



POLÍTICA DE COMUNICACIONES DIFUSIÓN Y TRANSPARENCIA

Gerencia	Legal		
Área	Cumplimiento	Versión	V.01
Responsable	Gerente Legal/ Oficial de Cumplimiento	Mes /Año	05/2025
Aprobación	Directorio	Fecha	05/2025

INDICE

1.INTRODUCCIÓN	1
2.OBJETIVO.....	1
3.ALCANCE.....	1
4.INFORMACION A DIFUNDIR	2
5.IRELACIONES PUBLICAS Y VOCERIA.....	3
6.COMUNICACIONES Y DIFUSIÓN INTERNA.....	4
7.COMUNICACIÓN A CLIENTES.....	5
8.COMUNICACIÓN A PROVEEDORES Y PRESTADORES DE SERVICIOS.....	6
9.COMUNICACIONES AL REGULADOR Y AUTORIDADES.....	6
10.COMUNICACIÓN DE CRISIS.....	6
11.PRIVACIDAD Y RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD.....	7
12. PROMOCIONES Y PUBLICIDAD.....	7
13. CAPACITACION Y DIFUSION AL PERSONAL.....	7
14. ACTUALIZACIONES Y MODIFICACIONES	7
ANEXO.....	8

1. Introducción

AuguStar Seguros de Vida S.A., en adelante AuguStar, en el marco del fortalecimiento de su Gobierno Corporativo, reconoce que la comunicación y la difusión pública de la información de la aseguradora al mercado contribuye a una buena gobernabilidad corporativa.

El Directorio de la compañía es el responsable de velar por la correcta difusión de la información a los grupos de interés, tanto aquella que sea necesaria como aquella que sea beneficiosa. Esto implica que la difusión de información debe ser oportuna, confiable, relevante y suficiente.

Las relaciones de AuguStar se sustentan en el amplio conocimiento y acceso a la información dentro de los límites establecidos por la ley y la reserva empresarial.

La transparencia corporativa para AuguStar implica difundir y divulgar no sólo la información financiera, sino que también comunicar nuestros valores corporativos, objetivos, desafíos, oportunidades y logros, y todo aquello que facilite a nuestros grupos de interés el conocimiento de nuestro gobierno corporativo. La transparencia es un concepto transversal que debe estar presente en todos los ámbitos de la compañía.

2. Objetivo

La presente política tiene por objeto establecer directrices que permitan asegurar la comunicación y difusión oportuna y suficiente de toda la información relativa a la compañía necesaria y beneficiosa para los grupos de interés.

Para estos efectos, se entiende por "grupos de interés", a aquellos grupos de personas con intereses en las actividades que desarrolla la aseguradora, tales como clientes, intermediarios, proveedores, accionistas, colaboradores, ente regulador, autoridades y el mercado asegurador en general.

3. Alcance

Esta política aplicará a toda la información de AuguStar dirigida a sus clientes, intermediarios, accionistas, proveedores, colaboradores, regulador, autoridades y al mercado en general.

Asimismo, esta política se enmarca en la Norma de Carácter General N° 309 de la Comisión para el Mercado Financiero, y viene a complementar las directrices establecidas en el Código de Conducta y Ética, y en el Código de Gobierno Corporativo de AuguStar Seguros de Vida S.A.

4. Información a Difundir

La información sobre AuguStar que debe ser difundida a todos los grupos de interés, es la siguiente:

- 4.1 Misión, Visión y Valores de la Compañía, entorno a los cuales se desarrollan todas las acciones de AuguStar.
- 4.2 Información de la Sociedad, que incluye información de su historia, su casa matriz, personalidad jurídica y clasificación de riesgo.
- 4.3 Memoria y estados financieros auditados de la Compañía, junto con la carta explicativa del Presidente que da cuenta de las principales actividades, logros y resultados de compañía.
- 4.4 Código de Conducta y Ética que regula el actuar de la compañía y sus colaboradores.
- 4.5 Código de Gobierno Corporativo que regula la estructura del gobierno interno de AuguStar.
- 4.6 Política de Conflictos de Interés y Política General de Habitualidad, las que se enmarcan en el principio de transparencia corporativa.
- 4.7 Política de Comunicaciones Difusión y Transparencia.
- 4.8 Política de Protección de Datos Personales.
- 4.9 Política de Outsourcing
- 4.10 Política de Derechos Humanos
- 4.11 Memoria anual y Estados Financieros.
- 4.12 Toda información que la Gerencia General y el Directorio consideren relevante

La difusión de la información corporativa de la compañía se realizará principalmente a través de su sitio web: www.augustar.cl

La actualización de esta información deberá llevarse a cabo cada vez que se produzcan cambios en ella, y estará bajo la responsabilidad de la Gerencia General, sin perjuicio de la intervención de las Gerencias que deban proveer y revisar la información.

