
Reporte Anual de Afiliados

AFP Cuprum

Contenidos

1

Carta del Gerente General

página 04

2

Cuprum en una mirada

2.1 Cuprum en cifras

2.2 Fondos de Pensiones en cifras

2.3 Logros del año 2021

página 08

3

Quiénes somos

3.1 Nuestro equipo

3.2 Gobierno corporativo

3.3 Misión y valores

3.4 Grupo controlador

página 19

4

Qué le entregamos a nuestros afiliados:

Administración de los Fondos de Pensión

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 Representación de los afiliados en Juntas de Accionistas, tenedores de bonos y aportantes de fondos de inversión

4.7 Gestión responsable de las inversiones

página 36

5

Qué le entregamos a nuestros afiliados:

Protección de sus Ahorros, Servicio y Asesoría

5.1 Protección de sus ahorros

5.2 Servicio

5.3 Asesoría integral

5.4 Recaudación y cobranza

5.5 Pagos de beneficios

página 50

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

página 59

7

Rentabilidad del Encaje

Alineación de intereses

página 65

8

Sostenibilidad

8.1 Asamblea de afiliados

8.2 Inversión en tecnología

8.3 Mejoras al Sistema de Pensiones

8.4 Alianzas

8.5 Canal de denuncias

8.6 Dejando Huella

página 67

9

Gestión del Riesgo

9.1 Gobierno corporativo

9.2 Proceso gestión de riesgos

9.3 Cumplimiento

9.4 Anticorrupción

9.5 Competencia desleal

página 73



Carta del Gerente General

1

Cuprum^{iafp}
Una compañía  Principal[®]

Estimados afiliados,

Hoy somos testigos de cómo el país vive un momento decisivo. Mientras se está trazando la hoja de ruta que, de ser validada por la ciudadanía, guiará nuestras leyes y normativas para los próximos años, el gobierno que asumió recientemente destina sus esfuerzos a cumplir con su agenda política, impulsando negociaciones y alianzas y anunciando paquetes de medidas para diversos temas. Todo este movimiento puede sintetizarse en una sola frase: el futuro de Chile se está decidiendo en este mismo momento, incluido también el del Sistema de Pensiones.

En esta época de incertidumbres, no se debe perder el norte: el foco deben ser las personas, y sus anhelos, prioridades y preocupaciones deben ser escuchadas. Pero, lamentablemente, esa no siempre ha sido la tónica.

En nuestro caso, por ejemplo, hemos observado cómo la discusión del sistema previsional se ha tomado la agenda con aun mayor fuerza durante el último tiempo. Esto podría -y debería- traducirse en la oportunidad de mejorar efectivamente las pensiones de las personas. Es por esto que, como AFP, hemos apoyado el debate y hemos aportado a él con acciones y propuestas concretas. Y, si bien hemos celebrado los cambios que se hacen cargo de la realidad nacional y que permiten generar un sistema perdurable en el tiempo, somos conscientes de que aún hay mucho por hacer. Por lo mismo, hemos insistido en otros importantes temas, como la necesidad de abordar la problemática de las lagunas previsionales o de discutir sobre la edad de jubilación, sin mayor éxito hasta el momento.

Porque lo más importante deben ser las personas. Y estas ya han hablado fuerte y claro sobre lo que quieren para el sistema previsional: mantener la propiedad de sus fondos, que sean heredables a sus familias y poder elegir quién los administra. Estos son los tres principios que se han relevado en diversas encuestas y estudios de opinión pública y los que, en algunas ocasiones, se han relativizado o, incluso, ignorado.

Sin ir más lejos, el reciente estudio que realizó Critería¹ para Cuprum, señaló que el 83% de los chilenos quiere que el derecho a propiedad sobre sus fondos sea consagrado en la Constitución, mientras que un 57% aspira a que se prohíba explícitamente en ella la estatización o nacionalización de los fondos previsionales. Asimismo, solo un 2% de la población adhiere a la idea de que sus ahorros vayan en su totalidad a un fondo colectivo o de reparto y, por el contrario, el 95% prefiere que la mitad o más de sus futuras cotizaciones vaya a su cuenta individual. A pesar de estas opiniones mayoritarias, observamos cómo la Convención Constitucional ha optado por rechazar los incisos que apuntaban en esta línea y dejar un articulado que no hace ninguna mención explícita a estas preferencias en el borrador de la Constitución. Así, si analizamos el artículo de Seguridad Social a la luz de los anhelos que las personas han manifestado, podemos ver que el texto no resguarda ninguno de ellos.

En este contexto, es importante insistir en un punto que ya hemos mencionado en reiteradas ocasiones: no será sostenible que se construya un nuevo Sistema de Pensiones a espaldas de lo que quiere la ciudadanía. El debate técnico debe considerar elementos del sentir ciudadano, sin por ello caer en populismos ni poner en riesgo la sostenibilidad, seguridad y eficiencia de los sistemas. Este equilibrio es necesario en cualquier reforma que se proponga para el futuro del sistema.

Es por esto que los diálogos sociales que lleva a cabo el gobierno nos parecen una buena señal. La colaboración es el camino para lograr grandes avances y solo escuchando a todos los actores involucrados se podrá encontrar la fórmula que estructure un nuevo sistema previsional que, efectivamente, se haga cargo de la realidad nacional. La expectativa de vida ha cambiado, el mercado laboral se ha modificado y los estándares de lo que se entiende por una vejez digna han aumentado. Todos esos son elementos que deben tomarse en cuenta a la hora de reformar el sistema.

¹ Encuesta "Opiniones y actitudes respecto al sistema previsional" de Critería, encargada por AFP Cuprum en abril 2022.

Creemos que como AFP tenemos el legítimo derecho a participar en este debate. No solo por nuestro compromiso con nuestros afiliados de defender sus intereses, sino que también por la experiencia y conocimiento técnico que hemos desarrollado durante estos años. Tenemos la convicción de que una de las razones que impulsó el mayor bienestar de las últimas décadas fue la alianza público-privada que ha sostenido diversos modelos y estructuras. No solo en cuanto a materia previsional, sino que también en políticas públicas relacionadas a otros ámbitos, multiplicando los beneficios para una gran cantidad de personas.

El foco de cualquier medida debe estar en mejorar las pensiones de manera relevante y perdurable en el largo plazo y nosotros, como AFP Cuprum, vamos a promover y defender que esos cambios se hagan sobre pilares sólidos que nos permitan mantener en pie un sistema y un futuro sostenible para las personas.

Más allá del debate previsional: Un año desafiante, pero también de importantes logros

Toda esta discusión sobre el futuro del Sistema de Pensiones se está dando en un contexto cambiante, que va más allá de estas definiciones en sí. El último tiempo nos ha impulsado a adoptar la transformación como una nueva constante y la flexibilidad y capacidad de adaptación como dos elementos claves para transitar en el escenario actual. Así, el 2021 fue un año repleto de desafíos, pero que también nos brindó la posibilidad de acelerar ciertos procesos y proyectos. Y es que el 2021 fue, al igual que el 2020, un periodo de incertidumbre. Con una pandemia aun presente y gran parte de los meses todavía con restricciones y anuncios, observamos que algunas supuestas "soluciones transitorias" se consolidaron como la nueva forma de relacionarse para vivir en este mundo de permanente cambio. Y todo esto hizo que el modelo híbrido y lo *phygital*, que permite combinar la agilidad y accesibilidad de lo digital y la cercanía y contacto de lo presencial, sean ahora parte de nuestra cotidianidad.

Con mucho orgullo podemos decir que en Cuprum ya teníamos un gran camino avanzado en esta línea: hace algunos años habíamos tomado la decisión de integrar los temas digitales a nuestra estrategia de compañía. Esto es lo que nos permitió responder de forma rápida, ágil y efectiva a este modelo, logrando que nuestra propuesta de valor se mantenga intacta durante todo este periodo y entregando esa experiencia personalizada que tanto nos caracteriza. Sabemos que la conexión y cercanía no pueden transarse por la rapidez y, por lo mismo, nuestro compromiso es seguir innovando como lo hemos hecho hasta ahora, resguardando ese contacto directo tan necesario para entender y acompañar a las personas en todos sus procesos con la AFP. Nuestro objetivo es crecer de la mano de nuestros afiliados y, año tras año, trabajamos para que ustedes puedan tener la mejor pensión posible. Ese es nuestro principal foco y continuará siéndolo.

En materia de inversiones, todo el escenario político, económico y social, tuvo un fuerte impacto en la rentabilidad de los multifondos. En el caso de los multifondos A y B, la rentabilidad real acumulada en 2021 fue positiva y superó el valor que se había previsto en un comienzo, mientras que en los multifondos C, D y E vimos una rentabilidad real acumulada negativa. Entre las explicaciones, podemos encontrar que el 2021 fue un año de recuperación, en el que la actividad a nivel global y los distintos mercados tuvieron que reponerse lentamente del duro periodo tras el inicio de la pandemia. Además, el mercado local obtuvo un pobre desempeño en relación al internacional, debido a factores internos de nuestro país más que a impactos externos. Por ejemplo, llegamos a una elevada inflación, la cual alcanzó un 7,2% en el año, y tuvimos tasas de interés al alza, las que se vieron fuertemente afectadas por la incertidumbre en el mercado de bonos nacionales (principalmente por los retiros de ahorros desde las AFP).

Todo esto impactó la rentabilidad de los fondos de pensiones, lo que explica por qué los fondos más riesgosos y con mayor exposición a mercados internacionales (Fondos A y B) obtuvieron rentabilidades reales positivas, mientras que los fondos más conservadores y con mayor ponderación en activos locales (Fondos C, D y E), obtuvieron rentabilidades reales negativas. De todas formas, es importante mencionar que la rentabilidad se va componiendo en el tiempo, ya que va multiplicando año a año el capital aportado. Por lo tanto, mientras más largo sea el período, mayor será su ganancia.

A pesar de los desafíos mencionados anteriormente, nos enorgullece poder contarles que obtuvimos el primer lugar en rentabilidad a 12 meses en 2021, considerando el ranking promedio. Así, en un año de alta incertidumbre, lideramos en la rentabilidad del Sistema de Pensiones y fuimos primeros en tres de los multifondos (A, D y E), mientras que en los fondos B y C obtuvimos el segundo y tercer lugar, respectivamente. Este es un reflejo de nuestras distintas iniciativas para posicionarnos como líderes del sector, acorde con nuestra misión de ofrecer a nuestros clientes la mejor rentabilidad posible.

Todo esto se suma también a otros logros que nos llenan de orgullo, como los resultados positivos que hemos obtenido en diversos estudios de percepción y satisfacción; los reconocimientos por parte de Procalidad por ser una de las marcas mejor evaluadas por nuestros clientes y Most Innovative Companies por ser la AFP más innovadora del año; la reactivación de nuestro voluntariado corporativo y las nuevas funcionalidades y herramientas que hemos incorporado en nuestro sitio web y Cuprum App. Los detalles de todas estas iniciativas y premios los encontrarán en las páginas de este Reporte de Afiliados, materializando nuestro compromiso con la transparencia y la entrega de información útil de forma simple, clara y concisa.

Como dije anteriormente, estas cifras e iniciativas nos llenan de orgullo. Por eso, me gustaría aprovechar este momento para agradecer a todos los equipos involucrados en cada una de ellas. Gracias por su compromiso con nosotros y por el gran trabajo realizado en las distintas áreas que componen nuestra AFP. Seguiremos trabajando para estar más cerca de nuestros afiliados y para ayudarlos a alcanzar la mejor pensión posible.

Un saludo afectuoso,

Martín Mujica Ossandón
Gerente General AFP Cuprum



Cuprum en
una mirada

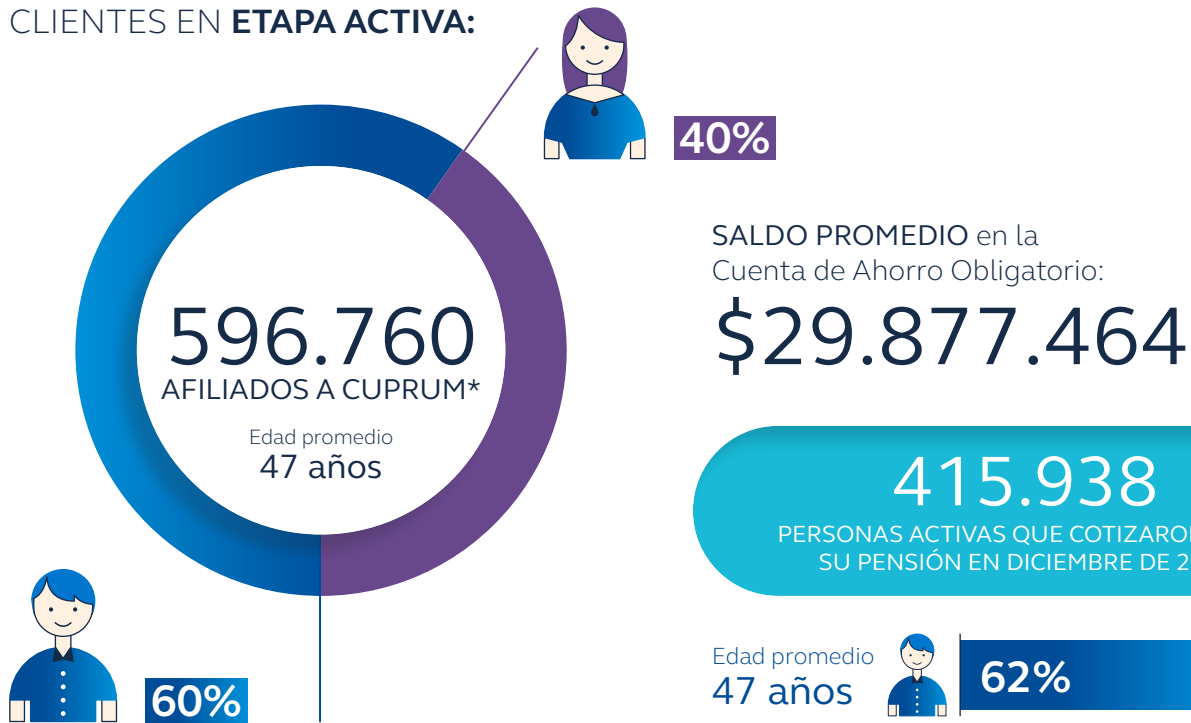
2

Cuprum^{iafp}
Una compañía  Principal[®]

2.1

Cuprum en cifras

CLIENTES EN ETAPA ACTIVA:

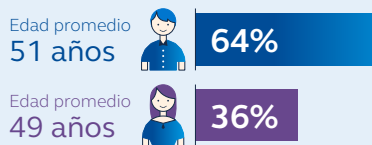


* Cifra que incluye a quienes se han retirado temporal o permanentemente de la fuerza de trabajo.

CLIENTES CON APV:

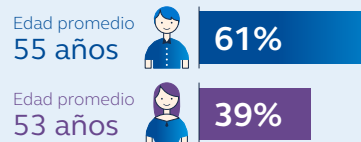
203.817

Incluyendo 20.987 clientes con Depósitos Convenidos



CLIENTES CON CUENTA 2:

202.358



\$4.650.619

Saldo promedio en la
Cuenta de Ahorro Periódico Voluntario

\$4.324.269

Saldo promedio en la
Cuenta 2

CLIENTES EN ETAPA PASIVA:

72.543²

Edad promedio
69 años



55%

Edad promedio
68 años



45%

PAGOS DE PENSIONES
realizados durante el 2021
según tipo de trámite:

5.403 por Invalidez

2.063 por Pensión Adicional

14 por Pensión Adicional Bono Exonerado

29 por Pensión Adicional Bono Exonerado Adicional

127 por Pensión Anticipada Enfermo Terminal

2.448 por Reevaluación Invalidez

11.077 por Sobrevivencia

6.218 por Vejez Anticipada

46.079 por Vejez Normal

TOTAL GENERAL: 73.458

382.711.690

millones de pesos PAGADOS EN
PENSIONES durante el período
enero - diciembre 2021

PAGOS DE PENSIONES
realizados durante el 2021
según tipo de modalidad:

1 por Pensión Adicional con Saldo

134 por Pensión Cubierta por Seguro

1.243 por Pensión Transitoria Invalidez

252 por Pensión Transitoria Invalidez Acreditable

127 por Renta Temporal Enfermedad Terminal

442 por Renta Vitalicia con Retiro Programado

6.052 por Renta Vitalicia Diferida

1 por Renta Vitalicia Inmediata

24 por Renta Vitalicia Inmediata con Retiro Programado sin Endoso

59.392 por Retiro Programado Normal

2.273 por Retiro Programado Preliminar

683 por Retiro Programado Retroactivo

4.534 por Retiro Programado sin Endoso

TOTAL GENERAL: 75.158³

² Considerar que las diferencias que se presentan entre la cantidad de pensionados y la totalidad de pagos recibidos, ya sea por tipo de modalidad o por tipo de trámite, es porque existen pensionados que reciben más de una pensión. Por ejemplo, pueden recibir pensión de sobrevivencia como beneficiario de un afiliado fallecido y recibir una pensión de invalidez como causante.

