seguiríamos en un contexto con efectos de la pandemia, por lo tanto, el desafío sería estar lo más cerca posible de nuestros clientes. Por eso nos abocamos a mantener una comunicación permanente, con el objetivo no sólo de informar respecto de lo que estaba ocurriendo a nivel nacional en materia previsional y sus efectos en



Juan Carlos Chomali
Presidente AFP Capital

los ahorros, sino que también escuchar, entender y responder a sus inquietudes.

Realizamos 11 streamings interactivos durante todo el año, donde conversamos con nuestros clientes sobre temas coyunturales como los retiros de ahorro previsional, el desempeño de los multifondos, los efectos del panorama nacional en las rentabilidades, el funcionamiento del actual sistema de pensiones, la rentabilidad obtenida en los últimos años, entre otros, alcanzando más de 3 millones de visualizaciones en el año.

A esto se suma nuestra plataforma Capital Play, que nos permitió mantener al día a nuestros clientes con información de calidad sobre el sistema de pensiones, lo que se refleja en las más de 2 millones de interacciones en el sitio.

Adicionalmente, y entendiendo que los retiros del 10% de los ahorros previsionales generaron muchas dudas, para el tercero de estos procesos ampliamos la comunicación desde nuestros canales con el objeto de informar oportunamente respecto a las fechas de solicitud, pasos y plazos de pago. Pudimos acercarnos y asesorarlos en un momento de muchas inquietudes, logrando que el proceso resultara simple, accesible y seguro para todos. Habilitamos plataformas para que las personas no tuvieran que salir de sus casas a las sucursales, especialmente las personas mayores, y pusimos especial énfasis en reforzar la ciberseguridad de los datos y transacciones, no solo de las operaciones habituales, sino también de nuevos beneficios estatales que canalizamos desde la AFP.

Por último, nos mantuvimos conectados con nuestros pensionados y pensionadas a través de Estar Bien en Casa, una plataforma digital que nos ha permitido generar instancias de acompañamiento con el fin de apoyarlos a mantenerse activos dentro y fuera de sus hogares. Solo durante este año logramos acompañar a más de 39 mil personas mayores a lo largo de todo Chile, materializando así nuestra preocupación por nuestros pensionados.

Resultados financieros y rentabilidad de los multifondos

Los activos administrados por AFP Capital alcanzaron \$28.423.221 millones, 4,74% menos que en 2020. Por otra parte, la compañía cerró 2021 con 1.620.194 de afiliados.

Por su parte, los resultados financieros de AFP Capital en 2021 fueron de \$73.164 millones, lo que representa un crecimiento de 22,12%, respecto al año anterior, explicado principalmente por un incremento en ingresos por comisiones en 9,3%, ahorros en gastos del personal, contrarrestado por una caída en la rentabilidad del encaje en 64%. Los ingresos operacionales, que alcanzaron los \$163.320 millones, reflejan un 9,58% de aumento en relación con el generado en el ejercicio anterior.

Como ha sido la tónica desde que comenzó la pandemia, durante 2021 vimos algunas variaciones en los resultados de los multifondos, especialmente en los más conservadores, lo que se explica principalmente por los retiros de ahorro previsional -lo que fue anticipado por autoridades del Banco Central- y los efectos que la crisis sanitaria y la incertidumbre por los cambios políticos tienen sobre los resultados de las inversiones.

Conscientes de la realidad en la que estábamos inmersos, junto al equipo de inversiones de AFP Capital pusimos todos nuestros esfuerzos en buscar nuevas alternativas que nos permitieran continuar generando buenos resultados, que en el largo plazo se evidenciaran en la jubilación de las personas. Con una gran dedicación, logramos detectar oportunidades para aminorar los efectos, algo que seguiremos trabajando durante 2022.

Este equipo participó activamente en instancias para explicar a las personas lo ocurrido en los mercados y por qué se daban determinados resultados en la rentabilidad, además de fortalecer el mensaje que la pensión es una construcción de ahorro en el largo plazo. Fuimos enfáticos en reforzar que las personas deben a estar en el fondo correcto, de acuerdo su edad y perfil de riesgo, y mirar los resultados en ventanas de por lo menos tres a cinco años. De hecho, la rentabilidad generada por AFP Capital en los últimos cinco años, ha alcanzado aproximadamente un 50% y en los últimos tres años, un 33%. Las pensiones que se han construido se han hecho en un 30% por la cotización y en un 70% con la rentabilidad generada por las administradoras de fondos de pensiones.

La mirada sostenible de AFP Capital

Como parte de nuestro compromiso con el desarrollo sostenible, desde hace ocho años hemos ido incorporando criterios

ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) en la evaluación de nuestras decisiones de inversión, lo que ratificamos con nuestra adhesión a los Principios de Inversión Responsable (PRI por sus siglas en inglés), que promueve y apoya la incorporación de prácticas de inversión responsable en las compañías.

Este año tuvimos un avance muy significativo que se traduce en la formalización de nuestro Comité de Inversiones Sostenibles, conformado por las áreas de Inversiones, Riesgos y Sostenibilidad, el cual nos ha permitido no sólo agilizar algunos procesos, sino también ver resultados concretos en el corto plazo, como es el incremento de cinco a siete bonos sociales y ambientales, considerando financiamiento para aumento de agua potable, plantas productoras más sostenibles, creación de empleo, proyectos sociales y apoyo por estallido social y pandemia.

Actualmente, ya contamos con una Política de Inversión Sostenible aprobada por el Directorio y suscribimos al Acuerdo Verde firmado por el Ministerio de Hacienda, el Banco Central, la Comisión para el Mercado Financiero, BancoEstado, la Superintendencia de Pensiones y representantes de todas las entidades del sector financiero, lo que refuerza aún más nuestra convicción y compromiso que las inversiones deben hacerse mirando los riesgos y tendencias, empatizando con los efectos del cambio climático, y de manera que contribuyan a fortalecer las estrategias de sostenibilidad de las compañías en las que invertimos.

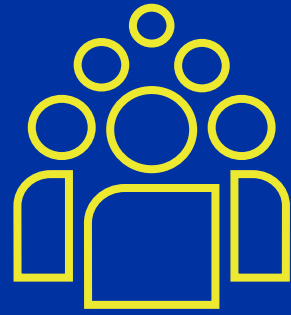
Este 2021 mantuvimos también nuestro compromiso con la mesa de trabajo de Pacto Global por uno de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Se trata del N°8, que busca fomentar un crecimiento económico inclusivo y sostenido para impulsar el progreso, crear empleos y mejorar los estándares de vida.

La pandemia aún no termina y ya iniciado el 2022, un año marcado por el contexto internacional, los desafíos son igual o más grandes que los vividos en los últimos dos años. Por otra parte, el avance de la Convención Constituyente y el inicio de un nuevo período de Gobierno también supone un contexto de cambios y respuestas que la sociedad ha esperado por largos años, los que esperamos que vayan en línea con lo que Chile necesita, especialmente en materia de pensiones, donde se avance en una reforma estructural que fortalezca el actual sistema mixto, que ponga en el centro de la discusión el bienestar y la calidad de vida de las personas en su vejez, que garantice la propiedad de los ahorros de las personas y que les permita elegir quién administra sus ahorros para la pensión, dado que hoy más del 70% de las personas reconoce el valor que genera la administración privada de los fondos de pensiones.

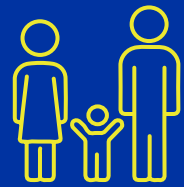
En nombre de AFP Capital quiero agradecer el compromiso y la dedicación de nuestros equipos durante este período, en el que tuvimos que adaptarnos, ser flexibles e innovadores para llegar a cada uno de nuestros clientes. Sin duda, su experiencia y el trabajo con propósito es lo que nos permite mantener en pie nuestra visión sostenible de hacer empresa.

PRINCIPALES CIFRAS

AFP **Capital**
Una empresa sura



1.620.194
de afiliados



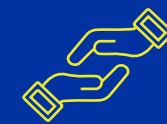
231.613
pensiones
pagadas



20%
de participación
de mercado en
fondos
administrados
(AUM)



1.100
colaboradores



534
proveedores



\$ 28.423.221
millones de
fondos administrados



PRINCIPALES HITOS

El año 2021 para AFP Capital estuvo marcado por diversos hitos que dan cuenta de nuestros énfasis en términos de gestión. Estos se vinculan con los lineamientos estratégicos que hemos definido como empresa y su relevancia tiene que ver con la mejora continua que realizamos en torno a cada uno de ellos. Detrás de cada hito hay un objetivo y un plan de acción, los cuales iremos desarrollando a lo largo de los capítulos de esta Memoria Integrada.

> Cercanía con nuestros clientes

Fortalecimos nuestro Plan de Escucha, iniciado a mediados de 2020 y a través del cual conversamos con nuestros afiliados y pensionados. Esto nos permite profundizar en el conocimiento de sus preocupaciones y miradas de futuro en la construcción de sus pensiones y, al mismo tiempo, integrar aquellas inquietudes y preocupaciones en nuestros planes de acción para hacer una gestión consecuente con ellas. De esta forma avanzamos, también, en explicar de manera simple, empática y transparente cómo cuidamos y hacemos crecer los ahorros de nuestros clientes.

> Viaje a la pensión

Implementamos un plan de relacionamiento para nuestros clientes próximos a pensionarse, trabajando con ellos desde dos años antes a la edad legal de pensión. Desarrollamos la construcción de lo que denominamos experiencia del “viaje a la pensión”, que profundiza la comunicación sobre todas las etapas que vive el afiliado, desde la solicitud de inicio del trámite hasta el pago por retiro programado.

> Streaming Sigamos Conversando

En sus 26 ediciones desde que comenzamos con los Streamings de la AFP, este año llegamos a más de 3 millones de visualizaciones de este espacio informativo y donde además damos respuestas directas a nuestros clientes que se conectan. Durante 2021 conversamos sobre el sistema de pensiones desde distintas aristas y resolvimos las principales inquietudes de quienes se conectaron.

> Exitosa gestión de retiros y bonos fiscales

Asumimos el desafío en forma exitosa del pago a nuestros pensionados y beneficiarios, en plazos muy exigentes, de los retiros del 10%, del bono fiscal para beneficiarios de sobrevivencia, del bono clase media, y de la nueva pensión anticipada por enfermedad terminal. Respecto de quienes solicitaron una pensión anticipada por enfermedad terminal, durante 2021 se aprobaron 260 trámites con renta temporal y se pagaron 148 excedentes por este concepto.



> Inversión sostenible

Avanzamos en el desarrollo e implementación de mejoras en el análisis de variables Ambientales, Sociales, de Gobierno Corporativo (ASG) y Cambio Climático, en las inversiones de los Fondos de Pensiones administrados. Ampliamos la cartera de inversión en bonos verdes y sociales, integrando instrumentos emitidos por la Tesorería General de la República y empresas sanitarias. Además, recibimos la nominación a ALAS20 en las categorías Inversionista Líder en Inversión Responsable e Inversionista Líder en Investigación de Sustentabilidad.

> Impulso al envejecimiento activo

Como miembros del grupo de empresas líderes por el Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 8 de las Naciones Unidas, elaboramos junto a otras instituciones una guía para generar un cambio cultural en las organizaciones que permita abordar el envejecimiento en las empresas. Asimismo, en colaboración con el Centro Integral para el Envejecimiento Feliz (CIEF) de la Universidad de Los Andes, realizamos una alianza para visibilizar a través de un estudio las dificultades actuales de las personas mayores en la búsqueda de empleo. También avanzamos en la plataforma digital Estar Bien en Casa, espacio que permitió a nuestros pensionados y pensionados mantenerse activos.

> Calidad de servicio

En 2021 consolidamos el funcionamiento de nuestra sucursal virtual creada en 2020 ante la contingencia generada por la pandemia. Implementamos distintas herramientas digitales para incrementar nuestros canales de servicio y con ello lograr una mayor calidad de servicio, que permitiera prestar una mejor atención a nuestros clientes, donde los desafíos son cada vez más grandes. Desde su consolidación, hemos atendido a 7.604 clientes mediante este canal.

> Modalidad de trabajo para nuestros equipos

Consolidamos una modalidad de trabajo híbrida que integra lo virtual y presencial para mantener aquellos beneficios que permite el trabajo remoto o “home office” en inglés. Disponibilizamos nuevas herramientas y plataformas para que nuestros colaboradores pudiesen resolver los desafíos de su trabajo, el compromiso con los clientes, y además puedan seguir desarrollando sus talentos. Activamos el “Termómetro”, que permite obtener un pulso simplificado y rápido de cómo se encuentran nuestros colaboradores, el que se suma a la medición de clima organizacional.

> Apoyo a proveedores

Creamos el Código de Conducta para proveedores, tanto en español como en inglés, que fue distribuido a todos quienes forman parte de este grupo de interés. Junto con ello, ofrecemos dos cursos para nuestros proveedores PYMES, con el fin de aportarles conocimientos y espacios de formación promoviendo así su desarrollo en momentos de tanto desafío como la pandemia. Sumando ambos cursos, registramos una participación total de 42 PYMES.

> Mejoras en ciberseguridad

Avanzamos fuertemente en la adopción de una cultura de Ciberseguridad y Seguridad de la Información, con importantes progresos en la prevención de amenazas y en la resiliencia ante potenciales amenazas, junto con la implementación de la Norma de Carácter General 278 sobre Seguridad de la Información y Ciberseguridad.

HISTORIA DE AFP CAPITAL

AFP Capital comenzó sus operaciones el 1º de mayo de 1981, caracterizándose desde sus inicios por su orientación de servicio y asesoría hacia sus clientes.

La búsqueda permanente de la optimización del servicio y la entrega de información a los afiliados y pensionados, mediante la incorporación de moderna tecnología; la administración seria, responsable y eficiente tanto de los recursos de los afiliados como de los propios; una adecuada política de inversiones de los Fondos de Pensiones y el espíritu de equipo presente en cada uno de sus colaboradores, han llevado a AFP Capital a una posición destacada en la industria.

Estos lineamientos, puestos en práctica desde el momento en que esta sociedad comenzó sus operaciones, se han mantenido y reforzado a lo largo de su historia, extendiéndose también a las operaciones de la sociedad matriz de la Administradora.

Desde 2011, año en que Grupo SURA -accionista de SURA Asset Management de quien AFP Capital es filial- adquirió las operaciones que mantenía ING en el país, la organización reforzó su compromiso de consolidar el liderazgo y espíritu de servicio de la Administradora, contribuyendo de todas las formas posibles para que sus afiliados puedan alcanzar una mejor pensión.

En los últimos años, hemos incorporado diversas tendencias en digitalización y servicio remoto, abriendo nuevos canales de atención y estando más cerca de nuestros clientes y del público en general, bajo la premisa de contribuir con información y asesoría constante que permita a las personas conocer cómo funciona el sistema previsional y poder participar activamente en la construcción de su futuro.



Conozca más del Grupo SURA escaneando el código QR



PRODUCTOS

(102-2)

Cuenta de capitalización individual (Ahorro previsional obligatorio)

La Cuenta Obligatoria es donde se destina mensualmente un 10% de la renta imponible (para un trabajador dependiente) o sobre los ingresos declarados (para un trabajador con iniciación de actividades).

Aporte Previsional Voluntario (APV)

Es un Ahorro Previsional Voluntario (APV) que permite hacer un aporte adicional a la cotización obligatoria para complementar la pensión. Con ella se puede optar a la elección de un régimen tributario que permite un aumento del ahorro que proporciona el Estado como aporte estatal (régimen A) o rebajar de la base imponible del monto a ahorrar, reflejándose directamente en menos impuesto (régimen B).

Cuenta de Ahorro Voluntario (Cuenta 2)

La Cuenta 2 o Cuenta de Ahorro Voluntario es una forma de ahorro adicional que permite obtener la rentabilidad de los multifondos y girar de manera simple y segura para proyectos que se deseen, ya sean previsionales o no previsionales.

Depósitos Convenidos (DC)

Los Depósitos Convenidos tienen como fin incrementar el ahorro requerido para anticipar la pensión o aumentar el monto de ella, y es un ahorro que solo puede ser utilizados al pensionarse. Estos depósitos son efectuados de mutuo acuerdo entre el trabajador y el empleador, por lo que solo los trabajadores dependientes pueden efectuarlos. Es una herramienta para el caso de los bonos de desempeño, producción y otros.

Para más información, haz clic aquí 

MARCAS COMERCIALES

(102-2)

Al 31 de diciembre de 2021, están registradas a nombre de la Administradora las siguientes marcas comerciales:

Nº Registro	Marca	Clases
R1096192	AFP CAPITAL	35 36
R1073249	IB CAPITAL	35
R1157412	AFP CAPITAL, APRENDO A AHORRAR	35 36
R1157413	AFP CAPITAL, APRENDE A AHORRAR	35 36
R1313182	AFP EN FÁCIL	35 36
R1309392	AFP EN FÁCIL, UNA INICIATIVA DE AFP CAPITAL	35 36
S1379923	ESTAR BIEN EN CASA	35 36 38 41 45

PROPIEDAD Y FORMA JURÍDICA

(102-5)

La sociedad administradora de Fondos de Pensiones Santa María S.A., hoy AFP Capital S.A., se constituyó por escritura pública de fecha 16 de enero de 1981, otorgada en la Notaría de Santiago de don Patricio Zaldívar Mackenna. Se inscribió a fojas 1371 bajo el número 757 en el Registro de Comercio del año 1981 del Conservador de Bienes Raíces de Santiago.



Modificaciones:

- 1 Por escritura pública de fecha 3 de abril de 1981, otorgada en la Notaría de Santiago de don Patricio Zaldívar Mackenna. Inscrita a fojas 6359 bajo el número 3440 en el Registro de Comercio del año 1981 del Conservador de Bienes Raíces de Santiago, se aumentó el capital social.
- 2 Por escritura pública de fecha 16 de abril de 1982, y de 13 de octubre de 1982, ambas otorgadas en la Notaría de Santiago de don Patricio Zaldívar Mackenna. Inscrita a fojas 20839 bajo el número 11808 en el Registro de Comercio del año 1982 del Conservador de Bienes Raíces de Santiago, se establecen series de acciones, se modifica el plazo de duración en el cargo de los directores y se adecuan los estatutos a los requerimientos de la ley 18.046.
- 3 Por escritura pública de fecha 13 de julio de 1984, otorgada en la Notaría de Santiago de don Patricio Zaldívar Mackenna. Inscrita a fojas 15107 bajo el número 8177 en el Registro de Comercio del año 1984 del Conservador de Bienes Raíces de Santiago, se disminuyó el capital social.
- 4 Por escritura pública de fecha 11 de julio de 1985, otorgada en la Notaría de Santiago de don Patricio Zaldívar Mackenna. Inscrita a fojas 10851 bajo el número 5578 del año 1985 en el Registro de Comercio del año 1981 del Conservador de Bienes Raíces de Santiago, se fijó texto refundido de los estatutos sociales.
- 5 Por escritura pública de fecha 2 de septiembre de 1994, otorgada en la Notaría de Santiago de don Patricio Zaldívar Mackenna. Inscrita a fojas 21828 bajo el número 17852 en el Registro de Comercio del año 1994 del Conservador de Bienes Raíces de Santiago, se amplió el objeto social y se aumentó el capital, lo que fue aprobado por la resolución N° E-99-94 del 29 de septiembre de 1994 de la Superintendencia de administradora de Fondos de Pensiones.
- 6 Por escritura pública de fecha 12 de marzo de 1997, otorgada en la Notaría de Santiago de don Patricio Zaldívar Mackenna. Inscrita a fojas 8497 bajo el número 6628 en el Registro de Comercio del año 1997 del Conservador de Bienes Raíces de Santiago, se aumentó el capital social.
- 7 Por resolución N°E-196-2008, de fecha 21 de marzo de 2008, de la Superintendencia de AFP, se aprobó reforma efectuada por escritura pública de fecha 28 de febrero de 2008, otorgada en la Notaría de Santiago de don Patricio Zaldívar Mackenna, inscrita a fojas 12009 bajo el número 8124 en el Registro de Comercio del año 2008 del Conservador de Bienes Raíces de Santiago. En virtud de la citada escritura se acordó la fusión y adquisición del 100% de las acciones de AFP Bansander S.A., aumentando su capital social, y cambiando su razón social a AFP Capital, A., la que fue aprobada por resolución n° E-197-2008 de fecha 01 de abril de 2008.
- 8 Por escritura pública de fecha 12 de mayo de 2010, otorgada en la Notaría de Santiago de don Humberto Santelices Narducci, inscrita a fojas 40772 bajo el número 28231 en el Registro de Comercio del año 2010 del Conservador de Bienes Raíces de Santiago, se reformaron los estatutos de AFP Capital en cuanto a que la Administración de la sociedad, corresponderá a un directorio compuesto por 7 directores titulares, y por 2 directores suplentes.
- 9 Por resolución N° E-230-2017, de fecha 2 de junio de 2017 de la Superintendencia de Pensiones se aprobó la reforma a los estatutos de AFP Capital S.A. efectuada por escritura pública de fecha 12 de mayo de 2017, otorgada en la Notaría de Humberto Santelices Narducci, inscrita a fojas 55431 número 29941 del año 2017 en el Registro de Comercio del Conservador de Bienes Raíces de Santiago.
- 10 Por escritura pública de fecha 11 de septiembre de 2018 y de fecha 3 de enero de 2019, ambas otorgadas en la Notaría de Santiago de don Germán Rousseau del Río, inscrita a fojas 26490 bajo el número 13591 del Registro de Comercio del año 2018 del Conservador de Bienes Raíces de Santiago, y aprobada por Resolución Exenta N°E-238-2019 de fecha 12 de marzo de 2019 de la Superintendencia de Pensiones, se reformaron los estatutos de AFP Capital en cuanto a que la Administración de la sociedad, corresponderá a un directorio compuesto por 5 directores titulares y 2 suplentes.

MARCO REGULATORIO Y MARCO LEGISLATIVO

Las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) tienen su origen en 1980, año en que se estableció el Decreto de Ley N° 3.500 que instaura el “Sistema de AFP” o Sistema de Capitalización Individual, mecanismo de financiamiento de carácter personal que gestiona los ahorros que cada trabajador realiza durante su vida laboral con el fin de costear su pensión.

Este decreto entregó la responsabilidad de la administración de fondos pensiones a empresas privadas que se constituyeron como sociedades anónimas, las que reemplazaron a las cajas de previsión. Actualmente, las AFP son supervisadas por la Superintendencia de Pensiones en el cumplimiento de las normas que regulan su quehacer, y tienen como objetivos hacer un manejo eficiente de estos ahorros, acompañar a las personas a construir mejores pensiones y asesorarlas para que tomen decisiones informadas.

El sistema de pensiones chileno es mixto y se compone de tres pilares:

A PILAR SOLIDARIO:

es financiado por el Estado y está dirigido al 60% más vulnerable de la población. Está conformado por la Pensión Básica Solidaria (PBS) (vejez/invalidez) para las personas que no puedan acceder a una pensión y por el Aporte Previsional Solidario (APS) (vejez/invalidez), monto que complementa la pensión para alcanzar un monto máximo establecido por la ley.

B PILAR CONTRIBUTIVO OBLIGATORIO:

se basa en la capitalización individual y es financiado a través del ahorro individual de cada trabajador. La afiliación a una AFP y la cotización son obligatorias para los trabajadores dependientes e independientes a honorarios (estos últimos desde el año 2018). En el caso de las personas que se incorporan por primera vez al sistema previsional, éstas inician sus cotizaciones en la AFP que se adjudica una licitación, y tras 2 años tienen libertad de elegir si mantenerse o cambiar de AFP. Con los fondos de este pilar se financian las pensiones por vejez, invalidez y de sobrevivencia.

C PILAR CONTRIBUTIVO VOLUNTARIO:

son cuentas de ahorro personal no obligatorias que permiten a los afiliados al sistema de pensiones complementar sus ahorros previsionales para mejorar el monto de sus pensiones o adelantar la pensión de vejez. En él se incluyen el Ahorro Previsional Voluntario (APV), el Ahorro Previsional Voluntario Colectivo (APVC) y el Depósito Convenido (DC).

Por normativa, la administración de los ahorros de los trabajadores se realiza por medio de cinco Fondos de Pensiones o multifondos, los que, según el riesgo y el horizonte de ahorro de los cotizantes, establecen distintas proporciones de inversión en renta fija y variable.

De acuerdo con el artículo 23 del Decreto Ley N°3.500, de 1980, las AFP tienen un giro social único, no realizan otras actividades financieras y no captan recursos de terceros más allá de los necesarios para el financiamiento de sus propias actividades. No obstante, las

AFP con un patrimonio igual o superior a UF 20.000 pueden adicionalmente entregar servicios a otras administradoras. Asimismo, las AFP pueden constituir en el país sociedades anónimas filiales que complementen su giro, destinadas a prestar servicios a personas naturales o jurídicas que operen en el extranjero, o a invertir en AFP o en sociedades cuyo giro esté relacionado con materias previsionales, constituidas en otros países. También pueden invertir en sociedades anónimas, constituidas como empresas de depósito de valores.

En conformidad a la Ley N°19.641, del 28 de octubre de 1999, las AFP pueden constituir sociedades anónimas de duración indefinida cuyo objeto exclusivo será la administración de carteras de recursos previsionales y están facultadas para encargarles esa función. Estas sociedades también pueden ser constituidas por bancos o instituciones financieras.

Durante 2020 se llevaron a cabo reformas constitucionales que permitieron dos veces el retiro del 10% del total de los ahorros previsionales de las cuentas de capitalización individual y de las pensiones. La primera fue en el mes de julio de 2020. En la Cámara de Diputados surgió la iniciativa de reformar la Constitución para permitir los retiros con el fin de mitigar los efectos sociales derivados de las medidas de excepción instauradas producto de la pandemia de Covid-19. Este proyecto permitió el retiro del 10% de los ahorros previsionales de las cuentas de capitalización individual, por una única vez y con un mínimo de 35 UF y un tope de 150 UF, estableciendo un periodo de un año para efectuar el retiro. En caso de que el mínimo ahorrado fuese menor a las 35 UF, el afiliado o pensionado podía solicitar el total de su saldo.

Aunque el retiro fue aprobado de modo excepcional, en diciembre de 2020 se aprobó una nueva ley que autorizaba un segundo retiro. A diferencia del primero, en que lo retirado del fondo no fue considerado renta y estaba exento de impuestos y comisiones de administración, en esta ocasión, para rentas superiores a \$1.500.000 mensuales aproximadamente, sí estaba afecto a impuestos.

En ambos procesos, la ley autorizó la retención de los ahorros previsionales por deudas de pensiones de alimentos.

Durante 2021 se promulgó la ley N° 21.330, publicada el 28 de abril de 2021, la que permitió un tercer retiro excepcional de hasta el 10% de los ahorros de las cuentas de capitalización individual de los afiliados, con un máximo de 150 UF. Si el saldo ahorrado en la cuenta era igual o menor a 35 UF, el afiliado podía retirar la totalidad de sus fondos y libre de impuestos.



“Las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) tienen su origen en 1980”

En los tres retiros se contempló la posibilidad de que si un afiliado adeudaba pensión alimenticia, los fondos solicitados para retirar fuesen retenidos y destinados al pago de lo adeudado. El beneficiario de la pensión alimenticia podía personalmente, o a través de su representante, subrogarse en los derechos del afiliado deudor para solicitar el retiro.

Por otra parte, cabe mencionar que en 2021 también se dictó de la Ley N° 21.309, publicada el 1 de febrero de 2021, que permitió el acceso a una pensión anticipada temporal por 12 meses a las personas que padecieran de una enfermedad calificada como terminal, condición que debía ser acreditada por especialistas médicos.

Por último, en materia de normativa del sistema de pensiones emanada de la Superintendencia, durante 2021 destacó la dictación de la Norma de Carácter General N° 291, que modificó el Título X, Conflictos de intereses, del Libro IV, del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones, incluyendo nuevas operaciones a reportar por personas con acceso a la información de las inversiones de los Fondos de Pensiones, incluyendo aquellas inversiones efectuadas a través de sociedades constituidas en el extranjero y ampliando los tipos de transacciones a informar.



CREACIÓN DE VALOR CON
MIRADA DE LARGO PLAZO



02

NUESTRO PROPÓSITO

(102-16)



PROPÓSITO
Acompañar a nuestros clientes a construir una mejor pensión



PRINCIPIOS CORPORATIVOS

Buscamos que todas nuestras acciones y decisiones partan desde los siguientes principios.



Equidad.

Entendida como el trato justo y equilibrado en la relación laboral, comercial y/o cívica con nuestros colaboradores, asesores, accionistas, clientes, proveedores y con la comunidad en general. Igualdad de trato para con todas las personas, independientemente de sus condiciones sociales, económicas, raciales, sexuales y de género.



Respeto.

Reconoce el valor de todas las personas y tiene presente los diversos puntos de vista, necesidades y opiniones. Implica reconocer al otro y aceptarlo tal y como es.



Transparencia.

Entendida como la claridad y rectitud en todas las acciones y relaciones con los colaboradores, asesores, corredores, accionistas, clientes, proveedores y con la comunidad en general.



Responsabilidad.

La intención inequívoca de cumplir con nuestros compromisos, velando por los bienes tanto de la compañía como de nuestros accionistas, clientes, proveedores y de la comunidad en general.

MODELO DE CREACIÓN DE VALOR

A través de nuestro modelo de creación de valor buscamos integrar los objetivos de la compañía con los públicos de interés, para lograr que nuestra forma de hacer las cosas contribuya a generarles valor y bienestar.



CAPITALES

CAPITAL FINANCIERO

- ▶ \$557.328 millones de activos
- ▶ \$414.858 millones patrimonio neto

CAPITAL HUMANO

- ▶ 1.100 trabajadores
- ▶ 534 proveedores (88% nacionales)

CAPITAL SOCIAL

- ▶ 1.620.194 clientes
- ▶ 421.833 pensionados
- ▶ Alianzas con propósito: Infocap, Pacto Global, Centro Integral para el Envejecimiento Feliz (CIEF), SeniorLab UC
- ▶ Relación con academia
- ▶ Tamaño \$28.423.221 millones de fondos administrados
- ▶ Relación con entidades estatales

CAPITAL FÍSICO Y TECNOLÓGICO

- ▶ 37 sucursales con presencia en 37 comunas del país, incluida Isla de Pascua
- ▶ Canales remotos
- ▶ Plataformas digitales a disposición de nuestros clientes

CAPITAL INTELLECTUAL

- ▶ Competencia en gestión de inversiones
- ▶ Entrega de Información y asesoría relevante a clientes
- ▶ Adhesiones y compromisos de estándares sostenibles (Pacto Global y Principios de Inversión Responsable)
- ▶ Trabajo con la academia en educación para el ahorro

NUESTRO PROPÓSITO

Acompañar a nuestros clientes a construir una mejor pensión

CÓMO LO HACEMOS: CON MIRADA DE LARGO PLAZO

GOBIERNO CORPORATIVO

ACOMPAÑAMOS TUS DECISIONES

CUIDAMOS LOS RECURSOS

CREAMOS CAPACIDADES PARA EL DESARROLLO

APORTAMOS AL FORTALECIMIENTO DE LA INSTITUCIONALIDAD



RESULTADOS

CLIENTES

- ▶ 19,8% participación mercado
- ▶ 66% Índice satisfacción (VOC)
- ▶ 34% Indicador de recomendación (NPS)
- ▶ 6,6 % de rentabilidad promedio en los fondos de pensiones

PENSIONADOS

- ▶ Valor de las pensiones pagadas: \$53.075.227
- ▶ Número de Pensiones Pagadas 231.613
- ▶ 80% pensionados bancarizados
- ▶ Plataforma de acompañamiento: Estar bien en casa

ACCIONISTAS

- ▶ Utilidad neta \$73.164 millones
- ▶ Rentabilidad del Encaje \$11.791 millones

COLABORADORES

- ▶ 61% de los colaboradores son mujeres
- ▶ 18,8 horas promedio de formación

PROVEEDORES

- ▶ 5 días corridos en promedio de pago
- ▶ 80% proveedores nacionales

COMUNIDADES

- ▶ 240 beneficiarios programas comunitarios
- ▶ \$80.143.000 donados en excedentes de capacitación Sence

CONTRIBUCIÓN A LOS ODS

Hemos alineado nuestro quehacer con los Objetivos del Desarrollo Sostenibles (ODS) definidos por Naciones Unidas, enfocando nuestra gestión en impactar a los siguientes ODS:



ODS	Iniciativas AFP Capital
<p>4 EDUCACIÓN DE CALIDAD</p> 	<p>ODS N°4. Educación de calidad. Meta: 4.4 De aquí a 2030, aumentar considerablemente el número de jóvenes y personas mayores que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Colaboración en los cursos de capacitación para diferentes oficios del Instituto de Formación y Capacitación Popular (Infocap).
<p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p> 	<p>ODS N°8. Trabajo decente y crecimiento económico. Metas: 8.3 Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros. 8.5 De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor de las alianzas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Política de Inversión Sostenible. - Comité de Inversiones Sostenibles. - Signatarios de los Principios de Inversión Sostenible (PRI). - Inversión sostenible. - Inversión social a través de recursos de capacitación en proyectos del Instituto de Formación y Capacitación Popular (Infocap). - Asesoría integral en ahorro.
<p>10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</p> 	<p>ODS N°10. Reducción de las desigualdades. Meta: 10.2 De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Colaboración en los cursos de capacitación para diferentes oficios del Instituto de Formación y Capacitación Popular (Infocap). - Plataforma acompañamiento para personas mayores: EstarBien en Casa.
<p>17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</p> 	<p>ODS N°17. Alianzas para lograr los objetivos. Metas: 17.16 Mejorar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible, complementada por alianzas entre múltiples interesados que movilicen e intercambien conocimientos, especialización, tecnología y recursos financieros, a fin de apoyar el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en todos los países, particularmente los países en desarrollo. 17.17 Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Adhesión a Red Pacto Global. - Adhesión y compromiso con PRI - Principios de Inversión Responsable. - Colaboración en los cursos de capacitación para diferentes oficios del Instituto de Formación y Capacitación Popular (Infocap). - Alianza con Diario Sustentable para generar conocimiento sobre temas de sostenibilidad. - Cursos de capacitación en alianza con la Asociación de Periodistas de Economía y Finanzas (AIPEF).

TEMAS DE INTERÉS PARA AFP CAPITAL

Como Administradora de Fondos de Pensiones entendemos la sostenibilidad como la construcción de confianza con nuestros diversos grupos de interés en el largo plazo, al mismo tiempo que nos desempeñamos de manera eficiente, transparente y siempre desde la gestión ética de nuestras acciones. Trabajamos a diario para alcanzar los resultados trazados, así como también cuidamos la forma en cómo lo hacemos, lo que nos orienta a cumplir con nuestro propósito que es **Acompañar a nuestros clientes a construir una mejor pensión.**

NUESTRO PROPÓSITO

Acompañar a nuestros clientes a construir una mejor pensión

PILARES DE SOSTENIBILIDAD

Esta visión sostenible nos desafía a conocer cuáles son las expectativas y asuntos relevantes –a lo que denominamos materialidad– de nuestros grupos de interés, lo que incorporamos en nuestra gestión diaria para aportar valor a cada uno de ellos. Además, conocer sus intereses y necesidades nos permite integrar de mejor forma las tendencias, los riesgos y las oportunidades del entorno, adoptando prácticas responsables; participando también en las dinámicas públicas, que implica contribuir en construcción de políticas públicas y en el fortalecimiento institucional del país, aportando conocimiento. Lo anterior es necesario para un crecimiento sostenible, maximizando la creación de valor para todos nuestros stakeholders.

De lo anterior se desprenden nuestros cinco pilares para la ejecución de la estrategia:

A TRAVÉS DE UNA GESTIÓN SOSTENIBLE



Gobierno Corporativo

Trabajamos por una estructura de gobernanza transparente, sostenible y con capacidad de incidir en la construcción de un mejor sistema de ahorro y sociedad.



Acompañamos tus decisiones

Acompañamos a las personas con información oportuna y educación para animarlas a tomar decisiones que impacten su futuro bienestar y desarrollo.



Cuidamos los recursos

Analizamos nuestras decisiones procurando el máximo cuidado del entorno y el desarrollo de la sociedad.



Creamos capacidades para el desarrollo

Fomentamos el conocimiento y abrimos caminos para el crecimiento a través de la generación de habilidades y competencias tanto para nuestros clientes, pensionados y otros grupos de interés.



