

MEMORIA 2025

NEXUS CHILE
HEALTH SPA

NEXUS





ÍNDICE

01 Sector asegurador de salud en Chile

02 Sistema privado de salud

- Cartera de afiliados
- Cambios normativos
- Resultados financieros

03 Nexus Chile Health

- Estructura social
- Principales ejecutivos
- Dotación de personas
- Resultados financieros consolidados

04 Isapre Nueva Masvida

- Hitos del 2025
- Nuestro aporte a la salud
- Principales resultados financieros

05 Nexus Intelligence

- Principales resultados financieros

06 Factores de Riesgo

07 Política Reparto de Dividendos y Utilidades

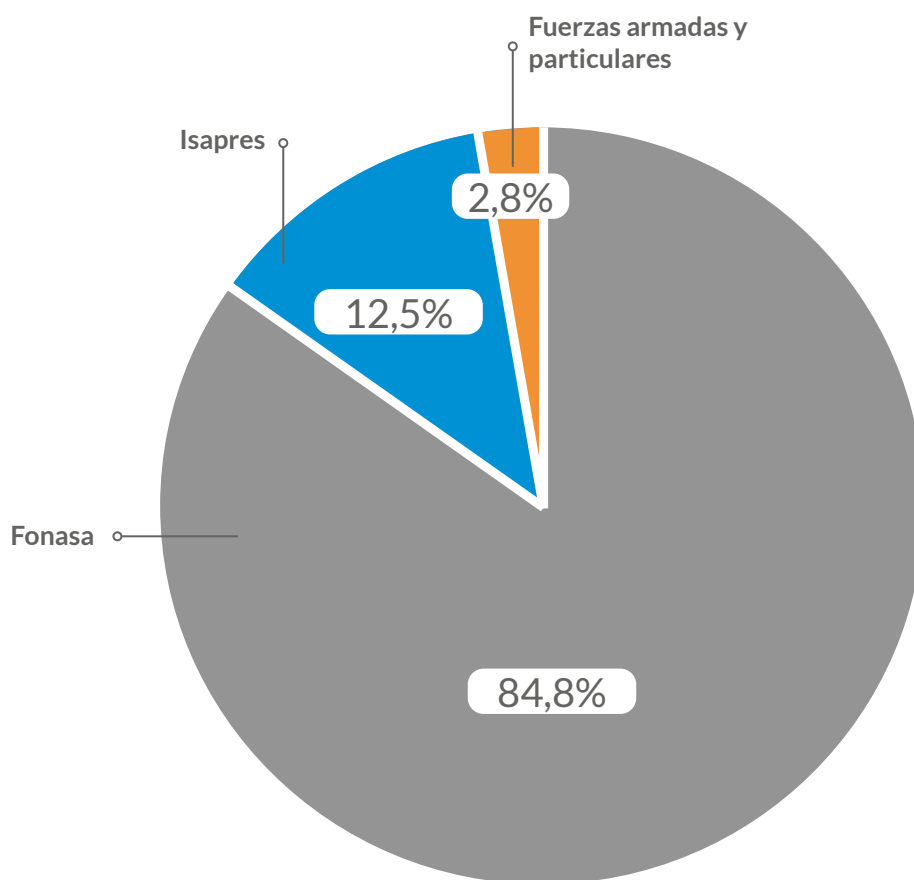
08 Declaración de Responsabilidad

09 Estados Financieros

Al 31 de diciembre de 2025, el sistema privado de salud otorga una cobertura a 2.517.305 personas, lo que equivale a un 12,6% de la población proyectada del país.

Esta cifra refleja una disminución del 4,8% en comparación con diciembre de 2024, con un traspaso mayoritario de afiliados hacia el sistema público, Fonasa (Fondo Nacional de Salud).

La distribución de beneficiarios al 31 de diciembre de 2025, según sistema previsional fue el siguiente:



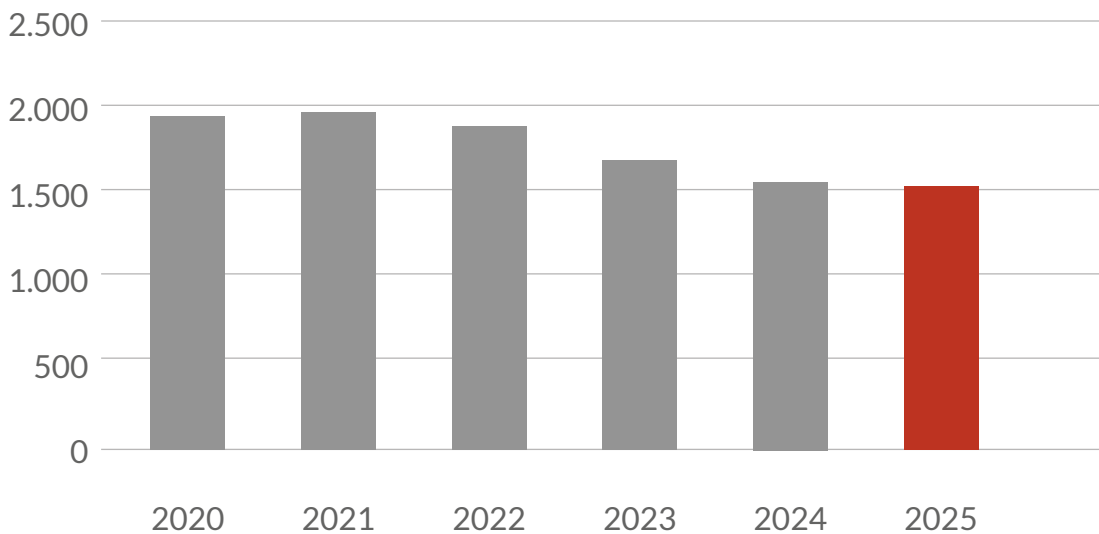
Fuente: Superintendencia de Salud. FONASA. INE



02

SISTEMA
PRIVADO DE SALUD

▶ Afiliados a isapres abiertas



Fuente: Superintendencia de Salud.

▶ Afiliados a isapres abiertas

El año 2025 el número de afiliados a las isapres abiertas si bien continuó descendiendo, como lo ha hecho desde el 2023, la tasa cae a sólo un -3,4% respecto al año 2024. Esta tendencia tuvo su peak el 2023 con una caída de un 10,8%. En el caso de Isapre Nueva Masvida su cartera de contratos de salud aumentó en 4,0%.

Una vez implementada la Ley Corta de Isapres, en el año 2024 empieza a estabilizarse el sistema, lo que se refleja en la activación de las áreas comerciales de las isapres y la disminución de la fuga a Fonasa. En diciembre empezó la vigencia del nuevo decreto GES que incluye tres nuevas patologías más la actualización de las prestaciones incluidas en las canastas de las vigentes a esa fecha.

► Cambios normativos

En lo referido a la implementación de la denominada Ley Corta de Isapres, en diciembre de 2024, junto con la aplicación de la prima extraordinaria a los planes de salud, se inició el pago de la deuda por Tabla de Factores Única (TFU) con la generación de excedentes durante el año y la devolución en efectivo de los saldos no utilizados en el año, en enero del 2026. Asimismo, las isapre dispusieron un pago anticipado de la deuda a los montos menores, que en el caso de Isapre Nueva Masvida fue de 3.500 millones de pesos, monto que fue disponibilizado en la cuenta de excedentes en el mes de enero de 2024.

► Resultados financieros

En el año 2025 los ingresos operacionales de las isapres abiertas alcanzaron los M\$4.130.938, lo que representa un aumento del 9,7% en comparación con 2024. En tanto, los costos operacionales fueron de M\$3.759.801, con un aumento del 3,3% respecto al año anterior. El margen operacional, en valores nominales, fue de M\$371.137, equivalente al 9,0% de los ingresos.