³ Considerar que los tipos de modalidad son subconjuntos de los tipos de trámites y por eso los primeros son mayores en cantidad. Por ejemplo, una vejez normal puede haber tenido un pago por retiro programado normal y otro por retiro programado preliminar.

Nº de clientes que realizan Ahorro Periódico Voluntario, promedio de Aportes Periódicos al Año y monto promedio de los Aportes Periódicos:

	APV	CAV
Aportes (Nº)	66.901	35.099
Aporte Promedio Anual (Nº)	10,6	10,5
Aporte Promedio (CLP)	\$219.525	\$62.368

COMISIONES COBRADAS por el servicio de Administración de Fondos y otorgamiento de Beneficios:

1,44%

de la renta imponible para Cuenta de Capitalización Individual Obligatoria.

1,25%

de pensión de Retiros Programados y Rentas Temporales.

0,6%

anual de saldo administrado de APV y Depósitos Convenidos.

0,95%

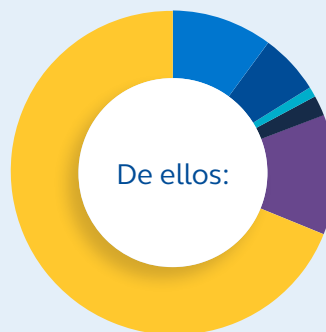
anual (IVA inc.) de saldo administrado Cuenta 2.

Durante el año 2021 cobramos en comisiones un total de

\$134.959
MILLONES DE PESOS



14.222
afiliados de Cuprum
**REALIZARON EL TRÁMITE DE
PENSIÓN** durante 2021



9.773

Retiro Programado

1.346

Renta Vitalicia Inmediata

950

Renta Temporal (o Renta Vitalicia Diferida)

111

Retiro Programado con Renta Vitalicia Inmediata

333

Pensión Transitoria de Invalidez

1.709

Retiro Programado Preliminar

ADICIONALMENTE:

2.023

clientes aún no han seleccionado la modalidad de pensión

1.078

clientes tienen pagos provisorios por invalidez

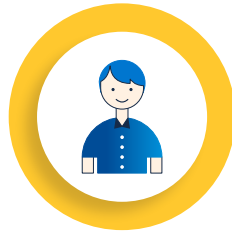
1.473

clientes se encuentran en trámite de pensión por invalidez o reevaluación



1.573

personas recibieron **EXCEDENTES DE LIBRE DISPOSICIÓN** por \$35.995 millones de pesos.



1.518

PERSONAS RECIBIERON HERENCIAS a partir de los ahorros acumulados por 759 afiliados de Cuprum fallecidos. En total se distribuyeron de \$33.461 millones de pesos, con un monto promedio de \$45 millones con cargo a cada causante.



487

PERSONAS RECIBIERON PENSIONES ANTICIPADAS a causa de una enfermedad terminal por un total de \$1.033 millones de pesos.



498.744

PERSONAS RECIBIERON EL TERCER RETIRO DE FONDOS PREVISIONALES por un total de \$1.491 mil millones de pesos.

Los siguientes **BENEFICIOS ESTATALES** fueron gestionados y pagados por Cuprum durante 2021:



186.854

pagos de Aporte Previsional Solidario (APS)



2.412

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



365

subsidio de Trabajador Joven



298

cuotas mortuorias APS



11.480

pagos de Garantía Estatal



3.692

recaudación de Bono por Hijo Nacido Vivo



306.057

bonificaciones de salud



48.685

Bono Laboral



12.397

pagos de Asignación Familiar a los pensionados



26.037

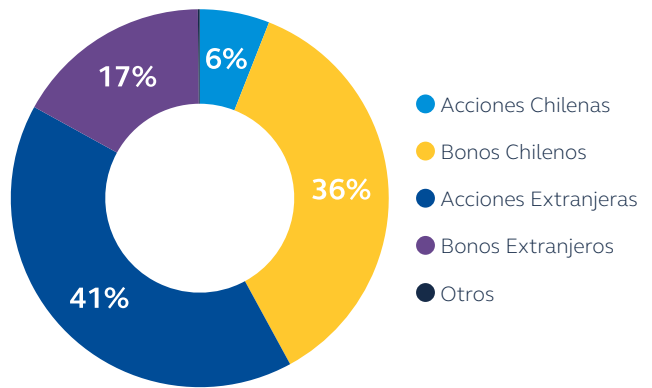
abonos de cargo fiscal

2.2

Fondos de Pensiones en cifras

Al 31 de diciembre de 2021 los fondos de pensiones administrados por Cuprum alcanzaron **\$28.540.350 millones de pesos** (equivalentes a \$33.567 millones de dólares⁴), posicionándonos en el 4to lugar en monto administrado entre las 7 AFPs existentes en el país. El 42% de los fondos de pensiones se encuentra invertido en Chile, principalmente en bonos, y el 58% restante está invertido en el exterior, mayoritariamente en acciones de empresas extranjeras.

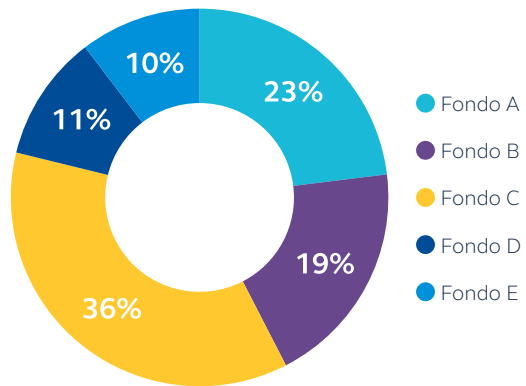
Fondo de Pensiones según clase de activo:



Los fondos de pensiones se distribuyen en 5 multifondos, que se diferencian según la proporción en la que invierten en instrumentos de renta fija y variable. Cada fondo tiene inversiones en una amplia gama de instrumentos financieros, todos los cuales 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.

Distribución por fondos del saldo administrado:

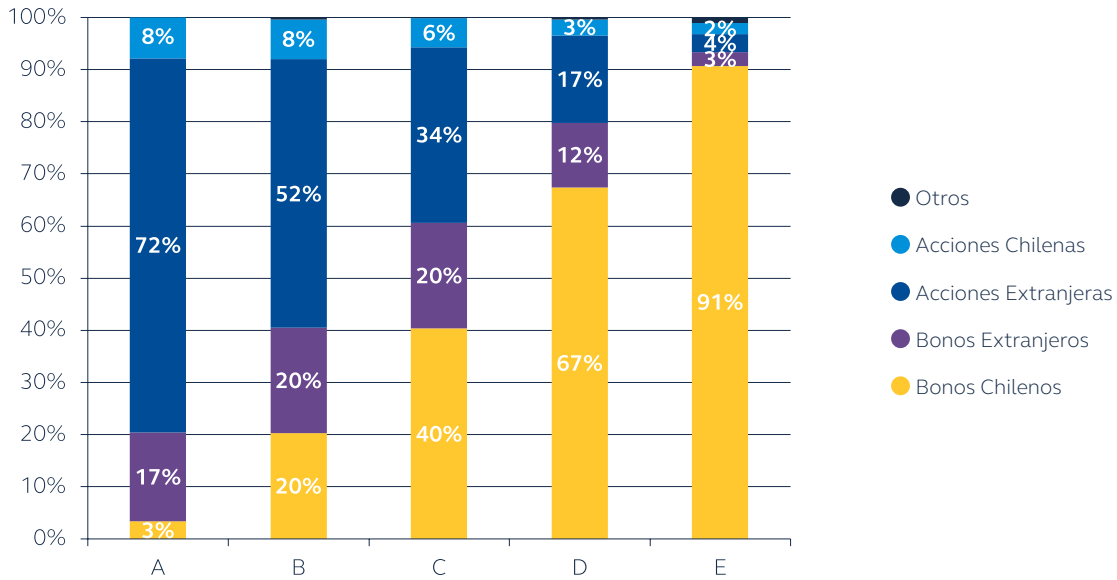
- **\$6.578.554 millones de pesos** en el Fondo A.
- **\$5.533.350 millones de pesos** en el Fondo B.
- **\$10.386.161 millones de pesos** en el Fondo C.
- **\$3.083.406 millones de pesos** en el Fondo D.
- **\$2.958.879 millones de pesos** en el Fondo E.



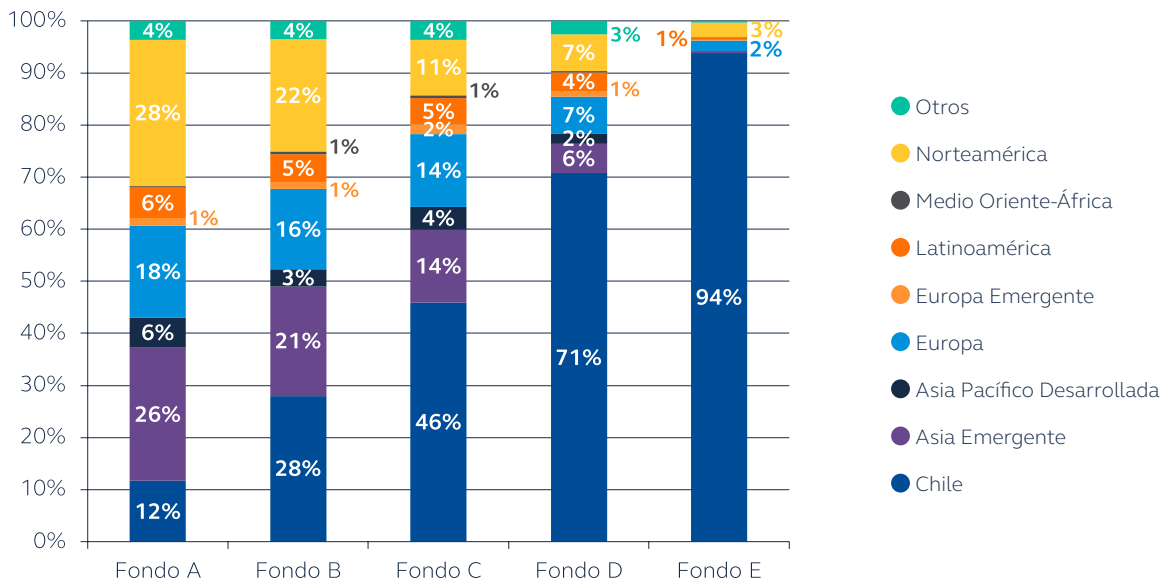
Fuente: Superintendencia de Pensiones, Valores de Cuota y del Patrimonio de los Fondos de Pensiones al 31 de diciembre de 2021.

⁴ Dólar de \$850,25 pesos chilenos, al 31 de diciembre de 2021.

Composición de los Fondos de Pensiones según tipo de activos:



Composición Geográfica de los Fondos de Pensiones:



El principal resultado de la administración de inversiones es la rentabilidad real obtenida por la gestión del portafolio, que en 2021 presentó divergencias entre los distintos multifondos. En el caso de los multifondos A y B, la rentabilidad real acumulada en 2021 fue positiva y se situó por sobre el valor esperado para el largo plazo según su nivel de riesgo. Por su parte, los multifondos C, D y E obtuvieron una rentabilidad real negativa, situándose por debajo del valor esperado para el largo plazo según su nivel de riesgo, como se observa a continuación:

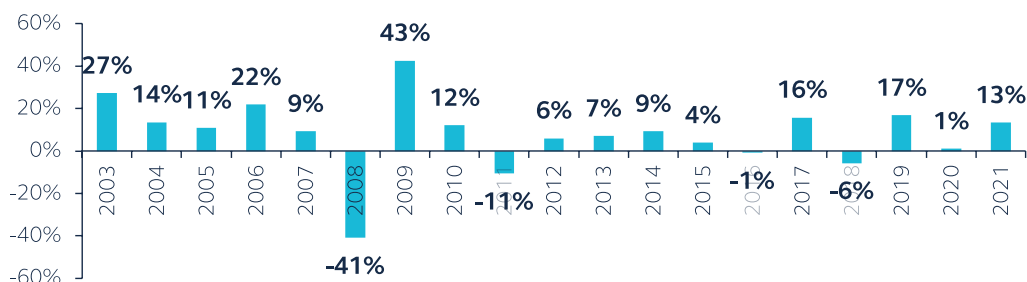
TIPO FONDO	LÍMITE PERMITIDO DE RENTA VARIABLE	RENTABILIDAD REAL 2021	RENTABILIDAD REAL ANUAL ESPERADA*
Fondo A	60% - 80%	13,40%	5,22%
Fondo B	40% - 60%	7,54%	4,6%
Fondo C	20% - 40%	-2,10%	4,04%
Fondo D	5% - 20%	-9,53%	3,56%
Fondo E	0% - 5%	-12,51%	3,13%

*Fuente: Cálculos propios

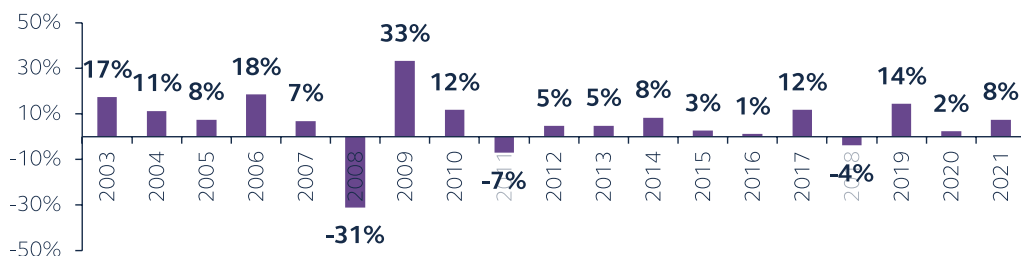
El 2021 fue un año en que los mercados y la actividad a nivel global continuaron recuperándose luego de la pandemia del Covid-19. Por su parte, el mercado local obtuvo un pobre desempeño en relación a los mercados internacionales, debido a factores locales más que a impactos externos. Lo anterior, impactó la rentabilidad de los fondos de pensiones, explicando por qué los fondos más riesgosos y con mayor exposición a mercados internacionales (Fondos A y B) obtuvieron rentabilidades reales positivas, mientras que los fondos más conservadores y con mayor ponderación en activos locales (Fondos C, D y E), obtuvieron rentabilidades reales negativas durante el año.

La evolución anual de la rentabilidad real de cada multifondo es la siguiente:

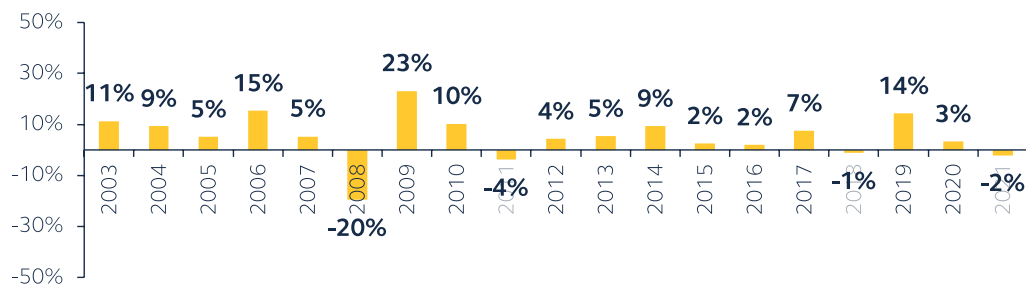
Rentabilidad Real Fondo A:



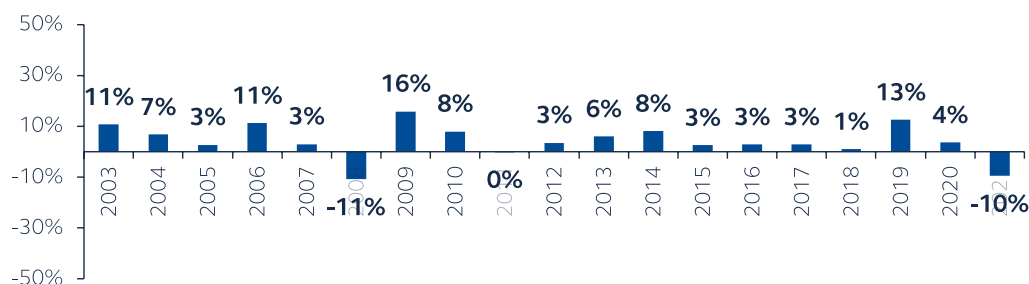
Rentabilidad Real Fondo B:



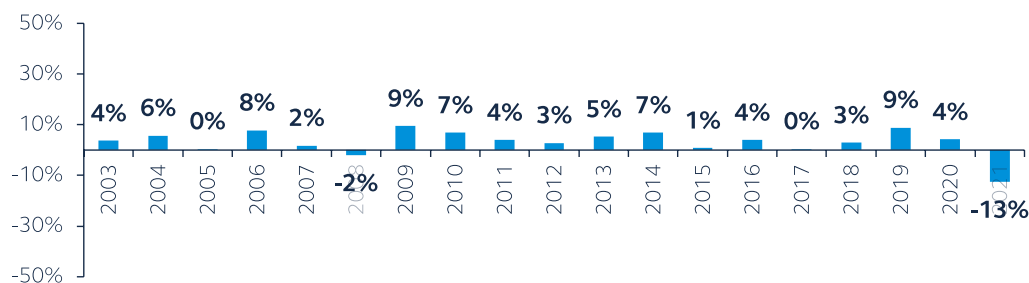
Rentabilidad Real Fondo C:



Rentabilidad Real Fondo D:



Rentabilidad Real Fondo E:



En Cuprum somos número 2 en rentabilidad en el fondo C desde el inicio del sistema. El ranking de cada multifondo desde su creación es:

MULTIFONDO	RANKING DESDE EL AÑO DE CREACIÓN	FECHA DE CREACIÓN DEL FONDO
A	4	Septiembre de 2002
B	2	Septiembre de 2002
C	2	Julio de 1981
D	2	Septiembre de 2002
E	2	Mayo de 2000

Fuente: Superintendencia de Pensiones, Informe de Inversiones y Rentabilidad de los Fondos de Pensiones, diciembre de 2021.