Aportamos al fortalecimiento de la institucionalidad

Participamos activamente en las dinámicas públicas para aportar a la construcción de una mejor sociedad.

GRUPOS DE INTERÉS

(102-40, 102-42, 102-43, 102-44)

Definimos como grupos de interés aquellas entidades o personas que podrían verse afectadas significativamente por las actividades, productos y servicios de nuestra organización, o cuyas acciones podrían tener efecto en la capacidad de AFP Capital para ejecutar sus estrategias y alcanzar sus objetivos. Para cumplir con nuestro rol social e impactar de modo positivo en ellos, donde los clientes y afiliados son prioritarios, tenemos el deber de identificar, reconocer y fortalecer las relaciones con ello, de qué manera nos impactan, si es de forma directa e indirecta.

En nuestras relaciones con estos grupos de interés ponemos al centro nuestro propósito por construir mejores pensiones, y con ese desafío por delante nos vinculamos teniendo como base el respeto y el conocimiento.

Abordar los temas prioritarios de cada uno de nuestros grupos de interés, desde la perspectiva del negocio, nos permite minimizar las brechas existentes, fomentando los espacios de diálogo e interacción, así como también fortalecer nuestras alianzas y vínculos enmarcados en nuestro plan de relacionamiento y orientadas a generarles valor.



Colaboradores

Temas relevantes

- > Desarrollo y formación
- > Clima laboral
- > Relacionamiento de equipos y trabajo colaborativo
- > Remuneraciones e incentivos
- > Beneficios y calidad de vida
- > Transformación digital y teletrabajo

Nuestro compromiso

- > Trabajar con un propósito claro y vivir nuestros principios
- > Compromiso con el desarrollo personal y profesional de las personas
- > Potenciar liderazgos y desarrollo de carrera de los colaboradores
- > Mantener un buen clima laboral
- > Foco en la calidad de vida de los colaboradores

Frecuencia de participación: Permanente

Directores

Temas relevantes

- > Rentabilidad y crecimiento
- > Gestión responsable del negocio
- > Relación con los grupos de interés y sostenibilidad

Nuestro compromiso

- > Lograr los resultados definidos del negocio
- > Garantizar la total transparencia de nuestra gestión
- > Mantener una comunicación permanente sobre nuestro desempeño
- > Velar que nuestra gestión ponga siempre a las personas en el centro (afiliados, pensionados y colaboradores)

Frecuencia de participación: Mensual

Accionistas e inversionistas

Temas relevantes

- > Gestión sostenible de las inversiones
- > Altos estándares de control de riesgos
- > Gestión ética del negocio a través de un gobierno corporativo robusto

Nuestro compromiso

- > Estrategia de riesgo definida y alineación del negocio con ella
- > Entrega de información fidedigna y transparente respecto de las finanzas y negocios
- > Resultados económicos y financieros satisfactorios
- > Fortalecer la reputación de la compañía

Frecuencia de participación: Permanente



Cientes (afiliados y pensionados)

Temas relevantes

- > Claridad en la información sobre productos, servicios y procedimientos
- > Atención de calidad y oportuna
- > Asesoría personalizada, simple y transparente

Nuestro compromiso

- > Ser asesores de nuestros afiliados y pensionados para acompañarlos en la construcción de una mejor pensión
- > Ser simples, empáticos y transparentes en la información
- > Disponer de canales de atención que sean expeditos, simples y seguros



Frecuencia de participación: Permanente



Academia y gremios

Temas relevantes

- > Participación y alianzas con grupos que generan conocimiento y estudios sobre temas relacionados con pensiones, mercado laboral y personas mayores.

Nuestro Compromiso

- > Construir un vínculo con las instituciones que realizan investigación
- > Co-construir propuestas innovadoras respecto del sistema de pensiones, la gestión del negocio e integración del entorno a él
- > Contribuir con nuestra experiencia y capacidad instalada a iniciativas público-privadas



Frecuencia de participación: Mensual y Esporádico



Comunidad

Temas relevantes

- > Participar en iniciativas de desarrollo social que promuevan la educación para el ahorro, la formación de competencias laborales y el bienestar de las personas mayores

Nuestro compromiso

- > Gestión de la estrategia de desarrollo social
- > Promoción de buenas prácticas a través de alianzas con los principales actores del sistema, tales como think tanks, organizaciones públicas y fundaciones en general



Frecuencia de participación: Permanente y Esporádico



Medios de comunicación

Temas relevantes

- > Difusión de los temas relevantes de la compañía
- > Transparencia e información oportuna
- > Acceso a fuentes oficiales de información

Nuestro Compromiso

- > Mantener una comunicación proactiva, permanente y fluida, con los medios de comunicación
- > Entregar información fidedigna y veraz
- > Aportar con conocimiento del sistema de pensiones
- > Ser una empresa abierta al diálogo y al intercambio de opinión



Frecuencia de participación: Permanente



Líderes de opinión

Temas relevantes

- > Rol de nuestra empresa en el sector financiero y en la sociedad
- > Contribuciones al ámbito del sistema de seguridad social

Nuestro Compromiso

- > Ser transparentes
- > Escuchar y dialogar
- > Contribuir con conocimiento para enriquecer las perspectivas sobre la industria en la que participamos
- > Entregar información objetiva



Frecuencia de participación: Permanente



Proveedores

Temas relevantes

- > Relación sustentable
- > Cumplimiento de los compromisos
- > Un marco de gestión ética y legal

Nuestro Compromiso

- > Relaciones basadas en la confianza, respeto y transparencia, cumpliendo mutuamente con los códigos éticos, y asegurando la calidad de los servicios
- > Cumplimiento de un sistema de pagos eficiente y efectivo
- > Asegurar que sus servicios puedan operar de forma adecuada en nuestra cadena suministro



Frecuencia de participación: Permanente



Estado y reguladores

Temas relevantes

- > Cumplimiento regulatorio
- > Gobierno corporativo sólido
- > Constante aporte a las mejoras del sistema de fiscalización, a través de la eficiencia de los procesos internos
- > Coordinación e implementación de nuevas regulaciones y aplicación de convenios de seguridad social

Nuestro Compromiso

- > Compromiso con el fortalecimiento del sistema previsional en Chile, a través de una postura constructiva y visión de largo plazo
- > Aportar al conocimiento y comprensión del sistema, a través de iniciativas de educación previsional y cumplimiento cabal respecto de la normativa vigente
- > Dar respuesta veraz y oportuna a las consultas asociadas a fiscalización de cumplimiento normativo
- > Contribuir a las normas en consulta que buscan fortalecer la visión de sostenibilidad de los actores de la industria



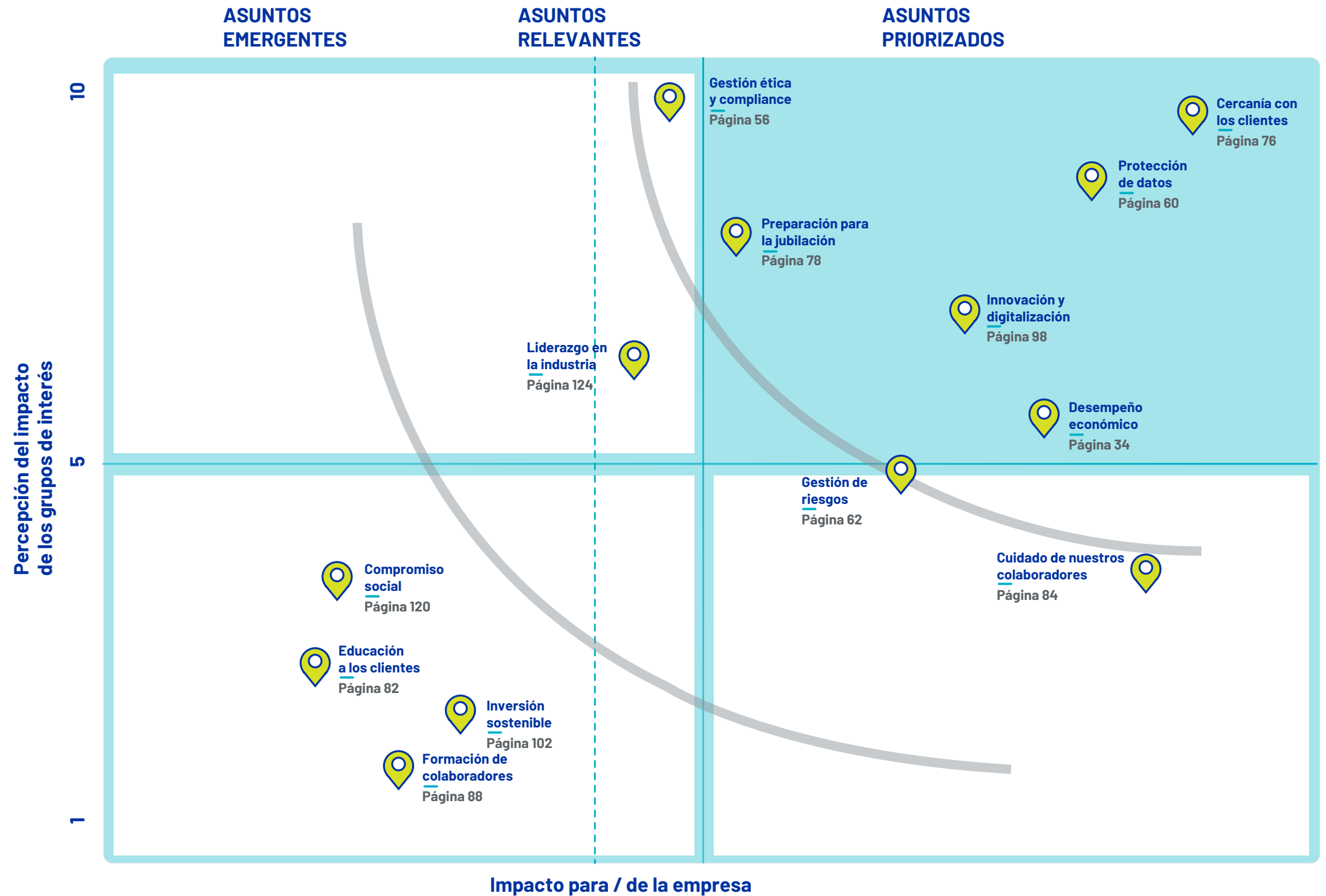
Frecuencia de participación: Permanente

MATERIALIDAD

(102-21, 102-29, 102-46, 102-47)

Con el propósito de determinar nuestros principales impactos, el 2020 llevamos a cabo un análisis de materialidad liderado por una consultora experta y de gran trayectoria en materias de sostenibilidad. Para esto, trabajamos en dos etapas. En la primera identificamos los temas relevantes para nuestros grupos de interés, analizando documentos internos de la compañía, información de los principales estándares Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo y una evaluación comparativa de mejores prácticas en empresas nacionales e internacionales. Como resultado, obtuvimos un listado actualizado de los temas más relevantes para la sostenibilidad económica, social y ambiental. Por último, se entrevistaron a los principales líderes de AFP Capital para visualizar los hitos de gestión más relevantes del año.

Luego de definir el listado de temas, se realizó una encuesta de priorización que fue enviada a proveedores, trabajadores y clientes. Con dichos resultados se pudo graficar la matriz de materialidad que se presenta a continuación y también definir los focos de gestión de sostenibilidad para el año 2021.



DESEMPEÑO ECONÓMICO

TEMA MATERIAL

(103-1, 103-2, 103-3)

Un desempeño económico sostenible conlleva una visión de largo plazo, en un marco de actuación determinado por los principios corporativos y las buenas relaciones con nuestros grupos de interés. Bajo esta mirada buscamos ser una empresa valiosa no solo para nuestros accionistas, sino también para colaboradores, proveedores, clientes y la comunidad en general, impactando positivamente y generando valor en el bienestar de cada uno de estos grupos, más allá del ámbito económico.

En este sentido, el valor económico generado por la empresa se refleja en el siguiente esquema integrado por los

ingresos, que son distribuidos a nuestros colaboradores en forma de remuneraciones y desarrollo laboral; al Estado, a través de impuestos y aranceles; a la comunidad, por medio de nuestro modelo de desarrollo social, que enmarca todas nuestras alianzas y donaciones; la inversión en tecnología, que nos permite atender a nuestros clientes a través de una experiencia diferenciadora; a las instituciones financieras que reciben el pago de intereses, comisiones y otros gastos financieros; a nuestros accionistas, mediante el pago de dividendos, y, finalmente, una porción queda como parte de nuestra compañía para continuar invirtiendo y creciendo.



PRINCIPALES CIFRAS

(IPI)

Durante el año, AFP Capital generó una utilidad neta de \$73.164 millones, cifra superior en 22,12% respecto del resultado obtenido el año 2020.

Los ingresos operacionales de la sociedad alcanzaron un total de \$163.320 millones, cifra superior respecto de los ingresos del año 2020, en tanto los gastos operacionales fueron de \$85.454 millones, que representan una disminución del 1,48% en relación con los registrados el año anterior.

\$73.164 millones
Utilidad neta 2021

Tema (Millones de Pesos)	2019	2020	2021	% Variación 2021/2020
Total Activos Fondos de Pensiones	30.926.975	29.837.628	28.423.221	-4,74
Total Activos Administradora	592.510	611.869	557.328	-8,91
Inversiones del Encaje	305.962	308.725	284.462	-7,86
Ingresos Operacionales	146.683	149.044	163.320	9,58
Rentabilidad del Encaje	42.826	18.270	11.791	-35,46
Gastos Operacionales	-80.357	-86.736	-85.454	-1,48
Resultado Operacional	109.152	80.578	89.657	11,27
Resultado del Ejercicio	87.047	59.913	73.164	22,12
Gasto (Ingreso) Impuesto a las ganancias	29.736	20.084	23.768	17,89
Patrimonio Total/Patrimonio neto	459.915	416.764	414.858	-0,46
Rentabilidad sobre Patrimonio excluyendo Utilidad (%)	23	17	21	23,53
Dividendo sobre Utilidad (%)	54	186	97	-47,85
Afiliados (en miles)	1.618	1.634	1.620	-0,86
Beneficiarios de Pensión (en miles)	219	229	234	2,18
Participación de mercado AUM (%)*	19,3	19,7	20,0	1,52
Participación de mercado RIA (%)**	16,30	16,40	16,10	-0,3

*AUM: Monto administrado por los aportes de nuevos clientes, a través de los Fondos de Pensiones.

** RIA: Renta imponible de nuestros cotizantes, por lo cual se aplica el 10% del aporte que contribuye al saldo de su fondo y la comisión del 1,44%.

FILIALES Y COLIGADAS

(IP2)

Inversiones DCV S.A. (Coligada)

Individualización y Naturaleza Jurídica:

Inversiones DCV, Sociedad Anónima Cerrada.

Capital suscrito y pagado:

M\$ 914.233

Objeto de la Sociedad

El objeto de la sociedad es invertir en acciones de sociedades anónimas de depósitos de valores de oferta pública, correspondientes a las entidades indicadas en el Art. 2 de la Ley 18.876, facilitar las operaciones de transferencia de dichos valores de acuerdo con los procedimientos legales y reglamentarios que se establezcan, y realizar cualquier otra actividad que la citada Ley y su reglamento expresamente autoricen.

Directores, Gerentes, Ejecutivos y Administración:

Cristián Rodríguez Allendes

Presidente

Jaime Munita Valdivieso

Director

Héctor Herrera Echeverría

Director

Constanza Bollmann Schele

Gerente General

Porcentaje de participación de AFP Capital S.A. en el patrimonio de Inversiones DCV S.A.

23,25%, sin variaciones en el ejercicio.

Relaciones comerciales habidas en el ejercicio

a) Inversiones DCV S.A. no tiene relaciones comerciales con sus accionistas.

b) Inversiones DCV S.A. no tiene relaciones comerciales con su coligada Depósito Central de Valores S.A.

Con fecha 29 de junio de 2021, Inversiones DCV S.A. pagó Dividendo a AFP Capital S.A. por un valor de M\$ 156.008.

Contratos Celebrados

No hay actos o contratos celebrados con Inversiones DCV S.A., que influyan significativamente en las operaciones y resultados de A.F.P. Capital S.A.

Proporción que representa la inversión en el activo de AFP Capital

La inversión representa en el activo de AFP Capital S.A. el 0,28%

Administradora de Fondos de Cesantía de Chile II S.A. (Coligada)

Individualización y Naturaleza Jurídica:

Sociedad Administradora de Fondos de Cesantía de Chile II S.A., cerrada

Capital suscrito y pagado:

M\$ 5.458.904

Objeto de la Sociedad

Conforme lo establece su estatuto social y las normas legales pertinentes, el objeto único de la Sociedad es el de ejercer las funciones de una Sociedad Administradora de Fondos de Cesantía, esto es, una sociedad de aquellas que señala el Párrafo 6° del Título I de la Ley 19.728 sobre Seguro de Desempleo, destinada exclusivamente a administrar dos Fondos, que se denominan Fondos de Cesantía y Fondos de Cesantía Solidario, y a otorgar y administrar las prestaciones y beneficios que establece la Ley N° 19.728.

Directores, Gerentes, Ejecutivos y Administración:

Karin Jürgensen Elbo

Presidente

Carlos Alfonso Serrano Spoerer

Vicepresidente

Rafael Eleodoro Aldunate Valdés

Director

Cristóbal Irarrázabal Philippi

Director

María Paz Hidalgo Brito

Director

Francisco Xavier Guimpert Corvalán

Gerente General

Porcentaje de participación de AFP Capital S.A. en el patrimonio de AFC Chile II S.A.

29,40%, sin variaciones en el ejercicio.

Relaciones comerciales habidas en el ejercicio

La Administradora mantiene un contrato por el cual presta servicios administrativos correspondiente a incorporación, recaudación, conciliación, cobranza y transferencia de archivos informáticos.

Con fecha 18 de junio de 2021, Administradora de Fondos de Cesantía de Chile II S.A. pagó dividendo definitivo eventual N°5 a AFP Capital S.A. por un valor de M\$ 1.864.947.

Proporción que representa la inversión en el activo de AFP Capital S.A.:

La inversión representa en el activo de AFP Capital S.A. el 0,65%

Servicios de Administración Previsional S.A. (Coligada)

Individualización y Naturaleza Jurídica:

Servicios de Administración Previsional, Sociedad Anónima Cerrada.

Capital suscrito y pagado:

M\$ 7.271.053

Objeto de la Sociedad

De acuerdo a los estatutos sociales y sus modificaciones, el giro u objeto de la sociedad es el de "Implantar una solución tecnológica que permita proveer un servicio de pago electrónico de las cotizaciones previsionales a través de un sitio de información en la Internet y, la prestación de servicios y asesorías a las instituciones de previsión, públicas o privadas en las áreas de recaudación, cobranzas de carácter previsional, servicios de contact center y todo otro servicio destinado a apoyar el giro de dichas instituciones. Para el cumplimiento de este fin, la sociedad podrá licitar y adjudicar en forma periódica los servicios tecnológicos requeridos para dar cumplimiento al objetivo; contratar los servicios electrónicos de débitos y créditos de las cuentas bancarias y el servicio de timbraje de comprobantes de pago emitidos por el sitio; difundir el conocimiento y uso del sistema de pago electrónico, mediante charlas, capacitación, conferencias, exposiciones, exhibiciones y seminarios; contratar servicios de capacitación de los usuarios en el uso y manejo del sistema; contratar servicios de asesoría estratégica comercial y los medios de difusión pública necesarios para promover los servicios definidos y soportados por el sitio; garantizar la confidencialidad, fidelidad y acceso exclusivo soportados por el sitio; garantizar la confidencialidad, fidelidad y acceso exclusivo de la información almacenada en el sitio; administrar y garantizar el fiel cumplimiento de las condiciones de los contratos de los servicios, sean tecnológicos u otros, contraídos por la sociedad; proveer el servicio de recepción, validación y distribución de la información del declarante de las cotizaciones previsionales u otra información declarada; administrar directorios de acceso de usuarios al sitio por medio de mandatos de autorización y asignación y control de llaves password; proveer medios telefónicos de apoyo operativo a los usuarios; coordinar y solucionar los reclamos de servicios de las instituciones de todos los sectores de la Seguridad Social de acuerdo a los procedimientos legales y reglamentarios que se establezcan, y realizar cualquier otra actividad de la ley y/o los reglamentos la autoricen. Brindar, en condiciones equivalentes, similares servicios a todas las entidades previsionales existentes en el país o que existan en el futuro y a las demás entidades que administren o gestionen servicios o prestaciones de Seguridad Social, y que así lo requieran".

Directores, Gerentes, Ejecutivos y Administración:

Diana Berstein Zimermann

Presidenta

Andrea de la Barra Pérez-Cotapos

Director

Claudio Skarmeta Magri

Director

Felipe Sutherland Wiegand

Director

Cristóbal Irarrázabal Philippi

Director

Esteban Segura Revello

Gerente General

Porcentaje de participación de AFP Capital S.A. en el patrimonio de Servicios de Administración Previsional S.A.

22,64% sin variaciones en el ejercicio.

Relaciones comerciales habidas en el ejercicio

La Administradora mantiene contratos de recaudación y pagos de diferentes servicios operacionales, comerciales e informáticos.

Con fecha 16 de abril de 2021, Servicios de Administración Previsional S.A. pagó Dividendo definitivo N° 12 a AFP Capital S.A. por un valor de M\$ 1.124.417.

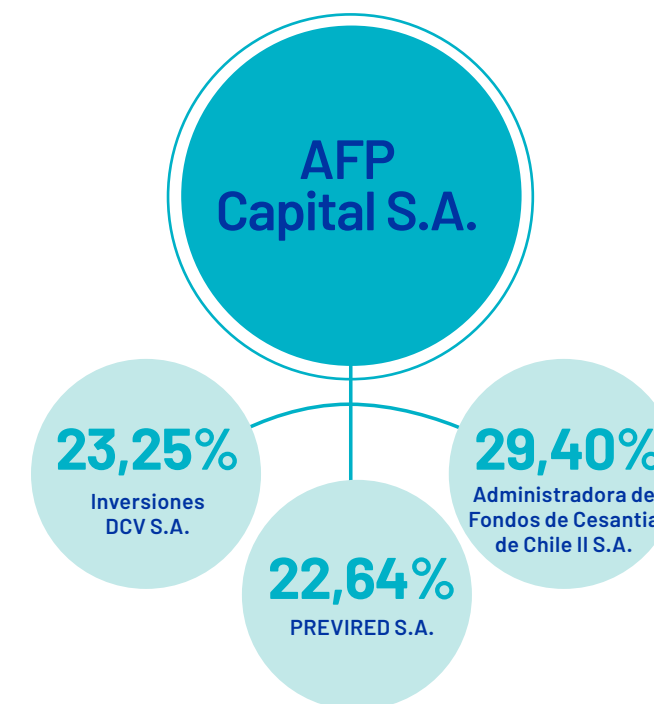
Con fecha 22 de octubre de 2021, Servicios de Administración Previsional S.A. pagó Dividendo eventual N° 9 a AFP Capital S.A. por un valor de M\$ 513.136.

Con fecha 22 de octubre de 2021, Servicios de Administración Previsional S.A. pagó Dividendo provisorio N° 12 a AFP Capital S.A. por un valor de M\$ 1.185.649.

Proporción que representa la inversión en el activo de AFP Capital S.A.:

La inversión representa en el activo de AFP Capital S.A. el 0,60%

Cuadro Esquemático de Relaciones de Propiedad Directas



No existen inversiones que representen más del 5% del activo total de A.F.P. Capital S.A., y que no revistan el carácter de filiales o coligadas.



GESTIÓN DE LOS FONDOS DE PENSIONES



03

CONTEXTO

PAÍS

El 2021 fue el segundo año de restricciones por la pandemia generada por el Covid-19, la cual parecía haber alcanzado cierta estabilidad producto de la alta tasa de vacunación. Sin embargo, el descubrimiento de Ómicron, puso en alarma a las autoridades, quienes incentivaron la vacunación de refuerzo y ajustaron el plan "Paso a Paso".

ENTORNO ECONÓMICO

El 2021 estuvo marcado por una sucesión de escenarios de alta volatilidad en los mercados, en especial, para la Bolsa chilena. El alto precio del cobre y las fuertes ganancias corporativas de las empresas locales fueron contrarrestados con una incertidumbre política que distanció el rendimiento de la Bolsa de Santiago de la de otros países.

Con todo esto, el año finalizó con un aumento de 3,14% anual del IPSA, llegando a los 4.308,34 puntos, lo que dejó atrás tres ejercicios consecutivos de pérdidas y marcó su primer avance anual desde 2017. En tanto, el S&P 500 escaló 27,82% en el año, cerrando en niveles récord.

El Índice Mensual de Actividad Económica (Imacec) volvió a sorprender y cerró con un crecimiento cercano al 12%, superior a lo que el Gobierno esperaba a comienzos de año, cuando se proyectaban tasas de crecimiento cercanas al 5%.

Otro tema relevante en materia económica el año pasado fue la inflación, debido a la explosiva demanda interna, problemas logísticos en el comercio internacional y frenos en la producción de bienes en el mundo. Con esto, la inflación acumulada alcanzó un 7,2%, lo que supone su mayor registro desde 2007, cuando llegó al 7,8%.

El 2021 estuvo marcado por altos niveles de liquidez, en buena medida explicados por los retiros de ahorros previsionales, que

En el plano político, fue un año de importantes cambios y decisiones a nivel nacional. Se realizaron diversas elecciones -convencionales constituyentes y la que definió al nuevo Presidente de la República don Gabriel Boric Font- quien tendrá la tarea de liderar al país en base a su programa de gobierno y a los cambios asociados al proceso constituyente.

se calculan en más de US\$50 millones - que equivale a un 25% del total de los fondos de pensiones acumulados a junio 2020 y a un 18% del PIB a diciembre 2020- con efectos concretos en el mercado de capitales como la subida de tasas de interés. Esta liquidez también estuvo marcada por las ayudas estatales impulsadas por el Gobierno a cauda de la pandemia. Ejemplos de estos estímulos fueron los bonos, subsidios y el Ingreso Familiar de Emergencia (IFE) Laboral.

Hacia finales del año, las empresas registraron utilidades récord que, medidas en pesos, son 62 veces mayores que lo registrado en igual período de 2020. Además de la baja base de comparación por los efectos que dejó la pandemia, esto sería producto de la reactivación de la economía, apoyada por mayores libertades de desplazamiento tras el avance de la vacunación; los mejores precios de las materias primas; un consumo boyante, empujado por las ayudas fiscales y los retiros desde los ahorros previsionales; además de ganancias extraordinarias por ventas de activos en sectores como el eléctrico.

El Consejo Fiscal Autónomo (CFA) sugirió a la Convención Constituyente incluir los principios de sostenibilidad y responsabilidad fiscal en la nueva Carta Magna, a fin de que quien el accionador del Estado en todos sus niveles e instituciones. Esto entendiendo que la sostenibilidad fiscal es un indicador de solvencia para el país.

ENTORNO COMPETITIVO

En la actualidad la industria de las AFP lo componen siete instituciones, las cuales están a cargo de administrar y distribuir las pensiones de su respectiva cartera de clientes. Según datos obtenidos por la Superintendencia de Pensiones, a la fecha, en Chile existe un universo aproximado de 11,2 millones de afiliados, registrando un aumento del 2,0% respecto del año anterior. En cuanto a los cotizantes, el escenario mantiene la misma tendencia, con un aumento del 4,5% respecto del año 2020 (6,2 millones de cotizantes a diciembre 2021).

AFP Capital ocupa la cuarta posición de mercado en número de cotizantes, con un 15% de participación disminuyendo en un puesto la tendencia en posicionamiento y preferencia de años anteriores. En el ámbito de las pensiones, entre los años 2020 y 2021 el promedio del número de pensiones pagadas disminuyó un -7,1%, pasando de 790 mil durante el 2020 a 734 mil en 2021. Los montos pagados también sufrieron modificaciones; en el año 2020 el sistema de AFP pagaba en promedio un monto aproximado de 6,33 UF mensuales, creciendo en 2021 un 6,3% llegando a las 6,73 UF.

COMERCIALIZACIÓN

En la industria de AFP, el volumen de afiliados traspasados del año 2021 registró una disminución del -11,3% respecto al año 2020 (327.536 el año 2020 versus 290.651 durante 2021). En este escenario, AFP Capital obtuvo una disminución respecto al 2020, registrando una caída del -34,1% en el volumen de traspasos, alcanzando un total de 57.200 afiliados traspasados el año 2021, que equivalen al 19,7% del total de traspasos de la industria. Respecto a la dotación de vendedores a diciembre de 2021 tuvo una disminución de un -18,8% alcanzando un total de 441 agentes.



RENTABILIDAD DE LOS FONDOS DE PENSIONES

(IP7)

Los Fondos de Pensiones chilenos cerraron el año 2021 con un total de activos administrados equivalente a \$143.071.716 millones. Esta cifra cae respecto al año anterior debido principalmente a los retiros desde los ahorros previsionales aprobados por el Congreso Nacional.

ACTIVOS TOTALES ADMINISTRADOS POR LOS FONDOS DE PENSIONES CHILENOS (MILLONES)

\$143.071.716

RETORNO*

7%

RENTABILIDAD PROMEDIO DE LOS FONDOS DE PENSIONES*

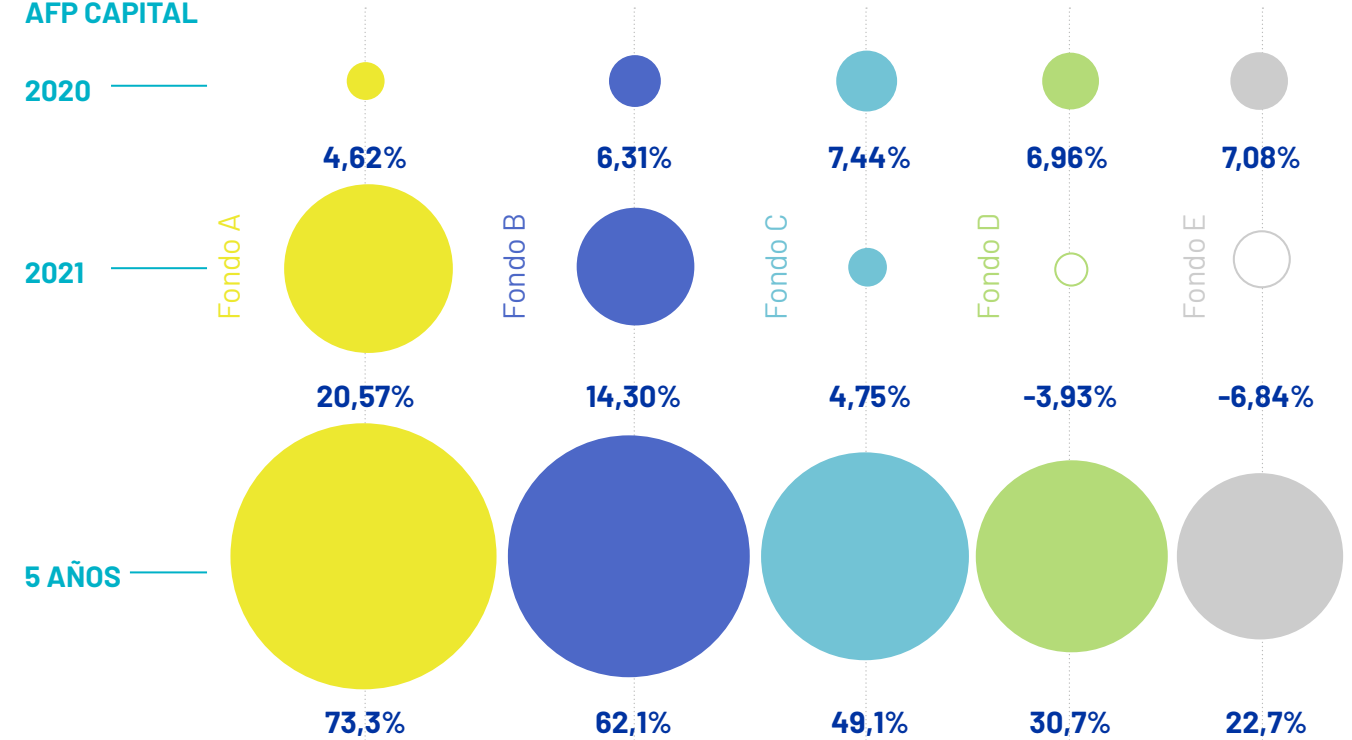
6,7%

RENTABILIDAD ACUMULADA (3 AÑOS)*

33,4%

*Nominal

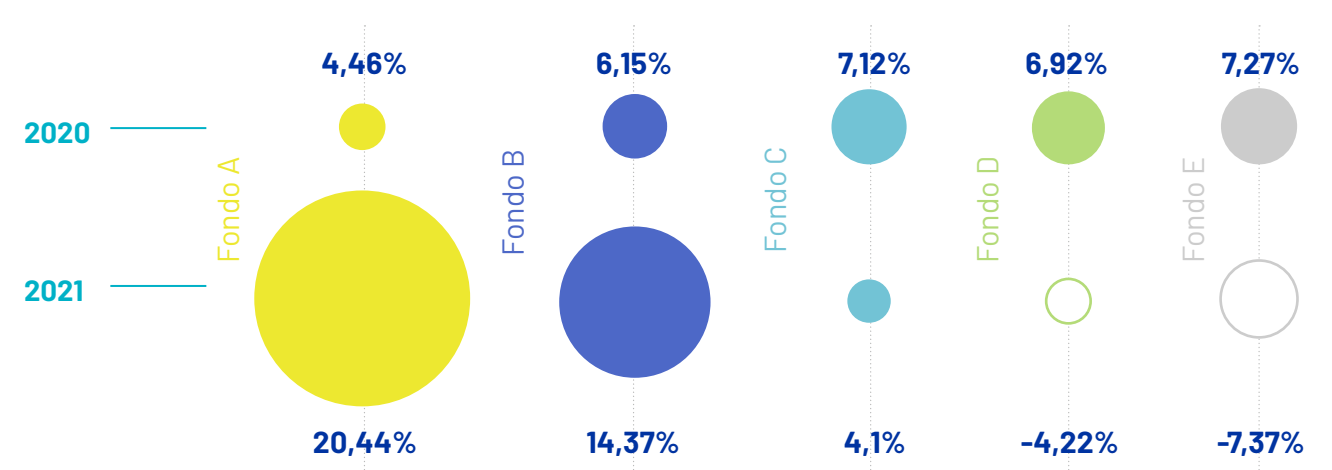
RESULTADOS FONDOS DE PENSIONES AFP CAPITAL



Los resultados del 2021 se explican principalmente por el retorno positivo que presentaron las inversiones en instrumentos extranjeros y la rentabilidad negativa que presentaron las inversiones en acciones y renta fija local. La alta incertidumbre y volatilidad del mercado local, afectó de forma importante las rentabilidades de los fondos D y E, y se explica principalmente por el retorno negativo que

presentaron las inversiones en instrumentos de renta fija nacional. Por último, es importante mencionar que las rentabilidades acumuladas en los últimos 5 años son muy positivas para todos los fondos, relevando la importancia de la mirada al largo plazo de la construcción de la pensión.

RESULTADOS FONDOS DE PENSIONES SISTEMA



ADMINISTRACIÓN Y DISTRIBUCIÓN

ADMINISTRACIÓN DE LOS FONDOS DE PENSIONES

(IP6)

A diciembre de 2021, los Fondos de Pensiones administrados por AFP Capital alcanzaban un valor total de \$28.423.221 millones, levemente inferiores a los de 2020. Esta caída se registra como consecuencia de los retiros desde los ahorros previsionales, que afectó de forma transversal a toda la industria.

