



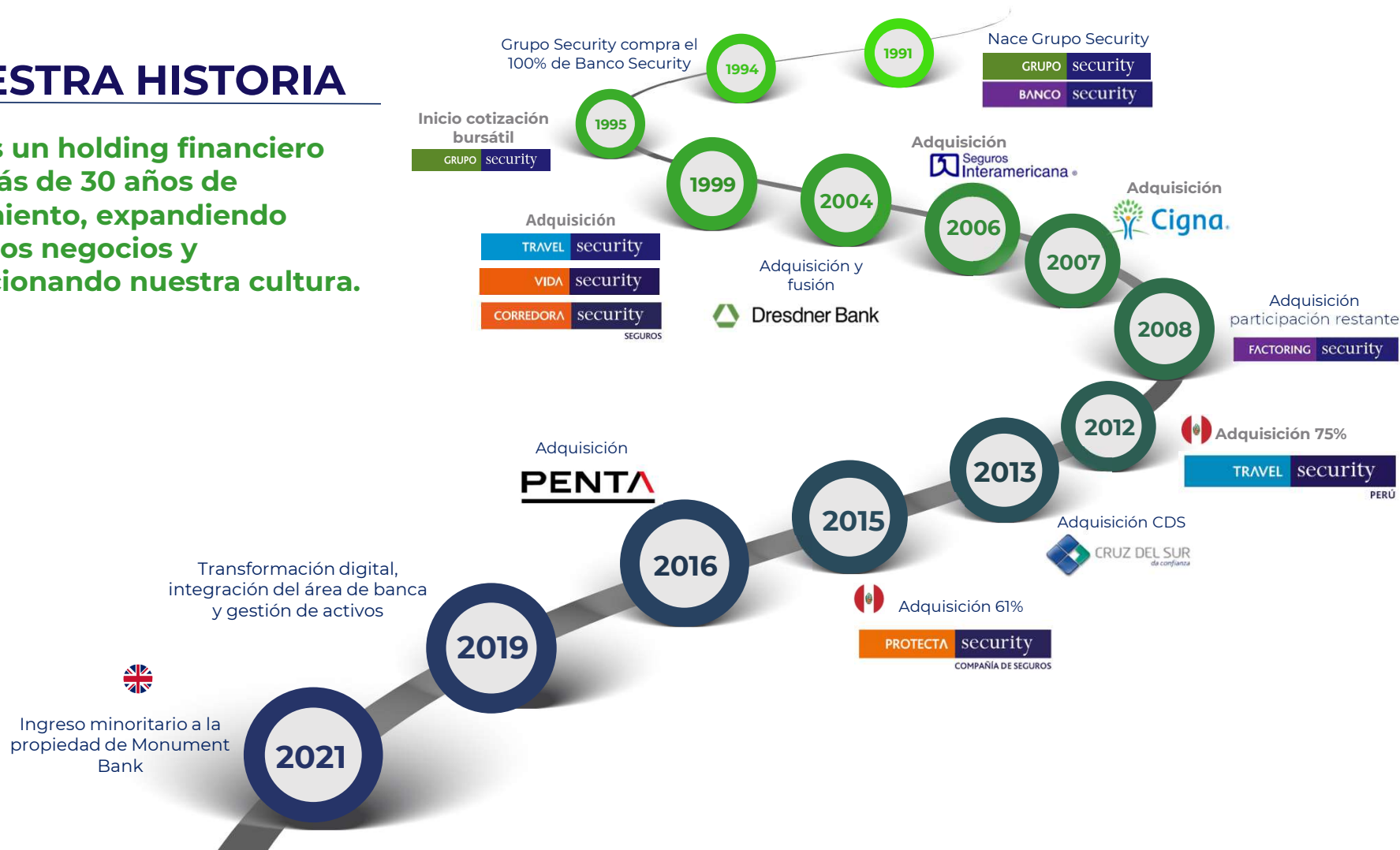
# Construyendo una Cultura de confianza

Isabel Alliende Kingston – Gerente Cultura Corporativa

17 de junio de 2024

# NUESTRA HISTORIA

Somos un holding financiero con más de 30 años de crecimiento, expandiendo nuestros negocios y evolucionando nuestra cultura.



# FUNDAMENTOS DE NUESTRA ESTRATEGIA



## PROPÓSITO

**Contribuir al bienestar financiero** de las personas, empresas y sociedad en general en forma cercana, transparente y profesional.