2.3

Logros del año 2021

NUESTROS RECONOCIMIENTOS Y LOGROS durante el año 2021 fueron:



PROCALIDAD

Con excelentes resultados en el Índice Nacional de Satisfacción de Clientes, en febrero de 2021 obtuvimos el **primer lugar en Permanencia por Marca, segundo lugar en Recomendación por Marca y tercer lugar en Satisfacción Dado Precio.**



PREMIO A LA AFP MÁS INNOVADORA DE CHILE

Este reconocimiento otorgado por el ranking Most Innovative Companies 2021 de ESE Business School y El Mercurio en octubre de 2021, **es el más importante del país**, se realiza desde el 2009 y cuenta con la participación de más de 400 empresas de 40 industrias distintas.



LÍDERES EN RENTABILIDAD

En un año con gran incertidumbre financiera, logramos mantener nuestro primer lugar en rentabilidad.

A lo largo del 2021 y junto con el compromiso de mantener a nuestros afiliados informados para que tomen las mejores decisiones para su futuro, tanto en el sitio web como en la App Cuprum desarrollamos distintas herramientas, donde podemos destacar las siguientes:



Estos desarrollos demuestran nuestra intención de innovar constantemente para que nuestros clientes tengan la mejor asesoría digital para tomar decisiones informadas.

1

EVOLUCIÓN DE TUS AHORROS EN SITIO WEB Y APP:

Para revisar cómo han evolucionado los ahorros en Cuprum durante distintos períodos.

2

NUEVO CENTRO DE ATENCIÓN VIRTUAL EN NUESTRO SITIO WEB:

Para agendar videollamadas con uno de nuestros asesores y realizar el trámite de pensión sin tener que asistir presencialmente a nuestras agencias.

3

RENTABILIDAD DE LA CUENTA DE CAPITALIZACIÓN VOLUNTARIA EN LA APP:

Para conocer los aportes, ganancias o pérdidas desde que se comenzó a ahorrar en APV Cuprum.

OTROS HITOS RELEVANTES del año:



CLUB SOMOS FINANCIERAS

En junio 2021, María Alicia Montes, Gerente de Asset Allocation, participó en el primer encuentro online 2021 del Club Somos Financieras "Líderes en el mercado financiero compartiendo claves y desafíos".



REPORTE DE AFILIADOS CUPRUM

Como parte de nuestro compromiso con la transparencia, **en julio de 2021 pusimos a disposición el cuarto Reporte Anual de Afiliados Cuprum, para que nuestros afiliados y pensionados pudieran informarse en detalle sobre cómo administramos sus fondos durante el año,** además de compartir las iniciativas que desarrollamos para mejorar su experiencia y asesoría.



MUJERES EN FINANZAS

Pasamos a formar parte de "Mesa MEF", iniciativa pionera en el sector que busca abrir nuevos espacios para el talento femenino que quiera desarrollarse en esta área.



CAMBIO DE DIRECCIÓN DE LA CASA MATRIZ

En 2021 trasladamos nuestras oficinas corporativas a Apoquindo 3600. Tras realizar obras de remodelación de los pisos, **hoy contamos con espacios de trabajo más abiertos que promueven la colaboración entre los equipos,** además de salas de reuniones dotadas con tecnología para facilitar el trabajo híbrido. **La remodelación consideró el reciclaje de un 60% del mobiliario y de un 70% de los equipos de aire acondicionado,** además de incorporar iluminación 100% LED de alta eficiencia. Por último, se instalaron nuevas redes de datos y sistemas de detección y extinción de incendios.





Quiénes somos

3

Cuprum^{iafp}
Una compañía  Principal[®]

3.1

Nuestro equipo

En Cuprum tenemos presencia en todo el territorio nacional, con un total de **1.281 colaboradores** que trabajan diariamente para atender a cada uno de nuestros afiliados con el objetivo de mejorar su pensión.

Nº personas por categoría y género:

CATEGORÍA	FEMENINO	%	MASCULINO	%	TOTAL
Alta Gerencia	2	0%	8	1%	10
Gerencia	11	1%	11	1%	22
Jefatura	66	5%	71	6%	137
Otros Profesionales	86	7%	121	9%	207
Administrativo	40	3%	31	2%	71
Fuerza de Venta	585	46%	242	19%	827
Auxiliar	6	0%	1	0%	7
TOTAL	796	62%	485	38%	1.281

Nº personas por categoría y edad:

CATEGORÍA	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	TOTAL
Alta Gerencia	0	6	4	10
Gerencia	0	20	2	22
Jefatura	4	86	47	137
Otros Profesionales	67	117	23	207
Administrativo	13	36	22	71
Fuerza de Venta	22	457	348	827
Auxiliar	0	0	7	7
TOTAL	106	722	453	1.281

Nº personas por antigüedad en la empresa según género y categoría:

GÉNERO	CATEGORÍA	Menos de 3 años	%	Entre 3 y 6 años	%	Entre 9 y 12 años	%	Más de 12 años	%	TOTAL
FEMENINO	Alta Gerencia	1	0%	1	0%	0	0%	0	0%	2
	Gerencia	2	0%	0	0%	0	0%	9	1%	11
	Jefatura	15	2%	9	1%	9	1%	33	4%	66
	Otros Profesionales	41	5%	15	2%	8	1%	22	3%	86
	Administrativo	15	2%	4	1%	9	1%	12	2%	40
	Fuerza de Venta	266	33%	154	19%	63	8%	102	13%	585
	Auxiliar	0	0%	0	0%	0	0%	6	1%	6
	TOTAL FEMENINO	340	43%	183	23%	89	11%	184	23%	796
MASCULINO	Alta Gerencia	1	0%	2	0%	1	0%	4	1%	8
	Gerencia	2	0%	1	0%	4	1%	4	1%	11
	Jefatura	21	4%	13	3%	11	2%	26	5%	71
	Otros Profesionales	78	16%	15	3%	8	2%	20	4%	121
	Administrativo	10	2%	3	1%	4	1%	14	3%	31
	Fuerza de Venta	107	22%	59	12%	27	6%	49	10%	242
	Auxiliar	0	0%	0	0%	1	0%	0	0%	1
	TOTAL MASCULINO	219	45%	93	19%	56	12%	117	24%	485

Nº personas por antigüedad y generación:

GENERACIÓN	CATEGORÍA	Menos de 3 años	Entre 3 y 6 años	Entre 9 y 12 años	Más de 12 años	TOTAL GENERAL
BABY BOOMERS	Gerencia	0	0	0	1	1
	Jefatura	1	3	1	11	16
	Otros Profesionales	2	0	1	2	5
	Administrativo	0	0	1	10	11
	Fuerza de Venta	39	32	23	50	144
	Auxiliar	0	0	0	2	2
GENERACIÓN X	Alta Gerencia	1	2	1	3	7
	Gerencia	1	0	2	8	11
	Jefatura	15	6	10	38	69
	Otros Profesionales	8	4	2	26	40
	Administrativo	3	2	4	15	24
	Fuerza de Venta	170	101	51	89	411
GENERACIÓN Y	Auxiliar	0	0	1	4	5
	Alta Gerencia	1	1	0	1	3
	Gerencia	3	1	2	4	10
	Jefatura	20	13	9	10	52
	Otros Profesionales	98	26	13	14	151
	Administrativo	16	5	8	1	30
GENERACIÓN Z	Fuerza de Venta	161	80	16	12	269
	Otros Profesionales	11	0	0	0	11
	Administrativo	6	0	0	0	6
TOTAL GENERAL	Fuerza de Venta	3	0	0	0	3
		559	276	145	301	1.281

Nº personas por nacionalidad según cargo y género:

GÉNERO	CATEGORÍA	Argentina	Chilena	Colombiana	Española	Mexicana	Peruana	Venezolana	TOTAL GENERAL
FEMENINO	Alta Gerencia	0	2	0	0	0	0	0	2
	Gerencia	1	10	0	0	0	0	0	11
	Jefatura	0	64	0	0	1	0	1	66
	Otros Profesionales	0	80	0	0	0	0	6	86
	Administrativo	0	38	0	0	0	0	2	40
	Fuerza de Venta	2	579	1	0	0	0	3	585
	Auxiliar	0	6	0	0	0	0	0	6
	TOTAL FEMENINO	3	779	1	0	1	0	12	796
MASCULINO	Alta Gerencia	0	8	0	0	0	0	0	8
	Gerencia	0	11	0	0	0	0	0	11
	Jefatura	0	66	0	1	0	0	4	71
	Otros Profesionales	1	113	1	0	0	1	5	121
	Administrativo	0	28	0	0	0	2	1	31
	Fuerza de Venta	2	238	1	0	0	0	1	242
	Auxiliar	0	1	0	0	0	0	0	1
	TOTAL MASCULINO	3	465	2	1	0	3	11	485

3.1.1 Desarrollo Organizacional

Nos enfocamos en desarrollar el talento de las personas, invirtiendo en ellas para que sus habilidades contribuyan a construir mejores pensiones para nuestros afiliados. Las oportunidades de crecimiento que generamos de forma constante nos ayudan a que el conocimiento y experiencia se conserven y amplíen dentro de la organización, gracias a los planes de sucesión de carrera implementados durante 2021.

El 58% de los cargos de liderazgo generados en el año, fueron cubiertos por colaboradores internos de la compañía.

→ FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

La formación y capacitación son los pilares centrales del desarrollo del talento en Cuprum. Por este motivo, en 2021 invertimos 175.571 horas de capacitación (10.4hs por persona en promedio) con un alcance del 100% de nuestros colaboradores y con una inversión de \$31 millones de pesos en cursos internos y \$91 millones de pesos en cursos SENCE. Contamos con herramientas tecnológicas como nuestra plataforma de e-learning, que ofrece programas de entrenamiento en diversos temas de relevancia, además de programas presenciales de especialización. Destacamos la excelente preparación de nuestros 655 Asesores de Inversión, quienes están altamente capacitados en todo lo referido a pensiones,

como así también en temas tributarios y previsionales. Además, 82% de las horas de capacitación estuvieron destinadas a temas de cumplimiento, riesgo y ética, buscando fortalecer permanentemente la rigurosidad ética en los distintos aspectos de nuestra empresa. Adicionalmente, se realizaron cursos normativos obligatorios (Prevención de lavado de activos, seguridad de la información, código de conducta empresarial, conflicto de interés, teletrabajo, gestión de riesgo empresarial, antisoborno y anticorrupción), y cursos complementarios a los obligatorios sobre sesgos inconscientes para líderes, habilidades blandas para la gestión comercial y buenas prácticas comerciales, entre otros temas.

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 realizar el trabajo diario con el profesionalismo que nos caracteriza, es decir, con excelencia, firmemente anclados en la ética y orientados siempre por el mejor interés de nuestros afiliados. El 2021 logramos que el 89% de las personas tuvieran su evaluación de desempeño y junto con ella, contaron con espacios formales de retroalimentación para mejorarlo.

3.1.3 Clima organizacional

La opinión de nuestros colaboradores es relevante para nosotros, ya que ellos son el motor que nos permite cumplir con nuestra misión. Por este motivo desde el 2021, cambiamos la periodicidad de las encuestas de satisfacción a los equipos de anual a trimestral y comenzamos a hacer encuestas o pulsos trimestrales, manteniendo el foco en compromiso e inclusión en la encuesta de junio y monitoreando temas diversos de liderazgo, comunicación y equilibrio laboral- personal, así como otros temas contingentes, en las restantes, incorporando un mayor énfasis en clima organizacional en la encuesta general del mes de junio. El tener más mediciones periódicas nos permite rescatar información relevante para gestionar el clima de la organización, mejorando día a día de forma sistemática y estableciendo mayores oportunidades de cambio.

Los resultados de las mediciones de 2021 nos permitieron constatar la mantención de un alto nivel de compromiso de nuestros colaboradores con nuestra misión, su percepción de estar en una compañía con una cultura fuertemente orientada a nuestros clientes y su opinión acerca de la existencia de líderes éticos y honestos dentro de la organización, velando constantemente por los intereses de nuestros afiliados.

Paralelamente, una vez al mes tenemos encuentros y desayunos de colaboradores de diversas áreas con nuestro gerente general y líderes de la gerencia de Personas, instancia que nos entrega una retroalimentación directa de la opinión de nuestros colaboradores y donde se puede profundizar en mayor detalle en los diversos temas de la compañía y las inquietudes de las distintas personas que trabajan día a día en pos de nuestros afiliados.

3.1.4 Brecha salarial

Nuestra organización cuenta con una política de no discriminación para definir las rentas, tomando como referencia el mercado relevante (comparando cada cargo con la información de mercado disponible).

Brecha salarial:

Considera colaboradores con contrato indefinido en Cuprum y niveles de cargos donde se encuentran colaboradores en ambos sexos.

CATEGORÍA	BRECHA SALARIAL
Alta Gerencia	67,7%
Gerencia	85,7%
Jefatura	98,2%
Otros Profesionales	102,8%
Administrativo	100,0%
Fuerza de Venta	96,2%
Auxiliar	-

*La brecha salarial bajo 100% hace referencia a que en promedio las mujeres de dicha categoría tienen un sueldo menor al de los hombres, en cambio, si la brecha salarial de dicha categoría se encuentra sobre 100% hace referencia a que en promedio las mujeres tienen un sueldo mayor al de los hombres.

3.1.5 No discriminación

En Cuprum buscamos fomentar la existencia de espacios que favorezcan la comunicación abierta y la confianza, basados en el respeto y la dignidad. Buscamos que todas nuestras relaciones laborales se desarrollen sin prejuicios, sin discriminación, sin acoso y sin represalias.

De acuerdo con nuestro código global de conducta, todas las personas en Cuprum se comprometen a:

- Tratar justamente a todos los colaboradores y postulantes. Tomar decisiones basadas en las calificaciones, destrezas demostradas y logros.
- Ofrecer igualdad de oportunidades de empleo y progreso para todas las personas, realizando las adaptaciones necesarias para acompañar a los colaboradores y postulantes calificados con discapacidades.
- Determinar el acoso según cómo las personas perciban los actos, sin tolerar conductas verbales o físicas de ningún colaborador que acose a otro o que genere un ambiente de trabajo intimidatorio, ofensivo u hostil.
- No tolerar la discriminación ni el acoso en la contratación, capacitación, progreso, compensación, disciplina ni cese del empleo.

Promovemos que todos nuestros colaboradores denuncien cualquier conducta discriminatoria o acoso de forma inmediata a la persona de Recursos Humanos correspondiente. El área de Recursos Humanos tiene como responsabilidad iniciar el proceso de investigación correspondiente una vez recibida la notificación de un trabajador, ya sea de forma escrita o verbal, o por el canal de denuncias on-line de la compañía. Durante 2021 no se recibió ninguna denuncia por casos de discriminación.

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 protegiendo su integridad física, respetando su vida privada y permitiéndole 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 que conforman Cuprum. 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. Durante 2021 otorgamos especial énfasis a la prevención frente a la pandemia de Covid-19, continuando con la implementación de las medidas tomadas a lo largo de 2020, las cuales fueron especificadas en documentos como la Política de Prevención por Pandemia, Protocolos COVID-19 y Reglamento Interno actualizado, y que regulan las obligaciones, prohibiciones y sanciones a las cuales deben sujetarse los colaboradores en relación con sus labores.

ÍNDICES PREVENCIÓN RIESGOS	2021
Tasa de Accidentabilidad	0,07%
Tasa de Enfermedad Profesional	0,15%
Tasa Frecuencia	3,95
Tasa Gravedad	0,29
Tasa Siniestrabilidad	4,93
Tasa Fatalidad	0,00
Promedio de días perdidos por accidente durante el año	8,36

3.1.8 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.