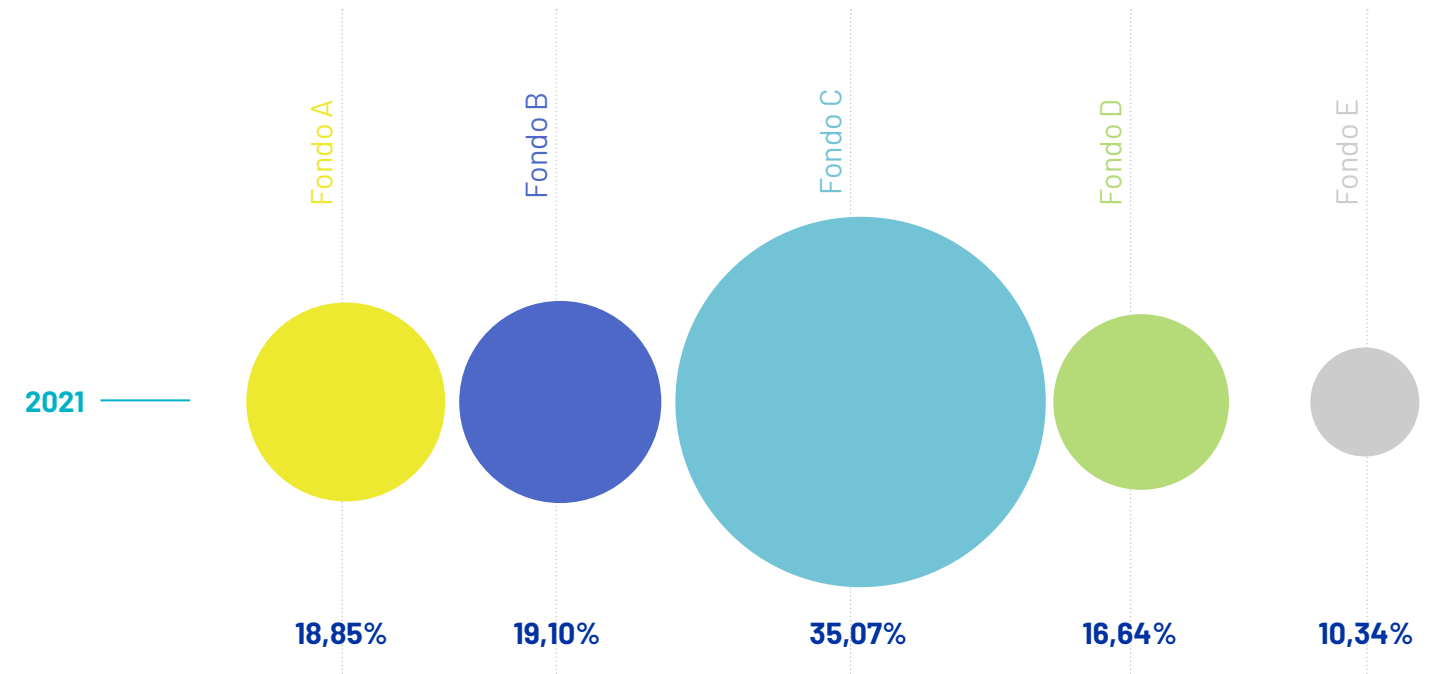
VALOR TOTAL ALCANZADO DE LOS FONDOS DE PENSIONES ADMINISTRADOS POR AFP CAPITAL

\$28.423.221

DISTRIBUCIÓN FONDOS DE PENSIONES AFP CAPITAL

(IP3)

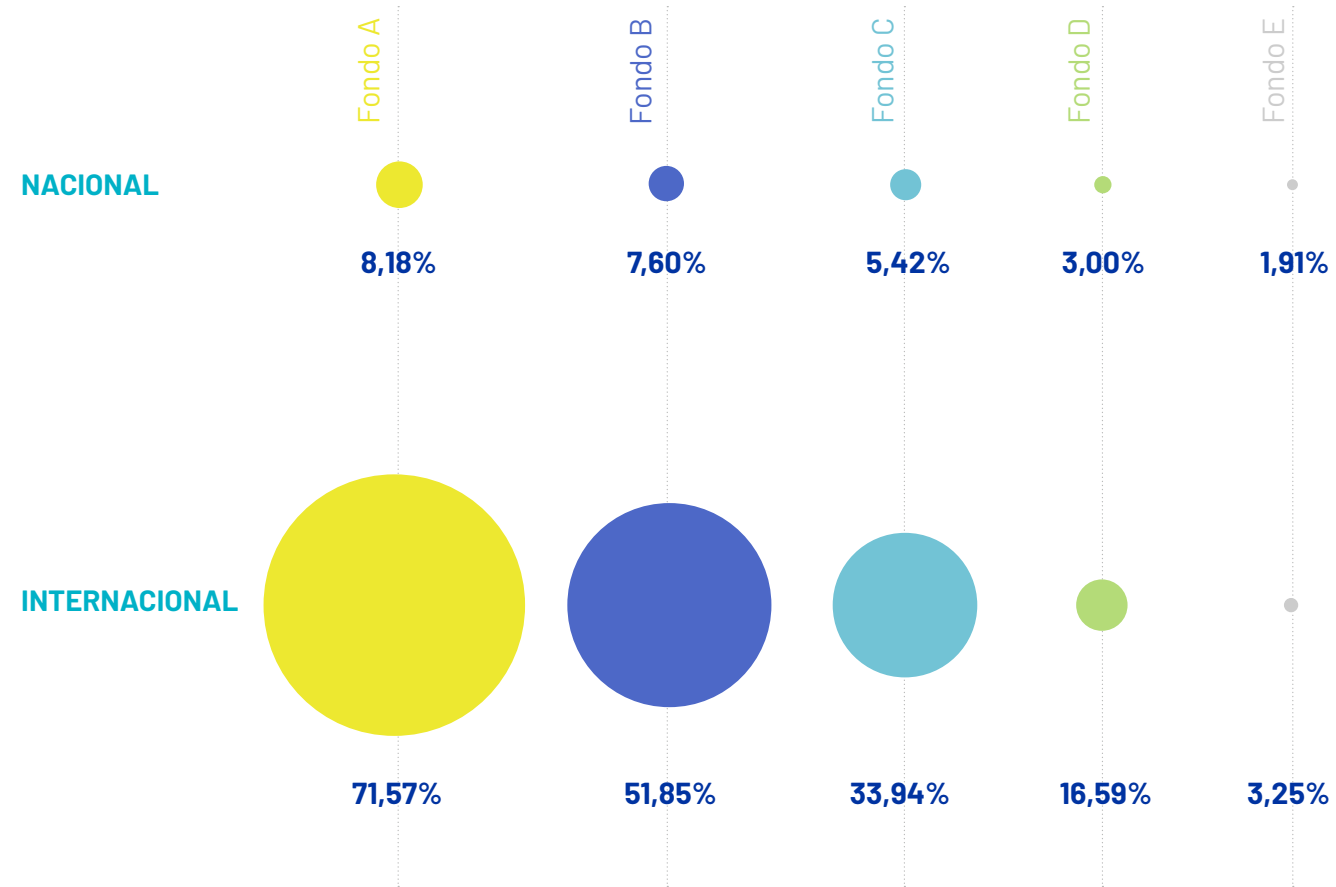
Durante 2021, la distribución de los Fondos de Pensiones cambia a favor de los fondos A, B y C, producto de las diferencias en rentabilidad y la migración de afiliados desde los fondos D y E, debido al bajo desempeño de los instrumentos de renta fija local.



DIVERSIFICACIÓN FONDOS DE PENSIONES AFP CAPITAL

(IP4)

RENTA VARIABLE



RENTA FIJA





GOBIERNO CORPORATIVO

Trabajamos por una estructura de gobernanza transparente, sostenible y con capacidad de incidir en la construcción de un mejor sistema de ahorro y sociedad.



GOBERNANZA

COMPOSICIÓN DIRECTORIO

(102-18, 102-19, 102-20, 102-22, 102-23, 102-24, 102-25)

El actual Directorio fue elegido en la cuadragésima junta ordinaria de accionistas, celebrada el 28 de abril de 2021. Está integrado por siete directores, cinco titulares y dos suplentes.



Juan Carlos Chomali Acuña

Presidente del Directorio

Ingeniero Comercial de la Universidad Católica de Chile. MBA de la Universidad Adolfo Ibáñez y de la Universidad de Deusto en España.



Guillermo Arthur Errázuriz

Vicepresidente del Directorio

Abogado, Pontificia Universidad Católica de Chile. PADE Universidad Los Andes.



Rodrigo Moreno Jeria

Director Suplente

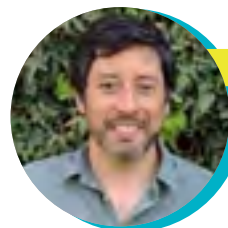
Licenciado en Historia de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. Diploma de Estudios Avanzados en Historia de la Universidad de Sevilla. Doctor en Historia de América de la Universidad de Sevilla.



María Magdalena Aninat Sahli

Directora Titular

Periodista Pontificia Universidad Católica de Chile. Postítulo en Administración con Mención Cultura en la Universidad de Chile y Máster en Evaluación de Inversiones y Project Manager de la Universidad Adolfo Ibáñez.



Armando Holzapfel Herrera

Director Suplente

Ingeniero Comercial de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Diploma en Empresas Sociales de la Universidad Andrés Bello.



Catalina Mertz Kaiser

Directora Titular

Ingeniero Comercial con Mención en Economía de la Pontificia Universidad Católica de Chile, Magister en Economía y Filosofía de la London School of Economics and Political Science.



Germán Concha Zavala

Director Titular

Abogado Pontificia Universidad Católica de Chile. Magister en Ciencias Militares, Academia de Guerra. Ejército de Chile.

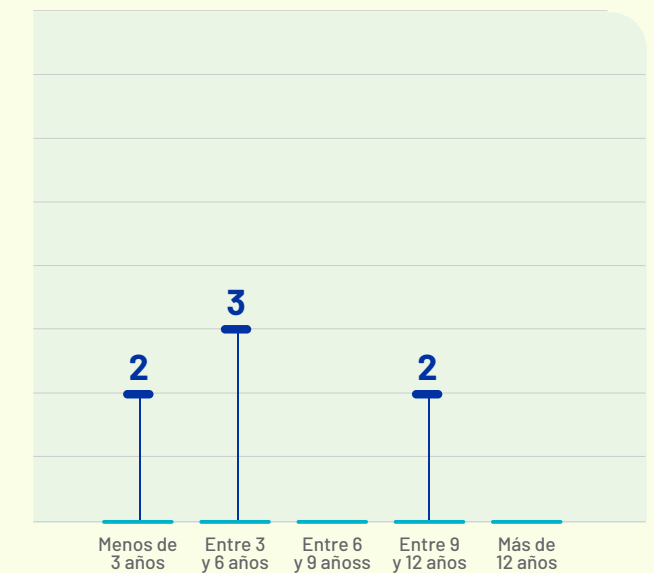
DIVERSIDAD EN EL DIRECTORIO

(405-1)

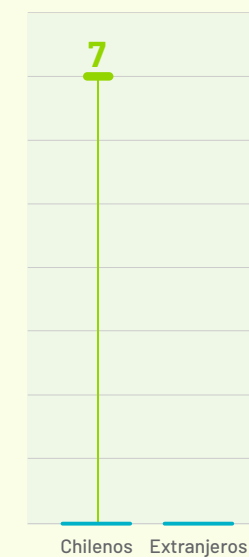
GÉNERO



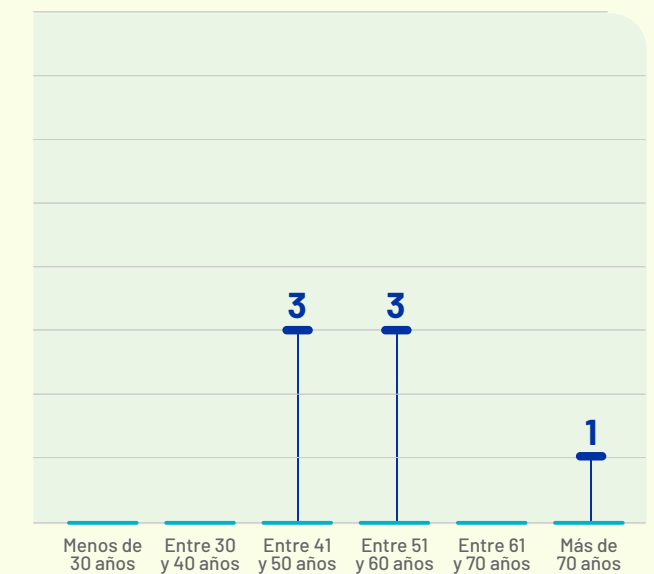
ANTIGÜEDAD



NACIONALIDAD



DOTACIÓN POR RANGO DE EDAD



COMITÉS

De acuerdo con lo que dispone el Artículo 50 bis de la Ley N°18.046 de Sociedades Anónimas, AFP Capital no cuenta con Comité de Directores.

Comités en los que participan Directores		
Comité	Descripción	Periodicidad sesiones
Inversión y Solución de Conflictos de Interés	Supervisa el cumplimiento de la política de inversión, la que debe ser compatible con lo establecido en la política de solución de conflictos de interés. Además, vela por el cumplimiento de los límites de inversión de los Fondos de Pensiones establecidos en la Ley o en el régimen de inversión y desempeña todas las funciones descritas en el Artículo 50 del Decreto Ley N°3.500.	Mensual
Riesgo	Monitorea la gestión de riesgos de los Fondos de Pensiones y de la Administradora. Revisa y propone políticas de control interno y gestión de riesgos, para aprobación por parte del Directorio.	Mensual
Auditoría	Vigila la gestión y efectividad del sistema de control interno, para la toma de decisiones en relación con el control y el mejoramiento de la actividad de la sociedad y sus administradores.	Trimestral
Sostenibilidad y pensionados	Busca fortalecer la estrategia de relacionamiento de la compañía con sus afiliados y pensionados y con la sociedad en general, para avanzar en los siguientes objetivos: - Construir mejores pensiones en sus afiliados (actuales y potenciales). - Impulsar a los actores públicos y privados que inciden en la construcción de pensiones a tomar acciones adecuadas tendientes a mejorar las pensiones de los trabajadores. - Aportar al bienestar de los pensionados, tanto en su proceso de pensión como en otros aspectos de su vida.	Trimestral
Cumplimiento	Monitorea el cumplimiento de las Políticas y Procedimientos que tengan el interés de salvaguardar las disposiciones normativas en temas relacionados a la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, prevención de delitos, potenciales conflictos de interés, protección de la libre competencia, y cualquier normativa que le aplique a la administradora.	Trimestral

REMUNERACIONES DIRECTORIO

(102-35)

En conformidad a lo acordado por la Junta Ordinaria de Accionistas de fecha 22 de abril del año 2020, los señores directores tienen derecho a una dieta mensual de:

Remuneración (bruta)	Detalle
\$4.070.000	Para el presidente del Directorio
\$3.300.000	Para los demás directores titulares
\$1.100.000	Para los directores suplentes

Adicionalmente se pagó la participación de los directores en los siguientes Comités de la Administradora en materias de su especialidad.

Remuneración (bruta)	Detalle
\$1.650.000	Comité de Inversiones
\$1.100.000	Comité de Inversión y Solución de Conflictos de Interés
\$1.100.000	Comité de Auditoría
\$1.100.000	Comité de Riesgo
\$1.650.000	Comité de Presidentes Asociación de AFP

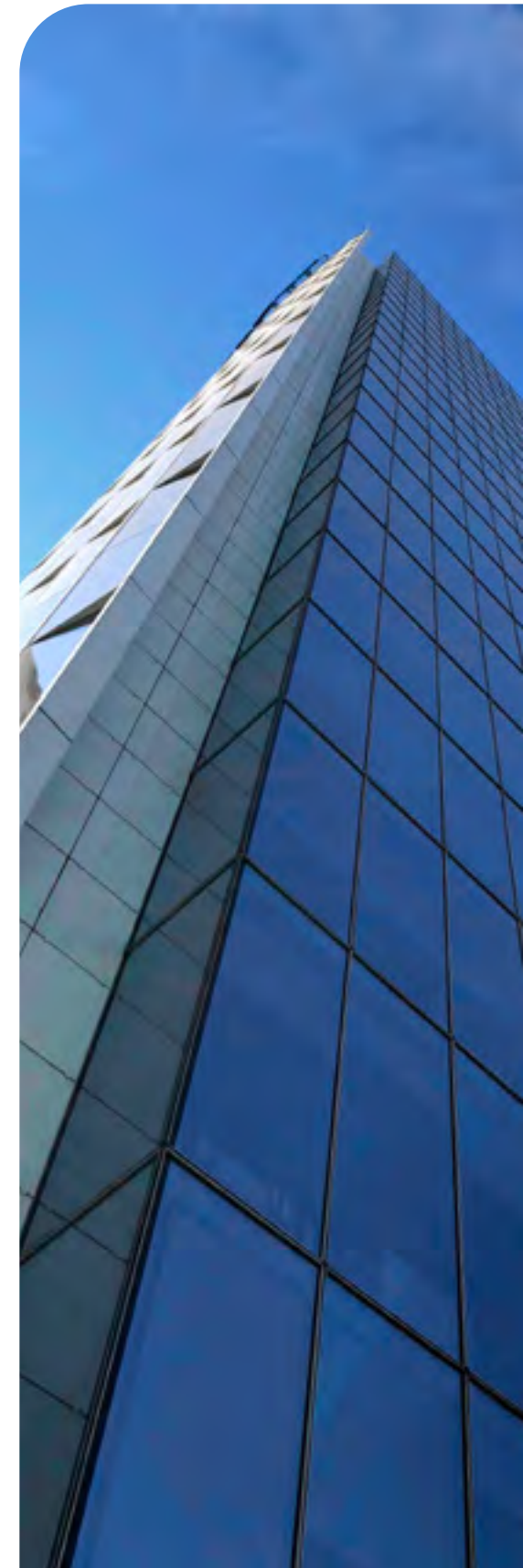
Si un director participó en más de un comité, se pagó solo el valor total equivalente al monto más alto del comité, a excepción del Comité de Presidentes Asociación de AFP, donde éste corresponde a un monto adicional pagado.

La Junta de Accionistas además aprobó que los directores autónomos de la sociedad puedan percibir una remuneración adicional por trabajos y asesorías específicas en materias de su especialidad.

Otros gastos directores

El director Germán Concha Zavala recibió pago por honorarios profesionales prestados a la Administradora de \$8.363.042 durante el año 2021.

El director Guillermo Arthur Errázuriz recibió pago por honorarios profesionales prestados a la Administradora de \$ 75.651.970 durante el año 2021



ADMINISTRACIÓN

(102-18)

Gerente General

Jaime Francisco Munita Valdivieso
Ingeniero Comercial

Gerente Comercial

Romeo Yamil Hodali Sedán
Ingeniero Civil Industrial

Gerente de Servicio Operaciones

María Paz Abarca Orellana
Ingeniera Comercial

Gerente de Inversiones

Francisco Javier Guzmán Molina
Ingeniero Civil Industrial

Subgerente de Riesgo

Daniela Huerta Zurita
Ingeniera Comercial

Gerente de Servicios

Andrea Núñez Montoya
Ingeniera Comercial

Subgerente de Auditoría Interna

Diego Hernández Hausdorf
Ingeniero Comercial

Gerente de Transformación Digital

Fernando Andrés Alarcón Moreno
Ingeniero Comercial

Gerente Legal (Fiscal y Oficial de Cumplimiento, Encargado de Prevención de Delitos)

César Soto Cavieres
Abogado



ORGANIZACIÓN

(102-18)

AFP Capital S.A. posee una organización constituida por una Gerencia General, la que es asesorada en su gestión de control interno por la Subgerencia de Auditoría, y las gerencias de Riesgo, Fiscalía y Cumplimiento. Cuenta con cinco reportes funcionales que se estructuran de la siguiente forma:

- > **Comercial**, responsable de mantener la posición de la empresa en la industria y otorgar, tanto en terreno como en las sucursales, servicio a los afiliados, pensionados y colaboradores.
- > **Operaciones, Pensiones y Finanzas**, área encargada de efectuar los procesos para el registro y actualización de las cuentas individuales, las incorporaciones y traspasos de afiliados y de gestionar la obtención de los bonos de reconocimiento. También es responsable de otorgar y pagar los beneficios previsionales establecidos en la ley, obtener su financiamiento y administrar el Seguro de Invalidez y Sobrevivencia contratado para los afiliados a AFP Capital. Asimismo, tiene a su cargo la administración financiera de la empresa, a través de las funciones contables y el cuidado y custodia de los bienes que conforman el patrimonio de la AFP.
- > **Inversiones**, tiene como principal función la administración de los Fondos de Pensiones, de acuerdo con las políticas y objetivos de inversión, seguridad y rentabilidad definidos.
- > **Servicio al Cliente**, es responsable de transmitir coherentemente la estrategia de AFP Capital en cada punto de contacto, habilitando a los afiliados para que capturen los beneficios que entregamos y nos reconozcan como verdaderos guías en ahorro, a través de una asesoría única en la industria que nos permita construir una relación de largo plazo con nuestros afiliados en base a un servicio de excelencia que potencie una mayor fidelización.
- > **Transformación Digital**, busca la aplicación e integración de nuevas capacidades y aptitudes digitales a los procesos internos y productos y servicios ofrecidos a los afiliados, optimizando su eficiencia para mejorar su valor.

GESTIÓN ÉTICA Y COMPLIANCE

TEMA MATERIAL

(103-1, 103-2, 103-3)

Como empresa asociada a la seguridad social, entendemos la relevancia nuestro rol y de la probidad que requiere nuestro actuar. Por ello tenemos el compromiso de construir cada vez más una cultura basada en nuestros valores, que dé cuenta en todas nuestras acciones del propósito y la integridad de nuestra empresa, en sus distintos ámbitos de relaciones. Asimismo, nos enfocamos en gestionar atentamente los riesgos normativos vinculados a nuestra operación, adoptando las mejores prácticas y procedimientos para promover un ambiente de cumplimiento al interior de nuestra empresa.

Mediante nuestro Código de Ética y Conducta promovemos el comportamiento ético en nuestros trabajadores, directores, ejecutivos y proveedores, en el que se explicita la postura de la empresa frente a temas como gobierno corporativo, relación con nuestros grupos

de interés, así como conflictos de interés, manejo y uso de información y no discriminación. Este documento está confor-

mado en base a los más altos estándares internacionales en esta materia, así como también por políticas que fueron aprobadas por nuestro Directorio. Tiene como objetivo ser un reflejo de nuestros valores y principios, transformando la ética en una guía para nuestro actuar.

Por su parte la Gerencia de Cumplimiento, se encarga de velar por el comportamiento ético de la empresa y la certificación de un Modelo de Prevención de Delitos (MPD) de acuerdo con lo dispuesto por la Ley 20.393.



Acceda al Código de Ética y Conducta de AFP Capital escaneando el código QR



LÍNEA ÉTICA

(102-17, 205-3, IP8)

Desde hace ocho años contamos con un canal de denuncias anónimo, abierto para todas aquellas personas que tienen relación con nuestra empresa, ya sea colaboradores, clientes, proveedores o algún otro agente relevante. Esto nos permite recibir reportes sobre irregularidades o incumplimientos del Código de Ética y Conducta; es decir, detectar hechos de corrupción, fraude o cualquier otra situación que vulnere este acuerdo.

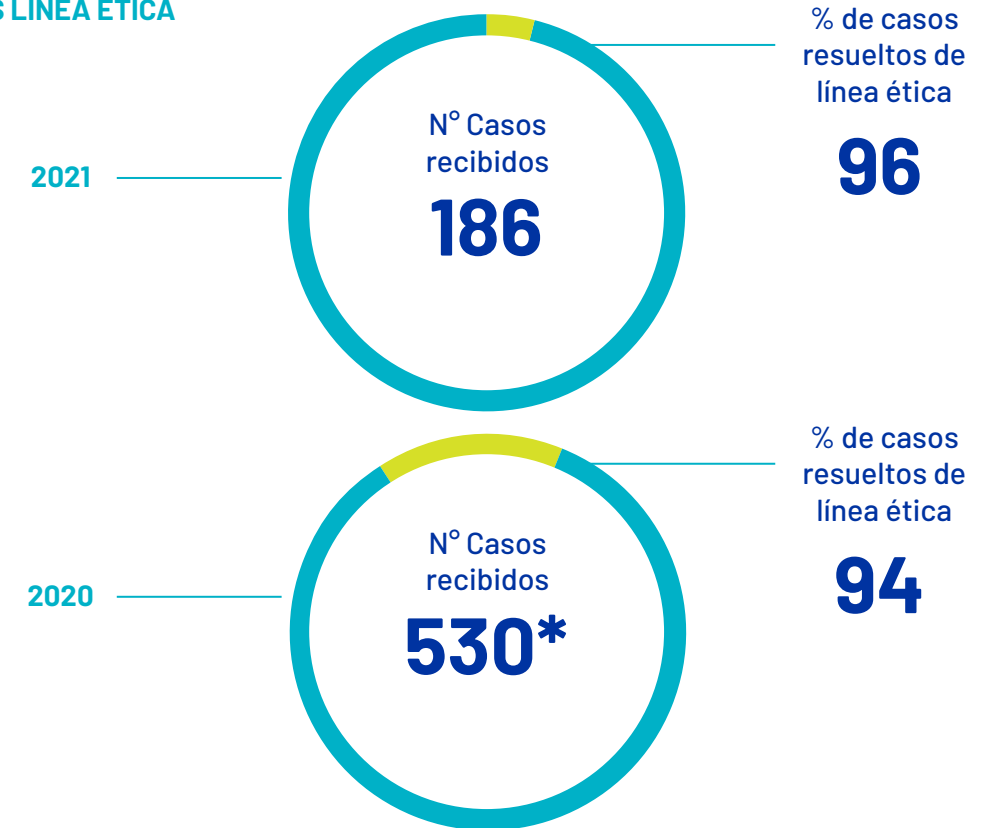
Para resguardar adecuadamente la seguridad y anonimato de las denuncias, éstas pueden ser reportadas al área de Cumplimiento a través de los siguientes medios:

> **Vía electrónica:** lineaetica@afpcapital.cl

> **Personalmente en el Departamento de Cumplimiento (Apoquindo 4820, Piso 19, Las Condes, Santiago de Chile).**

Una vez presentado el caso, es analizado por el Comité de Ética de AFP Capital, el cual mantiene la confidencialidad de los datos entregados y de la identidad del denunciante, con la excepción de aquellos que por consentimiento propio manifiesten lo contrario.

INDICADORES LÍNEA ÉTICA



*El alto aumento de casos registrado en la Línea Ética durante el 2020 está relacionado con que hubo casos en que esta fue utilizada para el registro de reclamos de Servicio al Cliente, en el contexto de la sobredemanda de consultas por los retiros del 10%.

Durante 2021 modificamos nuestro canal de denuncias, para integrarlo en la sección Línea Ética del sitio web de AFP Capital.

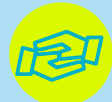
En AFP Capital no se presentaron casos de corrupción durante el 2021, ni se recibieron o adelantaron quejas por comportamientos indebidos ante la Línea Ética ni el Comité de Ética.

ESTRUCTURA DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA



Responsabilidad Corporativa, principios y Competencias de la Compañía:

- Responsabilidad Corporativa
- Principios y Competencias de AFP Capital
- Normas de Gobierno Corporativo



Buenas prácticas comerciales:

- Idoneidad de productos
- Atención de clientes en canales
- Marketing y publicidad
- Lineamientos éticos en la oferta de productos



Gestión de riesgo reputacional:

- Contacto con medios comunicación
- Redes sociales
- COMIR: Comité de Riesgo Reputacional que sesiona mensualmente para analizar y gestionar casos.



Clasificación, administración y protección de la información:

- Privacidad y protección de datos personales
- Información confidencial
- Información privilegiada
- Escritorios limpios
- Murallas chinas
- Control de libros y registros



Administración de conflictos de interés:

- Conflicto de interés en negocios y actividades externas
- Conflictos de interés en inversiones personales



Uso de recursos AFP Capital:

- Mensajería electrónica, internet y cuentas de usuarios
- Derecho de autor (Copyright)



Prevención de delitos:

- Prevención de fraudes
- Modelo de prevención de delitos (Ley N°20.393)
- Prevención de corrupción
- Protección de la libre competencia



Gestión del Código de Ética:

- Comité de ética y conducta
- Línea ética
- Sanciones por incumplimiento de código de ética y conducta



PROTECCIÓN DE DATOS

TEMA MATERIAL

(103-1, 103-2, 103-3)

Los datos son un activo fundamental para llevar a cabo nuestro propósito, ya que de ellos depende la entrega de una asesoría de calidad y servicios de excelencia para que nuestros clientes tengan una buena experiencia. De esta forma resulta de gran relevancia que nuestros clientes puedan acceder a la información de manera presencial y remota a través de diferentes canales sin comprometer su seguridad y resguardando en todo momento su confidencialidad, generando todas las medidas que permitan una correcta autenticación, buscando evitar suplantaciones de identidad y potenciales fraudes.

A través de nuestra gestión de la seguridad de la información y de la protección de datos, aportamos valor a la relación con nuestros grupos de interés, ya que otorgamos un manejo responsable de la información, controlando que ésta haya sido suministrada, procesada, almacenada o transferida por la organización de forma segura en todo su ciclo de vida. Además, mediante la protección de los datos, aseguramos la integridad, disponibilidad, confidencialidad y no repudio de la información, junto con el cumplimiento estricto de los requisitos legales, contractuales, regulatorios y normativos.



CIBERSEGURIDAD

(IP9)

Como una forma de dar continuidad a los esfuerzos realizados en los años anteriores para mejorar el nivel de madurez de adopción de las mejores prácticas en seguridad de información y ciberseguridad, durante 2021 AFP Capital llevó a cabo un plan estratégico en estas materias. El plan fue ejecutado por

un equipo de trabajo multidisciplinario que conjuntamente son responsables de diseñar, definir y ejecutar el programa de ciberseguridad y seguridad de la información, además de llevar su operación diaria.

PRINCIPALES ACCIONES REALIZADAS DURANTE EL 2021:

Fortalecimiento de la cultura.

- > Inducción a todo nuevo colaborador.
- > Plan de capacitación anual de carácter obligatorio.
- > 23 ejercicios preventivos de phishing.
- > Cápsulas informativas permanentes a través de comunicaciones internas sobre coyuntura en estos temas.
- > Participación en reuniones de equipos para conversar sobre la labor de cada uno para prevenir la materialización de estos riesgos.
- > Invitación a toda la compañía a charla con experto en Ciberseguridad.

Fortalecimiento de la seguridad de la información.

- > Despliegue masivo a todos los colaboradores de doble factor de autenticación para herramientas de Office 365.
- > Implementación seguridad en dispositivos móviles corporativos (MDM).
- > Mejora y facilitación de flujos para la gestión de responsables de activos.

Fortalecimiento del control interno.

- > Implementación de modelo regulatorio exigido en la Norma de Carácter General 278 y la entrega de los reportes exigidos.
- > Levantamiento de matriz de riesgos.
- > Estandarización de la gestión de incidentes.
- > Ejecución exitosa del plan de continuidad del negocio periodo 2021.

Trabajamos para que la ciberseguridad y seguridad de la información sea tarea de todos, por cual durante el 2021 enviamos 32 correos y 16 ejercicios preventivos a nuestros colaboradores para sensibilizar, concientizar y recomendar acciones en favor de la protección de datos.

Además, 807 colaboradores participaron del curso anual que apunta a reforzar el conocimiento entorno a conductas y comportamientos que protejan nuestra seguridad cibernética.

PROTECCIÓN DE DATOS

En virtud de la Ley 19628, esta memoria ha omitido datos de carácter personal en resguardo de la seguridad de las personas que en ellas se mencionan.

GESTIÓN DE RIESGOS

TEMA MATERIAL

(103-1, 103-2, 103-3)

El objetivo de AFP Capital es establecer un crecimiento sostenible en el tiempo. Esto implica gestionar adecuadamente los riesgos operacionales, financieros y asegurar que éstos se encuentren en los niveles aceptados. Este objetivo involucra tener los elementos esenciales tales como aseguramiento de la continuidad, controles internos robustos, medidas de prevención de fraude, etc. los cuales son críticos para lograr la sustentabilidad en el largo plazo, beneficios sostenidos, una sólida reputación y la mejor experiencia de nuestros clientes.

La implementación exitosa de la estrategia de negocios de AFP Capital requiere plena armonización con la gestión de riesgos,

para construir una ventaja competitiva sostenible en el tiempo mediante la plena integración del manejo de riesgos en las actividades diarias del negocio.

Como compañía hacemos parte de la gestión de riesgos a todos los miembros de la empresa, generando un adecuado sistema de control interno que permite establecer, mantener y robustecer nuestro Gobierno Corporativo, en base a un marco de actuación y responsabilidad que impacta positivamente a nuestros afiliados.



LÍNEAS DE DEFENSA Y RIESGOS ESTRATÉGICOS

(102-11, 102-15, 102-30)

Nuestra gestión de riesgo cuenta con tres líneas de defensa, en las cuales nuestros colaboradores cumplen una labor fundamental como miembros activos de nuestro sistema de control interno.

1. Áreas de negocio
2. Gestión de riesgos
3. Auditoría corporativa

En 2021 nos enfocamos en mejorar nuestro desempeño en torno a la gestión de riesgos de inversión, avanzando en dos líneas de trabajo.

1. Desarrollo e implementación de mejoras en el análisis de variables ambientales, sociales, de gobierno corporativo (ASG) y cambio climático, en las inversiones de los Fondos de Pensiones administrados. Adicionalmente, junto con Aladdin, sistema utilizado en el proceso de inversiones, implementamos métricas relacionadas con inversión sostenible, tales como huella de carbono de los portafolios, notas ASG a cada compañía y a nivel agregado por Fondos de Pensiones, stress test, entre otros. Todo esto en línea con la implementación tanto de los compromisos adquiridos como administradora de Fondos de Pensiones en el Acuerdo Verde del Ministerio de Hacienda, como también de la NCG 276 de la Superintendencia de Pensiones la cual apunta, entre otras cosas, a la incorporación de riesgos y oportunidades del cambio climático en las decisiones de inversión.
2. Continuamos con la implementación del plan de inversión en activos alternativos, tanto extranjeros como nacionales, lo que implicó el desarrollo de mejoras en los procesos de análisis y control de éstos. En dicho periodo los Fondos de Pensiones administrados lograron alcanzar los objetivos planteados en cuanto a ese tipo de instrumentos, aumentando de manera importante la inversión en mercados privados.

En cuanto a riesgo operacional, registramos una mejora sustantiva en el proceso de prevención y detección de fraudes. Destacado nuestro nivel de madurez en las evaluaciones de los procesos de supervisión basada en riesgo de la Superintendencia de Pensiones.

NUESTROS RIESGOS ESTRATÉGICOS

CONTEXTO

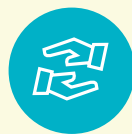


Desempeño de la economía y los mercados financieros



Contexto Político y Social

RELACIONAMIENTO



Generación de confianza en los diferentes grupos de interés

NEGOCIO



Sostenibilidad del sistema de pensiones



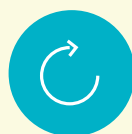
Negocios Sostenibles



Cambios regulatorios y tributarios



Capacidad para llevar la oferta de valor adecuada para los clientes



Transformación de los negocios



Modelos de negocios disruptivos

BUEN USO DE RECURSOS



Capacidad de contar con el talento humano con las competencias necesarias

FACTORES DE RIESGOS

Los riesgos propios de la actividad de administración de fondos, tales como la pérdida de instrumentos financieros, la falsificación, la infidelidad funcionaria, el transporte de valores, entre otros, poseen pólizas de seguro, que cubren riesgos por estos conceptos.

Por otra parte, para cubrir el riesgo de la exigencia de rentabilidad mínima de los Fondos de Pensiones establecida en el Decreto Ley N° 3.500, la regulación obliga a utilizar los recursos del encaje, que corresponde al aporte que AFP Capital debe hacer en los mismos Fondos de Pensiones y que equivale al 1% del tamaño del Fondo de Pensiones respectivo, para compensar una eventual diferencia entre la rentabilidad del Fondos de Pensiones y la rentabilidad mínima establecida en la ley.

POLÍTICAS DE INVERSIÓN Y FINANCIAMIENTO

La principal inversión de los recursos propios de la sociedad es el encaje, el que, por disposición legal, es invertido en cuotas de los Fondos de Pensiones, de manera que esté sujeto a los mismos parámetros de inversión de los fondos administrados. El encaje, definido en el artículo 40 del DL N° 3.500, se constituye para responder ante la posibilidad de caer bajo la rentabilidad mínima a que se refiere el artículo 37 del mismo cuerpo legal.

Con sus recursos de libre disponibilidad, la Administradora realiza inversiones financieras en el mercado de capitales en alternativas que ofrezcan una adecuada rentabilidad y seguridad. Por disposición interna, las inversiones financieras se realizan en instrumentos que no generen ningún tipo de conflicto de interés con los fondos de pensiones administrados y responden a los criterios definidos en la Política de Liquidez de la Administradora.