## VISIÓN

**Ser referente en todas nuestras relaciones** para satisfacer a nuestros clientes, accionistas, empleados y entorno social en el cual nos desenvolvemos, **impulsando acciones que armonicen trabajo, familia y vida personal.**



## MISIÓN

**Satisfacer las necesidades** de financiamiento, inversión, seguros, viajes y proyectos inmobiliarios de nuestros clientes, a través de la entrega de **un servicio que supere sus expectativas y se distinga por su calidad.**



Cercanía

Profesionalismo

Transparencia

## NUESTROS FOCOS ESTRATÉGICOS



**1 |**

Consolidar y  
proteger el negocio



**2 |**

Enriquecer nuestra oferta  
en servicios financieros



**3 |**

Potenciar nuestra marca  
y sello de impacto en el  
entorno



**4 |**

Fortalecer equipo y cultura  
corporativa

# NUESTRA CULTURA

Cultivamos una **cultura de confianza** inspirada en el **respeto mutuo** de las personas.

Impulsamos que los colaboradores puedan desplegar su **máximo potencial** y cumplir su **propósito de vida** en línea con la **visión de la empresa**.



Transparencia



Profesionalismo



Respeto



Cercanía



Coherencia:

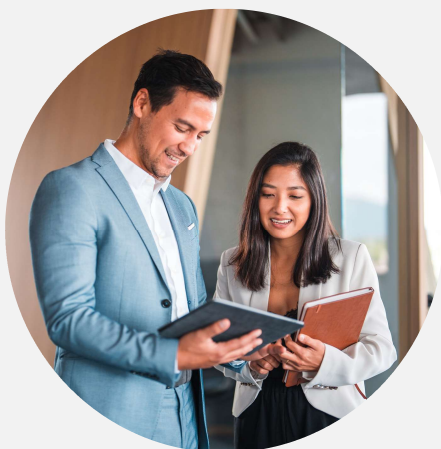


CULTURA DE  
CONFIANZA

CLIENTES  
COLABORADORES  
PROVEEDORES

## NUESTROS VALORES

### CONFIANZA



El mercado nos reconoce porque generamos **relaciones de confianza** ancladas en los siguientes valores:



## PROFESIONALISMO

Lealtad y compromiso con los objetivos de nuestra compañía y motivación para realizar un “trabajo bien hecho”.



## CERCANÍA

Inspirados por una fuerte vocación de servicio y preocupación por el otro, escuchar a los demás y responder a sus requerimientos.

# CONSIGNAS DEL PILAR DE NUESTRA CULTURA: RESPETO

Nuestra inspiración es el **respeto mutuo** de las personas apalancado en **3 consignas que apoyan el discernimiento diario** de las relaciones.

## 1. ARMONIA TRABAJO, FAMILIA, Y VIDA PERSONAL

Reconocemos a cada **persona como única e irreplicable** con un **propósito de vida**. En ella confluyen **variedad de roles más allá del ámbito laboral**.

Todos tenemos que tener espacio para ejercerlos de forma simultánea, lo que nos **enriquece y permite que nos realicemos en plenitud**.

## 2. LA IMPORTANCIA DEL CÓMO

El **cuidado por las formas**, realizar un trabajo bien hecho, de **excelencia**, nos permite crecer, madurar, ser mejores personas y a su vez favorece la entrega de un **servicio justo a los demás**.

## 3. RELACIONES DE LARGO PLAZO

Reconocemos que **nuestras relaciones generan impacto en todos quienes nos rodean**, el **medioambiente** y nuestra **sociedad**.

