

# Reporte Anual de Afiliados

– AFP Cuprum –

ABRIL 2024

# Contenidos

1

## Carta del Gerente General

*pág. 04*

2

## Cuprum en una primera mirada

- 2.1 Cuprum en cifras
- 2.2 Fondos de Pensiones en cifras
- 2.3 Logros del año

*pág. 09*

3

## Quiénes somos

- 3.1 Nuestro equipo
- 3.2 Gobierno corporativo
- 3.3 Misión y valores
- 3.4 Grupo controlador

*pág. 21*

4

## Qué le entregamos a nuestros afiliados: Administración de los Fondos de Pensiones

- 4.1 Activos administrados
- 4.2 Equipo de inversiones
- 4.3 Proceso de inversiones
- 4.4 Composición de los Fondos de Pensiones
- 4.5 Rentabilidad
- 4.6 Riesgos financieros
- 4.7 Gestión responsable de las inversiones

*pág. 42*

5

## Qué le entregamos a nuestros afiliados: Protección de sus Ahorros, Servicio y Asesoría

- 5.1 Protección de sus ahorros
- 5.2 Servicios
- 5.3 Asesoría integral
- 5.4 Recaudación y cobranza
- 5.5 Pago de beneficios

*pág. 69*

## 6

### Comisiones:

Cuánto cobramos

- 6.1 Comisiones de administración
- 6.2 Comisiones pagadas a terceros con cargo a los Fondos de Pensiones
- 6.3 Total comisiones asociadas al ahorro previsional obligatorio

---

*pág. 82*

## 9

### Gestión del Riesgo

- 9.1 Gobierno corporativo
- 9.2 Gestión de riesgos
- 9.3 Ámbito de Cumplimiento
- 9.4 Ética y prevención de delitos
- 9.5 Competencia desleal
- 9.6 Marketing responsable

---

*pág. 100*

## 7

### Rentabilidad del Encaje:

Alineación de intereses

- 7.1 ¿Qué es el Encaje y cómo funciona?

---

*pág. 89*

## 8

### Sostenibilidad

- 8.1 Nuestra estrategia de Sostenibilidad
- 8.2 Conexión con las comunidades
- 8.3 Asamblea de Afiliados
- 8.4 Reporte de Afiliados
- 8.5 Comité de Afiliados
- 8.6 Alianzas
- 8.7 Innovación
- 8.8 Inversiones en tecnología
- 8.9 Canal de denuncias

---

*pág. 91*



# Carta del Gerente General



1

### *Estimados Afiliados,*

Tengo el agrado de presentarles el Reporte 2023 de AFP Cuprum, que compartimos con ustedes con el objetivo de aportar al conocimiento y mantenerlos informados sobre cómo se administran sus Fondos de Pensiones y las acciones que emprendimos en el ejercicio para avanzar en nuestro propósito de crear valor a sus ahorros.

Sin duda, el 2023 fue un año desafiante en múltiples aspectos, en un contexto económico de desaceleración, bajos indicadores de inversión y consumo y un mercado laboral de bajo dinamismo. Por lo mismo, nos enfocamos en profundizar la comunicación con ustedes, nuestros afiliados, haciendo que la entrega de información sea fluida y de fácil acceso para que puedan revisar saldos y reciban asesoría personalizada y oportuna.

Un hito importante para destacar es que cumplimos 10 años como parte del grupo Principal, redoblamos nuestro compromiso con la excelencia, la ética y la permanente búsqueda de las mejores oportunidades para nuestros afiliados. Estos pilares dan forma a Cuprum, que considera a las personas y su bienestar en el centro, lo que guía todas nuestras acciones.

En este ámbito, distintas mejoras en nuestro sitio web público y privado, nuestras sucursales presenciales y virtuales, la App Cuprum y nuestro Centro de Atención Telefónica, han sido fundamentales para que las personas accedan a sus cuentas, puedan revisar sus saldos, realicen trámites previsionales, reciban asesoría oportuna y personalizada y puedan conocer cómo se administran sus fondos, además de ahorrar de una forma rápida y fácil desde cualquier lugar y en la forma que elijan.

También mantuvimos nuestro compromiso de excelencia en la asesoría que brindan nuestros asesores de inversión, quienes además de contar con profunda y exigente preparación, cuentan con herramientas digitales de vanguardia para poder brindarles una asesoría personalizada.

Gracias a las mejoras y a la búsqueda por entregar un servicio de excelencia, tanto en el servicio como en el manejo de los fondos, en 2023 nos reconocieron distintas instituciones, nacionales e internacionales, en áreas clave, como la innovación, estrategia de inversión, inclusión laboral y liderazgo femenino.

## Administramos los Fondos de Pensiones de manera responsable y sostenible

Trazamos nuestra hoja de ruta pensando en nuestros afiliados y su futuro, con plena conciencia de la responsabilidad que implica administrar las inversiones de los Fondos de Pensiones, por lo que todas nuestras acciones están enfocadas en generar rentabilidad a largo plazo para sus ahorros, sin exponerlos a riesgos excesivos.

El 2023 fue un año volátil en materia de rentabilidad para los Fondos de Pensiones, caracterizándose por niveles de tasas de interés de largo plazo que alcanzaron niveles no vistos desde los años previos a la crisis subprime de 2008. Esto puso especial presión durante el 3er trimestre del año sobre el desempeño de los fondos con mayor exposición a renta fija (fondos D y E). Sin embargo, hacia el cierre del año todos los fondos obtuvieron rentabilidades nominales positivas, en especial los con mayor exposición hacia acciones y activos en dólares (fondos A, B y C). Asimismo, todos los fondos lograron rentabilidades reales positivas, con la excepción del Fondo E, que tuvo una rentabilidad levemente negativa.

La rentabilidad relativa de Cuprum en 2023 obtuvo el tercer lugar en rentabilidad a 12 meses. Con ello, nuestra administradora mantiene el liderazgo en inversiones, habiéndose mantenido en los dos primeros lugares desde el inicio del sistema.

Gracias a la gestión responsable y la mirada experta de nuestros ejecutivos, es que los activos administrados por nuestra compañía han mostrado una tendencia creciente a lo largo de los años de su existencia lo que, al 31 de diciembre de 2023, se tradujo en que Cuprum administraba ahorros de nuestros afiliados por \$30.600.427 millones de pesos (equivalentes a \$34.592,78 millones de dólares), la mayoría de los cuales tienen como objetivo final financiar su futura pensión.

## Inversión Responsable: nos preocupamos del futuro innovando en el presente

La inversión responsable es uno de los principales lineamientos de AFP Cuprum, y comprende una estrategia y práctica para incorporar factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) en las decisiones de inversión.

Por lo anterior, durante los últimos años hemos dado significativos pasos en la incorporación de estos criterios, siendo la primera AFP en suscribir los Principios de Inversión Responsable (PRI, por sus siglas en inglés), institución a la que nos adherimos en enero de 2019.

En 2023 trabajamos en el desarrollo e implementación de metodologías de evaluación ASG y de cambio climático para clases de activo que no contaban con ella, incorporando así el análisis de bonos soberanos y ETFs, pasando de un 62% de cobertura total en el 2022 a un 92% de la cartera de Fondos de Pensiones administrados por AFP Cuprum en 2023.

Es así como, al cierre de 2023, más de 1.375 mil millones de pesos administrados por Cuprum fueron invertidos en instrumentos que tienen consideraciones ambientales y/o sociales en instrumentos ASG. Parte fundamental de nuestra gestión es comunicar, de manera transparente y oportuna, las distintas decisiones de la compañía, así como dar cuenta de la administración de los fondos a nuestros afiliados y distintos grupos de interés. Es por ello que durante el 2023 asistimos a 96 Asambleas de Aportantes de Fondos de Inversión, 52 Juntas de Accionistas y 12 Juntas de Tenedores de Bonos.

En cada una de estas instancias, nuestras decisiones en Cuprum tuvieron como único objetivo velar por la maximización del valor de las inversiones de los Fondos de Pensiones, ya fuera votando por personas idóneas en el caso de los directorios y comités de vigilancia, como analizando las distintas implicancias de aquellas materias en las cuales se concurrió con votos de aprobación o rechazo.

## Reforma de Pensiones

En los últimos años, Chile ha experimentado una era de transformaciones significativas, tanto en el ámbito político y social como en la composición demográfica del país. Este panorama plantea un desafío considerable no solo para la sociedad en su conjunto, sino también para el sistema de pensiones, que enfrenta la necesidad creciente de generar recursos para una población jubilada en aumento y con una esperanza de vida prolongada.

Factores como la falta de cotizaciones regulares, la disminución de los retornos de inversión y los retiros del 10% han exacerbado esta situación. En consecuencia, en AFP Cuprum creemos que es importante ajustar el sistema de pensiones, no obstante, estos cambios deben ir en la dirección correcta para evitar problemas de sostenibilidad futuros.

En esta línea, el gobierno del presidente Gabriel Boric presentó una reforma de pensiones en noviembre de 2022, la cual estuvo gran parte del año 2023 en la Comisión de Trabajo de la Cámara de Diputados.

Si bien el proyecto de ley tuvo cambios durante la tramitación de la cámara baja, a nuestro parecer, las iniciativas propuestas por la reforma no parecen tener el foco en mejorar las pensiones e introduce una serie de cambios que no implicarán una mejor jubilación para las personas.

Además, el proyecto va en sentido contrario a los tres pilares fundamentales que la ciudadanía ha expresado consistentemente a través de numerosas encuestas: propiedad sobre los ahorros previsionales, posibilidad de dejarlos como herencia y libertad de elegir quién los administra.

Como AFP, hemos asumido un papel proactivo y comprometido en este proceso, aportando nuestra experiencia de más de 40 años en la gestión de fondos previsionales con propuestas concretas para abordar estos desafíos. Estamos convencidos de que el foco debe estar en aumentar el ahorro a través de subir las tasas de cotización, reducir las lagunas previsionales, aumentar los incentivos a la cotización e incentivar la formalidad en el mercado laboral, así como también en generar esfuerzos adicionales para maximizar el retorno de los Fondos de Pensiones, actualizando las alternativas de inversión y modernizando la metodología de gestión de riesgos.

Si bien hemos presentado estas propuestas en diversas instancias a lo largo de los años, estas no han sido escuchadas. Es por eso que, en 2023, unimos esfuerzos para hacer una propuesta conjunta a través de la Asociación de AFP, denominada hoja de ruta 5-5-5.

Junto a lo anterior, y siguiendo con el compromiso de ser un actor propositivo en este campo, en 2023 mantuvimos conversaciones con actores clave para el futuro del sistema de pensiones y desarrollamos un seguimiento constante de las propuestas que se discutieron tanto en la Comisión de Derechos Fundamentales del Consejo Constitucional (encargada de los temas vinculados a la Seguridad Social en la construcción del borrador de la nueva Constitución que fue rechazado en el Plebiscito de noviembre 2023) como por la Comisión de Trabajo de la Cámara de Diputados.

Agradezco al gran equipo de 1.400 colaboradores que han puesto gran esfuerzo, compromiso, profesionalismo y pasión en la realización de todos los procesos y atenciones que nos permiten cumplir con nuestros afiliados.

Para finalizar, quiero agradecer en nombre de toda la compañía a las más de 660 mil personas que han confiado sus ahorros a AFP Cuprum y asegurarles que nuestra convicción sigue siendo que cada uno de nuestros afiliados tenga la mejor pensión posible. Un compromiso que nos inspira, mueve y por el que trabajamos día a día.

Martín Mujica Ossandón

*Gerente General AFP Cuprum*





# Cuprum en una primera mirada

2



## 2.1 Cuprum en cifras

A diciembre 2023, **Cuprum tiene:**

**40%**  
Mujeres

Edad promedio de 47 años.

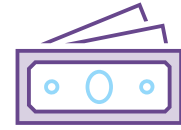


**580.036**  
afiliados<sup>1</sup>

**60%**  
Hombres

Edad promedio de 48 años.

**391.061**



**personas cotizaron para su pensión<sup>2</sup>,** lo que implica una densidad del 69%, la más alta del mercado:

**62%**



**Hombres**

Edad promedio de 47 años.

**38%**



**Mujeres**

Edad promedio de 46 años.

**Saldo promedio de**

**\$46.262.393**

Además del ahorro obligatorio, **Cuprum ofrece otros productos de ahorro a sus afiliados y administra:**



**194.903**

cuentas de Ahorro Previsional Voluntario.



**177.076**

cuentas de Ahorro Voluntario (Cuenta 2).



**33.009**

cuentas de Depósito Convenido.



**20.563**

cuentas de Indemnización.

<sup>1</sup> Cifra que incluye a afiliados que se han retirado temporal o permanentemente de la fuerza de trabajo (no incluye pensionados).

<sup>2</sup> Cifra corresponde a número de cotizantes de diciembre 2023.

203.941 

**clientes con APV** (incluyendo clientes con Depósitos Convenidos)

64%



**Hombres**

Edad promedio de 52 años.

36%



**Mujeres**

Edad promedio de 50 años.

Saldo promedio de  
**\$6.148.700**

177.076 

**clientes con Cuenta 2**

61%



**Hombres**

Edad promedio de 52 años.

39%



**Mujeres**

Edad promedio de 50 años.

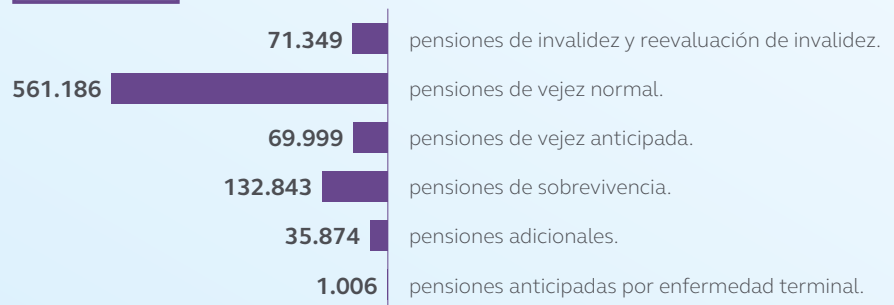
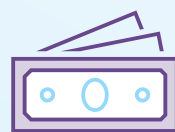
Saldo promedio de  
**\$3.477.034**

**Cuprum pagó  
872.257 pensiones**

a 82.961 titulares de pensión<sup>3</sup> durante el año 2023, por un total de

**\$427.262 millones (CLP)**

cuya composición es:



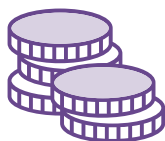
<sup>3</sup> Esta cifra incluye pensiones donde Cuprum no administra los ahorros, como por ejemplo las pensiones cubiertas por el seguro, pensiones de invalidez y reevaluación de invalidez, y se excluyen los pagos financiados por el estado.

N° de clientes que realizan Ahorro Periódico Voluntario, promedio de Aportes Periódicos al Año, monto promedio de los Aportes Periódicos

	APV	CUENTA 2
Aportes (N°)	53.847	36.570
Aportes promedio mensual (N°)	4.487	3.048
Aporte promedio mensual (CLP)	\$246.658	\$805.000

Las comisiones cobradas por Cuprum por concepto de acreditación de ahorro previsional obligatorio alcanzaron en total:

**\$137.634 millones (CLP)**



**1.282**

personas recibieron excedentes de libre disposición por \$33.686 millones (CLP)

**1.794**

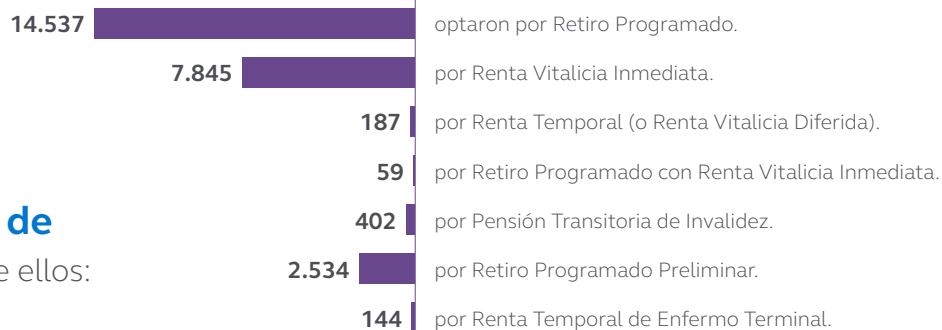
personas recibieron herencias durante el 2023 a partir de los ahorros de 897 afiliados de Cuprum fallecidos, distribuyéndose un total de

**\$39.939 millones (CLP)**



**25.708**

afiliados de Cuprum realizaron su trámite de pensión durante 2023. De ellos:



Los siguientes **beneficios estatales** fueron intermediados y pagados por AFP Cuprum durante 2023:



293.932

pagos de Pensión  
Garantizada Universal  
(PGU).



101.263

pagos de Aporte  
Previsional Solidario  
(APS).



5.589

pagos de Garantía  
Estatal.



21.809

pagos de  
Asignación Familiar a  
los pensionados.



95.852

pagos de Aguinaldo  
(Fiestas Patrias,  
Navidad y Bono  
Invierno).



4.329

recaudación de Bono  
por Hijo Nacido Vivo.



396

subsidio de  
Trabajador Joven.



485.385

bonificaciones de  
salud.



401

cuotas mortuorias  
APS.



56.133

bonos laborales.



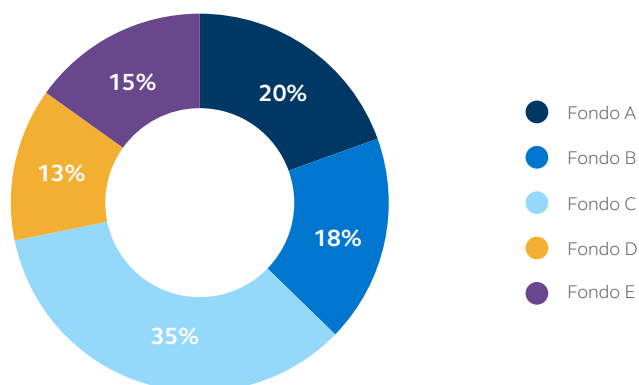
## 2.2 Fondos de Pensiones en cifras

Los Fondos de Pensiones se distribuyen en 5 multifondos, los que se diferencian según la proporción en la que invierten en instrumentos de renta fija y variable. Cada fondo cuenta con inversiones en una amplia gama de instrumentos financieros, los que cumplen con las regulaciones correspondientes y las políticas internas establecidas por Cuprum. Además, han pasado por un riguroso proceso de análisis y selección a fin de formar parte de la composición de la cartera de inversiones.

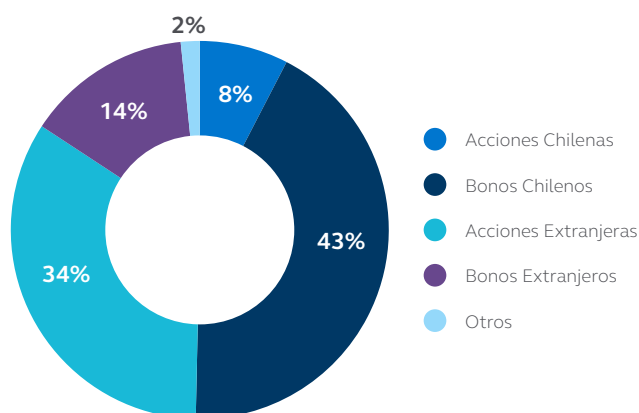
Al 31 de diciembre de 2023, los activos administrados por Cuprum alcanzaron los \$ 30.600.427 millones de pesos, separados en<sup>4</sup>:

- \$5.971.266 millones de pesos en el Fondo A.
- \$5.437.026 millones de pesos en el Fondo B.
- \$10.557.467 millones de pesos en el Fondo C.
- \$4.008.095 millones de pesos en el Fondo D.
- \$4.626.574 millones de pesos en el Fondo E.

### DISTRIBUCIÓN POR FONDOS DEL SALDO ADMINISTRADO

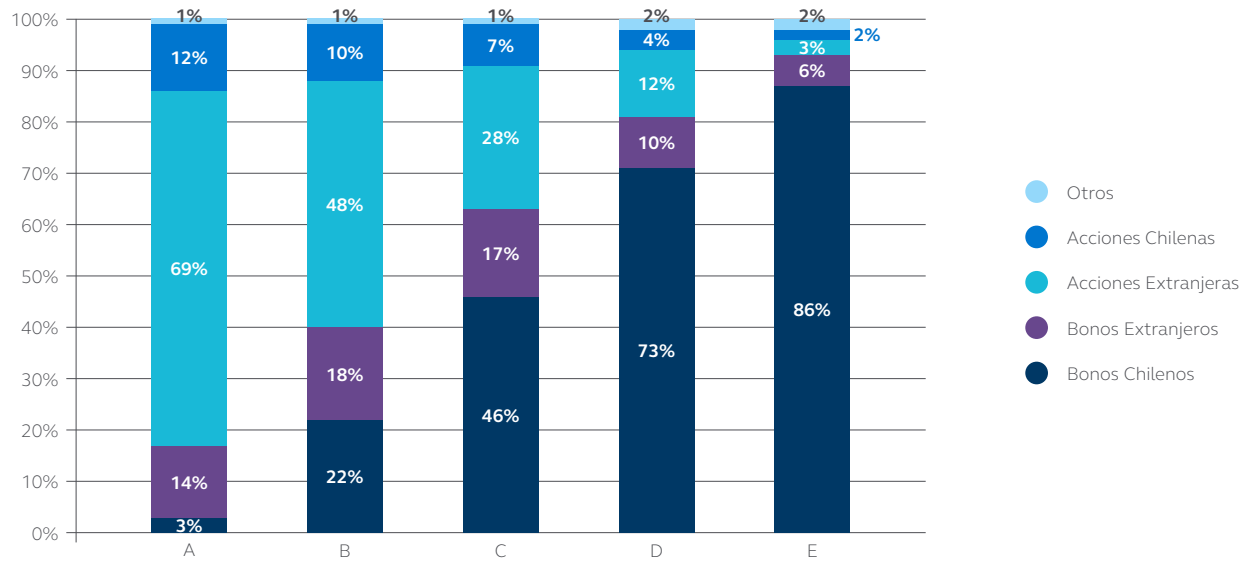


### FONDOS DE PENSIONES SEGÚN CLASE DE ACTIVOS

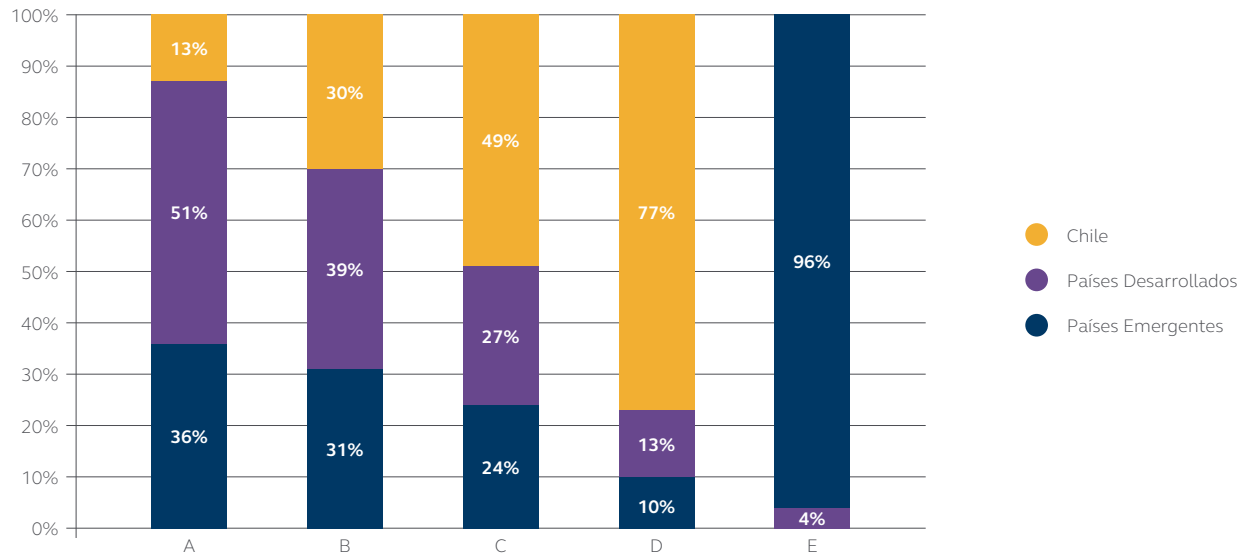


<sup>4</sup> Fuente: Superintendencia de Pensiones, Cuadro N°2 "Cartera agregada de los Fondos de Pensiones por Tipo de Fondo y Total de Fondos por AFP al 30 de diciembre de 2023".

### FONDOS DE PENSIONES SEGÚN CLASE DE ACTIVO Y TIPO DE FONDO



### FONDOS DE PENSIONES SEGÚN TIPO DE MERCADO



## 2.2.1 2023: Un año marcado por los movimientos de las tasas de interés

Las dinámicas de inflación y los movimientos de tasas de política monetaria de los Bancos Centrales fueron los principales factores que explicaron los retornos de los mercados durante 2023.

Se proyectaba que, a lo largo del año, la actividad económica se desacelerase como consecuencia de las fuertes alzas de tasas de interés de 2022. Lo anterior permitiría a los Bancos Centrales de EE.UU. y Chile, recortar sus tasas de interés una vez que tuviesen seguridad de que la inflación regresaría a sus respectivas tasas meta, lo que ocurrió en el caso local a partir de julio.

Sin embargo, en el caso de EE.UU. la actividad sorprendió por su resiliencia, ayudada por un mayor gasto fiscal, lo que impulsó al alza las tasas de interés globales –incluidas las chilenas– y afectó negativamente el rendimiento de los mercados bursátiles y tipo de cambio (dólar-peso).

Las tasas de interés globales alcanzaron máximos que no se veían desde antes de la crisis subprime, situándose el bono del Tesoro a 10 años en 5%.

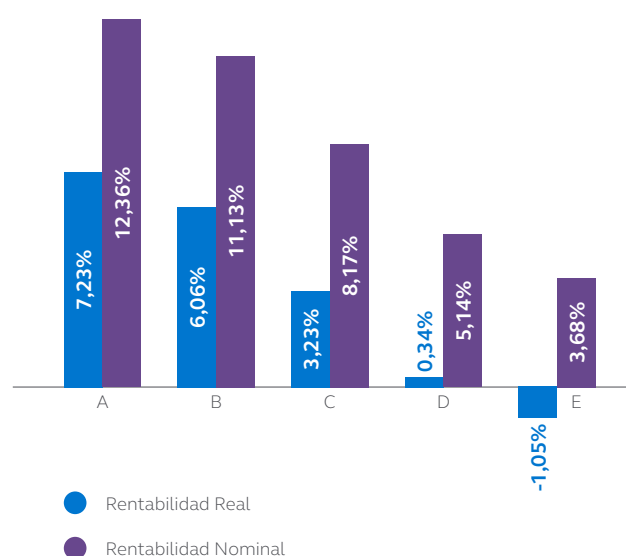
Hacia el cierre del año, mejores cifras inflacionarias y la expectativa de que el ciclo de alzas de tasas de interés en EE.UU. estaría llegando a su fin, llevó a una fuerte alza de los mercados bursátiles y de renta fija.

Lo anterior se tradujo en que los mercados accionarios cerraran el año con rentabilidades positivas. En específico, las plazas de países desarrollados subieron un 24,4%, mientras los emergentes un 10,1% medido en dólares y el índice local IPSA rentó un 17.8% en pesos.

Cabe señalar la brecha en el desempeño de las bolsas desarrolladas y emergentes, la que estuvo explicada por el débil desempeño de la bolsa China (MSCI China -11.1% en dólares). A pesar del fin de las restricciones de confinamiento, los desafíos del sector inmobiliario, sobre endeudamiento de los Gobiernos locales, y la falta de medidas de reactivación, pesaron sobre la actividad y desempeño del mercado.

## 2.2.2 Rentabilidad

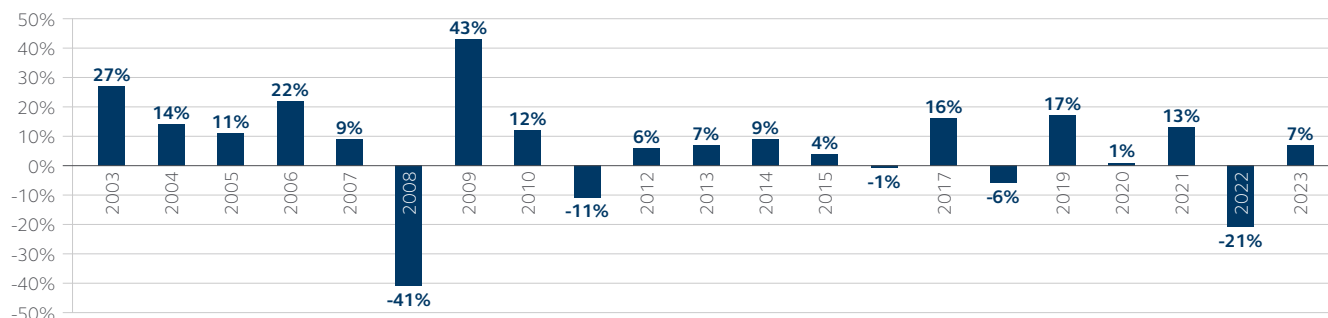
El principal resultado de la administración de inversiones es la rentabilidad real obtenida por la gestión del portafolio, la que en 2023 fue positiva en todos los multifondos, con la excepción del Fondo E. En términos nominales, los multifondos A, B, C, D y E tuvieron rentabilidades de 12,36%, 11,13%, 8,17%, 5,14% y 3,68% respectivamente; sin embargo, al descontar la inflación, estas cifras resultan ser 7,23%, 6,06%, 3,23%, 0,34% y -1,05%, respectivamente.



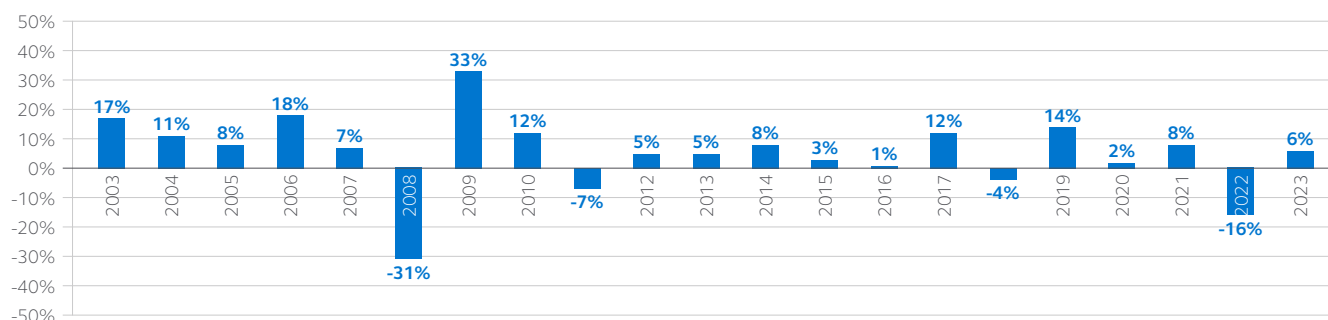


Detalle de rentabilidad por fondo durante los últimos 20 años:

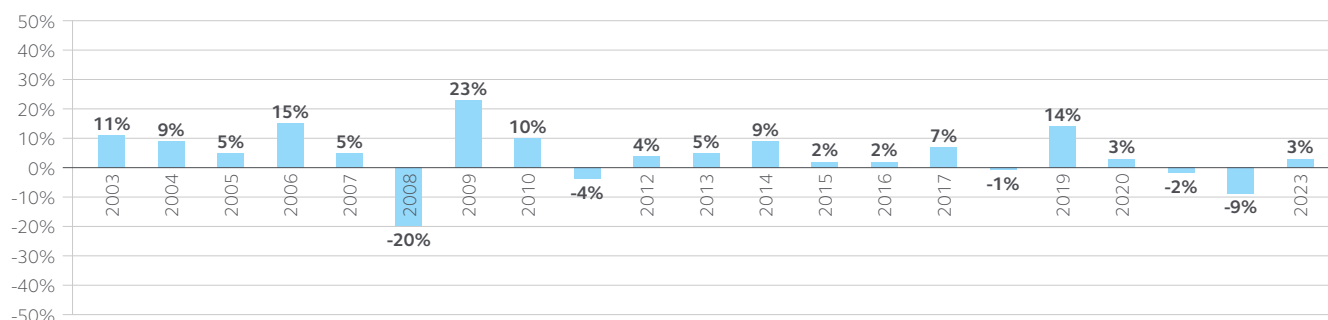
RENTABILIDAD REAL FONDO A



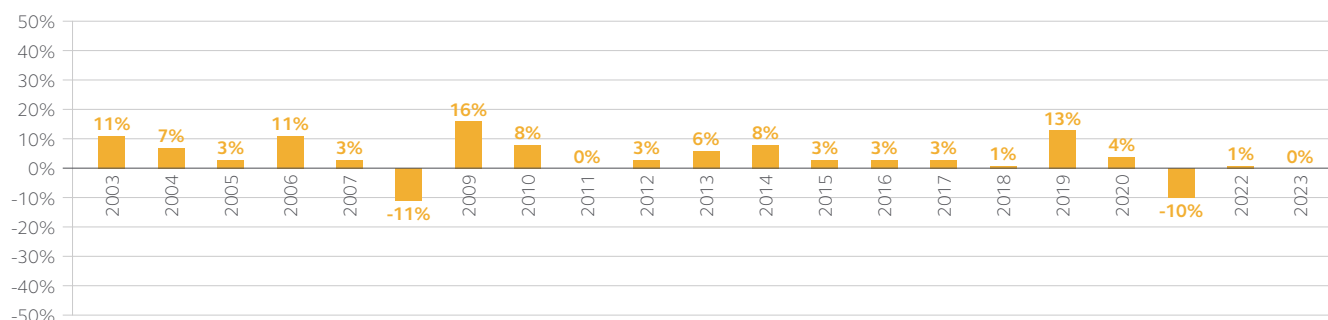
RENTABILIDAD REAL FONDO B



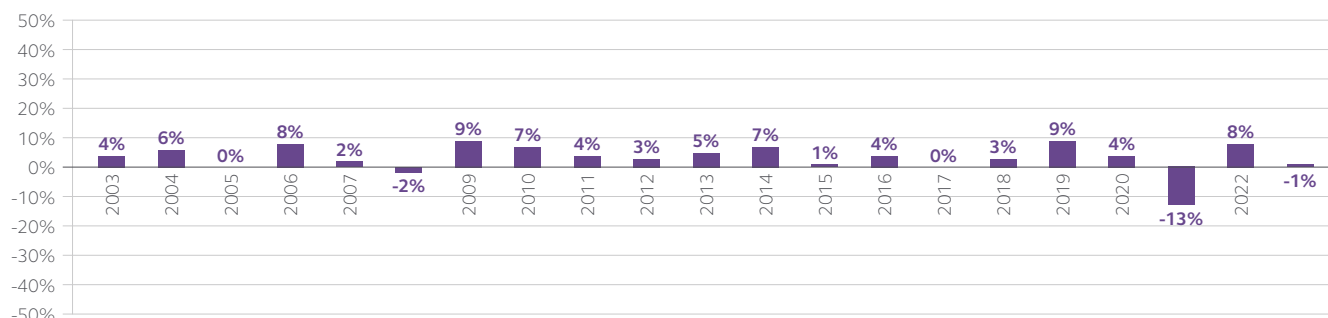
RENTABILIDAD REAL FONDO C



RENTABILIDAD REAL FONDO D



## RENTABILIDAD REAL FONDO E



Fuente: Superintendencia de Pensiones, Rentabilidad real anual por tipo de Fondo de Pensiones, deflactada por UF (anuales).