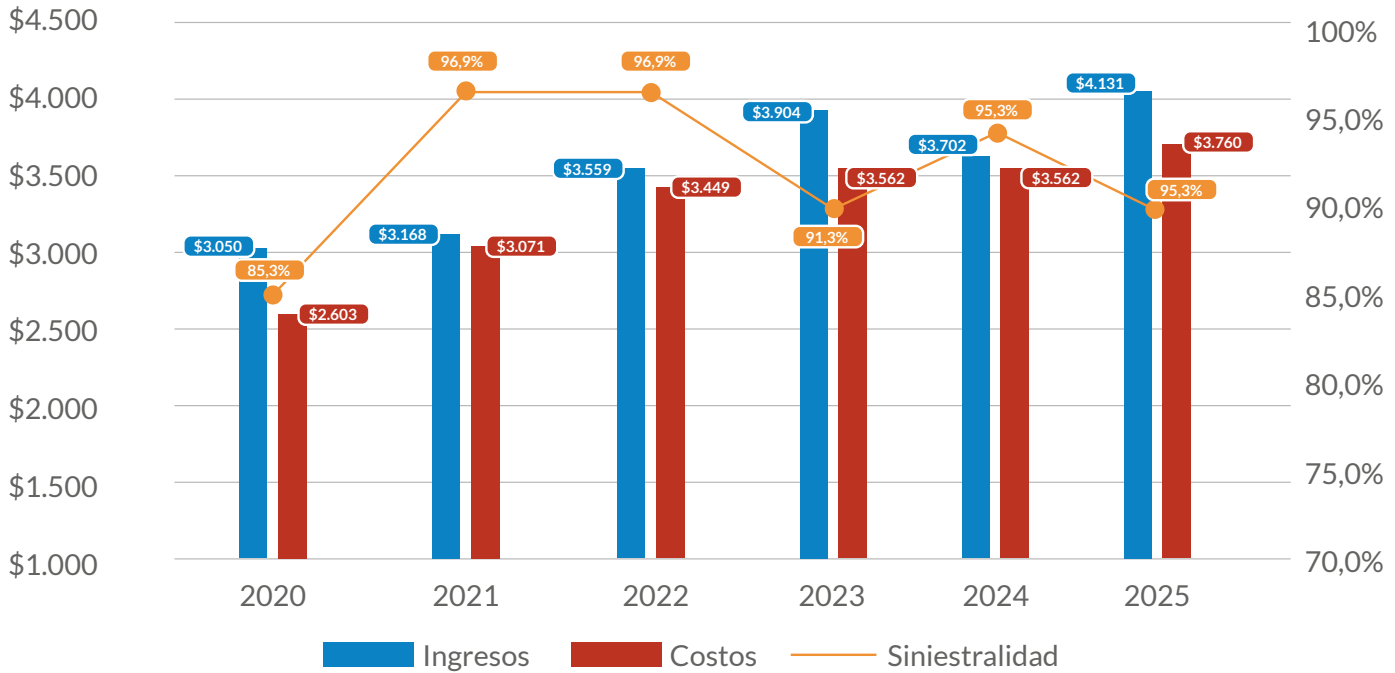
La siniestralidad total bajó a un 91,0% en comparación al 95,3% registrada el 2024. Las prestaciones por servicios de salud, tanto hospitalarios como ambulatorios, sumaron M\$2.915.654, lo que corresponde a una siniestralidad del 70,6% sobre los ingresos operacionales, cifra inferior a la del año anterior. Por su parte, los subsidios por incapacidad laboral (licencias médicas curativas) ascendieron a M\$700.744, con una siniestralidad de 17,0%, la más baja de los últimos cuatro años. Esto último impulsado especialmente el segundo semestre del año, luego de la fiscalización efectuada por la Contraloría General de la República que verificó el uso fraudulento masivo de este beneficio previsional.

Finalmente, otros costos operacionales – que incluyen las provisiones de costos correspondientes – totalizaron M\$ 143.403



Resultados isapres abiertas

Ingresos y Costos Operacionales - Siniestralidad



El resultado financiero de las isapre abiertas, después de impuestos, registró una utilidad de MM\$14.143, equivalente a un 0,3% de los ingresos operacionales.

Isapres Abiertas	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Ingresos Ordinarios	3.049.645	3.168.234	3.558.583	3.903.996	3.701.554	4.130.938
Costo de ventas	-2.602.838	-3.070.813	-3.449.403	-3.562.466	-3.525.985	-3.759.801
Ganancia Bruta	446.807	97.421	109.180	341.530	175.569	371.137
Gastos administración y otros gastos por función	-358.928	-314.182	-375.216	-381.509	-358.656	-383.583
Otros ítems de ingresos y gastos	25.378	10.874	59.327	42.826	47.805	25.518
Ganancia(Pérdida) antes de impuestos	113.257	-205.887	-206.709	2.847	-135.282	13.072
Impuestos	-30.709	57.422	68.592	4.379	34.592	1.071
Ganancia (Pérdida)	82.548	-148.465	-138.117	7.226	-100.691	14.143

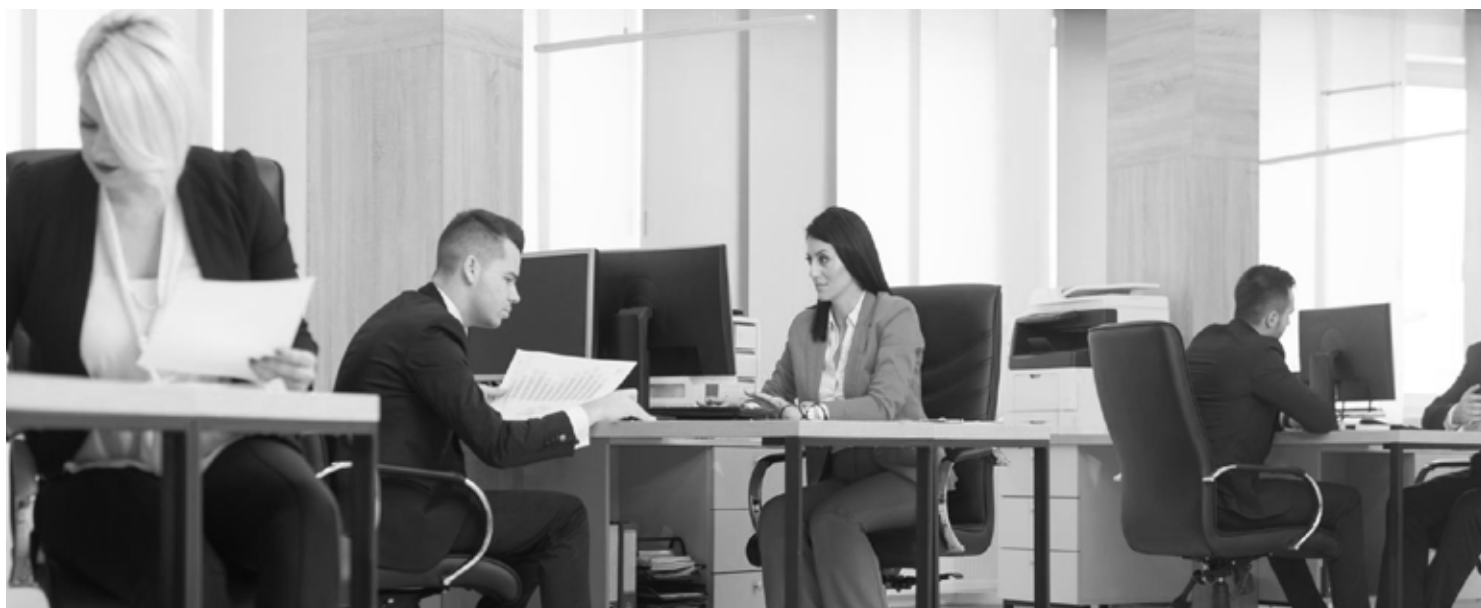
Fuente: Superintendencia de Salud.

Nexus Chile Health SpA fue constituida en marzo de 2017 con el propósito de participar activamente en el mercado asegurador de salud en Chile, en un contexto marcado por la discusión de una reforma integral al sistema de salud, que contemplaba la colaboración entre los sectores público y privado.

Ese mismo año, la compañía ingresó al mercado chileno mediante la adquisición de las acciones de Isapre Óptima, asumiendo su control. Posteriormente, concretó la compra de activos pertenecientes a la ex Isapre Masvida, entonces bajo la administración provisional dispuesta por la Superintendencia de Salud. El principal activo adquirido fue la cartera de contratos de salud de ex Masvida, que, junto con la cartera de Óptima, dieron origen a la actual Isapre Nueva Masvida. También en 2017 se constituyó Nexus Intelligence SpA, con el objetivo de desarrollar negocios vinculados al ámbito de la salud que fortalecieron la presencia del grupo en este sector.