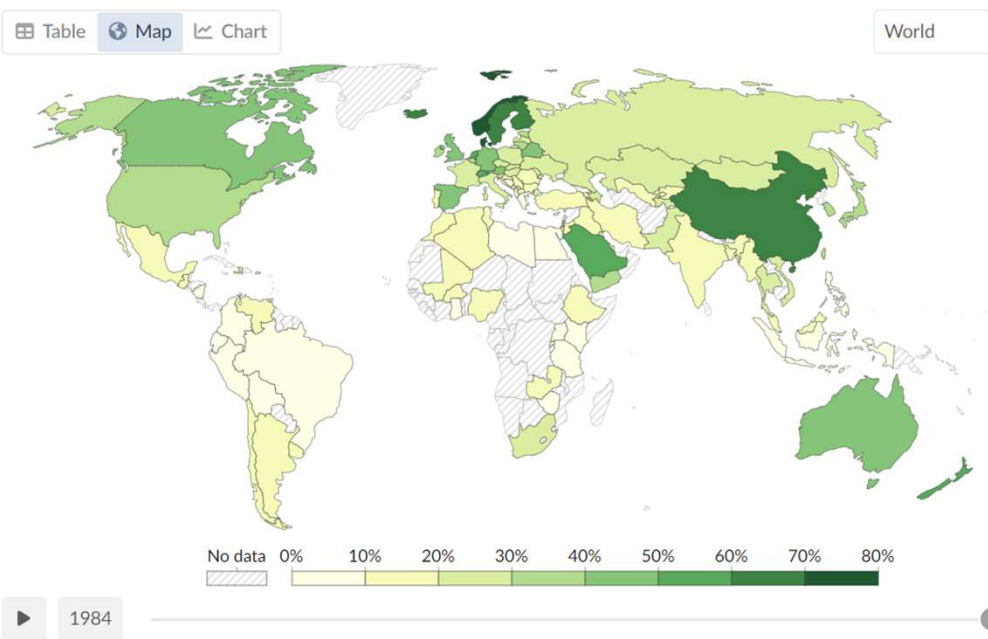
Tenemos la responsabilidad de entregar **relaciones de cuidado**, y evitar relaciones utilitaristas de corto plazo.



# LA CONFIANZA EN EL MUNDO

Estudios muestran la percepción de **confianza** interpersonal y su **correlación con el PIB** de los países.

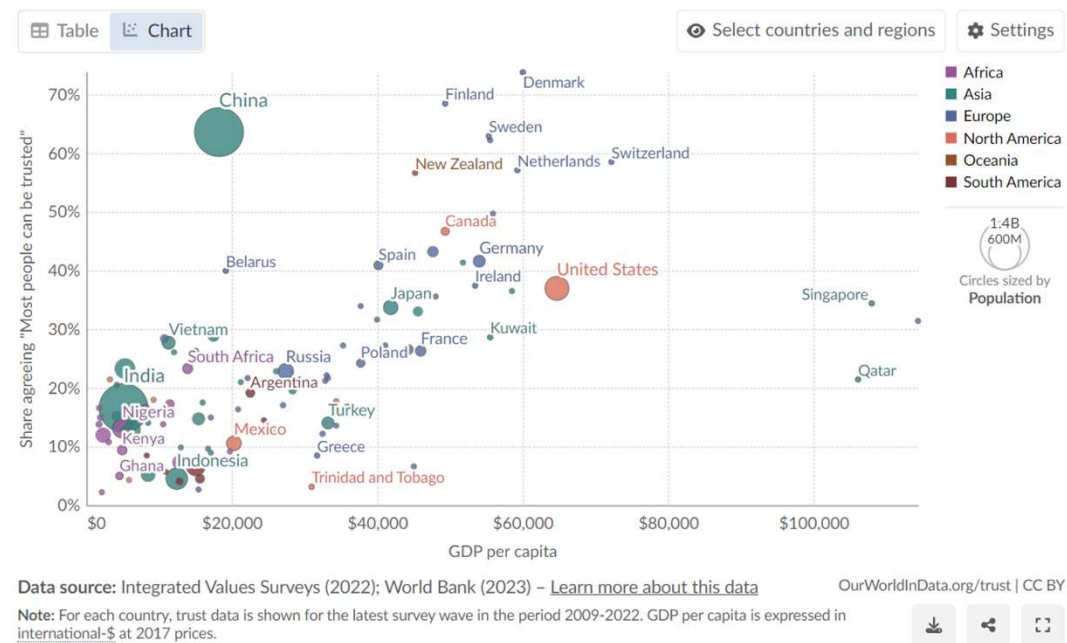
Share of people agreeing with the statement "most people can be trusted", 2022