El año 2021 fue el que comenzamos a incorporar la innovación no sólo como una forma de resolver problemas a corto plazo, sino para construir una nueva mirada sobre nuestro negocio y el futuro de la compañía. Durante este año empezamos a medir qué hacen nuestros clientes con las herramientas digitales que les ofrecemos, mejorando sus experiencias en la interacción con nuestros agentes. También a través de la nueva área de Innovación inaugurada en 2021, comenzamos a optimizar procesos internos, trabajando con distintos departamentos hacia adentro de la empresa con el objetivo de encontrar soluciones a problemas específicos de cada uno, como por ejemplo, mejorar las interacciones de los equipos de trabajo en el mundo híbrido.

En Cuprum buscamos ser la AFP más innovadora para poder mejorar el servicio que ofrecemos a nuestros clientes y para optimizar los procesos de trabajo, mejorando las tareas que todas las personas realizan día a día. En el año 2022 buscaremos desarrollar procesos de innovación abierta para encontrar soluciones a problemas específicos trabajando junto con startups de toda la región.

→ INNOVATION SCORECARD

En 2021 participamos nuevamente del score organizado por la consultora de innovación Transforme, la cual evalúa la percepción que los colaboradores de las organizaciones tienen acerca de 6 aspectos vinculados con la innovación. En 2020 obtuvimos una calificación de 23.1, posicionándonos dentro de la categoría Líderes y en 2021 esta calificación aumentó al 28.8.

→ PIONEROS EN INNOVACIÓN

También durante 2021 lanzamos nuestro programa Pioneros de Innovación, donde 22 personas participaron de capacitaciones especiales sobre cómo desarrollar procesos de innovación en sus equipos de trabajo.

→ PREMIO MOST INNOVATIVE COMPANIES

Recibimos el primer lugar del premio Most Innovative Companies entregado por Mic Innovation en la categoría AFP por ser la empresa más innovadora de este sector en Chile.

→ INNOVACIÓN MADE IN CHILE

En 2021 fuimos reconocidos por el Centro de Innovación UC en colaboración con el Ministerio de Economía y el Ministerio de Ciencia participando del estudio "Innovación made in Chile: Casos de estrategia y modelos de implementación empresarial", destacándonos como caso de éxito en transformación digital.

Gobierno corporativo

3.2.1 Directorio de la compañía

Actualmente, nuestro Directorio está integrado por 6 miembros titulares y 3 miembros suplentes debido a la renuncia de un director titular y su respectivo suplente. Los directores duran estatutariamente tres años en sus cargos. Los actuales directores de Cuprum no sirven como directores en otras sociedades anónimas abiertas.

Los miembros al 31 de diciembre de 2021 eran:



PRESIDENTE

Pedro Atria Alonso / C.I. 9.908.083-3
Fecha nacimiento: 2 de junio de 1967

Ingeniero Civil de la Universidad Católica de Chile y Master en Finanzas del London School of Economics, del Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte, con 30 años de experiencia en la industria financiera. Actualmente es Presidente del Directorio de Cuprum, Chief Operation Officer e Institutional Asset Management Head de Principal Latam, ex Presidente y actualmente miembro de la Asociación de AFP. Anteriormente fue Country Head de Principal Chile, Gerente General de AFP Cuprum y previamente de Principal Compañía de Seguros de Vida Chile S.A. Ha sido 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 30 de abril de 2021. Previamente había sido electo en la Junta Ordinaria de Accionistas de fecha 28 de abril de 2020.



VICEPRESIDENTE (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 y 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 Autoregulación y Ética Publicitaria, CONAR.

Electa en la Junta Ordinaria de Accionistas de fecha 30 de abril de 2021. Previamente había sido electa en la Junta Ordinaria de Accionistas de fecha 28 de abril de 2020.



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 ejercicio de la profesión en materias civiles y comerciales, con especialidad en derecho de seguros y seguridad social. Colegiado en el Colegio de Abogados, también es integrante de la nómina de árbitros del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Santiago; del Centro de Arbitrajes de Seguros y Reaseguros de AIDA Chile (Asociación Internacional de Derecho de Seguros) y del Centro Ibero Latinoamericano de Arbitraje de Seguro y Reaseguro. 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, siendo el primer Secretario de la Comisión Clasificadora de Riesgos. Entre 1985 y 1990 fue Fiscal de Seguros en la Superintendencia de Valores y Seguros. Realizó asesorías internacionales en materias de su especialidad para el Banco Mundial y el BID, en Argentina, Bolivia, El Salvador, Nicaragua y Uruguay. Ha sido director de empresas, corporaciones educacionales y fundaciones, siendo hoy Director del Centro de Formación Técnica de los Establecimientos Nacionales de Educación de Caritas Chile (CFT ENAC) y Director de la Fundación Red de Academias Digitales (FRAD), orientados a sectores vulnerables de la población. En el campo cultural, es Director del Voto O'Higgins y sostenedor del Museo del Carmen de Maipú.

Electo en la Junta Ordinaria de Accionistas de fecha 30 de abril de 2021. Previamente había sido electo en la Junta Ordinaria de Accionistas de fecha 28 de abril de 2020.



DIRECTOR

Valentín Carril Muñoz / C.I. 6.617.883-8
Fecha nacimiento: 25 de diciembre de 1960

Ingeniero Comercial de la Universidad Católica de Chile. Máster en Economía de la Universidad Católica, Máster en Artes y Candidato a Doctorado en Economía de la Universidad de Minnesota, Estados Unidos. Tiene más de 30 años de experiencia en la industria financiera. Es Economista Jefe y Director de Strategic Asset Allocation de Principal International para América Latina. Previamente fue Director Ejecutivo de Principal Asset Management Chile y CIO de Principal Chile, se desempeñó en cargos directivos en Citicorp y Citigroup Asset Management Chile, fue Director de Investigación de compañías como Celfin Capital Chile y Santander Central Hispano Investment en Nueva York, Jefe de Investigación y Economista Jefe de Santander Investment Chile. Asimismo, fue Asesor del Banco Central de El Salvador y del Ministerio de Hacienda de Chile, y profesor de economía en diversas universidades de Chile, Estados Unidos y El Salvador.

Electo en la Junta Ordinaria de Accionistas de fecha 30 de abril de 2021. Previamente había sido electo en la Junta Ordinaria de Accionistas de fecha 28 de abril de 2020.



DIRECTOR AUTÓNOMO

Raúl Rivera Andueza / C.I. 6.460.793-6
Fecha nacimiento: 24 de abril de 1952

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. Es el presidente fundador de TNX Corp, una de las 20 mayores empresas de Telecom Expense Management, y presidente fundador de Foro Innovación. Además, es autor de los libros "Nuestra hora: Los latinoamericanos en el siglo XXI" y "El Chile que queremos: un relato para el país del siglo XXI".

Electo en la Junta Ordinaria de Accionistas de fecha 30 de abril de 2021. Previamente había sido electo en la Junta Ordinaria de Accionistas de fecha 28 de abril de 2020. Renunció a su cargo con fecha 13 de enero de 2022.



DIRECTOR

Todd Anthony Jablonski /
Pasaporte Estadounidense 539363253
Fecha 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 30 de abril de 2021. Previamente había sido electo en la Junta Ordinaria de Accionistas de fecha 28 de abril de 2020.



DIRECTOR AUTÓNOMO

Raphael Bergoeing Vela / C.I. 9.838.812-5
Fecha 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 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 30 de abril de 2021. Previamente había sido electo en la Junta Ordinaria de Accionistas de fecha 28 de abril de 2020.

3.2.2 Directores suplentes (Autónomos)

- **Lilian Ross Hahn / C.I. 8.334.668-K**

Fecha de nacimiento: 20 de febrero de 1962

Ingeniero Comercial, Universidad Católica de Chile y MBA de la misma universidad. Es socia fundadora de Fidelis, empresa dedicada al marketing relacional, fidelización de clientes y contact Center, así como de Red Mujeres Alta Dirección, donde actualmente es miembro de la Comisión Fundacional y colabora activamente. Además, es socia de diversos emprendimientos en variados rubros. También es Directora de Chile Global Angels de Fundación Chile. Ha efectuado mentorías para empresarios y ejecutivos por más de 10 años a través de Comunidad Mujer y Pyme UC.

Electa en la Junta Ordinaria de Accionistas de fecha 30 de abril de 2021. Previamente había sido electa en la Junta Ordinaria de Accionistas de fecha 28 de abril de 2020.

- **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 30 de abril de 2021. Previamente había sido electo en la Junta Ordinaria de Accionistas de fecha 28 de abril de 2020.

- **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 30 de abril de 2021. Previamente había sido electo en la Junta Ordinaria de Accionistas de fecha 28 de abril de 2020.

- **Gonzalo Hevia Hernández / C.I. 6.067.445-0**

Fecha de nacimiento: 18 de abril de 1951

Ingeniero Civil Industrial de la Universidad de Chile y Diploma de Postgrado en Administración de Empresas de la Universidad Adolfo Ibáñez. Se desempeñó en cargos directivos en Iron Mountain Chile, llegando a ser Presidente del Directorio entre 2014 y 2015. Además, fue Gerente General de Manufactura de Calzado Jarman. Se desempeña como director autónomo suplente de Cuprum desde abril de 2020.

Electo en la Junta Ordinaria de Accionistas de fecha 30 de abril de 2021. Previamente había sido electo en la Junta Ordinaria de Accionistas de fecha 28 de abril de 2020. Renunció a su cargo con fecha 10 de enero de 2022.

3.2.3 Cambios en el Directorio

En Junta Ordinaria de Accionistas de fecha 30 de abril de 2021, se eligió un nuevo Directorio conformado por Andrea Rotman Garrido y su suplente, Lilian Ross Hahn (autónomas); Juan Eduardo Infante Barros y su suplente, Cristián Urzúa Infante (autónomos); Raphael Bergoeing Vela y su suplente, Felipe Balmaceda Mahns (autónomos); Raúl Rivera Andueza y su suplente, Gonzalo Hevia Hernández (autónomos); Pedro Atria Alonso, Todd Anthony Jablonski y Valentín Carril Muñoz.

En sesión de directorio de fecha 13 de mayo de 2021, fueron designados en calidad de Presidente y Vicepresidente de la sociedad, el señor Pedro Atria Alonso y la señora Andrea Rotman Garrido, respectivamente.

Con fecha 10 de enero de 2022, presentó su renuncia a su cargo de Director Suplente, don Gonzalo Hevia Hernández.

Con fecha 13 de enero de 2022, presentó su renuncia a su cargo de Director autónomo, don Raúl Rivera Andueza.

3.2.4 Directores que formaron parte del Directorio de Administradora de Fondos de Pensiones Cuprum S.A. durante el año 2021 y cesaron en el cargo en las fechas que en cada caso se indican

Raúl Rivera Andueza. C.I. 6.460.793-6. Director autónomo. 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.

Gonzalo Hevia Hernández. C.I. 6.067.445-0. Director suplente. 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.

3.2.5 Diversidad en el Directorio (al 31 de diciembre de 2021)

Sobre un total de 11 Directores, tenemos la siguiente distribución:

Número de personas por género:

GÉNERO	Nº
Femenino	2
Masculino	9

Número de personas por nacionalidad:

NACIONALIDAD	Nº
Chilena	10
Estadounidense	1

Número de personas por rango de edad:

EDAD	Nº
Menores de 50 años	2
Entre 51 y 60 años	5
Entre 61 y 70 años	3
Mayores de 70 años	1

Número de personas por antigüedad:

ANTIGÜEDAD	Nº
Menos de 3 años	6
Entre 3 y 6 años	1
Más de 6 años	4

3.2.6 Remuneraciones del Directorio

El siguiente cuadro muestra todas las remuneraciones en miles de pesos, de cualquier tipo, que recibieron los directores en ejercicio y anteriores durante los ejercicios de los dos últimos períodos.

DIRECTORES	TOTALES (\$M)	
	2021	2020
Pedro Atria Alonso (*)	0	0
Juan Eduardo Infante Barros	53.781	51.665
Isidoro Palma Penco	0	42.948
Raúl Rivera Andueza	71.708	68.890
Andrea Rotman Garrido	71.708	68.889
Raphael Bergoeing Vela	53.781	51.665
Uwe Schullhorn (*)	0	0
Valentín Carril Muñoz (*)	0	0
Todd Jablonski (*)	0	0
TOTALES	250.978	284.057

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

El Directorio no tuvo servicio de asesorías durante el año 2021. Asimismo, los directores de la filial Inversiones Cuprum Internacional S.A. no recibieron remuneraciones durante los años 2021, 2020 y 2019.

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 proponer al Directorio para su aprobación.

Sesiona mensualmente, y está compuesto por 3 directores, de los cuales 2 tienen el carácter de autónomo, además de la participación 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
- Raúl Rivera Andueza
- Todd Jablonski

Con fecha 18 de enero de 2022, el director Sr. Rivera presentó su renuncia como director y, en consecuencia, como miembro del Comité de Inversiones y Solución de Conflictos de Interés. El Directorio, con fecha 20 de enero de 2022, designó a la directora Sra. Andrea Rotman Garrido como reemplazante del Sr. Rivera en este Comité.

→ 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 autónomos, además de la participación de la Gerencia General, Auditoría Interna, Gerencia de Riesgos, Gerencia de Compliance y Gerencia Legal. El presidente de este comité es un miembro del Directorio:

- **Presidente:** Juan Eduardo Infante B.
- Andrea Rotman G.
- Raúl Rivera A.

Con fecha 18 de enero de 2022, el director Sr. Rivera presentó su renuncia como director y, en consecuencia, como miembro del Comité de Riesgos y Auditoría.

→ COMITÉ DE MARKETING Y CLIENTES

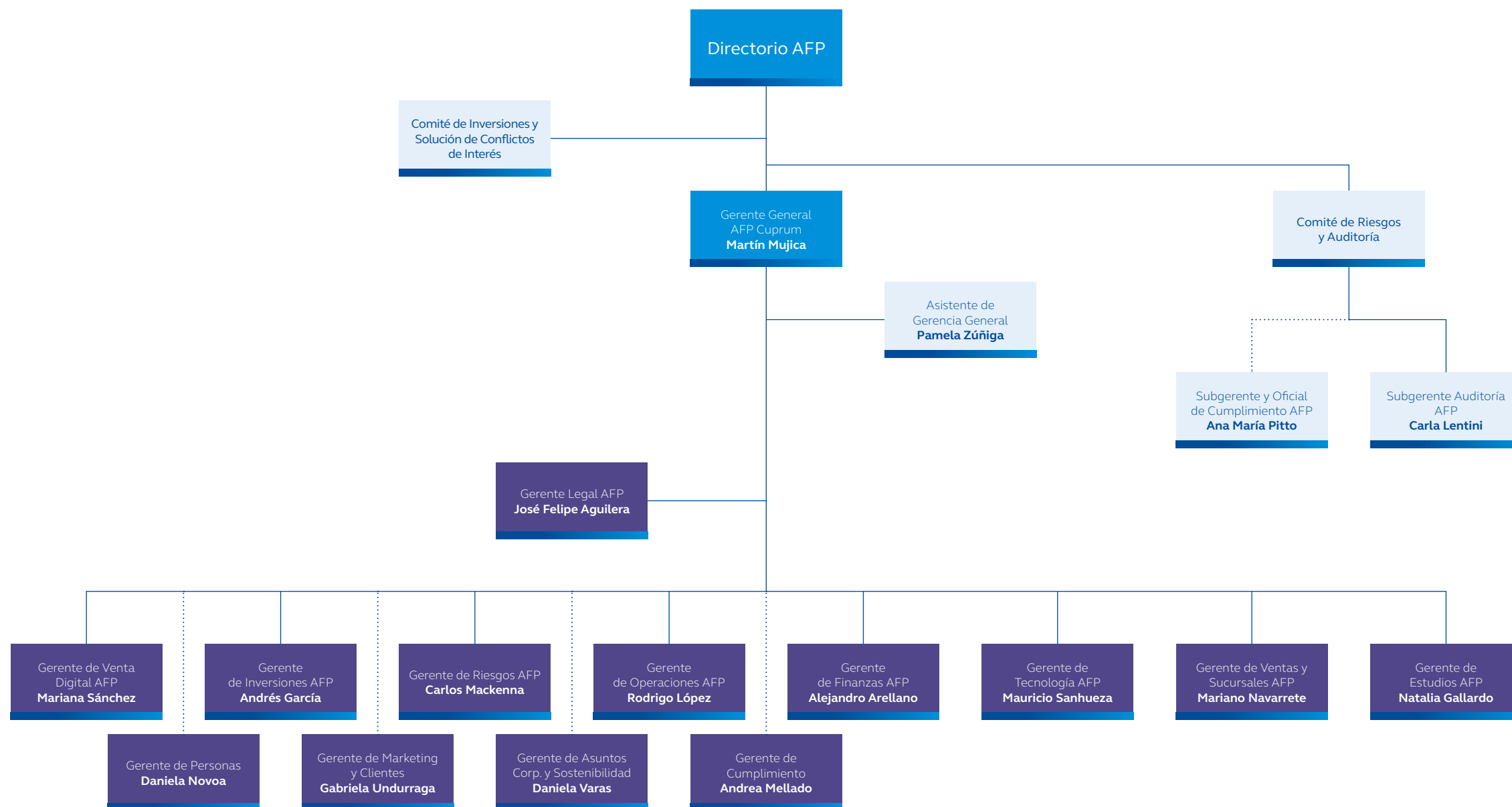
El Directorio acordó que, debido a la relevancia de hacer un seguimiento particular a la estrategia de nuestra marca, considerando además los efectos que la discusión de la reforma previsional podría tener en ella y por la importancia de tener a la vista la experiencia de los afiliados en los servicios de atención que les prestamos, era necesario conformar un Comité denominado "Marcas y Experiencia de Clientes" que se abocará a la revisión de las materias antes indicadas.

