

## CANAL Y PROCEDIMIENTO DE DENUNCIAS

### I. OBJETIVO

La AACH ha desarrollado el presente procedimiento como complemento, reglamentación y parte integrante del Modelo de Prevención de Delitos, establecido conforme a la Ley N°20.393, sobre la Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas; así como para promover e incentivar una conducta ajustada a los principios y valores éticos declarados.

El objetivo de este documento es definir el procedimiento de investigación y solución de denuncias, formalizando un canal que las acoja, sean estas directas o anónimas relacionadas a la observancia de prácticas cuestionables o actividades que colisionen con la Ley N° 20.393, sobre la Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, Normas de Conducta Ética y cualquier tema relacionado a incumplimientos regulatorios, incluidas las normas de libre competencia, de control interno o situaciones que requieren la atención de la Administración y/o del Directorio.

El presente procedimiento busca, además, garantizar el anonimato del denunciante, evitando cualquier filtración de información y velando por las correspondientes acciones legales que sea necesario adoptar.

### II. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todos los colaboradores de la Asociación de Aseguradores de Chile, sean estos Directos o Indirectos con carácter indefinido, temporal o subcontratista; también aplica a para Clientes, Proveedores, Accionistas y Terceros.

Este procedimiento sólo debe usarse cuando exista una sospecha fundada o certeza de ocurrencia de algún hecho que reporte serias contravenciones o puedan violar la Ley N° 20.393, sobre la Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, Normas de Conducta Ética, Normas de Libre Competencia y cualquier tema relacionado al incumplimiento regulatorio o de control interno.

Para todas las denuncias recibidas, se asegurará su análisis independiente, confidencial y sin represalias para los denunciantes. Las denuncias o los reportes recibidos de buena fe contarán con la garantía de confidencialidad y, si es necesario y explícitamente solicitado, se resguardará el anonimato del denunciante.

Frente a la eventualidad de reportes falsos o maliciosos, se tomarán acciones disciplinarias, según corresponda, al considerarse una transgresión al Código de Conducta y Buenas Prácticas.

### III. DE LAS COMPETENCIAS

Para los efectos del presente procedimiento, el Oficial de Cumplimiento tendrá las siguientes competencias:

- a) La gestión del procedimiento de recepción e investigación de denuncias, así como de la difusión del mismo. En particular, será el responsable de administrar el Canal de Denuncias y de recibir, analizar e investigar los hechos denunciados y coordinar las actividades a desarrollar.
- b) Si corresponde, deberá informar al Directorio quien adoptará los cursos de acción a seguir en caso de recopilar antecedentes suficientes que hagan sospechar que se está frente a la eventual comisión de un delito y que, por lo tanto, amerite enviar los antecedentes al Ministerio Público.
- c) El Oficial de Cumplimiento deberá comunicar al denunciante los resultados de la investigación, exceptuando si es que se han derivado los antecedentes al Ministerio Público, en cuyo caso, se debe mantener la confidencialidad de la denuncia.
- d) Deberá llevar un registro de las denuncias recibidas, con todos los respaldos de las acciones emprendidas.
- e) El OC podrá apoyarse en auditorías internas, según corresponda, para la investigación y análisis de las materias o podrá contratar los servicios de auditores externos o personas especializadas externas en caso de ser necesario.

### IV. PROCEDIMIENTO

1. Cualquier persona (trabajador, ejecutivo, director, proveedor, contratista o tercero) podrá realizar una denuncia sobre los delitos, infracciones, transgresiones a las normas de libre competencia o faltas a la ética de los que tenga conocimiento, a través de los siguientes Canales de Denuncia:

- a) La casilla de correo electrónico del Oficial de Cumplimiento nombrado por el Directorio: [denuncias@aach.cl](mailto:denuncias@aach.cl)

- b) Por correo certificado dirigido al Oficial de Cumplimiento: Sra. Alejandra Barrera, La Concepción 322, Of. 501, Providencia, Santiago de Chile.
  - c) A través de entrevistas personales que sean previamente solicitadas al Oficial de Cumplimiento.
2. La denuncia puede realizarse en forma nominativa o anónima. En el caso de una denuncia nominativa, el denunciante debe señalar su nombre completo, número de cédula de identidad, domicilio, número de teléfono y correo electrónico. En el caso de una denuncia anónima, el denunciante debe señalar o acompañar los antecedentes en los que basa su denuncia, o de lo contrario ésta no será considerada.