Integrated Values Surveys (2022) – with major processing by Our World in Data

## Interpersonal trust vs. GDP per capita

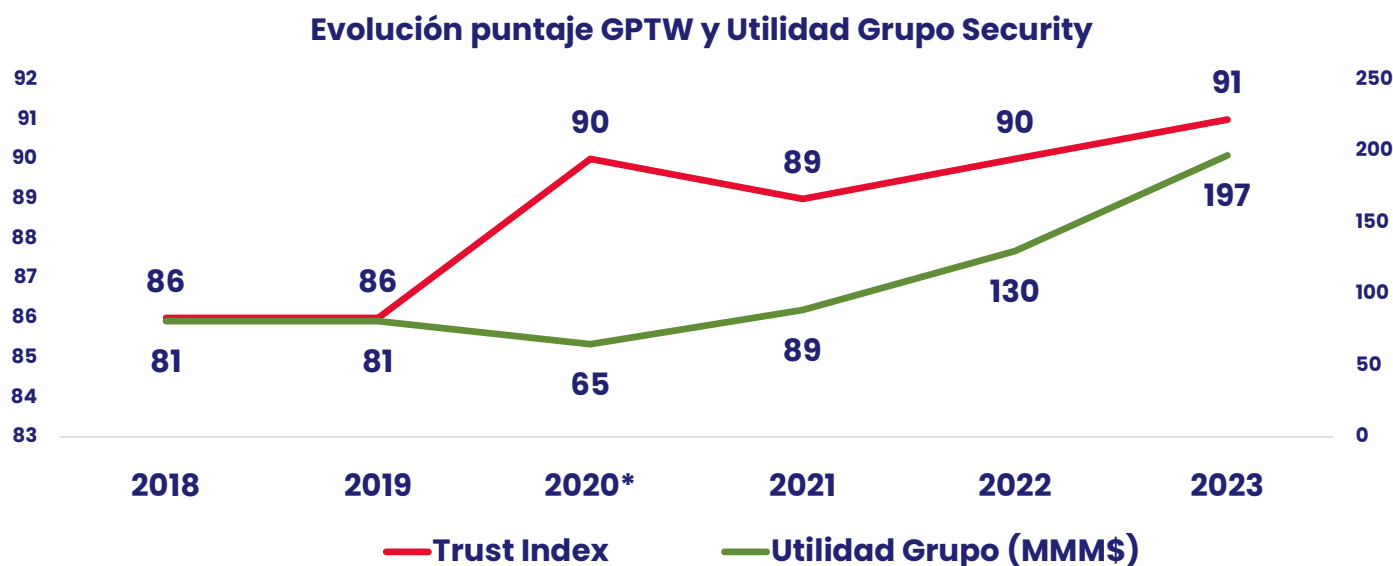
Share of respondents agreeing with statement "Most people can be trusted". GDP per capita is adjusted for inflation and differences in the cost of living between countries.





# EVOLUCIÓN ÍNDICE DE CONFIANZA VS UTILIDADES EN GRUPO SECURITY

Las **tendencias son similares de las curvas de evolución** del **Índice de confianza interna** (GPTW) y las **utilidades de Grupo Security** en los últimos 6 años.

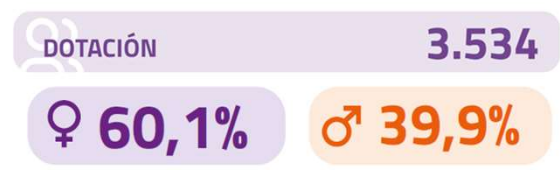


\*Año de la pandemia.

Fuente: Resultados obtenidos por Grupo Security en Visión Área para la encuesta Trust Index de GPTW Chile y utilidades obtenidas de las Memorias Anuales de Grupo Security publicadas en la CMF.

# QUIÉNES TRABAJAMOS EN GRUPO SECURITY

- **Grupo Security busca contar con el mejor talento**, con personas que compartan los pilares culturales de la organización en línea con la visión de la empresa.
- **El desarrollo integral de los colaboradores** es uno de los objetivos principales de Grupo Security, reconociendo que la vida de cada persona abarca más allá del ámbito laboral.



\*Datos al 31-dic-2023

## CULTURA DE CONFIANZA: COHERENCIA EN LOS DISTINTOS SUBSISTEMAS



# CULTURA DE CONFIANZA: COHERENCIA EN LOS DISTINTOS SUBSISTEMAS



La Cultura de **confianza** está embebida en la **propuesta de valor** y la **experiencia del colaborador** con el objetivo de **impulsar una evolución cultural sistémica**.



# CULTURA DE CONFIANZA: DISEÑO DE POLÍTICAS Y PRÁCTICAS



Los **valores** y dimensiones de nuestra cultura están reflejados en el **diseño de las prácticas internas**.