La información sobre la situación y estados financieros de la sociedad que debe ser especialmente difundida a los Accionistas es:

- Juntas de Accionistas, incluyendo citaciones y actas de juntas ordinarias y extraordinarias.
- Memoria Anual, junto con la carta del Presidente que da cuenta de las principales actividades, logros y resultados de compañía; los Estados Financieros y el informe de los auditores externos.

- Hechos esenciales

La información al accionista se difundirá mediante la página web de la compañía, además de correo electrónico o carta especialmente dirigida al efecto.

Adicionalmente, la compañía difundirá a través de su página web al mercado información sobre sus productos, y sobre todas aquellas materias que la regulación y la autoridad supervisora establezca. El contenido de esta información deberá ser aportado y revisado por las áreas internas de la compañía que correspondan según el tema de que se trate, y validado por la Gerencia Legal y el Jefe de Marketing, debiendo dejarse constancia de las revisiones y validaciones realizadas, mediante correo electrónico.

Todas las comunicaciones oficiales de la Compañía al mercado respecto a la situación financiera, jurídica, patrimonial o de negocios de la compañía deberán ser revisadas por la Gerencia Legal.

Asimismo, AuguStar difundirá a través de su sitio web toda información relevante a fin de que esta pueda llegar en forma simultánea y homogénea a los grupos de interés.

5. Relaciones Públicas y Vocería.

La representación o vocería institucional de AuguStar para con terceros y los Medios de Comunicación, está radicada en el Gerente General de AuguStar, el Directorio a través de su Presidente, o las personas que éstos designen al efecto.

Ningún colaborador de AuguStar puede efectuar comunicaciones o dar entrevistas a medios de comunicación de cualquier clase, a título personal o en representación de AuguStar, que digan relación con la compañía o con la industria aseguradora, o respecto de cualquier materia que se relacione directa o indirectamente con una o más de las actividades de la compañía, sin la autorización previa y expresa del Gerente General de AuguStar.

Cualquier excepción al párrafo precedente deberá ser previamente consultada con el Gerente de Área en la cual trabaja el colaborador y deberá contar con la autorización previa del Gerente General. Adicionalmente, en tal caso el contenido deberá ser visado por el Gerente Legal y el responsable de Marketing de la compañía antes de proceder con la difusión.

Adicionalmente, todo comunicado interno y externo debe contar con la aprobación previa del Gerente General y de la Gerente Legal.

En caso de que aparezca alguna información relevante en los medios de comunicación respecto a AuguStar, que no provenga de la fuente oficial mencionada anteriormente, será facultad de "la Compañía" el pronunciarse o no oficialmente respecto de la veracidad de la misma, salvo que le sea exigido por la

autoridad, en cuyo caso la Compañía podrá adoptar para ello, alguno de los mecanismos de información que se contienen en la legislación vigente.

6. Comunicaciones y Difusión interna

Para AuguStar la comunicación es uno de los cuatro valores fundamentales en los cuales se enmarca su plan estratégico.

Los objetivos fundamentales de la comunicación interna son:

1. Crear una opinión informada en los equipos de trabajo, que aporte sentido al trabajo.
2. Que los colaboradores estén al día en el quehacer de la empresa y el contexto en que se desarrolla.
3. Compartir la estrategia corporativa.

La compañía se relaciona comunica con los colaboradores en forma permanente en diversas instancias utilizando diferentes canales, siendo las principales las siguientes:

- a) La Alta Administración, representada por el Gerente General se relaciona con los colaboradores mediante comunicados específicos vía correo electrónico, sobre determinadas materias o hechos que acuerde la Alta Administración.

Por otra parte, la Compañía realiza a lo menos 3 reuniones anuales presenciales con todos los colaboradores, lideradas por la Gerencia General, en las cuales se informa al personal respecto de la marcha de los negocios sociales, los estados financieros, el estado de avance del plan estratégico de la compañía y cualquier otro tema relevante para la empresa.