El Comité sesiona mensualmente y está compuesto por un miembro del directorio, además del Gerente General, la Jefa de Branding y la Gerente de Clientes. La presidenta del Comité es la directora Andrea Rotman G.

3.2.8 Equipo ejecutivo

Nuestro equipo ejecutivo está compuesto por personas que cuentan con una vasta trayectoria en el sector financiero y previsional, lo cual les permite ofrecer los mejores servicios a sus afiliados. La estructura organizacional al 31 de diciembre de 2021 estaba compuesta por 12 gerencias, las que se muestran en el siguiente organigrama:

- Martín Alberto Mujica Ossandón**
Rut 8.668.398-9
GERENTE GENERAL
(3 AÑOS Y 10 MESES EJERCIENDO EL CARGO)
Ingeniero Civil Industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile.
MBA, ESE Universidad de los Andes.
- Andrea Paula Mellado Pimentel**
Rut 9.415.138-4
GERENTE CUMPLIMIENTO
(2 AÑOS Y 3 MESES EJERCIENDO EL CARGO)
Ingeniera Civil Industrial, Universidad Católica de Valparaíso.
- José Felipe Aguilera Navarro**
Rut 7.042.440-1
GERENTE LEGAL
(7 AÑOS EJERCIENDO EL CARGO)
Abogado, Universidad de Chile.
LLM, Tulane University, U.S.A.
- Andrés Alberto García Lagos**
Rut 13.241.992-2
GERENTE DE INVERSIONES
(1 AÑO Y 4 MESES EJERCIENDO EL CARGO)
Ingeniero Civil Industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile.
Master en Finanzas de London Business School.
- Daniela Novoa Echaurren**
Rut 12.455.296-6
GERENTE DE PERSONAS
(2 AÑOS Y 3 MESES EJERCIENDO EL CARGO)
Psicóloga, Universidad Gabriela Mistral.
Máster en Dirección de Recursos Humanos, Universidad Adolfo Ibáñez.
- Carlos José Mackenna Izquierdo**
Rut 10.575.096-K
GERENTE DE RIESGO AFP
(5 AÑOS Y 10 MESES EJERCIENDO EL CARGO)
Ingeniero Comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile.



- **Rodrigo Andrés López Guzmán**
Rut 13.285.592-7
GERENTE DE OPERACIONES
(9 AÑOS Y 8 MESES EJERCIENDO EL CARGO)
Ingeniero Comercial, Universidad Mayor.
Magister en Administración de Empresas, Pontificia Universidad Católica de Chile.
- **Alejandro Antonio Arellano Guzmán**
Rut 16.018.332-2
GERENTE DE FINANZAS
(2 AÑOS Y 3 MESES EJERCIENDO EL CARGO)
Ingeniero Civil Industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile.
- **Mauricio Andrés Sanhueza Krötz**
Rut 11.631.986-1
GERENTE DE TECNOLOGÍA
(8 AÑOS EJERCIENDO EL CARGO)
Ingeniero Civil Industrial Informático,
Universidad de las Américas.
MBA, Pontificia Universidad Católica de Chile.
- **Gabriela Undurraga Rivadeneira**
Rut 10.572.406-3
GERENTE DE MARKETING Y CLIENTES
(7 AÑOS EJERCIENDO EL CARGO)
Ingeniera Comercial, Universidad de Chile.
- **Mariano Navarrete Saffie**
Rut 8.458.783-4
GERENTE COMERCIAL
(3 AÑOS Y 2 MESES EJERCIENDO EL CARGO)
Ingeniero Civil Industrial, Universidad de Chile.
- **Andrea Mariana Sánchez Rendic**
Rut 10.111.244-6
GERENTE DE VENTA DIGITAL AFP
(1 AÑO Y 10 MESES EJERCIENDO EL CARGO)
Ingeniera Comercial, Universidad Adolfo Ibáñez.
Master en Marketing, Universidad Adolfo Ibáñez.
- **Gloria Daniela Varas Cortés**
Rut 9.907.333-0
GERENTE DE ASUNTOS CORPORATIVOS Y SOSTENIBILIDAD
(1 AÑO Y 3 MESES EJERCIENDO EL CARGO)
Periodista, Universidad Finis Terrae.
- **Natalia Isabel Gallardo Schnettler**
Rut 16.079.008-3
GERENTE DE ESTUDIOS
(9 MESES EJERCIENDO EL CARGO)
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.

3.2.9 Cambios en la administración

En 2021, asumió Natalia Gallardo Schnettler como Gerente de Estudios.

3.2.10 Diversidad en la administración

Sobre un total de 14 gerentes, tenemos la siguiente distribución:

Número de personas por género:

GÉNERO	Nº
Femenino	6
Masculino	8

Número de personas por nacionalidad:

NACIONALIDAD	Nº
Chilena	14

Número de personas por rango de edad:

EDAD	Nº
Entre 30 y 50 años	8
Mayores de 50 años	6

Número de personas por antigüedad:

ANTIGÜEDAD	Nº
Menos de 3 años	3
Entre 3 y 6 años	3
Entre 9 y 12 años	1
Más de 12 años	7



3.3

Misión y valores

Nuestro propósito principal es fomentar un mundo en donde todas las personas tengan acceso a la seguridad financiera, ayudando a nuestros afiliados a alcanzar la mejor pensión que puedan lograr.

Para orientar los objetivos generales y la dirección de la compañía, definimos nuestra misión, aspiración y valores:

Misión

Ayudar a más personas a tener suficientes ahorros, protección y que sus necesidades estén cubiertas.

Aspiración

Inspira confianza al superar las expectativas de los clientes y socios, liderando el camino hacia la seguridad financiera.

El cliente *es lo primero.*

Con todas las decisiones que tomamos brindamos soluciones diariamente a nuestros clientes.

Invertimos

para nuestro futuro.

Tomamos decisiones acertadas con nuestros recursos para asegurar el futuro exitoso del cliente y el nuestro.

Somos dueños

de nuestro futuro.

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



Hacemos lo correcto.

La integridad no se negocia, es la brújula que nos guía en todo lo que hacemos.

Nuestra propuesta de valor se basa en 3 factores principales: asesoramiento digital integral, desempeño de inversiones y experiencia digital. Estos buscan **ayudar a nuestros afiliados a alcanzar su mejor pensión posible**, sustentado en nuestro talento, uso de datos y en ser una compañía sostenible.



3.4

Grupo controlador

El controlador final de la sociedad es Principal Financial Group Inc., compañía global de administración de activos, especializada en soluciones de ahorro e inversión de largo plazo y pensiones con 142 años de trayectoria. El propósito de Principal es ayudar a las personas a construir y proteger su bienestar financiero a través de su completa oferta de productos, servicios y la experiencia de un equipo de profesionales de excelencia. Atiende a más de 50 millones de clientes en más de 80 países desde oficinas en Asia, Australia, Europa, América Latina, Medio Oriente y América del Norte, que le han confiado la administración de más de 714 mil millones de dólares en activos. Ocupa el lugar número 206 del ranking de las empresas más grandes de FORTUNE 500⁵, es miembro del Standard & Poor's (S&P) 500⁶ desde 2002 y sus acciones se comercializan en el Nasdaq bajo el símbolo de PFG⁶.

Principal trabaja bajo los más altos estándares éticos y de transparencia, y ha sido reconocida por onceava vez como una de las 100 empresas más éticas del mundo por Ethisphere Institute⁷ (organismo independiente líder en la definición y promoción de estándares éticos en los negocios a nivel global). Esta empresa 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, con más de USD 41 mil millones bajo administración⁸ y siendo líder en ahorro previsional voluntario con 22,7% de participación de mercado⁹.

Principal Financial Group Inc., una sociedad válidamente constituida y vigente, en conformidad con las leyes del Estado de Delaware, Estados Unidos de Norteamérica, constituida con fecha 18 de abril de 2001. Su domicilio legal es 1209 N. Orange Street, ciudad de Wilmington, condado de Newcastle, Delaware 19801. 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 Fondos que administra tiene el 10,7% de participación en el capital social de Principal Financial Group Inc.

⁵ Fuente: Fortune 500 – año 2021. <https://fortune.com/company/principal-financial/fortune500/>

⁶ Fuente: Principal Financial Group Perfil Corporativo 2020 <https://secure02.principal.com/publicsupply/GetFile?fm=WW90&ty=VOP&EXT=VOP>

⁷ Ethisphere Institute, Febrero 2021.

⁸ Información al 31 de diciembre de 2021.

⁹ Incluye APV de Principal y AFP Cuprum.



Qué le entregamos
a nuestros afiliados:

Administración de los Fondos de Pensión

4

Cuprum^{iafp}
Una compañía  Principal[®]

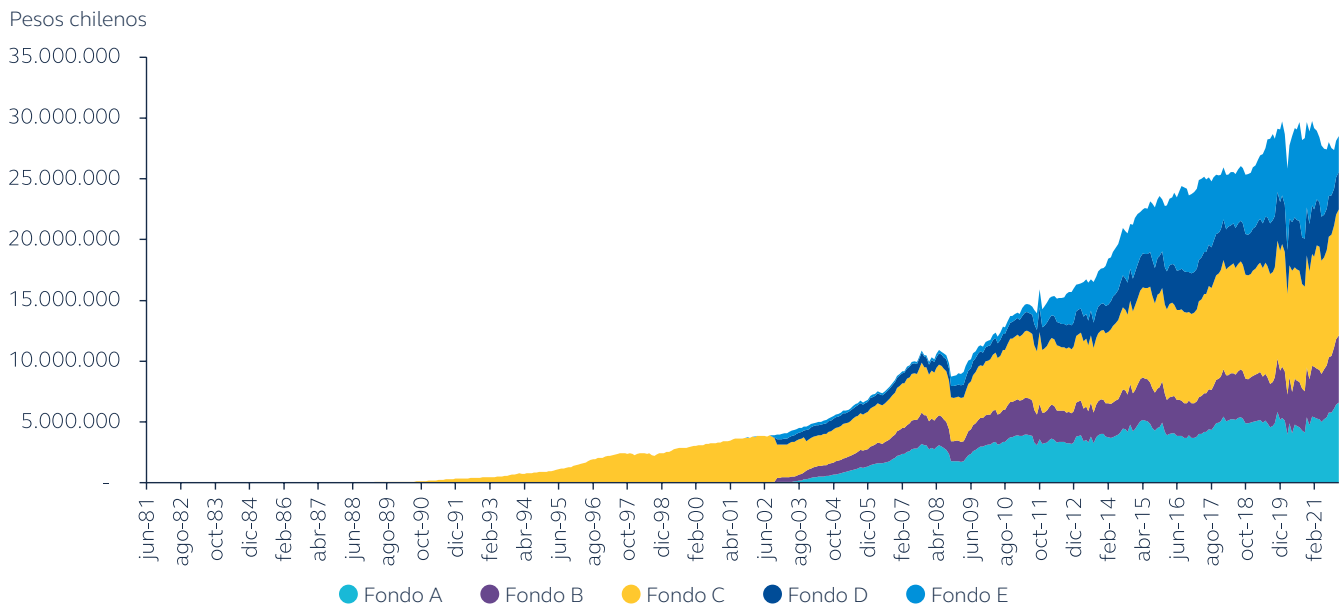
4.1

Activos administrados

En Cuprum tenemos la importante responsabilidad de administrar las inversiones de los fondos de pensiones, velando únicamente por la rentabilidad y seguridad de los mismos. Estos activos han mostrado una tendencia creciente a lo largo de los años de su existencia, lo que refleja el gran número de afiliados que nos han confiado sus ahorros y la rentabilidad de las inversiones realizadas. Sin embargo, el año 2021 fue desafiante y este crecimiento –aunque positivo- se tendió a ralentizar, principalmente debido a la continuación del pago de los retiros extraordinarios de ahorros previsionales para enfrentar la pandemia de coronavirus aprobados por el Congreso durante 2020, sumado a la aprobación de uno nuevo en mayo de 2021. Aun así, el aporte de afiliados y los fondos que experimentaron rentabilidades nominales positivas (fondos A, B y C), permitieron que el volumen de activos administrados al cierre de 2021 fuese mayor que al cierre de 2020, tanto medido en pesos chilenos como en dólares estadounidenses.

Al 31 de diciembre de 2021, administramos ahorros de nuestros afiliados por \$28.540.350 millones de pesos (equivalentes a \$33.567 millones de dólares¹⁰), la mayoría de los cuales tienen como fin financiar una futura pensión. Este volumen de activos administrados posiciona a Cuprum en el 4to lugar entre las 7 AFP existentes en el país.

Evolución activos administrados de Cuprum:



¹⁰ Dólar de \$850,25 pesos chilenos, al 31 de diciembre de 2021.

4.2

Equipo de inversiones

La administración de los fondos de pensiones involucra muchos procesos y en él participan personas de distintas áreas. En Cuprum contamos con un equipo 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 a lo largo de los años y a quienes esperamos seguir acompañando durante las próximas décadas.

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 de Solución de Conflictos de Interés.

→ 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 Alberto García Lagos / Gerente de Inversiones

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

→ GERENCIA DE RIESGO

Carlos Mackenna Izquierdo / Gerente de Riesgo

Ingeniero Comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile.

Sandra Fritis Morales / Subgerente de Riesgo

Ingeniera en Información y Control de Gestión, Universidad de Chile.

→ 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.

Oswaldo Navarro Ulloa / Subgerente Tesorería y Custodia

Ingeniero en Información y Control de Gestión, Universidad de Chile.

Néstor Morales Valenzuela / Subgerente Control y Cumplimiento Inversiones

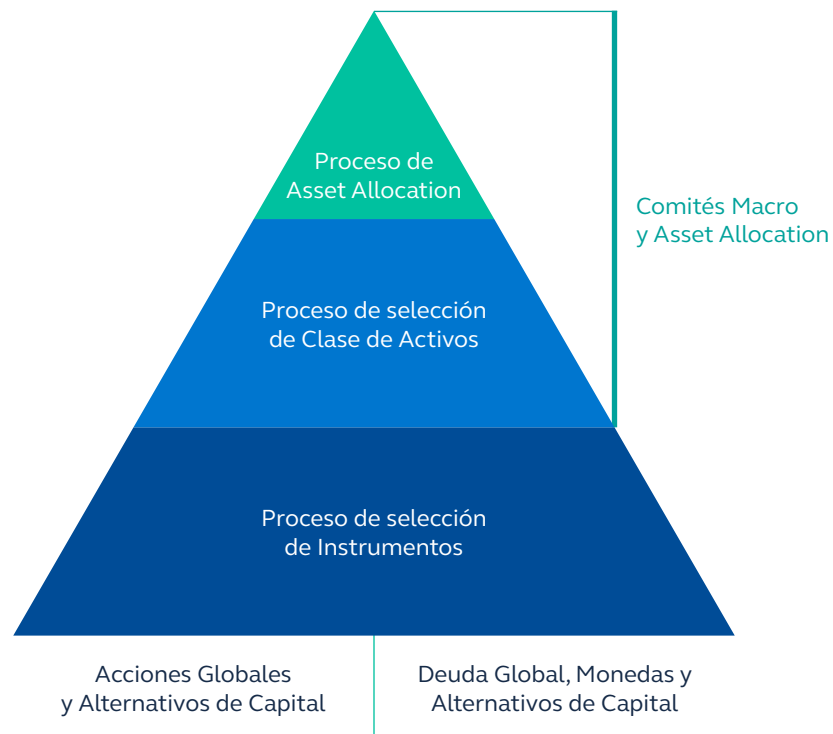
Ingeniero Civil Industrial, Universidad de Concepción.

Organización al interior de la Gerencia de Inversiones

La Gerencia de Inversiones se organiza internamente en torno a "clases de activo", producto de 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 determinar la composición de cada uno de los fondos de pensiones. Este proceso se conoce como "asignación global de activos" o "asset allocation".

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



4.3

Proceso de inversiones

Nuestro proceso de inversiones tiene por objetivo generar una muy buena rentabilidad de 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 las siguientes etapas:



Análisis de inversión

En esta etapa se analizan las distintas clases de activos 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 tanto legales, como buenas prácticas chilenas y extranjeras según el mercado en que se opere y la sostenibilidad de largo plazo de dichas inversiones.



Decisión de inversión

De acuerdo a los resultados de los análisis realizados, se toma la decisión de realizar 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.



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 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.



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.



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), el ejercicio de los derechos políticos asociados (juntas de accionistas o asambleas de aportantes), así como la preparación de informes contables, de gestión y regulatorios. La cartera de inversiones se valoriza diariamente, calculando también la rentabilidad de las inversiones y el valor de la cuota de cada Fondo de Pensiones.

