



**Liberty Seguros**


**PROCEDIMIENTO DE USO  
DEL CANAL DE CONSULTAS  
Y DENUNCIAS**

**Modelo de Prevención de Delitos**

Gerencia de Cumplimiento	<b>Procedimiento Canal Consultas y Denuncias</b>	Versión 01	Enero 2017
--------------------------	--	------------	------------

## INDICE

1	OBJETIVO .....	3
2	FUNCIONAMIENTO .....	3
3	PROCEDIMIENTO .....	3
4	CATEGORIAS.....	5
5	ROLES Y RESPONSABILIDADES .....	6
6	CONTROL DE APROBACIONES.....	7

Cumplimiento	Canal de Consultas y Denuncias	 Liberty Seguros
--------------	--------------------------------	---

## 1 OBJETIVO

El presente documento tiene por objeto describir el procedimiento establecido por Liberty Compañía de Seguros Generales S.A., en adelante Liberty Seguros o la compañía, para el ingreso y tratamiento de consultas y denuncias, relativas a incumplimientos de la Ley N°20.393, el Modelo de Prevención de Delitos y/o situaciones o prácticas cuestionables o contrarias a la ética y los valores corporativos que rigen el actuar de la Compañía y sus colaboradores.

## 2 FUNCIONAMIENTO

Liberty Seguros ha implementado un canal local de comunicación, adicional a los canales corporativos establecidos por Liberty Mutual Insurance Group, para que cualquier persona que interactúe con la Compañía durante el desarrollo de su giro comercial (empleados, clientes, proveedores, liquidadores, corredores, etc), y que tenga alguna consulta o quiera reportar alguna práctica que constituya incumplimientos a nuestras políticas de ética corporativa y conducta comercial o alguna infracción a la Ley N° 20.393 y nuestro Modelo de Prevención de Delitos, pueda ponerla de manifiesto de una forma expedita y confidencial.

Para acceder a la plataforma de consultas y denuncias se debe ingresar al sitio web: <http://www.etaliberty.cl>, el cual se encuentra en servidores independientes a la Compañía, y es gestionado por un proveedor externo, con objeto de asegurar el anonimato de quien ingrese algún requerimiento.

Este canal de denuncias y consultas, es administrado por el Oficial de Cumplimiento de la Compañía, quien fue designado por Directorio como “Encargado de Prevención de Delitos” (EPD), y quien será el responsable de resolver las inquietudes ingresadas, para consultas, y coordinar las investigaciones en caso de presentarse alguna denuncia.

Si la materia denunciada o reportada no se encuentra dentro del campo de acción del Oficial de Cumplimiento o dentro de los propósitos para los cuales fue habilitada la plataforma, no podrá ser atendida, debiendo informarse al respecto a quien ingresa el requerimiento.

Las consultas tienen plazo de respuesta de 3 días hábiles, mientras que las denuncias serán investigadas en el plazo que ello amerite, entregándose un primer feedback en un lapso de 3 días hábiles.

Una vez ingresado el requerimiento, La plataforma entregará un identificador y una clave alfanumérica única, que sólo es conocida por quien ingresa la solicitud, y la que será su modo de acceso a la plataforma para realizar seguimiento al estado de su caso, y para mantener contacto con el Oficial de Cumplimiento.

Este sistema de gestión ética no sanciona, sólo recibe las denuncias, las investiga y de probarse alguna irregularidad, la reporta mediante los canales formales de la Compañía para que se tomen las medidas correctivas atinentes a cada caso, conforme la gravedad de los hechos probados.


La Compañía asegura en todo momento la confidencialidad del denunciante, protegiendo la identidad de quien ingrese la denuncia, y estableciendo que bajo ninguna circunstancia, quien la realice de buena fe, este expuesto a represalias.

## 3 PROCEDIMIENTO

### CONSULTAS:

Para poder ingresar una consulta, se deben completar los siguientes pasos:

- **Paso 1:** Ingresar al portal <http://www.etaliberty.cl/> y seleccionar en el lado derecho de la pantalla, la opción “ingresar una consulta”.
- **Paso 2:** En la pantalla siguiente, se deberá seleccionar la celda en la que acepta los términos y condiciones de uso y luego presionar en el botón “siguiente”.


Cumplimiento	Canal de Consultas y Denuncias	 <b>Liberty Seguros</b>
--------------	--------------------------------	--

- **Paso 3:** En la tercera pantalla deberá ingresar los datos de contacto que se solicitan, o si se prefiere ingresar la consulta de manera anónima, deberá seleccionar la casilla donde se manifiesta dicha opción. Luego presionar en el botón “siguiente”.
- **Paso 4:** A continuación se desplegará un recuadro en el cual se podrá ingresar la consulta. Deberá ser lo más claro posible, para poder entregar una respuesta certera a su requerimiento. Luego, presionar en el botón “siguiente”.
- **Paso 5:** Se desplegará la pantalla de finalización del proceso de ingreso de la consulta y en forma automática el sistema entregará una clave e identificador que deben ser anotados, ya que son únicos y se entregan por una sola vez. Luego, deberá seleccionar la casilla donde indica que los datos de identificación han sido guardados para poder enviar el caso, y presionar en el botón “siguiente”.
- **Paso 6:** Finalmente, una vez cumplido 3 días hábiles podrá revisar la respuesta a su consulta ingresando sus datos de identificación en la casilla “Estado de Denuncias y Consulta”, ubicada en el lado derecho de la pantalla de inicio.