La sociedad está constituida como una sociedad por acciones, cuyo 100% pertenece a Nexus Chile SpA. Según sus estatutos, el gerente general es su representante legal y posee las atribuciones propias de un directorio.

El 29 de diciembre de 2023, Nexus Chile SpA adquirió las dos acciones de Isapre Nueva Masvida. De esta forma, su propiedad quedó distribuida en un 99,999998% a nombre de Nexus Chile Health SpA y un 0,000002% a nombre de Nexus Chile SpA.

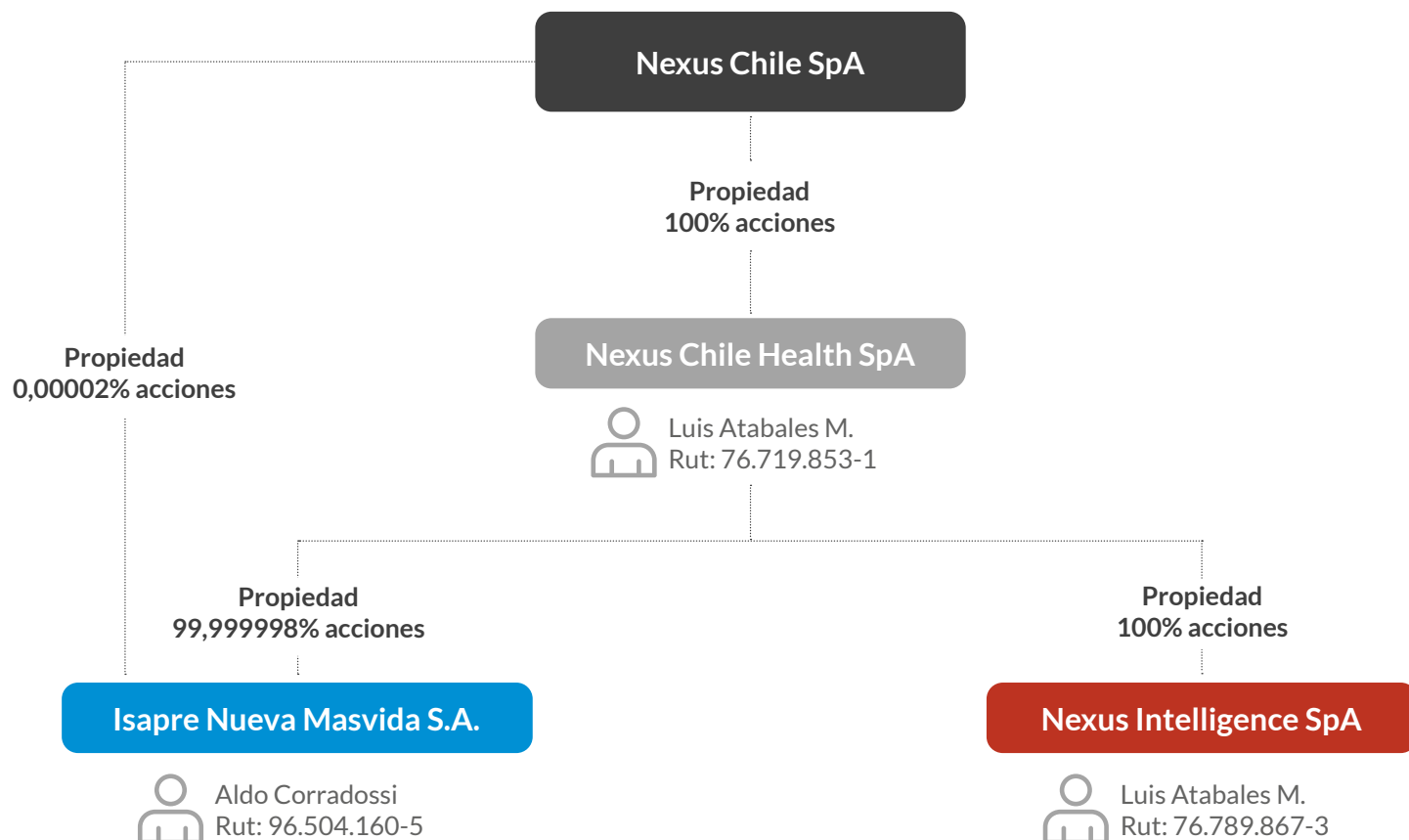




NEXUS CHILE HEALTH SPA

Registro CMF	N°1179 de fecha 27 de marzo de 2020	
Domicilio Legal	Avenida Américo Vespucio N° 1561, oficina 601, Vitacura	
RUT	76.719.853-1	
Documentos Constitutivos:	Escritura pública de fecha 2 de marzo de 2017 otorgada en la 49 Notaría de Santiago de don Enrique Tornero Figueroa ante la Notario Suplente doña María Mercedes Barrientos Valenzuela, cuyo extracto fue inscrito a fojas 20188, N°11323 del Registro de Comercio de Santiago del año 2017 y publicado en el Diario Oficial con fecha 6 de marzo de 2017	
Capital	M\$ 5.000.001	
Accionista Mayoritario y Controlador	Nexus Chile SpA propietario del 100% de las acciones de Nexus Chile Health SpA. El controlador y propietario del 100% de las acciones de Nexus Chile SpA es la sociedad constituida en los Estados Unidos de América, "Nexus Chile Health LLC".	
Acciones	Nominativas todas de una misma y única serie, sin valor nominal	
Contacto	Luis Atabales Matus Gerente General Correo electrónico Luis.atabales@nexus-health.cl Teléfono +56 41 2262201	
FILIALES	Isapre Nueva Masvida	Nexus Intelligence
Domicilio Legal	Avenida Apoquindo N° 5400, piso 12. Las Condes, Santiago	Avenida Américo Vespucio N°1561, oficina 601, Vitacura
RUT	96.504.160-5	76.789.867-3
Tipo de Sociedad	Sociedad Anónima	Sociedad por Acciones
Documentos Constitutivos	Escritura pública de fecha 18 de marzo de 1998 ante el Notario Mario Baros.	Escritura pública de fecha 2 de marzo de 2017 ante la 47 Notaría de don Enrique Tomero

► Estructura social



PRINCIPALES EJECUTIVOS



Nexus Chile Health SpA

Nexus Intelligence SpA

GERENTE GENERAL

Luis Atabales Matus
Administrador Público



Isapre Nueva Masvida S.A.

DIRECTORIO



PRESIDENTE

**Gonzalo
Arriagada Lillo**

Administrador Público



DIRECTOR

**Luis
Romero Strooy**Ingeniero Civil
Industrial

DIRECTOR

**Luis Atabales
Matus**

Administrador Público

ADMINISTRACIÓN



GERENTE GENERAL

Aldo Corradossi BalboniIngeniero Comercial, Universidad
Adolfo Ibáñez. MBA en Administración
de Empresas, ESADE Business School.

GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Carlos Jara UlloaContador Auditor Público, Universidad
Diego Portales. Magíster en Finanzas,
Universidad Diego Portales.

GERENTE DE SALUD

Javier Díaz RamírezIngeniero Comercial, Universidad Mayor.
MBA en Administración de Empresas,
Universidad Adolfo Ibáñez.

GERENTE DE VENTAS

Marco Antonio Aguirre GonzálezIngeniero Comercial, Universidad de
Valparaíso. Diplomado en Dirección de
Ventas, Universidad Adolfo Ibáñez.

GERENTE CLIENTES

Felipe Campos ÁlvarezIngeniero Civil Industrial, Pontificia Universidad
Católica de Valparaíso.
Magíster Ingeniería Industrial, Pontificia
Universidad Católica de Valparaíso

GERENTE DE OPERACIONES

Marcelo Castro SalasIngeniero Comercial de la Uniacc.
Ingeniería Administración de Empresas
Técnico Superior en Logística del
Instituto Profesional IACC.

GERENTE DE INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA

Ronny Hernández BarraIngeniero en Ejecución Informática,
Universidad Técnica Federico Santa María.
Diplomado en Formación Gerencial,
Universidad Adolfo Ibáñez.

GERENTE DE PERSONAS

José Manuel Martínez GuajardoIngeniero en Ejecución y Administración,
Universidad Central. Diplomado en Capacitación
y Desarrollo, Universidad de Santiago de Chile.