**Nº2 en rentabilidad en los fondos B, C, D, y E desde el inicio del sistema.**

AFP Cuprum es número 2 en rentabilidad en los fondos B, C, D y E desde el inicio de cada uno de estos fondos. El ranking de cada multifondo desde su creación es<sup>5</sup>:

MULTIFONDO	RANKING DESDE EL AÑO DE CREACIÓN	FECHA CREACIÓN DEL FONDO
A	3	Septiembre 2002
B	2	Septiembre 2002
C	2	Julio 1981
D	2	Septiembre 2002
E	2	Mayo 2000

### 2.2.3 Transacciones en el mercado de capitales

Durante 2023, AFP Cuprum ejecutó 57.251 transacciones en el mercado de capitales a nombre de los 5 Fondos de Pensiones, de tal manera de ajustar la composición de las inversiones a los movimientos del mercado y los flujos de cotizaciones, pagos de beneficios y traspasos de nuestros afiliados.

#### TRANSACCIONES REALIZADAS POR LOS FONDOS DE PENSIONES DURANTE 2023 (EXCLUYE DERIVADOS)

	FONDO A	FONDO B	FONDO C	FONDO D	FONDO E	TOTAL
Número de transacciones	13.284	12.332	18.383	7.623	5.629	<b>57.251</b>
Millones de pesos transados	30.188.612	25.806.876	47.852.452	21.019.864	6.866.525	<b>131.734.329</b>

<sup>5</sup> Fuente: Superintendencia de Pensiones, Informe de Inversiones y Rentabilidad de los Fondos de Pensiones (dic. 2023).

## 2.3 Logros del año

Gracias a las iniciativas que se impulsaron desde diversas áreas de la compañía para mejorar la experiencia que entregamos, **recibimos diferentes premios este 2023.**



### → AFP N°1 en innovación

Por tercer año consecutivo, fuimos reconocidos como la AFP líder en innovación en el ranking "Most Innovative Companies 2023", realizado por MIC Innovation Chile, el ESE Business School de la Universidad de los Andes y diario El Mercurio. Este ranking es el más importante del país en materia de innovación, se realiza desde 2009 y cuenta con la participación de más de 400 empresas de 40 rubros distintos.



### → Líderes en Global Banking & Finance Awards 2023

Fuimos reconocidos como N°1 en las categorías "Pension Fund of the Year - Chile" y "Most Innovative Pension Fund of the Year - Chile" de los premios entregados por la revista The European –reconocida revista internacional, especializada en el mundo de los negocios– con el objetivo de reconocer la excelencia en la comunidad empresarial global. Estos premios reflejan la innovación, los logros, la estrategia y los cambios progresivos e inspiradores que tienen lugar dentro de la comunidad financiera global.

The European es una revista de renombre en Europa y especializada en temáticas financieras y económicas. Tiene una, con una audiencia de más de 500.000 lectores digitales y 250.000 lectores en formato impreso, que se extiende por todo el mundo.



### → Referentes en Liderazgo Femenino

Estuvimos dentro de las 20 mejores empresas en materia de inclusión laboral y liderazgo femenino en la alta dirección y en el top 5 del sector financiero del ranking IMAD elaborado por Mujeres Empresarias y la Dirección de Estudios Sociales de la Pontificia Universidad Católica de Chile (DesUC). AFP Cuprum se posicionó 13° en el ranking general (5 puestos más arriba que en 2022) y 4° lugar en empresas del sector financiero.

Durante el 2023 **realizamos diversos desarrollos en nuestro sitio web y App Cuprum**, con el fin de mejorar la experiencia de ahorro de nuestros clientes y que tengan información de fácil acceso sobre éstos. Entre ellos destacan:



### → Sitio web privado

Durante 2023, 429.595 de nuestros clientes ingresaron a su sitio privado con su RUT y clave. Con el objetivo de proporcionar herramientas para que nuestros clientes tengan una mejor experiencia digital, además de las herramientas que potenciamos constantemente como Mi plan, pensión proyectada, recomendador de fondos, entre otros, pusimos a disposición las siguientes funcionalidades nuevas o algunas renovadas:

- **Datos de contacto:** Alineamos esta sección a la visual de nuestros nuevos desarrollos, haciendo el flujo más simple, sin dejar atrás nuestros estándares de seguridad tanto en la pre-validación mediante clave para realizar la actualización de datos de contacto, como también en las comunicaciones enviadas para informar sobre ello.

- **Giros:** Renovamos esta sección haciéndola mucho más intuitiva y fácil de usar tanto para realizar giros de Cuenta 2 como también de APV, mejorando los tiempos de carga de esta sección, haciendo mucho más rápido y expedito la realización de un giro.
- **Bloqueo de giros por Ley de Pensión de Alimentos:** Agregamos una validación que impide realizar una solicitud de giro de los productos voluntarios, cuando el cliente tiene una cautelar de pensión de alimentos en trámite.
- **Nuevo medio de pago:** Para mejorar la experiencia de nuestros clientes al momento de ahorrar en sus productos voluntarios añadimos un nuevo medio de pago en nuestro sitio privado y Cuprum App llamado Fintoc, con el cual se puede ahorrar de manera rápida y en simples pasos.
- **Depósitos más rápidos:** Añadimos la opción de guardar los datos de depósitos recurrentes a nuestros clientes, de manera de que no tengan que estar ingresando los mismos datos cada vez que quieran realizar un depósito. En caso de que ya no quieran que guardemos sus datos, también existe la opción de eliminar los datos guardados.
- **Sección Ayuda:** Durante 2023 realizamos diversas mejoras a esta sección, incluyendo el estado de los últimos tres giros realizados y la renovación completa del ingreso y estado de solicitudes donde nuestros afiliados pueden ingresar consultas, reclamos o felicitaciones, mejorando la experiencia de esta funcionalidad.



### → App Cuprum

Nuestra App Cuprum cumplió cuatro años en 2023. Así, se ha posicionado consolidado como uno de los principales canales de servicio, representando en el último año cerca de un 30% de las atenciones y siendo el canal digital con mayor satisfacción de clientes durante el 2023. Nuestra App como un canal que le permite al cliente tener todo al alcance de sus manos, permitiéndole revisar saldos, recibir asesoría en línea y ahorrar de una forma rápida y fácil desde cualquier lugar.

El año 2023 fue un año donde nos enfocamos en acercarnos a nuestros clientes, incorporando diferentes iniciativas como:

- La personalización de nombre para que los usuarios puedan seleccionar como quieren que los llamemos.
- Por otro lado, incorporamos una sección de ayuda con todos nuestros canales de contactos y la posibilidad de chatear directamente con un asesor, con el fin de poder ayudar y asesorar a nuestros clientes.
- Para una mejor experiencia, se incorporó la posibilidad de ahorrar directamente desde el inicio de la App Cuprum, pudiendo depositar sin salir de ella de manera rápida y en simples pasos.
- Estos desarrollos demuestran nuestra intención de innovar constantemente, con el fin de que nuestros clientes tengan la mejor asesoría digital para tomar decisiones informadas.

## 2.3.1 Voluntariado

Más de 170 voluntarios dedicaron cerca de 700 horas al realizar actividades presenciales y virtuales del programa de voluntariado corporativo "Dejando Huella", impactando a más de 550 personas de distintas comunidades, entre ellas estudiantes, adultos mayores y emprendedoras<sup>6</sup>.

<sup>6</sup> Cifras del programa corporativo en su totalidad, es decir, incluyendo colaboradores del Grupo Principal en Chile.



# Quiénes somos

3



## 3.1 Nuestro equipo<sup>7</sup>

AFP Cuprum está presente desde Arica a Punta Arenas, con 22 agencias, 1 centro de servicios y un total de 1.379 colaboradores que trabajan día a día para atender a cada uno de nuestros afiliados.

El equipo Cuprum comprende una amplia diversidad de personas: el 59% de nuestra dotación son mujeres y la edad de nuestros equipos fluctúa entre los 21 y 74 años. Así, velamos porque las condiciones de trabajo favorezcan el equilibrio entre la vida laboral y personal, tanto para hombres como para mujeres.

Contamos con un talento multicultural, al tener colaboradores provenientes de 8 países, además de Chile. Esto nos permite tener diferentes miradas respecto a los distintos desafíos a los que se enfrenta cada generación

durante la etapa de cotización, permitiéndonos conocer la realidad y necesidad de nuestros clientes de mejor forma.

Todo esto se traduce en una antigüedad promedio de 6 años, reflejo del compromiso de nuestro equipo con nuestra importante labor.

### NÚMERO DE PERSONAS POR RANGO DE EDAD

CATEGORÍA	Nº DE PERSONAS
Menores de 30 años	115
Entre 30 y 50 años	841
Mayores de 50 años	423

### NÚMERO DE PERSONAS SEGÚN EDAD Y CARGO

CATEGORÍA	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	TOTAL
Gerencia	0	6	6	12
Jefatura	2	130	50	182
Otros Profesionales	74	159	20	253
Administrativo	8	31	21	60
Fuerza de Venta	31	515	323	869
Auxiliar	0	0	3	3
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>841</b>	<b>423</b>	<b>1.379</b>

<sup>7</sup> Cifras actualizadas a diciembre 2023.

## PERSONAS POR ANITÜEDAD EN LA EMPRESA SEGÚN GÉNERO Y CATEGORÍA

GÉNERO	CATEGORÍA	Menos de 3 años	Entre 3 y 6 años	Entre 6 y 9 años	Entre 9 y 12 años	Más de 12 años	TOTAL
FEMENINO	Gerencia	1	1	0	0	3	5
	Jefatura	15	12	10	5	45	87
	Otros Profesionales	56	17	9	6	11	99
	Administrativo	11	6	2	5	11	35
	Fuerza de Venta	330	74	68	39	74	585
	Auxiliar	0	0	0	0	3	3
	<b>TOTAL FEMENINO</b>	<b>413</b>	<b>110</b>	<b>89</b>	<b>55</b>	<b>147</b>	<b>814</b>
MASCULINO	Gerencia	0	2	0	2	3	7
	Jefatura	23	22	15	9	26	95
	Otros Profesionales	103	25	4	5	17	154
	Administrativo	7	2	1	3	12	25
	Fuerza de Venta	180	32	28	15	29	284
	Auxiliar	0	0	0	0	0	0
	<b>TOTAL MASCULINO</b>	<b>313</b>	<b>83</b>	<b>48</b>	<b>34</b>	<b>87</b>	<b>565</b>

## NÚMERO DE PERSONAS POR CARGO Y GÉNERO

CATEGORÍA	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
Gerencia	5	7	12
Jefatura	87	95	182
Otros Profesionales	99	154	253
Administrativo	35	25	60
Fuerza de Venta	585	284	869
Auxiliar	3	0	3
<b>TOTAL</b>	<b>814</b>	<b>565</b>	<b>1.379</b>

## NÚMERO DE PERSONAS POR NACIONALIDAD

NACIONALIDAD	Nº DE PERSONAS
Argentina	1
Boliviana	1
Chilena	1.336
Colombiana	3
Mexicana	1
Peruana	4
Venezolana	31
Zimbabuense	1
Hondureña	1
<b>TOTAL</b>	<b>1.379</b>

## NACIONALIDAD POR CARGO Y GÉNERO

GÉNERO	CATEGORÍA	Argentina	Boliviana	Chilena	Colombiana	Mexicana	Peruana	Venezolana	Zimbabuense	Hondureña	TOTAL
FEMENINO	Gerencia	0	0	5	0	0	0	0	0	0	5
	Jefatura	0	0	85	0	1	0	1	0	0	87
	Otros Profesionales	0	0	93	0	0	0	6	0	0	99
	Administrativo	0	0	33	0	0	0	2	0	0	35
	Fuerza de Venta	1	0	577	2	0	1	3	0	1	585
	Auxiliar	0	0	3	0	0	0	0	0	0	3
	<b>TOTAL FEMENINO</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>796</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>814</b>
MASCULINO	Gerencia	0	0	7	0	0	0	0	0	0	7
	Jefatura	0	0	87	0	0	0	8	0	0	95
	Otros Profesionales	0	1	148	0	0	1	4	0	0	154
	Administrativo	0	0	23	0	0	1	1	0	0	25
	Fuerza de Venta	0	0	275	1	0	1	6	1	0	284
	Auxiliar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	<b>TOTAL MASCULINO</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>540</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>19</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>565</b>



### PORCENTAJE DE PERSONAS POR GENERACIÓN

GENERACIÓN	% DE PERSONAS
Baby Boomers	20,96%
Generación X	33,79%
Generación Y o Millenials	37,13%
Generación Z	8,12%

### PROMEDIO DE ANTIGÜEDAD POR GÉNERO

GÉNERO	PROMEDIO DE ANTIGÜEDAD
Femenino	6,17
Masculino	5,44

*Contamos con una antigüedad promedio superior a los 6 años, reflejo del compromiso de nuestro equipo con nuestra importante labor.*

### PROMEDIO DE ANTIGÜEDAD POR GENERACIÓN

GENERACIÓN	PROMEDIO DE ANTIGÜEDAD
Baby Boomers	10,56
Generación X	6,96
Generación Y o Millenials	3,16
Generación Z	1,65

### PROMEDIO DE ANTIGÜEDAD POR CATEGORÍAS

CATEGORÍA	PROMEDIO DE ANTIGÜEDAD
Ejecutivos	12,08
No ejecutivos	5,78

### TASA DE ROTACIÓN POR GÉNERO

GÉNERO	TASA DE ROTACIÓN
Femenino	39,6%
Masculino	41,2%

### TASA DE ROTACIÓN POR GENERACIÓN

GENERACIÓN	TASA DE ROTACIÓN
Baby Boomers	15,6%
Generación X	44,8%
Generación Y o Millenials	55,3%
Generación Z	16,1%

### TASA DE ROTACIÓN POR CATEGORÍAS

CATEGORÍA	TASA DE ROTACIÓN
Ejecutivos	5,3%
No ejecutivos	40,8%

*51% de los cargos de liderazgo fueron cubiertos por colaboradores internos de la compañía.*

### 3.1.1 Desarrollo organizacional

En Cuprum, sabemos que todo comienza por construir equipos talentosos. Nuestra cultura valora la autenticidad y fomenta la curiosidad, el espíritu de equipo y la pasión por el aprendizaje continuo. Buscamos personas a quienes les inspire pensar en grande y aprovechar al máximo los recursos y oportunidades que ofrecemos.

Sobre la base de nuestros valores centrales, nuestra propuesta de valor para nuestro equipo se basa en 5 promesas:

1. Una comunidad que valora a todos sus integrantes.
2. Flexibilidad para un balance personal y profesional.
3. Una sola compañía con diversas oportunidades.
4. Contribuciones que hacen la diferencia.
5. Compensación integral.

El desarrollo es un eje esencial de nuestra cultura, queremos que todos encuentren espacios para desplegar sus talentos y crecer al interior de la organización.

De esta manera, y gracias a los planes de sucesión de carrera, el 51% de los cargos de liderazgo generados durante el 2023 fueron cubiertos por colaboradores internos de la compañía.

#### → Formación y capacitación

Sabemos que la formación es un pilar central de la mejora continua, por lo que invertimos 129.673 horas de capacitación durante el 2023, logrando una cobertura del 100% de nuestros colaboradores. Así, el promedio anual de horas de capacitación fue de 94 horas por persona, con un foco importante en temas de cumplimiento y riesgos, en busca de fortalecer permanentemente la integridad en los distintos aspectos de nuestro quehacer. Estas actividades superan el 50% de las horas de capacitación del año. Adicionalmente, las capacitaciones abordaron también durante este periodo temas como seguridad de la información, certificaciones internacionales para inversiones, uso de aplicaciones y tecnología, liderazgo, idiomas y buenas prácticas comerciales.

La administradora cuenta con modernas herramientas tecnológicas, como nuestra plataforma de e-learning, que ofrece programas en diversos temas de relevancia, además de programas presenciales de especialización y el acceso a LinkedIn Learning, una plataforma que busca entregar nuevas herramientas a los colaboradores, además de generar una cultura de autoaprendizaje. Destacamos también la excelente preparación de nuestros 707 Consultores Financieros, quienes están altamente capacitados en temas de pensión, tributarios y previsionales.



### *10 años siendo parte de Principal Financial Group.*

Que los equipos se sientan parte de una gran compañía es también parte fundamental de nuestra cultura. El 2023 se cumplieron 10 años de la incorporación de Cuprum al grupo Principal, hito que reconocimos por medio de una campaña comunicacional interna especial, en la que recordamos la historia de Cuprum, compartimos la perspectiva de los equipos por la llegada de Principal y reflexionamos sobre los cambios y beneficios que implicó para las personas, el negocio y la cultura organizacional al pasar a ser parte de una organización multinacional, con más de 140 años de liderazgo y experiencia en la industria.

A partir de esto, durante el 2023 realizamos un sitio web interno donde dejamos registro de estos 10 años con videos, testimonios y concursos para que todos los colaboradores pudieran ser parte de esta campaña. Asimismo, se realizaron visitas del Gerente General y equipo ejecutivo a las agencias de Cuprum a lo largo de todo Chile, una acción valorada por parte de los equipos de las distintas sucursales.

### 3.1.2 Evaluación de desempeño

Para asegurar el alineamiento con los objetivos de nuestros afiliados, contamos con un sistema de evaluación de desempeño orientado tanto al cumplimiento de objetivos de trabajo comunes e individuales, como a las competencias necesarias para hacer el trabajo con el sello Cuprum. Esto es con excelencia, firmemente anclados en la ética y orientados siempre por el mejor interés de nuestros afiliados. El 2023 logramos que el 100% de las personas sujetos de evaluación tuvieran su calificación en nuestro sistema de seguimiento y, junto con ella, contarán con espacios formales de retroalimentación para mejorar su desempeño. Adicionalmente, se trabajó con los líderes en diversas instancias para fortalecer sus habilidades para dar feedback y ser buenos coach para sus equipos.

### 3.1.3 Encuesta de compromiso e inclusión

La opinión de nuestros colaboradores es fundamental, ya que son ellos el motor que nos permite lograr nuestra misión. El 2023 se realizaron dos mediciones de clima, una en abril y otra en noviembre, estos "pulsos" como les llamamos internamente, nos permiten rescatar información relevante para gestionar y mejorar día a día. Durante este año las tasas de respuesta nos permitieron asegurar la representatividad de los resultados.

Los indicadores se mantuvieron en niveles muy saludables: Compromiso alcanzó un 80% e Inclusión un 88%. La satisfacción general, por su parte, también se mantiene en un buen nivel con un 80% de aprobación. Nos alegra mucho seguir constatando un alto nivel de compromiso de nuestros colaboradores con nuestra misión, la percepción de estar en una compañía con una cultura inclusiva y fuertemente orientada a nuestros clientes y la opinión de nuestros colaboradores de contar con líderes éticos y honestos, velando todos juntos por los intereses de nuestros afiliados.

### 3.1.4 Brecha salarial

Nuestra política de compensaciones contempla un conjunto de retribuciones monetarias y no monetarias orientadas a atraer, retener, premiar y comprometer al talento necesario para el logro de la misión de la compañía, dentro del más estricto marco ético y en línea con los valores de la compañía, políticas de riesgo y de cumplimiento.

Esta política se sustenta en los siguientes principios guía:

1. **Compensación total:** Entendemos la compensación como una composición entre:
  - Pagos en dinero fijos e incentivos variables (mensuales, trimestrales o anuales, según la naturaleza de cada cargo), en línea o por encima de la mediana de mercado.
  - Beneficios, permisos y otras prácticas, en línea o por encima del mercado.
2. **Pago basado en el desempeño:** Creemos firmemente en la relación entre desempeño y compensación como base de una sólida cultura de desempeño, como elemento diferenciador de las compensaciones internas.
3. Pagamos a nuestros colaboradores por las contribuciones que cada uno de ellos hacen.
4. Administramos el desempeño y las decisiones de pago de manera de asegurar que el desempeño superior sea reconocido y compensado.
5. Premiamos en función de resultados, teniendo como base la competitividad respecto del pago del mercado y el ajuste al presupuesto de la compañía.
6. **Flexibilidad con sentido:** Contamos con una estructura de compensaciones, organizada en niveles y en línea con el mercado. Tomamos decisiones tomando como referencia la estructura, considerando el presupuesto y la criticidad estratégica detrás de cada decisión.
7. **Ajuste a presupuesto:** La compañía construye anualmente un presupuesto de dotación y de remuneraciones fijas y variables para cada unidad de negocio el cual será la guía para la toma de decisiones de contratación, movimientos internos y las compensaciones asociadas a ellas.

**8. Transparencia:** Creemos firmemente en la transparencia en los procesos de compensaciones, desde el inicio de la relación laboral o el ejercicio de un cargo, lo que se plasma en las cartas oferta que se entregan al colaborador previo al acuerdo de ingreso a la organización y ante movimientos de cargo dentro de la misma, en los contratos y anexos debidamente firmados y renovados, la clara definición de objetivos, indicadores y resultados esperados para obtener compensaciones determinadas.

Consecuentemente, las definiciones y ajustes de renta se realizan buscando el mejor equilibrio entre el posicionamiento del cargo respecto a la información del mercado laboral de referencia, el desempeño individual y el presupuesto aprobado.

Esta política constituye una sólida base para las prácticas de gestión de talento y nos permite ser un lugar de trabajo atractivo para equipos diversos. Además, permite que la brecha salarial entre hombres y mujeres sea –en promedio– menor a la del mercado (sobre 29%). De esta manera, tenemos segmentos de la dotación como el administrativo en que los hombres ganan en promedio 10,1% más que las mujeres. En el segmento profesional, los hombres ganan 7,9% más que las mujeres. En segmentos de jefaturas y gerencia, los hombres ganan en promedio un 8,6% y 34,6 más que las mujeres, respectivamente. Principalmente porque en esos segmentos los ocupantes de los cargos de mayor valor en el mercado y que tienden a ser hombres, lo que eleva el promedio de rentas del segmento completo en dicho género.

CATEGORÍA	BRECHA SALARIAL <sup>8</sup>	DIFERENCIA REAL <sup>9</sup>
Alta Gerencia	–	–
Gerencia	65,4%	-34,6%
Jefatura	91,4%	-8,6%
Otros Profesionales	92,1%	-7,9%
Administrativo	89,9%	-10,1%
Fuerza de Venta	98,0%	-2,0%
Auxiliar	–	–

\*Solo considera niveles de cargos donde se encuentran colaboradores en ambos géneros.

<sup>8</sup> Cálculo corresponde a la división entre el promedio de los sueldos de las mujeres y de los hombres de la compañía (segmentado por categoría).

<sup>9</sup> Cálculo corresponde a la diferencia porcentual entre el promedio de los sueldos de las mujeres y de los hombres de la compañía (segmentado por categoría). Los números positivos significan que las mujeres de dicha categoría tienen un sueldo en promedio superior al de los hombres.

### 3.1.5 No discriminación

Nuestro compromiso contra la discriminación y la inclusión está plasmado en nuestro Código Global de Conducta, nuestro equivalente al Código de Ética, en el que establecemos los valores que guían el que hacer de Cuprum.

El trato mutuo basado en el respeto y la dignidad y el fomento de un ambiente que favorece la comunicación abierta, la confianza y el respeto, nos permiten crear espacios para que todas las relaciones laborales se desarrollen sin prejuicios, sin discriminación, sin acoso y sin represalias.

Además, promovemos una cultura diversa e inclusiva que favorezca un entorno de trabajo creativo e innovador, aumentando así nuestra capacidad para comprender y entregar el mejor servicio a nuestros clientes, contribuyendo a su bienestar.

Esto se plasma en nuestra cultura de respeto hacia nuestros clientes, colaboradores, postulantes y proveedores, con orígenes, pensamientos o condiciones diferentes.

Cuprum y sus colaborados adhieren a este compromiso y lo hacen realidad de distintas formas:

- Creando un entorno seguro donde todos se sientan valorados. Con respeto mutuo y trato justo, como la base de todas las relaciones con los clientes, entre colaboradores y con cualquier contraparte.
- Capacitándose para ayudar a crear una cultura diversa, equitativa e inclusiva que nos permita maximizar nuestro potencial, en beneficio de nuestros clientes.
- Mediante un trato justo con todos los colaboradores y postulantes, al tomar las decisiones de empleo basadas en las competencias, aptitudes y logros.
- Dando igualdad de oportunidades de empleo y ascenso a todas las personas y realizando adaptaciones razonables, para permitir el desarrollo y empleabilidad de los colaboradores y postulantes calificados con discapacidades.
- Estableciendo el acoso como cualquier conducta sobre una persona, que pueda ser percibida como degradante, hostil o de rechazo, o que genere un ambiente de trabajo intimidante, ofensivo o adverso.

- Rechazando la discriminación y el acoso en cualquier proceso de contratación, capacitación o ascenso, al tomar decisiones de compensación o medidas disciplinarias y al determinar las necesidades del cese de funciones de un colaborador.

Promovemos a nuestros colaboradores para que denuncien cualquier conducta discriminatoria o acoso a través de los distintos canales y áreas que tenemos a disposición, como la Gerencia de Personas, la Gerencia de Cumplimiento y/o nuestro canal de denuncias online. Asimismo, ponemos nuestro canal de denuncias online a disposición de nuestros clientes y contrapartes en el sitio web público de Cuprum, para que nos notifiquen cualquier inquietud en relación a estas materias.

Independiente del canal por el que se reciba, el lineamiento de la compañía es realizar una investigación, conforme al protocolo de investigación que hemos establecido para los casos que puedan configurar discriminación o acoso, y tomando acciones correctivas cuando es necesario.

Activamente damos seguimiento a los indicadores formales de clima, como las encuestas, y a los reclamos recibidos por las Gerencias de Personas, de Cumplimiento y de Servicio al Cliente, así como los recibidos a través del canal de denuncias, para tomar acciones preventivas en caso de identificarse cualquier potencial brecha que facilite la ocurrencia de algún acto de discriminación o acoso.

Todos estos elementos han posibilitado que a la fecha la compañía no presente condenas por acoso, ni por discriminación de parte de tribunales.

### 3.1.6 Cumplimiento legal y normativo de los derechos de nuestros colaboradores

Cuprum defiende los derechos de sus colaboradores, garantizando no sólo una remuneración justa, sino también a proteger su integridad física, respetar su vida privada, permitirle ejercitar la libertad de conciencia y manifestar sus creencias y cultos. Además, buscamos promover la libertad de expresión dentro de la organización y nos comprometemos a sancionar cualquier acto discriminatorio que pueda afectar los derechos de las personas de nuestros equipos. Por todo lo anterior, podemos afirmar que en toda la historia de la empresa nunca se ha tenido una condena por tutela laboral.

### 3.1.7 Seguridad de nuestros colaboradores

La seguridad de todas las personas que forman Cuprum es un tema de preocupación central para nosotros, por este motivo año tras año implementamos medidas que garanticen las condiciones adecuadas de trabajo. Es relevante mencionar que, durante el 2023, Cuprum bajo de tramo en la tasa de cotización, disminuyendo de 1,27 a 0,93, valor que rige para el periodo 2024-2025. La nueva tasa de cotización ha sido estimada por la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS) y regulado por Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO).

ÍNDICES PREVENCIÓN RIESGOS	2023
Tasa de Accidentabilidad	0,15%
Tasa de Enfermedad Profesional	0,00%
Tasa Frecuencia	7,62
Tasa Gravedad	0,03
Tasa Siniestrabilidad	0,45
Tasa Fatalidad	0,00
Promedio de días perdidos por accidente durante el año	4,83

### **3.1.8 Modalidad de trabajo**

Cuprum ha sido pionero en el diseño de esquemas de trabajo flexibles que permitan equilibrar de la mejor manera las responsabilidades laborales y las personales, manteniendo altos estándares de desempeño. Es así como toda la AFP funciona con una jornada de 40 horas o menos. Asimismo, hace más de 9 años, los colaboradores cuentan con la posibilidad de escoger entre 3 bandas horarias de ingreso y salida. Las áreas de soporte en particular cuentan también con una modalidad de trabajo híbrido con 2 días presenciales promedio a la semana, combinado con trabajo remoto. Nos sentimos muy orgullosos de ser pioneros en prácticas que hoy se van haciendo realidad para todos los chilenos a través de las nuevas legislaciones y así contribuir al logro de un impacto positivo en la calidad de vida de las personas.



## 3.2 Gobierno corporativo

### 3.2.1 Directorio

Actualmente, el Directorio de la Administradora de Fondos de Pensiones Cuprum S.A. está integrado por 7 miembros titulares y 3 miembros suplentes. Los directores se mantienen, estatutariamente, tres años en sus cargos, por lo que el promedio de permanencia es de 4,5 años. Los 7 miembros titulares y 3 miembros suplentes al 31 de diciembre de 2023 eran:



**Presidente**  
**PEDRO ATRIA ALONSO**  
**C.I. 9.908.083-3**

Fecha de nacimiento: 2 de junio de 1967

Ingeniero Civil de la Universidad Católica de Chile y Master en Finanzas del London School of Economics (UK), con más de 30 años de experiencia en la industria financiera. Actualmente es Presidente del Directorio de AFP Cuprum y Head of Pension Strategy de Principal, Vicepresidente de la Asociación de AFP y miembro del Consejo Asesor del Centro de Gobierno Corporativo de la Universidad Católica de Chile. Anteriormente fue Chief Operating Officer y Head of Institutional Asset Management Business de Principal para Latinoamérica. Antes de eso ha sido Country Head de Principal en Chile, Gerente General de AFP Cuprum y de Principal Compañía de Seguros de Vida Chile S.A. Ha sido también Presidente de la Asociación de AFP, Vicepresidente de la Asociación de Fondos Mutuos de Chile y miembro del Directorio de la Asociación de Aseguradores de Chile.

Electo en la Junta Ordinaria de Accionistas de fecha 28 de abril de 2023. Previamente había sido electo en las Junta Ordinarias de Accionistas de fechas 29 de abril de 2022 y 30 de abril de 2021.



**Vicepresidenta**  
**(Directora Autónoma)**  
**ANDREA ROTMAN GARRIDO**  
**C.I. 7.045.091-7**

Fecha de nacimiento: 5 de mayo de 1962

Economista de la Universidad Católica de Chile, cuenta con un Diplomado en Gobierno Corporativo de la misma universidad y con una gran experiencia y trayectoria especialmente en las áreas de Marketing, Imagen Corporativa y Clientes. Es miembro del Grupo de Directores de ICARE y del Comité Económico Asesor del Honorable Consejo Superior de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Con anterioridad se desempeñó como Directora de The Grange School, Gerente de Marketing de LATAM Airlines, Telefónica y Entel, entre otras grandes empresas.

También fue directora de la Asociación Nacional de Avisadores, miembro del Consejo Directivo de Patio Bellavista y Presidenta del Consejo de Autorregulación y Ética Publicitaria, CONAR.

Electa en la Junta Ordinaria de Accionistas de fecha 28 de abril de 2023. Previamente había sido electa en las Junta Ordinarias de Accionistas de fechas 29 de abril de 2022 y 30 de abril de 2021.



**Director Autónomo**  
**JUAN EDUARDO INFANTE BARROS**  
**C.I. 5.923.720-9**

Fecha de nacimiento: 7 de septiembre de 1949

Abogado de la Universidad Católica, cuenta con una amplia experiencia en el sector financiero, en materias de derecho de Seguros y Seguridad Social, negociación de contratos y juicios civiles, laborales y comerciales. Es socio del Estudio Jurídico Del Río y Compañía, e integrante del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Santiago. También integra la nómina de árbitros del Centro de Arbitrajes de Seguros y Reaseguros de AIDA Chile (Asociación Internacional de Derecho de Seguros). En 2018 realizó el programa avanzado de directores del Centro de Gobierno Corporativo de la Universidad Católica. Entre los años 1983 y 1985 se desempeñó como abogado en la Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones; entre 1985 y 1990 como Fiscal de Seguros en la Superintendencia de Valores y Seguros; y en 1985 fue socio fundador del Estudio Jurídico García Huidobro, Infante, Monje, de la Cerda & Ortúzar.

Electo en la Junta Ordinaria de Accionistas de fecha 28 de abril de 2023. Previamente había sido electo en las Junta Ordinarias de Accionistas de fechas 29 de abril de 2022 y 30 de abril de 2021.



**Director**  
**TODD ANTHONY JABLONSKI**  
**PASAPORTE ESTADOUNIDENSE**  
**539363253**

Fecha de nacimiento: 3 de septiembre de 1976

Licenciado en Economía de la Universidad de Virginia, Estados Unidos de Norteamérica. Tiene una Maestría en Administración de Negocios, Universidad de Nueva York, Estados Unidos. Se incorporó a Principal® en 2010, y actualmente es Director de Inversiones, y de Estrategias y Soluciones Multi-activos de Principal Global Investors. También, es responsable de la gestión empresarial, de investigación y de inversiones de Principal Global Asset Allocation, y es miembro del Comité Operativo de Principal Global Investors. Anteriormente, fue Director Ejecutivo y Portfolio Manager de UBS y, antes de eso, Vicepresidente y Portfolio Manager de Credit Suisse.

Electo en la Junta Ordinaria de Accionistas de fecha 28 de abril de 2023. Previamente había sido electo en las Junta Ordinarias de Accionistas de fechas 29 de abril de 2022 y 30 de abril de 2021.



**Director Autónomo**  
**RAPHAEL BERGOEING VELA**  
**C.I. 9.838.812-5**

Fecha de nacimiento: 16 de septiembre de 1965

Economista de la Universidad de Chile y Doctor en Economía de la Universidad de Minnesota, Estados Unidos de Norteamérica. Actualmente preside la Comisión Nacional de Evaluación y Productividad y es académico de la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la Universidad de Chile.

Entre 2011 y 2014 fue Superintendente de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF). Entre 2010 y 2011 ocupó la presidencia de Metro S.A. Ha enseñado en diversas universidades extranjeras, además de investigador en el Centro de Estudios Públicos. Adicionalmente, ha colaborado con diversas instituciones de reconocido prestigio, tales como la ONU, la OCDE, el FMI, el BID, el Banco Mundial y la Reserva Federal (EEUU).

Electo en la Junta Ordinaria de Accionistas de fecha 28 de abril de 2023. Previamente había sido electo en las Junta Ordinarias de Accionistas de fechas 29 de abril de 2022 y 30 de abril de 2021.



**Directora**  
**DANIELA ZECCHETTO GUASP**  
**C.I. 10.976.766-2**

Fecha de nacimiento: 17 de febrero de 1970

Ingeniera Comercial de la Universidad Católica de Chile y Magister en Comunicación Política y Asuntos Públicos de la Universidad Adolfo Ibáñez. Cuenta con un Diplomado en Gobierno Corporativo del Centro de Gobierno Corporativo de la Universidad Católica de Chile. Tiene más de 30 años de trayectoria en la industria financiera, previsional y seguros, desempeñándose en diversas posiciones de liderazgo.

Entre 2021 y 2023 trabajó en el área de Government Relations de Principal en Washington DC, a cargo de generar y profundizar redes de trabajo con policy makers y actores clave en los mercados de América Latina. Previamente fue Gerente de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad y Gerente de Marketing y Clientes en Principal Chile. Representa a Cuprum en el Directorio del Observatorio de Pensiones y Mercado Laboral Perspectivas. Participa en los directorios de la Fundación Educacional Pudahuel y de la Fundación Cerro Navia, sostenedoras de colegios que ofrecen educación gratuita a estudiantes de dichas comunas donde hay importantes niveles de vulnerabilidad.