Proceso de inversión:



En el proceso de inversiones intervienen distintas instancias, con distintos roles. Uno de los principios más importantes en esta forma de organización es permitir 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 RIESGO

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, preparación y envío de los informes regulatorios.

→ GERENCIA LEGAL

Revisan 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.

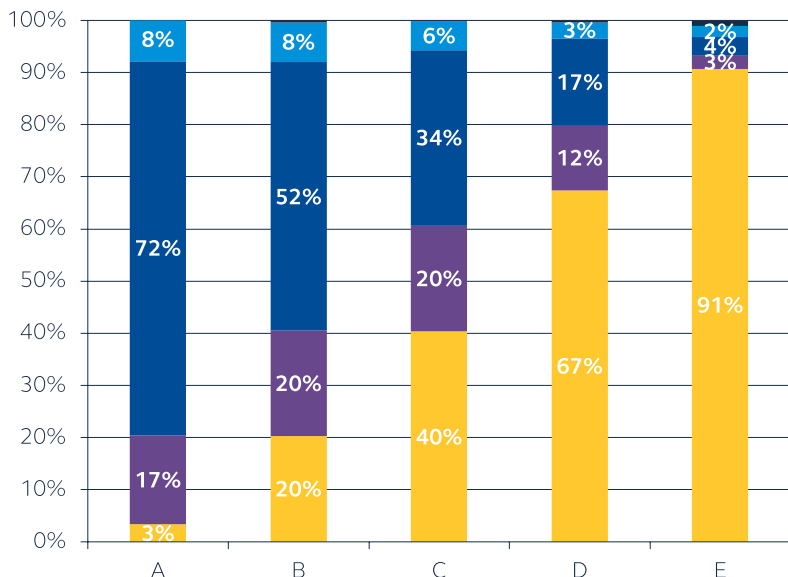
→ GERENCIA DE TECNOLOGÍA

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.

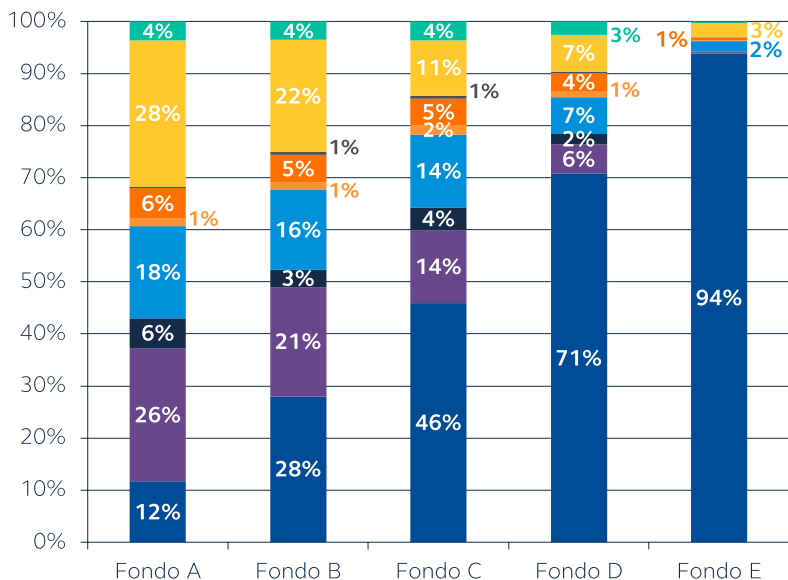
Composición de los Fondos de Pensiones según tipo de activos:



- Otros
- Acciones Chilenas
- Acciones Extranjeras
- Bonos Extranjeros
- Bonos Chilenos

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

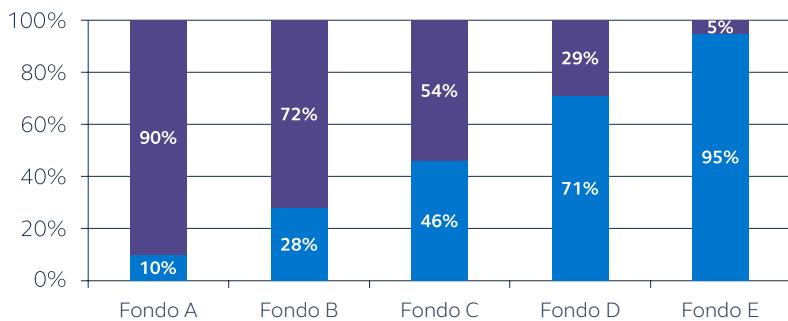
Composición Geográfica de los Fondos de Pensiones:



- Otros
- Norteamérica
- Medio Oriente-África
- Latinoamérica
- Europa Emergente
- Europa
- Asia Pacífico Desarrollada
- Asia Emergente
- Chile

Fuente: Superintendencia de Pensiones, 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.

Tipos de inversión:



- A través de administradores
- Directa

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

Se puede observar que a través de nuestra administración de los Fondos de Pensiones nuestros afiliados pueden optar entre cinco alternativas con distintos diversos niveles de exposición al riesgo. En todos los casos, los clientes 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 (por ejemplo, fondos mutuos).



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 año 2021 fue desafiante en materia de rentabilidad para los fondos de pensiones, en especial en el caso de los fondos más conservadores, los que suelen tener una mayor ponderación hacia activos locales (fondos C, D y E). Los fondos más riesgosos, los que suelen tener una mayor diversificación geográfica (fondos A y B), obtuvieron un muy buen desempeño.

A pesar de los desafíos, nuestra rentabilidad relativa obtuvo el primer lugar en rentabilidad a 12 meses en 2021. Adicionalmente, nuestra administradora tiene 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 su creación en el 2000.

Rentabilidad real anualizada del valor cuota de los Fondos de Pensiones administrados por Cuprum:

FONDO	VALOR CUOTA AL 31/12/2019	12 MESES Ene 2021 - Dic 2021	36 MESES Ene 2019 - Dic 2021	INICIO DE MULTIFONDOS Sep 2002 - Dic 2021	INICIO FONDO E May 2000 - Dic 2021	INICIO FONDO C Jun 1981-Dic 2021
A	51.398,91	13,40%	10,20%	6,59%	-	-
B	44.770,39	7,54%	7,98%	5,61%	-	-
C	51.792,66	-2,10%	4,96%	4,93%	-	7,90%
D	39.362,85	-9,53%	1,86%	4,04%	-	-
E	47.050,64	-12,51%	-0,23%	3,07%	3,98%	-

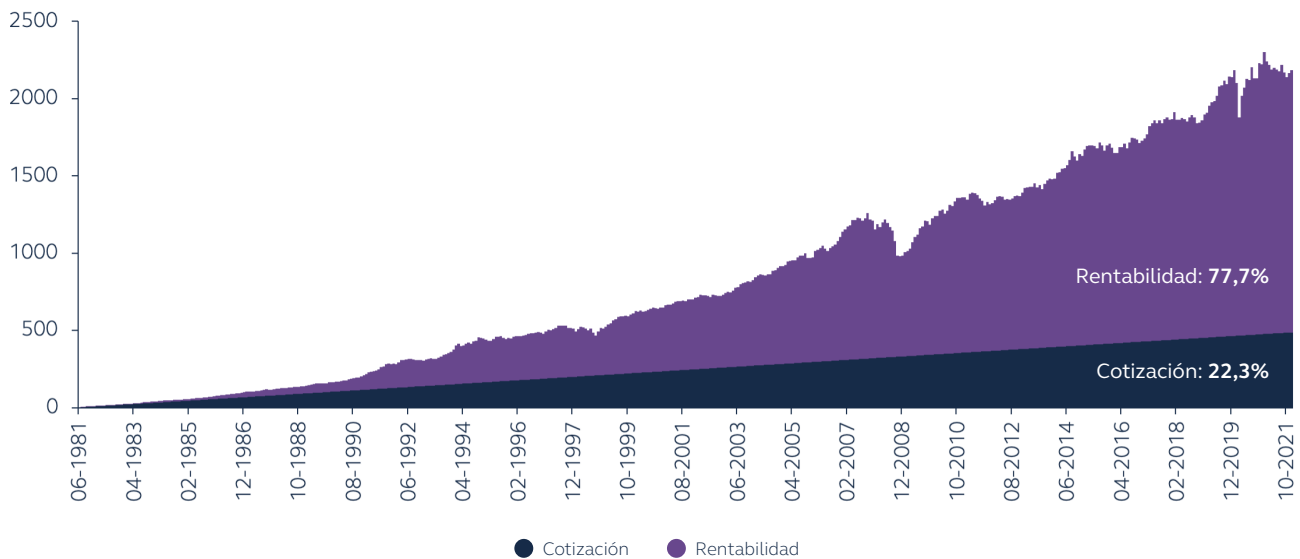
Ranking de rentabilidad obtenido por Cuprum:

FONDO	VALOR CUOTA AL 31/12/2019	12 MESES Ene 2021 - Dic 2021	36 MESES Ene 2019 - Dic 2021	INICIO DE MULTIFONDOS Sep 2002 - Dic 2021	INICIO FONDO E May 2000 - Dic 2021	INICIO FONDO C Jun 1981-Dic 2021
A	51.398,91	1	6	4	-	-
B	44.770,39	2	6	2	-	-
C	51.792,66	3	4	2	-	2
D	39.362,85	1	3	2	-	-
E	47.050,64	1	3	3	2	-

La rentabilidad se va componiendo en el tiempo, ya que va multiplicando año a año el capital aportado, y 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 nuestros inicios en 1981 hasta diciembre de 2021, en un comienzo prácticamente todo el saldo corresponde al capital aportado, pero, después de 40 años, casi 4 de cada 5 pesos del saldo corresponde 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 deposita 1 UF mensual

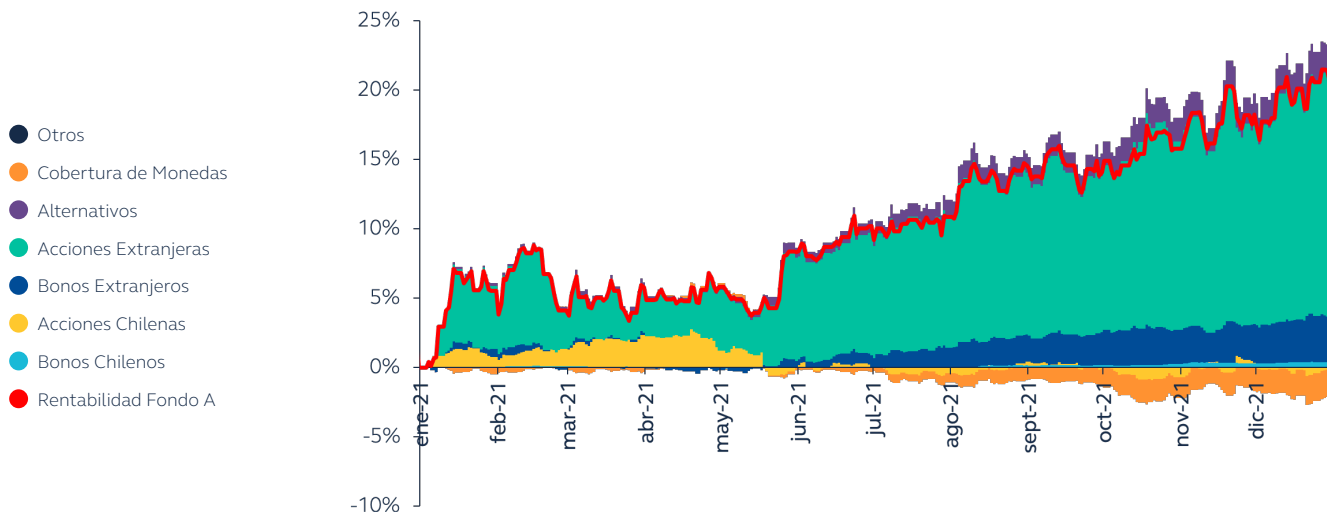


La rentabilidad de los fondos se construye por la interacción de todos los instrumentos del portafolio a lo largo del tiempo. Durante algunos períodos unos activos tendrán una rentabilidad más alta y otros más bajas, o incluso negativas. Lo importante es cómo el conjunto de instrumentos logra un mejor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

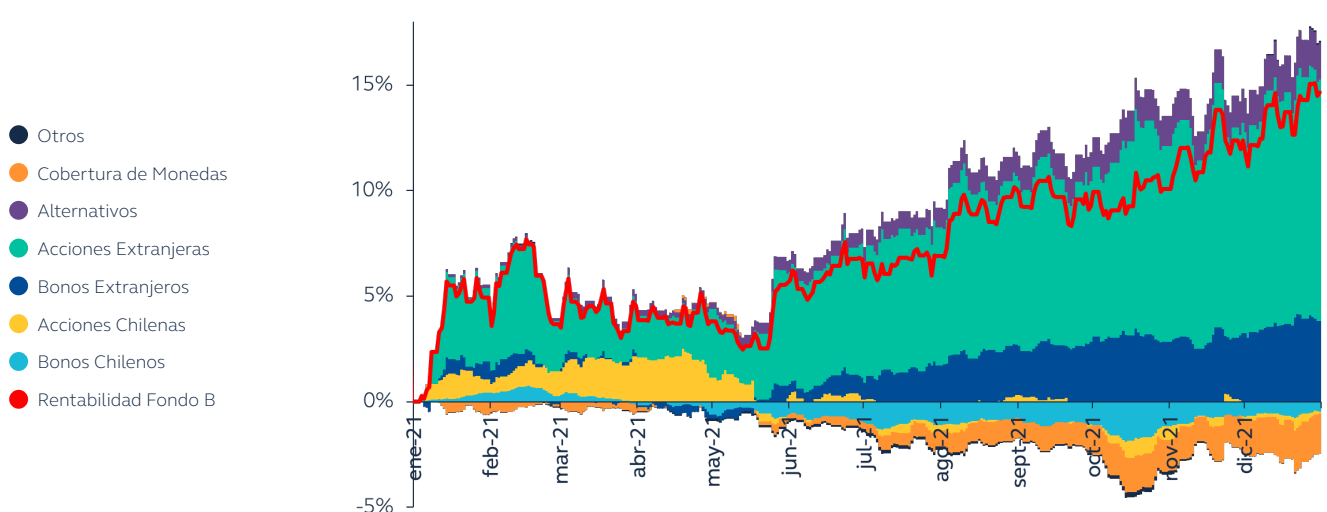
En los gráficos indicados a continuación se observa cómo se compuso la rentabilidad nominal de cada uno de los fondos de pensiones durante el año calendario 2021. En ellos se puede observar que la contribución de las distintas clases de activo fue variando durante el año y

podemos destacar que durante todo el año la contribución de las acciones y bonos extranjeros, así como los activos alternativos, fue positiva. En el caso de las acciones locales, se observa que durante la primera mitad del año la contribución al rendimiento de los fondos fue positiva. Sin embargo, hacia la segunda mitad del año la contribución de la clase de activo se volvió más volátil e inclusive fue negativa en algunos fondos. Por su parte, la contribución de los bonos locales experimentó un quiebre a partir de marzo, fecha en la que la contribución se torna negativa, erosionando las ganancias que se habían acumulado los primeros meses del año. Lo anterior tuvo especial impacto en los fondos C, D y E.