	Transparencia	Cercanía	Profesionalismo	Armonía Trabajo y Familia	La importancia del cómo	Relaciones de largo plazo
Proceso de Selección						
Proceso de Onboarding						
Evaluación de Desempeño						
Reconocimiento						
Talento y Desarrollo Organizacional						
Compensaciones y Beneficios						
Comunicaciones y Escucha						
Relaciones Laborales						

# COMPORTAMIENTO INDIVIDUAL: SELLO SECURITY

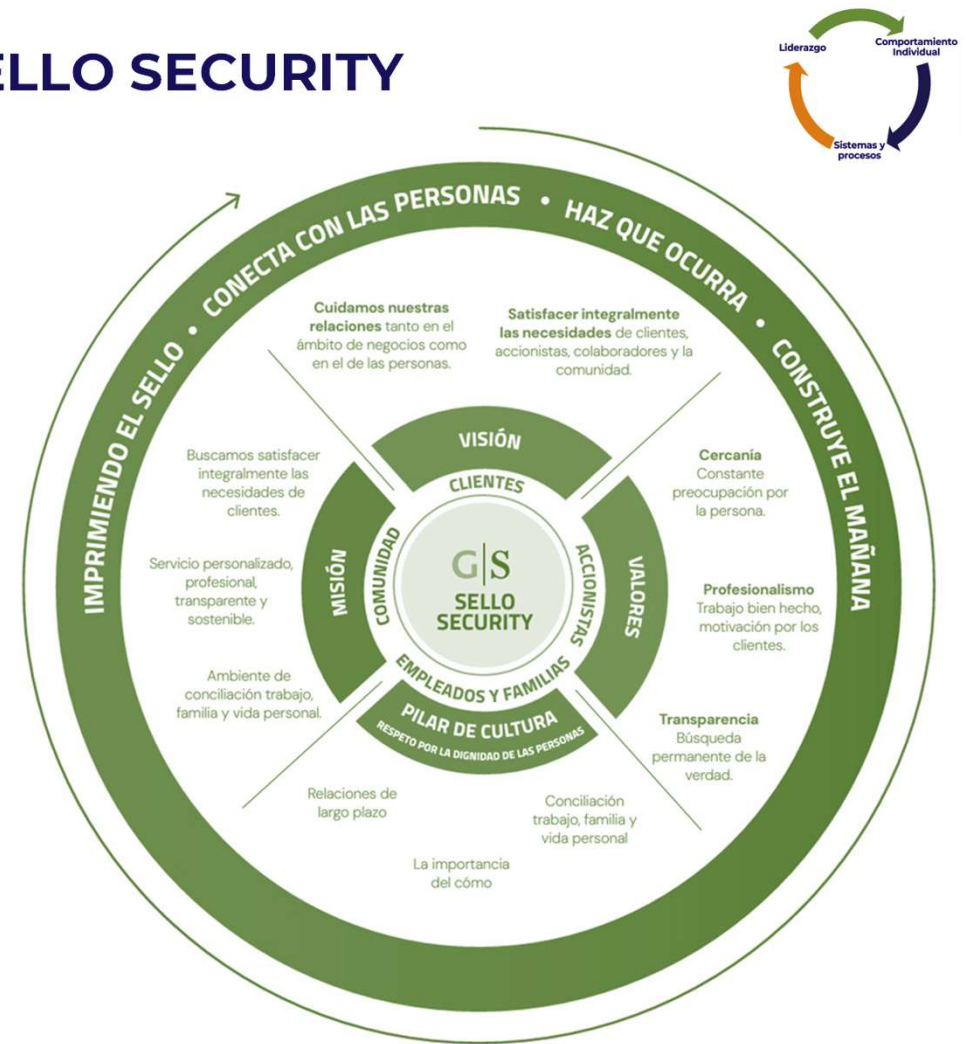
Modelo **co-construido** con colaboradores para llevar la **cultura a comportamientos concretos**.

Contiene un **pilar central** que otorga una base común para el discernimiento diario: **respeto**.

Se enmarcaron en 3 **dimensiones simples**:

- **conecta con las personas**
- **haz que ocurra**
- **construye el mañana**.

**Impacta al 100% de los colaboradores** a través de la Gestión de Desempeño y modelos de competencias.





# COMPORTAMIENTO INDIVIDUAL: SELLO SECURITY

Modelo de principios y **hábitos concretos** para sostener la colaboración y conversaciones de calidad.