Electa en la Junta Ordinaria de Accionistas de fecha 28 de abril de 2023. Previamente había sido electa en la Junta Ordinaria de Accionistas de fecha 29 de abril de 2022.





Directora  
**KAREN THAL SILBERSTEIN**  
**C.I. 7.623.892-8**

Fecha de nacimiento: 11 de septiembre de 1968

Psicóloga de la Pontificia Universidad Católica de Chile y MBA de la misma institución. Cuenta con un Diplomado en Gobierno Corporativo del Centro de Gobierno Corporativo de la Universidad Católica de Chile y es egresada del programa de Alta Dirección del ESE Business School de la Universidad de Los Andes. También posee más de 30 años de trayectoria laboral en el mundo de la investigación de mercado, marketing y opinión pública, y una vasta experiencia en directorios de compañías como Hites y SGA, así como también de importantes instituciones como la Fundación ChileMujeres e ICARE. Desde enero de 2023, es Presidenta del Directorio de ICARE.

A partir de marzo de 2023, es Presidenta del Directorio de la consultora y empresa de investigación de mercado y opinión pública Cadem, luego de más 15 años como Gerente General y nueve años como Gerenta de Estudios Cualitativos de la misma institución.

Premiada como una de las 100 mujeres líderes del 2021 y 2023 por Mujeres Empresarias y El Mercurio.

Electa en la Junta Ordinaria de Accionistas de fecha 28 de abril de 2023. Previamente había sido designada como directora, en sesión ordinaria de Directorio de fecha 24 de noviembre de 2022, en reemplazo de Valentín Carril Muñoz, quien renunció al Directorio con esa misma fecha.

## **3.2.2 Directores suplentes (Autónomos)**

**MARÍA ANGÉLICA VALENZUELA CORREA**  
**C.I. 7.022.901-3**

Fecha de nacimiento: 1 de septiembre de 1965

Ingeniera comercial de la Pontificia Universidad Católica, con una sólida experiencia en el área de Marketing, Branding, Desarrollo de Negocios y Comunicaciones Corporativas, en empresas líderes de consumo masivo, retail y gremial.

Ha realizado diversos cursos de Formación en Estados Unidos, Suiza, China, México, Brasil y Francia, relacionados con liderazgo, marketing y comunicación estratégica.

Actualmente, es Directora Comercial de la Asociación gremial de Viñas de Chile y Wines of Chile. Con anterioridad desempeñó distintos cargos como directora de Comunicaciones y Marketing en Nestlé Chile SA, Gerente de Marketing en Cruz Verde y fue Directora de la Asociación Nacional de Avisadores de Chile en el período 2005-2015.

Se destaca su interés y labor en iniciativas de impacto imagen país, ya que se desempeña como consejera en la Fundación Imagen de Chile.

Electa en la Junta Ordinaria de Accionistas de fecha 28 de abril de 2023.

**CRISTIÁN URZÚA INFANTE**  
**C.I. 13.040.480-4**

Fecha de nacimiento: 28 de agosto de 1976

Abogado de la Universidad Finis Terrae, Periodista de la Universidad Gabriela Mistral y Magíster en Derecho de las Comunicaciones de la Universidad Complutense de Madrid. Es Abogado Fiscal de Aitor. Anteriormente fue Abogado Independiente, Periodista y Jefe de Informaciones de Diario El Sur de Concepción.

Electo en la Junta Ordinaria de Accionistas de fecha 28 de abril de 2023. Previamente había sido electo en las Junta Ordinarias de Accionistas de fechas 29 de abril de 2022 y 30 de abril de 2021.

### **FELIPE BALMACEDA MAHNS**

**C.I. 7.035.803-4**

Fecha de nacimiento: 8 de diciembre de 1966

Ingeniero Comercial de la Universidad de Chile y Ph.D. en Economía de la Universidad de Cornell, Estados Unidos. Es profesor titular del Instituto de Política Económica de la Universidad Andrés Bello. Anteriormente fue profesor titular de la Universidad Diego Portales, profesor asistente del Departamento de Ingeniería Industrial de la Universidad de Chile y del Departamento de Economía de la Universidad Alberto Hurtado.

Electo en la Junta Ordinaria de Accionistas de fecha 28 de abril de 2023. Previamente había sido electo en las Junta Ordinarias de Accionistas de fechas 29 de abril de 2022 y 30 de abril de 2021.

### **3.2.3 Cambios en el Directorio**

En Junta Ordinaria de Accionistas de fecha 28 de abril de 2023, se eligió un nuevo Directorio conformado por Andrea Rotman Garrido y su suplente, María Angélica Valenzuela Correa (autónomas); Juan Eduardo Infante Barros y su suplente, Cristián Urzúa Infante (autónomos); Raphael Bergoing Vela y su suplente, Felipe Balmaceda Mahns (autónomos); Pedro Atria Alonso, Todd Anthony Jablonski, Daniela Zecchetto Guasp y Karen Thal Silberstein.

En sesión de Directorio de fecha 25 de mayo de 2023, fueron designados en calidad de Presidente y Vicepresidenta de la sociedad, el señor Pedro Atria Alonso y la señora Andrea Rotman Garrido, respectivamente.

#### **→ Procedimiento de inducción para nuevos directores**

Contamos con un flujo interno para asegurar una correcta inducción a los directores que se integran a la compañía. Así, dentro de los 30 días siguientes a la fecha en que la persona asume el cargo, se establecen una serie de reuniones y presentaciones sobre diversos temas, tales como la industria de Pensiones, nuestros requerimientos legales y normativos, la estrategia de la compañía, la estructura, las finanzas, nuestra relación con clientes, la gestión de riesgos y las auditorías. Cada uno de estos aspectos es dado a conocer en profundidad por un representante del Comité Ejecutivo de Cuprum.

### **3.2.4 Directores que formaron parte del Directorio de Administradora de Fondos de Pensiones Cuprum S.A. durante el año 2023 y cesaron en el cargo en las fechas que en cada caso se indican**

Directora Suplente

**LILIAN ROSS HAHN**

**C.I. 8.334.668-K**

Ingeniero Comercial, Universidad Católica de Chile y MBA de la misma universidad. Fecha cesación en el cargo: 28 de abril de 2023.

### **3.2.5 Directores que formaron parte del Directorio de Administradora de Fondos de Pensiones Cuprum S.A. durante el año 2022 y cesaron en el cargo en las fechas que en cada caso se indican**

Director Autónomo

**RAÚL RIVERA ANDUEZA**

**C.I. 6.460.793-6**

Bachelor of Arts en Economía en Macalester College, en Estados Unidos de Norteamérica y Master of Science en Management de la Universidad de Stanford, Estados Unidos de Norteamérica. Fecha cesación en el cargo: 13 de enero de 2022.

Director Suplente

**GONZALO HEVIA HERNÁNDEZ**

**C.I. 6.067.445-0**

Ingeniero Civil Industrial de la Universidad de Chile y Diploma de Postgrado en Administración de Empresas de la Universidad Adolfo Ibáñez. Fecha cesación en el cargo: 10 de enero de 2022.

Director

**VALENTÍN CARRIL MUÑOZ**

**C.I. 6.617.883-8**

Ingeniero Comercial de la Universidad Católica de Chile, Magíster en Economía de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Master of Arts in Economics de la Universidad de Minnesota, Estados Unidos de Norteamérica. Fecha de cesación en el cargo: 24 de noviembre de 2022.

### 3.2.6 Diversidad en el Directorio<sup>10</sup>

Sobre un total de 10 directores, contamos con la siguiente distribución:

#### NÚMERO DE PERSONAS POR GÉNERO

GÉNERO	Nº
Femenino	4
Masculino	6

#### NÚMERO DE PERSONAS POR NACIONALIDAD

NACIONALIDAD	Nº
Chilena	9
Estadounidense	1

#### NÚMERO DE PERSONAS POR RANGO DE EDAD

EDAD	Nº
Menores de 50 años	2
Entre 51 y 60 años	6
Entre 61 y 70 años	1
Mayores de 70 años	1

#### NÚMERO DE PERSONAS POR ANTIGÜEDAD

ANTIGÜEDAD	Nº
Menos de 3 años	3
Entre 3 y 6 años	5
Más de 6 años	2

### 3.2.7 Comités del Directorio

#### → Comité de Inversiones y Solución de Conflictos de Interés

Las principales responsabilidades de este comité son supervisar el cumplimiento de la Política de Inversión y Solución de Conflictos de Interés, el cumplimiento de los límites de inversión establecidos en la ley y el Régimen de Inversión, la revisión de políticas y procedimientos para la administración de riesgo de las inversiones de los Fondos de Pensiones, examinar los antecedentes relativos a las operaciones de los Fondos de Pensiones con instrumentos derivados y títulos extranjeros y elaborar la política de solución de conflictos de interés y proponerla al Directorio para su aprobación.

Sesiona mensualmente y está compuesto por 3 directores –de los cuales 2 tienen el carácter de autónomos– además de la Gerencia General, Gerencia de Riesgos, Gerencia de Legal, Gerencia de Inversiones y Gerencia de Finanzas. El presidente de este comité es un miembro autónomo del Directorio:

- **Presidente:** Raphael Bergoeing Vela (Director Autónomo)
- Juan Eduardo Infante Barros (Director Autónomo)
- Todd Jablonski

Los directores que participan en este comité han tenido 100% de asistencia durante el año 2023.

#### → Comité de Riesgos y Auditoría

La principal responsabilidad de este comité es apoyar al Directorio en la supervisión de la gestión de riesgos y la efectividad del sistema de control.

Sesiona mensualmente y está compuesto por 3 directores, debiendo al menos uno de ellos tener el carácter de autónomo, además de la Gerencia General, Auditoría Interna, Subgerencia de Riesgos, Gerencia de Compliance y Gerencia Legal. El presidente de este comité es un miembro del Directorio:

- **Presidente:** Juan Eduardo Infante Barros (Director Autónomo)
- Andrea Rotman Garrido (Director Autónomo)
- Daniela Zecchetto Guasp

Los directores que participan en este comité han tenido 100% de asistencia durante el año 2023, a excepción del mes de octubre.

<sup>10</sup> Al 31 de diciembre de 2023.

## → Comité de Experiencia y Comunicación con el Afiliado

El Directorio concordó en la importancia de realizar un seguimiento detallado de la experiencia de los afiliados con Cuprum, así como de la efectividad de la comunicación y la estrategia de marca a través de la creación de un Comité de Directorio enfocado específicamente en dichas materias. Este comité se estableció el año 2020 y responde a un interés del Directorio, sin que sea un requerimiento normativo. Esta medida cobra relevancia en un contexto donde se están debatiendo cambios estructurales al sistema de pensiones, que inevitablemente modificarán la dinámica de la relación con la AFP.

El comité sesiona bimensualmente y está compuesto por tres miembros del Directorio, además del Gerente General, la Gerente de Asuntos Corporativos y el Gerente de Marketing y Experiencia.

Los miembros del Directorio que integran el comité son:

- **Presidente:** Andrea Rotman Garrido (Director Autónomo)
- Daniela Zecchetto Guasp
- Karen Thal Silberstein

Los directores que participan en este comité han tenido 100% de asistencia durante el año 2023, a excepción del mes de mayo.

## 3.2.8 Remuneraciones del Directorio

La siguiente tabla muestra todas las remuneraciones que recibieron los directores vigentes al 31 de diciembre de 2023 durante dicho año:

DIRECTORES	REMUNERACIÓN EN MILES DE PESOS
Pedro Atria A. (*)	0
Andrea Rotman G.	86.340
Juan Eduardo Infante B.	77.577
Raphael Bergoeing V.	64.868
Karen Thal S.	55.807
Daniela Zecchetto G. (*)	0
Todd Jablonski (*)	0
<b>TOTAL</b>	<b>284.592</b>

(\*) Estos directores no reciben remuneración por la asistencia a sesiones.



### 3.2.9 Equipo ejecutivo

AFP Cuprum cuenta con un equipo ejecutivo de primer nivel, con el fin de ofrecer los mejores servicios a sus afiliados, Así, está compuesto por colaboradores que cuentan con una vasta trayectoria en el sector financiero y previsional. La estructura organizacional al 31 de diciembre de 2023 estaba compuesta por 11 gerencias, las que se muestran en el siguiente organigrama:

**1. José Felipe Aguilera Navarro**

Rut 7.042.440-1

**GERENTE LEGAL**

(15 años desde su nombramiento)

Abogado, Universidad de Chile.

LLM, Tulane University, U.S.A.

**2. Alejandro Antonio Arellano Guzmán**

Rut 16.018.332-2

**GERENTE DE FINANZAS**

(4 años y 3 meses desde su nombramiento)

Ingeniero Civil Industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile.

**3. Natalia Isabel Gallardo Schnettler**

Rut 16.079.008-3

**GERENTE DE ESTUDIOS**

(2 años y 8 meses desde su nombramiento)

Ingeniera Comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile.

Magister en Economía, Pontificia Universidad Católica de Chile.

Master en Finanzas, Massachusetts Institute of Technology, U.S.A.

**4. Andrés Alberto García Lagos**

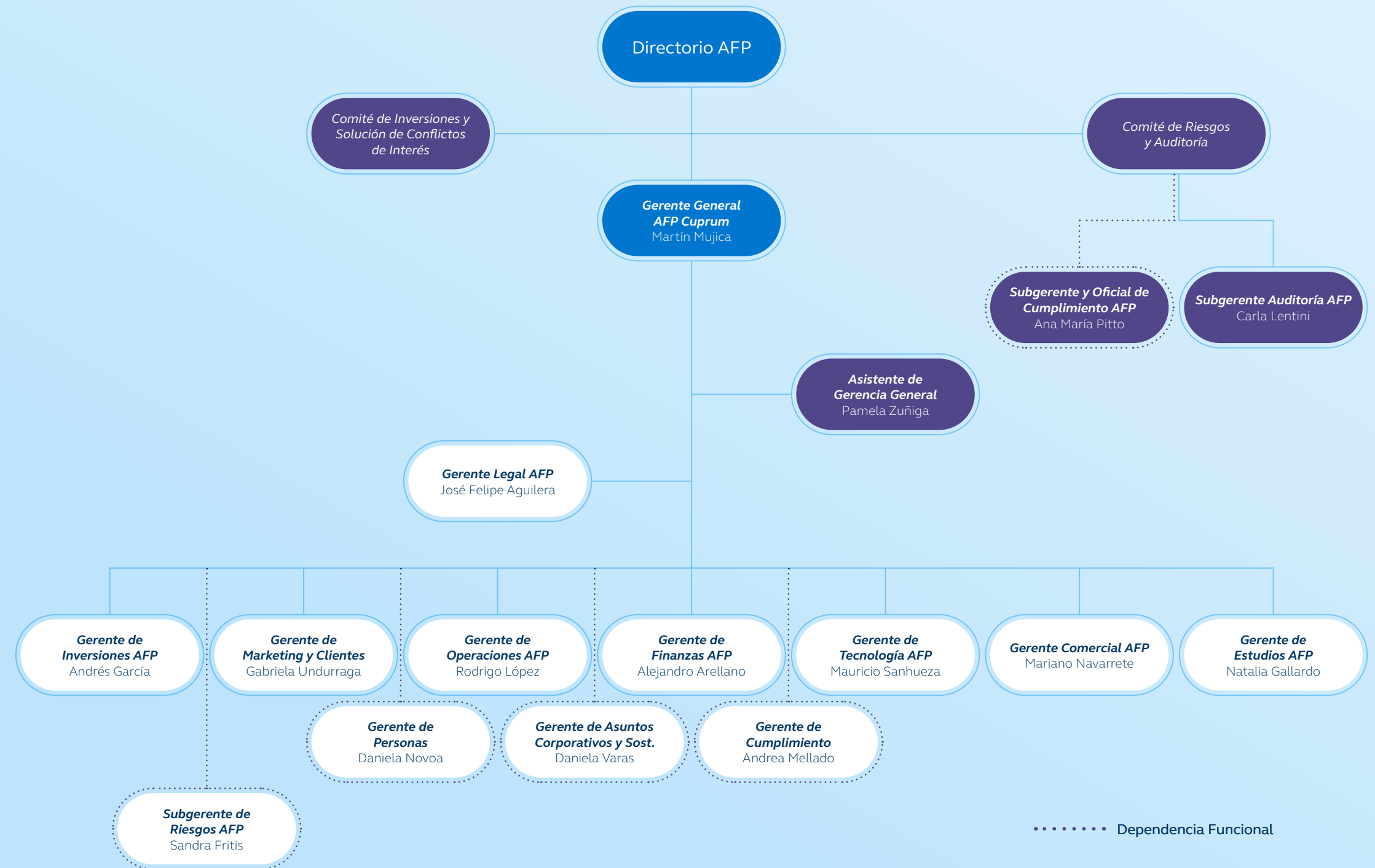
Rut 13.241.992-2

**GERENTE DE INVERSIONES**

(3 años y 4 meses desde su nombramiento)

Ingeniero Civil Industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile.

Master en Finanzas de London Business School.



5. Rodrigo Andrés López Guzmán

Rut 13.285.592-7

**GERENTE DE OPERACIONES**

(9 años desde su nombramiento)

Ingeniero Comercial, Universidad Mayor.

Magister en Administración de Empresas, Pontificia

Universidad Católica de Chile.

6. Andrea Paula Mellado Pimentel

Rut 9.415.138-4

**GERENTE DE COMPLIANCE**

(4 años y 3 meses desde su nombramiento)

Ingeniera Civil Industrial, Universidad Católica

de Valparaíso.

7. Martín Alberto Mujica Ossandón

Rut 8.668.398-9

**GERENTE GENERAL**

(5 años y 10 meses desde su nombramiento)

Ingeniero Civil Industrial, Pontificia Universidad Católica  
de Chile.

MBA, ESE Universidad de los Andes.

8. Mariano Navarrete Saffle

Rut 8.458.783-4

**GERENTE COMERCIAL**

(2 años desde su nombramiento)

Ingeniero Civil Industrial, Universidad de Chile.

9. Daniela Novoa Echaurren

Rut 12.455.296-6

**GERENTE DE PERSONAS**

(4 años y 3 meses desde su nombramiento)

Psicóloga, Universidad Gabriela Mistral.

Máster en Dirección de Recursos Humanos, Universidad  
Adolfo Ibáñez.

10. Mauricio Sanhueza Krötz

Rut 11.631.986-1

**GERENTE DE TECNOLOGÍA**

(9 años desde su nombramiento)

Ingeniero Civil Industrial Informático, Universidad de  
las Américas.

11. Gabriela Undurraga Rivadeneira

Rut 10.572.406-3

**GERENTE DE MARKETING Y CLIENTES**

(9 años desde su nombramiento y finaliza el 31 de  
diciembre de 2023)

Ingeniera Comercial, Universidad de Chile.

12. Gloria Daniela Varas Cortés

Rut 9.907.333-0

**GERENTE DE ASUNTOS CORPORATIVOS  
Y SOSTENIBILIDAD**

(3 años y 3 meses desde su nombramiento)

Periodista, Universidad Finis Terrae.



*Nuestro equipo ejecutivo es de primer nivel y está compuesto por colaboradores que cuentan con una vasta trayectoria en el sector financiero y previsional.*

### 3.2.10 Cambios en la administración

Durante el 2023 dentro de la compañía se realizaron algunos cambios en la administración respecto al equipo ejecutivo. El 31 de diciembre 2023, Gabriela Undurraga dejó el cargo de Gerente de Marketing y Clientes, asumiendo Mariano Navarrete Saffie y su equipo estas responsabilidades. Asimismo, en septiembre de 2023, cambió el cargo de Carlos José Mackenna Izquierdo dejando de ser Gerente de Riesgos de Cuprum y pasando a tener un rol a nivel corporativo en esta misma materia desde el lado de Principal Chile.

### 3.2.11 Diversidad en la administración

Sobre un total de 12 gerentes, tenemos la siguiente distribución:

#### NÚMERO DE PERSONAS POR GÉNERO

GÉNERO	Nº
Femenino	5
Masculino	7

#### NÚMERO DE PERSONAS POR NACIONALIDAD

NACIONALIDAD	Nº
Chilena	12

#### NÚMERO DE PERSONAS POR RANGO DE EDAD

EDAD	Nº
Entre 30 y 50 años	6
Mayores de 50 años	6

#### NÚMERO DE PERSONAS POR ANTIGÜEDAD

ANTIGÜEDAD	Nº
Menos de 3 años	1
Entre 3 y 6 años	3
Entre 6 y 9 años	0
Entre 9 y 12 años	2
Más de 12 años	6

## 3.3 Misión y valores

Nuestra misión es ayudar a nuestros afiliados a alcanzar la mejor pensión posible, tangibilizando su esfuerzo en un constante acompañamiento.

### Invertimos *para el futuro*

Tomamos decisiones acertadas para un futuro exitoso tanto del cliente como de la compañía.

### Somos dueños *de lo que viene*

Hacemos nuestro el desafío de intentar cosas nuevas y de mantenernos en constante aprendizaje con miras hacia el mañana.



### Empezamos con **nuestros afiliados**

Las decisiones que tomamos diariamente buscan brindar soluciones para nuestros afiliados.

### Hacemos **lo correcto**

La integridad no se transa, es la brújula de todo lo que hacemos.



**Nuestra misión es ayudar a nuestros afiliados a alcanzar la mejor pensión posible.**

Nuestra propuesta de valor se basa en 3 factores principales: Asesoramiento integral, Inversiones y Experiencia digital. Estos buscan **ayudar a nuestros afiliados a alcanzar su mejor pensión posible**, sustentado en **nuestro talento**, el **uso de datos** y en ser una **compañía sostenible**<sup>11</sup>.



<sup>11</sup> Desarrollo Sostenible: Concepto que persigue el bienestar económico, social, cultural y de un medio ambiente sano de la actual generación, sin poner en riesgo la satisfacción de ellas a las generaciones futuras.



## 3.4 Grupo controlador

El controlador final de la sociedad es Principal Financial Group Inc., compañía financiera global que ofrece –a través de su diversa familia de compañías– una amplia gama de productos y servicios financieros, los que incluyen jubilación, gestión de activos y seguros, tanto para empresas, individuos y clientes institucionales. Con más de 140 años en la industria, atiende a más de 62 millones de clientes con oficinas en 26 países de Asia, Australia, Europa, América Latina, Oriente Medio y América del Norte, quienes confían en la compañía para la gestión de más de 287.950<sup>12</sup> millones de dólares en activos. Ocupa el puesto número 298 en el ranking FORTUNE 500® 2023 de las empresas más grandes de EE.UU., es miembro de Standard & Poor's (S&P) 500® desde 2002 y sus acciones cotizan en el Nasdaq bajo el símbolo PFG.

Principal se fundó en Iowa, Estados Unidos, en 1879 como una asociación de seguros y pasó a ser una compañía de seguros mutuos en 1911. En 2001, la empresa matriz

de la organización, Principal Financial Group, Inc., se convirtió en una sociedad anónima que cotiza en bolsa. Está debidamente constituida y en regla según las leyes del Estado de Delaware. Su dirección legal es 711 High Street, Des Moines, Iowa 50392. La propiedad accionaria de Principal Financial Group está atomizada y no tiene un controlador. Ninguna persona natural posee más del 7% de participación en el capital social de Principal Financial Group Inc. Vanguard Group, a través de los fondos que administra, tiene una participación del 11,76% en el capital social de Principal Financial Group Inc.

Principal tiene su base regional de operaciones en Chile, donde está presente hace más de 30 años, ayudando a miles de chilenos a avanzar en su bienestar y progreso financiero. Es la única compañía global en Chile que es especialista en soluciones de ahorro e inversión de largo plazo y pensiones. Opera a través de 3 unidades de negocio: inversiones, ahorro y pensiones.



<sup>12</sup> Principal Financial Group, Inc. | Fortune (2023). El 2022 tenía \$292.239 millones de dólares en activos y estaba en el puesto 256.



Qué le entregamos a nuestros afiliados:

# Administración de los Fondos de Pensiones

4



## 4.1 Activos administrados

La AFP tiene la importante responsabilidad de administrar las inversiones de los Fondos de Pensiones, velando únicamente por la rentabilidad y seguridad de los mismos.

Al 31 de diciembre de 2023, Cuprum administraba ahorros de nuestros afiliados por \$30.600.427 millones de pesos (equivalentes a \$34.592,78 millones de dólares<sup>13</sup>), la mayoría de los cuales tienen como objetivo final financiar una futura pensión.

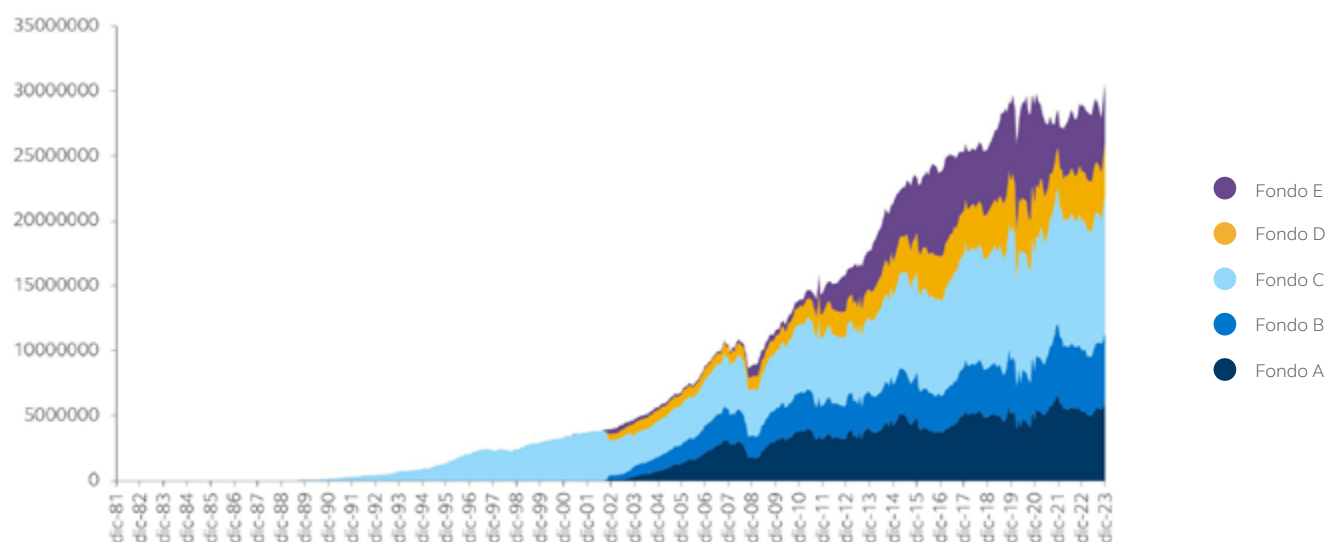
Los activos administrados por Cuprum han mostrado una tendencia creciente a lo largo de los años de su existencia. Esto refleja el gran número de afiliados que nos han confiado sus ahorros y su rentabilidad.

El 2023 fue un año de rentabilidad nominal positiva en todos los multifondos, en especial los con mayor exposición hacia renta variable (fondos A y B).

Las cotizaciones y aportes de afiliados sumado a rentabilidades nominales positivas permitieron que el volumen de activos administrados al cierre de 2023 fuese mayor que al cierre de 2022. Este volumen de activos administrados posiciona a Cuprum en el cuarto lugar entre las 7 AFP existentes en el país.

*El volumen de activos administrados nos posiciona en el 4to lugar entre las 7 AFP del país.*

### EVALUACIÓN ACTIVOS ADMINISTRADOS DE CUPRUM



<sup>13</sup> Dólar de 884,59 pesos chilenos, al 31 de diciembre de 2023.

## 4.2 Equipo de inversiones

La administración de los Fondos de Pensiones involucra muchos procesos y en el participa personas de distintas áreas. En Cuprum contamos con un equipo multidisciplinario de profesionales expertos en cada uno de dichos procesos, con un alto grado de capacitación y experiencia en sus áreas de especialización. De esta manera, podemos entregar un servicio de excelencia y seguridad a todos los clientes que nos han confiado sus ahorros durante largos años, y a quienes esperamos seguir acompañando durante las décadas futuras.

Algunas de las gerencias de la compañía que participan en la administración de los fondos son: Gerencia de Inversiones, Gerencia de Riesgo, Gerencia Legal, Gerencia de Cumplimiento, Gerencia de Finanzas y Gerencia de Tecnología. Todas las políticas son definidas por el Directorio y el Comité de Inversiones y Solución de Conflictos de Interés.

### 4.2.1 Representantes de las gerencias involucradas

→ Gerencia General

**MARTÍN MUJICA OSSANDÓN / GERENTE GENERAL**

Ingeniero Civil Industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile. MBA, ESE Universidad de los Andes.

→ Gerencia de Inversiones

**ANDRÉS GARCÍA LAGOS / GERENTE DE INVERSIONES**

Ingeniero Civil Industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile. Master en Finanzas de London Business School.

→ Gerencia de Riesgos

**CARLOS MACKENNA IZQUIERDO / GERENTE DE RIESGOS**

Ingeniero Comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile.

**SANDRA FRITIS MORALES / SUBGERENTE DE RIESGOS**

Ingeniera en Información y Control de Gestión, Universidad de Chile. Contador Auditor, Universidad de Chile, MBA Universidad de Barcelona, Máster en Gestión de Riesgos, Universidad Rey Juan Carlos.

→ Gerencia de Cumplimiento

**ANDREA MELLADO PIMENTEL / GERENTE CUMPLIMIENTO**

Ingeniera Civil Industrial, Universidad Católica de Valparaíso.

→ Gerencia Legal

**JOSÉ FELIPE AGUILERA NAVARRO / GERENTE LEGAL**

Abogado, Universidad de Chile. LLM, Tulane University, U.S.A.

→ Gerencia de Finanzas

**ALEJANDRO ARELLANO GUZMÁN / GERENTE DE FINANZAS**

Ingeniero Civil Industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile.



*En nuestro proceso de inversiones convergen distintos equipos compuestos de profesionales expertos, con un alto grado de capacitación y experiencia en sus áreas de especialización.*

## 4.2.2 Organización al interior de la Gerencia de Inversiones

La Gerencia de Inversiones se organiza internamente en torno a "clases de activo", dada la necesaria especialización que se requiere para abarcar el universo de inversión elegible para los Fondos de Pensiones, el cual considera prácticamente la totalidad del mercado de capitales mundial.

Para gestionar los Fondos de Pensiones, una decisión muy importante es la del perfil global de riesgo del portafolio, el cual se refleja, principalmente, en el porcentaje invertido en instrumentos representativos de capital (acciones). Con este objeto, se analizan las distintas clases de activos globales (acciones chilenas, acciones extranjeras, bonos chilenos, bonos extranjeros, y activos alternativos) para determinar el atractivo relativo entre ellas y definir la composición de cada uno de los Fondos de Pensiones. Este proceso se conoce como "asignación global de activos" o "asset allocation".

Además de esto, es necesario determinar la composición que tendrá cada una de esas clases de activo globales, proceso conocido como "selección de activos".



Gerente de Inversiones

Comité Asset Allocation

Subgerencia de Renta Variable Nacional

Análisis y ejecución de Renta Variable Nacional.

Gerencia de Asset Allocation

Análisis de posicionamiento y construcción de portafolio.

Selección de Administradores Externos.

Coordinación de integración ESG en equipo de inversiones.

Posiciones, Performance, Attribution, Métricas de Riesgo.

Gerencia de Renta Variable Extranjera

Análisis y ejecución de Renta Variable Extranjera.

Gerencia de Renta Fija y Monedas

Análisis y ejecución de Renta Fija Soberana Nacional y Extranjera.

Análisis y ejecución de Crédito Global.

Análisis y ejecución de Monedas.

Subgerencia de Data Science

Análisis de Datos Financieros, Estrategias de Inversión, Reporting.

Gerencia de Activos Alternativos

Prospección, análisis y ejecución de inversiones en activos alternativos nacionales e internacionales.

Negociación de contratos, Reporting y monitoreo de inversiones.

## 4.3 Proceso de inversiones

El proceso de inversiones tiene por objetivo generar rentabilidad a largo plazo para los ahorros de nuestros afiliados, sin exponerlos a riesgos excesivos. Somos conscientes en todo momento de la responsabilidad fiduciaria que tenemos con cada uno de nuestros clientes, quienes han delegado en Cuprum la administración de, probablemente, el principal patrimonio que acumulen durante sus vidas.

El proceso de inversiones puede dividirse en cinco etapas:

### 1. Análisis de inversión

Se analizan las distintas clases de activo y mercados para determinar el atractivo relativo de cada uno en las dimensiones de rentabilidad y riesgo esperados. En este análisis no sólo se consideran los aspectos económicos y financieros, sino también los conflictos de las restricciones legales, las buenas prácticas chilenas y extranjeras según el mercado en que se opere, y la sostenibilidad de largo plazo de dichas inversiones.

### 2. Decisión de inversión

De acuerdo a los resultados de los análisis realizados, se toma la decisión de implementar o no cambios a la composición de los Fondos de Pensiones. En caso de considerarse necesario, se procede a instruir operaciones de compra y/o venta.

### 3. Ejecución de inversión

Las operaciones de compra y/o venta se materializan a través de negociaciones en los mercados de capitales, ya sea en Bolsas de Valores, directamente con el emisor o a través de contrapartes previamente aprobadas para realizar operaciones con los Fondos de Pensiones. Antes de ejecutar las transacciones, se revisa que cumplan los límites y restricciones establecidos en sistemas especialmente diseñados para ese fin.

### 4. Perfeccionamiento de inversión

Una vez realizadas, las operaciones pasan por varios procesos de control transaccional para finalmente liquidarse (entregar o recibir el pago a cambio de la propiedad de los instrumentos financieros). La gran mayoría de los instrumentos y contratos que componen la cartera de inversiones de los Fondos de Pensiones son depositados en entidades independientes, encargadas de la custodia de estos valores. Además, se realizan conciliaciones bancarias, con el fin de cuadrar todos los ingresos y egresos de caja de cada uno de los Fondos de Pensiones.

### 5. Administración de las inversiones

Todas las inversiones de los Fondos de Pensiones deben ser gestionadas continuamente, para asegurar que cumplan con las restricciones regulatorias e internas. Además, es necesario administrar los eventos de capital (pagos de dividendos, cupones, principal) y el ejercicio de los derechos políticos asociados (juntas de accionistas<sup>14</sup> o asambleas de aportantes), así como la preparación de informes contables, de gestión y regulatorios. La cartera de inversiones se valoriza diariamente, calculándose también la rentabilidad de las inversiones y el valor de la cuota de cada Fondo de Pensiones.

<sup>14</sup> Reuniones de los accionistas de una sociedad. Las juntas ordinarias se realizan una vez al año, según lo defina sus estatutos, por lo general se realizan dentro de primer cuatrimestre. Las juntas extraordinarias se convocan cuando se requiere resolver algún asunto en particular y podrán celebrarse en cualquier tiempo.

## PROCESO DE INVERSIONES



En el proceso de inversiones **intervienen distintas instancias con distintos roles**. Uno de los principios más importantes en esta forma de organización es que permite que existan contrapesos y controles adecuados:

### → Directorio

Establece políticas y criterios que rigen las inversiones de los Fondos de Pensiones.

### → Gerencia de Inversiones

Toma las decisiones de inversión relativa a los Fondos de Pensiones, en el marco de referencia determinado por la normativa vigente y las políticas establecidas por el Directorio.