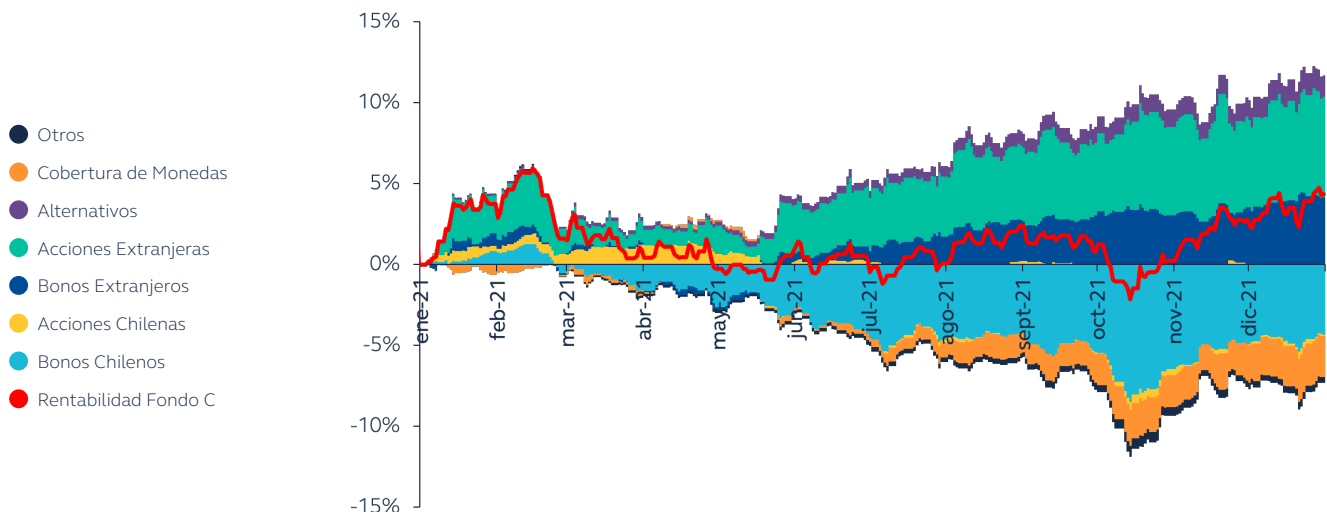
Composición de la Rentabilidad Nominal del Fondo Tipo A año 2021:



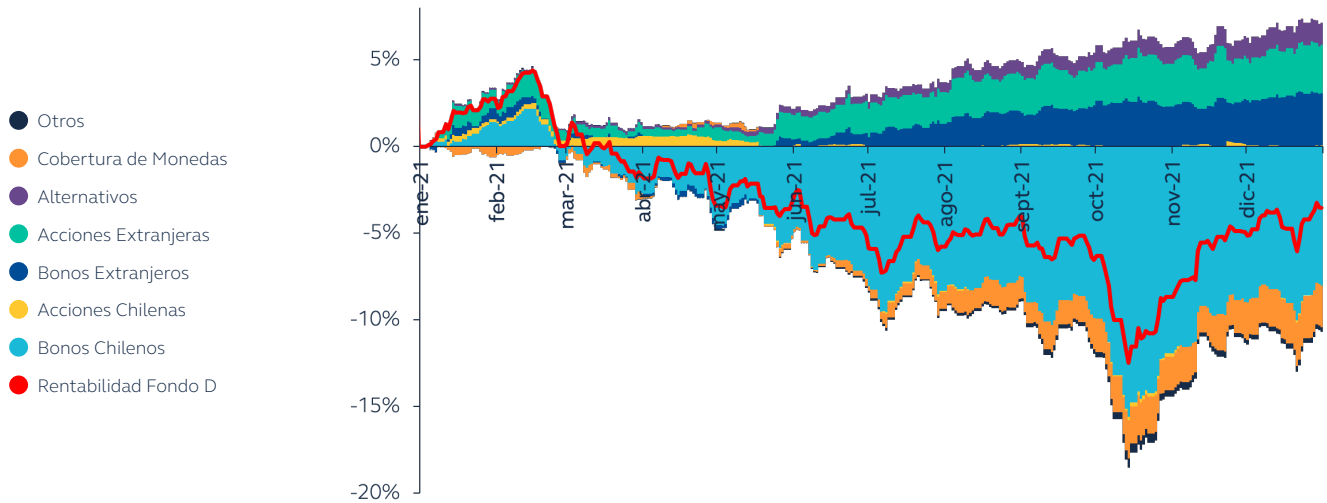
Composición de la Rentabilidad Nominal del Fondo Tipo B año 2021:



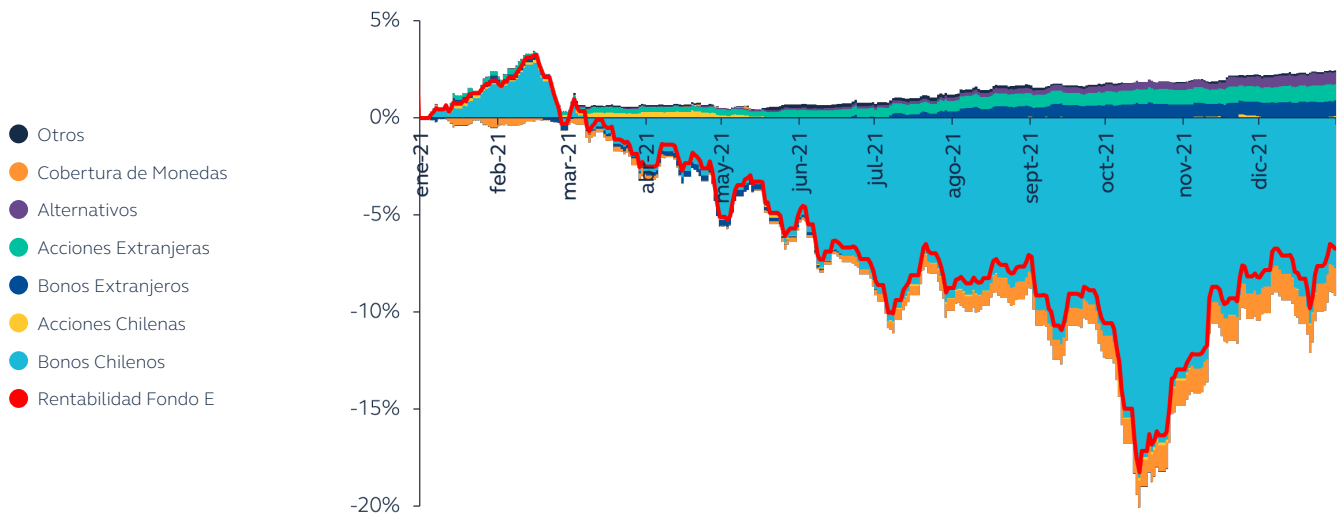
Composición de la Rentabilidad Nominal del Fondo Tipo C año 2021:



Composición de la Rentabilidad Nominal del Fondo Tipo D año 2021:



Composición de la Rentabilidad Nominal del Fondo Tipo E año 2021:



4.6

Representación de los afiliados en Juntas de Accionistas, tenedores de bonos y aportantes de fondos de inversión

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 buscamos 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 2021, participamos en:

- 27 Juntas de Accionistas.
- 15 Juntas de Tenedores de Bonos.
- 92 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 13 de los 18 candidatos apoyados por Cuprum.
- Se participó de la elección de los miembros del Comité de Vigilancia de 50 fondos de inversión.

En cada una de estas instancias nuestras decisiones 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 a las materias que se presentaron a votación.

4.7

Gestión responsable de las inversiones

Durante 2021 enfocamos nuestro trabajo en analizar y evaluar las inversiones incorporando criterios ambientales, sociales, de gobierno corporativo (ASG) y de cambio climático. Este avance fue posible gracias al trabajo de formalización de procedimientos para la integración de estos factores en nuestro proceso de inversión, realizado en 2020.

La evaluación realizada este año se llevó a cabo sobre distintas clases de activo, entre las que destacan acciones chilenas, renta fija corporativa chilena e inversión indirecta (tanto líquida como ilíquida). Así mismo, se utilizaron diferentes metodologías de análisis según la clase de activo, considerando herramientas como cuestionarios elaborados internamente en base a referencias de mercado o bases de datos externas.

Además, durante 2021 modificamos nuestra Política de Inversión Responsable para incluir distintas iniciativas que nos permitirán complementar nuestra estrategia de integración ASG actual, entre las que destacan:

- La ejecución de un proceso de diálogo y relacionamiento constructivo (conocido como *Engagement*) con los emisores de valores en que se encuentren debilidades derivadas del análisis ASG y que sean relevantes para los fondos de pensiones.
- La colaboración con otros inversionistas para promover y fortalecer la adopción de criterios ASG.
- La creación de un Comité de Inversión Responsable para el monitoreo de riesgos ASG, en la que participa el Gerente de Inversiones y Gerente de Riesgos, y que sesionará a partir de 2022.

Por otra parte y como parte de nuestro compromiso con la transparencia de las actividades que desarrollamos en representación de nuestros afiliados, publicamos información sobre nuestra participación en las juntas y asambleas de los vehículos en los que invertimos¹¹.

De forma paralela a la integración de los factores, y como signatarios de *Principles for Responsible Investment* (PRI), se llevó a cabo nuestro segundo reporte anual, instancia que nos permite medir el nivel actual de nuestro avance e identificar brechas para seguir mejorando en la implementación de los principios. En nuestro compromiso

¹¹ Disponible en <https://www6.cuprum.cl/sostenibilidad/participacion-en-juntas-y-asambleas>

con la promoción de la inversión responsable en el mercado público y privado, participamos en el Taller práctico de AFP sobre materias ASG, Conversatorio sobre la Norma de Carácter General 276 de la Comisión para el Mercado Financiero, organizado por ALAS20, Governart, Bolsa de Santiago, Centro RS y PRI, instancia en la que compartimos nuestra experiencia integrando factores ASG.

Fuimos la primera AFP chilena en ser miembro de PRI, institución a la que se adhirió en enero 2019. Principles for Responsible Investment Association, es una organización internacional apoyada por las Naciones Unidas que promueve que se incorporen 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 responsable y cuenta con más de 3.500 empresas miembro en el mundo.

Los 6 Principios de Inversión Responsable 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 invirtamos.
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.





Qué le entregamos
a nuestros afiliados:

Protección de
sus Ahorros,
Servicio y
Asesoría

5

Cuprum^{afp}
Una compañía  Principal[®]

5.1

Protección de sus ahorros

En Cuprum somos muy conscientes de la responsabilidad que significa administrar los recursos previsionales de nuestros afiliados. Por ello, en cumplimiento de nuestro deber fiduciario hacia ustedes, emprendemos diversas acciones con el fin de defender su propiedad e integridad.

En este sentido, realizamos gestiones permanentes para recuperar las cotizaciones que no han sido pagadas por los empleadores, buscamos aclarar la propiedad de los saldos que hayan ingresado a rezagos y gestionamos cualquier compensación o recuperación tributaria del cual sean beneficiarios los fondos de pensiones, tanto en Chile como en el extranjero.

Ante propuestas de modificaciones regulatorias participamos entregando nuestra opinión, buscando la implementación de aquellas que maximicen las pensiones de nuestros afiliados. Durante 2021 y con el objetivo de contribuir con la mejora del Sistema de Pensiones, hemos participado activamente en la discusión previsional, defendiendo públicamente la propiedad de nuestros afiliados sobre sus cotizaciones y ahorros previsionales y promoviendo diversas propuestas cuyo fin es la mejora de las pensiones de nuestros clientes. Los detalles de nuestra participación en el debate público del sistema previsional se encuentran en el apartado 8.3 Mejoras al Sistema de Pensiones, de este mismo documento.

Por otro lado, con el fin de estar a la vanguardia global respecto de sistemas de pensiones, participamos de entidades de reconocimiento internacional, tales como el Private Pensions Working Party de la OECD (a través del grupo Principal), además de interactuar con los principales think tanks y universidades en Chile.

"655 Asesores de inversión altamente capacitados"

"277.209 clientes atendidos telefónicamente"

5.2

Servicio

Para Cuprum es muy importante estar cerca de sus afiliados para poder responder todas sus dudas previsionales y orientarlos para que logren la mejor pensión posible. Para esto contamos con múltiples canales de atención, de modo que cuando un cliente quiera contactarnos lo puede hacer de la forma más fácil y por el canal de su preferencia.

5.2.1 Asesores de inversión

En Cuprum trabajan 655 Asesores de Inversión, quienes están altamente capacitados en temas de pensión, tributarios y previsionales y disponibles para responder personalmente todas las consultas de nuestros afiliados.

5.2.2 Sucursales

Contamos con oficinas tanto en el área Metropolitana como en las principales regiones de Chile con un total de 23 agencias y 1 centro de atención. En nuestras sucursales trabajan un total de 109 personas, las cuales están disponibles para la atención del público.

5.2.3 Centro de Asesoría Telefónica

Contamos con un equipo de 51 asesores altamente especializados y capacitados para otorgar a nuestros clientes el soporte y asesoría previsional, de tal manera de cubrir sus necesidades de forma personalizada, sin tener de acudir a nuestras agencias. Para facilitar la atención de nuestros clientes el año 2021, implementamos una nueva forma de validación que hace más rápida y sencilla la atención de nuestros afiliados, siempre resguardando la seguridad y confidencialidad de su información. Asimismo, implementamos soluciones de atención de nuestros afiliados en el extranjero que incluyen videollamadas para resolver sus requerimientos. Durante el 2021 atendimos 277.609 llamados de clientes, con un incremento de 10.000 atenciones respecto del año anterior. Además, nuestra plataforma telefónica efectuó 210.488 llamados a nuestros afiliados para entregar información por diversos trámites y entregar asesoría personalizada.

5.2.4 Respuestas escritas

Muchos de nuestros clientes y empleadores nos contactan vía el sitio web privado, emails, redes sociales y centro de asesoría telefónica o presencialmente en las sucursales mediante los asesores comerciales, solicitando respuestas escritas con detalles de información sobre diversos temas. Durante el 2021 mejoramos nuestros tiempos de atención respecto del año anterior y respondimos estos requerimientos en un promedio de 3,02 días.

5.2.5 Asesoría en empresas

Con la finalidad de entregar un servicio integral, Cuprum cuenta con un equipo de asesores especializados en materias previsionales y de seguridad social para apoyar, asesorar y capacitar a los equipos de Recursos Humanos y a los trabajadores de empresas que lo requieran. De esta forma, contribuimos a que los afiliados puedan acceder a mejor información y de manera oportuna en su lugar de trabajo.

5.2.6 Sitio de empleadores

Durante el año 2021, el sitio para empleadores incorporó funcionalidades que les permitieron contar con ciclos completos de atención. Un ejemplo de apoyo en un proceso crítico para estas empresas es conocer el estado de la deuda previsional actualizado diariamente, informar sobre alternativas para saldar dichas deudas, ingresar solicitudes de aclaración junto con la documentación necesaria y revisar un reporte del estado de dichas solicitudes. Es importante mencionar que a través de nuestro sitio para empleadores logramos formalizar los tiempos de respuesta con estas empresas según nuestros acuerdos de niveles de servicio. Otras funcionalidades que ofrece nuestra plataforma para empleadores son: revisión de notificaciones de ahorro voluntario, solicitudes de devolución de excesos, solicitud de educación previsional para el equipo de Recursos Humanos, también dirigida a los trabajadores directamente, entre otros.

En Cuprum buscamos que nuestro portal para empleadores exceda la mera entrega de información, conformándose como un apoyo real a la gestión del empleador en base a una experiencia 100% digital.

5.2.7 Sitio Web Público

Con el compromiso de mantener informados a nuestros clientes en todo momento, durante 2021 trabajamos en distintos contenidos de nuestro sitio web público con un lenguaje claro y cercano para comunicar distintos temas de interés. Podemos destacar las siguientes modificaciones:

- **Actualización constante de información:** Mes a mes actualizamos e incorporamos contenidos tanto normativos como también proactivos para mantener la información actualizada en nuestro sitio para quienes buscan algún tema determinado.
- **Preguntas frecuentes retiro 10% y Bono de Cargo Fiscal:** Durante el 2021 se trabajó en nuevos contenidos y actualización con el fin de resolver las dudas más comunes que nuestros clientes podrían haber tenido al momento de realizar sus solicitudes.
- **Preguntas frecuentes Pensión Anticipada por Enfermedad Terminal:** Se desarrolló un amplio set de preguntas y respuestas correspondientes a la temática, diferenciando los temas en distintos segmentos, para que los usuarios puedan encontrar la información que necesitan de la manera más clara y rápida posible.

→ SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN DE ENFERMO TERMINAL

Durante el primer trimestre del año 2021, se trabajó en la primera etapa del proyecto correspondiente al formulario de solicitud para Pensión por Enfermedad Terminal, como también en el flujo web para la selección de pago de esta pensión. Luego, durante el segundo trimestre del año, se trabajó en la actualización del sitio con las nuevas consideraciones que contemplaban para la segunda etapa de estas solicitudes. Durante el 2021 se recibieron un total de 329 solicitudes, correspondientes a la primera como también a la segunda etapa de desarrollo de este beneficio.

→ SITIO RETIRO 10%

En abril de 2021 fue promulgada la ley correspondiente al Tercer Retiro, que estipula el retiro del 10% de fondos. En esta ocasión, seguimos la misma línea que para los retiros anteriores realizados durante el 2020, utilizando el sitio exclusivo para realizar el trámite, el cual se encuentra adaptado para garantizar el acceso desde cualquier dispositivo móvil o computador. Además, para generar una mejor experiencia y buscando facilitar el trámite para nuestros clientes, en este nuevo retiro volvimos a incorporar la opción de "Retiro en un paso", donde los clientes que ya habían realizado un retiro exitoso podían utilizar los mismos datos ingresados en el retiro anterior, pre-llenado el formulario con sus datos y de esta forma creando un flujo mucho más expedito y rápido. Esta modalidad tuvo una gran aceptación en nuestros afiliados, donde el 69,7% de quienes se le daba la opción de este retiro, lo realizaron mediante este flujo.

→ BONO DE CARGO FISCAL

Fuimos la primera AFP en dejar disponible este servicio a nuestros clientes, durante la madrugada del 13 de mayo de 2021. Para realizar este trámite desarrollamos el flujo considerando los mismos estándares que para los retiros del 10%.

5.2.8 Sitio Web Privado

Durante el 2021, más de 540.560 de nuestros clientes ingresaron a su sitio privado con su RUT y clave. Con el objetivo de desarrollar herramientas para que nuestros clientes tomen las mejores decisiones acorde a sus necesidades, desde agosto de 2021, nuestros afiliados pueden visualizar cómo han evolucionado sus ahorros durante distintos períodos de tiempo (6, 12 o 36 meses) y en sus distintos productos contratados. Desde el lanzamiento de esta funcionalidad, se convirtió en la quinta funcionalidad más utilizada dentro del sitio privado, teniendo 23.758 visualizaciones en total durante el 2021.