## CONECTA CON LAS PERSONAS



### Valora y reconoce

Valoramos las diferencias y aportes de cada persona. Nos tomamos el tiempo para reconocer y celebrar los logros, tantos individuales como del equipo, destacando comportamientos distintivos que reflejen nuestros valores: cercanía, profesionalismo y transparencia.



### Comunica con empatía

Nos comunicamos con empatía cuando nos conectamos con los demás, comprendiendo sus emociones y puntos de vista. Generamos espacios de diálogo y entrega de información centrados en las necesidades de nuestros clientes, accionistas, empleados y comunidad.



### Desarrolla y empodera

Hacemos que las personas se sientan importantes. Facilitamos que otros desplieguen su máximo potencial. Entregamos confianza y autonomía para que se tomen decisiones efectivas.

## CONSTRUYE EL MAÑANA



### Escucha y aprende

Prestamos atención a lo que está ocurriendo en el entorno y a los aprendizajes que obtenemos del equipo, mercado y clientes. Generamos e integramos distintas perspectivas, conocimientos y prácticas para adaptarnos y responder a los desafíos presentes y futuros.



### Desafía y transforma

Nos atrevemos a cuestionar y desafiar el cómo se han hecho las cosas para así impulsar la innovación y mejora continua. Creamos soluciones innovadoras y flexibles que agreguen valor al cliente y a la organización, aprovechando al máximo los recursos.



### Marca la diferencia

Buscamos exceder las expectativas tanto del equipo, pares, jefatura y clientes. Actuamos como dueños, anteponiendo el éxito de la empresa por sobre el individual.

## HAZ QUE OCURRA



### Trabaja en red y comprométete

Nos vinculamos y conectamos al equipo con otras áreas para resolver las necesidades internas y de nuestros clientes. Nos comprometemos y colaboramos activamente para generar los resultados esperados.



### Simplifica y acelera

Identificamos lo esencial y establecemos las acciones para crear un camino claro y simple que permita alcanzar los objetivos. Agilizamos la toma de decisiones para hacer más cortos los tiempos de respuesta.



### Genera resultados

Aseguramos el cumplimiento de los resultados y objetivos de corto y largo plazo, resguardando que el cómo se alcancen siempre refleje nuestros valores de cercanía, profesionalismo y transparencia.

## LIDERAZGO:



Los líderes son los **principales sponsors y modelos a seguir** para encarnar la **cultura de confianza**. Les otorgamos **herramientas concretas** diseñadas con este objetivo con foco en el **desarrollo personal**, de sus **equipos** y desde ahí una **evolución cultural sistémica**.



### Alinear y Escuchar

Generar un espacio para entregarles **lineamientos relevantes**, así como también tomar el pulso en su rol de líderes.

### Impulsar el cambio positivo

Inspira a los líderes a **aplicar lo aprendido** en sus propios equipos y ámbitos de influencia, generando un **efecto multiplicador de liderazgo**.

### Desarrollar

Guiar a los líderes en un proceso de **reflexión y fortalecimiento de sus competencias**, mediante el uso de herramientas y experiencias prácticas.

### Comunidad

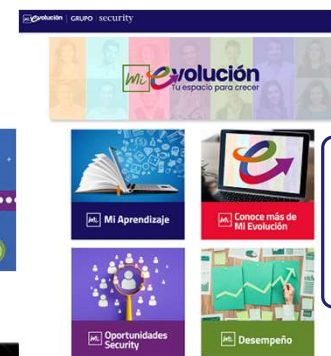
Fomentar una **red de líderes** comprometidos que puedan intercambiar ideas, recursos y apoyo mutuo.

# SISTEMAS Y PROCESOS

El **apoyo de la tecnología** a través de plataformas otorga la **coherencia y formalidad** a los principios de nuestra **cultura** para todos los colaboradores.



## Intranet Corporativa



### Crecimiento personal

Los colaboradores cuentan con Mi evolución para autogestionar su desarrollo.