Respecto del financiamiento de la sociedad, este se logra con recursos provenientes de la operación.





ACOMPañAMOS TUS DECISIONES

Promovemos la toma de decisiones que impacten el bienestar y desarrollo.



05

ACOMPañAMOS A NUESTROS CLIENTES

DATOS GENERALES

(IP10)

AFILIADOS Y PENSIONADOS POR GÉNERO

	Hombres	Mujeres	TOTAL
Afiliados	859.710 53%	760.484 47%	1.620.194
Cotizantes	518.806 58%	371.839 42%	890.645
Pensionados	219.100 52%	202.733 48%	421.833

	2021
Satisfacción de clientes	66%
Recomendación de afiliados	34%
Satisfacción viaje a la pensión	67%
Recomendación de pensionados	55%
Atenciones con clientes (cantidad)	Más de 18 millones
Información vía Streaming (visualizaciones)*	Más de 3.200.000
Información vía Capital Play (visitas)*	Más de 2.000.000

* Considera visualizaciones desde diversos medios como YouTube, Sitios Web, Facebook, entre otros.



PUNTOS DE CONTACTO

El contacto con nuestros clientes es un elemento fundamental para lograr un acompañamiento permanente, que nos permite entregar información oportuna y asesoría, de una manera cercana, empática y transparente. Tenemos habilitados ocho vías de comunicación distintas, abarcando una diversidad importante de canales de contacto para dar cabida a todos nuestros clientes. Durante el 2021 incorporamos nuevas formas de comunicación como WhatsApp para seguir potenciando la atención digital 24/7 y prestar un mejor servicio.

AFP Capital cuenta con los siguientes canales de contacto:

- > Sucursales con atenciones de asesoría y autoatención
- > Call center con ayuda de IVR
- > Web pública y privada (ambas con formularios de contacto)
- > WhatsApp
- > Asistentes virtuales (Clara, Luz y Josefina)
- > Clara (asistente virtual)
- > SMS
- > Correo electrónico
- > Robotina (robot de llamado personalizado)

Con el fin de mejorar la experiencia de nuestros clientes, permanentemente incorporamos e innovamos en nuevos servicios y en nuevas tecnologías que nos permitan atender y asesorar adecuadamente a nuestros afiliados y pensionados, con un foco especial en mayor disponibilidad y servicios 24/7. Por ello durante el 2021 realizamos los siguientes avances:

Principales avances en contacto con clientes

Sucursales	<ul style="list-style-type: none"> - Apertura de nueva sucursal en la comuna de La Florida. - Creación de Sucursal Virtual. - Implementación de Agendamiento, Videoconferencias y Pantallas Cero Papel. - Anfitriones 100% acreditados con Código de la Superintendencia de Pensiones.
Centro de Soluciones	<ul style="list-style-type: none"> - Creamos este canal para dar respuesta oportuna a reclamos y consultas por parte de nuestros clientes.
Herramientas digitales	<ul style="list-style-type: none"> - Habilitamos la asistente virtual, Clara, en IVR del Call Center - Implementación de Whatsapp para diferentes servicios. - Encuesta Post Atención, con foco en calidad de servicio. - Implementación de analítica de atención. - Robotización de procesos manuales. - Aplicación móvil - Minisitios Bono Fiscal, Pensión Anticipada Enfermedad Terminal y tercer retiro



Presencia en el territorio

(102-4, 102-6)

Nuestro modelo de atención al cliente se potencia por una amplia oferta de canales. Contamos con una red de 37 sucursales distribuidas por todas las regiones de Chile, incluyendo Isla de Pascua, lo que nos posiciona como la única AFP presente en esta ubicación, visibilizando nuestro férreo compromiso por afiliar a todos los chilenos y chilenas donde se encuentren. En esta línea, en 2021 inauguramos una nueva sucursal en la comuna de La Florida de la Región Metropolitana.

A través de nuestras 37 sucursales, en 2021 realizamos un total de 703.938 atenciones.

A lo anterior, sumamos nuestro sitio web transaccional www.afpcapital.cl, que funciona como una sucursal las 24 horas del día, todos los días del año, desde cualquier parte de Chile o el mundo, donde durante el 2021 habilitamos nuevos servicios y mejoramos su usabilidad para permitir una mejor experiencia logrando más de 15 millones de visitas.

En 2021 desarrollamos diversos minisitios para dar respuesta a requerimientos específicos de nuestros clientes, con el fin de facilitar el acceso a la información y entregarla de manera directa y clara. Asimismo, renovamos la APP de AFP Capital para mejorar la experiencia de cara a cliente.

- > Desarrollo Minisitio Pensión Anticipada Enfermedad Terminal
- > Desarrollo Minisitio Retiro 3 y sistema de seguimiento o tracking para el afiliado
- > Desarrollo Minisitio Bono de Cargo Fiscal



Sucursales inclusivas

(IP12)

Todas nuestras sucursales cuentan con un servicio inclusivo para aquellas personas que se encuentran en situación de discapacidad auditiva y/o visual, así como quienes presentan algún tipo de movilidad reducida.



¿Cómo apoyamos la inclusión?

> Disponibilizamos folletos adaptados con microcódigos para ser leídos con un lápiz parlante (lápiz Roy). Estos incluyen la siguiente información:

- Descripción de atributos AFP Capital (disponible en braille)
- Programa Hablemos de Pensiones
- Trámite fácil herencia
- Trámite fácil vejez/vejez anticipada
- Trámite fácil bono reconocimiento
- Trámite fácil asignación familiar
- Trámite fácil sobrevivencia

> Contamos con un staff de ejecutivos preparados para entregar orientación y asesoría en lenguaje de señas.

> Desarrollamos programas de educación previsional dirigidos a personas con discapacidad auditiva con un protocolo de atención que incluye personal capacitado para entregar asesoría en lenguaje de señas y disponibilidad de videoconferencia con ejecutivos especialistas.

Número de atenciones sucursal inclusiva

	2020	2021
Total atenciones inclusivas	8.337	9.973
Total general de atenciones	405.162	535.095



Redes Sociales

(IP11)

Nuestras redes sociales son una plataforma de encuentro con la comunidad, a través de las cuales entregamos información para agilizar trámites y conocer aspectos financieros, así como para resolver dudas de nuestros afiliados y pensionados.

En 2021 trabajamos en seguir fortaleciendo estos canales de comunicación, alcanzando más de 4,5 millones de interacciones a lo largo del año, lo que representa más de un 90% respecto al año 2020.

RRSS



Twitter	33.300 Seguidores	933.614 Total interacciones
Facebook	85.951 Seguidores	908.037 Total interacciones
LinkedIn	12.880 Seguidores	242.156 Total interacciones
Instagram	16.800 Seguidores	493.195 Total interacciones
YouTube	11.200 Seguidores	2.038.959 Total interacciones

CERCANÍA CON LOS CLIENTES

TEMA MATERIAL

(103-1, 103-2, 103-3)

Nuestros clientes se encuentran en el centro de nuestro propósito como empresa, por ello, acompañarlos a construir una mejor pensión moviliza nuestras acciones y planes estratégicos. Con el fin de asesorarlos de forma personalizada, nos acercamos para conocer sus necesidades, les disponibilizamos información y una red de canales que nos permitan acompañarlos a lo largo de la vida y les entregamos recomendaciones que les permitan tomar las mejores decisiones.

Satisfacción y recomendación de los clientes

(IP13)

Para conocer la percepción de nuestros clientes acerca del servicio que entregamos y el nivel de cumplimiento de expectativas que éste alcanza, utilizamos dos metodologías que nos permiten identificar oportunidades de mejora:

La Voz de los Clientes (VOC), en inglés "Voice Of Client (VOC)"

Es una herramienta de retroalimentación de servicio que nos proporciona información valiosa en cuanto al desempeño y la experiencia del cliente en nuestros canales de atención. Esta información es clave para minimizar las brechas existentes entre lo que demanda el cliente y la atención que está recibiendo por parte de nuestros equipos. A pesar del complejo escenario que han enfrentado las AFP en el último año, con la incorporación de nuevos trámites, la continuidad de los retiros del 10% y de la pandemia por COVID-19, los clientes han valorado nuestros esfuerzos por seguir entregando un servicio de excelencia y por dar respuesta a sus expectativas de forma oportuna y sencilla. Así en 2021 alcanzamos un 66% de aprobación en nuestra entrega de servicio, aumentando de manera significativa en relación con el año anterior, donde registramos un 58%.

Net Promoter Score (NPS),

Estudio externo que aplica IPSOS a distintas empresas a nivel mundial, donde se mide el grado de recomendación que hace un cliente de una producto o servicio a su círculo cercano. En 2021 el porcentaje alcanzado fue de 34%, 11 puntos inferior al 2020, donde fue de 45%. Esto se explica principalmente por el impacto en la rentabilidad y por ende en los saldos de los clientes.

Análisis de sentimientos

Modelo analítico que permite captar la emoción de los clientes a través de los canales remotos por medio del uso de inteligencia artificial. La información se cataloga y permite gestionar proactivamente la relación con los clientes.

Plan de Escuchas

El 2020 fue un año que nos desafió en muchos sentidos. Uno de ellos fue la necesidad de responder a las principales dudas de nuestros clientes, en especial desde los retiros de fondos previsionales y las implicancias de la pandemia. El 2021, desarrollamos el Plan de Escuchas, iniciativa que buscó fomentar conversaciones para responder inquietudes de manera simple, empática y transparente, permitiendo un mejor entendimiento de la construcción de la pensión, el rol del Estado, el cálculo de la pensión y la multiplicación de los aportes (rentabilidad).

Escuchar a las personas para conocer sus necesidades, preocupaciones y emociones ha sido un tema que hemos estado profundizando los últimos años, a través de encuestas, conversaciones y estudios, incorporando la analítica, realizando social streaming y buscando siempre nuevas metodologías. Un ejemplo de ello, son los 20 conversatorios con 171 personas, que generaron mejoras de nuestras comunicaciones, como es el caso del envío de información respecto al valor cuota.

En esta línea también trabajamos en reforzar el mensaje en torno a la mirada de largo plazo que requieren los ahorros pre-

visionales, mejoramos la manera de plasmar nuestras comunicaciones con diseños más amigables y lenguaje simple, e incorporamos información de contexto con el fin de que nuestros clientes puedan visualizar qué tanto los hechos locales como internacionales afectan a los Fondos de Pensiones y por ende a sus ahorros previsionales.

Adicional a lo anterior, incorporamos un nuevo estudio, llamado Termómetro de Clientes, que complementa la escucha respecto a qué sienten las personas en la situación actual y en relación con el sistema de pensiones y sus ahorros previsionales, entre otros. Esta herramienta nos permite perfilar de mejor forma nuestras campañas informativas, las que elaboramos buscando dar respuesta a dudas o preocupaciones a partir de la información que nos aporta el Termómetro de Clientes.

Para finalizar, el plan contó con la campaña: "En AFP Capital cuidamos y hacemos crecer tus ahorros" en donde por medio de testimonios de nuestros clientes dimos a conocer cómo nuestra Administradora ha cuidado y hecho crecer los ahorros de sus afiliados, haciendo el llamado a seguir conversando por medio de nuestros streamings.



PREPARACIÓN PARA LA JUBILACIÓN

TEMA MATERIAL

(103-1, 103-2, 103-3)

Parte de nuestro rol como empresa es guiar y asesorar a las personas para que se informen y comprendan de forma adecuada y oportuna, de qué manera se construyen las pensiones en la actual legislación. Nos enfocamos en vincularnos con nuestros clientes próximos a pensión para informarles los factores claves que determinarán el monto de su pensión, tales como: el monto ahorrado, sus expectativas de vida y la de sus beneficiarios y la edad a la que espera pensionarse. Entender cómo se construye la pensión, permite prepararnos para la etapa de jubilación a una edad temprana. Si el acercamiento es tardío, de igual modo, permitirá entender el monto que obtendrá y cómo acceder a beneficios que ayuden a mejorar su pensión.



Gestión de pensionados

(IP15)

Hemos trabajado fuertemente por generar una propuesta de valor específica para nuestros pensionados, con el objetivo de entregarles la mejor experiencia y una correcta asesoría para que puedan construir una buena jubilación y alcanzar así una mejor calidad de vida. Nos importa conocerlos, vincularnos con ellos, para responder de forma adecuada a todas sus inquietudes y entregarles tranquilidad, tanto a ellos como a sus familias, en un periodo de la vida donde el bienestar es altamente valorado y necesario.

Dado el contexto de pandemia y de conversión de procesos hacia un entorno más digital, durante 2021 la gestión de las pen-

siones se vio altamente desafiada en su implementación, con plazos muy exigentes de: los retiros del 10% y bono fiscal para beneficiarios de sobrevivencia, el pago del bono clase media para pensionados y beneficiarios y la introducción de un nuevo trámite, permanente, denominado pensión anticipada por enfermedad terminal, el que toma como referente las prácticas aprendidas en las implementaciones de los retiros, en cuanto a tiempos breves de desarrollo, seguimiento del trámite, comunicaciones en línea y conexión mediante servicios web a las Comisiones y al Consejo Médico.

Impacto de la pandemia y retiros del 10%

El 2021, siguió impactado por la pandemia y los retiros del 10%. El Covid 19 llevó a que las solicitudes de pensión tuvieran un fuerte componente digital, ya sea telemáticos o vía web. Por su parte, a los retiros del 10% se sumaron las bajas rentabilidades, generando que nuestros clientes optaran por postergar la decisión de pensionarse y por ende disminuyeran las solicitudes de trámite de pensión. A lo anterior, se sumó la posibilidad de congelar los saldos, nueva opción que se presenta y que se está utilizando para evitar la desvalorización del valor cuota entre que se inicia y se termina el trámite.

Cabe destacar que, dentro de las modalidades de pensión disponible, durante el año 2021 se marcó una fuerte tendencia al Retiro Programado, muy por sobre la opción a las Rentas Vitalicias. Lo anterior debido a las bajas tasas que ofrecieron estas últimas durante un año donde la tasa de retiro programado estuvo muy por encima de la tasa de Renta Vitalicias y donde la posibilidad de un nuevo retiro del 10% incentivó la permanencia en las AFP.

No obstante, el contexto particular y cambiante que hemos vivido en el último año, nuestra gestión de pensionados y afiliados se solventa en un plan estratégico mediante el cual otorgamos un apoyo integral y damos respuesta a sus expectativas a lo largo de su viaje a la pensión. Durante el 2021 hemos desplegado distintas iniciativas en base a estos cuatro pilares:

- **Entregamos información relevante sobre el “viaje a la pensión”.**
- **Mejoramos la experiencia en aspectos relevantes del trámite de pensión y proceso de pago.**
- **Acompañamos de manera permanente a las personas mayores con foco en potenciar el envejecimiento activo.**
- **Promovemos los beneficios para aumentar el bienestar.**

Iniciativas 2021

Entregamos información relevante sobre el viaje a la pensión.

> Comunicaciones a personas próximas a pensionarse

Para estar muy cerca de las personas próximas a pensionarse, enviamos frecuentemente información vía correo a aquellas personas que están próximas a pensionarse con el objetivo de entregar información del trámite. 98% la considera útil.

> Charlas con hitos del trámite

Realizamos 3 charlas con 60 asistentes en total, para explicar la información relevante del trámite de pensión, etapas y tiempos. El nivel de satisfacción de quienes participaron alcanzó el 90%.

> Asesoría con ejecutivos

Invitamos a 7.840 afiliados, que están a 1 año de pensionarse, a recibir asesoría personalizada para aclarar dudas y ayudarles a entender el trámite de pensión.

Mejoramos la experiencia en aspectos relevantes del trámite de pensión y proceso de pago.

> Actualización de datos de contacto

Realizamos campañas de actualización para mejorar la tasa de datos validados para asegurar el contacto con los pensionados. Con estas acciones logramos tener el 74% de los datos válidos.

> Materiales informativos

Entregamos 11.000 carpetas informativas al inicio del trámite, para guiar y acompañar a nuestros clientes en este cambio de etapa, usando lenguaje simple y empático. La satisfacción de la Carpeta de Vejez fue 71% y de la Carpeta Invalidez 60%.

> Recálculo de pensión

Informamos mensualmente de manera más cercana y personalizada los cambios en el monto de pensión a través de notificaciones de recálculo.

> Bancarización

Continuamos con la realización de campañas de bancarización a través de mailings, contactos telefónicos, sucursales y redes sociales. A 2021 ya contamos con un 80% de pensionados bancarizados, un 2% más que en 2020.

Acompañamos de manera permanente a las personas mayores con foco en potenciar el envejecimiento activo.

> EstarBien en Casa

Acompañamos con información de actualidad, actividades y tutoriales, teniendo 39.437 visitas. También enviamos un newsletter semanal con las principales temáticas y realizamos 3 charlas con 65.000 visualizaciones.

> Mis Beneficios AFP

Invitamos a visitar la plataforma Mis Beneficios de la Asociación de AFP, permitiendo que 17.234 de los pensionados de AFP Capital la utilicen.

Promovimos los beneficios para aumentar el bienestar.

> Beneficios Estatales

Informamos por mail, SMS y robotina a los potenciales receptores de beneficios estatales, para que puedan mejorar su pensión a través del Aporte Previsional Solidario, Bono por Hijo o Garantía Estatal, logrando que más de 40.000 afiliados accedieran a ellos. Junto con ello personalizamos estas cartas, para informar de manera oportuna y mejorar sus pensiones.

> Pensión anticipada por Enfermedad Terminal

Entregamos esta pensión anticipada a 132 personas, con foco en realizar un proceso simple y rápido, adaptándonos a las necesidades de este grupo de personas.

> Bono Clase Media

Gestionamos el pago de este bono para 121.494 pensionados junto con la entrega mensual de su pensión, asegurando un proceso fácil, simple y seguro.

A lo largo del 2021 pagamos un total de **231.613 pensiones.**

BENEFICIOS OTORGADOS

(IP14)

Las cifras muestran el número de beneficiarios de pensión, vigentes al 31 de diciembre de 2021, por tipo de trámite. Este registro se mantiene a la baja desde el año 2020, debido principalmente a los retiros del 10% que dejaron a 337.707 afiliados sin saldo para pensionarse.

Durante el año 2021 se agregó un nuevo trámite: pensión anticipada por enfermedad terminal y que totalizó 107 casos en pago, al finalizar el año.

Finalmente, el monto total pagado al 31 de diciembre de 2021, alcanzó los \$53.075.227 millones, cifra que contempla el financiamiento contributivo y estatal.

	2020	2021
Vejez Anticipada	6.708	6.460
Vejez Normal	153.336	159.535
Invalidez	35.593	35.177
Sobrevivencia	30.083	30.334
Enfermedad Terminal	0	107
Valor pensiones pagadas	\$47.461.411	\$53.075.227



EDUCACIÓN A LOS CLIENTES

TEMA MATERIAL

(103-1, 103-2, 103-3)

Acompañar a nuestros clientes es también proporcionarles información sobre el sistema de pensiones, dada la complejidad del sistema y tomando en consideración el bajo nivel de educación financiero que existe en nuestro país. Esto sumado a la relevancia que tiene para las personas los ahorros previsionales, hemos tomado la educación previsional desde un rol social, entendiendo que es fundamental para la asesoría que los clientes requieren.

Para ello trabajamos por estructurar mecanismos de educación de fácil acceso, simples y seguros, para que tantos clientes como no clientes puedan ampliar sus conocimientos en torno a temáticas como la promoción del ahorro, la educación financiera y otros aspectos vinculados, con el fin de ser un aporte en la creación de una cultura previsional para nuestro país.



En 2021 respondimos oportunamente a la necesidad de las personas de contar con información sobre el sistema actual, y sobre las leyes que dentro del sistema se fueron aprobando e implementando, y que generaban impacto en sus ahorros.

Segmentamos nuestras acciones de acuerdos a nuestros distintos grupos de clientes.

Próximos a pensionarse y pensionados

- Información sobre el "viaje de pensión" y sus etapas.
- Información sobre nueva pensión anticipada por enfermedad terminal.

Jóvenes y adultos

- Información sobre construcción de la pensión, ahorro voluntario, multifondos y multiplicación de los ahorros, entre otros.

Streamings

(IP16)

En 2021 fortalecimos nuestros streamings, con la puesta en marcha del plan compañía Sigamos Conversando, movilizados por elaborar un relato simple, empático y transparente, capaz de responder las dudas de los clientes, y apalancar el entendimiento. Así logramos dar respuesta a las inquietudes de los afiliados respecto al actual sistema de pensiones y las temáticas relacionadas con sus ahorros previsionales.

Con la finalidad de robustecer este espacio de información para los clientes se desarrolló una campaña de difusión 360°, es decir, a través de todos nuestros canales de comunicación, enfocada en los distintos grupos de interés (clientes, colaboradores, mercado, medios de comunicación, canales comerciales

propios). A su vez, se definió una periodicidad mensual para el desarrollo de estos espacios, y buscando generar un hábito en las personas, se estableció su realización los jueves a las 12:00 horas.

Impacto de Sigamos Conversando:

- Más de 3 millones de visualizaciones en 2021
- 87% de satisfacción, 14 puntos más que en 2020
- 91% vería nuevamente un streaming
- 20 Conversatorios

Cabe destacar que nuestros streamings han sido diseñados para que nuestros afiliados puedan resolver sus dudas directamente con ejecutivos de AFP Capital. De esta forma en 2021 abordamos distintas temáticas, entre las que destacan:

- . Temas de inversión y rentabilidad.
- . Temáticas coyunturales vinculadas a nuevos proyectos de ley (Retiros de ahorros previsionales, Bono de Cargo Fiscal, Pensión Anticipada por Enfermedad Terminal, entre otros).
- . Sistema de pensiones y las discusiones en torno a este.

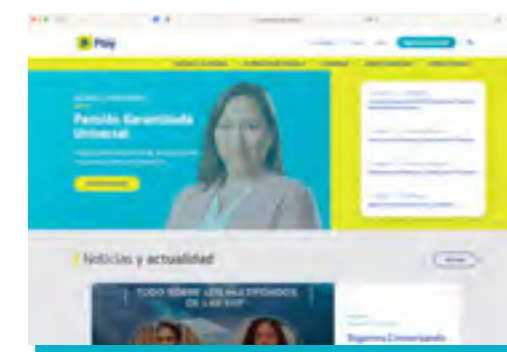
Streaming	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
Nº reproducciones	78.477	111.788	131.090	160.723	159.325	111.731	347.092	369.788	610.706	578.194	546.124
Satisfacción	77%	81%	88%	89%	88%	84%	85%	86%	88%	87%	87%
Interacción en chat	641	476	194	1.459	608	600	1.600	1.240	628	700	396

CapitalPLAY

(IP17)

Seguimos potenciando nuestro sitio online, Capital PLAY, una plataforma de contenidos en diferentes formatos, que abordan distintas temáticas como retiro de fondos, rentabilidad de los multifondos, mecanismos de ahorros y beneficios, entre otros. Estos contenidos están disponibles en videos, podcasts y streamings.

Capital Play	Seguidores	Total interacciones
Sitio web	269.859	450.95
Youtube	11.200	2.038.959



ACOMPañAMOS A NUESTROS COLABORADORES

CUIDADO DE NUESTROS COLABORADORES

TEMA MATERIAL

(103-1, 103-2, 103-3)

Nuestros equipos de personas son quienes dan vida a nuestro propósito, siendo en la práctica los que acompañan y habilitan a nuestros clientes en el cumplimiento de sus sueños y metas. Es fundamental que se sientan parte y se identifiquen con éste, y como compañía trabajamos para que así sea, generando un entorno laboral de cuidado, bienestar y calidad de vida en base a una estrategia de gestión, desarrollo y cuidado del talento.



El diseño y ejecución de nuestra estrategia de gestión y desarrollo de talento busca entregar a todos nuestros colaboradores un buen equilibrio entre sus funciones y su nivel de preparación, con acceso a opciones de crecimiento y de conocimiento que les permitan incorporar nuevas capacidades de forma continua.

Para gestionar de manera adecuada el cuidado de nuestros colaboradores implementamos diversas iniciativas que van orientadas a fidelizar a nuestros talentos, entregándoles una oferta de valor atractiva, que vaya en sintonía con sus propias aspiraciones y propósito. También nos ocupamos del bienestar emocional de las personas, que se vio y se sigue viendo afectado por el cansancio y desgaste que generó la pandemia. La reconversión de todos quienes hacen parte de nuestra compañía es también un eje de gestión, donde el foco se encuentra en que las personas tengan un conocimiento y capacidades digitales que les permita seguir creciendo y desarrollándose.

Beneficios a colaboradores

(401-2, 401-3)

Contamos también con un programa de beneficios y convenios que tiene por objetivo que nuestros colaboradores, ya sean de tiempo completo, parcial o temporal, se encuentren bien a nivel físico, mental y financiero. Junto con ello hemos desarrollado con programas de desarrollo y aprendizaje que buscan el crecimiento profesional y personal de las personas.

Nuestros beneficios

- > Seguro de vida (+ dental)
- > Asistencia Sanitaria
- > Cobertura por incapacidad e invalidez
- > Permiso parental
- > Calidad de vida: fruta
- > Becas de estudios
- > Aguinaldos según festividad
- > Bono desempeño

Además, promovemos de manera activa el uso del permiso parental, tanto en mujeres como en hombres. De esta manera, en 2021 todos quienes tuvieron derecho a este permiso pudieron beneficiarse, y el 100% de quienes fueron padres permanecieron en la AFP.

Permiso parental	Hombres	Mujeres	Total
Colaboradores con derecho parental	4	37	41
Colaboradores que disfrutaron el permiso parental	4	37	41
Colaboradores que se reincorporaron tras la licencia por maternidad o paternidad	4	37	41
Colaboradores que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo colaboradores 12 meses después de su regreso	4	37	41
Tasas de regreso al trabajo y de retención de colaboradores que se acogieron al permiso parental	100%	100%	100%

Principal iniciativa 2021

- Implementación de la herramienta llamada Termómetro, diseñada para obtener un pulso simplificado y rápido de cómo se encuentran nuestros colaboradores, la cual se complementa con la medición de clima organizacional. En función de los hallazgos de ambas mediciones han surgido talleres, charlas, y conversatorios.

Evaluación de desempeño

(404-3)

Nuestra evaluación de desempeño considera un proceso de retroalimentación y una definición de objetivos para todos los colaboradores con contrato a plazo indefinido y fecha de ingreso hasta el 30 de septiembre del año en curso. Durante 2021, registramos un 96% de trabajadores evaluados.

PORCENTAJE DE COLABORADORES CON EVALUACIONES DE DESEMPEÑO POR TIPO DE CARGO

	Hombres	Mujeres	Total
Gerente General	0,1%	0,0%	0,1%
Gerentes y subgerentes	1,7%	0,6%	2,3%
Jefaturas	5,6%	6,9%	12,5%
Profesionales	10,9%	9,4%	20,3%
Administrativos	4,6%	16,1%	20,7%
Agentes de ventas	15,1%	25,3%	40,3%
Total	431	665	1.096

Rotación

(401-1)

A raíz de las reestructuraciones realizadas a nivel interno la tasa de rotación 2021 fue superior a la tasa 2020. Esto se evidencia en una dotación promedio inferior al año anterior y un flujo de salidas principalmente en las áreas agentes de ventas, lo cual está alineado a una mayor profesionalización de los agentes de ventas.

TASA DE ROTACIÓN

	N° de Colaboradores 2021
Dotación	1.159*
Egresos	287
Ingresos	135
Tasa de Rotación	24,77%
Tasa Nuevas Contrataciones	11,65%

*Los datos utilizados en esta tabla corresponden al promedio de dotación del 2021 y no al cierre a diciembre del mismo periodo.

Dotación y remuneración

(102-7, 102-8)

Al 31 de diciembre de 2021 la dotación de AFP Capital era de 1.100 personas, distribuidas de la siguiente forma (de acuerdo con las categorías de la Superintendencia de Pensiones): 1 gerente general, 26 gerentes y subgerentes, 137 jefaturas, 233 profesionales, 262 administrativos y 441 agentes de ventas.

Las remuneraciones mensuales brutas pagadas a gerentes, subgerentes y subgerentes comerciales durante el año 2021 ascienden a \$2.464 millones.

Existe un plan de incentivos para ejecutivos de acuerdo con el resultado anual de la compañía en términos de remuneraciones brutas, que van desde 1,9 hasta 10 rentas para gerentes y subgerentes, dependiendo del cargo del ejecutivo y del desempeño individual.

Finalmente, en el ejercicio 2021 se pagó un total de \$2.122 millones por concepto de indemnizaciones.

A continuación, se presenta la dotación de AFP Capital según la categoría de cargo definida por la compañía:

DOTACIÓN POR CARGO	TOTAL
Gerente General	1
Gerentes y Subgerentes	26
Jefaturas	137
Profesionales	233
Administrativos	261
Agentes de Venta	441
Total	1.100

Dotación por tipo de contrato	Hombre	Mujer	Total
Indefinido	410	626	1.036
Plazo Fijo	23	41	64
Total	433	667	1.100

Dotación por tipo de jornada	Hombre	Mujer	Total
Jornada Completa	421	611	1.032
Jornada Parcial	12	56	68
Total	433	667	1.100

FORMACIÓN A COLABORADORES

TEMA MATERIAL

(103-1, 103-2, 103-3)

La gestión de la formación es entendida como un eslabón clave en la transformación, actualización y habilitación de los colaboradores, tanto en conocimientos como en el desarrollo de nuevas capacidades, habilidades y competencias, con el fin de incrementar el desempeño profesional individual y generar un impacto positivo en el negocio, en sintonía con el propósito corporativo y los lineamientos estratégicos.

Toda acción de capacitación, en pos de la adquisición de nuevos conocimientos, habilidades y competencias, genera un efecto positivo en la profesionalización de los colaboradores y, por ende, en el rol que desempeñan, generando dicha profesionalización o actualización un impacto en el/los grupos de interés con los que se relaciona directa e indirectamente.



En 2021, pusimos un fuerte énfasis en la entrega de una oferta de valor orientada a nuestros distintos perfiles profesionales, buscando dar respuesta a las necesidades de cada uno de nuestros segmentos y enfocándonos en la revisión y ajuste de varios de programas de capacitación.

Con la implementación del modelo híbrido de trabajo, que habíamos comenzado a implementar en 2019, retomamos algunas instancias presenciales, pero sin dejar de lado los beneficios de la capacitación asincrónica, como son el empoderamiento del colaborador en su plan de estudio, electividad de las temáticas de capacitación y el manejo de los tiempos.

A los equipos administrativos, se les entregó licencias de acceso a plataforma de micro-learning Crehana, herramienta asincrónica que entrena y habilita en la adquisición de nuevas capacidades y habilidades, en sintonía con aquellas temáticas que como compañía requerimos impulsar: robótica, analítica, UX, entre otras. Adicionalmente, a través de la misma plataforma, entregamos una oferta más amplia de desarrollo profesional con temáticas vinculadas al liderazgo, storytelling, presentaciones efectivas, entre otros, así como contenido recreativo.

Por otra parte, a través del programa Comunidades, generamos espacios de aprendizaje colaborativo con temáticas definidas como relevantes para la empresa, como agilidad, innovación, científicos ciudadanos, UX y robotización y automatización de procesos. Esto con el propósito de habilitar a colaboradores en dichos conocimientos y generar en ellos un rol amplificador en sus respectivas áreas y procesos.

Para los agentes de ventas desarrollamos contenidos alineados a los objetivos del negocio, con foco en la casuística y la aplicación, y apalancado por instancias de talleres de técnicas de ventas. Además, en el caso de los colaboradores de servicio entregamos un taller de manejo de situaciones difíciles, como forma de apoyo adicional a la contingencia.

También en el ámbito comercial se diseñaron contenidos para actualizar los conocimientos necesarios para la ejecución de esta labor y asegurar una asesoría integral con foco en el cliente.

Por otro lado, se impartieron instancias de preparación que permitieron abordar las certificaciones normativas.

En el caso de los líderes de agentes de ventas, se dictó el PAD (Programa Acelerado de Desarrollo) que se enfocó en el reforzamiento de conceptos clave e indispensables para su correcta gestión, manejo de agentes de ventas en el contexto actual y visión de futuro.

Para seguir impulsando el desarrollo del talento, en 2021 continuamos con Programa de Liderazgo para niveles ejecutivos y mandos medios.

En lo que respecta a los cursos mandatorios, se ejecutaron de la forma planificada dando cumplimiento a las exigencias normativas.



Lo anterior podemos visibilizarlo en el incremento de más de 3.300 horas en la cantidad de horas de formación recibidas durante el 2021 en comparación con el 2020 y que impacta fuertemente en las horas promedio de formación (11,5 horas promedio de formación). Esto a pesar de la caída presupuestaria en el ámbito de formación, lo que en la práctica comprueba una mayor eficiencia de los recursos y un mejor aprovechamiento de los formatos digitales, dando respuesta a las necesidades de capacitación de la compañía y por ende a la generación de competencias para el contexto actual.

Capacitaciones

(404-1, 404-2)

Durante 2021 realizamos un total de 16 programas de capacitación, con una participación de 4.972 personas que estuvieron entre las siguientes temáticas que listamos a continuación:



- > Curso de Ciberseguridad y Seguridad de la Información
- > Curso de Ética
- > Comunidades
- > Malla AFP
- > Inducción Comercial AFP
- > Malla Certificación Servicio AFP
- > Inglés
- > Circular 1051
- > Inducción AACC
- > Asesoría y venta remota
- > PAD Comercial
- > Crehana
- > Gestión de Riesgos
- > Programa de Talentos
- > Coaching
- > Programa de Liderazgo



Categoría de colaboradores	Media de horas			Horas		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Gerente General	28	0	28,0	28	0	28
Gerentes y Subgerentes	17,3	33,7	21,7	448	288	736
Jefaturas	19,2	22,7	21,2	1.362	1.891	3.253
Profesionales	7,4	9,3	8,2	1.104	1.041	2.145
Administrativos	26,3	20,1	21,7	1.501	4.120	5.621
Agentes de ventas	11,3	10,7	10,9	1.901	2.936	4.837
Total	18,3	16,1	18,6	6.344	10.276	16.620

Categoría de colaboradores	Inversión en Formación (CLP)		
	Hombres	Mujeres	Total
Gerente General	268.087	0	268.087
Gerentes y Subgerentes	8.820.038	1.876.607	12.309.326
Jefaturas	22.287.332	20.374.595	47.828.769
Profesionales	39.182.548	28.417.198	69.462.940
Administrativos	15.280.946	54.957.788	70.238.735
Fuerza de venta	45.038.578	73.187.689	118.868.208
Total	130.877.529	178.813.878	318.976.064

Categoría de empleados	Cobertura de Colaboradores Formados		
	Hombres	Mujeres	Total
Gerente General	1	0	1
Gerentes y subgerentes	19	7	26
Jefaturas	61	76	137
Profesionales	127	106	233
Administrativos	57	205	262
Agentes de ventas	168	273	441
Total	433	667	1.100

Principales temáticas abordadas en las capacitaciones y formación

Área comercial

Mercado previsional, asesoría, tributación, inversión, técnicas de ventas, manejo de situaciones difíciles, DL3500, certificaciones mandatorias, contenido transversal del negocio (inducción).

Área administrativa

Innovación, agilidad, robótica, experiencia de usuario, data & analítica, contenido habilitador (plataforma de micro-learning asincrónica) y contenido transversal del negocio (inducción).

Transversal

Cursos mandatorios de ética, gestión de riesgo y ciberseguridad.