### → Gerencia de Riesgos

Asiste a todas las áreas en la identificación, evaluación, monitoreo y reporte de los riesgos asociados a sus procesos.

### → Gerencia de Finanzas

Encargada de los procesos de control transaccional, límites, valorización, liquidación, custodia, contabilización. Además de la preparación y envío de los informes regulatorios.

### → Gerencia Legal

Revisa la legalidad de todos los contratos suscritos y asumidos por la AFP a nombre de los Fondos de Pensiones.

### → Gerencia Cumplimiento

Responsable de difundir del Código Global de Conducta Empresarial, velar por su cumplimiento y asegurar la adhesión periódica al código por parte de todos los colaboradores.

### → Gerencia de Tecnología

Entrega el soporte tecnológico para la correcta administración de los Fondos de Pensiones.

### → Gerencia De Auditoría

Evalúa en qué medida los controles establecidos para administrar los riesgos se ejecutan correctamente.

## 4.4 Composición de los Fondos de Pensiones

Los Fondos de Pensiones se encuentran invertidos en una amplia gama de instrumentos financieros, los cuales deben cumplir con las regulaciones correspondientes y con las políticas internas, además de pasar por un riguroso proceso de análisis y selección antes de formar parte de la composición de la cartera de inversiones.

Los instrumentos seleccionados para la cartera de los Fondos de Pensiones dependen de los mercados en que estos operan. En el mercado local, Cuprum en general selecciona instrumentos de capital o deuda de emisores individuales, ya que nuestro equipo los conoce profundamente, producto de una interacción frecuente durante muchos años. En los mercados extranjeros, el equipo de Inversiones de Cuprum decide qué exposición deben tener los Fondos de Pensiones a distintos países y sectores. En función de dichos análisis, Cuprum en general selecciona instrumentos de "inversión colectiva" (como, por ejemplo, fondos mutuos<sup>15</sup>, ETF o fondos de inversión), que permiten obtener una exposición diversificada a los países y sectores seleccionados. Estos instrumentos pasan por un riguroso proceso de selección y son gestionados por compañías completamente independientes de Cuprum, las que se especializan en la administración de esos activos.

*Nuestros afiliados acceden a carteras de inversiones altamente diversificadas que se benefician de la administración experta, tanto del equipo interno como de los principales gestores globales.*

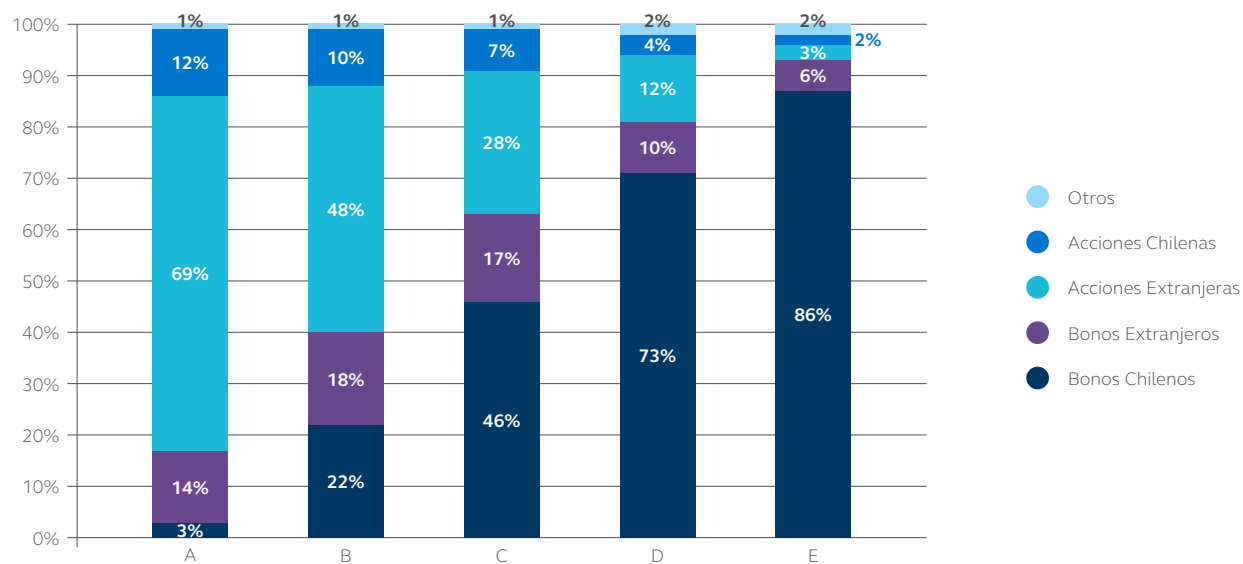
Al cierre de 2023, el 8% de los fondos se encontraban invertidos en instrumentos de renta variable nacional, un 43% en renta fija nacional, un 34% en renta variable extranjera, un 14% en renta fija internacional y un 0.35% en otros, de acuerdo al siguiente detalle:

	FONDO A		FONDO B		FONDO C		FONDO D		FONDO E		TOTAL	
	MMUS\$	%FONDO	MMUS\$	%FONDO	MMUS\$	%FONDO	MMUS\$	%FONDO	MMUS\$	%FONDO	MMUS\$	%FONDO
<b>INVERSIÓN NACIONAL TOTAL</b>	<b>1.083,60</b>	<b>16,05%</b>	<b>2.003,06</b>	<b>32,59%</b>	<b>6.374,08</b>	<b>53,41%</b>	<b>3.480,06</b>	<b>76,81%</b>	<b>4.694,37</b>	<b>89,76%</b>	<b>17.635,17</b>	<b>50,98%</b>
<b>RENDA VARIABLE</b>	<b>833,04</b>	<b>12,34%</b>	<b>636,79</b>	<b>10,36%</b>	<b>875,96</b>	<b>7,34%</b>	<b>164,28</b>	<b>3,63%</b>	<b>118,13</b>	<b>2,26%</b>	<b>2.628,20</b>	<b>7,60%</b>
Acciones	795,82	11,79%	608,27	9,90%	822,28	6,89%	155,79	3,44%	118,13	2,26%	2.500,29	7,23%
Fondos de Inversión y Otros	34,26	0,51%	26,45	0,43%	52,12	0,44%	8,01	0,18%	0,00	0,00%	120,83	0,35%
Activos Alternativos	2,96	0,04%	2,07	0,03%	1,56	0,01%	0,48	0,01%	0,00	0,00%	7,08	0,02%
<b>RENDA FIJA</b>	<b>206,89</b>	<b>3,06%</b>	<b>1.326,74</b>	<b>21,59%</b>	<b>5.440,86</b>	<b>45,59%</b>	<b>3.293,24</b>	<b>72,68%</b>	<b>4.517,53</b>	<b>86,37%</b>	<b>14.785,25</b>	<b>42,74%</b>
Instrumentos Banco Central	0,11	0,00%	21,23	0,35%	0,13	0,00%	16,92	0,37%	25,87	0,49%	64,26	0,19%
Instrumentos Tesorería	63,09	0,93%	417,32	6,79%	2.736,52	22,93%	1.613,98	35,62%	2.145,52	41,02%	6.976,42	20,17%
Bonos de Reconocimiento y MINVU	0,25	0,00%	0,26	0,00%	1,27	0,01%	0,10	0,00%	0,83	0,02%	2,70	0,01%
Bonos de Empresas y Efectos de Comercio	7,00	0,10%	305,55	4,97%	1.008,80	8,45%	725,92	16,02%	1.082,56	20,70%	3.129,83	9,05%
Bonos emitidos por Fondos de Inversión	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Bonos Bancarios	40,44	0,60%	505,66	8,23%	1.525,48	12,78%	876,10	19,34%	1.193,84	22,83%	4.141,52	11,97%
Letras Hipotecarias	2,63	0,04%	3,95	0,06%	17,15	0,14%	1,81	0,04%	4,29	0,08%	29,83	0,09%
Depósitos a Plazo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Fondos Mutuos y de Inversión	9,90	0,15%	7,73	0,13%	21,81	0,18%	5,51	0,12%	2,37	0,05%	47,32	0,14%
Activos Alternativos	80,77	1,20%	57,63	0,94%	126,66	1,06%	42,47	0,94%	60,38	1,15%	367,92	1,06%
Disponibles (1)	2,71	0,04%	7,39	0,12%	3,04	0,03%	10,43	0,23%	1,88	0,04%	25,46	0,07%
<b>DERIVADOS</b>	<b>39,08</b>	<b>0,58%</b>	<b>24,75</b>	<b>0,40%</b>	<b>13,23</b>	<b>0,11%</b>	<b>3,17</b>	<b>0,07%</b>	<b>31,85</b>	<b>0,61%</b>	<b>112,07</b>	<b>0,32%</b>
<b>OTROS NACIONALES (2)</b>	<b>4,60</b>	<b>0,07%</b>	<b>14,78</b>	<b>0,24%</b>	<b>44,03</b>	<b>0,37%</b>	<b>19,37</b>	<b>0,43%</b>	<b>26,86</b>	<b>0,51%</b>	<b>109,64</b>	<b>0,32%</b>
<b>INVERSIÓN EXTRANJERA TOTAL</b>	<b>5.666,71</b>	<b>83,95%</b>	<b>4.143,31</b>	<b>67,41%</b>	<b>5.560,80</b>	<b>46,59%</b>	<b>1.050,96</b>	<b>23,19%</b>	<b>535,82</b>	<b>10,24%</b>	<b>16.957,61</b>	<b>49,02%</b>
<b>RENDA VARIABLE</b>	<b>4.651,58</b>	<b>68,91%</b>	<b>2.976,87</b>	<b>48,43%</b>	<b>3.393,76</b>	<b>28,44%</b>	<b>532,60</b>	<b>11,75%</b>	<b>173,27</b>	<b>3,31%</b>	<b>11.728,08</b>	<b>33,90%</b>
Fondos Mutuos	2.637,63	39,07%	1.649,92	26,84%	2.091,39	17,52%	260,29	5,74%	5,12	0,10%	6.644,35	19,21%
Activos Alternativos	450,90	6,68%	308,38	5,02%	565,73	4,74%	145,08	3,20%	125,52	2,40%	1.595,60	4,61%
Otros	1.563,05	23,16%	1.018,57	16,57%	736,65	6,17%	127,23	2,81%	42,63	0,82%	3.488,13	10,08%
<b>RENDA FIJA</b>	<b>968,56</b>	<b>14,35%</b>	<b>1.123,13</b>	<b>18,27%</b>	<b>2.060,08</b>	<b>17,26%</b>	<b>447,55</b>	<b>9,88%</b>	<b>293,12</b>	<b>5,60%</b>	<b>4.892,44</b>	<b>14,14%</b>
<b>DERIVADOS</b>	<b>43,94</b>	<b>0,65%</b>	<b>43,02</b>	<b>0,70%</b>	<b>101,33</b>	<b>0,85%</b>	<b>67,80</b>	<b>1,50%</b>	<b>68,88</b>	<b>1,32%</b>	<b>324,97</b>	<b>0,94%</b>
<b>OTROS EXTRANJEROS (3)</b>	<b>2,64</b>	<b>0,04%</b>	<b>0,30</b>	<b>0,00%</b>	<b>5,62</b>	<b>0,05%</b>	<b>3,01</b>	<b>0,07%</b>	<b>0,55</b>	<b>0,01%</b>	<b>12,13</b>	<b>0,04%</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>6.750,32</b>	<b>100,00%</b>	<b>6.146,38</b>	<b>100,00%</b>	<b>11.934,87</b>	<b>100,00%</b>	<b>4.531,02</b>	<b>100,00%</b>	<b>5.230,19</b>	<b>100,00%</b>	<b>34.592,78</b>	<b>100,00%</b>
<b>SUBTOTAL RENTA VARIABLE</b>	<b>5.484,62</b>	<b>81,25%</b>	<b>3.613,65</b>	<b>58,79%</b>	<b>4.269,73</b>	<b>35,78%</b>	<b>696,88</b>	<b>15,38%</b>	<b>291,40</b>	<b>5,57%</b>	<b>14.356,28</b>	<b>41,50%</b>
<b>SUBTOTAL RENTA FIJA</b>	<b>1.175,44</b>	<b>17,41%</b>	<b>2.449,87</b>	<b>39,86%</b>	<b>7.500,93</b>	<b>62,85%</b>	<b>3.740,79</b>	<b>82,56%</b>	<b>4.810,66</b>	<b>91,98%</b>	<b>19.677,69</b>	<b>56,88%</b>
<b>SUBTOTAL DERIVADOS</b>	<b>83,02</b>	<b>1,23%</b>	<b>67,77</b>	<b>1,10%</b>	<b>114,56</b>	<b>0,96%</b>	<b>70,96</b>	<b>1,57%</b>	<b>100,73</b>	<b>1,93%</b>	<b>437,04</b>	<b>1,26%</b>
<b>SUBTOTAL OTROS</b>	<b>7,24</b>	<b>0,11%</b>	<b>15,09</b>	<b>0,25%</b>	<b>49,65</b>	<b>0,42%</b>	<b>22,39</b>	<b>0,49%</b>	<b>27,41</b>	<b>0,52%</b>	<b>121,77</b>	<b>0,35%</b>

<sup>15</sup> Un Fondo Mutuo es el patrimonio integrado por aportes de personas naturales y jurídicas (denominados partícipes o aportantes), para su inversión en valores de oferta pública y bienes que la ley permita, que administra una sociedad anónima por cuenta y riesgo de los partícipes.

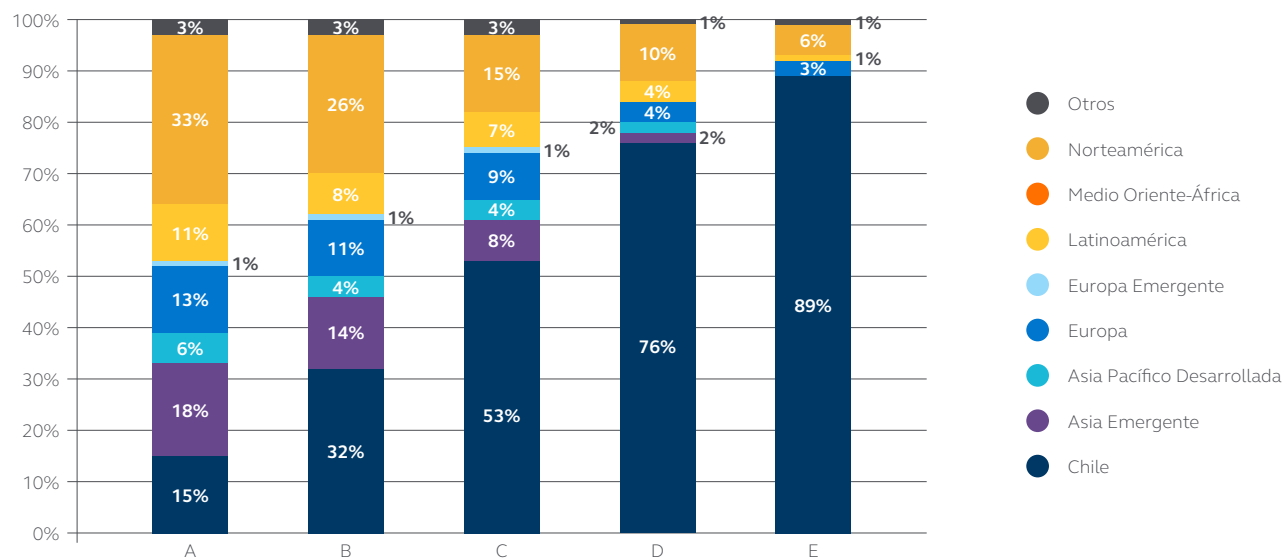


## COMPOSICIÓN DE LOS FONDOS DE PENSIONES SEGÚN CLASE DE ACTIVO



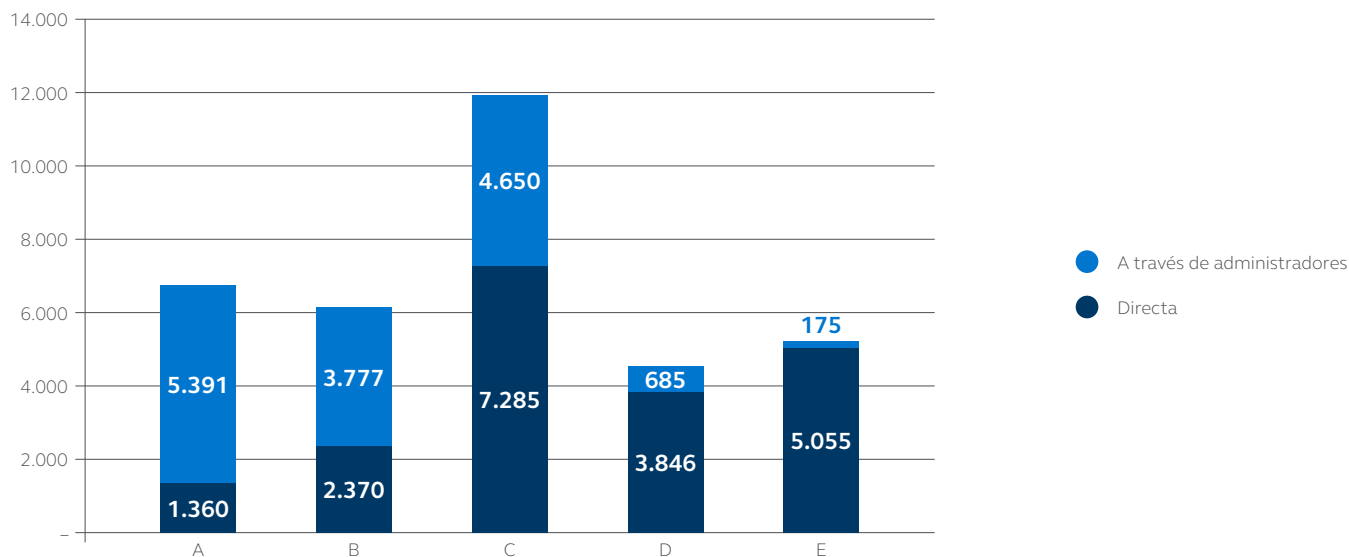
Fuente: Superintendencia de Pensiones, Cuadro N°2, Cartera Agregada de los Fondos de Pensiones por AFP.

## COMPOSICIÓN GEOGRÁFICA DE LOS FONDOS DE PENSIONES



Fuente: Cuadro N°2, Cartera Agregada de los Fondos de Pensiones por AFP y cuadro N°21, Inversión en el extranjero de los Fondos de Pensiones, diversificación por AFP y zona geográfica. Superintendencia de Pensiones.

## TIPOS DE INVERSIÓN



Fuente: Superintendencia de Pensiones, Cuadro N°2, Cartera Agregada de los Fondos de Pensiones por AFP.

Se puede observar que, a través de los Fondos de Pensiones administrados por AFP Cuprum, nuestros afiliados pueden optar entre cinco alternativas con diversos niveles de exposición al riesgo. En todos los casos acceden a carteras de inversiones altamente diversificadas, con inversiones en todo el mundo y que se benefician de la administración experta, tanto del equipo interno como de los principales gestores globales, a un precio muy competitivo respecto al de otras alternativas de inversión comparables en Chile (como, por ejemplo, fondos mutuos).

## 4.5 Rentabilidad

El principal resultado de la administración de inversiones es la rentabilidad obtenida por la gestión del portafolio. Por eso es de gran relevancia observar cómo se van multiplicando los saldos de ahorro, sobre todo en plazos medianos y largos, ya que los precios siempre mostrarán alta volatilidad en el corto plazo.

El 2023 fue un año volátil en materia de rentabilidad para los Fondos de Pensiones, caracterizándose por niveles de tasas de interés de largo plazo que alcanzaron niveles no vistos desde los años previos a la crisis subprime. Esto puso especial presión durante el 3° trimestre del año sobre el desempeño de los fondos con mayor exposición a renta fija (fondos D y E). Sin embargo, hacia el cierre del año todos los fondos obtuvieron rentabilidades nominales positivas, en especial los con mayor exposición hacia acciones y

activos en dólares (fondos A, B y C). Asimismo, todos los fondos lograron rentabilidades reales positivas, con la excepción del Fondo E.

La rentabilidad relativa de Cuprum en 2023 obtuvo el tercer lugar en rentabilidad a 12 meses. Con ello, nuestra administradora mantiene el segundo lugar en rentabilidad desde el inicio del sistema en 1981, lo que significa en concreto que Cuprum es la segunda compañía que mayor retorno ha obtenido para los ahorros de sus afiliados en el Fondo C. Esto también se cumple para el Fondo E, donde Cuprum tiene el segundo lugar desde la creación en el 2000.

## RENTABILIDAD REAL ANUALIZADA DEL VALOR CUOTA DE LOS FONDOS DE PENSIONES ADMINISTRADOS POR AFP CUPRUM

FONDO	VALOR CUOTA AL 31/12/2023	12 MESES Ene 2023 - Dic 2023	36 MESES Ene 2021 - Dic 2023	INICIO DE MULTIFONDOS Sept 2002 - Dic 2023	INICIO FONDO E May 2000 - Dic 2023	INICIO FONDO C Jun 1981-Dic 2023
A	65.063,54	7,23%	-1,20%	5,15%	-	-
B	57.325,16	6,06%	-1,26%	4,52%	-	-
C	63.774,27	3,23%	-2,84%	4,13%	-	7,35%
D	48.368,54	0,34%	-3,03%	3,69%	-	-
E	59.113,35	-1,05%	-2,50%	3,06%	3,89%	-

Fuente: Elaboración propia.

## RANKING DE RENTABILIDAD OBTENIDO POR CUPRUM

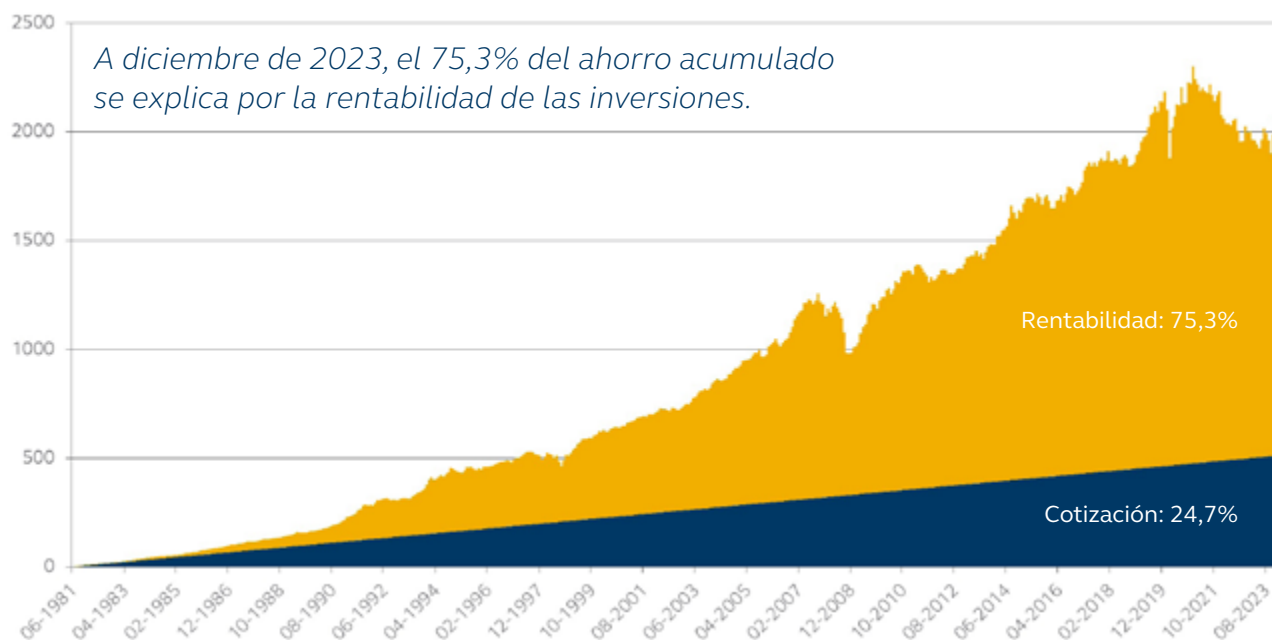
FONDO	VALOR CUOTA AL 31/12/2023	12 MESES Ene 2023 - Dic 2023	36 MESES Ene 2021 - Dic 2023	INICIO DE MULTIFONDOS Sept 2002 - Dic 2023	INICIO FONDO E May 2000 - Dic 2023	INICIO FONDO C Jun 1981-Dic 2023
A	65.063,54	4	2	3	-	-
B	57.325,16	5	2	2	-	-
C	63.774,27	4	4	2	-	2
D	48.368,54	1	2	2	-	-
E	59.113,35	2	4	2	2	-

Fuente: Elaboración propia.

La rentabilidad se va componiendo en el tiempo, ya que va multiplicando año a año el capital aportado. Es decir, mientras más largo sea el período, mayor será su impacto. Por ejemplo, para el caso de un afiliado que hubiera aportado en forma constante en su cuenta de ahorro individual desde el inicio de Cuprum –desde 1981 hasta diciembre de 2023– en un comienzo prácticamente todo el saldo correspondería al capital aportado, pero, después de 40 años, 3 de cada 4 pesos del saldo corresponderían a la rentabilidad obtenida y solo 1 peso sería el capital aportado, tal como se observa en el siguiente gráfico:

## APORTE DE LA RENTABILIDAD AL AHORRO ACUMULADO

Afiliado que depositase 1 UF mensual



Fuente: Elaboración propia, basado en Valor cuota Fondo C publicado en la Superintendencia de Pensiones y valores de la UF.



**Al cierre 2023, el 75% del ahorro acumulado corresponde a la rentabilidad de las inversiones.**

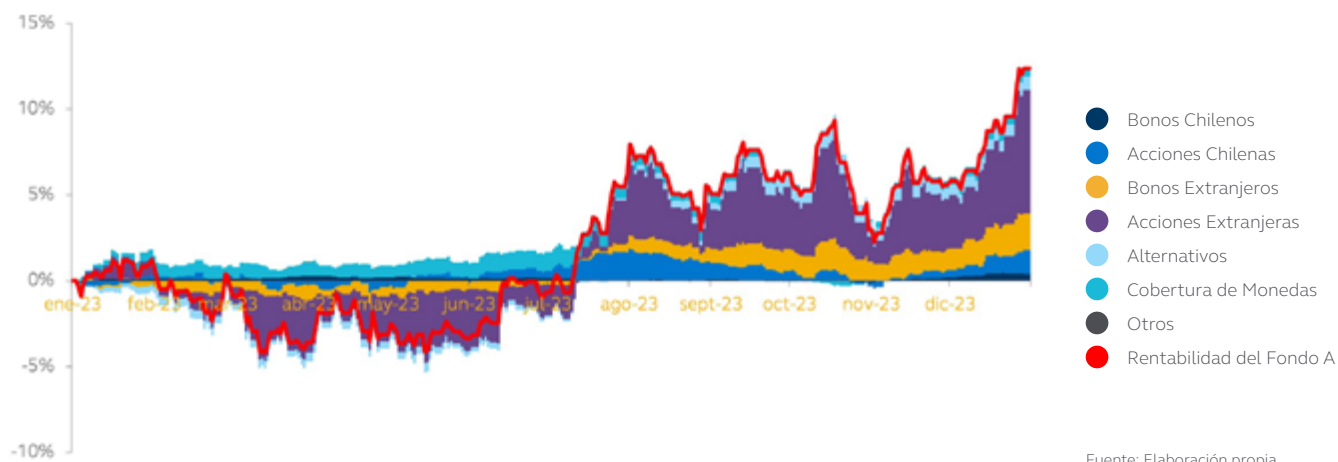
La rentabilidad de los fondos se construye por la interacción de todos los instrumentos del portafolio a lo largo del tiempo. Durante ciertos períodos, algunos activos tendrán una rentabilidad más alta y otros más bajas, o incluso negativas. Lo importante es cómo el conjunto de instrumentos logra un mejor comportamiento en las dimensiones de riesgo y retorno que el que tendría cada clase de activo o instrumento por separado.

En los gráficos indicados a continuación se da a conocer cómo se compuso la rentabilidad nominal de cada uno de los Fondos de Pensiones durante el año calendario 2023.

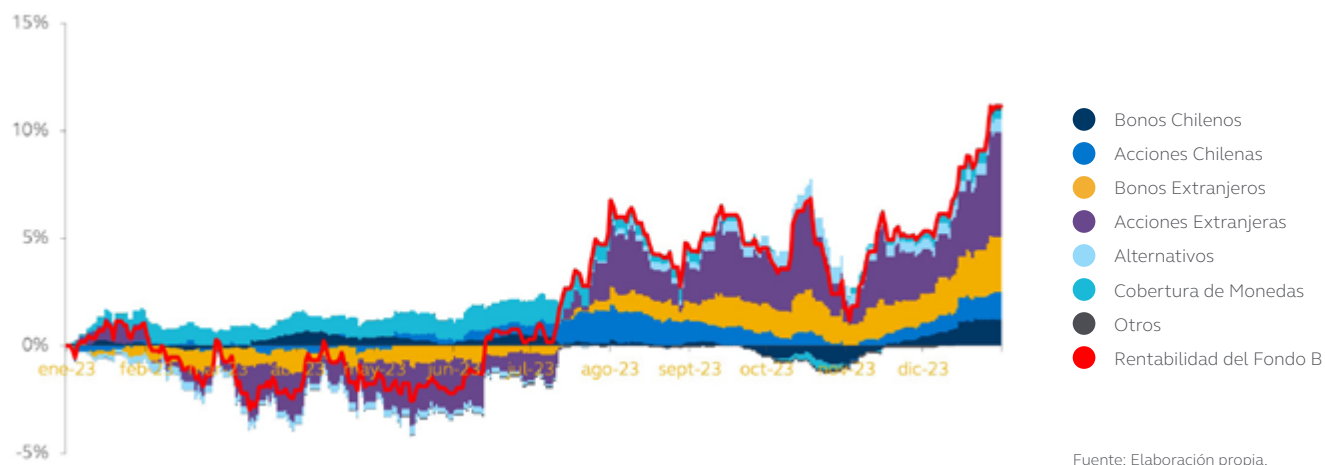
En ellos, se puede observar que la contribución de las distintas clases de activo fue variando durante el año. Se puede destacar que a lo largo de todo el año la contribución de los activos alternativos y la

cobertura de monedas fue positiva. En el caso de las acciones y bonos extranjeros, estos comenzaron el año con una contribución negativa pero tuvieron una fuerte recuperación en la segunda mitad del año. En el caso de los activos locales, las acciones tuvieron un comportamiento volátil durante el año, pero contribuyeron positivamente en todos los fondos. Por su parte los bonos locales, estos contribuyeron de forma negativa durante gran parte del año, en especial durante el tercer trimestre. A partir de esa fecha su rendimiento comenzó a recuperar, contribuyendo positivamente en términos nominales, en todos los multifondos.

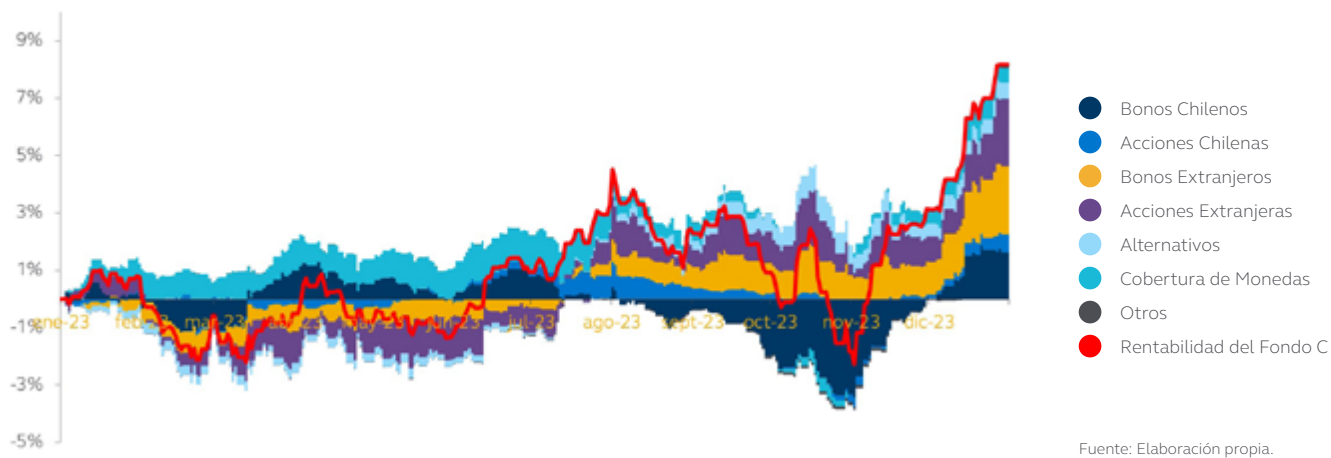
### COMPOSICIÓN DE LA RENTABILIDAD NOMINAL DEL FONDO TIPO A AÑO 2023



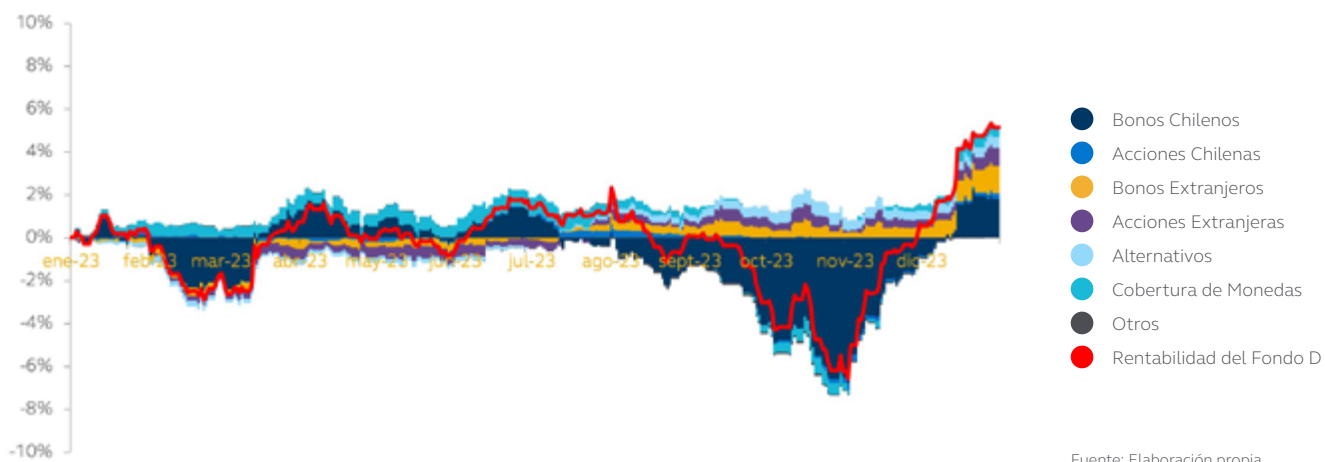
### COMPOSICIÓN DE LA RENTABILIDAD NOMINAL DEL FONDO TIPO B AÑO 2023



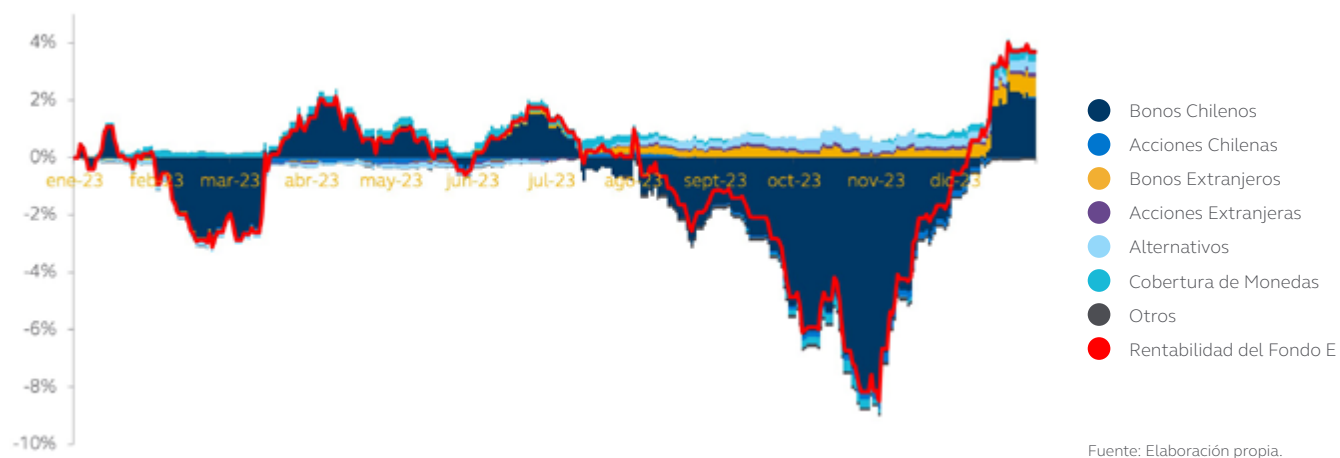
### COMPOSICIÓN DE LA RENTABILIDAD NOMINAL DEL FONDO TIPO C AÑO 2023



### COMPOSICIÓN DE LA RENTABILIDAD NOMINAL DEL FONDO TIPO D AÑO 2023



### COMPOSICIÓN DE LA RENTABILIDAD NOMINAL DEL FONDO TIPO E AÑO 2023



## 4.6 Riesgos financieros

Los factores financieros considerados en las decisiones de inversión y en el análisis de riesgos de los Fondos de Pensiones Administrados por Cuprum AFP se enmarcan en la Política de Inversiones y Solución de Conflictos de Interés (PISCI).