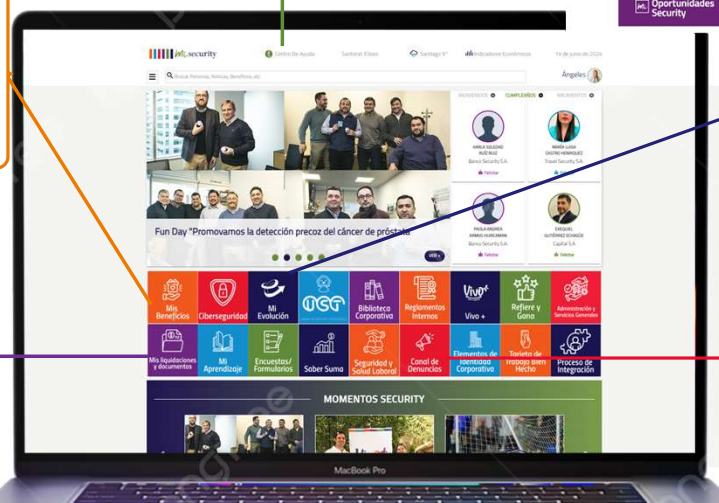
### Flexibilidad

Trabajo híbrido  
Oficinas remodeladas  
24 hrs para mí  
Armonía trabajo familia vida personal  
Días flexibles vacaciones hijos



### Bienestar Holístico

Liquidaciones  
Beneficios  
Calidad de vida  
Reconocimiento.



### ¡Recuerda! Canal de Denuncia

Confiable, seguro y confidencial

Puedes denunciar delitos de lavado de activos, financiamiento de terrorismo, cohecho, receptación, fraudes y otras irregularidades en las empresas a través del **Canal Web de Denuncias Security**.

### Conexión

Puertas abiertas  
Soporte personal  
Canal denuncia  
Camaradería  
Comunidad

# RELACIONES LABORALES SOBRE LA BASE DE CONFIANZA



Los **atributos transversales** que caracterizan las **relaciones laborales** dentro de la organización están **anclados en los valores corporativos**.

## Comunicación y Escucha preventiva

- Confianza en la jefatura.
- Puertas abiertas
- Canales internos digitales
- Capacitación Reglamento Interno, Manual conducta y Código ética.
- Empatía y conexión

## Debido proceso

- Formalidad
- Prolijidad
- Imparcialidad
- Objetividad del equipo de investigación
- Evitar sesgos inconscientes de género, favoritismo.

## Respeto

- Medidas de resguardo en 24 horas desde la recepción de la denuncia.
- Confidencialidad
- Cuidado de la honra y privacidad

## Transparencia

- Información fluida: etapas y tiempos del proceso.
- Proceso transparente para todos los involucrados en todas las etapas de investigación resguardando la confidencialidad.



# RECONOCIMIENTOS

Reconocimientos del mercado, gracias a la **cultura sólida** que hemos demostrado por más de 30 años:

- **GPTW 2022 y 2023:** 1er Lugar
- **GPTW América Latina 2023:** 9no Lugar
- **GPTW Mujeres 2023:** 2do Lugar
- **GPTW Mujeres 2022:** 1er Lugar
- **Merco Empresas 2022:** 3er Lugar\*
- **Merco Talento 2023:** 4to Lugar\*
- **ESE:** Empresa familiarmente responsable: Primeros acreditados y nuevamente acreditados (2023).
- **Premio índice de confianza de clientes (CES) Banco Security 2023:** 1er Lugar
- **3 Premios Salmón** (2023, 2022, 2021) y 2 Premios Morningstar (ambos en 2022) Banco Security
- **Talana HeR 2024:** por promover la equidad de género dentro de la organización

\*Sector Holding Empresarial



## Reconocimientos por buenas prácticas HR Cultura Corporativa

- **Caso de Éxito Microsoft 2022:** Automatizaciones que mejoraron la calidad de vida de los empleados (50 automatizaciones y 6 Apps, todas con SSO)
- **Caso de Éxito LinkedIn 2023:** Implementación de LinkedIn Recruiter y Learning (Tasa de activación: 88%)
- **Caso de Éxito OTIC –SOFOFA 2023:** Integración de historial de aprendizaje (Consolidación historial de aprendizaje)
- **Caso de Éxito Cornerstone 2024:** Premio a la Mejor Adopción Tecnológica en la Gestión de Talentos. (Cornerstone Connect Live, México 2024)
- **Caso de Éxito Talana 2024:** Exitoso proceso de DDJJ Marzo 2024.

# Y NUESTROS COLABORADORES ASÍ LO TRANSMITEN



**Priscilla Rodriguez M. Ejecutiva de Cobranzas de Factoring Security** "Ha sido una muy linda experiencia. He visto el entusiasmo de mi hijo que lo ha pasado increíble junto a sus compañeros. Todos han tenido un espíritu familiar y de compañerismo”.





# SOMOS+

Porque trabajamos en un lugar  
que nos impulsa a ser MÁS

GRUPO security