#### DENUNCIAS:

Para poder ingresar una denuncia, se deben completar los siguientes pasos:


- **Paso 1:** Ingresar al portal <http://www.etaliberty.cl/> y seleccionar en el lado derecho de la pantalla visualizada, la opción “Ingresar una Denuncia”.
- **Paso 2:** En la pantalla siguiente, se deberá seleccionar la celda en la que acepta los términos y condiciones de uso y luego presionar en el botón “siguiente”.
- **Paso 3:** En la tercera pantalla deberá ingresar los datos de contacto que se solicitan, o si se prefiere ingresar la denuncia de manera anónima, deberá seleccionar la casilla donde se manifiesta dicha opción. Luego, presionar en el botón “siguiente”.
- **Paso 4:** A continuación se desplegará un listado que incluyen las categorías relacionadas al objeto de su denuncia, conforme a lo estipulado en nuestro Código de Ética y Conducta Comercial, y en el Modelo de Prevención de Delitos de la Ley N°20.393. Si los hechos a denunciar no se enmarcan en estas categorías, o se desconoce cuál es la más adecuada, se puede marcar la opción "otra" al final de la lista. Luego, presionar en el botón “siguiente”.
- **Paso 5:** Una vez seleccionado el tipo de denuncia se desplegará un menú consultando antecedentes específicos relativos a su denuncia. Estos deben ser completados lo más certeramente posible, evitando dejar casillas en blanco. También podrá adjuntar archivos si lo desea. Una vez finalizado este proceso, deberá presionar el botón siguiente.
- **Paso 6:** Se desplegará la pantalla de finalización del proceso de ingreso de denuncias y en forma automática el sistema entregará una clave e identificador que deben ser anotados, ya que son únicos y se entregan por una sola vez. Luego, deberá seleccionar la casilla donde indica que los datos de identificación han sido guardados para poder enviar el caso, y presionar en el botón “siguiente”.
- **Paso 7:** Finalmente, una vez cumplido 3 días hábiles podrá revisar el estado en que se encuentra su denuncia, ingresando sus datos de identificación en la casilla “Estado de Denuncias y Consulta”, ubicada en el lado derecho de la pantalla de inicio. Este será su medio de contacto mientras se realice la investigación atingente a su caso.

Cumplimiento	Canal de Consultas y Denuncias	 Liberty Seguros
--------------	--------------------------------	---

## 4 CATEGORIAS

A continuación se describen las situaciones más comunes que podrían originar el ingreso de algún requerimiento:

- **Lavado de Activos:** El lavado de activos considera a todo acto tendiente a ocultar o disimular el origen ilícito de determinados bienes provenientes de actividades delictivas (tales como el narcotráfico, evasión tributaria, delitos económicos, etc.) para tratar de otorgarles apariencia legal, introduciéndolos en la Compañía y así encubrir su origen ilegal.
- **Cohecho:** El cohecho consiste en ofrecer cualquier tipo de beneficio cuantificable (objetos de valor, favores, dinero) a un funcionario público, tanto en Chile como en el extranjero, con el fin de obtener algún beneficio para la empresa.
- **Financiamiento del Terrorismo:** El financiamiento del terrorismo es el apoyo financiero entregado a cualquier organización que comprometa o involucre actividades terroristas. Es un delito solicitar, recaudar o proveer fondos que directa o indirectamente se utilicen en la comisión de cualquier acto terrorista.
- **Receptación:** El delito de receptación es aquel que comete quien tiene en su poder, a cualquier título, bienes hurtados o robados, siempre que se haya sabido su origen ilícito (o se debiese saber); también lo comete quien compra, vende o comercializa en cualquier forma, especies hurtadas, robadas u objeto de apropiación indebida.
- **Utilización Indebida de Recursos:** Se entiende por recursos, a los bienes materiales o inmateriales de la empresa (dinero, horas de trabajo, activos físicos, activos financieros, propiedad intelectual, etc.) que se utilizan diariamente para poder desarrollar su actividad. Existe un mal uso de estos recursos, cuando se utilizan para fines no relacionados a los establecidos por la Compañía. Por ejemplo, usar el horario laboral para proyectos personales o utilizar los activos de la Compañía en actividades no relacionadas con nuestras actividades laborales.
- **Regalos o Invitaciones de Cortesía Inadecuadas:** Los regalos y las invitaciones de cortesía empresariales pueden ser actos de amabilidad adecuados que fomenten una buena relación corporativa entre nuestra Compañía y las personas con las que hacemos negocios. Se produce un conflicto de intereses cuando esas muestras de amabilidad se usan o parecen usarse para influenciar una decisión comercial o para otorgar un beneficio personal inadecuado a la persona que las recibe.
- **Actividades Externas que Interfieren con los Intereses de la Compañía:** Se genera cuando existe un conflicto entre los intereses personales y las responsabilidades de un trabajador. Esto incluye cualquier acción tomada en beneficio o preferencia personal, antes que en bien de la compañía. Por ejemplo, trabajar para un competidor o para un corredor de seguros, vender productos que compitan con los ofrecidos por la Compañía, proporcionar o vender servicios o productos hacia la Compañía, entre otros.
- **Conflicto en Relaciones Personales con Terceros:** Se origina cuando existe un conflicto de interés en nuestras relaciones personales con terceros a la Compañía. Por ejemplo, realizar transacciones comerciales en representación de la Compañía con familiares o con personas con las que se tenga una relación cercana, sin aprobación previa; o vender productos en las instalaciones de la Compañía en nombre de terceros externos que no estén patrocinadas por Liberty Mutual Insurance Group.
- **Uso Indebido de Información de la Compañía:** Los trabajadores deben proteger la información no pública (interna, confidencial y restringida) relacionada con la Compañía, los clientes y socios comerciales. Esta no debe ser divulgada a terceros ni utilizada indebidamente. Por ejemplo, el traspaso a terceros de datos personales de los trabajadores o clientes, planes comerciales, divulgación de información reservada, etc.
- **Protección a la Propiedad Intelectual y Derecho de Autor:** La Compañía respeta las leyes de patentes y propiedad intelectual y utiliza software de acuerdo con los requisitos y las restricciones de las licencias. Por lo tanto, no está permitido utilizar artículos patentados ni copiar elementos protegidos por derecho de autor, sin el permiso del titular, tampoco utilizar o copiar software de formas no permitidas por la licencia; ni utilizar la marca registrada de la Compañía sin permiso.