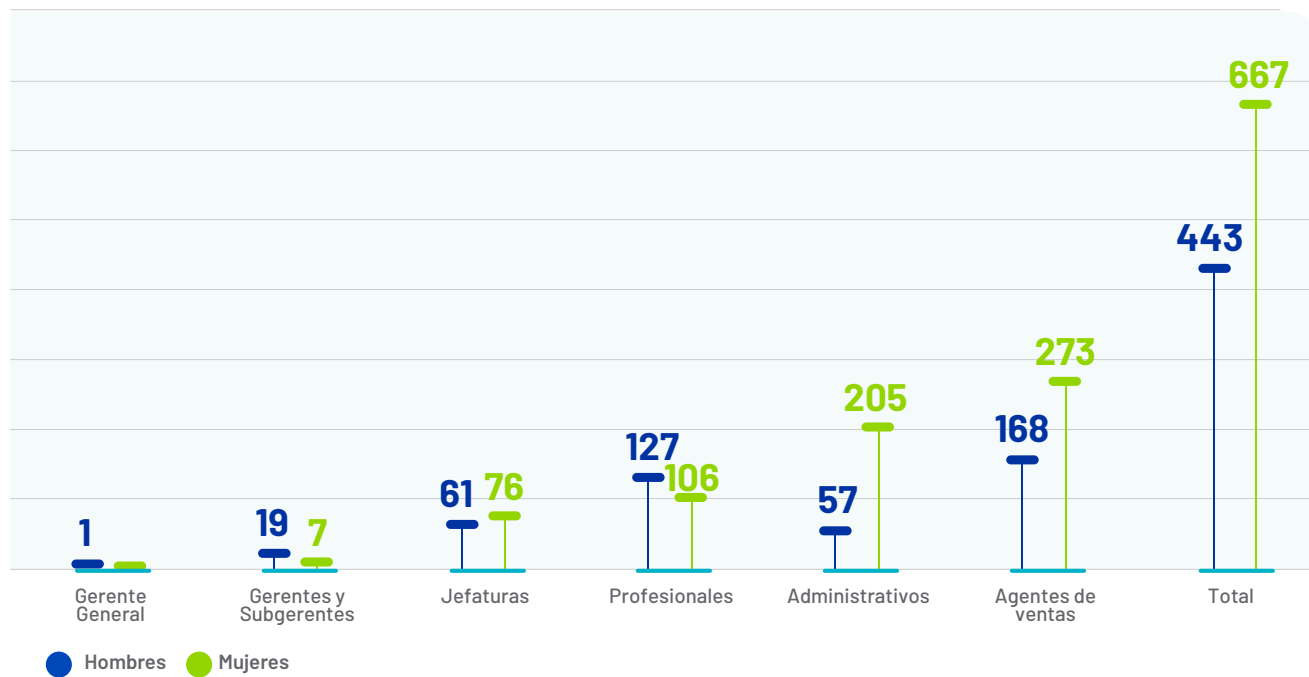
DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

(405-1, IP18)

A lo largo de su historia, AFP Capital ha mantenido el desarrollo de las personas, la diversidad de sus colaboradores y la inclusión, y la mirada de responsabilidad con la sociedad a la que pertenece como uno de sus pilares fundamentales de desarrollo, no solo como empresa, sino también considerando una mirada de sociedad y país. Así, tanto a nivel gerencial como en todos los colaboradores, la diversidad y equidad en el equipo contribuyen a darle a la organización una perspectiva amplia y representativa.

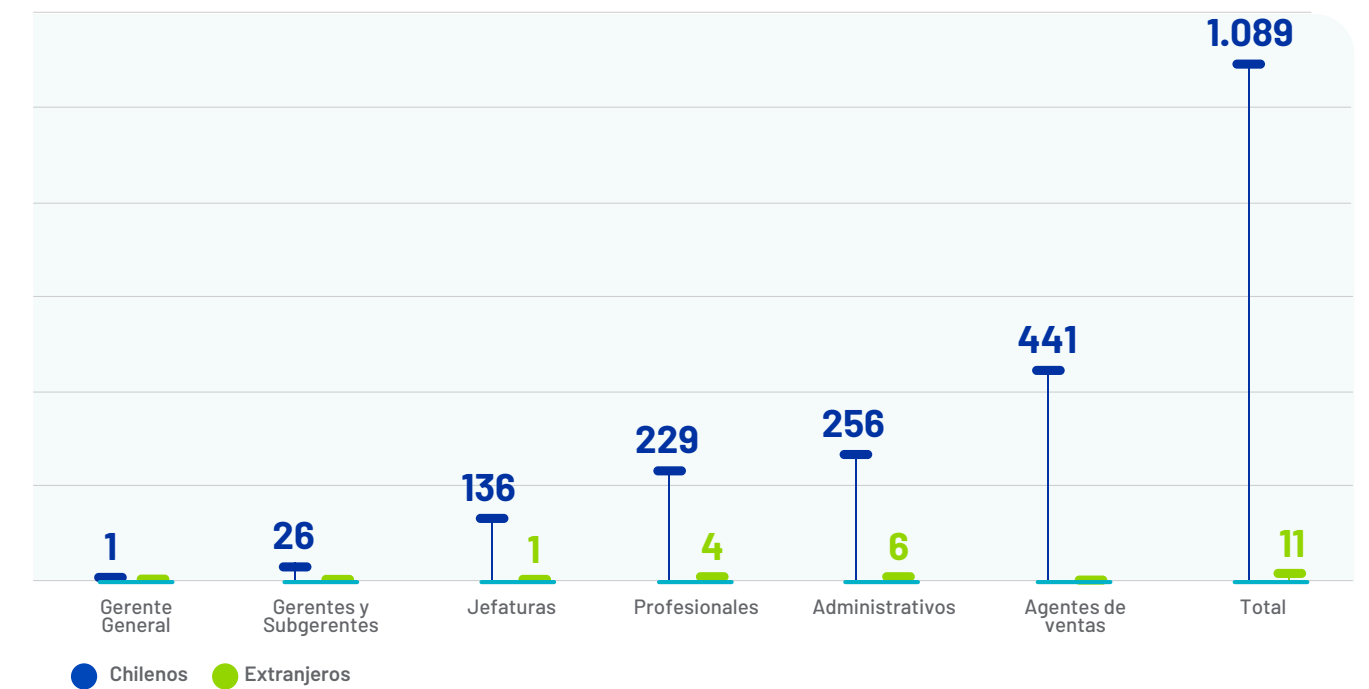
Desde el año 2019, hemos cumplido con la exigencia legal de mantener un 1% de cargos laborales para personas con discapacidad o beneficiarias de la pensión de invalidez de cualquier régimen previsional, contando para el 2021 con 11 colaboradores.

GÉNERO

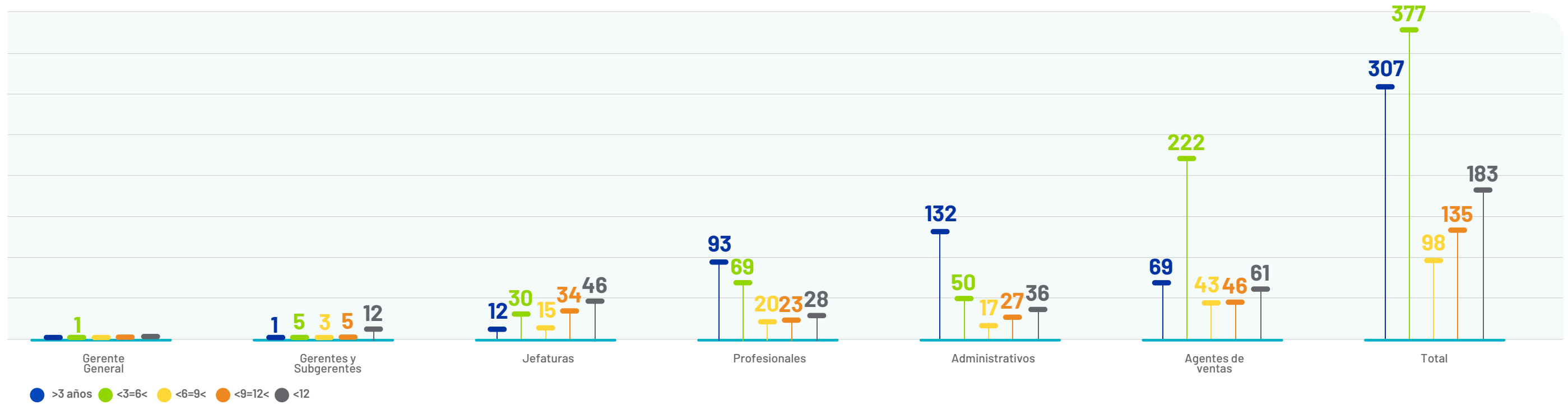


En AFP Capital seguimos los lineamientos expresados en la Política de Inclusión y Diversidad de nuestro accionista SURA Asset Management, lo cual hemos manifestado a lo largo de los años en diferentes iniciativas y acciones. Para 2022, implementaremos talleres de carácter obligatorio a los líderes de la compañía para mantener ambientes sanos y libres de acoso laboral y sexual, además, comenzará a sesionar el Comité de Inclusión y Diversidad que velará por un ambiente laboral con buenas prácticas, considerando la diversidad, inclusión, equidad y la no discriminación.

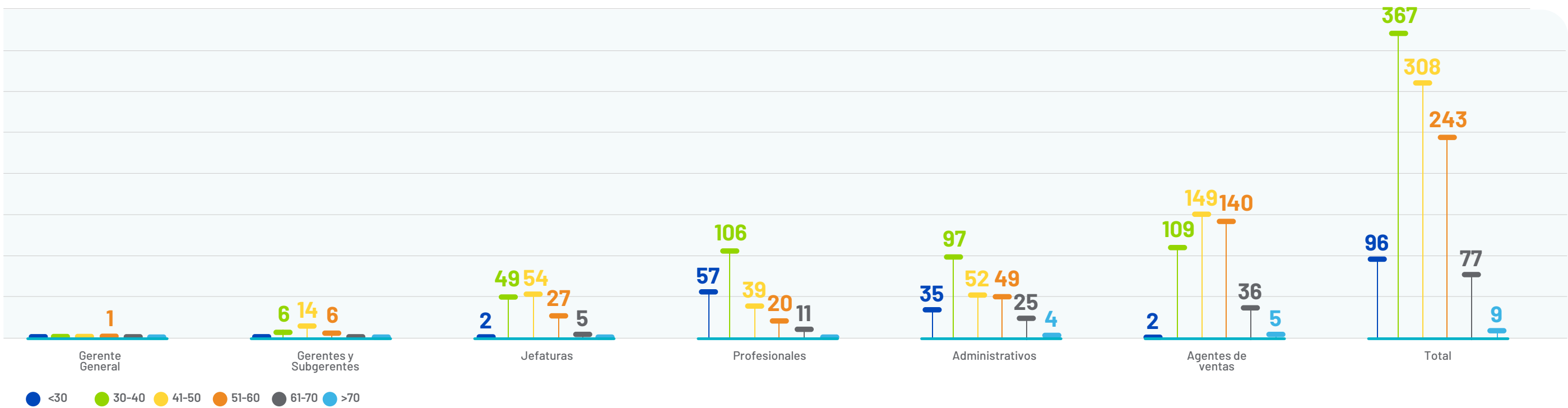
NACIONALIDAD



ANTIGÜEDAD

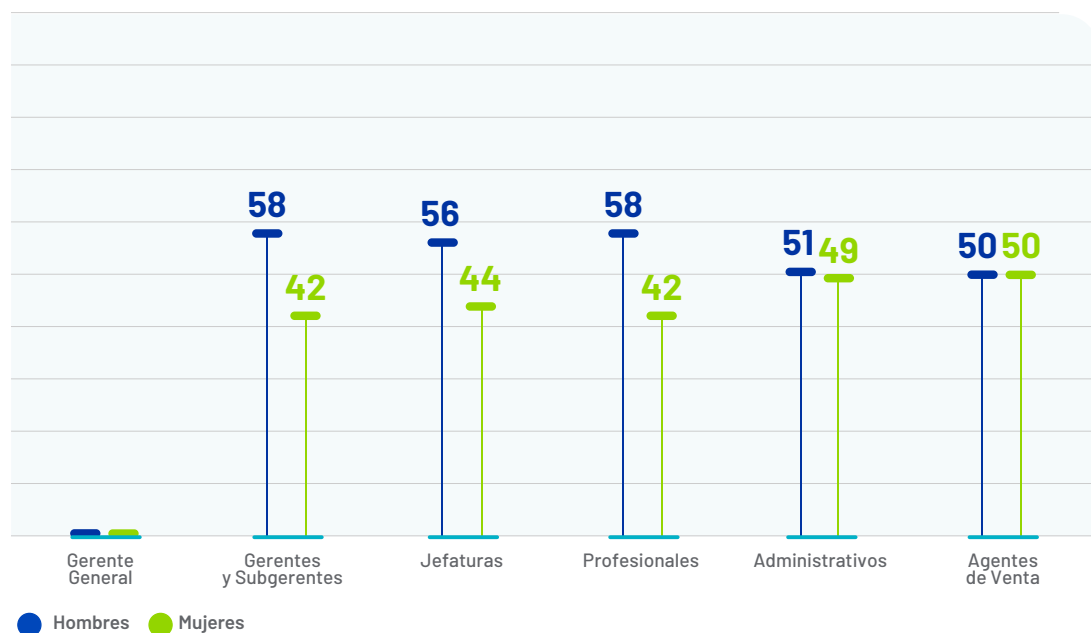


RANGO DE EDAD



A continuación, se presenta la brecha salarial por género, la cual considera el tipo de cargo, responsabilidad y función desempeñada de acuerdo a la proporción porcentual que representa el sueldo bruto base promedio.

BRECHA SALARIAL



Sindicatos

(102-41)

Como empresa tenemos el compromiso con todos nuestros colaboradores de comunicarnos debidamente, con el fin de entender sus necesidades, atender sus requerimientos y lograr calzar sus expectativas laborales y personales con las opciones que les podemos ofrecer como compañía. Estas conversaciones se desarrollan bajo el marco de negociaciones colectivas, con aquellos colaboradores que se encuentran sindicalizados en AFP Capital.

En 2021 llevamos a cabo una negociación colectiva con el mayor sindicato de nuestra empresa (378 socios), logrando un acuerdo satisfactorio para ambas partes. Adicionalmente, hemos conformado mesas de trabajo con nuestros tres sindicatos para analizar y proponer acciones tendientes a preparar a los colaboradores, principalmente del área de venta, ante los cambios que se puedan producir por las modificaciones al sistema previsional chileno y su impacto en las AFP.

Nº Total de Colaboradores	1.100
Nº de Colaboradores Sindicalizados	547
Nº de Colaboradores Cubiertos por un Convenio Colectivo	544
% de Sindicalización	47%
Nº de Sindicatos	3
% de Colaboradores Cubiertos por un Convenio Colectivo	47%



INNOVACIÓN Y DIGITALIZACIÓN

(IP19)

TEMA MATERIAL

(103-1, 103-2, 103-3)

En AFP Capital entendemos la importancia de la innovación como medio de transformación y generación de bienestar, por lo que hemos venido trabajando en implementar una Cultura Experimental que nos permita potenciar una cultura flexible, adaptable e innovadora. Para lo anterior buscamos que innovar sea una condición permanente, lo que requiere de un trabajo en red y de la motivación y compromiso del talento humano.

Bajo esta perspectiva, consideramos a la innovación como una capacidad de generar nuevos estilos de liderazgo y trabajo, apalancando culturas organizacionales más flexibles y dinámicas. Con tener como prioridad estratégica la innovación no es suficiente, se debe avanzar en tener una sistemática y gobernanza que entreguen un marco claro y definido para su descentralización dentro de la empresa.



Estamos en una búsqueda permanente por orientar la transformación de los negocios actuales e impulsar la exploración y creación de nuevos negocios a partir del entendimiento profundo de nuestros clientes y una cultura flexible, adaptable e innovadora, mejorando el presente, habilitando la transformación y creando futuro. Para lo anterior contamos con una estrategia y gobierno corporativo de innovación, que nos permite ejecutar procesos estructurados y sistémicos, apalancando nuestro modelo de innovación en dos pilares estratégicos: Cultura Experimental e Innovación Abierta. Nos importa impulsar la innovación de manera sistemática, como un motor de la gestión de nuestro negocio que se refleje en el servicio que entregamos a nuestros clientes.

Estamos comprometidos con un cambio cultural que se despliega en todas las esferas de nuestra organización y se materializa en soluciones creativas para aportar a nuestros clientes.

Por otra parte, a través del programa Comunidades, generamos espacios de aprendizaje colaborativo con temáticas definidas como relevantes para la empresa, Agilismo, Innovación, Diseño y Experiencia, Científicos Ciudadanos (Big data y analytics), Robotic Process automation (RPA). Esto con el propósito de habilitar a colaboradores en dichos conocimientos y generar en ellos un rol amplificador en sus respectivas áreas y procesos.





CUIDAMOS LOS RECURSOS

Analizamos nuestras decisiones garantizando el cuidado del entorno y el desarrollo de la sociedad.



06

INVERSIÓN SOSTENIBLE

TEMA MATERIAL

(103-1, 103-2, 103-3)

Un horizonte de inversión a largo plazo es la hoja de ruta para los Fondos de Pensiones. Por esto, el proceso de análisis de inversión y riesgos de los Fondos de Pensiones debe reconocer explícitamente la importancia de los criterios Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo (ASG) y Cambio Climático, de manera de contribuir al desarrollo sostenible, desde el rol de administrar correctamente los ahorros de nuestros afiliados y pensionados.

Contamos con una Política de Inversión Sostenible, somos parte del Acuerdo Verde del Ministerio de Hacienda y signatarios de los Principios de Inversión Sostenible (PRI), lo que robustece y rige el actuar de la compañía.



Invitamos a conocer el **Reporte Anual de Inversiones Sostenibles de AFP Capital** en nuestro sitio web, el cual aborda en mayor profundidad la gestión 2021 de nuestra compañía en esta materia.



CRITERIOS DE INVERSIÓN ASG

La incorporación de criterios ASG (Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo) y Cambio Climático en el proceso de análisis de inversión y riesgos de los Fondos de Pensiones, responde a nuestro compromiso con el desarrollo sostenible, bajo una mirada de largo plazo, especialmente enfocado en nuestro rol de administrar correctamente los fondos de nuestros afiliados y pensionados.

El impacto del cambio climático, los gobiernos corporativos y la sustentabilidad de las compañías, están jugando un rol muy importante a la hora de analizar los riesgos y tomar decisiones de inversión, en los distintos fondos. Para esto, incorporamos en nuestro proceso de inversiones el análisis de variables no financieras, ASG, que son un complemento a los elementos tradicionales de análisis para una compañía o sector, ya que ponen atención al contexto de las inversiones.

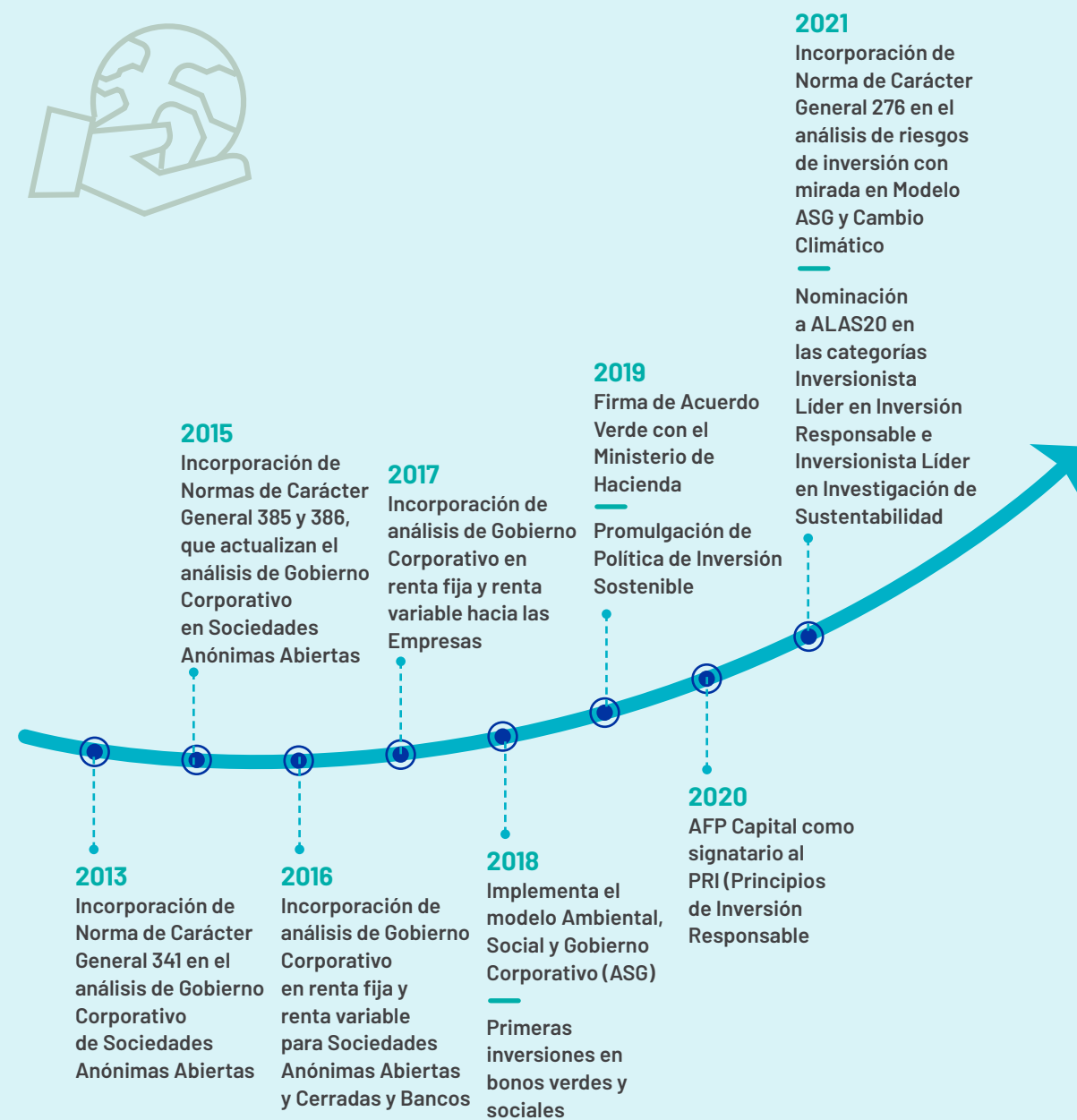
Como parte de este proceso consideramos inversiones temáticas de sostenibilidad, que tienen un foco directo en la gestión de las empresas o en las comunidades donde están inmersas. Otro mecanismo consiste en analizar las empresas, a través de las distintas variables ASG, cuya clasificación de riesgo sea AAA o AA.

Como inversionistas de distintas compañías, desarrollamos el concepto "Compromiso", el cual implica solicitar, guiar y comprometer a las compañías a que mejoren su gestión, con un foco en criterios ASG, que permiten implementar procesos de mejora a largo plazo.

La inversión sostenible es un camino de largo plazo por lo que estamos comprometidos desde el año 2013 con las solicitudes normativas que impulsaron el análisis de riesgos desde gobierno corporativo y que a la fecha han sumado la mirada ambiental, social y de cambio climático. A ellos se suma la diversificación de la cartera con inversiones temáticas, vía bonos y fondos internacionales con sesgo a impacto ambiental, así como la incorporación de la Política de Inversiones Sostenibles -aprobada por el Directorio de AFP Capital a través del Comité de Inversiones y Solución de Conflictos de Interés (CISCI)-, el acuerdo verde y la incorporación a PRI.



NUESTRO CAMINO RECORRIDO



MODELO DE EVALUACIÓN

(IP20)

Los criterios ASG y cambio climático son incorporados en los procesos de análisis de inversión y riesgos, a través de un modelo que incorpora 52 criterios ambientales, sociales, gobierno corporativo y cambio climático, a los cuáles se suman los 99 criterios presentes en la Norma de Carácter General 385 (NCG 385) de la Comisión para el Mercado Financiero ex Superintendencia de Valores y Seguros de Chile (SVS), entidad que es uno de nuestros principales inputs a la hora de realizar las evaluaciones pertinentes.

Adicionalmente, nuestra evaluación utiliza como insumos principales las memorias o reportes integrados de las empresas analizadas, junto con un cuestionario confeccionado internamente, el cual solicita información que no está disponible en las fuentes de acceso público de las compañías en las cuales invertimos.

Junto con evaluar, dicho cuestionario tiene como objetivo promover en estas empresas emisoras de renta fija la transparencia en cuanto a información referente a sostenibilidad, dando directrices claras de qué tipo de información es importante para nosotros como inversionistas institucionales, y, de este modo, tomar decisiones de inversión informadas, que consideren el contexto en el cual se despliega la inversión. Sumado a esto, también utilizamos los reportes entregados por nuestro proveedor de información relacionada con prácticas ASG.

Dicho análisis impacta directamente la calificación de las empresas en las que invertimos. Y en los casos en que no somos nosotros los encargados de invertir directamente, solicitamos que nuestros gestores cumplan los mismos estándares y requerimientos al momento de tomar una decisión de inversión.



COMPROMISO PRI

Los Principios de Inversión Responsable (PRI) son una iniciativa global creada por las Naciones Unidas en el año 2005, con el fin de promover y apoyar la incorporación de factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo en los procesos de análisis, evaluación y toma de decisiones de inversión.

Ser signatarios de estos principios significa que, como AFP Capital, promovemos e integramos estos tres criterios en nuestras

decisiones de inversión, asumiendo y reafirmando su relevancia para el desarrollo sostenible de los negocios, las economías y las relaciones de largo plazo con nuestros afiliados y pensionados. Al ser signatarios, nos proponemos no solo preocuparnos de obtener rentabilidad hoy, sino que también, cómo nuestras acciones perdurarán en el tiempo, es decir, hacernos cargo y tomar un papel protagónico en los impactos medioambientales y sociales de nuestro entorno.



ACUERDO VERDE

Somos parte de las empresas firmantes del Acuerdo Verde impulsado por el Ministerio de Hacienda en 2019, lo que representa un compromiso voluntario entre el sector financiero, el gobierno y los reguladores, que define principios generales respecto de la gestión de los riesgos y oportunidades asociados al cambio climático en la toma de decisiones por parte de las entidades signatarias y compromete acciones concretas en este ámbito.

Este Acuerdo pretende contribuir a la estabilidad financiera y al logro de los compromisos del país en materia climática, mediante cuatro focos de acción:

- > Gobernanza
- > Estrategia y Oportunidades
- > Administración del Riesgo
- > Objetivos y Métricas

Sabemos que este es un paso más que damos como compañía para transformarnos en una empresa sostenible ya que fortalece nuestro rol como inversionista institucional. Esto nos ha impulsado a incentivar el compromiso de las empresas en las que invertimos para efectuar acciones que impacten de manera positiva al cambio climático, ya sea a través de los cuestionarios que solicitamos respondan, así como la participación activa en las Juntas de Accionistas por medio de declaraciones con foco en los temas materiales de cada emisor. Junto a lo anterior, hemos incorporado herramientas tecnológicas como Aladdin y MSCI que entregan mayor y mejor información ASG y de cambio climático de manera de aumentar las capacidades de los equipos que analizan riesgos y toman las decisiones de inversión.

INVERSIÓN EN BONO VERDE Y SOCIAL

(IP21)

En 2021 ampliamos nuestra cartera de inversión en bonos verdes y sociales, integrando instrumentos emitidos por la Tesorería General de la República y la empresa sanitaria Esval. Adicionalmente continuamos con nuestras inversiones en emisores con las que venimos operando desde hace varios años, tales como Aguas Andinas, Inversiones La Construcción (ILC), CMPC y BancoEstado. Estas inversiones son parte de la inversión temática que realiza AFP Capital la cual corresponde a un 3,27% del portafolio, equivalente a 1.166 millones de dólares.

Emisor	Descripción	Tipo
Aguas Andinas	BAGUA-AE Bono destinado a aumentar el agua potable y mejorar sistemas de abastecimiento y tratamiento de agua. Emitido por Aguas Andinas.	Verde
CMPC	BCMPC-O Bono emitido por CMPC para financiar mejoras de plantas productoras y hacerlas más sustentables, fabricación de bolsas de papel para reemplazar plástico, entre otros.	Verde
Aguas Andinas	BAGUA-AC Bono destinado a aumentar el agua potable y mejorar sistemas de abastecimiento y tratamiento de agua. Emitido por Aguas Andinas.	Verde
Inversiones La Construcción (ILC)	BEILC-I Bono emitido por Inversiones La Construcción S.A. para el financiamiento y creación de empleo.	Social
Banco Estado	BESTU30717 Emitido por BancoEstado para financiar proyectos sociales como préstamos a pymes, asesorías, educación financiera y acceso a créditos y financiamiento para mujeres, entre otros.	Social
Tesorería General de la República	BTP0281033 Bono destinado a apoyar (bonos y beneficios) a las personas, dada la pandemia y estallido social.	Social
Tesorería General de la República	BTP0231028 Bono destinado a apoyar (bonos y beneficios) a las personas, dada la pandemia y estallido social.	Social

GESTIÓN AMBIENTAL

(302-1, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 306-2)

ECOFICIENCIA

Desde el año 2017 implementamos nuestra herramienta de Ecoeficiencia. Esta herramienta tiene por objetivo medir, diagnosticar y monitorear 52 indicadores que se definieron como esenciales en base a estándares globales, permitiéndonos tener una base de nuestra huella de carbono, consumo de energía y agua, para medirlas, gestionarla y establecer metas de ahorro.

Principales indicadores de Ecoeficiencia

- > Control de energía, agua, gas.
- > Gestión de residuos sólidos.
- > Gestión de residuos electrónicos.
- > Control de viajes.
- > Disminución de emisiones.



HUELLA DE CARBONO

Alcance 1	25,10 TonCo2 eg
Alcance 2	537,30 TonCo2 eg
Alcance 3	58,68 TonCo2 eg
Total Huella del año	621,08 TonCo2 eg



ELECTRICIDAD

Consumo de electricidad	537,30 TonCo2 eg
-------------------------	----------------------------

En términos de consumo eléctrico, en 2021 alcanzamos los **1.353.393,6 Kilovatios hora (kWh)**.



GESTIÓN DE RESIDUOS

Papel	1,46 TonCo2 eg
Plástico	0,24 TonCo2 eg
Eléctricos y electrónicos	0,10 TonCo2 eg
Ordinarios	2,37 TonCo2 eg
Total Residuos reciclados	4,17 TonCo2 eg

Contamos con una serie de mecanismos para la gestión de residuos en nuestra Casa Matriz, por el cual mediante un operador logístico contamos con certificación de destinatario final de los siguientes elementos:

- > Plástico
- > Pet
- > Papelería en general
- > Orgánicos casino
- > Latas
- > Cartón
- > Residuos electrónicos
- > Residuos peligrosos sólidos
- > Vidrio
- > Basura en general



CONTRIBUCIÓN AL MEDIOAMBIENTE

Nuestro compromiso con el medioambiente nos ha llevado a replantearnos nuestra forma de trabajar, hemos incentivado las reuniones de los equipos de forma virtual para disminuir los viajes nacionales e internacionales.

Incentivamos a nuestros colaboradores a actuar de forma responsable con el medioambiente en su quehacer diario y gestionamos acciones concretas para disminuir nuestro impacto ambiental. Algunas de las acciones que hemos impulsado:

- > Control y gestión de consumo de papel, así como de solicitud de materiales e insumos en general
- > Control y registro de gases refrigerantes en aires acondicionados
- > Control y medición de fuentes fósiles
- > Uso de cajas reciclables para despachos y de tintas no contaminantes

CERTIFICACIÓN LEED

Parta de nuestra gestión ambiental se encuentra vinculada a los atributos sustentables de nuestro edificio corporativo, el que cuenta con la certificación LEED en categoría Oro, cumpliendo con gran parte de los criterios requeridos en los ámbitos de eficiencia en el uso del agua, energía y atmósfera, sitios sustentables, calidad del ambiente interior, innovación en el diseño, materiales y recursos, y prioridad regional.



ABASTECIMIENTO SOSTENIBLE

(102-9, 102-10)

Nuestra cadena de abastecimiento se compone por más de 500 proveedores vigentes que contribuyen en cada parte de nuestro negocio, proporcionando servicios y productos que nos permiten contar con un flujo constante y directamente relacionado con la atención prestada a nuestros clientes. De éstos el 88% son proveedores locales.



494

Proveedores Locales

31,38 MM\$

pagado a proveedores locales

88%

del presupuesto de compras utilizado en proveedores locales

40

proveedores extranjeros

4,13 MM\$

pagado a proveedores extranjeros

12%

del presupuesto de Compras utilizado en proveedores extranjeros

Durante el 2021 no hubo cambios significativos en nuestra cadena de suministro.

RELACIONAMIENTO CON PROVEEDORES

(204-1, IP22)

Una correcta gestión de proveedores no sólo genera beneficios para la empresa y sus accionistas, sino que también impulsa mejoras e innovación en los procesos internos que contribuyen positivamente a la compañía, colaboradores y clientes. Permite centrar los esfuerzos en las tareas más importantes y en aquellas actividades clave del negocio, aprovechar su experiencia y especialidad para obtener servicios y habilidades que resultarían difíciles de desarrollar internamente cubriendo las necesidades inmediatas de la compañía; aprovechando las oportunidades de mejora en el valor y el desempeño durante la duración del contrato.

Asimismo, el buen relacionamiento con los proveedores impacta en su desempeño, impulsando el desarrollo social y económico del país. **Es así como en 2021 mantuvimos nuestro buen comportamiento de pago llegando a un promedio de 5 días desde la emisión de facturas, reduciendo el proceso en 4 días en relación con el año 2020;** lo anterior gracias al compromiso de las diferentes áreas de la compañía, tanto usuarias como de Compras; buscando responder de forma oportuna en los pagos de sus proveedores. Este indicador refleja la preocupación de nuestra empresa por cumplir con este atributo, mediante la implementación de tecnologías que ha permitido agilizar el flujo de pago de forma considerable.

Las iniciativas más destacadas en relación con proveedores en 2021 fueron:

- > Campañas culturales para reforzar el respeto y la comunicación con nuestros proveedores, mediante videos internos de concientización que buscan mantener o mejorar las relaciones en caso de existir oportunidades de mejora.
- > Difusión de video a todos los proveedores informando acerca de nuestra forma de trabajo, así como sobre sus derechos y responsabilidades.
- > Creación de Código de Conducta para Proveedores en español e inglés el que fue enviado a junto al Contrato Marco de la compañía.
- > Realización de campaña de ciberseguridad para reforzar hábitos de cuidado de datos, evitando así los ciberataques, abarcando temáticas como Ingeniería Social, Malware, Phishing, entre otros.
- > Entrega de apoyo a todos aquellos proveedores que requerían de nuestra ayuda en cualquier tipo de situación como dudas con sus pagos o contrataciones, discrepancias entre proveedores o situaciones que pudiesen afectar el buen relacionamiento con los proveedores.
- > Entrega de apoyo a todos aquellos proveedores que requerían de nuestra ayuda en cualquier tipo de situación como dudas con sus pagos o contrataciones, discrepancias entre proveedores o situaciones que pudiesen afectar el buen relacionamiento con los proveedores.
- > Como una forma de incidir en nuestros proveedores PYMES, contratamos los servicios de una consultora externa para la realización de dos cursos con el fin de contribuir al desarrollo y aumentar el conocimiento de sus trabajadores en determinadas materias. Los asistentes fueron becados por la compañía y fueron bien recepcionados por los asistentes reflejándose en una buena satisfacción final.

CURSOS PARA PROVEEDORES PYMES

Legislación Laboral Vigente

> **38** participantes de **23** empresas

> **16** horas de duración

> **Inversión de 2,3 M\$**

Técnicas de Ventas y Negociación

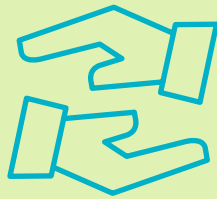
> **30** participantes de **19** empresas

> **16** horas de duración

> **Inversión de 1,6 M\$**

SELECCIÓN DE PROVEEDORES

Por su parte la selección de proveedores se realiza en cada una de las áreas usuaria de la compañía, siendo revisada por el área de compras con el fin de asegurar que se realizaron bajo los requisitos de la Política de Compras que exige un mínimo de cotizaciones dependiendo del monto y características de la compra, niveles de autorización con los que debe contar y el tipo de formalización a utilizar, dependiendo del servicio a contratar. Cuando el proveedor ya ha sido seleccionado y su formalización es a través de contrato se realiza una revisión legal, económica y financiera a sus representantes, directores, socios mayoritarios y cargos estratégicos. Posteriormente esta revisión se realiza una vez al año. Para ello se realizan las siguientes actividades: Evaluación Financiera, Evaluación Comercial y Evaluación Legal.



SEGUROS, CONTRATOS VIGENTES Y CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Los principales bienes y activos de AFP Capital tienen respectivos seguros los que se han contratado mediante licitaciones. También contamos con seguros para las personas y de responsabilidad civil (ver Anexo proveedores el listado completo).