Las denuncias contendrán, preferentemente, los siguientes antecedentes:

- a) Tipo de infracción denunciada; descripción de los hechos; lugar y fechas referenciales; nombre o cargo de los involucrados.
- b) La narración de las circunstancias en que se desarrollaron los hechos denunciados deberá contener la mayor cantidad de detalles que sea posible.
- c) Forma en que tomó conocimiento de los hechos denunciados.
- d) La individualización de quienes lo hubieren cometido, con indicación de nombre, apellido, cargo y área, o de los datos que permitan su individualización.
- e) La individualización de las personas que hubieren presenciado los hechos denunciados o que tuvieren antecedentes sobre los mismos, si éstos fueren conocidos por el denunciante.
- f) Toda otra información que pueda ser útil en la evaluación, investigación y resolución final de los hechos denunciados.
- g) Los antecedentes, documentos y cualquier otro medio en los que se funda la denuncia, los que deben adjuntarse a ella.

Todo lo anterior ha de ser planteado de buena fe.

- 3. Las denuncias recibidas por los canales antes señalados deben ser registradas por el Oficial de Cumplimiento, quien debe mantener la confidencialidad de dicho registro.
- 4. Una vez recibida la denuncia por uno de los canales antes señalados, el Oficial de Cumplimiento debe realizar un análisis oportuno y confidencial de los hechos denunciados, a fin de determinar la materia de la denuncia y adoptar, según el caso, las medidas que corresponda.

5. Una vez recibida la denuncia, el Oficial de Cumplimiento deberá resolverla dentro de los treinta días siguientes.
6. Las investigaciones de los eventuales delitos estarán a cargo del Oficial de Cumplimiento, a menos que la denuncia involucre a este último, directa o indirectamente, circunstancia que deberá ser informada al presidente del Directorio, para que designe a otra persona a cargo de la investigación.
7. El Oficial de Cumplimiento deberá investigar la denuncia de manera confidencial, manteniendo en reserva tanto los hechos denunciados, como la identidad del denunciante y del denunciado, permitiéndose solo la divulgación de aquellos datos necesarios para llevar a cabo las acciones que la investigación requiera.
8. Durante la investigación, el Oficial de Cumplimiento deberá respetar la presunción de inocencia de la persona denunciada.
9. Con el fin de dar mayor credibilidad y confiabilidad a los Canales de Denuncias, el Oficial de Cumplimiento comunicará al denunciante, las acciones tomadas al momento de la recepción de la denuncia y al finalizar la investigación, en forma breve y en términos generales, siempre que el denunciante haya señalado un correo electrónico válido de contacto.
10. Además, cuando las circunstancias así lo ameriten, se podrá instruir la difusión interna del resultado de la investigación y de las medidas adoptadas, para que sean conocidas por todos los relacionados a la Asociación, manteniendo siempre la confidencialidad del denunciante.
11. Una vez al mes, o con la periodicidad que se defina, la encargada de riesgos de la Asociación revisará si han ingresado denuncias a través de este canal, debiendo mantener un registro en el que anotará el resultado de dicha revisión. En caso de que haya ingresado alguna denuncia, registrará los datos básicos para su identificación.
12. Este procedimiento deberá ser controlado permanentemente y revisado al menos una vez al año, a partir de su entrada en vigencia, por el Oficial de Cumplimiento, proponiendo los cambios que sean necesarios tanto en la forma como en el fondo.