Cumplimiento	Canal de Consultas y Denuncias	 <b>Liberty Seguros</b>
--------------	--------------------------------	--

- **Incumplimientos Normativos:** Los empleados de la Compañía, tienen la obligación de cumplir con las leyes y reglamentaciones aplicables al realizar su trabajo dentro de la actividad diaria de la Compañía. Entre ellas, las relacionadas a: Presentación de estados financieros e informes públicos, prácticas comerciales justas, disposiciones antimonopolio y de defensa de la libre competencia, normas de suscripción, compraventa de valores, fraude de seguros, políticas de anticorrupción, y, relaciones comerciales con países sancionados y/o paraísos fiscales. Por lo tanto, toda sospecha o conducta indebida, que sea considerada contraria a lo establecido legalmente, debe ser reportada.
- **Otros:** Esta opción apunta a otros hechos que no se encuentren en ninguna las categorías anteriores, o cuando quien ingresa la consulta y/o denuncia, no sabe cómo clasificarla.

## 5 ROLES Y RESPONSABILIDADES

### Usuario Plataforma:

- Ingresar consultas y denuncias de buena fe, y conforme los usos definidos en el punto 2 del presente procedimiento.
- Proporcionar toda la información solicitada por el Oficial de Cumplimiento para proceder con la investigación de la causa ingresada.
- Resguardar la información entregada por la plataforma respecto de su usuario y clave.
- Revisar el estado y resolución del caso ingresado.

### Oficial de Cumplimiento (Encargado de Prevención de Delitos):

- Velar por el correcto funcionamiento de la plataforma.
- Difundir y poner a disposición de los grupos de interés de la Compañía, la plataforma para ingreso de consultas y denuncias.
- Resolver los requerimientos ingresados por medio de la plataforma, en caso de consultas; y coordinar las investigaciones derivadas de las denuncias ingresadas, entregando una resolución final de los resultados a quien ingresa el requerimiento.
- Documentar y custodiar la evidencia recepcionada y gestionada por medio de la plataforma.

### Comité de Ética y Cumplimiento

- Apoyar al Oficial de Cumplimiento en el proceso de identificación y análisis de denuncias ingresadas por la plataforma, y en la determinación de investigaciones y la posible aplicación de sanciones al respecto.
- Solicitar reportes al Oficial de Cumplimiento, y cuando las circunstancias lo ameriten, reportarlas al Directorio de la Compañía.
- Tomar resoluciones de sanciones, cuando corresponda, en conjunto con la Alta Administración, respecto de las investigaciones realizadas.

### Alta Administración:

- Proveer de los recursos necesarios al Oficial de Cumplimiento, para la efectiva implementación y mantenimiento del Canal de Consultas y Denuncias.
- Proveer al Oficial de Cumplimiento, facilidades de acceso a todas las áreas de la Compañía, para el desarrollo de las investigaciones derivadas de requerimientos ingresados por la Plataforma.
- Tomar resoluciones de sanciones, cuando corresponda, en conjunto con el Comité de Ética y Cumplimiento, respecto de las investigaciones realizadas.

Cumplimiento	Canal de Consultas y Denuncias	 Liberty Seguros
--------------	--------------------------------	---

## 6 CONTROL DE APROBACIONES

Elaborado	Revisado	Aprobado
Departamento Cumplimiento	Gerencia de Cumplimiento	Oficial de Cumplimiento
Enero 2017	Enero 2017	Enero 2017