En tanto, los principales contratos de prestación de servicios celebrados por la Sociedad, corresponden a contratos de recaudación de cotizaciones, contrato por custodia de títulos, arriendo de equipos, de procesamiento de datos y uso de licencia de programas, procesamiento y despacho mecanizado de correspondencia, contratos de publicidad y marketing, contratos de asesoría general, contrato de prestación de servicios administrativos y mantenimiento de equipos, contratos de prestación de servicios de comercialización de productos de ahorro previsual voluntario (Anexo Seguros y Licitaciones).





CREAMOS CAPACIDADES PARA EL DESARROLLO

Fomentando el conocimiento y abrimos caminos para el crecimiento a través de la generación de habilidades y competencias.



07

ENVEJECIMIENTO ACTIVO

Uno de los pilares de nuestra gestión vinculada al desarrollo social es el envejecimiento activo. Nos interesa impulsar las capacidades de las personas mayores y darles espacios y oportunidades para que se desempeñen como actores sociales activos. Tal como indica la Organización Mundial de la Salud (OMS), nos hacemos parte de la promoción del envejecimiento activo, que se define como el **proceso a través del cual se optimizan las oportunidades de bienestar físico, social y mental, con el objetivo de ampliar la esperanza de vida saludable, la productividad y la calidad de vida en la vejez.**

Durante el 2021 realizamos dos grandes iniciativas, las que se suman a la gestión en la dinámica pública sobre temáticas de mercado laboral, especificados en capítulo Aportamos al fortalecimiento de la institucionalidad:

Empleabilidad para personas mayores

En colaboración con el Centro Integral para el Envejecimiento Feliz (CIEF) de la Universidad de los Andes, realizamos una alianza que busca visibilizar las oportunidades de mejoras en el mercado laboral de las personas mayores en la búsqueda de empleo. En una primera fase, implementada durante el 2021, se diseñó, testeó y validó un instrumento que permite evaluar las competencias y preferencias motivacionales y laborales de las personas mayores.

Programa Inclusión de Pensionados

Este programa tiene como foco apoyar a aquellas personas que quieren postergar su edad de jubilación, que aún se sienten activas y, más importante aún, que sienten que tienen todavía mucho que aprender y entregar en el ámbito laboral. Las personas mayores pueden reintegrarse al mercado laboral siendo parte del equipo de servicios o de contact center, como ejecutivos de AFP Capital. Este plan está desarrollado en base a sus capacidades, por lo que se les permite trabajar en jornadas parciales y en sucursales ubicadas cerca de sus domicilios. El alcance de esta iniciativa se circunscribe a la Región Metropolitana y en 2021 benefició a 11 personas mayores que se integraron al equipo de AFP Capital.



COMPROMISO SOCIAL

TEMA MATERIAL

(103-1, 103-2, 103-3)

Desde sus inicios nuestra Compañía se ha concebido como una organización con capacidad movilizadora para contribuir a mejores escenarios y avanzar en una gestión integral que permita una transformación profunda del entorno. Por medio de la inversión social apoyamos iniciativas que contribuyan al bienestar de personas mayores y población más vulnerables.

Estamos convencidos que para lograr un mejor futuro se deben crear capacidades de desarrollo en las personas, no solamente en nuestros colaboradores sino en la sociedad. Dado el cambio etario de la población y las brechas actuales de las personas mayores, creemos firmemente en la necesidad de generar acciones e iniciativas que apunten a crear capacidades de desarrollo en ellos.



Durante el 2021 nuestras acciones se focalizaron en las alianzas con las que ya veníamos trabajando en años anteriores, manteniendo el formato remoto dado el contexto sanitario de la pandemia y el potencial de cobertura nacional. Se trabajó en forma más directa con las alianzas institucionales de manera de gestionar el conocimiento y apoyar el logro de los desafíos del año.

FORMACIÓN LABORAL

(IP24)

Con el objetivo de impulsar la capacitación, en 2021 seguimos trabajando en conjunto con Infocap, Instituto de Formación y Capacitación Popular, en una alianza que venimos desarrollando hace siete años, y cuyo propósito es formar y brindar capacitación técnica a hombres y mujeres en situación de vulnerabilidad social y laboral, aumentando así, la probabilidad de que accedan a nuevas fuentes de trabajo formal.

VOLUNTARIADO CORPORATIVO

(IP25)

El desarrollo de voluntariados corporativos también forma parte de nuestro compromiso social, para lo cual hemos ido integrando nuevas estrategias que incrementen el nivel de participación y entregue respuesta a las inquietudes solidarias de nuestros colaboradores. Lo anterior, con el objetivo de potenciar la oferta a nuestros actuales y nuevos voluntarios desde la generación de capacidades tanto de colaboradores como de beneficiarios.

De esta forma en 2021 desarrollamos el voluntariado corporativo a través de canales digitales y remotos aumentando el número de voluntarios de 5 a 21 y ampliando la cantidad de iniciativas, lo que nos permitió robustecer la oferta.

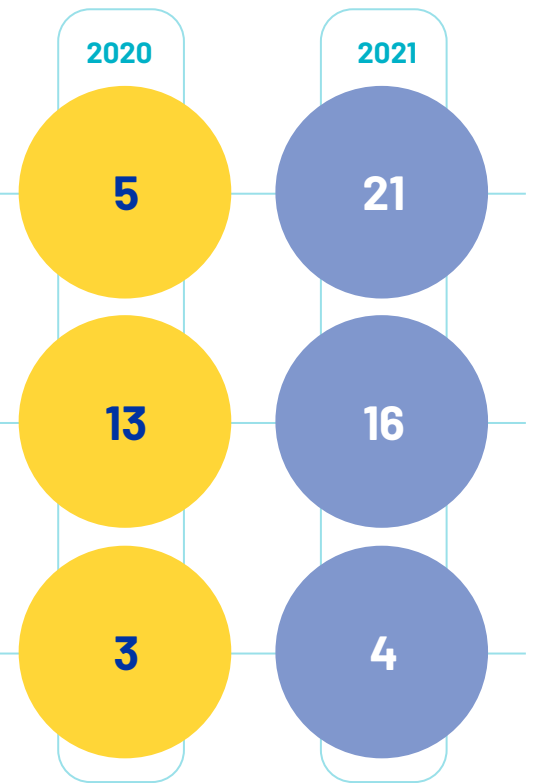
Indicadores Infocap

- > **12** cursos finalizados en 2021.
- > **240** estudiantes.
- > **147** de la Región Metropolitana.
- > **\$80.143.000** de inversión.

Temáticas de los cursos:

- > Herramientas Digitales
- > Manipulación de alimentos
- > Atención al Cliente
- > Pastelería
- > Paneles Fotovoltaicos

Nº Voluntarios AFP CAPITAL



Media de horas de voluntariado AFP Capital

Iniciativas de voluntariado AFP Capital



APORTAMOS AL FORTALECIMIENTO DE LA INSTITUCIONALIDAD

Participamos activamente en las dinámicas públicas
para aportar a la construcción de una mejor sociedad.



08

LIDERAZGO EN LA INDUSTRIA

(IP26)

TEMA MATERIAL

(103-1, 103-2, 103-3)

Los últimos años han estado marcados en Chile por un aumento en la intensidad del debate público y de las temáticas contingentes de interés para la ciudadanía, que se relacionan con el quehacer de nuestra compañía directa e indirectamente. Lo anterior, ha abierto una gama más amplia de demandas ciudadanas que requieren reflexión, investigación y acción para incidir sobre las temáticas atinentes del contexto nacional, y recoger aspectos claves para contribuir a una mejor sociedad.

Comprender los dolores, inquietudes e intereses de las personas nos permite estar conectados con nuestro entorno, ser parte del debate y conversar sobre el interés de la sociedad por las grandes temáticas que nos movilizan como compañía.

Para estar a la altura del debate, en el corto plazo buscamos consolidar nuestras alianzas y generar incidencia y reflexión, viendo siempre el camino hacia el futuro.



GUÍA DEL ABORDAJE AL ENVEJECIMIENTO EN LAS EMPRESAS

En el marco de nuestra participación en Grupo de Empresas Líderes por el ODS 8, trabajamos, en conjunto con otras empresas, en contribuir al cambio cultural hacia las personas mayores para promover la integración y envejecimiento activo, donde se inició la elaboración de una Guía del Abordaje al envejecimiento en las empresas, la cual contempla un catastro y levantamiento de buenas prácticas de las compañías que participan en esta mesa. Además, se realizó un webinar que permitió sensibilizar respecto a la mirada de las personas mayores.

PROYECTO EMPRESAS CON EXPERIENCIA

En colaboración con SeniorLab UC, trabajamos en la definición de un modelo de acompañamiento para la incorporación al mundo laboral de personas mayores de 60 años de la Región Metropolitana. Para ello, participamos de mesas de trabajo junto a otros actores del ecosistema de envejecimiento; asistimos a ciclos de encuentros en donde fuimos voceros teniendo la oportunidad de mostrar las diversas acciones que realizamos como compañía respecto a personas mayores; y desarrollamos entrevistas y cuestionarios de diagnósticos a nivel interno para conocer el estado actual y percepción de las personas mayores de 60.

ASOCIACIÓN GREMIAL DE AFP

Durante 2021 mantuvimos nuestra adhesión a la Asociación Gremial AFP. Estuvimos presente en la coordinación de estudios, proyectos y comunicaciones que permitieron generar material relevante para contribuir con mayor conocimiento sobre el sistema de pensiones a la ciudadanía, tomando en cuenta las temáticas de interés claves sobre el ahorro y pensiones en el contexto de la industria y nacional.



ALIANZAS Y ADHESIONES

(102-12, 102-13)



Red de PactoGlobal en Chile

Desde el 2018 somos miembros de la Red de Pacto Global en Chile. Como signatarios de la Red de Pacto Global en Chile, estamos presentes en la dirección del Grupo de Empresas Líderes del ODS 8 que apunta a promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos.



Asociación gremial de AFP

Participamos en la Asociación de AFP de Chile, la cual es una organización gremial que reúne a las sociedades Administradoras de Fondos de Pensiones, con el objetivo de buscar más y mejores soluciones para el sistema previsional.



Principios de Inversión Responsable (PRI)

En AFP Capital llevamos cuatro años considerando criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) en nuestros procesos de inversión. Para fortalecer nuestro compromiso, a finales de 2019 adherimos como signatarios de los Principios de Inversión Responsable, iniciativa organizada por Naciones Unidas, asumiendo que estos criterios son esenciales para resguardar los fondos previsionales y buscar la mejor rentabilidad en el largo plazo.



Mesa Público-Privada de Finanzas Verdes

Somos parte de la Mesa Público-Privada de Finanzas Verdes, cuyo objetivo es definir una agenda de diálogo y trabajo conjunto de largo plazo entre el gobierno, reguladores e instituciones del mercado financiero, para incorporar los riesgos y oportunidades del cambio climático en sus estrategias de negocio.



AIPEF Asociación Interamericana de Periodistas de Economía y Finanzas

Desde 2014 mantenemos una alianza de colaboración que busca capacitar y actualizar a los periodistas de economía y finanzas del país en temáticas previsionales, financieras, de mercado laboral e inversiones, entre otras.





ANTECEDENTES LEGALES



09

ESTRUCTURA DE PROPIEDAD Y SOCIETARIA

(IP29)

La sociedad administradora de Fondos de Pensiones Santa María S.A. hoy AFP Capital S.A. se constituyó por escritura pública de fecha 16 de enero de 1981, otorgada en la Notaría de Santiago de don Patricio Zaldívar Mackenna. Se inscribió a fojas 1371 bajo el número 757 en el Registro de Comercio del año 1981 del Conservador de Bienes Raíces de Santiago.

- 1 Por escritura pública de fecha 3 de abril de 1981, otorgada en la Notaría de Santiago de don Patricio Zaldívar Mackenna. Inscrita a fojas 6359 bajo el número 3440 en el Registro de Comercio del año 1981 del Conservador de Bienes Raíces de Santiago, se aumentó el capital social.
- 2 Por escritura pública de fecha 16 de abril de 1982, y de 13 de octubre de 1982, ambas otorgadas en la Notaría de Santiago de don Patricio Zaldívar Mackenna. Inscrita a fojas 20839 bajo el número 11808 en el Registro de Comercio del año 1982 del Conservador de Bienes Raíces de Santiago, se establecen series de acciones, se modifica el plazo de duración en el cargo de los directores y se adecuan los estatutos a los requerimientos de la ley 18.046.
- 3 Por escritura pública de fecha 13 de julio de 1984, otorgada en la Notaría de Santiago de don Patricio Zaldívar Mackenna. Inscrita a fojas 15107 bajo el número 8177 en el Registro de Comercio del año 1984 del Conservador de Bienes Raíces de Santiago, se disminuyó el capital social.
- 4 Por escritura pública de fecha 11 de julio de 1985, otorgada en la Notaría de Santiago de don Patricio Zaldívar Mackenna. Inscrita a fojas 10851 bajo el número 5578 del año 1985 en el Registro de Comercio del año 1981 del Conservador de Bienes Raíces de Santiago, se fijó texto refundido de los estatutos sociales.
- 5 Por escritura pública de fecha 2 de septiembre de 1994, otorgada en la Notaría de Santiago de don Patricio Zaldívar Mackenna. Inscrita a fojas 21828 bajo el número 17852 en el Registro de Comercio del año 1994 del Conservador de Bienes Raíces de Santiago, se amplió el objeto social y se aumentó el capital, lo que fue aprobado por la resolución N° E-99-94 del 29 de septiembre de 1994 de la Superintendencia de administradora de Fondos de Pensiones.
- 6 Por escritura pública de fecha 12 de marzo de 1997, otorgada en la Notaría de Santiago de don Patricio Zaldívar Mackenna. Inscrita a fojas 8497 bajo el número 6628 en el Registro de Comercio del año 1997 del Conservador de Bienes Raíces de Santiago, se aumentó el capital social.
- 7 Por resolución N°E-196-2008, de fecha 21 de marzo de 2008, de la Superintendencia de AFP, se aprobó reforma efectuada por escritura pública de fecha 28 de febrero de 2008, otorgada en la Notaría de Santiago de don Patricio Zaldívar Mackenna, inscrita a fojas 12009 bajo el número 8124 en el Registro de Comercio del año 2008 del Conservador de Bienes Raíces de Santiago. En virtud de la citada escritura se acordó la fusión y adquisición del 100% de las acciones de AFP Bansander S.A., aumentando su capital social, y cambiando su razón social a AFP Capital, A., la que fue aprobada por resolución n° E-197-2008 de fecha 01 de abril de 2008.

- 8 Por escritura pública de fecha 12 de mayo de 2010, otorgada en la Notaría de Santiago de don Humberto Santelices Narducci, inscrita a fojas 40772 bajo el número 28231 en el Registro de Comercio del año 2010 del Conservador de Bienes Raíces de Santiago, se reformaron los estatutos de AFP Capital en cuanto a que la Administración de la sociedad, corresponderá a un directorio compuesto por 7 directores titulares, y por 2 directores suplentes.
- 9 Por resolución N° E-230-2017, de fecha 2 de junio de 2017 de la Superintendencia de Pensiones se aprobó la reforma a los estatutos de AFP Capital S.A. efectuada por escritura pública de fecha 12 de mayo de 2017, otorgada en la Notaría de Humberto Santelices Narducci, inscrita a fojas 55431 número 29941 del año 2017 en el Registro de Comercio del Conservador de Bienes Raíces de Santiago.
- 10 Por escritura pública de fecha 11 de septiembre de 2018 y de fecha 3 de enero de 2019, ambas otorgadas en la Notaría de Santiago de don Germán Rousseau del Río, inscrita a fojas 26490 bajo el número 13591 del Registro de Comercio del año 2018 del Conservador de Bienes Raíces de Santiago, y aprobada por Resolución Exenta N°E-238-2019 de fecha 12 de marzo de 2019 de la Superintendencia de Pensiones, se reformaron los estatutos de AFP Capital en cuanto a que la Administración de la sociedad, corresponderá a un directorio compuesto por 5 directores titulares y 2 suplentes.

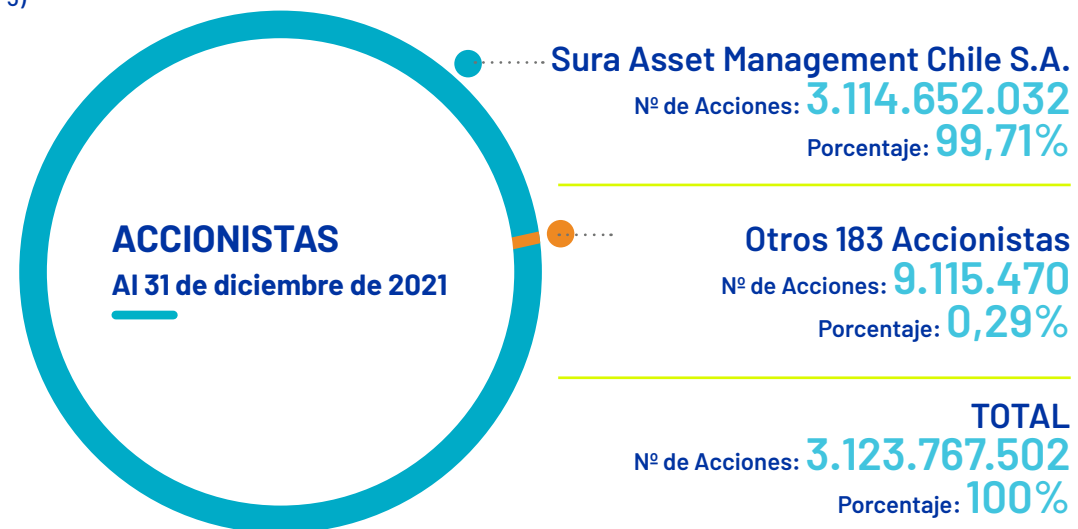


La Sociedad se constituyó con fecha 16 de enero de 1981



ACCIONISTAS, FILIALES Y COLIGADAS

(IP5)



El controlador de AFP Capital S.A. es SURA Asset Management Chile S.A. con un 99,71% de participación directa. Los principales accionistas de SURA Asset Management Chile S.A. son las empresas: Activos Estratégicos SURA A.M. Colombia S.A.S con un 0,00000003% y SURA Asset Management S.A. con un 99,99999997%, respectivamente.

12 MAYORES ACCIONISTAS

Nombre	Nº Acciones	Porcentaje
Sura Asset Management Chile S.A.	3.114.652.032	99,71%
Valores Security S.A. Corredora de Bolsa	439.788	0,01%
Canales Neira Enrique Alfonso	400.000	0,01%
BCI Corredora de Bolsa S.A.	314.013	0,01%
Santander Corredores de Bolsa Limitada	260.114	0,01%
Banchile Corredores de Bolsa S.A.	232.655	0,01%
Larraín Vial S.A. Corredora de Bolsa	184.100	0,01%
Badino Wittwer Nelson Ramón	120.000	0,00%
Itaú Corredores de Bolsa Limitada	117.184	0,00%
Cepeda Beratto María Isabel	100.000	0,00%
Fundación Obispo Francisco Gillmore	100.000	0,00%
Salas Cabezas Leonora Elena	100.000	0,00%
Otros	6.747.616	0,23%
Total	3.123.767.502	100,00%

DIVIDENDOS PAGADOS

Año	Dividendo	Fecha de Pago	Monto por Acción
2019	Nº 64	30/05/2019	15,10
2020	Nº 65	29/05/2020	8,36
2020	Nº 66	18/12/2020	27,22
2021	Nº 67	28/05/2021	5,7359
2021	Nº 68	21/12/2021	16,9667

PATRIMONIO Y UTILIDAD DISTRIBUIBLE

Las cuentas de Patrimonio de la sociedad a la fecha del Balance y después de su aprobación por parte de la Junta de Accionistas, quedarían constituidas de la siguiente manera.

PATRIMONIO

	AI 31/12/2021 (M\$)
Capital pagado	348.671.861
Sobrepeso en venta acciones propias y otras reservas	(13.983.134)
Reserva Futuros Dividendos	7.004.795
Utilidad del Ejercicio	73.164.253
Dividendo Provisorio	
Total Patrimonio	414.857.775

UTILIDAD DISTRIBUIBLE

	AI 31/12/2021 (M\$)
Utilidad del Ejercicio:	73.164.253
Más:	
Utilidades acumuladas	7.004.795
Menos:	
Dividendos Provisorios distribuidos:	
Utilidad Distribuible:	80.169.048
% de dividendos repartidos sobre Utilidad Distribuible:	88%
% de dividendos repartidos sobre Utilidad del Ejercicio:	72%

TRANSACCIONES DE ACCIONES

Periodo	Cantidad	Monto (\$)	Precio Medio (\$)
2019			
1º Trimestre	341.131	104.461.148	306,22
2º Trimestre	688.423	206.348.575	299,74
3º Trimestre	285.404	79.908.910	279,99
4º Trimestre	99.340	27.318.500	275,00
Total	1.414.298	418.037.133	
2020			
1º Trimestre	241.102	66.190.050	274,53
2º Trimestre	10.150	2.791.250	275,00
3º Trimestre	103.708	28.407.680	273,92
4º Trimestre	234.280	61.112.710	260,85
Total	589.240	158.501.690	
2021			
1º Trimestre	128.206	32.008.014	249,66
2º Trimestre	163.114	40.222.408	246,59
3º Trimestre	108.114	26.873.438	248,57
4º Trimestre	114.288	28.156.352	246,36
Total	513.722	127.260.212	



DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

(102-32, IP28)

La presente Memoria correspondiente al Ejercicio del año 2021 fue aprobada en sesión de Directorio de AFP Capital de fecha 16 de marzo de 2022, por los señores asistentes a dicha sesión, señores Juan Carlos Chomalí Acuña, Guillermo Ladislao Arthur Errázuriz, Germán Concha Zavala, María Magdalena Aninat Sahli, Catalina Mertz Kaiser, Rodrigo Amilcar Moreno Jeria y Armando Eduardo Holzapfel Herrera, quienes, conjuntamente con el Gerente General, Jaime Francisco Munita Valdivieso declaran bajo juramento que la información contenida en ella es veraz.

SÍNTESIS DE COMENTARIOS Y PROPOSICIONES DE LOS ACCIONISTAS

(IP31)

Durante 2021 no se formularon comentarios ni proposiciones por parte de los accionistas, relativas a la marcha de los negocios sociales.

VERIFICACIÓN

(102-56)

Con excepción de los Estados Financieros y sus correspondientes notas, el resto de la demás información contenida en la presente Memoria no ha sido auditada.

GRI

(102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54)

Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI, utilizando la Metodología para la Elaboración de Reportes de Sostenibilidad propuesta por Global Reporting Initiative (GRI). Comprende nuestro ejercicio anual de reportabilidad, abordando el periodo entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2021 y recogiendo los temas importantes que han sido priorizados por nuestros grupos de interés. El documento no cuenta con reexpresión de información o cambios significativos en relación a los temas materiales y su cobertura mencionados en el documento anterior (2020).



HECHOS ESENCIALES Y SANCIONES

HECHOS ESENCIALES

Durante el ejercicio, la sociedad comunicó los siguientes Hechos esenciales a la Comisión para el Mercado Financiero:

Con fecha 9 de abril de 2021: comunica citación a Junta Ordinaria de Accionistas y detalla las materias a tratar en la misma.

Con fecha 28 de abril de 2021 comunica los acuerdos adoptados en la Junta Ordinaria de Accionistas.

Con fecha 30 de abril de 2021: comunica, en específico, que la Junta Ordinaria de Accionistas acordó la distribución del dividendo definitivo N°67 de \$5.7539 por acción, por un total de \$17.973.845.830, monto que se pagará con cargo a la utilidad del ejercicio finalizado al 31 de diciembre del año 2020.

Con fecha 1 de octubre de 2021 comunica que, a contar de la misma fecha, don Hugo Leyton Recabal, entonces gerente de riesgos de la AFP, asume un nuevo rol corporativo al interior de Sura Chile, siendo reemplazado en sus funciones por doña Daniela Huerta Zurita, en su calidad de subgerenta de riesgo.

Con fecha 18 de noviembre de 2021 informa citación a Junta Extraordinaria de Accionistas para el día 17 de diciembre de 2021, con el fin de aprobar o rechazar una distribución de dividendos con cargo a utilidades retenidas.

Con fecha 20 de diciembre de 2021 informa los acuerdos adoptados en Junta Extraordinaria de Accionistas.

Con fecha 20 de diciembre de 2021 comunica, en específico, que la Junta Extraordinaria de Accionistas acordó la distribución del dividendo extraordinario N°68, equivalente a \$16.9667 por acción, monto que se pagará con cargo a las utilidades retenidas de ejercicios anteriores de la sociedad.

SANCIONES

Resolución 23, de 30 de septiembre de 2021, que cursó multa de 500 UF, por infracción al numeral x de la letra b) del número 2. del Capítulo III de la Letra D del Título I del Libro IV del Compendio de normas del sistema de pensiones, al generar un sobregiro consolidado de la cuenta Banco Inversiones Extranjeras de los Fondos de Pensiones Tipo A y B.

Resolución 28, de 27 de octubre de 2021, que cursó multa de 100 UF, por infringir lo dispuesto en el Libro III, Título V, Letra L, Capítulo IV, número 4., párrafo quinto, del Compendio de normas del sistema de pensiones al presentar atrasos en la transferencia de archivos mensuales hacia el Instituto de Previsión Social.





ANEXOS



TABLA GRI

(102-55)

INDICADOR	CONTENIDO	PILAR SOSTENIBILIDAD	NÚMERO DE PÁGINA	CAPÍTULO	PRINCIPIOS DE PACTO GLOBAL	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE
PERFIL DE LA EMPRESA						
102-1	Nombre de la organización		Contraportada	Contraportada		
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios		13	1		
102-3	Ubicación de la sede contra portada		Contraportada	Contraportada		
102-4	Ubicación de las operaciones		72	5		
102-5	Propiedad y forma jurídica		14	1		
102-6	Mercados servidos	Acompañamos tus decisiones	72 y 147	5 y Anexos		
102-7	Tamaño de la organización	Acompañamos tus decisiones	87	5		
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Acompañamos tus decisiones	87	5		
102-11	Principio o enfoque de precaución	Gobierno corporativo	63	4		
102-12	Iniciativas externas	Aportamos al Fortalecimiento de la Institucionalidad	126	8		17
102-13	Afiliación a asociaciones	Aportamos al Fortalecimiento de la Institucionalidad	126	8		17
ESTRATEGIA						
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones		6	1	10	
102-16	Valores, principios, Estándares y normas de conducta		20	2	1,2, 10	8
GOBIERNO CORPORATIVO						
102-18	Estructura de gobierno	Gobierno corporativo	50	4	1,2	
102-19	Delegación de autoridad	Gobierno corporativo	50	4		
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	Gobierno corporativo	50	4	1,2,6,7, 9, 10	
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales		32	2		
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno	Gobierno corporativo	50	4	10	
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	Gobierno corporativo	50	4		
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Gobierno corporativo	50	4		
102-25	Conflictos de interés	Gobierno corporativo	50	4	10	16
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y Sociales		32	2	10	
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad		136	9		
102-35	Política de Remuneración	Gobierno corporativo	53	4		
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS						
102-40	Lista de grupos de interés		28	2		
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	Acompañamos tus decisiones	97	5	3	8
102-42	Identificación y selección de grupos de interés		28	2		
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés		28	2		
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados		28	2		

INDICADOR	CONTENIDO	PILAR SOSTENIBILIDAD	NÚMERO DE PÁGINA	CAPÍTULO	PRINCIPIOS DE PACTO GLOBAL	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE
PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES						
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados		156	Anexos		
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema		32	2		
102-47	Lista de los temas materiales		32	2		
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe		Contraportada	Contraportada		
102-55	Índice de contenidos GRI		142	Anexos		
DESEMPEÑO ECONÓMICO						
103-1	Explicación del tema material y su cobertura		34	2		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes		34	2		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión		34	2		
IP1	Cifras destacables		35	2		
IP2	Filiales y Coligadas		36	2		
ADMINISTRADORA Y DISTRIBUCIÓN DE FONDOS DE PENSIONES						
IP3	Distribución Fondos		45	3		
IP4	Diversificación Fondos		46	3		
IP6	Fondos Administrados		44	3		
IP7	Rentabilidad Fondos de Pensiones		42	3		
TEMA MATERIAL - GESTIÓN ÉTICA Y COMPLIANCE						
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Gobierno corporativo	56	4		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Gobierno corporativo	56	4		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Gobierno corporativo	56	4		
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Gobierno corporativo	57	4	10	
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Gobierno corporativo	57 y 146	4 y Anexos	10	
IP8	Seguimiento Corrupción	Gobierno corporativo	57	4	10	
IP27	Seguros y Licitaciones		153	Anexos		
TEMA MATERIAL - PROTECCIÓN DE DATOS						
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Gobierno corporativo	60	4		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Gobierno corporativo	60	4		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Gobierno corporativo	60	4		
IP9	Ciberseguridad	Gobierno corporativo	61	4		
TEMA MATERIAL - GESTIÓN DE RIESGOS						
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Gobierno corporativo	62	4		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Gobierno corporativo	62	4		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Gobierno corporativo	62	4		
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	Gobierno corporativo	63	4	6,7, 10	
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Gobierno corporativo	63	4	10	
PUNTOS DE CONTACTO CLIENTES						
IP10	Clientes datos generales	Acompañamos tus decisiones	68	5		
IP11	Redes Sociales	Acompañamos tus decisiones	75	5		
IP12	Sucursal Inclusiva	Acompañamos tus decisiones	74	5	6	

INDICADOR	CONTENIDO	PILAR SOSTENIBILIDAD	NÚMERO DE PÁGINA	CAPÍTULO	PRINCIPIOS DE PACTO GLOBAL	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE
TEMA MATERIAL – CERCANÍA CON LOS CLIENTES						
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Acompañamos tus decisiones	76	5		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Acompañamos tus decisiones	76	5		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Acompañamos tus decisiones	76	5		
IP13	Satisfacción Clientes	Acompañamos tus decisiones	76	5		
TEMA MATERIAL – PREPARACIÓN PARA LA JUBILACIÓN						
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Acompañamos tus decisiones	78	5		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Acompañamos tus decisiones	78	5		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Acompañamos tus decisiones	78	5		
IP14	Beneficios otorgados	Acompañamos tus decisiones	81	5		
IP15	Gestión de pensionados	Acompañamos tus decisiones	79	5		
TEMA MATERIAL – EDUCACIÓN A LOS CLIENTES						
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Acompañamos tus decisiones	82	5		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Acompañamos tus decisiones	82	5		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Acompañamos tus decisiones	82	5		
IP16	Ahorro y educación financiera clientes	Acompañamos tus decisiones	83	5		4, 8, 17
IP17	Detalle Capital Play	Acompañamos tus decisiones	83	5		
TEMA MATERIAL – CUIDADO DE NUESTROS COLABORADORES						
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Acompañamos tus decisiones	84	5		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Acompañamos tus decisiones	84	5		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Acompañamos tus decisiones	84	5		
401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Acompañamos tus decisiones	85	5		8
401-3	Permiso parental	Acompañamos tus decisiones	85	5		8
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Acompañamos tus decisiones	86	5		8
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Acompañamos tus decisiones	86	5 y Anexos		8
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de Jubilación	Acompañamos tus decisiones	148	Anexos	6	
IP30	Contrato de seguro de invalidez y sobrevivencia	Acompañamos tus decisiones	154	Anexos		
TEMA MATERIAL – FORMACIÓN A COLABORADORES						
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Acompañamos tus decisiones	88	5		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Acompañamos tus decisiones	88	5		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Acompañamos tus decisiones	88	5		
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Acompañamos tus decisiones	90	5	6	4,8
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Acompañamos tus decisiones	90 y 150	5 y Anexos	6	4,8
DIVERSIDAD E INCLUSIÓN						
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Gobierno Corporativo y Acompañamos tus decisiones	51 y 92	4 y 5	1, 6	8
IP18	Brecha Salarial	Acompañamos tus decisiones	92	5	6	
TEMA MATERIAL – INNOVACIÓN Y DIGITALIZACIÓN						
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Acompañamos tus decisiones	98	5		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Acompañamos tus decisiones	98	5		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Acompañamos tus decisiones	98	5		
IP19	Programa innovación comunidades	Acompañamos tus decisiones	98	5		

INDICADOR	CONTENIDO	PILAR SOSTENIBILIDAD	NÚMERO DE PÁGINA	CAPÍTULO	PRINCIPIOS DE PACTO GLOBAL	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE
TEMA MATERIAL – INVERSIÓN SOSTENIBLE						
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Cuidamos los recursos	102	6		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Cuidamos los recursos	102	6		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Cuidamos los recursos	102	6		
IP20	Modelo de evaluación	Cuidamos los recursos	105	6	4, 5, 7, 8, 9, 10	8, 17
IP21	Bono verde y social	Cuidamos los recursos	107	6		8, 17
GESTIÓN AMBIENTAL						
302-1	Consumo energético dentro de la organización	Cuidamos los recursos	108	6	7,8,9	
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Cuidamos los recursos	108	6	7,8,9	
305-2	Emisiones directas de GEI (alcance 2)	Cuidamos los recursos	104	6	7,8,9	
305-3	Emisiones directas de GEI (alcance 3)	Cuidamos los recursos	108	6	7,8,9	
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	Cuidamos los recursos	108	6	7,8,9	
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	Cuidamos los recursos	108	6	7,8,9	
ABASTECIMIENTO SOSTENIBLE						
102-9	Cadena de suministro	Cuidamos los recursos	112	6	6	
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Cuidamos los recursos	112	6	6	
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Cuidamos los recursos	113	6		
IP22	Talleres proveedores	Cuidamos los recursos	113	6		
IP23	Relación con proveedores	Cuidamos los recursos	152	Anexos		
TEMA MATERIAL – COMPROMISO SOCIAL						
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Creamos capacidades Para el desarrollo	120	7		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Creamos capacidades Para el desarrollo	120	7		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Creamos capacidades Para el desarrollo	120	7		
IP24	Iniciativas y programas de Inversión Social	Creamos capacidades Para el desarrollo	121	7		4, 10, 17
IP25	Voluntariado corporativo	Creamos capacidades Para el desarrollo	121	7		4,10
TEMA MATERIAL – LIDERAZGO EN LA INDUSTRIA						
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Aportamos al Fortalecimiento de la Institucionalidad	124	8		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Aportamos al Fortalecimiento de la Institucionalidad	124	8		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Aportamos al Fortalecimiento de la Institucionalidad	124	8		
IP26	Iniciativas de Dinámica Pública	Aportamos al Fortalecimiento de la Institucionalidad	124	8		4,10,17
ANTECEDENTES LEGALES						
102-56	Verificación externa		136	9		
102-48	Reexpresión de la información		136	9		
102-49	Cambios en la elaboración del informe		136	9		
102-50	Periodo objeto del informe		136	9		
102-51	Fecha del último informe		136	9		
102-52	Ciclo de elaboración de informes		136	9		
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI		136	9		
IP28	Declaración de Responsabilidad		136	9		
IP29	Estructura de Propiedad y Societaria		130	9		
IP5	Accionistas, filiales y coligadas		132	9		
IP31	Síntesis de comentarios y proposiciones de los accionistas		136	9		

DETALLE REGISTRO DE INCIDENTES DE CORRUPCIÓN

CASOS DE CORRUPCIÓN CONFIRMADOS Y MEDIDAS TOMADAS

(205-3)

Tema	2020	2021
El número total y la naturaleza de los casos de corrupción confirmados.	0	0
El número total de casos confirmados en los que se haya despedido a algún empleado por corrupción o se hayan tomado medidas disciplinarias al respecto.	0	0
El número total de casos confirmados en los que se hayan rescindido o no se hayan renovado contratos con socios de negocio por infracciones relacionadas con la corrupción.	0	0
Los casos jurídicos públicos relacionados con la corrupción interpuestos contra la organización o sus empleados durante el periodo objeto del informe y los resultados de esos casos.	0	0

DETALLE SUCURSALES

MERCADOS SERVIDOS

(102-6)