GERENTE DE ESTUDIOS

Juan Pablo Grasset BenaventeIngeniero Civil Industrial, Pontificia
Universidad Católica de Chile. MBA en
Administración de Empresas, Pontificia
Universidad Católica de Chile.

SUBGERENTE LEGAL

Macarena Bravo VegaAbogado, Universidad Diego Portales.
Diplomado en Derecho Laboral,
Pontificia Universidad Católica de Chile.

Dotación de personas:



24 Personas

DIRECTORES Y
EJECUTIVOS



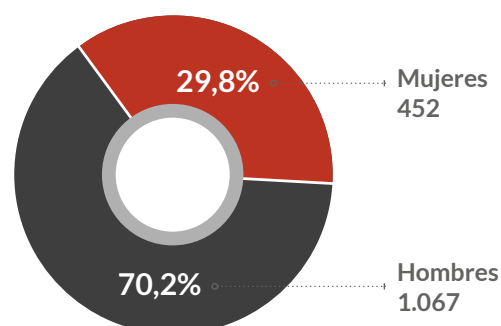
1.495 Personas

COLABORADORES



1.519 Personas

DOTACIÓN AL
31 DICIEMBRE 2025



Resultados financieros consolidados de Nexus Chile Health

Como resultado de la entrada en vigencia de la Ley N° 21.674, conocida como Ley Corta de Isapres, y en cumplimiento de las instrucciones de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), se registró como pasivo el valor presente de los pagos futuros asociados a la obligación de devolución por cobros en exceso derivados de la aplicación de la Tabla Única de Factores. Esta obligación debió ser reconocida con cargo a los resultados del ejercicio comercial correspondiente al año 2024.

El año 2025 se modificó el Contrato de Emisión de Bonos con la aprobación de la Junta de Tenedores efectuada el 18 de marzo de 2025, cuyos principales acuerdos fueron: (a) Añadir, sustituir o dejar sin efecto ciertas definiciones utilizadas en dichos documentos; (b) Prorrogar la fecha de vencimiento de los Bonos Serie A hasta el día 1° de octubre de 2042, estableciéndose para dichos efectos una nueva tabla de desarrollo que incorporará el calendario de pagos que acuerde la Junta; (c) acordar la constitución de garantías para caucionar las obligaciones del Emisor bajo el Contrato de Emisión y la Escritura Complementaria; (d) adecuar las obligaciones financieras y, de manera particular, la de endeudamiento financiero y de patrimonio mínimo del Emisor; (e) modificar ciertas obligaciones de hacer y no hacer del Emisor; (f) modificar la tasa de interés de los Bonos Serie A de un 4,2% a un 4,5% anual a contar del 2 de abril de 2025 y efectuar el pago del primer cupón de amortización por 150.000 UF el día 2 de mayo de 2025.



A continuación, se presenta un resumen de los resultados consolidados del quinquenio:

	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Estados de Situación:						
Total Activos	172.884.676	162.020.285	179.731.403	165.479.250	188.279.060	218.162.327
Total Pasivos	124.550.293	137.262.486	157.892.437	137.945.452	177.193.140	208.188.617
Patrimonio	48.334.383	24.757.799	21.838.966	27.533.798	11.085.920	9.973.710
Estados de Resultados						
Ingresos de Operación	287.605.589	276.673.667	314.239.400	352.989.703	350.876.262	438.249.719
Costos de Operación	-226.675.601	-256.499.495	-278.704.095	-299.907.499	-313.735.177	-350.385.399
Ganancia Bruta	60.929.988	20.174.172	35.535.305	53.082.204	37.141.085	87.864.320
Otros Ingresos y Gastos No Operaciona	-37.297.382	-34.587.131	-42.445.431	-43.557.401	-62.135.435	-85.061.445
Resultado antes de Impuestos	23.632.606	-14.412.559	-6.910.126	9.524.803	-24.994.350	2.802.875
Impuestos	-7.453.840	5.932.599	2.207.792	-3.197.212	7.913.713	-3.915.085
Resultado después de Impuestos	16.178.766	-8.480.360	-4.702.334	6.327.591	-17.080.637	-1.112.210

La Isapre tiene su origen en la isapre cerrada Ferrosalud fundada el año 1986, posteriormente y junto con pasar a ser una isapre abierta en 2008 cambia su nombre a Isapre Óptima. En marzo de 2017 fue adquirida por Nexus Chile Health, concretando en mayo de ese mismo año la compra de su cartera de contratos de salud. A partir de entonces, la compañía adopta el nombre de Isapre Nueva Masvida.

Esta nueva etapa combina la trayectoria y conocimiento acumulado en el sistema de salud con la visión, el profesionalismo y el dinamismo de nuevos equipos, dando origen a un proyecto sólido y sustentable, centrado en las personas y enfocado en ofrecer soluciones de salud de calidad para sus beneficiarios.

Razón Social	Nueva Masvida S.A.
Naturaleza Jurídica	Sociedad Anónima Cerrada
Objeto Social	Institución de salud previsional
R.U.T.	96.504.160-5
Capital Suscrito y Pagado	M\$ 12.390.451
Propiedad	Nexus Chile Health SpA 99,999998% Nexus Chile 0,000002%
Participación de la inversión en la subsidiaria sobre el total de activos de la Sociedad Matriz	53,10%
Organización	Directorio de tres miembros Contraloría, órgano dependiente del Directorio con las unidades de auditoría, gestión de riesgos y Gerencia General y equipo de gerente de área según organigrama.
Domicilio	Avenida Apoquindo 5400, piso 12. Las Condes, Santiago de Chile



► Identidad corporativa

El año 2025 marcó una etapa de mayor orden y estabilización para la industria de las isapres, tras los cambios regulatorios impulsados en períodos anteriores. En este contexto, Isapre Nueva Masvida orientó su gestión a consolidar sus avances, enfocándose en fortalecer su operación y responder con soluciones concretas a las necesidades de sus afiliados.

Más que adaptarnos al cambio, durante este período pusimos foco en ejecutar con consistencia, avanzando en eficiencia operativa, fortalecimiento de nuestros servicios y expansión de nuestra propuesta de valor. Este enfoque nos permitió seguir construyendo una base sólida, capaz de sostener el crecimiento y entregar mayor confianza a quienes nos eligen.

Así, continuamos avanzando con una mirada de largo plazo, donde la calidad de atención, la cercanía y la claridad en nuestra propuesta se consolidan como pilares fundamentales, reforzando nuestro compromiso de acompañar a nuestros afiliados con soluciones de salud cada vez más completas y confiables.



MISIÓN

Ofrecer soluciones de salud confiable y centradas en las personas, la atención y la gestión, apoyadas en la innovación y la tecnología.



VISIÓN

Ser la mejor isapre de Chile, de la que todos quieren ser parte.



PROPÓSITO

Contribuir al bienestar y la salud de las personas que confían en nosotros, brindando certeza y tranquilidad.

► Estructura social

Para continuar fortaleciendo nuestra posición en la industria y responder a las expectativas de nuestros afiliados, hemos desarrollado un Plan Estratégico basado en un proceso participativo, integrando la visión de nuestros principales grupos de interés: colaboradores, instituciones financieras, medios de comunicación y sociedad en general. De esta instancia nacen cuatro ejes estratégicos fundamentales:



CERCANÍA



EXCELENCIA



**GOBIERNO
CORPORATIVO**



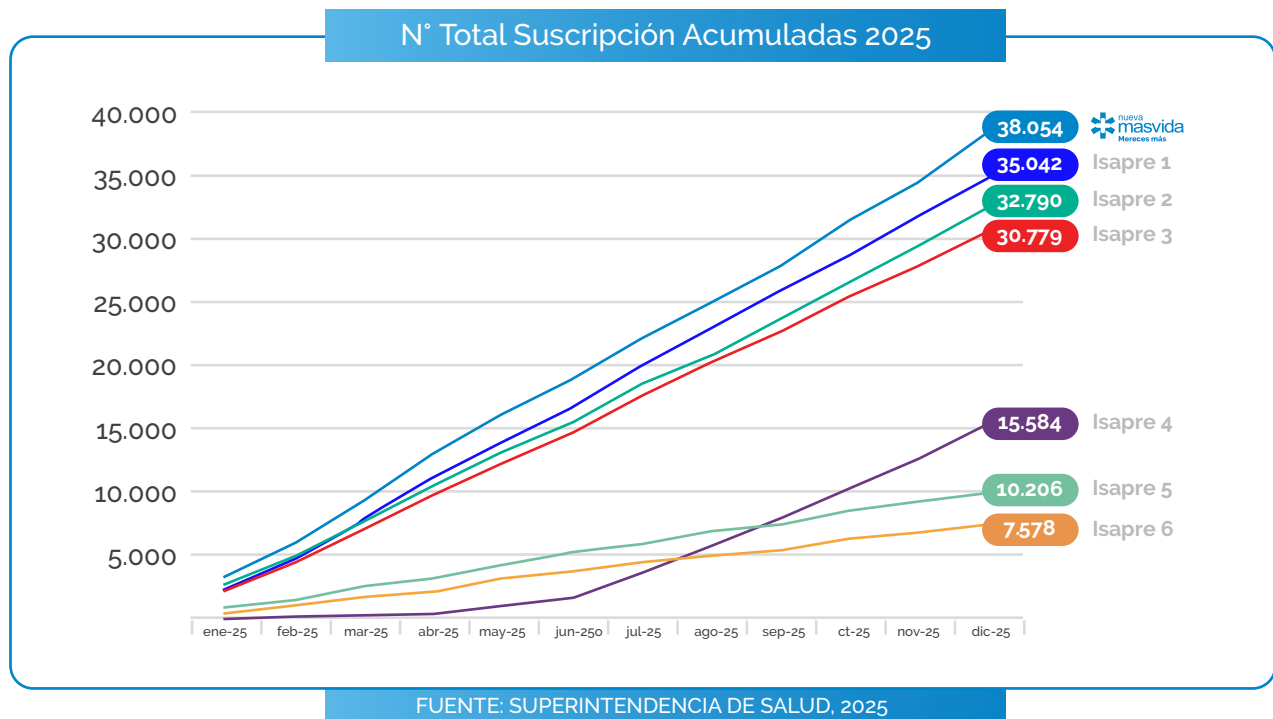
RENTABILIDAD

En Isapre Nueva Masvida, creemos que la salud es la base para una vida plena. Por ello, cada día trabajamos con el compromiso de ser la mejor Isapre del país, fortaleciendo la confianza de nuestros afiliados y entregando soluciones que realmente impacten en su bienestar y calidad de vida.



► Propuesta de valor: La isapre más elegida por los clientes durante 2025

Nueva Masvida fue la isapre con mayor número de nuevas suscripciones durante 2025, alcanzando un 22,4% del total de contratos suscritos del sistema. Asimismo, destacó por registrar el mejor crecimiento neto de la industria, siendo la única Isapre masiva que aumentó su cartera de beneficiarios durante el año.



▶ **Hitos del año 2025**

GERENCIA DE PERSONAS





- **Comunicación interna:** Nuestro equipo de Gestión de Personas no solo responde a las necesidades del negocio, sino que también anticipa y acompaña el desarrollo de cada colaborador. Fomentamos una comunicación fluida y cercana a través de estrategias claras y espacios de alineamiento como reuniones mensuales, trimestrales y anuales, donde reforzamos nuestros valores, propósito y estrategia. Para mantenernos conectados y seguir creciendo juntos, contamos con herramientas clave que facilitan nuestro trabajo, agilizan trámites y mejoran el desarrollo laboral.
- **Portal de comunicaciones:** Noticias, información relevante, políticas y procesos que mantienen informados a todos.
- **Portal de calidad de vida:** Beneficios, convenios y opciones flexibles para mejorar el bienestar de nuestros equipos.
- **Portal de gestión del talento:** Espacios de aprendizaje, reclutamiento y selección para potenciar el desarrollo profesional.
- **Newsletter interno:** Esta iniciativa permite mantener a todos los colaboradores informados y alineados sobre las diferentes novedades y logros de la organización, de manera clara y periódica.
- **Capacitación continua:** Durante 2025, Isapre Nueva Masvida consolidó una cultura de aprendizaje continuo, facilitando el acceso a programas de formación desde el primer día a través de plataformas de e-learning de alcance internacional. En el período, se ejecutaron más de 100.000 horas de capacitación, abordando temáticas clave para el negocio, tales como formación normativa, técnicas de venta, prevención de riesgos, inclusión y desarrollo de habilidades digitales y de trabajo en equipo. Este enfoque permitió fortalecer las capacidades de los colaboradores, acompañando su desarrollo profesional y contribuyendo al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización.
- **Avance en inclusión laboral:** La compañía continuó avanzando en 2025, en la construcción de una cultura organizacional más diversa e inclusiva, fortaleciendo sus prácticas de atracción y desarrollo de talento bajo criterios de equidad e inclusión. A través de procesos de selección que promueven la diversidad y de instancias de sensibilización a nivel transversal, se ha impulsado la integración de distintos perfiles, enriqueciendo la mirada de los equipos y favoreciendo un entorno de trabajo más colaborativo y respetuoso. Este compromiso se refleja también en el desafío permanente de seguir avanzando en una mayor participación femenina en posiciones de liderazgo.

- **Beneficios de salud y bienestar.** Isapre Nueva Masvida sigue fortaleciendo su propuesta de valor al colaborador mediante beneficios orientados a promover el bienestar integral durante todo 2025. Entre ellos, destaca el seguro de salud y vida, que cubre atención médica, hospitalización, cirugía y emergencias, complementado con iniciativas de prevención y cuidado, como chequeos médicos, campañas de vacunación y acceso permanente a información de salud. Estas acciones buscan generar un entorno laboral saludable, apoyando el bienestar físico, mental y emocional de los colaboradores, y contribuyendo a una mejor calidad de vida.
- **Crecimiento de la dotación.** La compañía experimentó un crecimiento relevante en su dotación, pasando de 1.192 colaboradores en 2024 a 1.507 en 2025. Este aumento estuvo principalmente enfocado en el fortalecimiento de las áreas de ventas, servicios y administración, reflejando el crecimiento sostenido de la Isapre y su compromiso por mejorar el acceso y la calidad de atención para sus afiliados.
- **Clima laboral.** En materia de clima laboral, el indicador alcanzó un 84,02%, consolidando un resultado alto y sostenido en los últimos años. Este nivel refleja el compromiso de la organización por generar un entorno de trabajo positivo, donde las personas puedan desarrollarse y contribuir al logro de los objetivos comunes.
- **Programas de reconocimiento.** Se desplegó el programa de reconocimiento “Más Protagonistas”, orientado a destacar acciones y conductas sobresalientes en base a los valores de la organización. Esta iniciativa se suma a Círculo +, programa que reúne a las áreas de ventas, clientes y cobranzas, permitiendo avanzar en la consolidación del reconocimiento como un elemento central de la cultura organizacional. Con ello, se han generado instancias concretas para visibilizar el aporte de los colaboradores y fortalecer el posicionamiento de Isapre Nueva Masvida como marca empleadora.



GERENCIA DE SALUD



- **Reducción de plazos en reembolsos ambulatorios.** Durante 2025, la compañía consolidó una mejora sustantiva en el plazo de liquidación y pago de reembolsos ambulatorios, alcanzando un plazo promedio de 4 días hábiles al cierre del año. Este avance refleja el fortalecimiento de los procesos de liquidación automática y digitalización, impactando positivamente la experiencia de los beneficiarios.
- **Optimización de liquidación de PAM ambulatorios.** Se logró reducir el plazo de liquidación de Programas de Atención Médica (PAM) ambulatorios a 20 días al cierre de 2025, mejorando la eficiencia operativa y la relación con prestadores, en línea con estándares de oportunidad y calidad de servicio para nuestros beneficiarios.