Es muy importante destacar que en esta Política de Inversiones se entiende que la administración de riesgos debe considerarse en un contexto de portafolio. Desde ese punto de vista, la rentabilidad y riesgo esperados de los instrumentos financieros individuales deben ser evaluados como parte de un portafolio integral. Para ello, se calcula el Valor en Riesgo relativo (VaR relativo), cuya determinación incorpora una modelación de la interacción entre los distintos instrumentos.

Los riesgos financieros más relevantes -y su tratamiento- se desglosan a continuación:

### 4.6.1 Riesgo crediticio

El riesgo crediticio (o riesgo de crédito) se define como una potencial pérdida financiera, debida a que un emisor o una contraparte no cumplan con sus obligaciones de pago en tiempo y forma, o por el deterioro crediticio de un activo.

Se identifican los siguientes tipos de riesgo de crédito:

→ Riesgo de contraparte

#### Descripción:

Corresponde al riesgo de pérdida debido a que una contraparte incumpla con sus obligaciones contractuales o pierda elegibilidad por un cambio en su calidad crediticia. Es decir, que la contraparte no cumpla con su compromiso de entregar el activo en el caso de las compras, o pagar en el caso de las ventas, o compensar a favor del Fondo de Pensiones en el caso de contratos derivados y pactados bajo esa modalidad en la fecha de liquidación de la operación (después de que un Fondo de Pensiones haya cumplido con el suyo). En el caso de las compras, esto se refiere al pago, mientras que en el de las ventas es la entrega del activo.

Considerando que financieramente las posiciones se toman a partir del momento en que se fija el precio de transacción ("trade date"), existe el riesgo de que, hasta la fecha de liquidación, los precios cambien a favor del Fondo de Pensiones y que, con ello, la contraparte no cumpla con su compromiso. En este caso la operación no se concreta (no se realiza el intercambio) y la "pérdida" es la potencial ganancia que se hubiera obtenido hasta ese momento (que no se produce).

#### Tratamiento:

Para tratar el riesgo de contraparte, solo puede operarse con las contrapartes aprobadas en la regulación o por la Comisión Clasificadora de Riesgo ("CCR"). Además, Cuprum AFP cuenta con un procedimiento de selección, registro y aprobación de contrapartes según lo establecido en el Anexo 5 de la Política de Inversiones y Solución de Conflictos de Interés.

→ Riesgo de deterioro o no pago (default), o riesgo emisor

### Descripción:

Se refiere a la pérdida potencial derivada del incumplimiento total o parcial, por parte del emisor, de los compromisos de pago asociados a un instrumento representativo de deuda, así como también al deterioro de su calidad crediticia. Además de los factores que evalúan el desempeño financiero de las contrapartes y emisores<sup>16</sup>, se deben considerar los factores ambientales, sociales, de gobierno corporativo (ASG) y los asociados al cambio climático<sup>17</sup> que podrían tener un efecto negativo en el rendimiento financiero y/o solvencia, impidiéndoles con ello cumplir sus obligaciones contractuales o elegibilidad.

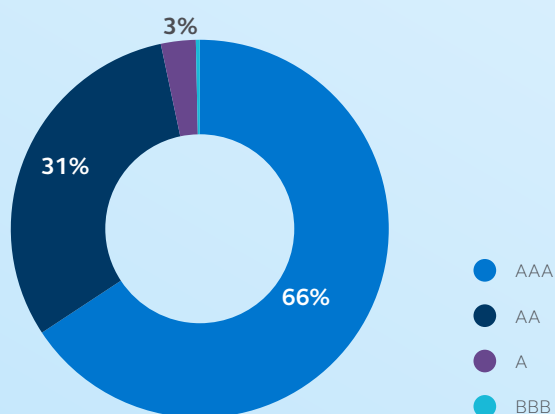
### Tratamiento:

Para controlar este tipo de riesgo, se han establecido los límites de exposición a emisores individuales y a grupos de emisores en un procedimiento específico, con el fin de obtener una adecuada diversificación. Además, la norma establece exposiciones máximas a agrupaciones de emisores por su clasificación de riesgo (de acuerdo con agencias calificadoras externas, en base a criterios estándar).

También se consideran aspectos ASG y de Cambio Climático en la evaluación de alternativas de inversión para tratar este riesgo, llevando registro de dichas evaluaciones. Para ello se establecieron procedimientos correspondientes para cada una de las clases de activo, según sus propias características específicas (que se detallan más adelante).

Distribución de bonos locales de largo plazo según clasificación de riesgo:

### DISTRIBUCIÓN DE BONOS LOCALES DE LARGO PLAZO SEGÚN CLASIFICACIÓN DE RIESGO



Fuente: Superintendencia de Pensiones al 31/10/2023.

El gráfico muestra la distribución de bonos locales invertidos por los Fondos de Pensiones administrados por Cuprum de forma directa, es decir, sin incluir inversiones a través de vehículos de inversión. Dentro de los bonos locales, se consideran soberanos, corporativos, bancarios y subordinados.

A octubre de 2023, el 66% de la inversión directa en bonos locales (corporativos, bancarios y subordinados) cuenta con una clasificación AAA, siendo la clasificación preponderante en este tipo de instrumentos. Del mismo modo, cerca de un 31% de estos bonos tiene clasificación AA, y solo un 3% clasificación A.

<sup>16</sup> Entidades que ofrecen valores al público. Los principales emisores de valores son las sociedades anónimas abiertas, los bancos e instituciones financieras, los fondos de terceros distintos a los Fondos de Pensiones, el Estado a través del Banco Central, la Tesorería y el Instituto de Previsión Social (IPS), las sociedades securitizadoras y los emisores extranjeros.

<sup>17</sup> El término Cambio Climático (CC) es utilizado para referirse a una alteración en el estado del clima que se puede identificar mediante cambios en la media y/o la variabilidad de sus propiedades, y que persiste durante un período prolongado de tiempo, generalmente décadas o más. El CC es un fenómeno recurrente en la Tierra y sus causas pueden ser múltiples.



## 4.6.2 Riesgo de mercado

Se refiere a la pérdida potencial derivada de cambios en las variables de mercado que determinan el valor de los Fondos de Pensiones. Se distinguen los siguientes riesgos de mercado:

→ Accionario

### Descripción:

Riesgo derivado de variaciones en el precio de los activos accionarios. Estas variaciones se pueden producir tanto por cambios de los fundamentos de las compañías (situación financiera, negocio, industria, cambios en las regulaciones, factores ASG y de cambio climático) como también por la valoración de estos instrumentos o cambios en la oferta y demanda (factores técnicos) de los mismos.

### Tratamiento:

Se establecen límites a la exposición en instrumentos representativos de capital y se busca controlar el riesgo de cambios en los precios de las acciones. Este control se hace tanto a nivel agregado como por región geográfica y por emisor, y el detalle se encuentra publicado en el Procedimiento de Límites establecidos por el Directorio.

Además, para tratar este riesgo, se consideran aspectos ASG y de Cambio Climático en la evaluación de alternativas de inversión, llevando registro de dichas evaluaciones. Para ello se establecieron procedimientos correspondientes para cada una de las clases de activo según sus propias características específicas (que se detallan más adelante).

→ Tasa de interés

### Descripción:

Riesgo derivado de variaciones el precio de los activos ante cambios en las tasas de interés.

### Tratamiento:

Se establece un límite a la exposición agregada a instrumentos representativos de deuda. Se controla a nivel agregado y para la agrupación de países desarrollados, Chile y otros. Además, existen límites para la sensibilidad a cambios en el nivel de tasas de interés, los que están detallados en el Procedimiento de Límites establecidos por el Directorio.

→ Tipo de cambio

#### Descripción:

Riesgo derivado de variaciones en las paridades cambiarias las que pueden incidir en la valoración según su moneda de transacción o debido a que sus activos, sus pasivos o sus flujos se denominan en moneda extranjera.

#### Tratamiento:

Se establece un límite a la exposición agregada por moneda, el que busca controlar el riesgo de cambios en las paridades cambiarias contra el peso chileno. Esto es controlado por región geográfica y el detalle se encuentra en el Procedimiento de Límites establecidos por el Directorio. Además, existen límites regulatorios de cobertura cambiaria de inversiones en moneda extranjera definidos en el DL 3.500 y establecidos por el Banco Central de Chile.

### 4.6.3 Riesgo de liquidez

#### Descripción:

Se refiere a la pérdida potencial derivada de tener que vender activos a un precio inusualmente bajo, o menor al prevaleciente en el mercado, para cubrir obligaciones de corto plazo. Este riesgo está asociado a las condiciones de liquidez del mercado mismo, así como también al tamaño de las posiciones relativas al volumen normal de transacciones de mercado.

#### Tratamiento:

El riesgo de liquidez se controla según la Política de Liquidez correspondiente al Anexo 6 de la Política de Inversiones y Solución de Conflictos de Interés<sup>18</sup>. En ella se establece la revisión diaria del saldo acumulado en activos líquidos, los flujos proyectados provenientes de inversiones y los flujos proyectados de movimientos operacionales. Se estableció un Semáforo de Liquidez para evaluar el estado de los niveles de liquidez de los Fondos de Pensiones, tanto para escenarios bases como estresados. Este Semáforo genera Alertas Tempranas y Alertas cuando la liquidez de los fondos alcanza niveles que requieren ser revisados por la Gerencia de Inversiones y el área de Riesgo Financiero.

<sup>18</sup> Disponible en la sección "Política de Inversiones" del sitio web: <https://www6.cuprum.cl/quienes-somos/politicas>

## 4.7 Gestión sostenible de las inversiones

### 4.7.1 Qué es la inversión sostenible

La inversión sostenible es una estrategia y práctica para incorporar factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) en las decisiones de inversión y el ejercicio activo de la propiedad<sup>19</sup>.



#### → **A:** Factores ambientales

Considera aspectos como el manejo de energía y de agua y las emisiones de gases efecto invernadero.



#### → **S:** Factores sociales

Ámbitos como las condiciones laborales, la interacción con las comunidades locales y cuestiones de salud y seguridad.



#### → **G:** Factores de Gobierno Corporativo

Incluye aspectos como la independencia de sus directores, la asignación de capital, la diversidad en Directorio y alta gerencia, entre otros.



#### → **CC:** Factores de cambio climático<sup>20</sup>

Considera riesgos físicos<sup>21</sup> reflejados en eventos climáticos extremos como sequías e inundaciones y también riesgos de transición<sup>22</sup> como regulaciones que limiten o pongan un precio a las emisiones.

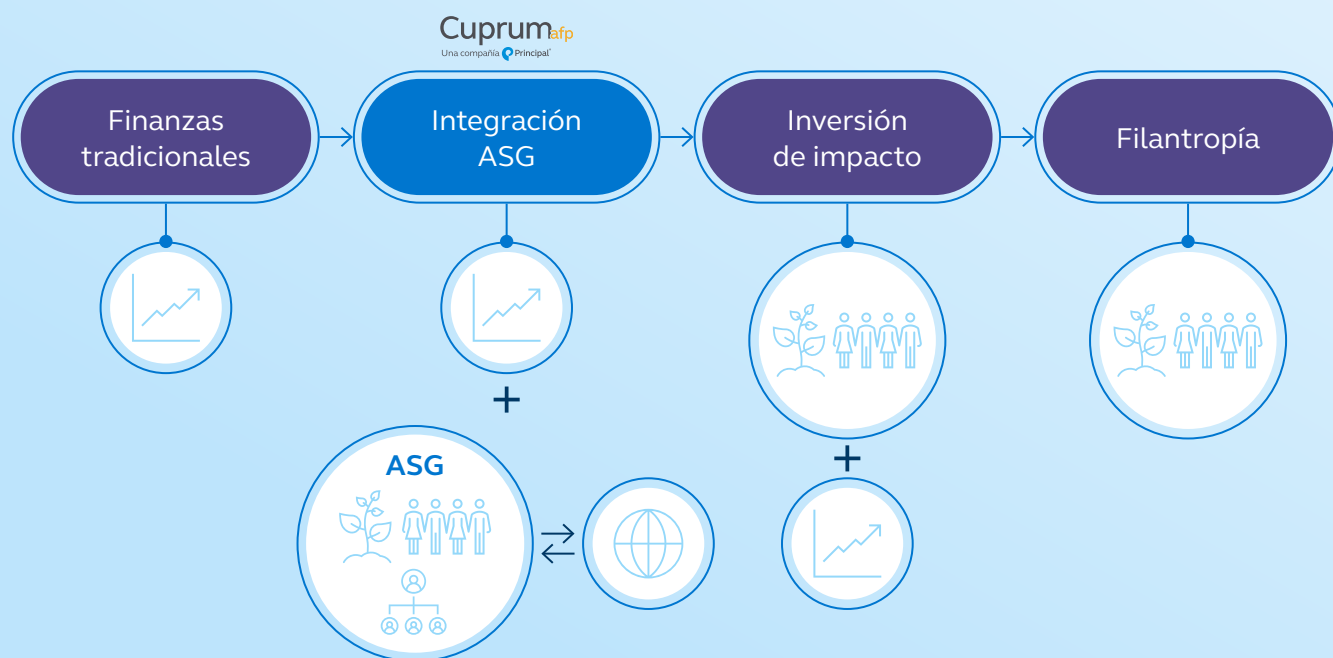
Existe un amplio espectro dentro de la inversión sostenible donde el foco varía entre maximizar desempeño financiero y buscar el impacto positivo en la sociedad y medioambiente. La integración ASG se encuentra en el medio, donde la prioridad es la rentabilidad, pero considerando factores ASG relevantes o materiales financieramente para la inversión. Por lo mismo, la integración ASG no requiere descartar sistemáticamente inversiones en un sector o compañía determinados, sino que suplementa el proceso de toma de decisiones para asegurar que éste tenga en cuenta todos los factores que afectan al riesgo y a la rentabilidad, tanto financieros como de otra índole.

<sup>19</sup> PRI.

<sup>20</sup> Riesgos Climáticos o relacionados con el clima: Los riesgos climáticos consisten en la posibilidad de incurrir en pérdidas de valor por causa directa o indirecta del cambio climático. El Grupo de Trabajo sobre Divulgaciones Financieras Relacionadas con el Clima (TCFD), formado por el Financial Stability Board (FSB), dividió los riesgos relacionados con el clima en dos categorías principales, por una parte, los riesgos relacionados con la transición a una economía con bajas emisiones de carbono y por otra, los riesgos relacionados con los impactos físicos del cambio climático.

<sup>21</sup> El riesgo físico es el riesgo de sufrir pérdidas ocasionadas por la ocurrencia de eventos climáticos extremos (riesgos físicos agudos) o bien, por cambios a largo plazo en los patrones climáticos (riesgos físicos crónicos).

<sup>22</sup> Riesgos de transición: Es el riesgo de sufrir pérdidas derivadas de los cambios sociales, legales y/o regulatorios en respuesta al cambio climático y producto de la transición a una economía baja en carbono.



## 4.7.2 Inversión sostenible como pilar de la sostenibilidad de AFP Cuprum

La inversión sostenible es uno de los principales lineamientos de la compañía y, por eso, año a año avanzamos decididamente en la incorporación y sistematización de los criterios ASG (Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo) y de cambio climático en los procesos de inversión junto con la promoción de las mejores prácticas.

→ Evolución de la inversión sostenible en Cuprum:





## Somos pioneros en la industria en cuanto a inversión sostenible.

Cuprum fue la primera AFP en ser miembro de los Principios de Inversión Responsable (PRI, por sus siglas en inglés), institución a la que se adhirió en enero 2019. Principles for Responsible Investment Association (PRI) es una organización internacional apoyada por las Naciones Unidas que promueve que se incorporen la incorporación de los factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) en los análisis de los procesos de inversión. Esta organización es líder en temas de inversión sostenible y cuenta con más de 5.300 empresas miembro adheridas en el mundo.

### Los 6 Principios de Inversión Sostenible son:

1. Incorporar los factores ASG a nuestros procesos de análisis y de toma de decisiones en lo que se refiere a inversiones.
2. Ser pioneros en incorporar los factores ASG a nuestras prácticas y políticas de propiedad.
3. Buscar una divulgación transparente de los factores ASG por parte de las entidades en que invertamos.
4. Promover la aceptación y aplicación de los Principios en el sector de las inversiones.
5. Trabajar en conjunto para mejorar nuestra eficacia en la aplicación de los Principios.
6. Reportar nuestra actividad y progreso en la aplicación de los Principios.

### 4.7.3 Gobernanza de la Inversión Sostenible



#### → Rol de cada equipo

##### Gerencia de Inversiones

- Equipos encargados de las clases de activo: Hacen el análisis ASG e integran esa información en sus decisiones de inversión.
- Equipo ASG/Inversión sostenible: Crea las herramientas y metodologías para la correcta integración de factores ASG en todas las clases de activo.

##### Gerencia de Riesgos

Define el marco dentro del cual los riesgos ASG serán gestionados.

##### Asuntos Corporativos y Sostenibilidad

Comunica los avances en materias de inversión sostenible y asegura su alineación con la estrategia de sostenibilidad corporativa.

#### → Instancias

##### Comité Inversión Sostenible

Durante el 2023 se llevaron a cabo dos Comités de Inversión Sostenible donde participaron los Gerentes de Inversiones y de Riesgos. Estas reuniones tienen como objetivo el monitoreo de los avances en temas ASG y de cambio climático y también generar una instancia donde se toman decisiones con respecto a los riesgos detectados.

##### Comité de Inversiones y Solución de Conflictos de Interés (CISCI)

Durante 2023 hubo cinco instancias donde se presentó al CISCI o directamente al Directorio o Comité del Directorio información sobre riesgos ASG, avances y resultados de reportes.

## 4.7.4 Integración de factores ASG y cambio climático en el proceso de inversión

La integración de factores ASG y cambio climático en el proceso de inversión en Cuprum se compone de las siguientes etapas:

### 1. Análisis de la inversión

Los criterios ASG y cambio climático son considerados con el objetivo de evaluar y gestionar de mejor forma los riesgos de default (riesgo de no pago por parte de un emisor) y accionarios (riesgo de variaciones en el precio de activos accionarios) al que están expuestos los Fondos de Pensiones.

La gestión de estos riesgos se lleva a cabo mediante la incorporación de evaluaciones ASG y de cambio climático en el análisis fundamental de las inversiones y en la construcción de los portafolios. Para ello, la Gerencia de Inversiones cuenta con procedimientos específicos para cada una de las clases de activo, y sus integrantes se encuentran en constante capacitación para identificar los riesgos materiales para las inversiones analizadas.

- **Inversión directa en compañías chilenas:** En el caso de la inversión directa en compañías chilenas, el proceso de análisis ASG tiene por objeto determinar un puntaje interno para las compañías emisoras de valores presentes en el portafolio. Para ello, incorpora en su mayoría variables cualitativas, las cuales son evaluadas con notas que representan el nivel de riesgo para la compañía. Cada variable analizada es categorizada en temas, y cada uno influye de distinta manera en la nota final de la compañía, dependiendo del sector donde ésta desarrolle sus operaciones. Para el análisis, se consideran distintas fuentes de información, entre las que destacan hechos relevantes, reportes de sostenibilidad, reuniones con compañías, entre otros. Cuprum AFP cuenta con un documento público en su sitio web en el que se detallan las temáticas y métricas que se espera sean publicadas por los emisores locales, para un adecuado análisis ASG.

- **Inversión directa en bonos soberanos:** Para el análisis ASG de bonos soberanos, se evalúa el país que emite tales instrumentos en base a distintos temas que podrían afectar su sostenibilidad. Tales temas se identificaron en base a mejores prácticas globales y se miden a través de variables las que a su vez son proporcionadas por instituciones mundiales tales como el banco mundial. Algunos de ellos son cambio climático, demografía, estándares laborales, efectividad del gobierno. Al recopilar la evaluación de cada tema se obtiene una nota final la que permite hacer comparaciones entre distintos emisores.
- **Inversión indirecta activa:** Para la inversión indirecta manejada de forma activa, tales como fondos mutuos, o fondos de activos alternativos, el objetivo es identificar si los gestores de fondos incorporan criterios ASG y de cambio climático en sus procesos de inversión, así como también si cuentan con los recursos necesarios para gestionar estos riesgos. La evaluación se realiza mediante el análisis de cuestionarios elaborados internamente, con el fin de determinar si el gestor cuenta con políticas y estándares para la incorporación de criterios ASG, si realiza un relacionamiento constructivo con emisores en que invierte (Engagement) y si cuenta con equipos capacitados, entre otros.
- **Inversión indirecta pasiva:** Para el caso de inversión indirecta pasiva, como es el caso de los ETFs<sup>23</sup>, el objetivo está en determinar si el gestor ejerce su propiedad activa, específicamente a través de la votación en juntas de accionistas.

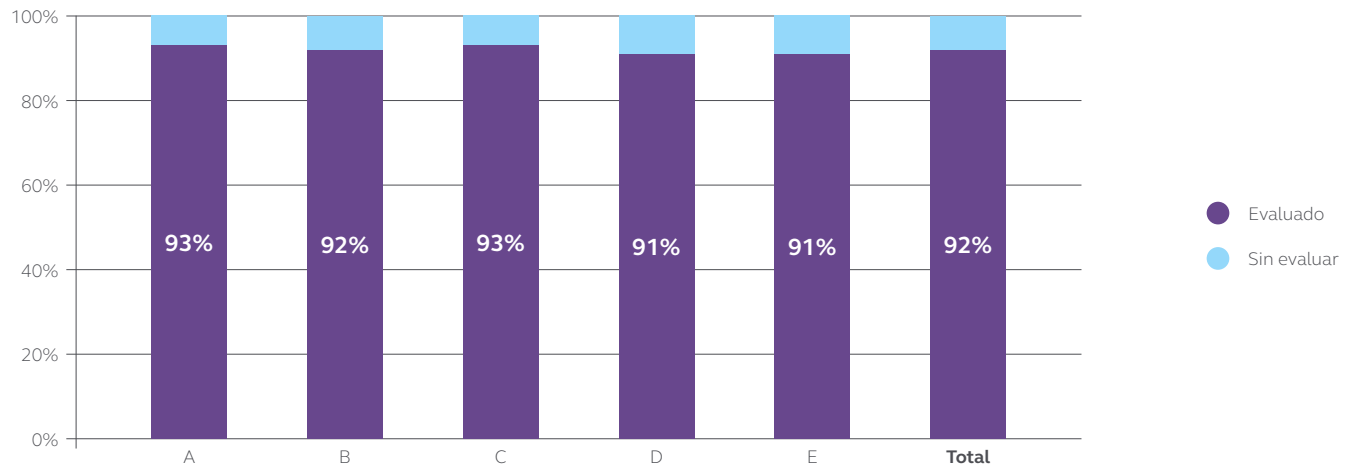
En todos los casos antes mencionados, la evaluación ASG es considerada holísticamente dentro del proceso de análisis y decisión de inversión.

<sup>23</sup> Exchange Traded Funds (ETFs): Es un tipo de fondo mutuo que se cotiza en bolsa y que en ciertos casos replican un índice accionario o una canasta de valores.

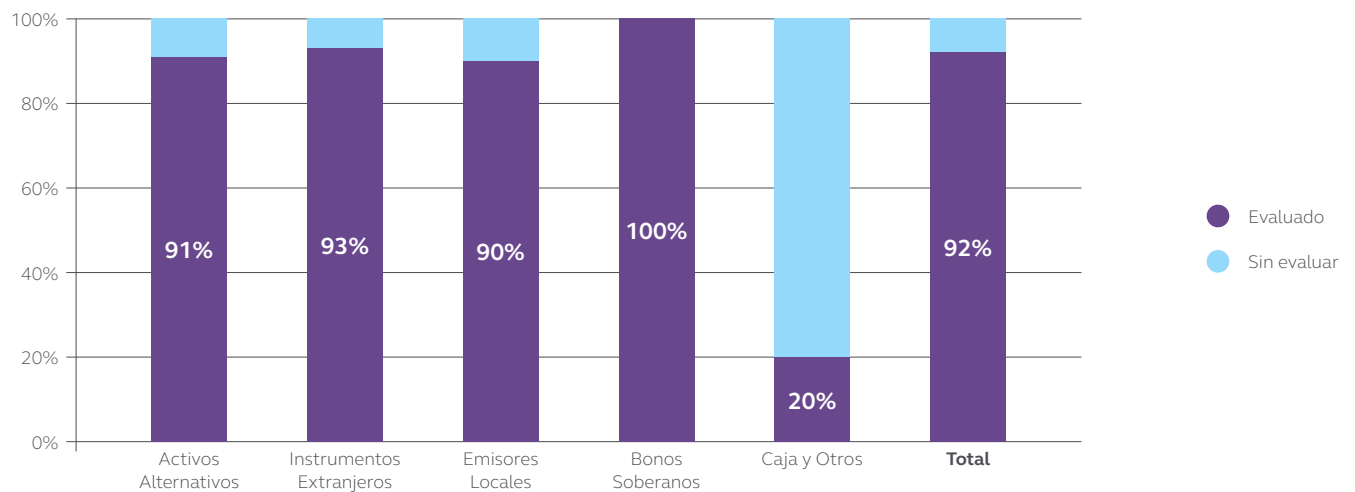
→ Cobertura del análisis

Durante el 2023 se trabajó en metodologías de evaluación ASG y de cambio climático para clases de activo que no contaban con ella, incorporando así el análisis de bonos soberanos y ETFs pasando de un 62% de cobertura total en el 2022 a un 92% de la cartera de Fondos de Pensiones administrados por AFP Cuprum.

COBERTURA ANÁLISIS ASG Y CAMBIO CLIMÁTICO POR MULTIFONDO



COBERTURA ANÁLISIS ASG Y CAMBIO CLIMÁTICO SEGÚN CLASE DE ACTIVO





## 2. Monitoreo de las inversiones

Además de las instancias tradicionales de monitoreo de inversiones, contamos con Comité de Inversión Sostenible que tiene como objetivo hacer seguimiento a los principales riesgos provenientes de factores ASG y de cambio climático y tomar decisiones sobre los emisores o gestores con los que hacer engagement<sup>24</sup>.

## 3. Propiedad activa de las inversiones

Se entiende como propiedad activa la promoción de aspectos ASG en los emisores en que se invierte y en el ejercicio de los derechos políticos en juntas de accionistas, de tenedores de bonos y en las asambleas de aportantes. Lo anterior tiene por objetivo impulsar cambios positivos en la forma en que los emisores de valores gestionan los riesgos ASG y de cambio climático.

- **Relacionamiento constructivo o engagement:**  
Al identificar riesgos ASG y de cambio climático, creemos que la mejor manera de afrontarlos no es vía la desinversión, sino que buscando oportunidades de mejora a través de un diálogo y relacionamiento constructivo (conocido como engagement) con el emisor respecto del cual consideramos que existe un riesgo. Para mejorar nuestros relacionamientos constructivos, creamos un Manual de Engagement, que tiene como objetivo ser una guía interna de las consideraciones y los pasos a seguir que se deben tener al llevar a cabo una iniciativa. Durante el año 2023 llevamos a cabo nueve procesos de relacionamiento constructivo, dos de manera individual con compañías chilenas, dos con gestores de fondos y continuamos cinco de manera colaborativa con compañías chilenas.

El análisis de la inversión es utilizado como base para establecer un relacionamiento constructivo con contrapartes, donde se puedan analizar deficiencias, fortalezas e iniciativas de mejora.

- **Participación en juntas:** Cuprum, actuando a nombre de los Fondos de Pensiones que administra -y por lo tanto de nuestros afiliados- ejerce los derechos políticos correspondientes a los valores financieros en poder de los Fondos de Pensiones.

Una parte importante de estos derechos políticos se ejerce asistiendo a las Juntas de Accionistas, Juntas de Tenedores de Bonos y Asambleas de Aportantes de Fondos de Inversión. En dichas instancias, Cuprum busca defender los intereses de nuestros afiliados cuando se votan materias como la aprobación de los estados financieros, distribuciones de dividendos, elección de directores, aprobación o rechazo de materias propias de Juntas o Asambleas Extraordinarias, modificaciones de contratos de emisión de bonos, modificaciones a los Reglamentos Internos de Fondos de Inversión y otras materias afines.

### Durante el año 2023, Cuprum participó en:

- 52 Juntas de Accionistas.
- 12 Juntas de Tenedores de Bonos.
- 96 Asambleas de Aportantes de Fondos de Inversión.

### En dichas instancias:

- Se aprobaron los estados financieros de las empresas o fondos en los cuales se mantenían inversiones.
- Se participó de la elección del Directorio de 14 empresas, siendo elegidos 17 de los 18 candidatos apoyados por Cuprum.
- Se participó de la elección de los miembros del Comité de Vigilancia de 56 Fondos de Inversión.

En cada una de estas instancias, las decisiones de Cuprum tuvieron como único objetivo velar por la maximización del valor de las inversiones de los Fondos de Pensiones, ya fuera votando por personas idóneas en el caso de los directorios y comités de vigilancia como analizando las distintas implicancias de aquellas materias en las cuales se concurrió con votos de aprobación o rechazo.

<sup>24</sup> Diálogo entre un inversionista y una compañía o emisor invertido a través del cual se busca preservar y/o aumentar el valor.

## 4.7.5 Compromisos en inversión sostenible

### → Promoción inversión sostenible

En nuestro compromiso con la promoción de la inversión sostenible en el mercado público y privado, en el 2023 participamos en distintas instancias exponiendo acerca de cómo integramos factores ASG en nuestro proceso de inversión, sobre la importancia de un buen gobierno corporativo y de las precauciones que se deben tomar al usar ratings ASG. Adicionalmente, trabajamos en conjunto con otras instituciones, coliderando la creación de un artículo internacional que trata de las métricas clave y calificaciones ASG que fue posteriormente presentado en un congreso en Oxford y también en un estudio de engagement colaborativo que busca capturar las lecciones de esta primera iniciativa en Chile. Ambas instancias contaron con paneles donde participamos como expositores.

### → Transparencia

Para lograr los análisis y posteriores evaluaciones ASG y de cambio climático es necesario contar con información de ese tipo de las compañías y gestores. En nuestra búsqueda por ser transparentes respecto de la información que solicitamos y recomendamos, trabajamos en documentos disponibles en nuestro sitio web<sup>25</sup> que tienen como objetivo justamente eso:

- Expectativas de divulgación de compañías, el que explica los aspectos ASG y de cambio climático que consideramos deseables de reportar por parte de emisores de valores chilenos, con el fin de incorporar dicha información en nuestro proceso de inversión. Este documento se alinea con los requerimientos de la Norma de Carácter General N°461.
- Requerimientos de información para administradores de fondos, el que va dirigido a administradoras de fondos de activos públicos en el extranjero, donde ponemos a su disposición un listado de temas e información que requerimos para llevar a cabo el proceso de Debida Diligencia, con el objetivo de servir como guía para las administradoras de fondos que desean formar parte de nuestro universo elegible.

- Manual de gobierno corporativo, es una guía actualizada de recomendaciones y lineamientos sobre buenas prácticas de gobierno corporativo que tiene como objetivo promover y elevar los estándares de acuerdo a las mejores prácticas nacionales e internacionales.

### → Acuerdo Verde

En 2019 se firmó el Acuerdo Verde en el marco de la Mesa Público Privada de Finanzas Verdes, el cual busca contribuir a la estabilidad financiera y lograr los compromisos de Chile en materia climática. El año 2023 se reanudaron las mesas de trabajo temáticas donde participamos como líder o champion en la de "Divulgación y cumplimiento" y como apoyo en la de "Taxonomía Verde". En la primera, buscamos identificar estándares y mejores prácticas en relación al reporte en base a la Norma de Carácter General (NCG) N°461 de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) y en la segunda, encontrar una denominación común para instrumentos llamados "verdes". Para ambas mesas, fue necesario capacitarse en la temática específica, nivelando conocimientos y al cierre de 2023 seguimos participando en ellas.

### → Capacitación continua

De forma paralela, nos mantenemos en constante proceso de capacitación para integrar de la mejor manera los factores ASG y de cambio climático en el análisis de inversiones. Al 2023, tres colaboradores obtuvieron han obtenido la certificación en ESG Investing otorgada por CFA Institute que requiere cerca de 100 horas de preparación. Además, varios integrantes del equipo de inversiones participaron en webinars y seminarios organizados por instituciones especialistas y por administradores de fondos.

<sup>25</sup> Lineamientos para emisores | Cuprum.

## → Reporte PRI

Con el espíritu de evaluar nuestro progreso, durante el 2023 respondimos y recibimos los resultados del reporte PRI<sup>26</sup>. En el, obtuvimos una evaluación superior a la mediana de los participantes signatarios de América Latina en todas las secciones a excepción de renta variable privada (donde fuimos calificados igual que la mediana) y superior a los signatarios globales en la sección "Política, Gobernanza y Estrategia". Participar en este proceso nos permite obtener información de referencia tanto de signatarios globales como de la región para plantearnos nuevas metas para el futuro y seguir avanzando en nuestro objetivo de realizar una gestión sostenible de las inversiones.

Participar de este proceso nos permite obtener información de referencia tanto de signatarios globales como de la región para plantearnos nuevas metas para el futuro y seguir avanzando en nuestro objetivo de realizar una gestión sostenible de las inversiones.

### 4.7.6 Exposición de los Fondos de Pensiones a instrumentos sostenibles

Los últimos años ha existido un crecimiento importante de instrumentos clasificados bajo la diferenciación ASG o similares.