Sucursal	Dirección	Teléfono	Jefe de Local
Arica	7 De Junio 266	58 - 2230327	Jairo Jachura Chavez
Iquique	Tarapacá 440	57 - 2421246	Yilian Rojas Toro
Calama	Sotomayor 1840	55 - 2310285	Jorge Molina Jorquera
Antofagasta	Avenida San Martin 2514	55 - 2695311	Cristina Yáñez Espinoza
Copiapó	Atacama 805	53 - 2210757	Mario Vega Andrade
Vallenar	Arturo Prat 917	2 - 29152864	Jael Córdova Moraga
Illapel	Vicuña Mackenna 104 C	53-2521664	Iván Garrido Salgado
La Serena	Avenida Estadio 1680	51 - 2339210	Victor Olivares Pastenes
Viña del Mar	Uno Poniente 509	2 - 29152817	Claudio Lastra Villagra
Valparaíso	Avenida Errazuriz 799 Local-108	32 - 2137803	Jacqueline Villanueva Mora
La Calera	Zenteno 203	33 - 2229667	Maria Antonieta Trincado Pendola
Isla de Pascua	Avenida Pont S/N, Esquina Atamu Tekena	32 - 2100513	Viviana Correa Muñoz
Los Andes	Tres Carrera 402	34 - 2405832	Claudia Mellado Carreño
San Felipe	Santo Domingo 99-A	34 - 2512201	Nicole Herrera Diaz
San Antonio	Gregorio Mira 285, Local 2	35 - 2214956	María Loreto Álvarez Palominos
Rancagua	Oficial Jose Manuel Astorga 159	72 - 2353935	Soraya Escobar Briones
Curicó	Carmen 459	75 - 2316310	Ingrid Pérez Silva
Talca	Dos Oriente 1124	71 - 2211124	Mario Arévalo Alarcón
Chillán	Libertad 827	42 - 2216265	Patricio Madariaga Faúndez
Concepción	Avenida Arturo Prat 390 Locales 3 y 4	41 - 2667544	Roberto Concha Maldifassi
Talcahuano	Cristobal Colon 475	2 - 29154061	Paola Bilbao Meza
Los Angeles	Avenida Alemania 258, Local 1	43 - 2314580	Ester Torres Luengo
Temuco	Avenida Arturo Prat 847, Of 103	45- 2379201	Katiuska Espinoza Sepúlveda
Valdivia	Lautaro 185	63 - 2261918	Eliud Carrasco Saez
Osorno	Bernardo O'Higgins 535	64 - 2311219	Claudia Hott Rosas
Puerto Montt	Anibal Pinto 200	65 - 2491852	Daniel Noriega Azócar
Castro	Los Carrera 483	65 - 2497001	Carmen Luz García Peschke
Coyhaique	Carlos Condell 7	67 - 2253180	Víctor Taruman Avendaño
Punta Arenas	21 de Mayo 1199, esquina Errazuriz	61 - 2227470	Gustavo Manzo Cuevas
Providencia	Las Bellotas 273	2 - 29151564	Constanza Valenzuela Figueroa
Nuñoa	Irrarázaval 4568 Local 1-A	2 - 29151150	Bernardo Ubeda Leiva
Las Condes	San Sebastian 2787, Local 105	2 - 29151631	María Loreto Rojas
San Bernardo	Bulnes 493	2 - 29151159	Carlos Navarro Vergara
Maipú	Monumento 2088	2 - 29151166	Jessica Valdivia Garnham
La Florida	Av. Américo Vespucio, esquina Calle Nueva, Local 1, La Florida	2 - 29158231	María Francisca Zuñiga Betancur
Santiago Centro	Miraflores 222	2 - 29151315	Jorge Aránguiz Torres
Apoquindo	Apoquindo 4820	2 - 29153669	Maribel Soto Hinojosa

DETALLE COLABORADORES

OBLIGACIONES DEL PLAN DE BENEFICIOS DEFINIDOS Y OTROS PLANES DE JUBILACIÓN

(201-3)

Tema	Valores (CLP)			Participación Aporte Empresas vs Empleados	
	Aporte Empresa	Aporte Colaboradores	Total	% Aporte Empresa	% Aporte Colaboradores
AFP	469.486.768	2.277.891.439	2.747.378.207	17%	83%
ISAPRE	-	1.778.744.684	1.778.744.684	0%	100%
Seguro de Cesantía	523.283.228	99.359.265	622.642.493	84%	16%
Mutual	261.948.939	-	261.948.939	100%	0%
Total	1.254.718.935	4.155.995.388	5.410.714.323	23%	77%

NUEVAS CONTRATACIONES DE EMPLEADOS Y ROTACIÓN DE PERSONAL

(401-1)

Edad	Comité Ejecutivo						Total
	< 30		30 - 50		> 50		
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	
Total Dotación	0	0	0	0	0	1	1
Total Egresos	0	0	0	0	0	0	0
Total Ingresos	0	0	0	0	0	0	0
Tasa de Rotación	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Tasa de Nuevas Contrataciones	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Edad	Comité Gerencial						Total
	< 30		30 - 50		> 50		
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	
Total Dotación	0	0	5	15	1	5	26
Total Egresos	0	0	0	0	0	1	1
Total Ingresos	0	0	0	0	0	0	0
Tasa de Rotación	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	18,8%	3,8%
Tasa de Nuevas Contrataciones	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Edad	Líderes						Total
	< 30		30 - 50		> 50		
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	
Total Dotación	2	0	57	54	20	14	148
Total Egresos	1	0	6	10	4	1	22
Total Ingresos	0	0	0	2	0	0	2
Tasa de Rotación	41,2%	0,0%	10,5%	18,7%	19,6%	7,1%	14,9%
Tasa de Nuevas Contrataciones	0,0%	0,0%	0,0%	3,7%	0,0%	0,0%	1,4%

Edad	Personal administrativo						Total
	< 30		30 - 50		> 50		
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	
Total Dotación	18	31	54	68	6	18	194
Total Egresos	4	12	9	15	1	1	42
Total Ingresos	6	20	5	5	1	2	39
Tasa de Rotación	22,5%	38,5%	16,8%	22,2%	17,1%	5,5%	21,6%
Tasa de Nuevas Contrataciones	33,8%	64,2%	9,3%	7,4%	17,1%	11,0%	20,1%

Edad	Personal ventas						Total
	< 30		30 - 50		> 50		
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	
Total Dotación	25	10	338	130	180	107	790
Total Egresos	12	3	103	41	45	18	222
Total Ingresos	18	4	42	16	12	2	94
Tasa de Rotación	48,2%	28,8%	30,4%	31,5%	25,0%	16,8%	28,1%
Tasa de Nuevas Contrataciones	72,2%	38,4%	12,4%	12,3%	6,7%	1,9%	11,9%

PROGRAMAS PARA MEJORAR LAS APTITUDES DE LOS EMPLEADOS Y PROGRAMAS DE AYUDA A LA TRANSICIÓN

(404-2)

Tipo de programa	Nombre del programa	Cantidad de participantes	Descripción
Programas de Beca -Magister	Maestría en Customer Experience - Magister en Data Science - Magister en Derecho Internacional, Inversiones y Comercio - Magister de Planificación y Control Gestión - LLM con un dual Degree	5	Este programa apunta a potenciar el desarrollo y crecimiento profesional de los colaboradores, a través de un apoyo económico, facilitando el acceso a estudios de nivel superior o de especialización. La beca consiste en el reembolso del 50% del arancel anual del programa seleccionado anteriormente por cada colaborador.
Programas de Beca- Diplomados	Certificación en Diseño de Experiencias y Servicios - Diplomado en Coaching Estratégico para líderes en Organizaciones - certificación en diseño de experiencias y servicios - Diplomado de Tendencias en la gestión de personas: Impulsando la transformación - Diplomado en Gestión para la Transformación Digital - Diploma en Arquitectura de la Información y Experiencia de Usuario 2021 - Diplomado en Estadística, mención Métodos Estadísticos - Diplomado en Implementación de Sistemas de Gobierno y Gestión de Ciberseguridad / Diplomado en Auditoría a la Ciberseguridad	8	El programa se apertura una vez al año, e involucra a todas las unidades de negocio de SURA Chile, e invita a postular a todos los colaboradores con contrato de trabajo indefinido y que cumplan con todas las condiciones que se establecen en la Política Corporativa Becas. Cada postulación es revisada por un Comité Evaluador en un proceso formal.
Programas de Beca - Otros estudios	Técnico en Administración de empresas mención finanzas - Derecho - Ingeniería en administración de empresas mención control de gestión - Procurement: Estratégico y Digital - Ingeniería en Finanzas - Contador Auditor - Ingeniera en Control de Gestión - Ingeniería en Informática - Administración de empresas mención marketing y control de gestión comercial	17	
Otros tipos de programas	Curso de Ciberseguridad y Seguridad de la Información	807	Curso anual que apunta a reforzar el conocimiento entorno a conductas y comportamientos que protejan nuestra seguridad cibernética.
	Curso de Ética	883	Este curso anual buscar la comprensión y el reconocimiento de la importancia del actuar ético en el bienestar de nuestra Compañía.
	Comunidades	32	Programa que apunta a generar espacios de aprendizaje social y democratización del conocimiento de temas definidos por la compañía como relevantes: agilidad, innovación, científicos ciudadanos, robotización y automatización de procesos, y diseño y experiencia de usuario. El objetivo que buscar este programa es habilitar a colaboradores en dichos conocimientos, y generar en ellos un rol amplificador en sus respectivas áreas y procesos.
	Malla AFP	1175	Programa de capacitación dirigido a las fuerzas de ventas Comercial AFP, que tiene por objetivo entregar conocimientos técnicos y de habilidades para mejorar el desempeño comercial y la asesoría, en línea con los objetivos del negocio, empoderando y acompañando a los ejecutivos previsionales.
	Inducción Comercial AFP	116	Viaje inicial que se entrega a cada colaborador que se integra a la compañía. Brinda información esencial y necesaria de la empresa: su historia, su propósito, aspiraciones, organigrama y contenido mandatorio referido a cumplimiento y ciberseguridad, además de contenido relacionado con la oferta de valor comercial previsional. Es un primer acercamiento y contextualización de los temas más relevantes que el nuevo ingreso debe conocer en su inicio profesional en la compañía. Este programa se ejecuta de manera asincrónica a través de Talentum.

Tipo de programa	Nombre del programa	Cantidad de participantes	Descripción
Otros tipos de programas	Malla Certificación Servicio AFP	274	Este programa buscar entregar contenidos esenciales, declarados a la SP por el canal, en un formato virtual, micro-learning y de autogestión, a través de Talentum. Además de complementarse con un taller de habilidades de manejo de situaciones complejas.
	Inglés	16	Programa focalizado de entrenamiento del idioma, orientado a aquellos colaboradores que por su cargo y funciones requieren manejo fluido de inglés, tanto oral como escrito. Además, de las clases individuales a miembros del Comité Ejecutivo y algunos integrantes del Comité Gerencial, se entrega un programa de entrenamiento para proyectos corporativos específicos: Aladdin y Pershing.
	Circular 1051	43	Se facilitan las herramientas para la correcta preparación y rendición de la prueba de la Superintendencia de Pensiones, que habilita al colaborador o postulante a realizar funciones de ejecutivo o asesor previsional.
	Inducción AACC	74	Viaje inicial que se entrega a cada colaborador que se integra a la compañía. Brinda información esencial y necesaria de la empresa: su historia, su propósito, aspiraciones, organigrama y contenido mandatorio referido a cumplimiento y ciberseguridad. Es un primer acercamiento y contextualización de los temas más relevantes que el nuevo ingreso debe conocer en su inicio profesional en la compañía. Este programa se ejecuta de manera asincrónica a través de Talentum.
	Asesoría y venta remota	470	Taller de entregar tips que ayuden y acompañen la gestión comercial de los ejecutivos en el modelo híbrido de trabajo.
	PAD Comercial	50	Programa de liderazgo comercial cuyo objetivo es habilitar un estilo de liderazgo que como compañía buscamos promover, aumentar la sensibilidad respecto al entorno, ganando en conciencia de los fenómenos sociales que hoy ocurren en Latinoamérica y que impactan a nuestro negocio. Adicionalmente, se busca la promoción de los valores y competencias corporativas a través de dinámicas experienciales y se invita a la reflexión sobre la construcción de futuros.
	Crehana	98	Plataforma de micro-learning asincrónica que permita entregar y entrenar capacidades y conocimientos habilitadores que como compañía queremos promover.
	Gestión de Riesgos	832	Curso anual que apunta a reconocer la importancia de gestionar los riesgos y su posible impacto para la Compañía y colaboradores.
	Programa de Talentos	15	En SURA Asset Management Chile buscamos identificar y transformar a aquellos colaboradores con alto potencial de desarrollo en agentes de cambio relevantes para enfrentar los actuales y futuros desafíos de la compañía, acelerando el desarrollo de las personas mediante formación, reconversión de capacidades y acciones de autoconocimiento.
	Coaching	16	Acompañamiento individual a líderes y Talentos, a cargo de un consultor externo especializado, para potenciar sus habilidades y competencias requeridas para enfrentar los desafíos del respectivo rol.
Programa de Liderazgo	71	Programa, cuyo objetivo es entregar a líderes herramientas y contenidos que faciliten la gestión de equipos en ambiente híbrido, habilitando competencias y habilidades para acompañar la transformación de la compañía, y potenciando estilos de liderazgos conscientes e inclusivos.	

DETALLE DE PROVEEDORES

RELACIÓN CON PROVEEDORES

(IP23)

96.929.390-0	Servicios de Administración Previsional S.A.	Asesoramiento empresarial y en materia de gestión
83.628.100-4	Sonda S.A.	Empresas de servicios integrales de informática
	Black Rock Financial Management	Gestión de Inversiones
76.140.811-9	Rentas Inmobiliaria S.A.	Arriendo de inmuebles amoblados o con equipos y maquinarias
92.040.000-0	IBM de Chile S.A.C.	Consultoría de informática y de gestión de instalaciones
77.886.980-2	Asesorías Computacionales Rayú Limitada	Servicios de reclutamiento de personal
96.616.770-K	Ingeniería Informática Kibernum S.A.	Servicios de reclutamiento de personal
96.549.050-7	Seguros de Vida Sura S.A.	Seguros de Vida
76.263.414-7	Seguros de Vida Suramericana S.A.	Seguros de Vida
77.346.355-7	Kyndryl Chile SPA	Consultoría de informática y de gestión de instalaciones
96.937.270-3	Eulen Chile S.A.	Aseo
65.145.662-2	Fundación de Administración de Comisiones Médicas	Fundaciones y Corporaciones
96.666.140-2	Depósito Central de Valores S.A.	Otras actividades auxiliares de la intermediación financiera
76.079.246-2	Omnicom Media Group Chile S.A.	Publicidad
76.308.372-1	Cleverit SPA	Consultoría de informática y de gestión de instalaciones
	Google LLC	Redes y Medios Sociales
76.086.563-K	Edgy S.A.	Publicidad
77.165.540-8	Sociedad de Servicios y Capacitación en Seguridad Integral Limitada	Seguridad
96.656.410-5	Bice Vida Compañía de Seguros S.A.	Seguros de Vida
	Facebook Ireland Limited	Redes y Medios Sociales

DETALLE DE SEGUROS Y LICITACIONES

SEGUROS Y LICITACIONES

(IP27)

Tipo de Seguro	Compañía Aseguradora	Monto Asegurado
2 vehículos Cubre los daños y robo que sufra el vehículo y los daños que este cause este a terceros.	BCI Seguros Generales S.A.	UF 7.400
Asiento de Pasajeros Cubre accidentes, incapacidad o víctimas fatales gastos médicos, de los pasajeros.	Southbridge Insurance Company	UF 4.000
Todo Riesgo Político Seguro contra huelga, desorden popular, sabotaje de las sucursales de AFP a nivel nacional.	Seguros Generales Suramericana S.A.	UF 150.000
Todo Riesgo Contenido Seguro contra incendio, sismo, robo y adicionales de los contenidos de las sucursales de AFP a nivel nacional.	Seguros Generales Suramericana S.A.	UF 227.910
Todo Riesgo Edificio Seguro contra incendio, sismo, robo y adicionales de la infraestructura de las sucursales de AFP a nivel nacional.	Seguros Generales Suramericana S.A.	UF 423.786
Terrorismo Cubre los daños a la propiedad que son consecuencia directa de un acto terrorista.	Seguros Generales Suramericana S.A.	UF 1.156.657
Equipo Electrónico Cubre los daños a consecuencia de sismo, incendio y robo de equipos móviles o fijos.	Seguros Generales Suramericana S.A.	UF 223.093
Fidelidad funcionaria Cubre la pérdida de activos y bienes por culpa de robo, fraude, pérdida o daños físicos, que cometan los colaboradores.	Orion Seguros Generales S.A.	UF 20.000
Fianza Seguro de garantía, para el uso y/o administración de Fondos Fiscales, en caso de incumplir con lo establecido, cubre lo obligado.	HDI Seguros S.A.	2 años de sueldo base (4 asegurados)
Responsabilidad Civil General (local) Cubre las indemnizaciones a las que el Asegurado, se vea obligado civilmente a pagar, producto de un accidente, que cause la muerte o invalidez de terceros y que ocurran dentro de las dependencias.	Southbridge Insurance Company	US\$ 1.000.000
Responsabilidad Civil Global Bancario y Crimen por Computadora - BBB (regional) Cubre Actos Dolosos, Pérdidas ocasionadas y causadas directa y exclusivamente por los actos deshonestos o fraudulentos, ya sea individualmente o en colusión con terceros, con la finalidad de causar una pérdida u obtener una ganancia financiera personal ilícita.	Seguros Generales Suramericana S.A.	US\$ 20.000.000
Responsabilidad Civil Directores y Ejecutivos - D&O (regional) Cubre las posibles reclamaciones contra directivos, altos cargos y consejeros, frente a las responsabilidades, la falta de claridad, derivadas del desempeño de su actividad.	Seguros Generales Suramericana S.A.	US\$ 5.000.000
Responsabilidad Civil Profesional para Instituciones Financieras y Asesores de Inversión - FIPI-IMI (regional) Cubre en el caso, donde puedan existir demandas de responsabilidad profesional, transfiriendo el riesgo por error u omisión de carácter negligente, imprudente u otro, del pago al mercado asegurador.	Seguros Generales Suramericana S.A.	US\$ 20.000.000
Ciberseguridad Cubre los riesgos generados por un ciberataque, robo de información y protección reputacional.	Seguros Generales Suramericana S.A.	US\$ 4.000.000

CONTRATO DE SEGURO DE INVALIDEZ Y SOBREVIVENCIA

(IP30)

A

Primera licitación:

Período 01.07.2009 al 30.06.2010 (1 año).

Las Compañías adjudicatarias son: La Interamericana Seguros de Vida S.A., Compañía de Seguros de Vida Cámara S.A, Chilena Consolidada Seguros de Vida S.A., BBVA Seguros de Vida S.A. y Ohio National Seguros de Vida S.A.

B

Segunda licitación:

Período 01.07.2010 al 30.06.2012 (2 años).

Las Compañías adjudicatarias son: Ohio National Seguros de Vida S.A., Banchile Seguros de Vida S.A., Euroamérica Seguros de Vida S.A., Compañía de Seguros de Vida Cruz del Sur S.A., Seguros de Vida Security Previsión S.A., Compañía de Seguros de Vida Cámara S.A., BBVA Seguros de Vida S.A., Compañía de Seguros Rigel S.A., La Interamericana Seguros de Vida S.A.

C

Tercera licitación:

Período 01.07.2012 al 30.06.2014 (2 años).

Las Compañías adjudicatarias son: Chilena Consolidada Seguros de Vida S.A., Seguros de Vida Security Previsión S.A., CN Life S.A., Compañía de Seguros BiceVida S.A., Penta Vida Compañías de Seguros.

D

Cuarta licitación:

Período 01.07.2014 al 30.06.2016 (2 años).

Las Compañías adjudicatarias son: BBVA Seguros de Vida S.A, Compañía de Seguros BiceVida S.A., Compañía de Seguros de Vida Cámara S.A., CN Life S.A., Penta Vida Compañías de Seguros, Compañía de Seguros Rigel S.A.

E

Quinta licitación:

Período 01.07.2016 al 30.06.2018 (2 años). Las Compañías adjudicatarias son: Chilena Consolidada Seguros de Vida S.A, Ohio National Seguros de Vida, Seguros de Vida Security Previsión S.A., CN Life S.A, Compañía de Seguros BiceVida S.A, Penta Vida Compañías de Seguros.

F

Sexta licitación:

Período 01.07.2018 al 30.06.2020 (2 años). Las Compañías adjudicatarias son: Chilena Consolidada Seguros de Vida S.A, Ohio National Seguros de Vida, Compañía de Seguros Rigel S.A, CN Life S.A, BTG Pactual Chile S.A., Penta Vida Compañías de Seguros.

G

Séptima licitación:

Período 01.07.2020 al 30.06.2022 (2 años). Las Compañías adjudicatarias son: Ohio National Seguros de Vida y Compañía de Seguros de Vida Consorcio Nacional de Seguros.

Período 01.07.2020 al 30.06.2021 (1 año). Las Compañías adjudicatarias son: Compañía de Seguros de Vida Cámara, Ohio National Seguros de Vida, Compañía de Seguros de Vida Consorcio Nacional de Seguros, Rigel Seguros de Vida, Compañía de Seguros Confuturo, Save BCJ Compañía de Seguros de Vida, Euroamerica Seguros de Vida, CN Life Compañía de Seguros de Vida y 4 Life Seguros de Vida.



ESTADOS FINANCIEROS

(102-45)

Los invitamos a ver los Estados Financieros de AFP Capital y Estados Financieros de los Fondos de Pensiones que están disponibles en el sitio web de AFP Capital haciendo [click aquí](#) y los Estados Financieros de las Coligadas a continuación.



Información Financiera resumida de Coligadas al 31 de diciembre de 2021

	Inversiones DCV S.A.	Servicios de Administración Previsional S.A.	Sociedad Administradora de Fondos de Cesantía de Chile II S.A.	Total Coligadas
	MS	MS	MS	MS
ACTIVOS				
Corrientes de coligadas	369.532	17.379.406	19.907.916	37.656.854
No Corrientes de coligadas	6.285.580	8.432.261	4.820.462	19.538.303
Total activos de coligadas	6.655.112	25.811.667	24.728.378	57.195.157
PASIVOS				
Corrientes de coligadas	285.828	15.894.110	7.865.251	24.045.189
No Corrientes de coligadas	6.369.284	9.917.557	16.863.127	33.149.968
Total de filiales	6.655.112	25.811.667	24.728.378	57.195.157
Suma de ingresos ordinarios de coligadas	1.211.373	30.230.026	41.103.569	72.544.968
Suma de los gastos ordinarios de coligadas	(9.372)	(17.403.113)	(33.040.666)	(50.453.151)
Suma de la ganancia (pérdida) neta de coligadas	1.202.001	12.826.913	8.062.903	22.091.817

Patrimonio Neto Resumido de Coligadas al 31 de diciembre de 2021

	Inversiones DCV S.A.	Servicios de Administración Previsional S.A.	Sociedad Administradora de Fondos de Cesantía de Chile II S.A.	Total Coligadas
	MS	MS	MS	MS
Capital	914.233	7.271.053	5.458.904	13.644.190
Otras Reservas	(22.921)	-	(1.133.764)	(1.156.685)
Resultados Acumulados	5.477.972	2.565.383	8.062.903	16.106.258
Patrimonio Neto	6.369.284	9.836.436	12.388.043	28.593.763

Flujo de Efectivo Resumido de Coligadas al 31 de diciembre de 2021

	Inversiones DCV S.A.	Servicios de Administración Previsional S.A.	Sociedad Administradora de Fondos de Cesantía de Chile II S.A.	Total Coligadas
	MS	MS	MS	MS
Flujos de efectivo netos de (utilizados en) actividades de operación	(305.286)	14.016.777	5.027.807	18.739.298
Flujos de efectivo netos de (utilizados en) actividades de inversión	-	(1.230.848)	3.116.796	1.885.948
Flujos de efectivo netos de (utilizados en) actividades de financiamiento	-	(12.470.052)	(8.429.118)	(20.899.170)
Incremento (decremento) neto en efectivo y equivalentes al efectivo	(305.286)	315.877	(284.515)	(273.924)
Efectivo y equivalentes al efectivo al inicio del año	312.466	3.799.655	525.908	4.638.029
Efectivo y equivalentes al efectivo al final del año	7.180	4.115.532	241.393	4.364.105

HECHOS RELEVANTES

Inversiones DCV S.A.

La Sociedad al 31 de diciembre de 2021, no presenta hechos relevantes.

Servicios de Administración Previsional S.A.

La Sociedad no se tiene conocimiento de hechos posteriores al 31 de diciembre de 2021 y hasta la fecha de emisión de los presentes estados financieros, que a juicio de la Administración pudiesen afectar significativamente la interpretación de los mismos.

Sociedad Administradora de Fondos de Cesantía de Chile II S.A.

Año 2021

- **Oficio Reservado N°2.231 de la Superintendencia de Pensiones**

Con Mediante Oficio Reservado N°2.231 de fecha 22 de enero de 2021, la Superintendencia de Pensiones informó a la compañía que a contar de la fecha de recepción del mencionado Oficio, esto es, el 25 de enero de 2021, se deja sin efecto la instrucción dada mediante Oficio Reservado N°7.656 de fecha 20 de abril de 2020.

Mediante el Oficio del organismo fiscalizador que se deja sin efecto, se instruyó a la Sociedad Administradora abstenerse de efectuar cualquier egreso de recursos no operacionales con el objeto de no afectar su funcionamiento. En tal sentido, debía abstenerse de efectuar pagos de dividendos, préstamos a empresas relacionadas y/o cualquier otro egreso no operacional, salvo que contase con la autorización expresa de este Organismo Regulador.

- **Ley N°21.312**

Con fecha 15 de febrero de 2021 fue publicada en el Diario Oficial la Ley N°21.312 que extiende la vigencia de los beneficios establecidos en las leyes N°21.227 y N°21.263.

El texto legal establece: (i) Extender el Título I de la ley N°21.227 hasta por nueve meses más, esto es, hasta el 6 de diciembre del año 2021. Este Título regula la suspensión de los efectos del contrato de trabajo, tanto en el caso de acto de autoridad competente, como en los casos en que existe acuerdo entre trabajador y empleador, a través de los pactos de suspensión temporal; (ii) Extender la vigencia de ley N°21.263, respecto de los beneficios y prestaciones otorgados por la ley N°19.728, hasta por nueve meses más, esto es, hasta el 6 de diciembre de 2021; (iii) Extender hasta el mes de enero de 2022 el plazo máximo del que disponen la Superintendencia de Pensiones y la Dirección de Presupuestos, para emitir un estudio para determinar el eventual derecho de la Sociedad Administradora de Fondos de Cesantía a percibir una retribución adicional, según lo dispuesto en el artículo 9 de la ley N°21.263.

- **Acuerdo de Término y Finiquito de Contratos**

Por instrumento privado de fecha 22 de febrero de 2021, la sociedad (AFC Chile), NTT Data FA Insurance Systems Pte. Ltd. (NDFS) y Everis Chile S.A. (Everis) suscribieron un acuerdo de término y finiquito de los siguientes contratos: (i) Contrato de licencia denominado Software Licensing & Services Agreement de fecha 3 de agosto de 2018, celebrado con NDFS con el objeto de adquirir una licencia de uso de su software FirstLife y ciertos servicios de habilitación del mismo; y, (ii) Contrato de Prestación de Servicios de Renovación Tecnológica de fecha 31 de agosto de 2018, celebrado con Everis, para la implementación del software FirstLife de NDFS en AFC Chile. Como parte del acuerdo, NDFS pagó a AFC Chile la suma bruta, única y total de USD 1.073.000 dentro del plazo establecido en el acuerdo de término y finiquito. En virtud de lo anterior, AFC Chile, Everis y NDFS se otorgaron recíprocamente el más amplio, total, incondicional e irrevocable finiquito respecto de todos los derechos, obligaciones, perjuicios y/o responsabilidades de naturaleza pecuniaria, no pecuniaria y, en general, de cualquiera otra índole, que surgieron o pudieron surgir con ocasión de la negociación, existencia, ejecución, interpretación y terminación de los Contratos antes referidos, renunciando a cualquier acción, derecho o pretensión, de toda naturaleza y sin excepción, que exista o que pudiere llegar a existir respecto de los mismos.

- **Nombramiento de Gerente de Tecnología e Información**

El Directorio de la sociedad, en el curso de su 102ª sesión ordinaria celebrada con fecha 30 de marzo, aprobó el nombramiento de don Gianfranco Pierattini Gutiérrez como Gerente de Tecnología e Información a contar de dicha fecha.

- **Junta Extraordinaria de Accionistas**

Con fecha 4 de junio de 2021 y con la asistencia de la totalidad de sus accionistas, se celebró la Duodécima Junta Extraordinaria de Accionistas de la sociedad, en el curso de la cual se adoptaron por la unanimidad de la acciones representadas en ella, los siguientes acuerdos: (i) Aprobar la Memoria, el Balance y los estados y demostraciones financieras de la sociedad, correspondientes al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2020; (ii) Aprobar la Política de Dividendos de la compañía, consistente en repartir el 100% de las utilidades líquidas que arrojen los estados financieros anuales de la sociedad, si sus necesidades de caja y financiamiento, y su sostenibilidad lo permitieren. Si la Sociedad tuviera pérdidas acumuladas, las utilidades del ejercicio se destinarán primeramente a absorberlas. Si hubiere pérdidas de un ejercicio, estas serán absorbidas con las utilidades retenidas de haberlas. El Directorio tendrá la facultad para aprobar y proponer reparto de dividendos provisorios, con cargo a la cuenta de resultados del ejercicio correspondiente, siempre que no hubieren pérdidas acumuladas y si los intereses sociales y recursos disponibles así lo permitiesen; (iii) a. Absorber íntegramente la pérdida correspondiente al ejercicio del año 2020, ascendente a la suma de cuarenta millones doscientos doce mil trescientos cuarenta y un pesos, con un cargo por igual suma a la utilidad retenida de la compañía correspondiente al ejercicio 2019, esto es, la suma de seis mil trescientos ochenta y tres millones quinientos sesenta y nueve mil cuatrocientos noventa y un pesos, y b. Distribuir íntegramente el remanente de dicha utilidad retenida -una vez absorbida la pérdida correspondiente al ejercicio 2020 antes señalada- que asciende a la suma de seis mil trescientos cuarenta y tres millones trescientos cincuenta y siete mil ciento cincuenta pesos, repartiendo a los accionistas de la sociedad un dividendo definitivo eventual N°5 de once mil ciento veintiocho coma seis nueve seis siete cinco cuatro cuatro pesos por cada acción con derecho a percibir tal dividendo. El pago de este dividendo se hará de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente a contar del día 18 de junio de 2021, a los accionistas inscritos en el registro respectivo el quinto día hábil anterior a la fecha establecida para su solución, quedando facultado el Directorio de la compañía para adoptar cualquier otro acuerdo que resulte necesario con el objeto de dar cabal cumplimiento a los acuerdos adoptados

precedentemente; (iv) Fijar en los siguientes términos y montos cada una de las dietas: a. Una dieta mensual equivalente a 100 Unidades de Fomento para el Presidente del Directorio por asistencia a sesión ordinaria, más una dieta de 5 Unidades de Fomento por asistencia a sesión extraordinaria, con un tope mensual de 105 Unidades de Fomento; b.- Una dieta mensual equivalente a 75 Unidades de Fomento para el Vicepresidente del Directorio por asistencia a sesión ordinaria, más una dieta de 5 Unidades de Fomento por asistencia a sesión extraordinaria, con un tope mensual de 80 Unidades de Fomento; c.- Una dieta mensual equivalente a 50 Unidades de Fomento para cada uno de los restantes directores titulares por asistencia a sesión ordinaria, más una dieta de 5 Unidades de Fomento por asistencia a sesión extraordinaria, con un tope mensual de 55 Unidades de Fomento; d.- Una dieta mensual equivalente a 37,5 Unidades de Fomento para cada uno de los directores suplentes por asistencia a sesión ordinaria, más una dieta de 5 Unidades de Fomento por asistencia a sesión extraordinaria, con un tope mensual de 42,5 Unidades de Fomento; e.- Una dieta mensual equivalente a 25 Unidades de Fomento para cada director titular o director suplente por asistencia a sesión ordinaria de los comités del Directorio, más una dieta de 5 Unidades de Fomento por asistencia a sesión extraordinaria del mismo, con un tope mensual de 30 Unidades de Fomento. Para el caso de los directores titulares miembros de más de uno de los distintos Comités, el tope mensual de la dieta es de 55 Unidades de Fomento. En el caso del Presidente del Directorio, como miembro de más de uno de los distintos Comités, el tope mensual de la dieta es de 80 Unidades de Fomento por este concepto. Cada una de las dietas antes indicadas se devenga por asistir el director a la sesión respectiva, y en el caso de los directores suplentes, aun cuando se encuentre presente en la sesión que corresponda, su respectivo director titular; (v) Designar a la empresa KPMG Auditores Consultores SpA como auditores externos de la sociedad, para el ejercicio que termina el 31 de Diciembre de 2021; (vi) Designar al medio electrónico www.cooperativa.cl para efectuar las publicaciones a que se refiere el artículo N°59 de la Ley N°18.046.

- **Ley N°21.351**

Con fecha 14 de junio de 2021 fue publicada en el Diario Oficial la Ley N°21.351, que modifica la Ley N°21.247, otorgando prestaciones excepcionales a los trabajadores dependientes, independientes y del sector público que hayan hecho uso de una o más licencias médicas preventivas parentales, en las condiciones que indica el texto legal. Señala la ley que durante la vigencia del estado de excepción constitucional de catástrofe, por calamidad pública y en el tiempo que fuere prorrogado, los trabajadores que hayan hecho uso de una o más licencias médicas preventivas parentales, podrán suspender los efectos de sus contratos de trabajo, en cuyo caso, excepcionalmente, tendrán derecho a percibir, hasta por los tres primeros meses de vigencia de dicha suspensión, una prestación mensual equivalente al 100% del subsidio por incapacidad laboral derivado de la licencia médica preventiva parental en aquellos casos en que los trabajadores hubieran percibido por concepto de dicha licencia mensual una suma líquida mensual igual o inferior a un millón de pesos, y de un 70% o un millón de pesos, cualquiera que resulte mayor, en aquellos casos en que los trabajadores hubieran percibido por concepto de dicha licencia mensual una suma líquida mensual superior a M\$1.000.

El Fondo de Cesantía Solidario financiará el pago de la prestación, aplicando los valores inferiores y superiores establecidos en el artículo 4° de la Ley N°21.263, y en el evento de que dicho monto fuere insuficiente para financiar la totalidad de la prestación, los trabajadores ya mencionados tendrán derecho a un complemento de cargo fiscal que permita completar una prestación mensual equivalente al 100% o 70% del subsidio mensual por incapacidad laboral derivado de la licencia médica.

La Sociedad Administradora de Fondos de Cesantía será la entidad encargada de recibir, procesar y pagar la totalidad de las solicitudes que se generen.

- **Ley N°21.354**

Con fecha 17 de junio de 2021 fue publicada en el Diario Oficial la Ley N°21.354, que otorga bonos de cargo fiscal para apoyar a las micro y pequeñas empresas, por la crisis generada por la enfermedad Covid-19.

Entre otros, el texto legal establece un Bono para el pago de cotizaciones, en virtud del cual las personas naturales y jurídicas que fueren empleadores, que cumplan los requisitos señalados en el cuerpo legal y cuyo trabajador o trabajadores hubieren estado con los efectos de sus contratos suspendidos, conforme a lo establecido en el Título I de la Ley N°21.227, en algún momento entre la entrada en vigencia de la mencionada ley y el 31 de marzo del año 2021, y siempre que hubieren recibido por parte de la Sociedad Administradora de Fondos de Cesantía al menos un giro en virtud de dicha suspensión, tendrán derecho a un bono de cargo fiscal, por una sola vez, equivalente a una vez la cantidad necesaria para financiar el mayor monto que resulte del devengo de las cotizaciones de seguridad social de los meses de enero, febrero y marzo del año 2021 o del último mes que registre cotizaciones declaradas y no pagadas, si no registrare trabajadores durante dicho período, según corresponda.

El bono antes mencionado, sólo podrá ser solicitado por personas naturales y jurídicas que fueren empleadores y tuvieran contratados hasta 49 trabajadores al 31 de marzo de 2021, de acuerdo con lo establecido en el artículo 505 bis del Código del Trabajo, y tendrá por objeto exclusivo el pago de las cotizaciones de seguridad social de los trabajadores antes referidos.