A estas reuniones se suman reuniones periódicas mediante videoconferencia, lideradas por el Gerente General y el Presidente del Directorio. En el Anexo de la presente política se aborda el uso de plataformas tanto para conferencias como reuniones.

Finalmente, el área de Recursos Humanos organiza desayunos mensuales en los cuales participan equipos de colaboradores con el Gerente General, con la finalidad de entregar información y recibir inquietudes o sugerencias.

- b) El área de recursos humanos es el canal de comunicación y difusión habitual hacia los colaboradores en materias relacionadas con las personas. La principal herramienta de comunicación el correo electrónico.

Lo anterior sin perjuicio de las comunicaciones internas de cada área y de aquellas propias del área de marketing en materias de su competencia, de acuerdo al plan anual de comunicaciones.

7. Comunicaciones a Clientes

AuguStar publicará a través de su sitio web toda información relevante para sus clientes a fin de asegurar su entrega oportuna, simultánea y homogénea.

La Compañía comunicará a sus clientes todo evento que pueda afectarle en forma positiva o negativa tan pronto sea posible y de la manera más expedita.

Asimismo, la Compañía privilegiará como medio para las comunicaciones y notificaciones que dirija a sus clientes, la dirección de correo electrónico informada al efecto por éstos al momento de suscribir la propuesta de seguro.

Frente a cualquier contingencia, toda decisión que tome la compañía tendrá como primera prioridad salvaguardar al cliente en el marco legal y de la buena fe contractual. Al efecto, la compañía cuenta con un procedimiento formal para comunicación frente a eventos de crisis.

Existe un portal interactivo en la página web de AuguStar para asegurados y para pensionados.

Adicionalmente, la compañía contará con una Política y Procedimiento de marketing y comunicación de los productos de seguros y con una estrategia plan de comunicación para clientes.

8. Comunicación a Proveedores y Prestadores de Servicios

AuguStar comunicará a sus Proveedores y Prestadores de Servicios todo hecho que pueda afectarles de cualquier forma tan pronto sea posible, de la manera más expedita, pudiendo al efecto utilizar los diferentes mecanismos establecidos en el contrato de prestación de servicios.

Para tal efecto privilegiará el correo electrónico como medio de comunicación.

Además cuenta con un portal en su sitio web para intermediarios, dirigido a los agentes de venta independientes y corredores de seguros.

9. Comunicación al regulador y autoridades.

Las comunicaciones con el regulador y autoridades se realizan mediante los canales formales establecidos. La compañía entrega respuestas completas y oportunas a todo requerimiento por parte de la autoridad. Para la solicitud de audiencias o reuniones la compañía se rige por la Ley de Lobby.

Finalmente, la compañía comunica al regulador todo hecho relevante que pueda afectarle de conformidad a la ley y la normativa vigente.

10. Comunicación de Crisis

La compañía cuenta con un **Plan de Comunicación de Crisis** el cual establece la estrategia de gestión de crisis y la manera de comunicarla, con el objetivo de garantizar que la compañía pueda frente a un determinado evento transmitir su mensaje de forma clara, coherente y comprensiva, y a través del medio más adecuado y expedito.

Sin perjuicio de lo anterior, al producirse una emergencia, cualquier colaborador puede ser potencialmente contactado por un medio de comunicación.

En caso de que un empleado sea contactado por un periodista, éste deberá inmediatamente derivar la llamada a la Gerencia General, y previamente conseguir la siguiente información:

- El nombre del periodista.
- Su número telefónico.
- Nombre del medio al que pertenece (periódico, canal de televisión, radio).
- Motivo de la pregunta.
- Plazo para devolverle la llamada.

Sólo podrá indicar al periodista que la persona que conoce del incidente en detalle, lo llamará a la brevedad.

Durante la conversación telefónica, así como también si el personal es abordado personalmente, es muy importante no hacer ningún tipo de declaración, toda vez que la vocería en AuguStar corresponde exclusivamente al Gerente General o a la persona que éste determine.

11. Privacidad y Recomendaciones de Seguridad

AuguStar cuenta con un apartado en su página web, en el cual comunica los aspectos relacionados a privacidad de datos que proporcionan los clientes a través del sitio WEB de la compañía y, junto con ello, entrega una serie de recomendaciones de seguridad como parte de la conciencia que deben tener los clientes al navegar en el sitio WEB de la compañía, o a nivel general en la red Internet.