- **Automatización de PAM hospitalarios paquetizados.** En el marco del despliegue de acciones de automatización, el segundo semestre del año 2025 se implementó la liquidación automática de PAM hospitalarios asociados a cirugías paquetizadas, permitiendo reducir tiempos de procesamiento y mejorando la eficiencia en la gestión de cuentas médicas.
- **Cumplimiento del Plan de Contención de Costos.** En el marco del Plan de Pago y Ajustes, la compañía dio cumplimiento a las medidas del Plan de Contención de Costos, implementando iniciativas orientadas al control del gasto en salud y administración. Su avance fue reportado trimestralmente al regulador, asegurando transparencia y trazabilidad en la ejecución.
- **Habilitación de bonos de medicina preventiva en sucursal virtual.** El año 2025 se incorporó la emisión de bonos de medicina preventiva a través de la sucursal virtual, facilitando el acceso digital a prestaciones preventivas y fortaleciendo la promoción del uso oportuno por parte de los beneficiarios.
- **Nuevo convenio con Clínica Alemana de Temuco y Valdivia.** Durante el 2025 se concretó una nueva alianza con Clínica Alemana en sus sedes de Temuco y Valdivia, instituciones de reconocido prestigio por su excelencia clínica y trayectoria en el sur del país. Este acuerdo permitió fortalecer significativamente la red de prestadores en regiones, ampliando el acceso de nuestros beneficiarios a atenciones de alta calidad, con mayores niveles de oportunidad y cobertura, y consolidando nuestra propuesta de valor en el sistema de salud.
- **Convenio preferente con Red Dávila.** Durante 2025 se estableció un nuevo convenio preferente con Red Dávila, una de las principales redes de prestadores del país, reconocida por su alta capacidad resolutive y cobertura integral. Este acuerdo consolida una alianza que amplía los beneficios preferentes y fortalece el acceso de los beneficiarios de Nueva Masvida a una red asistencial de alto estándar. A través de este convenio, los beneficiarios podrán acceder a prestaciones de alta complejidad, respaldadas por elevados estándares clínicos, tecnología de vanguardia y un modelo de atención orientado a dar respuesta integral a las necesidades de salud de las personas y sus familias.

GERENCIA DE CLIENTES

- **Estudio integral de fidelización.** Estudio integral de fidelización junto a Ipsos, empresa líder en investigación de mercado en Chile, donde abordamos el diagnóstico y rediseño de los principales viajes del cliente en conjunto con la consultora BBK. Este trabajo nos permitió identificar las necesidades y expectativas de nuestros afiliados, además de oportunidades clave para definir un plan de iniciativas orientadas a mejorar la experiencia, fortalecer la fidelización y aumentar la retención.

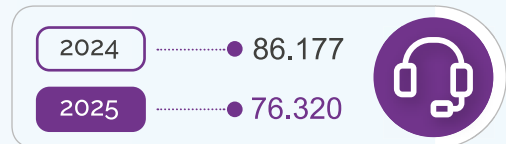


- **Incorporación de nuevas tecnologías de experiencia de cliente.** Incorporamos nuevas tecnologías para la gestión y medición de la voz del cliente, destacando la implementación de Qualtrics, plataforma de estándar mundial en experiencia de clientes. Asimismo, integramos soluciones de gestión de filas y videoatención junto a nuestro partner ZeroQ, modernizando nuestra operación y habilitando mayor flexibilidad y monitoreo en línea. Esto nos ha permitido fortalecer el servicio de atención remota, extendiéndolo de lunes a sábado y posicionándonos como la única isapre con este nivel de cobertura.

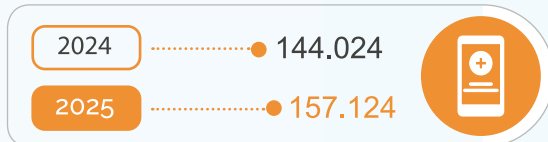
Transacciones Sucursal Virtual



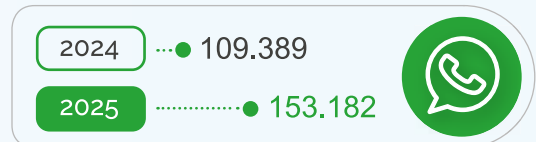
Reembolsos Camila



Transacciones App



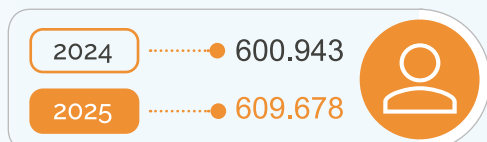
Reembolsos Whatsapp



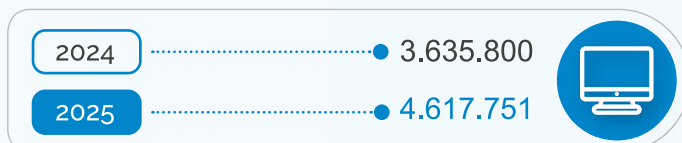
Video atenciones



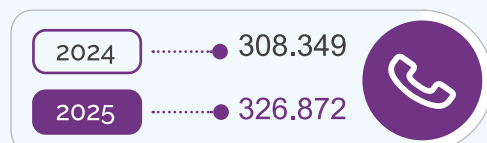
Transacciones sucursal



Visitas al sitio web

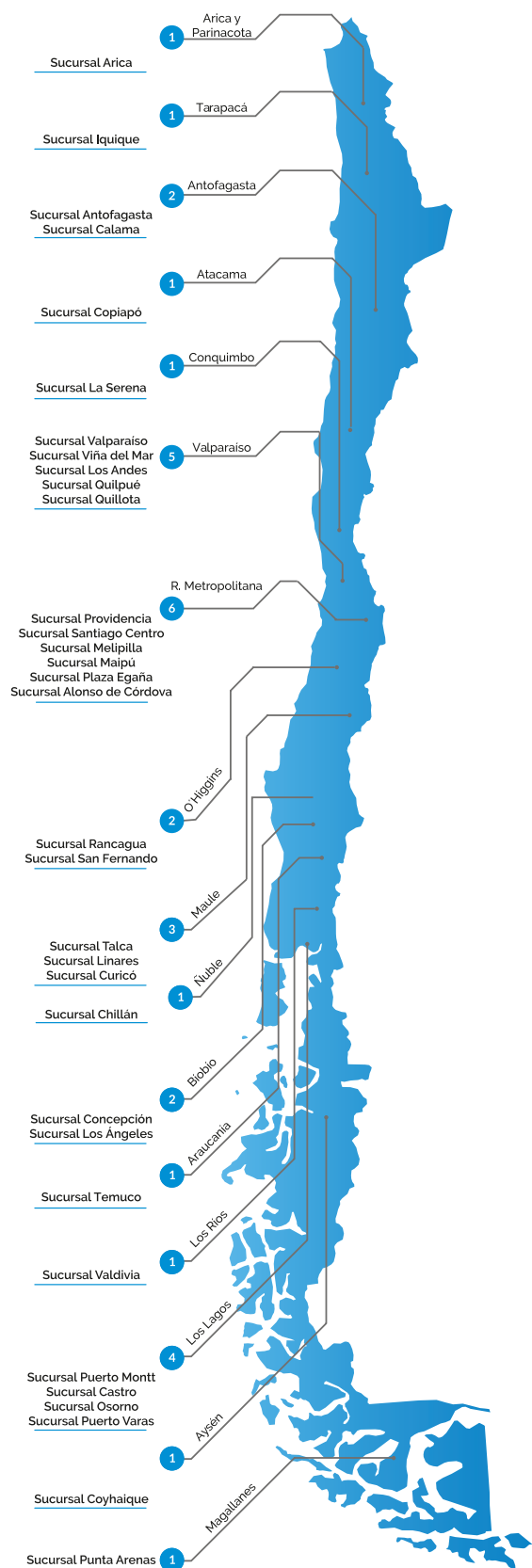


Llamadas call center



Fuente: Gerencia de Clientes Nueva Masvida

- **Reddesucursales.** Durante 2025, Isapre Nueva Masvida avanzó en un plan de estandarización y actualización de su red de 33 sucursales, orientado a unificar la imagen corporativa y reforzar el reconocimiento de marca a nivel nacional. Estas mejoras contemplaron intervenciones en infraestructura y experiencia de atención, con el propósito de asegurar espacios más adecuados y coherentes con nuestros estándares de servicio, siempre poniendo en el centro a nuestros afiliados y su experiencia.





- **Estrategia de posicionamiento de marca.** En el ámbito de comunicaciones, impulsamos una estrategia orientada a posicionar la marca como un referente en la industria, a través de un tono distintivo y promesas claras. Bajo el concepto “Mereces más”, consolidamos una identidad que transmite certezas, estabilidad y atributos concretos.



Tendrás **telemedicina gratis** para ti y tu mascota en tus primeros dos años.

Mereces más digitalización.

 nueva masvida
Mereces más.