Con fecha 17 de septiembre de 2021 terminó la vigencia del artículo 19 de la Ley, que regula la solicitud del anticipo solidario para el pago de cotizaciones.

- **Bases de Licitación pública**

Con fecha 28 de agosto de 2021 fue publicado en el Diario Oficial, el Decreto Supremo N°11, de los ministerios del Trabajo y Previsión Social y de Hacienda, que aprueba las bases, anexos 60 y llamado a licitación pública para la contratación del servicio de administración del régimen de seguro de cesantía establecido por la Ley N°19.728.

- **Término de vigencia Ley N°21.351**

Con fecha 30 de septiembre de 2021 terminó la vigencia de la Ley N°21.351, que modifica la Ley N°21.247, otorgando prestaciones excepcionales a los trabajadores dependientes, independientes y del sector público que han hecho uso de una o más licencias médicas preventivas parentales en las condiciones que indica.

- **Término de vigencia de Leyes N°21.227, N°21.247 y N°21.263**

El día 6 de octubre de 2021 terminó la vigencia de la Ley N°21.227 que faculta el acceso a prestaciones del seguro de desempleo de la Ley N°19.728, en circunstancias excepcionales. Sin embargo, el Título II del mencionado cuerpo legal, denominado “Pactos de reducción temporal de jornadas de trabajo” se mantuvo vigente hasta el 31 de diciembre de 2021.

Asimismo, el día 6 de octubre de 2021 terminó la vigencia de la Ley N°21.247, que establece beneficios para padres, madres y cuidadores de niños o niñas, en las condiciones que indica.

De igual modo, el día 6 de octubre de 2021 terminó la vigencia de la Ley N°21.263, que flexibiliza transitoriamente los requisitos de acceso e incrementa el monto de las prestaciones al seguro de desempleo

de la Ley N° 19.728, con motivo de la pandemia originada por el Covid-19, y perfecciona los beneficios de la Ley N°21.227.

- **Actualización Covid 19**

Con fecha 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud caracterizó el brote de una cepa del nuevo coronavirus ("COVID-19") como una pandemia que ha implicado una serie de medidas de salud pública y emergencia que han puesto en marcha para combatir la propagación del virus, afectando en forma significativa el desempeño de la economía y los mercados financieros globales y del país. Esta situación ha afectado la valorización de las inversiones de los Fondos de Cesantía y los activos financieros de la Sociedad Administradora.

Adicionalmente, la gerencia de la Sociedad estima que no existen otras eventos o condiciones que puedan generar incertidumbres, o aportar dudas significativas sobre la posibilidad de que la Sociedad continúe con sus operaciones normales.

La Sociedad no presenta cambios en sus niveles de liquidez ni estructura de financiamiento. Durante el ejercicio 2020, no se han obtenido recursos a través de préstamos con Bancos e Instituciones Financieras, y no han existido aumentos ni disminuciones de capital que estén directamente relacionados con iniciativas para afrontar los efectos de la Pandemia. Adicionalmente, la Sociedad no ha recibido planes de ayudas impulsadas por el Gobierno. A la fecha, la Sociedad cuenta con una estructura de deuda capital adecuada para mantener la operación.

Por otro lado, no se recibieron beneficios recibidos por proveedores destinados a aliviar los efectos de la pandemia, y en relación con los gastos de remuneraciones, la Sociedad no implementó planes de reducción de personal ni se acogió a beneficios gubernamentales tales como la reducción o suspensión de la jornada laboral.

La Superintendencia de Pensiones a través de diversos Oficios requirió información y/o instruyó a esta Sociedad Administradora, con relación a aspectos tales como mantención de la continuidad operacional, reforzamiento de planes de difusión y comunicación con afiliados, empleadores y público en general, priorización de la atención remota, evaluación de riesgos, implementación de planes de contingencia y otros, todo lo cual fue debidamente cumplido e informado al ente regulador.

La Sociedad Administradora ha tomado todos los resguardos necesarios, implementando planes de contingencia para mantener los niveles de servicio a público presencial y remoto, y el procesamiento de las transacciones necesarias para la administración del seguro de desempleo, siempre considerando el debido resguardo y protección de los colaboradores de la empresa.

Finalmente, la Administración ha monitoreado el avance del Covid y sus efectos en el funcionamiento de las operaciones de la Sociedad, evaluando activamente y respondiendo a los posibles efectos que pueda tener sobre los activos. Con lo anterior es posible concluir que la Sociedad mantiene su continuidad operacional, atendiendo a los requerimientos de sus afiliados, reguladores y terceros asociados a la operativa normal de la Sociedad.

Durante el año 2021 la Sociedad Administradora mantuvo su alto nivel de funcionamiento y atención a sus afiliados, empleadores y público en general, a través de las diversas plataformas disponibles, lo cual le permitió mantener su continuidad operacional y seguir entregando los beneficios adicionales establecidos por las diferentes leyes relacionadas con esta pandemia; todo ello en el marco del cumplimiento normativo y de la debida protección a los colaboradores en el desarrollo de su trabajo.

Año 2020

- **Ley N° 21.227**

Con fecha 6 de abril de 2020 fue publicada en el Diario Oficial la Ley N°21.227 (“la Ley”) que faculta el acceso a prestaciones del seguro de desempleo de la Ley N° 19.728, en circunstancias excepcionales.

El texto legal, en lo que toca a la Sociedad Administradora, contempla tres situaciones excepcionales: (i) Suspensión temporal de pleno derecho y por el solo ministerio de la ley, de los efectos de los contratos regidos por el Código del Trabajo en el o los territorios que correspondan, por todo el período que la autoridad determine. Ello, en el evento de un acto o declaración de la autoridad competente, que establezca medidas sanitarias o de seguridad interior para el control de la enfermedad denominada Covid-19, que impliquen la paralización de actividades en todo o parte del territorio del país y que impida o prohíba totalmente la prestación de los servicios contratados. La suspensión temporal, de pleno derecho y por el solo ministerio de la ley en razón del acto o de la declaración de autoridad, será por todo el período que la autoridad determine. En tal caso, los trabajadores afiliados al seguro de desempleo de la ley N° 19.728, que cumplan con los requisitos establecidos en la Ley, tendrán derecho -excepcionalmente- a la prestación que establecen los artículos 15 y 25 de la ley sobre seguro de desempleo, en las condiciones que la Ley establece, esto es, el beneficio se pagará con cargo a la cuenta individual por cesantía del trabajador y si dicho saldo resultara insuficiente para financiarlo, en los términos que señala la Ley, con cargo al Fondo de Cesantía Solidario; (ii) Pacto de suspensión temporal del contrato de trabajo, celebrado entre el empleador y su(s) trabajador(es) dependiente(s), en el caso de aquellos empleadores cuya actividad se vea afectada total o parcialmente por los efectos de la enfermedad denominada Covid-19. Este pacto solamente podrá celebrarse fuera de los períodos comprendidos en el acto o declaración de la autoridad, y en tal caso, producirá la suspensión temporal de los efectos del contrato individual de trabajo, esto es, la obligación de prestar servicios por parte del trabajador y la obligación de pagar la remuneración y demás asignaciones que no constituyan remuneración por parte del empleador. En este evento, los trabajadores afiliados al seguro de desempleo de la ley N° 19.728, que cumplan con los requisitos establecidos en la Ley, tendrán derecho -excepcionalmente- a la prestación que establecen los artículos 15 y 25 de la ley sobre seguro de desempleo, en las condiciones que establece la Ley, esto es, el beneficio se pagará con cargo a la cuenta individual por cesantía del trabajador y si dicho saldo resultara insuficiente para financiarlo, en los términos que señala la Ley, con cargo al Fondo de Cesantía Solidario; (iii) Pacto de reducción temporal de la jornada de trabajo celebrado entre el empleador y el o los trabajadores de su dependencia, afiliados al seguro de desempleo de la ley N° 19.728, en el caso que el empleador se encuentre en alguna de estas situaciones: a) Disminución, a contar de octubre de 2019, del promedio de sus ventas declaradas al SII en un período cualquiera de 3 meses consecutivos, que exceda de un 20% calculado respecto del promedio de sus ventas declaradas en el mismo período de tres meses del ejercicio anterior; b) Encontrarse actualmente en un procedimiento concursal de reorganización, según resolución publicada en el Boletín Concursal referido en la ley N° 20.720, de reorganización y liquidación de empresas y personas; c) Encontrarse actualmente en un procedimiento de asesoría económica de insolvencia, según conste del certificado emitido y validado en los términos de la Ley de Reorganización o Cierre de Micro y Pequeñas Empresas en Crisis, (Ley N° 20.416) que fija normas especiales para las empresas de menor tamaño, o d) Trátarse de empleadores cuyas empresas, establecimientos o faenas hayan sido exceptuadas del acto o declaración de autoridad o resolución al que se refiere la Ley, y necesiten reducir o redistribuir la jornada ordinaria de trabajo de sus trabajadores para poder mantener su continuidad operacional o para proteger eficazmente la vida y salud de sus trabajadores. En el caso del pacto de reducción de jornada, el trabajador tendrá derecho a una remuneración de cargo del empleador, equivalente a la jornada reducida, y a un complemento de cargo a su cuenta individual por cesantía y, una vez agotado el saldo, con cargo al Fondo de Cesantía Solidario de la ley N° 19.728. La reducción temporal de la jornada de trabajo no podrá exceder al 50% de la jornada de trabajo originalmente convenida. En el caso que la jornada de trabajo se reduzca en un 50%, el mencionado complemento ascenderá a un 25% del promedio de la remuneración imponible del trabajador devengada en los últimos tres meses anteriores al inicio del pacto. Si la reducción es inferior al 50%, el complemento se determinará proporcionalmente.

La Ley establece que queda prohibido, desde su entrada en vigencia y hasta por seis meses, el despido de un trabajador por la causal de caso fortuito o fuerza mayor, con ocasión de la pandemia Covid-19

La Dirección del Trabajo es la institución encargada de fiscalizar del cumplimiento de la norma, pudiendo determinar el incumplimiento de los requisitos establecidos en la Ley, aplicar las sanciones que correspondan y derivar los antecedentes a los tribunales de justicia, cuando corresponda

La Ley dispone que la Sociedad Administradora podrá tener derecho a una retribución adicional a la que se refiere el artículo 30 de la ley N° 19.728, la que será determinada por un estudio, que estimará la fluctuación que hubiese tenido el Fondo de Cesantía Solidario de no haberse otorgado las prestaciones de la presente ley. Dicha retribución deberá compensar a la Sociedad Administradora de Fondos de Cesantía sólo respecto de los costos operacionales extraordinarios que motive el otorgamiento de las señaladas prestaciones. Dicho estudio será elaborado por la Superintendencia de Pensiones y la Dirección de Presupuestos.

Las disposiciones de la Ley rigen desde el día de su publicación en el Diario Oficial, esto es, el 6 de abril de 2020. Las normas sobre Suspensión temporal del contrato de trabajo por acto o declaración de autoridad o sobre Pacto de Suspensión temporal y la causal señalada en la letra d) del literal iii) antes indicado, rigen por un plazo de 6 meses contado desde la entrada en vigencia de la Ley. A su vez, las normas sobre Pactos de reducción temporal de jornada de trabajo regirán hasta el último día del mes décimo desde la entrada en vigencia de la Ley.

Con fecha 24 de abril y 11 de mayo de 2020, la Superintendencia de Pensiones emitió los Oficios Reservados N°7880 y N°8815, respectivamente, a través de los cuales instruye a la Sociedad Administradora respecto de la entrega de información periódica referida a costos operacionales extraordinarios incurridos por efecto de la aplicación de la Ley 21.227, según así lo indica el artículo 24 de la Ley.

- **Oficio Reservado N° 7.656 de la Superintendencia de Pensiones**

Mediante Oficio Reservado N° 7.656 de fecha 20 de abril de 2020, la Superintendencia de Pensiones instruyó a la Sociedad Administradora que, en razón de las prestaciones establecidas por la Ley N°27.227 financiadas con recursos de los Fondos de Cesantía y del incremento de las solicitudes de beneficios de la Ley N° 19.728, por el aumento del número de personas afiliadas que ha perdido su empleo, y atendido el efecto negativo que ello pudiera significar en los ingresos de la compañía por concepto de comisión de administración, además de generar mayores costos por la implementación de la Ley N°21.227, instruyó a la Sociedad Administradora que se abstuviera de efectuar cualquier egreso de recursos no operacionales con el objeto de no afectar su funcionamiento y en particular, de efectuar el pago de dividendos, préstamos a empresas relacionadas y/o cualquier otro egreso no operacional, salvo que ello cuente con la autorización expresa de esa Superintendencia.

- **Junta Extraordinaria de Accionistas**

El Con fecha 29 de mayo de 2020 y con la asistencia de la totalidad de sus accionistas, se celebró la Undécima Junta Extraordinaria de Accionistas de la sociedad, en el curso de la cual se adoptaron por la unanimidad de la acciones representadas en ella, los siguientes acuerdos: (i) Aprobar la Memoria, el Balance y los estados y demostraciones financieras de la sociedad, correspondientes al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2019; (ii) No distribuir la utilidad líquida del ejercicio 2019 susceptible de ser repartida mediante el pago de un dividendo, esto es, la suma de seis mil trescientos ochenta y tres millones quinientos sesenta y nueve mil cuatrocientos noventa y un pesos y retenerla íntegramente, con el objeto que dicha suma sea destinada al pago de futuros dividendos a los accionistas. Asimismo, con relación a esta materia acordó: Que el Directorio de la sociedad elabore y someta a consideración de la próxima Junta de Accionistas que deba ocuparse de la materia, una propuesta sobre Política de Dividendos de la compañía que considere la distribución del 100% de la utilidad del ejercicio susceptible de ser distribuida, dependiendo de sus necesidades de caja y financiamiento, y su sostenibilidad y, Que la administración de la compañía responda el Oficio Reservado N° 7.656 de fecha 20 de abril de 2020 de la Superintendencia de Pensiones, en el sentido de hacer presente al regulador que la decisión sobre la distribución de utilidades

y reparto de dividendos, es un derecho consagrado en legislación sobre sociedades anónimas y cuyo ejercicio corresponde a los accionistas de la sociedad, no existiendo norma que establezca que la autoridad administrativa pueda poner en riesgo tal derecho; (iii) Elegir como directores de la sociedad a don Cristóbal Irrazabal Philippi, don Rafael Aldunate Valdés, don Alfonso Serrano Spoerer, doña Karin Jürgensen Elbo y don Roberto Karmelić Olivera, éstos dos últimos en calidad de directores autónomos, dado lo cual y conforme la normativa vigente, resultan electos como sus suplentes don Miguel Ángel Domenech Corradossi y don Pedro Arturo Vicente Molina, respectivamente; (iv) Fijar la siguiente remuneración para el Directorio y Comités: a. Una dieta mensual equivalente a 100 Unidades de Fomento para el Presidente del Directorio por asistencia a sesión ordinaria, más una dieta de 5 Unidades de Fomento por asistencia a sesión extraordinaria, con un tope mensual de 105 Unidades de Fomento; b. Una dieta mensual equivalente a 75 Unidades de Fomento para el Vicepresidente del Directorio por asistencia a sesión ordinaria, más una dieta de 5 Unidades de Fomento por asistencia a sesión extraordinaria, con un tope mensual de 80 Unidades de Fomento; c. Una dieta mensual equivalente a 50 Unidades de Fomento para cada uno de los restantes directores titulares por asistencia a sesión ordinaria, más una dieta de 5 Unidades de Fomento por asistencia a sesión extraordinaria, con un tope mensual de 55 Unidades de Fomento; d. Una dieta mensual equivalente a 37,5 Unidades de Fomento para cada uno de los directores suplentes por asistencia a sesión ordinaria, más una dieta de 5 Unidades de Fomento por asistencia a sesión extraordinaria, con un tope mensual de 42,5 Unidades de Fomento; e. Una dieta mensual equivalente a 25 Unidades de Fomento para cada director titular o director suplente por asistencia a sesión ordinaria de los comités del Directorio, más una dieta de 5 Unidades de Fomento por asistencia a sesión extraordinaria del mismo, con un tope mensual de 30 Unidades de Fomento. Para el caso de los directores titulares miembros de más de uno de los distintos Comités, el tope mensual de la dieta es de 55 Unidades de Fomento. En el caso del Presidente del Directorio, como miembro de más de uno de los distintos Comités, el tope mensual de la dieta es de 80 Unidades de Fomento por este concepto. Cada una de las dietas antes indicadas se devenga por asistir el director a la sesión respectiva, y en el caso de los directores suplentes, aun cuando se encuentre presente en la sesión que corresponda, su respectivo director titular; (v) Designar a la empresa KPMG Auditores Consultores SpA como auditores externos de la sociedad, para el ejercicio que termina el 31 de Diciembre de 2020; (v) Designar al diario electrónico "El Mostrador" para efectuar las publicaciones a que se refiere el artículo N° 59 de la Ley N° 18.046.

- **Constitución del nuevo Directorio de la sociedad y elección de su Presidenta y Vicepresidente**

Con fecha 9 de junio de 2020 se constituyó el nuevo Directorio de la compañía elegido en la Undécima Junta Extraordinaria de Accionistas de la sociedad, eligiendo como su Presidenta a doña Karin Jürgensen Elbo y como su Vicepresidente a don Alfonso Serrano Spoerer.

- **Ley N° 21.247**

Con fecha 27 de julio de 2020 fue publicada en el Diario Oficial la Ley N°21.247 ("la Ley") que establece beneficios para padres, madres y cuidadores de niños o niñas, en las condiciones que indica.

Entre los aspectos relevantes de la Ley y en lo que atañe a la Sociedad Administradora, ella dispone que mientras permanezca suspendido el funcionamiento de establecimientos educacionales, jardines infantiles y salas cunas por acto o declaración de la autoridad competente para el control de la enfermedad denominada COVID-19, al cual asistiría el respectivo niño o niña, los trabajadores afiliados al seguro de desempleo de la ley N° 19.728, que tengan el cuidado personal de uno o más niños o niñas nacidos a partir del año 2013 y que no estén comprendidos en el Título I de la Ley (licencia médica preventiva parental por causa de la enfermedad COVID-19) tendrán derecho a suspender los efectos del contrato de trabajo por motivos de cuidado, siempre que el trabajador cumpla con los requisitos para acceder a las prestaciones establecidas en el Título I de la ley N° 21.227 y en tanto dicha normativa esté vigente. Para el financiamiento de las prestaciones se considerará el saldo disponible que existiese en la Cuenta Individual por Cesantía de quien solicite el beneficio y si estos recursos fuesen insuficientes, se financiarán con cargo al Fondo de Cesantía Solidario, de acuerdo con los valores establecidos en la Ley N°21.227.

Para hacer efectiva la suspensión por motivos de cuidado, el trabajador deberá comunicar al empleador por escrito, preferentemente por medios electrónicos, que hará uso del derecho conferido por la Ley

(derecho a suspender los efectos del contrato de trabajo por motivos de cuidado), acompañando los siguientes documentos: (i) copia del certificado de nacimiento del o los niños o niñas o copia de la libreta de familia; (ii) una declaración jurada simple que dé cuenta que se encuentra en las circunstancias antes descritas, declarando asimismo, ser la única persona del hogar que se está acogiendo a la suspensión de los efectos del contrato de trabajo bajo las disposiciones de la Ley y de la ley N° 21.227; (iii) la fecha de inicio de la suspensión; (iv) la información necesaria para recibir el pago de las prestaciones a que se refiere el inciso primero; y (v) en el caso de que el trabajador no sea el padre o madre, copia simple de la sentencia judicial que le confiere el cuidado personal de uno o más niños o niñas.

El ejercicio del derecho antes mencionado producirá, siempre que el trabajador cumpla con los requisitos señalados en la Ley, la suspensión de los efectos del contrato de trabajo, por ende, implicarán, mientras el trabajador tenga acceso a las referidas prestaciones, el cese temporal de la obligación de prestar servicios por parte del trabajador y de la obligación de pagar remuneración y demás asignaciones que no constituyan remuneración, señaladas en el inciso 2° del artículo 41 del Código del Trabajo, por parte del empleador. Durante la vigencia de la suspensión, el empleador estará obligado a pagar las cotizaciones previsionales y de seguridad social, conforme a lo establecido en el inciso 3° del artículo 3 de la Ley N° 21.227.

Las disposiciones de la Ley rigen desde el día de su publicación en el Diario Oficial, y mientras se encuentren vigentes las disposiciones del Título I de la Ley N°21.227.

- **Junta Extraordinaria de Accionistas**

Con fecha 19 de agosto de 2020, y con la asistencia de la totalidad de sus accionistas, se celebró la Duodécima Junta Extraordinaria de Accionistas de la sociedad, en el curso de la cual se adoptaron por la unanimidad de las acciones representadas en ella, los siguientes acuerdos: (i) Revocar el Directorio de la sociedad y, (ii) Elegir como nuevos directores de la sociedad a don Cristóbal Irrázabal Philippi, a don Rafael Aldunate Valdés, a don Alfonso Serrano Spoerer, a doña Karin Jürgensen Elbo y a doña Maria Paz Hidalgo Brito, éstos dos últimos en calidad de directores autónomos, dado lo cual y conforme a la normativa vigente, resultaron electos como sus suplentes don Miguel Angel Domenech Corradossi y don Roberto Karmelić Olivera, respectivamente.

- **Constitución del nuevo Directorio de la sociedad y elección de su Presidenta y Vicepresidente**

Con fecha 25 de agosto de 2020 se constituyó el nuevo Directorio de la compañía elegido en la Duodécima Junta Extraordinaria de Accionistas de la sociedad, eligiendo como su Presidenta a doña Karin Jürgensen Elbo y como su Vicepresidente a don Alfonso Serrano Spoerer.

- **Ley N° 21.263**

Con fecha 4 de septiembre de 2020 fue publicada en el Diario Oficial la Ley N°21.263 que flexibiliza transitoriamente los requisitos de acceso e incrementa el monto de las prestaciones al seguro de desempleo de la Ley N° 19.728, con motivo de la pandemia originada por el Covid-19, y perfecciona los beneficios de la Ley N° 21.227.

El texto legal considera una mejora de los beneficios financiados por la Cuenta Individual por Cesantía (CIC) y así también por el Fondo de Cesantía Solidario (FCS), elevando las tasas de reemplazo del seguro existentes a la fecha de su entrada en vigencia, aumenta los valores inferiores y superiores que deben pagarse al beneficiario cuando el financiamiento del beneficio es de cargo del FCS, y agrega dos meses de pago para los trabajadores con contrato a plazo fijo, cuando reciben prestaciones con cargo FCS.

Las mejoras que establece la Ley, resultan aplicables para quienes reciben beneficios contemplados en la Ley N° 19.728, que establece un seguro de desempleo, como asimismo en la Ley N° 21.227, que faculta el acceso a prestaciones del seguro de desempleo de la Ley N° 19.728 en circunstancias excepcionales, en lo que se refiere a la suspensión temporal de la relación laboral, siendo su entrada en vigencia a contar de la fecha de su publicación en el Diario Oficial y rigiendo hasta el 31 de octubre de 2020. A su vez, la Ley

establece que el pacto de reducción temporal de la jornada de trabajo a que se refiere el Título II de la Ley N° 21.227, podrá suscribirse hasta el 31 de julio de 2021, bajo los términos y condiciones establecidos en la mencionada ley. Sin perjuicio de lo anterior, para efectos del acceso, cálculo y pago de los beneficios, prestaciones y giros establecidos en la Ley, se entenderá que ésta entró en vigencia el 1 de agosto de 2020.

La Ley establece que dentro del plazo de tres meses contado desde su publicación y antes del término de la vigencia de las normas que se señalan a continuación, el Ministerio de Hacienda, mediante uno o más decretos supremos, suscritos además por el Ministro del Trabajo y Previsión Social podrá: (i) Extender, a partir del día de su vencimiento, la vigencia de los beneficios y prestaciones establecidos en el Título I de la ley N° 21.227, como asimismo, otorgar derecho a giros adicionales con cargo al Fondo de Cesantía Solidario de la ley N° 19.728 en el evento descrito en el inciso 1° del artículo 1 de la ley N° 21.227, en los términos y condiciones establecidos en la presente ley por un período máximo de cinco meses; (ii) Extender, a partir del día de su vencimiento, la vigencia de los beneficios y prestaciones establecidas en el Título II de la Ley N° 21.227, en los términos y condiciones establecidas en dicho cuerpo legal, por un período máximo de cinco meses, y (iii) Extender, a partir del día de su vencimiento, la vigencia de los beneficios y prestaciones establecidos en la presente ley, respecto de la Ley N° 19.728, por un período máximo de cinco meses. Tales decretos supremos deberán dictarse en consideración de circunstancias objetivas, entre otras, las condiciones sanitarias del país, condiciones del mercado laboral o las realidades regionales asociadas al impacto de la enfermedad COVID-19.

- **Ley N° 21.269**

Con fecha 21 de septiembre de 2020 se publicó en el Diario Oficial la Ley N° 21.269 que incorpora a los trabajadores de casa particular al seguro de desempleo de la Ley N° 19.728.

La Ley entró en vigencia el primer día del mes siguiente a la fecha de su publicación en el Diario Oficial, esto es, el 1 de octubre de 2020 y rige para los contratos de trabajadores de casa particular que se encuentren vigentes o que se celebren a partir de la entrada en vigencia de la Ley.

Para efectos de acceder a las prestaciones de la ley N° 19.728, los trabajadores de casa particular deberán cumplir con los requisitos de acceso aplicables conforme a la normativa vigente al momento de solicitar dichas prestaciones. Por consiguiente, les resultan aplicables, mientras se encuentren vigentes, las normas sobre flexibilización de requisitos de la Ley N° 21.227 y sus modificaciones. Vencida la vigencia de la referida ley, se aplicarán las reglas generales sobre requisito de cotizaciones establecidas en la Ley N° 19.728. Los trabajadores de casa particular que tengan fondos en sus cuentas de indemnización, conforme a lo dispuesto en el inciso 5° del artículo 163 del Código del Trabajo (CAI) podrán traspasar todo o parte de dichos fondos a la Cuenta Individual por Cesantía y al Fondo de Cesantía Solidario de la Ley N° 19.728, con el objeto de cumplir con la cantidad de cotizaciones suficientes que les permita acceder a las referidas prestaciones. Este derecho podrá ejercerse solamente mientras esté vigente una relación laboral respecto de la que se registre afiliación al seguro y, en todo caso, dentro del plazo máximo de doce meses desde la entrada en vigencia de la Ley.

- **Decreto Supremo N° 1.434**

Con fecha 25 de septiembre de 2020 fue publicado en el Diario Oficial el Decreto Supremo N° 1.434, que establece parámetros para otorgar y mejorar las prestaciones de las leyes N°19.728 y N°21.227 y otorga y mejora las prestaciones contenidas en dichas leyes.

El referido Decreto Supremo dispone que: (i) se aumenta a contar desde el 1 de agosto de 2020 y hasta el 31 de octubre del mismo año, a un 55% el porcentaje promedio de remuneración correspondiente al quinto giro con cargo al FCS de la Ley N° 19.728, aplicable tanto para esa ley como para las prestaciones que se paguen conforme a la Ley N° 21.227; y se fija el valor superior de dicho giro en la suma de \$513.038; (ii) se extiende, a contar del 1 de agosto de 2020 y hasta el 31 de octubre del mismo año, un sexto y séptimo giros con cargo al FCS de la Ley N° 19.728, aplicable para las prestaciones que se paguen con cargo a dicho fondo en virtud de la ley N° 21.227; (iii) se aumentase, a contar del 1 de agosto de 2020 y hasta el 31 de octubre del mismo año, a un 45% el porcentaje del promedio de remuneración correspondiente al

sexto y séptimo giro con cargo al FCS de la Ley N° 19.728, aplicable para las prestaciones que se paguen con cargo a dicho fondo por las leyes N° 19.728 y N°21.227, y se fija el valor superior de dichas prestaciones en la suma de \$419.757 y su valor inferior en la suma de \$225.000.

- **Decreto Supremo N° 1.578**

Con fecha 5 octubre de 2020 fue publicado en el Diario Oficial el Decreto Supremo N° 1.578, que extiende la vigencia de los beneficios y las prestaciones que indica y otorga derecho a giros adicionales con cargo al Fondo de Cesantía Solidario, conforme a lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley N°21.263, que flexibiliza transitoriamente los requisitos de acceso e incrementa el monto de las prestaciones al seguro de desempleo de la Ley N°19.728, con motivo de la pandemia originada por el Covid-19, y perfecciona los beneficios de la Ley N°21.227. El referido Decreto Supremo: (i) Establece las circunstancias objetivas para extender la vigencia de beneficios y prestaciones del Título I y del Título II de la Ley N°21,227; para el otorgamiento del derecho a giros adicionales con cargo al Fondo de Cesantía Solidario de la Ley N° 19.728 y, para extender la vigencia de los beneficios y prestaciones establecidas en la Ley N° 21.263 respecto de la Ley N° 19.728, todo lo anterior, por un período máximo de cinco meses contado desde la fecha de vencimiento de cada uno de tales beneficios, prestaciones y derecho a giros adicionales; (ii) Extiende, a partir del 6 de octubre de 2020 y hasta el 6 de enero de 2021, la vigencia de los beneficios y prestaciones establecidos en el Título I de la ley N° 21.227 (iii) Otorga, a partir del 6 de octubre de 2020 y hasta el 6 de enero de 2021, hasta un 10° giro con cargo al Fondo de Cesantía Solidario de la Ley N° 19.728, para los beneficiarios que en dicho período tengan derecho a las prestaciones asociadas a la existencia y se encuentren en el evento descrito en el inciso primero del artículo 1 de la Ley N°21.227, esto es, en el evento de existir un acto o declaración de la autoridad competente que establezca medidas sanitarias o de seguridad interior para el control de la enfermedad denominada Covid-19, que impliquen la paralización de actividades en todo o parte del territorio del país y que impida o prohíba totalmente la prestación de los servicios contratados, y hayan agotado sus derechos a giros con cargo al mencionado Fondo de Cesantía Solidario, en virtud de la Ley N° 21.227. Establece que a partir del 6° giro, el porcentaje promedio de remuneración de estos giros será un 45% de remuneración y se fija el valor superior de las prestaciones asociadas a los mencionados giros en la suma de \$419.757 y su valor inferior en la suma de \$225.000; (iii) Extiende, a partir del 31 de octubre de 2020 y hasta el 6 de enero de 2021, la vigencia de los beneficios y prestaciones establecidos en la Ley N° 21.263, respecto de la ley N° 19.728.

- **Gerente de Tecnología e Información**

El Directorio de la compañía designó como Gerente de Tecnología e Información, en carácter de interino, a don Gianfranco Pierattini Gutiérrez, en reemplazo de don Alexis Miño Ponce. El señor Pierattini asumió su función en tal calidad, el 15 de noviembre de 2020.

- **Término de Contrato con Everis y NDFS**

El Directorio de la compañía acordó en su 51ª sesión extraordinaria celebrada con fecha 9 de noviembre de 2020, poner término a los contratos celebrados con los proveedores Everis y NDFS sobre renovación de plataforma tecnológica y licenciamiento de software, respectivamente. Los términos y condiciones de los respectivos finiquitos, serán convenidos por las partes en el curso de las negociaciones que desarrollarán al efecto.



EY Chile
Avda. Presidente
Riesco 5435, piso 4,
Las Condes, Santiago

Tel: +56 (2) 2676 1000
www.eychile.cl

Informe del Auditor Independiente

Señores
Accionistas
Servicios de Administración Previsional S.A.

Hemos efectuado una auditoría a los estados financieros adjuntos de Servicios de Administración Previsional S.A. (en adelante la “Sociedad”) que comprenden el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2021 y 2020 y los correspondientes estados de resultado integral, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas y las correspondientes notas a los estados financieros.

Responsabilidad de la Administración por los estados financieros

La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera. Esta responsabilidad incluye el diseño, implementación y mantención de un control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de estados financieros que estén exentos de representaciones incorrectas significativas, ya sea debido a fraude o error.

Responsabilidad del auditor

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre estos estados financieros a base de nuestra auditoría. Efectuamos nuestra auditoría de acuerdo con Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Chile. Tales normas requieren que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo con el objeto de lograr un razonable grado de seguridad que los estados financieros están exentos de representaciones incorrectas significativas.

Una auditoría comprende efectuar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y revelaciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de representaciones incorrectas significativas de los estados financieros, ya sea debido a fraude o error. Al efectuar estas evaluaciones de los riesgos, el auditor considera el control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de los estados financieros de la Entidad con el objeto de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero sin el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la Entidad. En consecuencia, no expresamos tal tipo de opinión. Una auditoría incluye, también, evaluar lo apropiadas que son las políticas de contabilidad utilizadas y la razonabilidad de las estimaciones contables significativas efectuadas por la Administración, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionarnos una base para nuestra opinión de auditoría.

Opinión

En nuestra opinión, los mencionados estados financieros presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de Servicios de Administración Previsional S.A. al 31 de diciembre de 2021 y 2020 y los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas, de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera.



Salvador Bustamante R.
EY Audit SpA

Santiago, 17 de marzo de 2022



Informe de los Auditores Independientes

Señores Accionistas y Directores de
Sociedad Administradora de Fondos de Cesantía de Chile II S.A.:

Hemos efectuado una auditoría a los estados financieros adjuntos de Sociedad Administradora de Fondos de Cesantía de Chile II S.A., que comprenden los estados de situación financiera al 31 de diciembre de 2021 y 2020 y los correspondientes estados de resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas y las correspondientes notas a los estados financieros.

Responsabilidad de la Administración por los estados financieros

La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros de acuerdo con normas contables e instrucciones de la Superintendencia de Pensiones descritas en Nota 2(a) a los estados financieros. Esta responsabilidad incluye el diseño, implementación y mantención de un control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de estados financieros que estén exentos de representaciones incorrectas significativas, ya sea debido a fraude o error.

Responsabilidad del auditor

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre estos estados financieros a base de nuestras auditorías. Efectuamos nuestras auditorías de acuerdo con Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Chile. Tales normas requieren que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo con el objeto de lograr un razonable grado de seguridad que los estados financieros están exentos de representaciones incorrectas significativas.

Una auditoría comprende efectuar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y revelaciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de representaciones incorrectas significativas de los estados financieros ya sea debido a fraude o error. Al efectuar estas evaluaciones de los riesgos, el auditor considera el control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de los estados financieros de la entidad con el objeto de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero sin el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la entidad. En consecuencia, no expresamos tal tipo de opinión. Una auditoría incluye, también, evaluar lo apropiadas que son las políticas de contabilidad utilizadas y la razonabilidad de las estimaciones contables significativas efectuadas por la Administración, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionarnos una base para nuestra opinión de auditoría.



Opinión

En nuestra opinión, los mencionados estados financieros presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de Sociedad Administradora de Fondos de Cesantía de Chile II S.A. al 31 de diciembre de 2021 y 2020, y los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas de acuerdo con normas contables e instrucciones de la Superintendencia de Pensiones descritas en Nota 2(a) a los estados financieros.

Énfasis en un asunto

Tal como se indica en nota 25.5 - Otras Revelaciones, a los estados financieros, el contrato de administración de los Fondos de Cesantía tiene fecha de término el 30 de septiembre de 2022. Considerando que el nuevo proceso de licitación para la administración de los fondos de cesantía aún no ha concluido, la Administración estima que la Sociedad continuará administrando los Fondos de Cesantía por el año 2023. No se modifica nuestra opinión con respecto a este asunto.

Otros asuntos - información no auditada

Nuestras auditorías fueron efectuadas con el propósito de opinar sobre los estados financieros básicos tomados como un todo. los estados de resultados integrales por el período de tres meses comprendidos entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2021 y 2020, los Hechos Relevantes y el Análisis Razonado, se presentan con el propósito de realizar un análisis adicional y no son una parte requerida de los estados financieros básicos. Tal información no ha sido sometida a los procedimientos de auditoría aplicados en la auditoría de los estados financieros básicos y, en consecuencia, no expresamos una opinión ni proporcionamos cualquier seguridad sobre ésta.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Jorge Maldonado G.', written over a horizontal line that extends to the left.

Jorge Maldonado G.

KPMG SpA

Santiago, 23 de febrero de 2022

AFP **Capital**
Una empresa **SURA** 