12. Promociones y Publicidad

Toda comunicación promocional o publicitaria que se envíe por correo electrónico deberá indicar claramente la materia de qué trata y contener una dirección de correo electrónico a la cual el destinatario pueda pedir la suspensión de los envíos sin más trámite.

Las comunicaciones promocionales o publicitarias por medio de correo postal, llamados o servicios de mensajería telefónicos, deberán indicar una forma expedita como los destinatarios podrán solicitar la suspensión de estas comunicaciones.

Recibida cualquier solicitud de suspensión, el envío de nuevas comunicaciones quedará prohibido en forma inmediata.

13. Capacitación y Difusión al personal.

La Oficial de Cumplimiento será la responsable de difundir la presente política al interior de la organización, la cual será asimismo publicada en la intranet de la compañía.

Asimismo, dentro del programa de capacitación anual del área de cumplimiento deberá considerarse la difusión de las directrices de la presente política.

14. Actualizaciones y Modificaciones

La presente política será revisada a lo menos una vez al año por la Gerente Legal y Oficial de Cumplimiento, debiendo rendir cuenta de ello al Comité de Cumplimiento y Ética, y al Directorio. Asimismo, será actualizada y modificada cada vez que ocurra un cambio normativo o cuando las necesidades del negocio así lo exijan.

Se deja constancia de que actualmente se encuentra en proceso de autorización la fusión de Ohio National Seguros de Vida S.A., con y en Augustar Seguros de Vida S.A., por lo cual esta última aplicará este manual en lo que corresponda en forma previa a la fusión y, en su totalidad una vez que esta se materialice, en su calidad de continuadora legal de la primera.

Toda modificación o actualización a la presente política deberá contar con la aprobación del Comité de Cumplimiento y Ética y del Directorio de la Compañía.

Las modificaciones y actualizaciones de la presente política serán notificadas y difundidas al personal mediante su envío por correo electrónico.

ANEXO

Videoconferencias y Reuniones a través de Plataformas Tecnológicas

Actualmente, en la era digital y particularmente por la modalidad de trabajo híbrida, el uso de herramientas tecnológicas que nos han permitido dar continuidad a nuestras labores aquellos días en que se trabaja vía teletrabajo, sustituyendo las reuniones presenciales por videoconferencias, que se desarrollan a través de diferentes aplicaciones y plataformas con compañeros de trabajo, proveedores, o clientes.

Al respecto, en cuanto a las videoconferencias y reuniones, se recomienda establecer las siguientes medidas generales para garantizar una seguridad mínima en este tipo de comunicaciones:

- *Cifrar por defecto todas las comunicaciones, utilizando el protocolo SSL, para establecer un canal seguro.*
- *No establecer comunicaciones con desconocidos.*
- *Verificar la identidad de los nuevos contactos por otros medios, sobre todo cuando se inicie una videoconferencia por primera vez con ellos.*
- *Utilizar perfiles de usuario con autenticación mediante contraseña segura.*
- *Mantener actualizado el software de los sistemas de videoconferencia.*
- *Deshabilitar la opción de compartir el escritorio por defecto.*
- *Deshabilitar la recepción de video por defecto. Habilitar solo cuando sea necesario.*
- *Cubrir la cámara cuando el sistema no está en uso y configurar la cámara para que, al comenzar una videoconferencia, muestre una imagen neutra que no muestre información comprometida, en caso de establecer una conexión errónea.*
- *Apagar o silenciar los micrófonos cuando el sistema no está en uso.*
- *Concienciar y formación a los empleados sobre la necesidad de aplicar estas medidas de seguridad.*
- *En las reuniones, se deberá mantener la cámara prendida a menos que la señal no lo permita.*
- *Por último, si la videoconferencia o reunión va a ser grabada, debe antes informarse y solicitar autorización de todos los asistentes, no siendo válido grabar por defecto sin informar previamente.*

Al respecto, particularmente para la grabación de sesiones de trabajo o comités sea que participen personas externas a AuguStar o no, deberá aplicarse el siguiente procedimiento:

- *La primera acción a realizar antes del inicio de la reunión por parte del organizador de la misma, será solicitar a los asistentes autorización para que la sesión sea grabada.*
- *Si hay al menos una persona en desacuerdo con la grabación, la reunión no podrá ser grabada.*
- *Si nadie se opone a que la sesión sea grabada, entonces se dará inicio a la grabación y el organizador dejará constancia que la reunión será grabada, lo cual ha sido informado y autorizado por todos los asistentes.*