Beneficio por nuevos afiliados desde julio 2023. Informate sobre detalles y condiciones en nuevamasvida.cl/merecesmas.

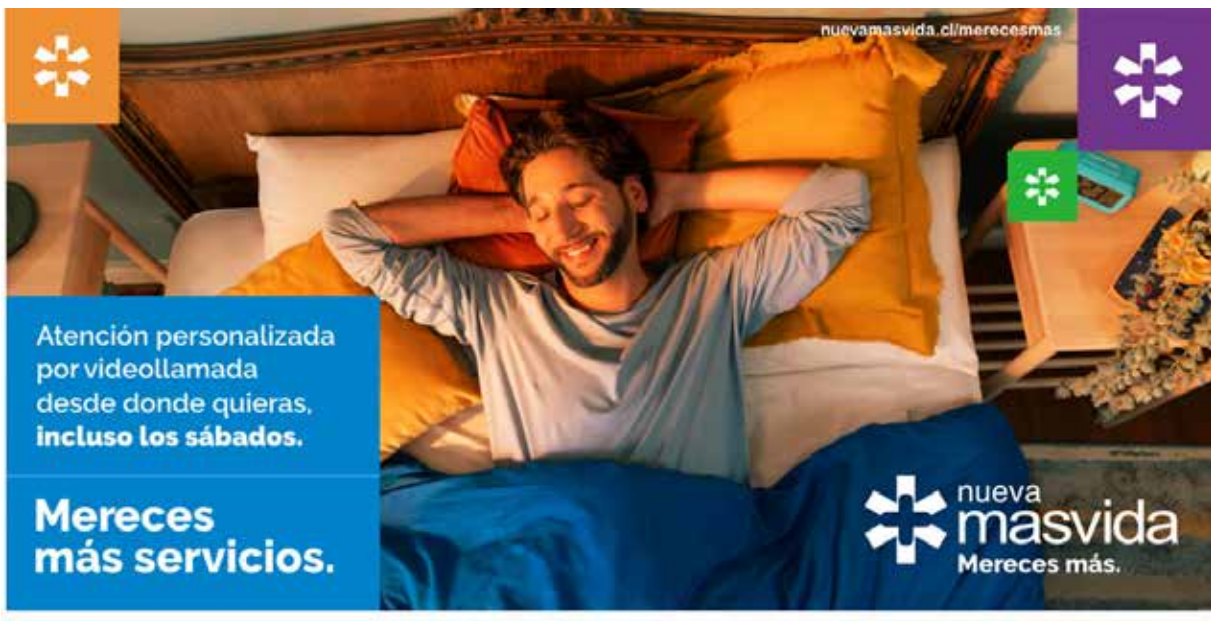


Te reembolsamos en un **plazo máximo de 4 días hábiles**.

Mereces más rapidez.

 nueva masvida
Mereces más.

Informate sobre detalles y condiciones en nuevamasvida.cl/merecesmas.



Atención personalizada por videollamada desde donde quieras, **incluso los sábados**.

Mereces más servicios.

 nueva masvida
Mereces más.

Informate sobre detalles y condiciones en nuevamasvida.cl/merecesmas.

- **Plataformas digitales al servicio de nuestros beneficiarios.** Durante 2025, continuamos fortaleciendo nuestras plataformas digitales con el objetivo de entregar una experiencia más simple, ágil y centrada en las necesidades de nuestros afiliados. Impulsamos la evolución de nuestros canales de atención, potenciando herramientas como WhatsApp, Video Atención, App móvil y Sucursal Virtual, incorporando nuevas funcionalidades que permiten gestionar beneficios, acceder a información relevante y resolver requerimientos de manera rápida y eficiente. Este avance que acompañado por la integración de nuevas tecnologías y mejoras en la experiencia de usuario, facilitando un acceso más intuitivo y continuo a nuestros servicios. Así, seguimos avanzando hacia un modelo de atención omnicanal, que combina cercanía, disponibilidad y autoomía, permitiendo a nuestros afiliados interactuar con Isapre Nueva Masvida de forma más flexible y acorde a sus necesidades.



GERENCIA DE SALUD

- **Implementación de inteligencia artificial en procesos de subsidios.** Implementamos la IA en el proceso de revisión de datos de liquidaciones de sueldo para el cálculo del Subsidio de Incapacidad Laboral. Comenzamos el camino de implementación de IA en nuestros procesos internos con el fin de generar una mejor experiencia a nuestros afiliados, disminuyendo tiempos de procesamiento internos, acortando plazos de resolución y generando eficiencias operativas. Un ejemplo de esto son las mejoras realizadas en nuestras operaciones relacionadas con el procesamiento del subsidio de licencias médicas.
- **Mejora de la aplicación móvil Nueva Masvida.** Mejoramos la oferta de servicios en la aplicación móvil Nueva Masvida, la cual ya cuenta con 36.312 afiliados activos, implementando 17 nuevas funcionalidades, en línea con la digitalización y el facilitar la vida de nuestros afiliados en la interacción con nuestra Isapre, con una experiencia fácil en todo momento y lugar.

GERENCIA DE OPERACIONES

- **Optimización del ciclo de recaudación y relación con empleadores.** Esta iniciativa se centró en la transición de un modelo de cobranza reactivo a una gestión proactiva de la cartera de empleadores. A través de una estrategia integral de contactabilidad, se logró optimizar el flujo de ingresos por cotizaciones de salud. Acciones clave: implementación de campañas masivas para la adopción de notificación electrónica y programas de re-notificación sistemática para asegurar el cumplimiento de plazos. Logro destacado: se alcanzó el mejor indicador de recaudación (pagado vs. pactado) de los últimos cinco años, fortaleciendo la sostenibilidad financiera de la institución.
- **Transformación digital del proceso de Subsidios por Incapacidad Laboral (SIL).** Con el objetivo de agilizar el pago de licencias médicas y reducir el error operativo, se integraron tecnologías de vanguardia en la etapa de valorización. Innovación tecnológica: implementación de una solución híbrida de Inteligencia Artificial (IA) y Automatización Robótica de Procesos (RPA) para el análisis y conformación automática de la base de cálculo en licencias iniciales. Impacto 8w321 en eficiencia: esta solución permitió automatizar el 11,7% del total de licencias recibidas mensualmente, garantizando pagos más rápidos y liberando capacidad analítica del equipo humano para casos de mayor complejidad.

- **Fortalecimiento del control y recuperación de licencias mal pagadas (CGR).** En respuesta a los hallazgos de la Contraloría General de la República, se diseñó e implementó un robusto mecanismo de recuperación de montos asociados a licencias médicas obtenidas mediante un uso indebido. Foco estratégico: identificación y gestión de casos de mal uso (viajes al extranjero y desempeño laboral simultáneo), especialmente dentro del sector público. Resultado financiero: el mecanismo de recuperación demostró una alta efectividad, logrando restituir el 45,6% del monto total identificado para recuperar en empleadores del sector público, asegurando el correcto uso de los recursos de seguridad social.

► Principales resultados financieros de Isapre Nueva Masvida

Estado de Resultados	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Ingresos Ordinarios	284.526.890	273.027.759	310.472.538	349.136.714	346.331.281	435.012.453
Costo de ventas	-226.225.601	-256.143.337	-278.248.359	-298.618.985	-313.012.515	-353.068.452
Ganancia Bruta	58.301.289	16.884.422	32.224.179	50.517.729	33.318.766	81.944.001
Otros Ingresos y gastos por función	4.501.352	1.004.427	4.905.761	-752.121	5.256.714	894.692
Gasto de Administración	-38.007.359	-30.330.618	-39.477.170	-40.883.234	-45.681.810	-65.799.736
Desempeño Financieros	693.218	-71.601	2.186.390	2.818.467	2.865.691	-3.775.701
Ganancia (Pérdida) antes de Impuesto	25.488.500	-12.513.370	-160.840	11.700.841	-4.691.780	13.263.256
Impuestos	-6.815.330	3.788.600	711.951	-2.757.145	1.420.612	-3.264.981
Ganancia (Pérdida)	18.673.170	-8.724.770	551.111	8.943.696	-3.271.168	9.998.275

05

NEXUS
INTELLIGENCE

Nexus Intelligence se constituyó legalmente en 2017 e inició operaciones a comienzos de 2018, con el objetivo de prestar servicios complementarios al funcionamiento y giro de negocios de Isapre Nueva Masvida. Dado que esta última mantiene un contacto permanente con un amplio número de clientes, así como una interacción constante con prestadores y proveedores del sector salud, el grupo controlador ha podido, a través de Nexus Intelligence, generar valor adicional para todos los actores involucrados en la operación de la Isapre, tanto clientes como proveedores.