En renta fija, los Bonos ASG o similares ("Bonos ASG" en adelante) han tomado especial relevancia, y Chile es uno de los mercados a la vanguardia en esta materia. En 2019 se convirtió en el primer país de América en emitir bonos verdes y en 2022 en ser el primer país en el mundo en emitir Bonos Vinculados a la Sostenibilidad (SLB, sigla en inglés).

## A continuación, se detallan distintas clasificaciones ASG:

### → Bonos Soberanos chilenos ASG

- **Bonos Verdes:** Instrumentos de deuda cuyos recursos financian o refinancian proyectos de mitigación y/o adaptación al cambio climático y protección del medioambiente.
- **Bonos Sociales:** Instrumentos de deuda cuyos fondos financian o refinancian proyectos sociales elegibles, en parte o en su totalidad.
- **Bonos Sostenibles:** Instrumentos de deuda que componen una combinación de proyectos sociales y verdes.
- **Sustainable Linked Bonds (SLB) o Bonos vinculados a la sostenibilidad:** Instrumentos de deuda que no contemplan un uso específico de recursos en determinados proyectos, sino que el costo financiero del instrumento depende de que las metas de sostenibilidad o Sustainable Performance Target (SBT) sean alcanzadas.

Objetivos de desempeño sostenible del primer SLB emitido por el estado chileno:

- Generar emisiones anuales de GEI de 95 MtCO<sub>2</sub>e en 2030 (SPT1a).
- Establecer un presupuesto máximo de emisión de GEI de 1.100 MtCO<sub>2</sub>e entre 2020 y 2030 (SPT1b).
- Alcanzar un 60% de generación eléctrica derivada de fuentes renovables no convencionales en 2032 (SPT2).

En 2023, el gobierno chileno nuevamente marcó un precedente emitiendo un nuevo SLB que incluye el objetivo de aumentar el porcentaje de mujeres en directorios de empresas, comprometiendo para 2031, una participación de 40% entre las empresas fiscalizadas por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF). Con esto, se incluyó por primera vez un indicador asociado a igualdad de género y empoderamiento de las mujeres, convirtiendo a Chile en un pionero.

<sup>26</sup> <https://www6.cuprum.cl/sostenibilidad/principles-responsible-investment-un-pri>.

## → Bonos Corporativos chilenos ASG

- **Bonos Verdes:** Instrumentos de deuda cuyos recursos financian o refinancian proyectos de mitigación y/o adaptación al cambio climático y protección del medioambiente.
- **Bonos Sociales:** Instrumentos de deuda cuyos fondos financian o refinancian proyectos sociales elegibles, en parte o en su totalidad.
- **Bonos Verdes y Sociales:** Instrumentos de deuda que componen una combinación de proyectos sociales y verdes.

## → Instrumentos extranjeros ASG

También hay instrumentos extranjeros con denominación ASG como fondos mutuos o ETFs donde suelen usar índices de sostenibilidad como marco de referencia o benchmark.

**Inversión en instrumentos ASG:** Los fondos administrados por Cuprum AFP invierten en instrumentos que tienen consideraciones ambientales y/o sociales, sumando al cierre de 2023 más de 1.375 mil millones de pesos en instrumentos ASG.

A continuación, se desglosan las inversiones con denominación ASG de los Fondos de Pensiones administrados por Cuprum al cierre del año 2023:

CLASE DE ACTIVO	MONTO INVERSIÓN EN PESOS (CLP)
Bonos Corporativos ASG	\$121.244.166.475
Bonos Soberanos Chilenos ASG	\$1.242.037.534.619
Fondos Mutuos Extranjeros y ETFs	\$11.866.294.744
<b>TOTAL</b>	<b>\$1.375.147.995.838</b>

## → Instrumentos clasificados según Sustainable Finance Disclosure Regulation (SFDR)

Sustainable Finance Disclosure Regulation (SFDR) o la "Regulación de divulgación de finanzas sostenibles" fue publicada en Europa en 2021 y tiene como propósito

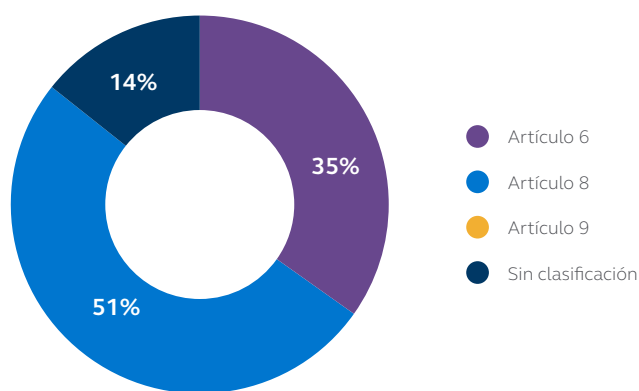
mejorar la transparencia en el mercado de productos de inversión sostenible estableciendo criterios de clasificación común para ellos. Esta regulación aplica a productos financieros ofrecidos en la Unión Europea, tanto si tienen domicilio ahí como también si solo se comercializan en la región.

La regulación hace la siguiente distinción:

- **Artículo 9:** Productos financieros que tienen la inversión sostenible como objetivo.
- **Artículo 8:** Productos financieros que promueven características sociales y/o medioambientales.
- **Artículo 6:** Otros productos financieros.

De los fondos mutuos evaluados, un 51% se clasifica bajo el Artículo 8, es decir, como producto financiero que promueve características sociales y/o medioambientales; un 35% bajo el Artículo 6 y un 0% en Artículo 9. Un 14% no tiene clasificación y, de ellos, la mayoría no está afecto a la regulación por no comercializar el producto en la Unión Europea. Este es el caso, por ejemplo, de los fondos domiciliados en Latinoamérica.

### DISTRIBUCIÓN AUM FONDOS MUTUOS SEGÚN SFDR



Fuente: Clasificación obtenida de Bloomberg. Posiciones Cuprum al 29/12/2023.

Para esta evaluación se consideraron todos los fondos mutuos extranjeros, tanto de renta fija como de renta variable, presentes en la cartera de Fondos de Pensiones administrada por Cuprum AFP al cierre del año 2023.



Qué le entregamos a nuestros afiliados:

# Protección de sus Ahorros, Servicio y Asesoría



## 5.1 Protección de sus ahorros

Como se ha mencionado anteriormente, nuestra principal responsabilidad y deber fiduciario es velar por los ahorros previsionales de nuestros afiliados. Como AFP, somos muy conscientes de la importancia que tienen estos ahorros en el futuro de las personas y, por lo mismo, estamos constantemente analizando los distintos escenarios y opciones de inversión, con el fin de maximizar estos fondos en el largo plazo.

Durante el año 2023, AFP Cuprum logró recuperar más de \$26.900 millones en cotizaciones declaradas y no pagadas, así mismo se aclararon cotizaciones rezagadas por más de \$1.495 millones, por otro se recibieron bonificaciones fiscales por beneficios tributarios para clientes con aportes en de APV régimen tributario A por más de \$2.630 millones.

En los últimos años, Chile ha experimentado una era de transformaciones significativas, tanto en el ámbito político y social como en la composición demográfica del país. Este panorama plantea un desafío considerable no solo para la sociedad en su conjunto, sino también para el sistema de pensiones, que enfrenta la necesidad creciente de generar recursos para una población jubilada en aumento y con una esperanza de vida prolongada. Factores como la falta de cotizaciones regulares, la disminución de los retornos de inversión y los retiros del 10% han exacerbado esta situación. En consecuencia, es importante ajustar el sistema de pensiones, no obstante, estos cambios deben ir en la línea correcta para evitar problemas de sostenibilidad futuros.

En esta línea, el gobierno del presidente Gabriel Boric presentó una reforma de pensiones en noviembre de 2022, la cual estuvo casi todo el año 2023 en la comisión de Trabajo de la Cámara de Diputados.

Si bien el proyecto de ley tuvo cambios durante la tramitación de la cámara baja, a nuestro parecer, las iniciativas propuestas por la reforma no parecen tener el foco en mejorar las pensiones e introduce una serie de cambios que no garantizan mejores pensiones a toda la población y que pueden traducirse en problemas de sostenibilidad.

Además, el proyecto va en sentido contrario a los tres pilares fundamentales que la ciudadanía ha expresado consistentemente a través de numerosas encuestas: propiedad sobre los ahorros previsionales, posibilidad de dejarlos como herencia y libertad de elegir quién los administra.

Como AFP, hemos asumido un papel proactivo y comprometido en este proceso, aportando nuestra experiencia de más de 40 años en la gestión de fondos previsionales con propuestas concretas para abordar estos desafíos. Estamos convencidos de que el foco debe estar en aumentar el ahorro a través de subir las tasas de cotización, reducir las lagunas previsionales, aumentar los incentivos a la cotización e incentivar la formalidad en el mercado laboral, así como también en generar esfuerzos adicionales para maximizar el retorno de los Fondos de Pensiones, actualizando las alternativas de inversión y modernizando la metodología de gestión de riesgos.

Si bien hemos presentado estas propuestas en diversas instancias a lo largo de los años, estas no han sido escuchadas. Es por eso que, en 2023, unimos esfuerzos para hacer una propuesta conjunta a través de la Asociación de AFP, denominada hoja de ruta 5-5-5, que plantea los cinco principios que debe cumplir un buen sistema de pensiones, cinco errores que hay que enmendar y cinco mejoras prioritarias que se resumen a continuación (el documento completo está disponible en [https://www.aafp.cl/wp-content/uploads/2023/08/AAFP\\_23.08.08\\_Plan555.pdf](https://www.aafp.cl/wp-content/uploads/2023/08/AAFP_23.08.08_Plan555.pdf)).

## Los 5 Principios de un Sistema Previsional

1. El pilar de ahorro individual debe estar completamente respaldado por inversiones comprobables.
2. Los fondos ahorrados deben ser propiedad de cada trabajador.
3. El sistema debe tener solidaridad, financiada mediante ingresos generales de la nación.
4. Las personas deben tener libertad de elección de su administrador.
5. La inversión de los ahorros debe tener un solo fin: mejorar las pensiones de los trabajadores.

## Las 5 Recomendaciones de la Experiencia Internacional

1. Se debe asegurar la sustentabilidad del sistema, ahora y en el futuro.
2. El sistema de pensiones debe estar aislado de los ciclos políticos.
3. Las reformas, actualizaciones y mejoras deben ser graduales y continuas.
4. Las reformas, actualizaciones y mejoras no deben responder a ciclos puntuales.
5. Recordar que en una reforma el foco debiera ser uno: Mejorar las Pensiones.

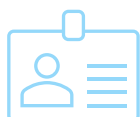
## Las 5 Mejoras para nuestro Sistema Previsional

1. Resolver la falta de cotización y las lagunas previsionales.
2. Elevar la tasa de cotización y generar los medios para postergar la edad de jubilación.
3. Perfeccionar la regulación existente respecto del régimen de inversiones para mejorar el perfil riesgo-retorno de los fondos.
4. Seguir fortaleciendo y adaptando nuestro Pilar Solidario.
5. Generar mayor conocimiento y cercanía con el sistema.

Junto a lo anterior, y siguiendo con el compromiso de ser un actor positivo en este campo, en 2023 mantuvimos conversaciones con actores clave para el futuro del sistema de pensiones y desarrollamos un seguimiento constante de las propuestas que se discutieron tanto en la Comisión de Derechos Fundamentales del Consejo Constitucional (encargada de los temas vinculados a la Seguridad Social en la construcción del borrador de la nueva Constitución que fue rechazado en el Plebiscito de noviembre) como por la Comisión de Trabajo de la Cámara de Diputados, donde se analiza la actual propuesta del Gobierno.

## 5.2 Servicios

AFP Cuprum busca siempre la cercanía con sus afiliados para poder responder todas sus dudas previsionales y orientarlos para que logren la mejor pensión posible. Para ello cuenta con múltiples canales de atención, de modo de facilitar lo más posible el acceso de los clientes.



### 5.2.1 Asesores de inversión

Contamos con asesores de inversión altamente capacitados en temas previsionales, productos y tributarios, y además mantienen un constante contacto presencial y telefónico con nuestros clientes para brindarles una experiencia única de asesoría y fidelización. Además, cuentan con tecnología de clase mundial para facilitar la gestión, seguimiento y asesoría de cada cliente, tanto en la venta como en la postventa.

Adicional al contacto natural de nuestros clientes hacia nuestros Asesores, existe una relación proactiva y sostenida en el tiempo, mediante la cual nuestros asesores se comunican mensualmente con los clientes para estar presentes y mostrarse disponibles ante cualquier requerimiento. Todos ellos cuentan con acreditación de la Superintendencia de Pensiones.



### 5.2.2 Sucursales

Contamos con oficinas tanto en el área Metropolitana como en las principales regiones de Chile totalizando 22 agencias y 1 centro de servicios, los cuales son atendidos por Consultores de Beneficios, quienes cuentan con un gran conocimiento y experiencia en materia previsional, con lo cual están capacitados para asesorar y apoyar a los afiliados y clientes en la suscripción de todo tipo de trámites. Durante 2023, se realizaron 208.950 atenciones

presenciales, de las cuales 56.854 correspondieron a atenciones generales, 145.607 a atención sobre beneficios y pensiones y 6.489 atenciones preferenciales.



### 5.2.3 Canales de contacto

Disponemos de diferentes canales de atención tanto para nuestros clientes, no clientes y empleadores, quienes pueden contactarnos por el sitio web privado, público, email, sucursales, redes sociales, a través de ejecutivos, el Centro de Asesoría Telefónica y Superintendencia de Pensiones.



### 5.2.4 App Cuprum

Nuestra App Cuprum cumplió cuatro años en 2023. Así, se ha posicionado como un canal que le permite al cliente tener todo al alcance de su mano, permitiéndole revisar saldos, recibir asesoría en línea y ahorrar de una forma rápida y fácil desde cualquier lugar.

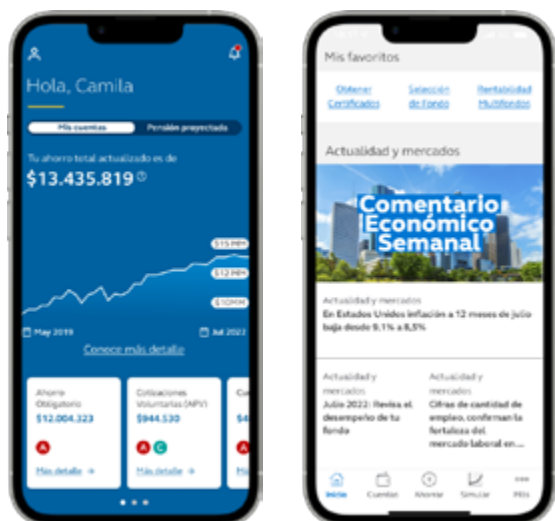
El año 2023 fue un año donde nos enfocamos en acercarnos a nuestros clientes, incorporando la personalización de nombre para que los usuarios puedan seleccionar como quieren que los llamemos.

Por otro lado, incorporamos una sección de ayuda con todos nuestros canales de contactos y la posibilidad de chatear directamente con un asesor, con el fin de poder ayudar y asesorar a nuestros clientes.

Para una mejor experiencia, se incorporó la posibilidad de ahorrar directamente desde el inicio de la App Cuprum, pudiendo depositar sin salir de ella de manera rápida y en simples pasos.



Nuestra aplicación alcanzó 1.264.476 de descargas totales desde su lanzamiento en 2019, con un histórico de 330.915 usuarios únicos. Es decir, el 51,3% además, continua la tendencia de conectarse más a la aplicación que al sitio web (mensualmente), alcanzando en diciembre un peak de 6 ingresos en promedio por cliente.



### 5.2.5 Centro de Asesoría Telefónica

En Cuprum tenemos un equipo de 59 asesores altamente especializados y capacitados para otorgar a nuestros clientes el soporte y asesoría previsional necesaria, de tal manera de cubrir sus necesidades de forma personalizada y sin necesidad de que acudan a nuestras agencias. Para ello, contamos con recursos humanos y tecnológicos que nos permiten resolver sus necesidades, adecuándonos a los requerimientos de nuestros afiliados.

Durante el 2023 atendimos en total 126.871 clientes.



### 5.2.6 Asesoría en Empresas

Cuprum cuenta con un área específica de asesoría y servicio para empleadores y sus trabajadores, el que pretende entregar un servicio integral de educación y asesoría en materias previsionales y de seguridad social con el fin de capacitar a los equipos de RR.HH. de empresas que así lo requieran y a sus trabajadores. Esto se realiza también a través de charlas previsionales y asesoría personalizada. De esta forma, contribuimos a que los afiliados puedan acceder a mejor información y de manera oportuna en su lugar de trabajo. Para aportar con eficiencia al trabajo del empleador disponemos de un sitio web que pretende atender sus necesidades administrativas de manera 100% digital sin necesidad de asistir a una agencia.

Además, contamos con un sitio web especialmente diseñado para empleadores, donde actualmente pueden conocer el estado de deuda previsional (actualizado diariamente), informar sobre alternativas de aclaración, ingresar solicitudes de aclaración y la documentación necesaria para ello y revisar un reporte del estado de estas solicitudes. Es importante mencionar que, a través del sitio empleadores, pudimos monitorear los tiempos de respuesta a las empresas y así cumplir con nuestros niveles de servicio.

Así, nuestro sitio para empleadores pretende ir más allá que la entrega de información, convirtiéndose en un apoyo real a la gestión de la compañía en base a una experiencia 100% digital.



### 5.2.7 Sitio web público

En el 2023 hemos mantenido en nuestro sitio web público toda la información relevante siempre al día, con el fin de que pudieran encontrar de manera clara y simple los datos y servicios de nuestra AFP e información sobre el sistema previsional en general. Así, mes a mes, incorporamos contenidos tanto normativos como proactivos para que nuestros afiliados pudieran acceder a éstos de manera oportuna.

En julio del 2023, incorporamos el acceso de agendamiento de una videollamada para comenzar el trámite de pensión, facilitamos el ingreso a nuestros clientes para este trámite sin entrar con su RUT y clave a su sitio privado para agendar.

Adicionalmente durante 2023, continuamos reforzando los contenidos de nuestro sitio web educativo, la plataforma **Sala 360°**, con el objetivo de seguir entregando asesoría e información relevante, de manera simple y cercana, a nuestros clientes y también a no clientes. Asimismo, en el segundo semestre del año, se creó una nueva sección sobre Economía y Finanzas, con información sobre actualidad, contingencia de mercados y conceptos clave sobre finanzas, ahorro e inversión, para que nuestros afiliados tomen las mejores decisiones para su futuro. En esta sección se encuentran nuevos formatos de contenidos tales como charlas, Webinar y audios sobre economía.



### 5.2.8 Sitio web Beneficiarios de Pensión

Sumado a las funcionalidades con las cuales ya contaba el sitio desde su lanzamiento, en marzo del 2023 se incorporó para el caso que el beneficiario sea único, el acceso para agendar una videollamada para poder realizar cambio de fondos sin que el beneficiario tenga que ir a una sucursal. Durante el este año hubo un total de 7.043 ingresos.



### 5.2.9 Solicitud Certificación de Enfermo Terminal

Esta funcionalidad de nuestro sitio web se encuentra disponible desde el año 2021 en nuestro sitio web, incluye un formulario de solicitud para la Pensión por Enfermedad Terminal, así como también el flujo web para la selección de pago de esta pensión. Durante el 2023 se recibieron un total de 188 solicitudes para este beneficio.



### 5.2.10 Sitio web privado

Durante 2023, 429.595 de nuestros clientes ingresaron a su sitio privado con su RUT y clave. Con el objetivo de proporcionar herramientas para que nuestros clientes tengan una mejor experiencia digital, pusimos a disposición las siguientes funcionalidades nuevas o algunas renovadas:

#### → Datos de contacto

Alineamos esta sección a la visual de nuestros nuevos desarrollos, haciendo el flujo más simple, sin dejar atrás nuestros estándares de seguridad tanto en la prevalidación mediante clave para realizar la actualización de datos de contacto, como también en las comunicaciones enviadas para informar sobre ello.

#### → Giros

Renovamos esta sección haciéndola mucho más intuitiva y fácil de usar tanto para realizar giros de Cuenta 2 como también de APV, mejorando los tiempos de carga de esta sección, haciendo mucho más rápido y expedito la realización de un giro.

#### → Bloqueo de giros por Ley de Pensión de Alimentos

Agregamos una validación que impide realizar una solicitud de giro de los productos voluntarios, cuando el cliente tiene una cautelar de pensión de alimentos en trámite.

### → Nuevo medio de pago

Para mejorar la experiencia de nuestros clientes al momento de ahorrar en sus productos voluntarios añadimos un nuevo medio de pago en nuestro sitio privado y Cuprum App llamado *Fintoc*, con el cual se puede ahorrar de manera rápida y en simples pasos.

### → Depósitos más rápidos

Añadimos la opción de guardar los datos de depósitos recurrentes a nuestros clientes, de manera de que no tengan que estar ingresando los mismos datos cada vez que quieran realizar un depósito. En caso de que ya no quieran que guardemos sus datos, también existe la opción de eliminar los datos guardados.

### → Sección Ayuda

Durante 2023 mejoramos, incluyendo el estado de los últimos tres giros y la renovación completa del ingreso y estado de solicitudes donde nuestros afiliados pueden ingresar consultas, reclamos o felicitaciones, mejorando la experiencia de esta funcionalidad.

### → Chatbot Laura

Nuestra asistente virtual, Laura, atendió 69.569 chats en el sitio web privado. La opción "contáctame", que permite a los clientes solicitar que los llamen cuando no hay asesores disponibles en el chat, generó que se realizaran 7.053 llamados. Esta iniciativa que se implementó en agosto del 2022 permitió aumentar la satisfacción de nuestros clientes, alcanzando 73,2% en promedio.

### → Chat con ejecutivos

Se atendieron a 44.364 clientes por un asesor, entregando asesoría directamente a través del chat. En julio, se incorporó el chat con asesor en el sitio público, permitiendo también a los no clientes poder ser atendidos de forma más personalizada y profundizar en sus requerimientos.



## 5.2.11 Centro de Atención Virtual

Durante el año 2023, el Centro de Atención Virtual realizó un total de 18.707 videollamadas, 20% mayor a lo realizado durante 2022. Las atenciones realizadas a través de este canal, correspondieron a solicitudes de pensión, solicitudes de oferta de pensión en SCOMP, selecciones de modalidad y retiros de excedente de libre disposición, entre otros. La evaluación de los clientes ha sido muy positiva, con un NPS promedio anual de 76% (Puntuación Neta del Promotor, herramienta que mide la lealtad de los clientes de una empresa basándose en las recomendaciones) y un CXI de 91% (Índice de Experiencia del Cliente, mide el nivel de experiencia del cliente, qué tan efectiva es la empresa en la atención).



## 5.2.12 Solicitudes de Ayuda

Las consultas que requerían una respuesta escrita durante el 2023 fueron 43.429, y las contestamos en un promedio de 1,63 días.

Las respuestas se efectuaron de la forma más personalizada, sencilla, empática y resolutive posible; con la finalidad que nuestros clientes, no clientes y empleadores la comprendan, queden conformes y se sientan asesorados integralmente con respecto al tema consultado. Del total, 95,8% corresponden a consultas, 3,5% a reclamos, 0,3% a sugerencias y 0,4% a felicitaciones.

Los principales temas de consulta fueron:

- Simulación de pensión: 11%
- Cobranza: 6%
- Pensión: 6%
- Cotización Obligatoria: 5%
- Pago de beneficios: 5%
- Recálculo de Pensión: 4%
- Certificados: 4%

Además, recibimos 454 consultas y/o reclamos de clientes a través de la Superintendencia de Pensiones por medio de oficios. Desde la misma entidad llegaron 427 email solicitando nuestra respuesta escrita.

*En 2023, nuestro Centro de Atención Virtual realizó un total de 18.707 videollamadas.*

*Nuestra asistente virtual, Laura, atendió 69.569 chats en el sitio web privado durante el 2023.*

## 5.3 Asesoría integral

Durante 2023 continuamos desarrollando iniciativas que nos permitieron seguir entregando asesoría e información personalizada a nuestros afiliados, con el objetivo de que tomen las mejores decisiones para su futuro. Para ello, implementamos un plan comunicacional estratégico y multicanal, para antepónernos a las necesidades de información de nuestros clientes, siguiendo nuestro compromiso de acompañarlos en cada momento y lograr la mejor pensión posible.

Además, durante el año, con la entrada en vigencia de nuevas normativas, nuestra mayor preocupación fue informar, acompañar y asesorar a nuestros clientes sobre la nueva Ley de Pensión de Alimentos y continuamos el camino con algunas mejoras de comunicaciones sobre la Pensión Garantizada Universal para reforzar este beneficio que entrega el Estado y ayudar a nuestros clientes a complementar o mejorar su monto de pensión.

Por otra parte, siguiendo con el pilar educacional, seguimos constantemente creando contenidos para clientes como para público en general en nuestro sitio web Sala 360°, en el que además se creó una nueva sección y donde se incluyeron nuevos formatos tales como charlas, webinars y podcast que tratan de contingencia de mercados y economía.

### 5.3.1 Asesoría vía correo electrónico

Con el paso del tiempo el comportamiento de las personas cambia y, por ende, no es extraño que el comportamiento de nuestros afiliados cambie. Por esta razón, estuvimos constantemente monitoreando el sentir de nuestros clientes y siguiendo con nuestro compromiso de mantener a nuestros afiliados y beneficiarios informados.

Luego de entender cómo es la experiencia de nuestros clientes en los distintos canales y puntos de contacto y ahondar más en sus necesidades, creamos diferentes comunicaciones personalizadas, enfocadas en acompañamiento, asesoría e información.

Durante 2023, se enviaron diversas comunicaciones con consejos e información personalizada, donde el contenido enviado estuvo relacionado, en su mayoría, a información sobre el sistema previsional, sus características y sus beneficios tales como vacaciones progresivas y el Seguro de Invalidez y Sobrevivencia, así como también a la asesoría especializada. Es importante destacar que todo esto se hizo utilizando información personalizada, lo que nos permite adaptar la comunicación a cada uno de nuestros clientes.

Junto a todas las comunicaciones vía correo electrónico también se entregó información a través de SMS, para así llegar a nuestros clientes de forma personalizada, rápida y directa. Esto se trabajó en conjunto con distintos equipos internos para automatizar y hacer nuestras comunicaciones cada vez más eficientes y oportunas.

### 5.3.2 Asesoría Digital

Con el objetivo de ayudar a nuestros clientes a obtener la mejor pensión posible, contamos con tres herramientas para asesorar de manera personalizada a nuestros clientes en la página web y la App: Mi pensión proyectada, Mi Plan y nuestro Recomendador de Fondos.

#### → Mi pensión proyectada

Nuestros afiliados pueden ver de manera simple cuál es su simulación de pensión según su estado actual, definir su pensión deseada y simular un monto de APV, periódico o como aporte único, para poder mejorar su futura pensión.

#### → Mi Plan

Orientado a clientes que desean planificar de manera más avanzada su pensión según su realidad en cuanto a su grupo familiar, cuentas previsionales tanto de Cuprum como de otras compañías y sus ahorros periódicos. Todo con el fin de tener, en un solo lugar, la información de su pensión y, con ello, acceder a una mejor visión de cómo mejorarla. A esta herramienta pueden ingresar todos nuestros clientes con ahorro obligatorio, APV o cotizaciones voluntarias, tanto en la página web como a través de la App.

#### → Recomendador de Fondos

Con esta herramienta podemos guiar a nuestros clientes para que elijan su perfil de inversionista y recomendarles así el fondo adecuado según sus características personales. Esto se hace en base a tres variables: tolerancia al riesgo, plazo de inversión de los ahorros y si es que tendrán otros ingresos al momento de pensionarse. Para fomentar el uso de esta funcionalidad, se realizaron diferentes campañas a clientes a través de e-mail.

### 5.3.3 Asesoría Telefónica

En nuestro Centro de Asesoría Telefónica buscamos otorgar un servicio integral a nuestros afiliados, logrando convertirnos en un servicio consolidado, capaz de dar soporte y atender con resolución a los trámites y necesidades que nuestros afiliados requieren. Nuestros asesores son altamente especializados y capacitados para otorgar a nuestros clientes soporte y asesoría previsional, de tal manera de cubrir sus necesidades de forma personalizada y remota.

Desde septiembre 2023 contamos con una plataforma de llamados más flexible y de intuitiva interfaz, la que permite ofrecer una mejor experiencia a nuestros clientes.

El 2023 recibimos 136.035 llamados y 99,3% de ellos fueron atendidos por un asesor. Un 96,8% de llamados fueron atendidos en menos de 20 segundos, lo que nos permitió obtener nuevamente el 1° lugar en el ranking de la Superintendencia de Pensiones como la AFP con menor promedio de tiempo de respuesta a los clientes.

Por otro lado, a través de las campañas proactivas hacia clientes, contactamos a 55.498 afiliados, informándolos y asesorándolos respecto de sus trámites en forma personalizada.

### 5.3.4 Asesoría presencial

Como se indicó anteriormente, contamos con 707<sup>27</sup> asesores de inversión altamente capacitados en temas previsionales, quienes mantienen un constante contacto presencial y remoto con nuestros clientes para brindarles una experiencia única de asesoría y fidelización. Además del contacto natural de nuestros clientes hacia nuestros Asesores, existe una relación proactiva y sostenida en el tiempo, mediante la cual nuestros asesores se comunican mensualmente con los clientes para estar presentes y mostrarse disponibles ante cualquier requerimiento.

El compromiso de nuestros asesores de inversión siempre ha sido y será velar por que nuestros clientes obtengan la mejor pensión posible.

<sup>27</sup> Dotación de asesores de inversión de todos los rangos (no incluye jefes) actualizada a diciembre 2023.

### **5.3.5 Asesoría en Agencias: presencial y virtual**

Nuestras sucursales se encuentran ubicadas en las principales ciudades del país, sin embargo, hoy no existe una limitación geográfica para poder atender a nuestros clientes, ya que a través del Centro de Atención Virtual podemos atender mediante una videollamada, a cualquier persona, sin importar el lugar del mundo en que se encuentre. Es así como nuestros Consultores de Beneficios, que cuentan con un vasto conocimiento previsional, asesoran y atienden los requerimientos de nuestros afiliados, entregando una atención personalizada, buscando siempre que obtengan la mejor pensión posible.

### **5.3.6 Inclusión: un aspecto clave de nuestra asesoría y atención**

En AFP Cuprum contamos con un equipo altamente comprometido, el que trabaja día a día para asegurar que cada afiliado pueda recibir la asesoría e información que requiere y el servicio que merece. Queremos que todos

puedan utilizar nuestros servicios y plataformas y somos pioneros en incorporar nuevas funcionalidades para volverlas más accesibles para todos.

Debido a este enfoque de servicio inclusivo y facilitador es que contamos con servicios diferenciadores que permiten a nuestros afiliados en situación de discapacidad acceder a nuestra atención personalizada. Así, a nuestras capacitaciones en Lengua de Señas se suma también la incorporación de Voice Over – Talk Back en nuestra App. Estos lectores de pantalla permiten a las personas con discapacidad visual estar al día y conocer la Evolución de sus Ahorros y Rentabilidad de cotizaciones voluntarias. Además, la App también considera los parámetros de contraste y tamaño de tipografías necesarios para favorecer la lectura a quienes tienen ciertas dificultades visuales.

Por otro lado, para simplificar trámites y considerando que también buscamos apoyar a personas con dificultades de movilidad, todos nuestros trámites se pueden hacer 100% online, incluso los de pensión.



## 5.4 Recaudación y cobranza

Parte fundamental de nuestro rol como administradores de Fondos de Pensiones es recaudar las cotizaciones previsionales de nuestros afiliados. Se reciben en promedio mensual \$147.000 millones de pesos, los cuales son acreditados en cada una de sus cuentas, e invertidos a través de los 5 multifondos.

Esta recaudación se realiza en más de un 99% en forma electrónica con plazos de acreditación que no superan los 5 días, lo cual permite que nuestros afiliados puedan ver en forma oportuna estos movimientos en sus cuentas. Desde el año 2017 comenzamos a enviar un correo de notificación mensual a nuestros afiliados, a fin de informarles cuando estas cotizaciones ingresan a sus cuentas.

Es importante saber que existen algunos empleadores que declaran las cotizaciones de sus trabajadores a la AFP, pero retienen los montos y no realizan los pagos correspondientes a las cotizaciones previsionales de sus trabajadores. Con ello, generan una obligación sobre la cual la AFP se encarga de gestionar los procesos de cobranza prejudicial y judicial.

Durante el año 2023, AFP Cuprum logró recuperar más de \$26.900 millones en cotizaciones declaradas y no pagadas, apoyando a sus afiliados para que puedan contar con este dinero en sus cuentas previsionales y siendo la AFP N°3 en recuperación mensual de acuerdo a la medición realizada por la Superintendencia de Pensiones<sup>28</sup>.

## 5.5 Pago de beneficios

Dados los cambios demográficos en la población nacional, cada año está aumentando el número de pensionados, alcanzando cerca de 25.700 nuevos pensionados el año 2023. Sabemos que esta es una etapa que para algunos es difícil, ya que significa una transición. Por ello, ponemos especial énfasis en darles la mejor experiencia, tanto en la atención como en la tramitación de la pensión y el pago oportuno de sus beneficios. Durante el año 2023 realizamos cerca de 920.000 pagos de beneficios, entre los cuales se pueden mencionar pagos de pensiones, cuotas mortuorias, pagos de asesores previsionales, excedentes de libre disposición y herencias. Para ello, ponemos a disposición de nuestros afiliados diversas modalidades de pago, tales como abonos en cuentas bancarias, cuentas vista costo cero para nuestros pensionados o pago en otras monedas extranjeras. En la actualidad pagamos 212 pensiones en 26 países, entre ellos, Argentina, Estados Unidos, Inglaterra, Francia y Australia.

Por otro lado, Cuprum envía periódicamente información al Instituto de Previsión Social (IPS) con el fin de que dicha institución pueda realizar la tramitación de diversos beneficios estatales. En esta línea se encuentran datos personales de afiliados (fechas de afiliación, beneficios, tipo de pensión, posibles beneficiarios de sobrevivencia, etc.) y las Pensiones Autofinanciadas de Referencia (PAFE, en que la AFP realiza el cálculo en función de los saldos ahorrados, edad, sexo y beneficiarios de pensión del afiliado), para que de esta manera el IPS pueda determinar el monto a ser pagado como Pensión Garantizada Universal.

De los cerca de 25.708 afiliados que realizaron su trámite de pensión durante 2023, podemos destacar las siguientes modalidades de pensión: 14.540 optaron por Retiro Programado, 70.845 por Renta Vitalicia Inmediata y 187 por Renta Temporal.