Actualmente, Nexus Intelligence mantiene convenios con proveedores médicos, prestadores de salud y aseguradoras de viajes, lo que permite a los afiliados de Isapre Nueva Masvida acceder a beneficios económicos preferenciales con dichas entidades.

Razón Social	Nexus Intelligence SpA
Naturaleza Jurídica	Sociedad por acciones
Objeto Social	Servicios
Constitución	21 de septiembre de 2017
R.U.T.	76.789.867-3
Capital Suscrito y Pagado	M\$ 5.000
Propiedad	Nexus Chile Health SpA 100,0%
Participación de la inversión en la subsidiaria sobre el total de activos de la Sociedad Matriz	2,11%
Organización	El gerente general reúne las facultades del directorio y de representante legal
Domicilio	Avenida Américo Vespucio 1561, oficina 602. Vitacura. Santiago

▶ Principales resultados financieros de Nexus Intelligence SpA

	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Ingresos Ordinarios	3.105.160	3.959.722	4.186.883	4.792.850	5.398.678	3.919.450
Costo de ventas	-450.000	-356.158	-455.736	-1.288.514	-722.662	-603.586
Ganancia Bruta	2.655.160	3.603.564	3.731.147	3.504.336	4.676.016	3.315.864
Gasto de Administración	-107.121	-43.802	-1.271.867	-614.061	-1.722.467	-1.702.375
Desempeño Financieros	-9.121	-8.001	-64.158	-81.028	-52.754	172.465
Ganancia (Pérdida) antes de Impuestos	2.538.918	3.551.761	2.395.122	2.809.247	2.900.795	1.785.954
Impuestos	1.868.420	2.602.168	1.789.481	2.056.955	-796.859	-436.567
Ganancia (Pérdida)	1.868.420	2.602.168	1.789.481	2.056.955	2.103.936	1.349.387



06

FACTORES
DE RIESGO

Nexus Chile Health SpA y sus subsidiarias desarrollan sus actividades en diversos mercados dentro del país, interactuando con entornos de naturaleza política, económica, legal, comercial y técnica, lo que las expone a una variedad de riesgos.

La gestión de estos riesgos es abordada directamente por cada filial. En el caso particular de la Isapre, esta tarea se realiza a través de su Gobierno Corporativo, cuyo objetivo es resguardar los intereses de afiliados, beneficiarios, trabajadores, accionistas y, en general, de todos los grupos de interés. Para ello, se definen los principios rectores de la Compañía y se implementan procedimientos efectivos para la administración de los riesgos inherentes al negocio, fomentando así una gestión ética, transparente y segura. Esta estructura contribuye al desempeño eficiente, eficaz y efectivo de quienes trabajan, dirigen o asesoran a la organización.

Los principales riesgos a los que están expuestos los negocios de la Sociedad y sus filiales son los siguientes:

- **Riesgos de mercado:** Se refiere a la posibilidad de que el valor razonable o los flujos de efectivo futuros de un instrumento financiero se vean afectados por fluctuaciones en los precios de mercado. Este riesgo incluye principalmente dos tipos: el riesgo asociado a variaciones en la tasa de cambio y el relacionado con cambios en la tasa de interés.
- **Riesgo por fluctuaciones en la tasa de interés:** La Sociedad presenta una exposición muy baja al riesgo asociado a las fluctuaciones de las tasas de interés del mercado, dado que mantiene una política de inversión conservadora en instrumentos financieros sujetos a este tipo de variación. Actualmente, estas inversiones se clasifican en dos categorías: aquellas destinadas a cubrir o garantizar las deudas que la Compañía mantiene con beneficiarios y prestadores, y aquellas orientadas a otros fines financieros. Ambos tipos de inversiones se encuentran en instrumentos de renta fija, lo que implica una exposición muy baja al riesgo de mercado, viéndose afectadas únicamente por la valorización diaria de estos instrumentos a su valor razonable.

- **Riesgo por fluctuaciones en el tipo de cambio:** La administración de la Sociedad ha establecido como política para sus filiales mantener un equilibrio entre los flujos operacionales y los pasivos financieros, con el fin de minimizar la exposición al riesgo asociado a variaciones en el tipo de cambio. Adicionalmente, las operaciones se realizan principalmente en pesos chilenos. Al cierre del ejercicio 2025, la Sociedad no presenta saldos significativos en monedas distintas a su moneda funcional, por lo que su exposición al riesgo cambiario es considerada no significativa.
- **Riesgos de liquidez:** Se presenta cuando una entidad enfrenta dificultades para cumplir con sus obligaciones asociadas a pasivos financieros que deben liquidarse mediante la entrega de efectivo u otros activos financieros. Este riesgo se gestiona mediante una administración eficiente de activos y pasivos, optimizando los excedentes diarios de caja y asegurando el cumplimiento oportuno de los compromisos financieros al momento de su vencimiento. Entre las principales medidas adoptadas para mitigar este riesgo, Nexus Chile Health SpA y sus subsidiarias programan los compromisos de pago más relevantes en función de los períodos de cobro a sus clientes. Asimismo, mantienen líneas de crédito disponibles que permiten cubrir eventuales desfases de caja. La Sociedad actualiza periódicamente sus proyecciones de flujo de caja y realiza análisis constantes sobre su situación financiera, el entorno económico y el mercado de deuda. Esto le permite, en caso necesario, acceder a nuevos financiamientos o reestructurar créditos existentes, ajustándolos a la capacidad de generación de flujos del negocio en el que participa. En particular, Isapre Nueva Masvida S.A. cumple con la normativa legal que exige mantener una garantía constituida por instrumentos financieros de su propiedad y boletas bancarias, destinadas a respaldar la totalidad de los pasivos con afiliados y prestadores de salud. Con el fin de otorgar mayor seguridad y confianza al mercado, la Isapre ha optado -desde 2017, año de la transferencia de la cartera de contratos de salud- por constituir dicha garantía mayoritariamente con recursos propios, como parte de una política financiera responsable y sostenida.
- **Riesgos de cambio regulatorio:** Desde el momento en que Nexus Chile Health SpA decidió inscribirse en el Registro de Valores, pasó a ser una entidad regulada y fiscalizada por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF). En particular, su subsidiaria Isapre Nueva Masvida S.A., debido a la naturaleza previsional de su giro exclusivo, se encuentra además bajo la supervisión de la Superintendencia de Salud, organismo que tiene entre sus facultades la fiscalización del cumplimiento normativo y la regulación de las instituciones del sector, lo que puede influir directamente en las políticas internas y en el desempeño financiero de la Compañía. A este escenario se suman las resoluciones dictadas por la Corte Suprema,

especialmente por su Tercera Sala, las que han impulsado la elaboración de proyectos de ley actualmente en trámite en el Congreso Nacional, los cuales podrían tener un impacto significativo en la regulación vigente del sistema de isapres.

- **Riesgos de competencia:** El mercado de la salud en Chile presenta altos niveles de competencia, especialmente para Isapre Nueva Masvida, que desde 2017 —año en que se concretó la transferencia de la cartera de afiliados de la ex Isapre Masvida— ha debido enfrentar una intensa competencia por parte del resto de las isapres. Frente a este escenario, la Compañía definió como uno de sus objetivos estratégicos recuperar la posición de mercado que tenía la cartera traspasada. Para alcanzar este lineamiento, Isapre Nueva Masvida ha impulsado una serie de acciones, entre las que destacan la formación de una fuerza de ventas altamente competitiva, la mejora continua de sus servicios mediante la incorporación de nuevas tecnologías, y el diseño de una oferta de productos con coberturas y precios atractivos para sus clientes.
- **Riesgos ante cambios en la actividad económica:** En general, este mercado no muestra una alta sensibilidad a los cambios en la actividad económica. No obstante, los períodos de crecimiento en el empleo y los salarios tienden a impactar de manera positiva, mientras que, en escenarios adversos, estos factores afectan negativamente los niveles de recaudación.

MEMORIA 2025

NEXUS CHILE
HEALTH SPA

NEXUS