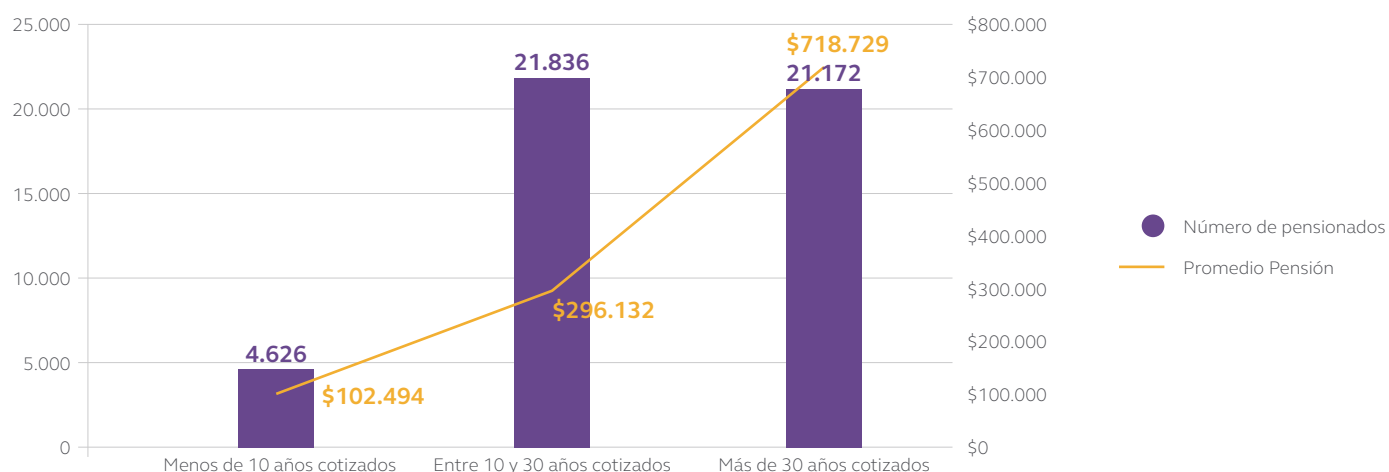
<sup>28</sup> En base al promedio entre la industria.

Al analizar los montos de pensiones financiadas y autofinanciadas pagadas el mes de diciembre de 2023 por AFP Cuprum, se obtiene la siguiente distribución según años cotizados y el monto bruto promedio en pesos de las pensiones que recibieron nuestros afiliados:

AÑOS COTIZADOS	TOTAL PENSIONADOS		MASCULINO		FEMENINO	
	Total Pensionados	Monto Promedio Pensión	Total Pensionados	Monto Promedio Pensión	Total Pensionados	Monto Promedio Pensión
Menos de 5	8.393	\$123.728	2.112	\$210.512	6.281	\$94.547
Entre 5 y 10	5.720	\$159.447	1.966	\$179.860	3.754	\$148.757
Entre 10 y 15	6.706	\$194.997	2.536	\$239.652	4.170	\$167.840
Entre 15 y 20	7.484	\$252.442	3.178	\$310.678	4.306	\$209.462
Entre 20 y 25	9.380	\$336.678	4.324	\$437.000	5.056	\$250.880
Entre 25 y 30	11.670	\$466.128	6.191	\$590.275	5.479	\$325.848
Más de 30	29.180	\$659.656	18.285	\$792.662	10.895	\$436.434
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>78.533</b>	<b>\$420.128</b>	<b>38.592</b>	<b>\$581.237</b>	<b>39.941</b>	<b>\$264.461</b>

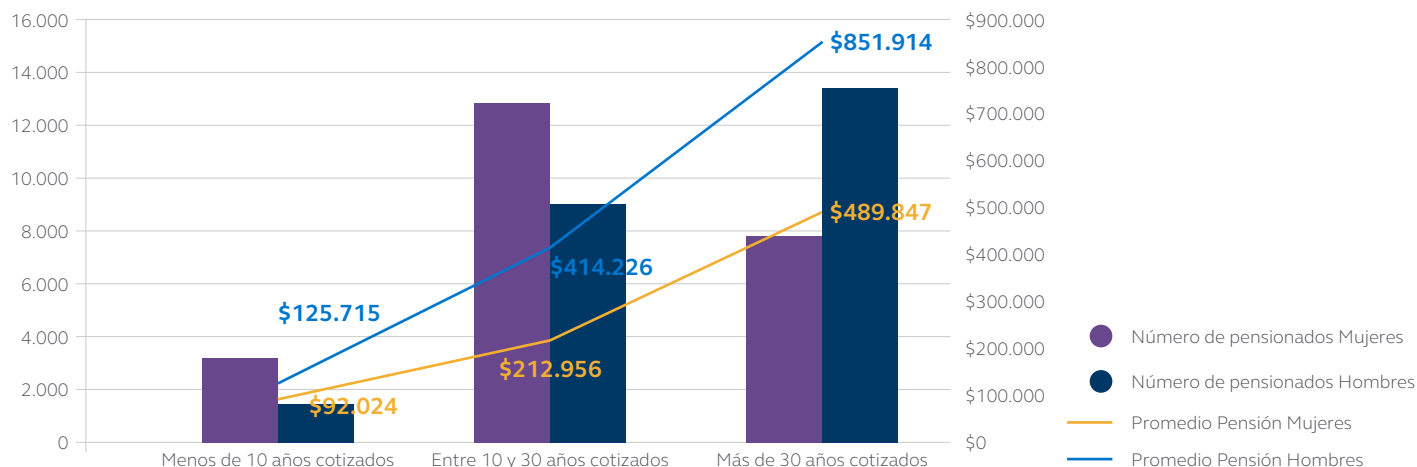
Como se puede observar en la tabla, el monto de las pensiones obtenidas depende directamente de los años cotizados, lo que evidencia que la variable más relevante para conseguir una buena pensión es el ahorro que realicemos durante nuestra vida activa. En el caso de las mujeres, la diferencia con los hombres tiene relación con la mayor esperanza de vida y la edad de la jubilación, además de una menor cotización por ingresos generalmente más bajos.

### PENSIONES PROMEDIO PAGADAS POR VEJEZ NORMAL EN DICIEMBRE 2023 SEGÚN AÑOS COTIZADOS



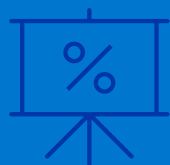


## PENSIONES PROMEDIO PAGADAS POR VEJEZ NORMAL EN DICIEMBRE 2023 ABIERTOS ENTRE HOMBRES Y MUJERES SEGÚN AÑOS COTIZADOS



Como se puede observar en el gráfico, el monto de las pensiones obtenidas depende directamente de los años cotizados, lo que evidencia que la variable más relevante para conseguir una buena pensión es el ahorro que realicemos durante nuestra vida activa. Así, quienes han cotizado durante una vida laboral completa, obtienen una pensión promedio de sobre \$719 mil, llegando a \$852 mil en el caso de los hombres. En el caso de las mujeres, la pensión promedio es inferior, algo por sobre los \$490 mil, aunque tengan más de 30 años de cotizaciones. La diferencia con los hombres tiene relación con la mayor esperanza de vida y la edad de la jubilación, además de una menor cotización por ingresos más bajos.

En Cuprum hemos hecho charlas educativas y comunicación dirigida hacia segmentos de mujeres para ayudar a revertir esta tendencia y asesorarlas para que puedan tomar las mejores decisiones para aumentar su pensión.



# Comisiones:

Cuánto cobramos

6



Las comisiones de administración son la retribución que recibimos de parte de nuestros afiliados por los distintos beneficios y servicios brindados, y corresponden a los ingresos de Cuprum (en conjunto con la rentabilidad del encaje que se explica en la sección 7).

Existen también las comisiones pagadas a terceros, que no representan un ingreso para Cuprum y que se explican en la sección 6.2.

Cuprum no obtiene ningún beneficio a partir de los ahorros de sus afiliados, cuya rentabilidad es 100% para ellos.

## 6.1 Comisiones de administración

Las comisiones cobradas por Cuprum se detallan en la siguiente tabla:

CUENTA DE CAPITALIZACIÓN INDIVIDUAL OBLIGATORIA PARA AFILIADOS DEPENDIENTES, INDEPENDIENTES Y VOLUNTARIOS	1,44% de la renta imponible mensual
RETIROS PROGRAMADOS	1,25% del monto de la pensión
RENTAS TEMPORALES	1,25% del monto de la pensión
CUENTA DE COTIZACIONES VOLUNTARIAS (APV)	0,6% anual del saldo administrado
CUENTA DE DEPÓSITOS CONVENIDOS	0,6% anual del saldo administrado
CUENTA DE AHORRO PREVISIONAL VOLUNTARIO COLECTIVO (APVC)	Depende caso a caso, según el plan de pensiones contratado por el empleador. Corresponde a un porcentaje del saldo administrado.
CUENTA DE AHORRO VOLUNTARIO (CUENTA 2)	0,95% anual del saldo administrado (IVA incluido)

Infórmese sobre la rentabilidad de su Fondo de Pensiones, las comisiones y la calidad de servicio de las AFP en el sitio web de la Superintendencia de Pensiones [www.spensiones.cl](http://www.spensiones.cl).

### 6.1.1 Modalidad de cobro

La forma de cobro se encuentra normada por ley y regulada por la Superintendencia de Pensiones.

- **Cuenta de Capitalización Individual Obligatoria:** Se cobra en relación a la renta imponible sobre la cual se cotiza mensualmente. Si el afiliado está desempleado o no se encuentra cotizando, la AFP no cobra comisión alguna, pero sigue prestando todos sus servicios y administrando sus ahorros previsionales en igualdad de condiciones que con aquellos que sí están cotizando. El detalle de las comisiones pagadas para cada cotizante se encuentra disponible en el sitio web en la sección "Últimos movimientos".
- **Afiliado pensionado mediante la modalidad de Retiro Programado o Renta Temporal:** La comisión corresponde a un porcentaje del monto de la pensión.
- **Ahorros complementarios (APV y Cuenta 2):** Corresponde a un porcentaje del saldo, mientras estos no se destinen a financiar pensión (caso en el cual se deja de cobrar por saldo administrado y se pasa a un porcentaje de la pensión mensual).

Las comisiones tienen carácter uniforme para todos los afiliados y son fijadas libremente por cada AFP. Sin embargo, cualquier cambio se debe comunicar con al menos 90 días de anticipación a su vigencia.

### 6.1.2 Servicios incluidos en las comisiones

La comisión que nuestros afiliados pagan incluye todos los servicios entregados por Cuprum, tales como la gestión de los fondos, el registro de cuentas, la atención a sus consultas web, la atención en sucursales, el Centro de Atención Telefónica, el pago de beneficios, el traspaso entre Fondos de Pensiones y varios de los gastos requeridos para la administración de los Fondos de Pensiones, los cuales se detallan en las secciones 4 y 5 de este reporte.

Algunos de los servicios que no significan cobro adicional alguno para los afiliados:

- Mantención de la Cuenta de Capitalización Individual Obligatoria: si un afiliado queda cesante y no cotiza, no estará afecto a cobro de comisiones, aun cuando la AFP siga administrando sus cuentas.
- Cualquier aporte a las cuentas de ahorro voluntario (Depósitos Convenidos pactados con su empleador, APV o Cuenta 2).
- Los aportes o retiros de la cuenta de Ahorro de Indemnización.
- La transferencia de los fondos desde la Cuenta de Ahorro Voluntario a la Cuenta de Capitalización Individual o Cuenta de Afiliado Voluntario, para mejorar la pensión.
- Los retiros de una herencia o de excedentes de libre disposición realizados desde la Cuenta de Capitalización Individual o Cuenta de Afiliado Voluntario.
- La cobranza prejudicial y judicial a los empleadores en caso de que estos no paguen los fondos correspondientes.
- Traspaso de saldos de la cuenta individual entre AFP.
- Los pagos de beneficios estatales.
- Trámite de pensión.
- Emisión de certificado.
- Atención de consultas.

## 6.2 Comisiones pagadas a terceros con cargo a los Fondos de Pensiones

Cuprum administra carteras de inversión muy diversificadas entre clases de activos a nivel global. Esta diversificación es la que permite lograr los objetivos de rentabilidad y riesgo perseguidos.

El equipo de inversiones de Cuprum analiza las clases de activos globales y selecciona cuáles son los mejores instrumentos para acceder a cada mercado en particular.

En algunos casos se opta por invertir directamente en acciones o bonos, mientras que en otros se usan instrumentos de inversión colectiva, como fondos mutuos, fondos de inversión o títulos representativos de índices financieros. De esta manera se puede construir una cartera muy diversificada y con una administración especialista en cada geografía o sector, aprovechando economías de escala y eficiencias.

El uso de instrumentos de inversión colectiva, gestionados por administradores especializados, implica un costo que se descuenta directamente del patrimonio administrado. Estos gastos (principalmente comisiones de administración) pasan

directamente desde el patrimonio de los fondos a dichas entidades, las cuales, de acuerdo a la normativa, no pueden estar relacionadas a Cuprum, por lo que no constituyen ningún beneficio para esta última. El pago asociado a este servicio de administración, a gestores expertos a nivel global, está estrictamente regulado por la normativa y supervisado por la Superintendencia de Pensiones. Además, son informados trimestralmente, tanto por las AFP como por el mismo regulador en sus sitios web respectivos.

Es importante destacar que el monto pagado por estos servicios de administración es distinto para cada tipo de Fondo de Pensiones, ya que cada uno tiene una composición de instrumentos diferente.

A continuación, se presenta una tabla con las comisiones pagadas y la rentabilidad generada en los 12 meses comprendidos entre octubre de 2022 y septiembre de 2023 por cada uno de los Fondos de Pensiones:

	FONDO A	FONDO B	FONDO C	FONDO D	FONDO E	TOTAL	
Monto Promedio invertido a través de fondos administrados por terceros (millones de pesos)	4.338.111	3.011.126	4.056.142	688.873	253.214	<b>12.347.466</b>	(a)
Rentabilidad obtenida por los vehículos (millones de pesos)	146.542	99.031	141.070	20.204	7.837	<b>414.684</b>	(b)
Monto pagado en comisiones a vehículos (millones de pesos)	27.392	19.576	31.342	6.149	4.838	<b>89.298</b>	(c)
Rentabilidad (% inversión en fondos administrados por terceros)	3,38%	3,29%	3,48%	2,93%	3,10%	<b>3,36%</b>	(b)/(a)
Comisiones (% inversión en fondos administrados por terceros)	0,63%	0,65%	0,77%	0,89%	1,91%	<b>0,72%</b>	(c)/(a)

(a) Promedio diario invertido desde 01/10/2022 al 30/09/2023

(b) Total Rentabilidad neta de comisiones y gastos desde 01/10/2022 al 30/09/2023

(c) Total Comisiones desde 01/10/2022 al 30/09/2023

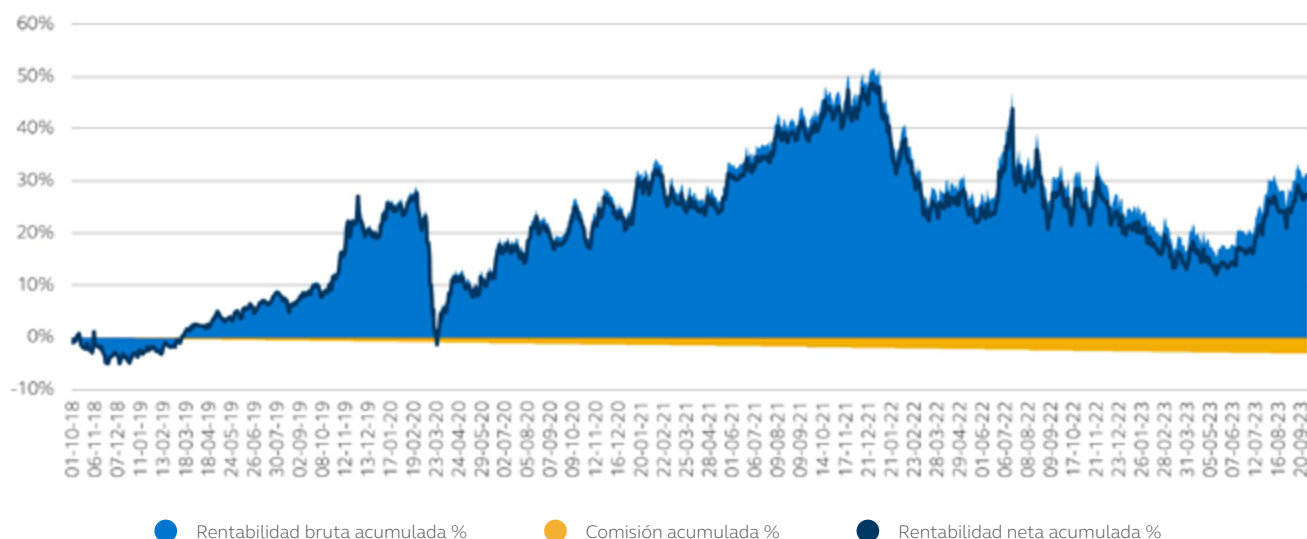
Durante el período comprendido entre octubre de 2022 y septiembre de 2023, los Fondos de Pensiones administrados por AFP Cuprum pagaron, por concepto de comisiones de administración, un total equivalente al 0,72% del promedio invertido en fondos administrados por terceros. Estas comisiones se aplican de manera independiente al desempeño de los fondos, y tienen como objetivo cubrir una serie de gastos esenciales para su correcto funcionamiento. En la tabla resumen se observa que la rentabilidad de los vehículos de inversión administrados por terceros fue positiva en todos los multifondos, y compensó las comisiones pagadas durante este período.

El Fondo de Pensiones Tipo E mostró un comportamiento distinto al de sus pares durante este período, debido a

que la mayor parte de sus inversiones a través de terceros corresponde a Activos Alternativos. Esta clase de activo se caracteriza por mayores comisiones de administración, pero también por ofrecer retornos más altos en el largo plazo y de baja correlación con el resto del portafolio.

Si bien es relevante monitorear la rentabilidad y el pago de comisiones en el corto plazo, resulta fundamental destacar que estos fondos enfocan su estrategia de inversión en horizontes de largo plazo, y si se replica el ejercicio para un horizonte de cinco años, el análisis revela una rentabilidad acumulada que también ha compensado ampliamente las comisiones pagadas en ese período.

## EVOLUCIÓN RENTABILIDAD-COMISIÓN



## 6.3 Total comisiones asociadas al ahorro previsional obligatorio

Como se ha explicado en las secciones anteriores, los afiliados están afectos a dos tipos de comisiones con bases de cálculo diferentes:

### → Comisión de administración del ahorro previsional obligatorio por parte de la AFP

En el caso de la cuenta individual, se determinan sobre la renta imponible de los cotizantes y corresponde al único ingreso que recibe la administradora por parte de los afiliados. Esta forma de cobro es única en el mundo.

### → Comisiones pagadas a terceros (corresponden a un porcentaje de los activos administrados)

El uso de instrumentos de inversión colectiva, gestionados por administradores especializados, implica un costo que se descuenta directamente del patrimonio administrado. Estos gastos (principalmente comisiones de administración) pasan directamente desde el patrimonio de los fondos a dichas entidades, las cuales, de acuerdo a

la normativa, no pueden estar relacionadas a AFP Cuprum, por lo que no constituyen ningún beneficio para esta última. El pago asociado a este servicio de administración, a gestores expertos a nivel global, está estrictamente regulado por la normativa y supervisado por la Superintendencia de Pensiones. Además, son informados trimestralmente, tanto por las AFP como por el mismo regulador en sus sitios web respectivos. Es importante destacar que el monto pagado por estos servicios de administración es distinto para cada tipo de Fondo de Pensiones, ya que cada uno tiene una composición de instrumentos diferente.

A nivel global, la forma más habitual de cobro corresponde a un porcentaje del saldo administrado, por lo que, a continuación, se presenta un cálculo para mostrar el equivalente al monto de comisiones de administración cobradas por Cuprum a sus clientes durante el período que comprende octubre 2022 a septiembre 2023, como un porcentaje de los activos administrados:

Millones de pesos	FONDO A	FONDO B	FONDO C	FONDO D	FONDO E	TOTAL
Tamaño promedio del fondo	5.279.864	4.708.117	9.718.334	3.696.991	4.796.559	<b>28.199.865</b>
Total comisiones cobradas por la AFP	43.143	29.222	45.511	12.313	26.763	<b>156.952</b>
Comisión AFP %	0,82%	0,62%	0,47%	0,33%	0,56%	<b>0,56%</b>

En términos simples, las comisiones percibidas por la administración de los Fondos de Pensiones (comisión de 1,44% mensual sobre renta imponible), sumadas a las comisiones de otros productos, equivaldrían a un 0,56% anual sobre el saldo administrado.

En relación a las comisiones que son pagadas por los Fondos de Pensiones a terceros por administración. En la siguiente tabla se presentan los valores correspondientes al período comprendido entre octubre de 2022 y septiembre de 2023 (a la fecha de este reporte la Superintendencia de Pensiones aún no ha publicado el monto correspondiente de comisiones a terceros durante el cuarto trimestre de 2023), junto a las comisiones que el afiliado paga a la AFP por administración.

	FONDO A	FONDO B	FONDO C	FONDO D	FONDO E	TOTAL
Comisión AFP %	0,82%	0,62%	0,47%	0,33%	0,56%	0,56%
Comisión a terceros %	0,52%	0,42%	0,32%	0,17%	0,10%	0,32%
<b>Comisión Total</b>	<b>1,34%</b>	<b>1,04%</b>	<b>0,79%</b>	<b>0,50%</b>	<b>0,66%</b>	<b>0,87%</b>

En este mismo período la rentabilidad obtenida por los fondos fue:

En la tabla que se presenta a continuación, se muestra la rentabilidad de los activos gestionados por terceros entre octubre de 2022 y septiembre de 2023, previo al alza de los mercados internacionales que se produjo durante el último trimestre del año. Esto representa una fracción de los Fondos de Pensiones, que por ejemplo en el caso del Fondo E, es cercana al 5% del total.

Millones de pesos	FONDO A	FONDO B	FONDO C	FONDO D	FONDO E	TOTAL
<b>Rentabilidad Nominal</b>	<b>6,26%</b>	<b>4,54%</b>	<b>0,92%</b>	<b>-3,01%</b>	<b>-4,87%</b>	<b>-</b>







# Rentabilidad del Encaje:

Alineación de intereses

7



La Ley establece el Encaje como una forma de alinear los incentivos entre la administradora y los afiliados.

## 7.1 ¿Qué es el Encaje y cómo funciona?

La Ley indica que las AFP deben invertir parte de su propio patrimonio en los mismos Fondos de Pensiones que administran, lo cual se denomina "Encaje". Es decir, de total de los Fondos de Pensiones que administra la AFP, un 99% corresponde a ahorros aportados por los afiliados y un 1% por la misma AFP.

Dado que el Encaje corresponde a dinero cuya propiedad es de los dueños de la AFP, la rentabilidad que obtenga corresponde a utilidad (en caso de ser positiva) o pérdida (en caso de ser negativa) para la AFP.

Como este dinero se invierte de la misma manera que los ahorros de los afiliados, las utilidades de la AFP siguen la misma suerte de los fondos que administra en materia de rentabilidad. Si el valor de los fondos sube, aumenta también el valor del Encaje (y por lo tanto sus utilidades), y cuando el valor de los fondos cae, también baja el patrimonio de la AFP. Esta es una norma dispuesta en la ley para armonizar los intereses de las AFP con los de sus afiliados. Tanto el Encaje como la rentabilidad generada por este no pueden retirarse, ni se pueden repartir a los accionistas como dividendos.

A diciembre de 2023, Cuprum administraba más de \$30 millones de millones de pesos (más de \$34.429 millones de dólares<sup>29</sup>). Ello significa que los accionistas de Cuprum han invertido, de su propio patrimonio, más de \$302 mil millones (\$344 millones de dólares) en los Fondos de Pensiones por el Encaje. Por lo tanto, si los Fondos de Pensiones tuvieran una rentabilidad positiva de un 1%, las utilidades de Cuprum aumentarían en \$3.200 millones (\$3,5 millones de dólares), mientras que si la rentabilidad fuera de 1% negativa, las utilidades de la AFP caerían en el mismo monto.

Existe un importante alineamiento entre los intereses de Cuprum con los de sus afiliados, en el sentido de que le interesa que los Fondos de Pensiones obtengan buena rentabilidad y se incremente el ahorro individual, debido a que:

- Está en permanente competencia con las demás AFP, ya que la rentabilidad es el atributo más importante y valorado por los afiliados.
- La Ley establece que las AFP deben cumplir con la "Rentabilidad Mínima". Si en un mes la rentabilidad de un fondo es inferior al mínimo legal, que se calcula con el promedio de los fondos del mismo tipo menos un rango de tolerancia, los accionistas de la AFP deben cubrir la diferencia con el patrimonio de la administradora. Lo anterior demuestra que Cuprum debe extremar sus esfuerzos para obtener la mejor rentabilidad para sus afiliados. De lo contrario, puede sufrir altas pérdidas.
- La validación social de las AFP en sí mismas depende del nivel de las pensiones que logre entregar a sus afiliados, las cuales, en gran medida, se deben a las rentabilidades acumuladas. Por ello, Cuprum tiene un gran interés en que dicha rentabilidad sea alta, cumpliendo a la vez con estrictos criterios de gestión de riesgo.

<sup>29</sup> Dólar de 877,12 pesos chilenos, al 31 de diciembre de 2023.



# Sostenibilidad

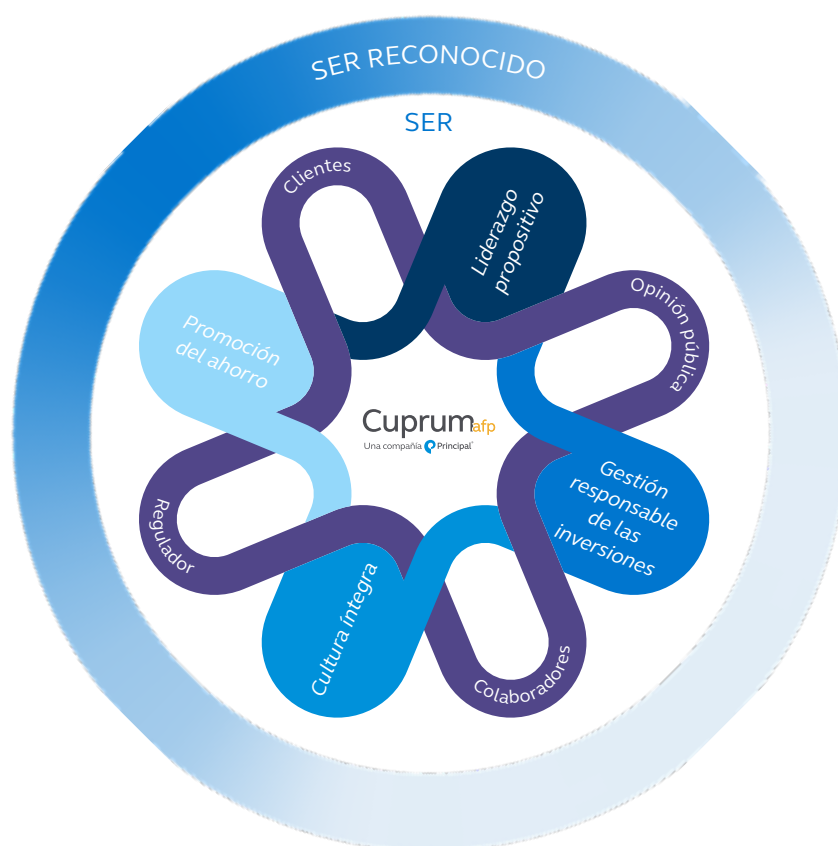


8

## 8.1 Nuestra estrategia de Sostenibilidad

La sostenibilidad es uno de los pilares fundamentales de nuestra estrategia y con ella buscamos año tras año ser mejores líderes dentro de la industria, promoviendo el ahorro e inversión, siendo consecuentes e íntegros en nuestro actuar y en todas las relaciones que tenemos con nuestros grupos de interés e invirtiendo responsablemente para crear un negocio sostenible y que agregue valor.

Nuestra estrategia apunta a trabajar en 4 pilares y con 4 grupos de interés prioritarios:



### 8.1.1 Actualización de estrategia de Sostenibilidad

Reconociendo el contexto cambiante y la necesidad de adaptarse a las nuevas formas de relacionarse, prioridades y necesidades de nuestro entorno, durante el 2023 actualizamos nuestro modelo de sostenibilidad, migrándolo hacia una nueva estrategia de negocio sostenible que incorpora tanto los elementos y

objetivos propios del negocio como su impacto en el medioambiente, las comunidades, nuestros clientes y los diferentes públicos de interés. A partir de esto, para las acciones del 2024 se definió como uno de los principales objetivos la difusión de esta estrategia con los distintos grupos de interés.

## 8.2 Conexión con las comunidades

Nuestro propósito corporativo es fomentar un mundo en donde todas las personas tengan acceso a la seguridad financiera y, por lo mismo, impulsamos día a día nuevas y diversas iniciativas que van más allá de nuestro negocio en sí, aportando y apoyando directamente a la comunidad.

### 8.2.1 Programa "Dejando Huella"

Hace más de seis años comenzamos con nuestro programa corporativo de vinculación social: un espacio donde los colaboradores de la compañía pueden aportar a la comunidad participando en distintas actividades a lo largo del año.

Este programa busca generar sinergias entre los conocimientos e intereses de los colaboradores y las necesidades de las comunidades, por lo que las iniciativas son planificadas y reevaluadas cada año, buscando nuevos grupos y focos de acción donde podamos generar un aporte significativo.

Para llevar a cabo Dejando Huella, trabajamos junto a Fundación Trascender, institución que nos apoya en la definición de las organizaciones sociales con las cuales trabajar y la parrilla de actividades a desarrollar.

#### → Nuestro programa en cifras

Durante todos sus años de funcionamiento, con el programa Dejando Huella hemos podido<sup>30</sup>:

- Donar más de 3.757 horas
- Movilizar a más de 673 voluntarios
- Apoyar a más de 3.307 personas

#### → Principales focos de acción

- **Empleabilidad:** En línea con nuestro compromiso con la inclusión financiera, realizamos distintas actividades con estudiantes de la red de establecimientos educacionales de COMEDUC para acompañarlos y guiarlos en la inserción del mundo laboral. Mentorías vocacionales, preparaciones de entrevistas de trabajo y talleres de habilidades comunicativas son solo algunos ejemplos de las iniciativas que impulsamos año a año.
- **Adultos mayores:** Junto a Fundación Las Rosas, generamos acciones de acompañamiento y apoyo a los adultos mayores de su red de hogares. Durante el 2023 realizamos una campaña interna de regalos de navidad para los adultos mayores del Hogar José María Caro de la Florida, donde se levantaron las preferencias que tenía cada residente para donar un regalo personalizado y ajustado a las necesidades de cada uno.
- **Equidad de Género:** Creemos que un componente clave de la inclusión financiera es la Equidad de Género y, por lo mismo, nuestros colaboradores han sido parte de iniciativas para aportar a la empleabilidad de mujeres. Los talleres para emprendedoras o nuestras mentorías de educación digital son algunos ejemplos de ellas.

<sup>30</sup> Cifras generales que incluyen el programa de voluntariado completo, es decir, como grupo Principal en su totalidad.

## 8.2.2 Apoyo a la comunidad global

El relacionamiento con la comunidad y la vinculación social son parte de nuestro compromiso a nivel global, por lo que también generamos iniciativas en las que colaboradores a lo largo del mundo son convocados a participar.

Para ello –y como parte de Principal– contamos con el apoyo de la Fundación Principal: una organización independiente que busca generar un impacto positivo y fomentar, al igual que nosotros, la inclusión financiera a nivel mundial.

→ Algunas iniciativas globales del 2023 fueron:

- **Plataforma Benevity:** A través de esta plataforma fomentamos la participación de los colaboradores en distintas iniciativas, además es un medio que facilita el realizar donaciones a una gran cantidad de instituciones. Para incentivar las donaciones por parte de los colaboradores, los montos entregados son, en su mayoría, acompañados por una donación realizada por la Fundación Principal, amplificando el impacto de lo entregado.
- **Principal Experience:** Junto al programa Dejando Huella y a colaboradores de EE. UU realizamos una serie de mentorías donde estudiantes de Chile pudieron conectarse con trabajadores de otro país y conocer de cerca la experiencia de trabajar en una empresa internacional.

## 8.3 Asamblea de Afiliados

Tal como año a año se realiza una Junta de Accionistas para dar cuenta de la gestión de la compañía, desde el año 2017 Cuprum ha implementado la Asamblea de Afiliados, instancia anual donde se comparte con los clientes el trabajo realizado en materia de servicio, inversiones y asesoría, además de responder las preguntas de los asistentes, ya sea presenciales o que se conectan vía streaming. La Asamblea de Afiliados es una actividad muy importante para estar más cerca de nuestros afiliados y seguir avanzando así en una comunicación cada vez más fluida, directa y transparente.

En 2023, con el fin de llegar a todo el país e implementando los aprendizajes en cuanto a la digitalización, realizamos la asamblea en un formato virtual interactivo, permitiendo a más de 71.446 personas conectarse a esta instancia. Con esta acción buscamos informar a nuestros afiliados sobre todo lo sucedido en el 2022 en cuanto a la AFP, transparentando nuestras operaciones y procesos, y poniendo especial énfasis en aquellos temas de su interés. La rentabilidad, nuestros canales de atención, los avances en servicio y asesoría y las innovaciones digitales fueron algunas de las temáticas abordadas durante el evento online que reunió más de 650 preguntas en vivo.

## 8.4 Reporte de Afiliados

En línea con lo anterior, así como se reporta anualmente la gestión de la compañía a los accionistas a través del desarrollo de una Memoria Anual, desde el año 2018 preparamos un Reporte de Afiliados dirigido a todos los afiliados de Cuprum, tanto en etapa activa como pensionados.

El documento incluye en un lenguaje sencillo información completa y detallada sobre las inversiones del Fondo de Pensiones y las comisiones cobradas. Adicionalmente, contiene un recuento de las actividades del año para que quienes nos han confiado sus ahorros previsionales, puedan contar con toda la información respecto a las labores que realizamos en forma transparente y completa. Este Reporte es parte de los esfuerzos que como compañía estamos realizando para estar más cerca de nuestros afiliados.

El Reporte de Afiliados 2022 (y los de los años anteriores) está publicado en nuestra página web en el siguiente link <https://www6.cuprum.cl/sostenibilidad/reportes-de-afiliados> y fue difundido a través una campaña en medios digitales como parte de nuestro compromiso con la transparencia.

## 8.5 Comité de Afiliados

Durante 2023 realizamos, con mucho éxito, tres reuniones ampliadas del Comité de Afiliados, retomando esta importante instancia donde podemos conocer de cerca la percepción de nuestros afiliados y pensionados.

El Comité de Afiliados es una instancia única en la industria creada por AFP Cuprum en 2017 para avanzar en materia de información, transparencia y cercanía. Su objetivo es informar sobre las inversiones y rentabilidad de los Fondos de Pensiones. Durante las sesiones del 2023 se revisaron diversos temas, tales como la gestión de inversiones y los resultados de rentabilidad de los Fondos de Pensiones que son propiedad de los afiliados. También se analizaron materias asociadas a la contingencia, como los alcances de la propuesta de pensiones y las discusiones que llevaba la Convención Constitucional en cuanto al derecho a la seguridad social.

Este comité está compuesto por afiliados escogidos al azar, asegurando la participación por género, edad, regiones y de pensionados de nuestra administradora. Durante el 2023 renovamos a los participantes de las reuniones, los cuales fueron seleccionados a través de este proceso aleatorio.



## 8.6 Alianzas

En Cuprum AFP creemos en el valor de colaborar con otras instituciones para impulsar políticas públicas que contribuyan a la sociedad en materias como el bienestar de los chilenos en la etapa de retiro, y el rol de las compañías en el progreso del país. Asimismo, valoramos la relación con distintas organizaciones sociales que nos permiten estar más cerca de la comunidad de la que somos parte, generando valor a través del compromiso directo de nuestros colaboradores, quienes de manera voluntaria participan en actividades para mejorar el futuro financiero y previsional de cientos de personas.

### → Asociación de AFP

Cuprum es miembro de la Asociación de Administradoras de Fondos de Pensiones de Chile, asociación gremial cuyo objetivo es el mejor desempeño, desarrollo y perfeccionamiento de las normas que rigen a las AFPs participando en las políticas públicas que involucran la subsistencia y bienestar de los todos los cotizantes en el sistema de pensiones y jubilados de Chile.

### → CGC UC

Cuprum colabora con el Centro de Gobierno Corporativo de la Universidad Católica para promover políticas públicas que mejoren el gobierno corporativo de las empresas en Chile, aportando desde el rol fiduciario de las Administradoras de Fondos de Pensiones.

### → ICARE

Desde el año 1986, Cuprum es socio de ICARE, institución que tiene como misión la promoción de los principios, valores y conceptos que inspiran el desarrollo de la empresa e iniciativa privada como agente del progreso nacional, sirviendo de punto de encuentro para la reflexión sistemática sobre los desafíos y riesgos que enfrenta la empresa e iniciativa privada.

### → Fundación Trascender

Junto a Fundación Trascender Cuprum desarrolla el programa de vinculación social y voluntariado corporativo. La fundación colabora en el diseño anual del programa, intermediando en la relación con las organizaciones sociales a las que apoyamos, y coordinando a los voluntarios para la realización de las distintas actividades.

### → Fundación Nacional del Comercio para la Educación, Comeduc

Por cuarto año consecutivo, Comeduc fue una de las fundaciones beneficiadas por el programa de vinculación social y voluntariado corporativo de Cuprum. Comeduc es una institución privada sin fines de lucro que administra liceos técnicos, cuyo propósito es mejorar la calidad de vida de jóvenes, principalmente de sectores altamente vulnerables, mediante una formación humana y técnica de calidad.

### → Fundación Las Rosas

Fundación Las Rosas fue nuevamente parte de las organizaciones sociales beneficiadas por el programa de voluntariado corporativo de la compañía. La institución acoge, alimenta y acompaña a personas mayores de bajos ingresos, manteniéndolas integradas a la sociedad en forma digna y activa.



## 8.7 Innovación

La innovación en nuestra organización puede rastrearse hacia el año 2017, cuando comenzamos a implementar los primeros procesos de transformación digital como la conocemos hoy, enfocándonos en entender las necesidades de los clientes y solucionándoles sus problemas mediante canales electrónicos. En 2019 lanzamos nuestra App Cuprum, lo cual nos permitió aprender cómo se generaba la interacción con los clientes por esta vía digital. En 2020 logramos superar varias dificultades vinculadas a las restricciones impuestas por la pandemia de Covid-19 debido al camino que ya teníamos recorrido en la digitalización de nuestros procesos, mientras que durante 2021 comenzamos a incorporar la innovación no sólo como una forma de resolver problemas a corto plazo, sino como una nueva forma de trabajo de todos nuestros equipos, que nos ayuda a construir una nueva mirada sobre nuestro negocio y el futuro de la compañía.

Así durante 2023 continuamos optimizando procesos internos, apoyando a distintos equipos para sistematizar sus procesos de innovación y encontrar soluciones a problemas específicos. Además, ahondamos en los procesos de innovación abierta, adentrándonos en el ecosistema de startups (local y regional) y trabajando con algunas de ellas.

### → Innovación Interna

Como parte de nuestro programa de innovación corporativo, desde el 2021 realizamos un hackathon interno, donde por una semana completa, todos nuestros equipos disponen de 5 días para encontrar y desarrollar prototipos a problemas u oportunidades para mejorar la experiencia de nuestros clientes o mejorar nuestros procesos operativos. El 2023, los focos de trabajo fueron: crecimiento, optimización de negocios y sostenibilidad. Recibimos más de 60 ideas, de 150 colaboradores, las cuales fueron medidas por su impacto, factibilidad e innovación. Se seleccionaron 24 ideas que están en proceso de implementación y esperamos que pronto estén disponibles en para nuestros clientes.

### → Premio Most Innovative Companies

Por tercer año consecutivo, somos la AFP líder en innovación, siendo reconocidos nuevamente con el primer lugar en la categoría AFP, del ranking Most Innovative Companies –el más importante a nivel nacional en esta materia– entregado por MIC Innovation.

## 8.8 Inversiones en tecnología

Durante los últimos años AFP Cuprum ha llevado a cabo inversiones significativas e incrementales en materia tecnológica, tanto de seguridad como en funcionalidades de todas las aplicaciones, con el fin de mejorar sustancialmente y llegar a los más altos estándares disponibles en el mundo. Así, año a año hemos aumentado nuestra inversión en esta materia: solo en 2020 superamos los \$7.900 millones de pesos, mientras que en 2021 esta cifra se elevó a \$13.309 millones de pesos. En 2022 las inversiones fueron por un monto de \$18.242 millones de pesos. En 2023 la inversión asociada a este concepto fue de \$15.701 millones de pesos.

Estas son algunas de las iniciativas llevadas a cabo durante el último tiempo:

### → Venta y asesoría digital

Continuamos desarrollando una moderna y ágil aplicación – Cuprum App– para nuestros clientes, donde reciben asesoría digital y pueden realizar distintas transacciones usando sólo su *smartphone*. Al mismo tiempo, rediseñamos nuestro sitio web, como lo indicamos anteriormente en la sección Servicios.

### → Sistema de Inversiones Aladdin

Completamos la implementación de este sistema de clase mundial en la gestión de inversiones, el que permite monitorear los portafolios, realizar transacciones en forma automatizada y controlada y gestionar el riesgo de las inversiones según los más altos estándares existentes en la actualidad.

### → Estrategia de Datos

Conformamos un equipo especializado en el uso y desarrollo de herramientas digitales para el análisis de datos a gran escala, con el fin de agilizar la disponibilidad de información clave para la toma de decisiones de la compañía.

### → Experiencia para pensionados

Transformamos los procesos asociados a nuestros pensionados y a quienes inician su proceso de pensión, con el fin de generar la mejor experiencia y asesoría en esta etapa de la vida de nuestros afiliados.

*En 2023 invertimos \$15.701 millones de pesos en tecnología.*

### 8.8.1 Ciberseguridad

En Cuprum somos conscientes de que los avances en los procesos de digitalización de todas las organizaciones las exponen a ser víctimas de ataques cibernéticos. Por este motivo nos enfocamos en proteger la seguridad de los datos de nuestros clientes frente a todos los potenciales riesgos vinculados con las brechas digitales, reduciendo la probabilidad de que una amenaza pueda impactarnos. Durante 2023 realizamos diversas actualizaciones de sistemas y equipos, siempre buscando estar a la vanguardia en el uso de las herramientas tecnológicas disponibles.

A su vez, trabajamos en el fortalecimiento de nuestra cultura digital, capacitando a nuestros colaboradores en el uso seguro de la información. Para poder brindar el mejor servicio y contar con la máxima seguridad para nuestros clientes, nos enfocamos en trabajar sobre la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información a lo largo de toda la compañía.

Desde 2021, realizamos análisis y procesos de hacking ético que nos han ayudado a identificar vulnerabilidades en nuestro sitio web y el Call Center, permitiéndonos implementar nuevas medidas para continuar mejorando nuestra ciberseguridad. En 2024 seguiremos aplicando estas herramientas, siguiendo las buenas prácticas, tendencias y novedades del sector para poder disminuir las brechas y prepararnos de la mejor medida ante los nuevos riesgos tecnológicos que puedan surgir.

## 8.9 Canal de denuncias

Cuprum cuenta con un canal de denuncias disponible en su sitio web público y en la intranet de la compañía, permitiendo tanto a sus colaboradores como a cualquier persona externa a la administradora, reportar alguna inquietud respecto de conductas antiéticas, ilegales o irresponsables, ayudando de esta forma a identificar y prevenir estas conductas y preservar uno de los valores fundamentales de su cultura organizacional, la integridad.

Alguna de las preocupaciones o dudas que AFP Cuprum espera recibir por esta vía son:

- **Fraudes**, tales como falsificaciones, robo, malversación de fondos, suplantación de identidad y el uso indebido de bienes o información.
- **Problemas éticos e incumplimientos normativos**, entre los que se encuentra el uso de información privilegiada, faltas a las regulaciones antimonopolios, conflictos de interés e irregularidades en los informes financieros.
- **Soborno y corrupción**, mediante cualquier forma en la que se busque influenciar a una persona, para conseguir un beneficio y/o realizar actos ilegales.

El canal cuenta con altos estándares de confidencialidad para quienes reporten, sin represalias para quienes informen una inquietud de buena fe y permitiendo permanecer en el anonimato.

Se incentiva a los colaboradores a reportar situaciones que representen violaciones al código de conducta empresarial y la Gerencia de Cumplimiento hace difusión permanente tanto del canal de denuncias en línea, como de otras vías de reporte de potenciales faltas e incumplimientos, tales como el reporte directo a los líderes, a la Gerencia de Personas o la Gerencia de Cumplimiento.

Todas las denuncias son analizadas por un equipo de investigación independiente bajo la supervisión de la casa matriz de Principal.

Cuprum dispone también de un exhaustivo proceso para supervisar las prácticas comerciales de nuestros asesores para asegurar que éstas cumplan con las directrices establecidas por la compañía y la Superintendencia de Pensiones. Adicionalmente a la investigación de las eventuales denuncias que se reciban, se han establecido los siguientes mecanismos de control:

### → Contraloría comercial

Proceso en el que se selecciona una muestra de los traspasos de cuentas desde otras administradoras, y mediante un contacto telefónico con los afiliados, se evalúa el cumplimiento de los protocolos de venta y la conformidad con el traspaso realizado. Cualquier anomalía detectada, como una práctica comercial no permitida o el desconocimiento del traspaso por parte del afiliado, es reportada a la Gerencia de Cumplimiento para su correspondiente investigación y la aplicación de sanciones cuando corresponda.

### → Monitoreo

La Gerencia de Cumplimiento, mediante el monitoreo de distintas métricas, evalúa el comportamiento de los asesores de venta, con el propósito de detectar prácticas comerciales prohibidas, solicitando se revise la calidad de las ventas efectuadas por aquellos asesores que presentan indicadores de mayor riesgo, con el consiguiente proceso de investigación y aplicación de sanciones cuando amerite.

Las medidas anteriores son un reflejo de la importancia que le asigna la administradora a las buenas prácticas comerciales y por lo mismo, cuando se detectan situaciones incorrectas se adoptan medidas a la brevedad, con el propósito de evitar que se las acciones prohibidas se repitan en el futuro.



# Gestión del Riesgo



9

El Marco de Gestión de Riesgo –basado en las prácticas de nuestro grupo controlador, Principal, y lo estipulado en la normativa del sistema de pensiones– está fundado en la implementación y alineación de un conjunto de prácticas y actividades formales agrupadas en los siguientes tres ámbitos de aplicación: Gobierno Corporativo, Gestión de Riesgo y Cumplimiento.

## 9.1 Gobierno corporativo

### 9.1.1 Miembros del Directorio

La información del Directorio de la compañía se encuentra detallada en la sección 3.2.

### 9.1.2 Comités con participación del Directorio

- Comité de Riesgo y Auditoría
- Comité de Inversiones y Solución de Conflictos de interés
- Comité de Experiencia y Comunicación con el Afiliado

Para detalles de cada uno, revisar sección 3.2.

### 9.1.3 Estándares de Gobierno Corporativo

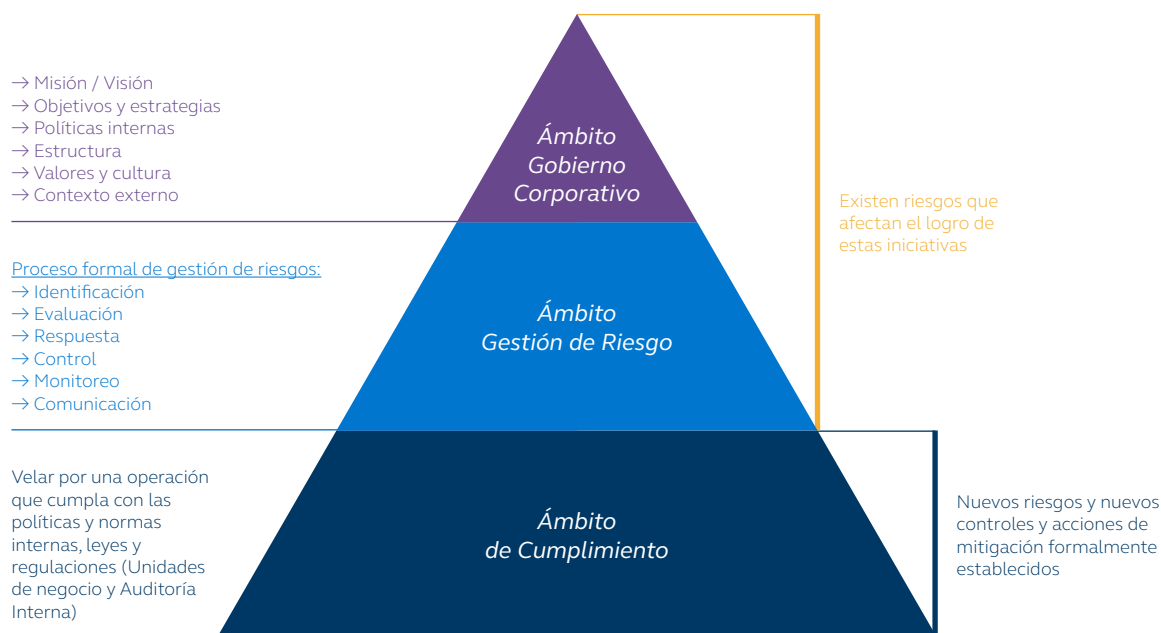
1. Activa participación de la línea directiva en los Comité de Riesgo y Auditoría, Comité de Inversiones y Soluciones de Conflicto de Interés y Comité de Experiencia y Comunicación con el afiliado.
2. Estricta segregación de funciones comerciales, operativas y de control.
3. Auditoría Interna es un área autónoma que reporta al Comité de Riesgo y Auditoría.
4. Cumplimiento de las disposiciones exigidas por la Ley Sarbanes-Oxley (SOX).
5. Declaración trimestral por parte del Gerente General y Gerente de Finanzas, donde certifican que la administradora cuenta con un adecuado proceso y ambiente de control en la emisión de sus informes financieros.
6. Curso y Certificación anual de todo el personal de la administradora, confirmando su entendimiento y adherencia al Código Global de Conducta Empresarial.
7. Curso y Declaración anual del personal clave de AFP Cuprum, respecto de la comprensión de las prohibiciones en materia de soborno y corrupción, dando fe de que a su mejor entender la administradora cumple los requisitos señalados en las leyes anticorrupción y que cualquier inquietud en esta materia ha sido denunciada oportunamente.
8. Declaración anual de conflicto de interés del personal clave de la administradora.
9. La fiscalización de AFP Cuprum está a cargo de la Superintendencia de Pensiones, la cual supervisa que la administradora adopte mecanismos robustos de gestión de riesgos, que le permiten optimizar el control de sus operaciones, minimizar los riesgos potenciales y con ello preservar una sana administración de los fondos que administra.

## 9.1.4 Transparencia

El Directorio de Cuprum posee un rol activo en temas asociados al buen funcionamiento de la administradora, de esta manera conoce y aprueba las políticas corporativas de la compañía, entre las que se destacan:

- Código Global de Conducta Empresarial.
- Manual de Ética y Buenas Prácticas Comerciales.
- Política de Gestión Integral de Riesgos.
- Política de Gestión de Riesgos Financieros.
- Política de Solvencia y Liquidez de la Administradora.
- Política de Administración del Riesgo Estratégico.
- Política de Administración del Riesgo Reputacional.
- Política de Gestión de Riesgo Operacional.
- Política de Divulgación de Información y Transparencia de Información hacia los Afiliados.
- Política de Prevención de Delitos.
- Política de Prevención de Conflictos de Interés.
- Política Contra el Soborno y la Corrupción.
- Política de Cumplimiento.
- Política de Protección de Datos.
- Política de Inversiones y Solución de Conflictos de Interés.
- Política de Seguridad de la Información.
- Política de Seguridad del sitio Cuprum.
- Política de Donaciones.
- Política de Privacidad.
- Política de Privacidad del Sitio Web.
- Política de Relacionamiento con Asociados Comerciales.
- Política de Protección a la Libre Competencia.
- Política de Gestión de Tecnologías de la Información.
- Política de Contratación de Servicios.
- Política Gestión de Continuidad.
- Política de Capacidad de Sitio Web.
- Política de Operaciones habituales.
- Política de Retención de Documentos.
- Política de Cumplimiento Normativo.
- Política de Consultas y Reclamos.
- Manual de Ética y Buenas Prácticas Comerciales.
- Política Antiboicot.
- Política Gestión de Tecnologías de Información.
- Política de Comercialización de ventas.
- Política de Atención de Público.
- Política de Servicios.
- Política de Gestión de Datos.
- Política de Relacionamiento con funcionarios Públicos.
- Política de Riesgo Legal y Normativo.

## 9.2 Gestión de riesgos



Cuprum, entiende que el logro de sus objetivos tiene como pilar fundamental una adecuada gestión de riesgos. Es por ello que, basada en el modelo COSO y siguiendo las prácticas de Principal, tiene implementado un modelo de gestión de riesgos en base a una estructura de tres líneas de defensa, compuesta principalmente por:

### → Áreas de Negocio / Gestor de Riesgos

Correspondiente a la primera línea de defensa, ya que son quienes están en el día a día gestionando los riesgos que podrían afectar el logro de sus procesos y actividades.

### → Función de Riesgos, Cumplimiento y Seguridad de la Información

Corresponden a la segunda línea de defensa, ya que son quienes velan porque los riesgos de Cuprum sean gestionados y cuyo tratamiento sea coherente al modelo de gestión de riesgos definido, asistiendo a todas las unidades de negocio y procesos de la administradora.

### → Función de Auditoría

Corresponde a la tercera línea de defensa, proporciona una visión y seguridad objetiva e independiente y una asesoría confiable respecto del diseño y efectividad de la ejecución de las actividades de gestión de riesgos del negocio, por medio de un enfoque sistémico y disciplinado.

El Directorio tiene la responsabilidad de velar por una adecuada gestión de los riesgos que podrían afectar el logro de los objetivos de la administradora y de los fondos administrados, y es por ello que todas las labores ejecutadas son informadas mensualmente al Directorio por medio del Comité de Riesgo y Auditoría, donde se proporciona a la línea Directiva una visión cercana y preventiva de los riesgos de Cuprum.

Además, el Gerente General de Cuprum posee un rol preponderante en la gestión de riesgo, asumiendo la responsabilidad de asegurar que se cumpla el mandato del Directorio en lo relacionado al desarrollo y mantención de un adecuado proceso de gestión de riesgos.

La Superintendencia de Pensiones, como órgano regulador, supervisa que el modelo de gestión de riesgo sea adecuado y cada rol cumpla con las responsabilidades que le consignan. Anualmente la Superintendencia entrega informe al Directorio de la administradora, a través del cual emite una opinión respecto de la gestión anual realizada.

Cuprum busca integrar la gestión de sus riesgos como parte de la labor de cada colaborador, teniendo como base para esto una gestión responsable, desafiante y simple:

- **Responsable:** Todos los colaboradores deben conocer los riesgos que podrían afectar el logro de sus objetivos y ser responsables de su identificación, evaluación, tratamiento y reporte.
- **Desafiante:** Es misión de todos buscar la mejor forma de gestionar sus propios riesgos y así, anticipar consecuencias futuras.
- **Simple:** Los procesos y las decisiones deben ser claros, fáciles de entender y de adoptar por todos los miembros de la compañía.

Con lo anterior, resulta relevante para el logro de los objetivos de la compañía, contar con una cultura enfocada en la gestión de los riesgos que podrían afectar nuestros objetivos. Es por ello que la compañía cuenta con un plan cultural y comunicacional que busca concientizar a todos los colaboradores en el rol que deben cumplir en el modelo de gestión de riesgos. Este plan incorpora, entre otras cosas, comunicados por medio de los canales de comunicación interna, capacitaciones e inducción para el caso de nuevos colaboradores y cursos en formato e-learning, así como también ejercicios prácticos de gestión de riesgos.

Respecto del alcance del modelo de gestión de riesgos en Cuprum, contamos con la siguiente taxonomía para su clasificación: [Taxonomía de riesgos gestionados en Cuprum](#).

## TAXONOMÍA DE RIESGOS GESTIONADOS EN CUPRUM

Riesgos de Negocio	Correspondiente a los riesgos que se asumen al definir las prácticas y decisiones estratégicas de la compañía, considerando el entorno en el cual se desarrolla el negocio.
Riesgos Operacionales	Correspondiente al riesgo de incurrir en pérdidas directas o indirectas, como consecuencia de deficiencias o fallos en los procesos internos, las personas, los sistemas o debido a circunstancias externas.
Riesgos Financieros	Relacionado con la incertidumbre respecto al rendimiento de una inversión o cartera de inversiones ocasionada por cambios en las condiciones de mercado, liquidez y/o crediticias donde operan.
Riesgos Producto / Precio	Es el riesgo de incurrir en pérdidas o déficit derivado de malas estimaciones de fijación de precios tanto para los productos nuevos y existentes.



Dentro de la taxonomía de riesgo operacional, Cuprum le ha otorgado un mayor enfoque a los Riesgos de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, considerando que la información es un activo de alto valor y debe ser gestionado para asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad en las actividades del negocio. En este sentido, los roles del equipo de riesgos y del Oficial de Seguridad de la Información son preponderantes para el desarrollo, mantenimiento, implementación, operación y escalamiento de la aplicación de las políticas y procedimientos que aseguren una adecuada gestión de este riesgo.

La gestión de estos riesgos es un proceso continuo, que debe ser implementado por todo el personal de Cuprum, diseñado para identificar, evaluar, responder, monitorear y reportar los riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos de Cuprum y de los fondos que administra. El proceso de identificación o detección de los riesgos consiste en el proceso tendiente a identificar y analizar riesgos existentes, nuevos, potenciales, emergentes y cambiantes cuya materialización podría afectar el logro de los objetivos de la compañía, por lo que una correcta identificación de los riesgos exige que se conozca y entienda la estrategia y los objetivos de la compañía. Es relevante tener en consideración aquellos factores de riesgos internos y externos relacionados con el modelo de negocio de Cuprum.

Adicionalmente, es relevante mencionar que, complementario al modelo estandarizado para la gestión de los riesgos, para aquellos riesgos asociados a la continuidad operacional de la compañía existen un plan específico de continuidad (BCP-DRP) que se aplica frente a eventos que potencialmente puedan afectar la ejecución de las operaciones. Dicho plan de continuidad tiene definido un gobierno e instancias de activación y evaluación.

## 9.3 Ámbito de Cumplimiento

El ámbito de Cumplimiento dentro del Marco de Gestión de Riesgos de AFP Cuprum está concebido como un conjunto de actividades y roles para el aseguramiento de los controles o acciones de mitigación clave, las políticas y procedimientos internos, leyes y regulaciones.

Monitorear el cumplimiento de las políticas y procedimientos asociados a la gestión de riesgo es responsabilidad tanto de las áreas que ejercen la Función de segunda línea de defensa como de los gestores del riesgo, es decir, las áreas de negocio que conforman la primera línea.

Verificar el adecuado cumplimiento de las políticas y procedimientos asociados a la gestión de riesgos es responsabilidad de la tercera línea de defensa.

Revisar el cumplimiento de las políticas y procedimientos y controlar que cada gestor del riesgo esté cumpliendo con sus responsabilidades en materia de gestión de riesgo es responsabilidad de los distintos comités de directores, siendo relevante para poder ejercer esta función los diferentes reportes, hallazgos y recomendaciones que reciben de las áreas que forman el modelo de las tres líneas de defensa.



*Contamos con un plan cultural y comunicacional que busca concientizar a todos los colaboradores en el rol que deben cumplir en el modelo de gestión de riesgos.*

## 9.4 Ética y prevención de delitos

*En 2023 no se recibieron denuncias que involucren a AFP Cuprum en alguno de los delitos identificados en la Ley N°20.393, ni respecto de potenciales Conflictos de Interés o actos de Corrupción en los que estuvieran involucrados sus colaboradores.*

El compromiso con la ética e integridad y el cumplimiento de las leyes se encuentra plasmado en el Código Global de Conducta Empresarial, que es la base para el comportamiento ético en toda nuestra compañía y en el que se explica cómo hacemos realidad nuestros valores centrales a través de los siguientes lineamientos:

- **Acatar el código.** Todo los directores y colaboradores, independiente de su función, cargo o ubicación, deben acatar el Código Global de Conducta Empresarial.
- **Cumplir con las leyes.** Nuestro compromiso es hacer negocios conforme a la leyes y regulaciones aplicables.
- **Actuar con integridad y los estándares éticos más altos.** La integridad no es negociable y guía todo lo que hacemos.
- **Entender y manejar los riesgos relacionados al negocio de la compañía.** Estamos expuestos a una amplia variedad de riesgos, por lo que debemos analizar nuestras decisiones y sus posibles resultados, teniendo en cuenta el equilibrio al momento de tomar decisiones.
- **Denunciar.** Es fundamental denunciar todas las actividades que puedan ser contrarias a nuestros valores. Una denuncia a tiempo nos permite evitar o mitigar un daño a nuestra compañía y cualquiera de nuestras partes interesadas.

Anualmente, todos los colaboradores deben completar una capacitación en la plataforma e-learning referente al Código. En cada versión se destacan algunos valores fundamentales, se refuerzan las guías de comportamiento esperado, y se requiere a todos los colaboradores adherir una declaración con los siguientes compromisos:

- Saben dónde encontrar información del código, lo entienden y aceptan cumplirlo.
- Se mantendrán actualizados y cumplirán las políticas y estándares de la compañía y de su área de negocio.
- Entienden las consecuencias de no cumplir con el código, pudiendo resultar en una acción disciplinaria e incluso el término de la relación contractual con la compañía.
- Denunciarán en forma oportuna, cualquier actividad antiética, ilegal o fraudulenta que observen o de las que tengan sospechas.

Junto con el Código, la compañía ha implementado políticas y programas que permiten llevar a la práctica nuestros ideales y garantizar una cultura organizacional con altos estándares éticos, entre las que destacan:

### → Modelo de Prevención de Delitos

AFP Cuprum cuenta con un Modelo de Prevención de Delitos compuesto de un conjunto de políticas, procedimientos, y actividades de control diseñadas para prevenir, evitar y detectar situaciones en las que la administradora podría estar expuesta a los riesgos de comisión de los delitos señalados en la Ley N°20.393, y sus modificaciones posteriores, que establece la Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas.

Los principios y herramientas del Modelo están establecidos en la Política de Prevención de Delitos y el Manual asociado, los que son revisados y actualizados periódicamente y aprobados por el Directorio.

Anualmente, todos los colaboradores deben realizar un curso en la plataforma e-learning, que les enseña a identificar los delitos que el Modelo quiere prevenir y el rol que cada uno debe desempeñar para evitar la ocurrencia de ellos.

La empresa externa BH Compliance ha certificado desde el año 2015 que Cuprum cuenta con un modelo de prevención de delitos implementado, que posee en todos sus aspectos significativos los requisitos establecidos en la Ley 20.393, y posteriormente ha revisado en forma periódica que la AFP siga cumpliendo con los elementos requeridos, lo que permitió a la administradora obtener una recertificación del modelo en junio de 2023 por 2 años, abarcando los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho, receptación, soborno entre particulares, administración desleal, negociación incompatible y apropiación indebida.

Por otra parte, durante el año 2023 se promulgó la Ley de Delitos Económicos (Ley N°21.595), que incorporó nuevos delitos en el ámbito de la Ley 20.393, por lo que Cuprum se encuentra identificando los potenciales riesgos y los mitigadores que se requerirán para que el modelo permita la prevención de los nuevos delitos.

### → Sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo

La compañía cuenta con un sistema para la prevención, identificación y reporte de los delitos señalados en la Ley N°19.913, que establece distintas obligaciones para la prevención del lavado de activos y el financiamiento del terrorismo. El sistema incorpora los requerimientos establecidos en las Circulares emitidas por la Unidad de Análisis Financiero (UAF) y las instrucciones en materia de prevención lavado de activos, financiamiento del terrorismo y financiamiento de armas de destrucción masiva establecidos por la Superintendencia de Pensiones.

A través de este sistema, la administradora mantiene procedimientos para llevar a cabo una debida diligencia del conocimiento de sus clientes, monitorear su

comportamiento, identificar operaciones inusuales, identificar y analizar a los clientes categorizados como Personas Expuestas Políticamente (PEP), mantener los registros requeridos, informar transacciones en efectivo y sospechosas a la Unidad de Análisis Financiero, entre otros.

Los lineamientos y la forma en que opera este sistema están establecidos en la Política de Prevención de Delitos y el Manual asociado, mencionados en el punto anterior, e igualmente, se requiere a todos los colaboradores completar anualmente un curso en la plataforma e-learning, que les enseña a identificar las transacciones inusuales que podrían estar relacionadas con el lavado de activos, la receptación, el financiamiento del terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masivas, así como el rol de cada uno en la identificación de estas transacciones y en el debido conocimiento del cliente.

### → Política Contra el Soborno y la Corrupción

Esta política refuerza los principios que rigen nuestra conducta contraria al soborno y corrupción y que en particular nos permiten cumplir con las leyes anticorrupción tales como, la Foreign Corrupt Practices Act (FCPA) de Estados Unidos, la Bribery Act del Reino Unido, los artículos 248 al 251 ter del Código Penal chileno y la Ley N°20.393, que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas.

En ella la administradora expresa claramente que el soborno y la corrupción no están permitidos en ninguna circunstancia y que está prohibido influenciar a otros mediante el pago o aceptación de sobornos o comisiones ilegales, ni de cualquier otra manera que se considere ilegal, no ética o que perjudique la reputación de honestidad e integridad de AFP Cuprum.

Señala además lo que se espera de los colaboradores y representantes de la compañía, en cuanto a rechazar cualquier ofrecimiento de soborno y la obligación de reporte inmediatamente al área de Cumplimiento de la compañía.

Desde al año 2021 la compañía ha reforzado las capacitaciones en esta materia con cursos semi presenciales y por la plataforma de capacitación e-learning de la compañía. En el año 2023 se solicitó a todos los colaboradores completar una nueva versión del curso en versión e-learning, el que está dentro de los cursos obligatorios anuales para toda la compañía.

Adicionalmente, los colaboradores que tienen mayor exposición a este riesgo deben realizar una certificación anual en la que declaran que, conocen la política Contra el Soborno y la Corrupción y que, dentro de su ámbito de responsabilidad, se ha cumplido con las leyes contra el Soborno y la Corrupción, dándoles además el espacio para que informen de cualquier preocupación que puedan tener en esa materia.

### → Política de Prevención de Conflicto de Interés

A través de esta política, Cuprum entrega los lineamientos para identificar, prevenir y gestionar, los conflictos y potenciales o aparentes conflictos entre los intereses personales de los colaboradores y los intereses de la administradora, en forma complementaria a lo establecidos en la Política de Inversiones y Solución de Conflicto de Interés de los Fondos de Pensiones administrados por AFP Cuprum.

La política establece los principios de conducta que deben primar para que los colaboradores siempre actúen en resguardo de los intereses de la administradora, evitando las situaciones que impliquen o incluso tengan la simple apariencia de un conflicto, entre sus intereses personales y los de Cuprum, proporcionando una guía con directrices para identificar y manejar situaciones, e identificando prohibiciones en ciertas circunstancias.

Durante el año 2023 se solicitó a todos los colaboradores completar un curso de Prevención de Conflicto de Interés en la plataforma e-learning de la compañía, actividad de periodicidad anual.

Con la misma periodicidad, se identifica a colaboradores que tienen un rol y atribuciones de representación en nombre de la administradora y se les solicita completar un Cuestionario para identificar y reportar cualquier potencial conflicto de interés que se identifique, ya sea en forma directa o a través de sus familiares o sociedades.

### → Canal de Denuncias.

Cuprum cuenta con un canal de denuncias disponible en su sitio web público y en la intranet de la compañía, permitiendo tanto a sus colaboradores como a cualquier persona externa a la administradora, reportar alguna inquietud respecto de conductas antiéticas, ilegales o irresponsables, ayudando de esta forma a identificar y prevenir estas conductas y preservar uno de los valores fundamentales de su cultura organizacional, la integridad.

Alguna de las preocupaciones o dudas que AFP Cuprum espera recibir por esta vía son:

- Fraudes, tales como falsificaciones, robo, malversación de fondos, suplantación de identidad y el uso indebido de bienes o información.
- Problemas éticos e incumplimientos normativos, entre los que se encuentra el uso de información privilegiada, faltas a las regulaciones antimonopolio, potenciales conflictos de interés e irregularidades en los informes financieros.
- Denuncias de prácticas de sobornos y corrupción realizadas mediante cualquier forma, en la que se busque influenciar a una persona para conseguir un beneficio y/o realizar actos ilegales.

El canal cuenta con altos estándares de confidencialidad para quienes reporten, sin represalias para los colaboradores que informen una inquietud de buena fe y permitiendo permanecer en el anonimato.

Se incentiva a los colaboradores a reportar situaciones que representen violaciones al Código de Conducta Empresarial y la Gerencia de Cumplimiento hace difusión permanente, tanto del canal de denuncias en línea, como de otras alternativas para informar, tales como el reporte directo a los líderes, a la Gerencia de Personas o la Gerencia de Cumplimiento.

Todas las denuncias son analizadas por un equipo de investigación independiente bajo la supervisión de la casa matriz de Principal.

## 9.5 Competencia desleal

Cuprum prohíbe todo acto que atente contra la Libre Competencia y se espera que todos sus colaboradores cumplan íntegramente las normas de defensa de libre competencia, en cualquier circunstancia y sin ninguna excepción.

De esta manera, y con el objeto de promover una cultura de protección de la libre competencia permanente, la administradora cuenta con una Política y un Manual de Protección a la Libre Competencia que contienen los lineamientos que aseguren el estricto respeto y cumplimiento de la normativa de libre competencia, permitiendo a los colaboradores estar familiarizados con dicha normativa, reconocer las posibles situaciones en las que puedan surgir problemas de competencia y buscar orientación según sea necesario.

Durante el año 2023 la compañía no recibió reclamaciones en esta materia y no ocurrieron acciones jurídicas relacionadas a la libre competencia.

## 9.6 Marketing responsable

Cuprum sigue distintos procedimientos y protocolos para la creación de campañas que exige la previa validación tanto del contenido como de los datos por parte de distintas aristas de la compañía, esto para mitigar la mayoría de los errores y entregarte la información más fidedigna posible. Es por esto, que cada comunicación pasa por un riguroso proceso de validación antes de ser liberada al público.

De manera mensual, se informa al Directorio cuáles fueron las distintas comunicaciones que se han enviado a los afiliados junto con indicadores para determinar cuál fue su rendimiento e impacto en las personas. Para ser transparentes con lo que se comunica, cualquier tipo de comunicación enviada es informada a la Superintendencia de Pensiones, explicando el detalle y evidencia de lo que es comunicado.

Por último, estamos siempre en constante monitoreo de las respuestas que recibimos de los clientes a nuestros correos para verificar si es fácil de entender la información que se está compartiendo y aprender, según sus reacciones, para encontrar puntos de mejora que podríamos aplicar en futuros proyectos.

Cuprum<sub>afp</sub>  
Una compañía  Principal®