5.2.9 Centro de Atención Virtual

Desde octubre de 2021, todos nuestros afiliados con cuenta de cotización obligatoria mayores de 55 años tienen la opción de poder agendar una videollamada con un Consultor de Beneficios para realizar su trámite de pensión dentro de su sitio web privado. Esta funcionalidad nos acerca a nuestros clientes, quienes pueden realizar la totalidad del trámite de pensión sin salir de su casa y manteniendo el acompañamiento y asesoría de nuestros ejecutivos en esta etapa tan importante.

5.2.10 Chatbot

Durante 2021 nuestra asistente virtual atendió 150.273 consultas vía chat en el sitio web privado. Este servicio también estuvo disponible en el sitio público, en donde el año 2021 atendió 305.173 consultas y siguió entregando respuestas a consultas como el retiro del 10% y bonos, entre otras.

→ CHAT CON EJECUTIVOS

Los afiliados que desean ser atendidos por un asesor o que necesitan profundizar en un requerimiento acceden en forma directa a la atención de un asesor especializado que da respuesta, canaliza requerimientos y los guía en la realización de sus trámites. En 2021 se atendieron 49.301 clientes mediante chats con ejecutivos.

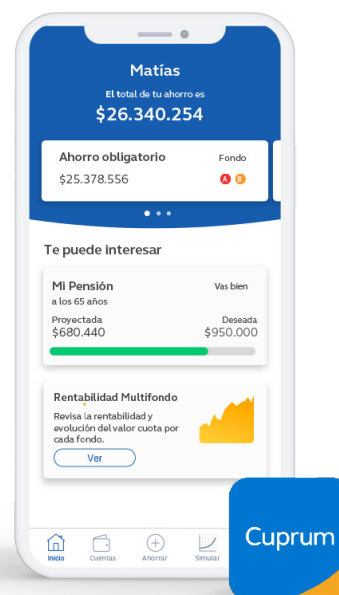
5.2.11 App Cuprum

La App Cuprum es una herramienta mediante la cual nuestros afiliados pueden realizar trámites, revisar saldos, recibir asesoría y ahorrar de forma más cómoda, rápida y segura desde cualquier lugar. En 2021 nos enfocamos en lo que nuestros clientes nos solicitaban: fortalecer la transparencia y la asesoría en este canal. Por este motivo potenciamos nuestra APP Cuprum como una vía para acompañar y ayudar a nuestros clientes a conectarse desde cualquier lugar, siempre accediendo a información sobre sus ahorros y su evolución en el tiempo.

A través de la nueva funcionalidad "Centro de Notificaciones", compartimos con nuestros clientes novedades acerca de los mercados y fechas de pago de cotización, entre otras, manteniéndolos al día en lo relacionado a su vínculo con nosotros. Además, nos preocupamos por transparentar al cliente información acerca de su rentabilidad en cuentas voluntarias destinadas a la pensión, mostrando de manera gráfica la evolución de sus ahorros en distintos períodos.

Durante el 2021, nuestra aplicación alcanzó un peak de 839.599 descargas totales desde su lanzamiento, con 253.070 usuarios únicos. Es decir, el 35% de nuestros clientes ha ingresado alguna vez a nuestra aplicación. Además, identificamos una tendencia clara que muestra la preferencia de nuestros clientes por conectarse a la aplicación en mayor medida que al sitio web, alcanzando un peak de 8,9 ingresos al mes.

Adicionalmente, es la aplicación con más funcionalidades dentro del mercado y la app con mejor rating dentro de la industria con un 4.1 en ambos stores (IOS & Android).



5.3

Asesoría integral

En Cuprum tenemos como misión acompañar y asesorar a los afiliados en cada etapa de su vida, con el objetivo de que logren obtener la mejor pensión posible. Realizamos diferentes iniciativas que nos permiten escuchar la voz de nuestros clientes y entender cuáles son sus verdaderas necesidades, permitiéndonos mejorar día a día y así poder brindarles la experiencia y servicio que necesitan y merecen. El contexto de pandemia y los retiros de los fondos previsionales generaron un nuevo escenario donde tuvimos que reevaluar nuestra gestión de cara a clientes, para lo cual decidimos realizar estudios en profundidad que nos permitieran entender cuáles eran las necesidades de los afiliados en este nuevo contexto. Durante 2021 generamos un extenso estudio de atributos que nos permitió relevar y comprender las prioridades de nuestros clientes para poder otorgarles la mejor experiencia posible.

En 2021 destacamos el asesoramiento a nuestros clientes respecto de la Pensión Anticipada por Enfermedad Terminal, la aprobación del Tercer Retiro de Fondos Previsionales y el Bono de Cargo Fiscal, acompañándolos a lo largo de cada proceso por nuestros distintos canales de atención.

Como resultado de las diferentes iniciativas de comunicación que se impulsaron desde diversas áreas de la compañía para mejorar la asesoría que brindamos a nuestros afiliados, durante 2021 logramos obtener calificaciones positivas en los distintos estudios de percepción y satisfacción de clientes realizados. Además, se incluyeron nuevas mediciones en puntos de contacto importantes, como encuestas post atención de nuestras agencias a lo largo de todo Chile. Por otro lado, los estudios de satisfacción internos también demostraron una mantención del desempeño favorable en indicadores clave como la recomendación respecto a los resultados obtenidos en el año 2020.

Por todo lo anterior podemos afirmar que en 2021 -y por segundo año consecutivo-, todas las mejoras que Cuprum realiza de cara a mejorar la experiencia de sus clientes se ven reflejadas en los reconocimientos externos e independientes recibidos, como es el prestigioso Premio Procalidad, el cual evidencia nuestro esfuerzo y compromiso por mejorar continuamente el servicio y la calidad de atención.

5.3.1 Asesoría vía correo electrónico

En Cuprum asesoramos de forma personalizada y permanente a los afiliados a través de correo electrónico. El contenido enviado durante el 2021 en las distintas comunicaciones estuvo mayormente relacionado al retiro de fondos previsionales y asesoría, junto con consultas acerca de la conversación política vinculada a las elecciones presidenciales y la alta relevancia del tema pensiones en la agenda pública. Durante este período continuamos diferenciándonos gracias a la información personalizada que enviamos a nuestros clientes respecto a su situación previsional, impactos en su pensión y consejos para mejorarla, enfocándonos principalmente en mantenerlos constantemente informados, comunicando novedades acerca de las situaciones de los mercados y sus ahorros para la pensión. También dimos a conocer y explicamos cómo poder realizar diferentes trámites de manera online desde el sitio web y App Cuprum, de manera que no tuvieran que exponerse innecesariamente y entendieran la importancia de preferir nuestros canales digitales. Adicionalmente, implementamos el nuevo Centro de Atención Virtual para que nuestros clientes en trámite de pensión puedan iniciar y continuar sus gestiones mediante una videollamada desde cualquier lugar, sin necesidad de ir a una sucursal.

Junto a todas las comunicaciones vía correo electrónico, se entregó información a través de SMS, para así llegar a nuestros clientes de forma rápida, trabajando en conjunto con distintos equipos para automatizar y hacer cada vez más eficientes los mecanismos y de esta manera lograr comunicar oportunamente.

5.3.2 Asesoría digital

Con el objetivo de ayudar a nuestros clientes a obtener la mejor pensión posible, contamos con tres herramientas para asesorarlos en la página web y la App: Mi Pensión Proyectada, Mi Plan y el perfil de inversionista con nuestro Recomendador de Fondos.

En 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 para poder mejorar su futura pensión.

Mi Plan está orientado a clientes que desean planificar de manera más avanzada su pensión de acuerdo con 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, poder contar con una visión integral de cómo mejorarla. A esta herramienta pueden acceder todos nuestros clientes con ahorro obligatorio, APV o cotizaciones voluntarias, tanto en la página web como a través de la App.

Con el nuevo Recomendador de Fondos podemos guiar a nuestros clientes para elegir su perfil de inversionista y así poder recomendarles el fondo adecuado a sus características personales de acuerdo 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.

En 2021 se lanzaron dos nuevas herramientas para que nuestros clientes puedan tener mayor conocimiento sobre sus ahorros y tomen decisiones de manera informada. Así, en la APP y Cuprum.cl nuestros clientes pueden ver de forma fácil cómo han crecido sus ahorros en los últimos 6, 12 y 36 meses a través de la nueva funcionalidad **Evolución de tus ahorros**. Y también la "Rentabilidad APV" exclusivamente en APP, donde pueden conocer de forma fácil y rápida todo lo relacionado con su APV, desde que empezaron a ahorrar en Cuprum, su ganancia o pérdida, aportes, beneficios, retiros y comisiones.

→ CUPRUM CLICK

Durante 2021 probamos una nueva alternativa de comunicación digital para nuestros clientes conocida como "Cuprum Click" donde facilitamos a nuestros clientes la posibilidad de elegir ellos mismos diversos contenidos informativos que quisieran recibir según sus preferencias y necesidades.

Por otro lado, para transmitir tranquilidad a aquellos clientes que por diversas razones se encuentran sin cotizar, comenzamos a comunicar el estado de sus ahorros, junto con información acerca de que éstos continúan administrando y rentando aun cuando no coticen.

5.3.3 Asesoría telefónica

Tanto el año 2019 como el año 2020 nos presentaron desafíos importantes vinculados con la pandemia del COVID-19 y los retiros excepcionales del 10% de fondos previsionales. Estos motivos convirtieron al Centro de Asesoría Telefónica en un canal fundamental para dar soporte en la atención de clientes. Durante 2021 implementamos mejoras que nos permitieron optimizar la atención a nuestros clientes, como la autenticación automática en la validación al ingreso de los llamados y el aumento de la cantidad de trámites que nuestros clientes en Chile y el extranjero pueden realizar por este canal. Durante los meses de abril y mayo recibimos el peak de contactos por la puesta en marcha del tercer retiro 10%. Las principales consultas de nuestros clientes fueron acerca de la realización de sus trámites de retiros excepcionales y consultas referentes a trámites de pensión.

Para enfrentar el aumento en la demanda de llamados, se contrató un equipo de ejecutivos de apoyo extra, esto sumado a otras mejoras nos permitió atender a más del 99% de los clientes que nos contactaron con un tiempo de espera muy por debajo de los 20 segundos, siempre manteniendo la más alta calidad de servicio. Adicionalmente, mejoramos la encuesta post atención que realizan nuestros afiliados una vez terminados sus llamados, con el fin de tener el feedback necesario para mejorar en todo lo que ellos esperan de nuestra atención. Finalmente, durante 2021 contactamos a 71.232 afiliados mediante campañas telefónicas proactivas, informándoles y asesorándolos respecto de sus trámites de forma personalizada.

En 2021 mejoramos significativamente los niveles de atención de llamados logrando atender en 29 segundos a nuestros clientes en el horario de mayor ingreso de llamados, lo que nos permitió obtener el 1^{er} lugar en el Ranking de la Superintendencia de Pensiones como la AFP con mejor promedio en tiempo de respuesta a los clientes.

5.3.4 Asesoría presencial

Contamos con 623 Asesores de Inversión altamente capacitados en temas previsionales, quienes mantienen un constante contacto presencial y telefónico con nuestros clientes para brindarles una experiencia única de asesoría y fidelización. Además, nuestros asesores realizan contactos proactivos comunicándose mensualmente con los afiliados para brindarles la información que necesitan. El compromiso de nuestros Asesores de Inversión siempre ha sido y será velar por que nuestros clientes obtengan la mejor pensión posible y así ellos puedan disfrutar una mejor calidad de vida en el momento de su retiro. Adicionalmente, contamos con consultores de beneficios que atienden a nuestros afiliados en las sucursales, brindando información sobre distintos aspectos de nuestros servicios.

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 96% en forma electrónica con plazos de acreditación que no superan los 3 días, lo cual permite que nuestros afiliados puedan ver en forma oportuna estos movimientos en sus cuentas. Desde 2017 enviamos un correo de notificación mensual a nuestros afiliados para 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 nosotros nos encargamos de gestionar los procesos de cobranza prejudicial y judicial. De esta manera, durante el año 2021 logramos recuperar \$19.346 millones en cotizaciones declaradas y no pagadas, logrando ser N°2 en promedio mensual.

5.5

Pagos de beneficios

Dados los cambios demográficos en la población nacional, el número de pensionados aumenta gradualmente, alcanzando cerca de 14.000 nuevos pensionados el año 2021. Sabemos que esta es una etapa de transición difícil para algunas personas, por ello ponemos énfasis en dar la mejor experiencia, tanto en la atención durante la tramitación de la pensión, como así también en el pago oportuno de sus beneficios. Durante el año 2021 realizamos cerca de 757.000 pagos de beneficios, entre los cuales se pueden mencionar pagos de pensiones, cuotas mortuorias, pagos de asesores previsionales, excedentes de libre disposición y herencias. 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 166 pensiones en 21 países, entre ellos, Argentina, Estados Unidos y Australia.

Por otro lado, desde Cuprum enviamos 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 Aporte Previsional Solidario.

De los cerca de 14.200 afiliados que realizaron su trámite de pensión durante 2021, podemos destacar lo siguiente: 9.773 optaron por Retiro Programado, 1.346 por Renta Vitalicia Inmediata y 950 por Renta Temporal.

Al analizar los montos de pensiones financiadas y autofinanciadas pagadas el mes de diciembre de 2021 por Cuprum, se obtiene la siguiente distribución según años cotizados y el monto bruto promedio en pesos de las pensiones que recibieron nuestros afiliados:

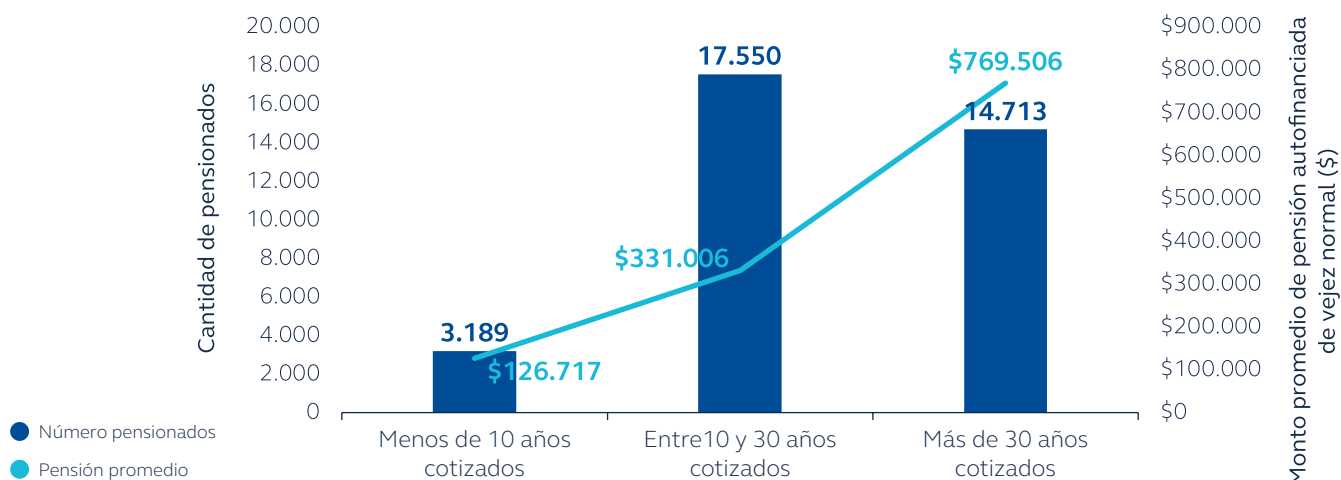
AÑOS COTIZADOS	TOTAL PENSIONADOS		MASCULINO		FEMENINO	
	Total Pensionados	Monto Promedio Pensión	Total Pensionados	Monto Promedio Pensión	Total Pensionados	Monto Promedio Pensión
Menos de 5	6.931	\$173.353	2.279	\$188.735	4.653	\$165.436
Entre 5 y 10	5.653	\$176.848	2.426	\$186.403	3.227	\$168.868
Entre 10 y 15	6.663	\$216.094	3.121	\$236.815	3.542	\$195.854
Entre 15 y 20	7.363	\$280.431	3.789	\$320.599	3.574	\$233.078
Entre 20 y 25	9.191	\$382.440	4.871	\$455.737	4.320	\$292.911
Entre 25 y 30	11.194	\$526.853	6.683	\$610.300	4.511	\$394.661
Más de 30	22.408	\$723.286	15.010	\$819.579	7.398	\$512.101
TOTAL GENERAL	69.403	\$439.871	38.179	\$545.161	31.225	\$303.078

Como se puede observar en la tabla, el monto de las pensiones obtenidas se correlaciona directamente con los años cotizados, evidencia de que la variable más relevante para conseguir una buena pensión es el ahorro que realicemos a lo largo de 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 más bajos.

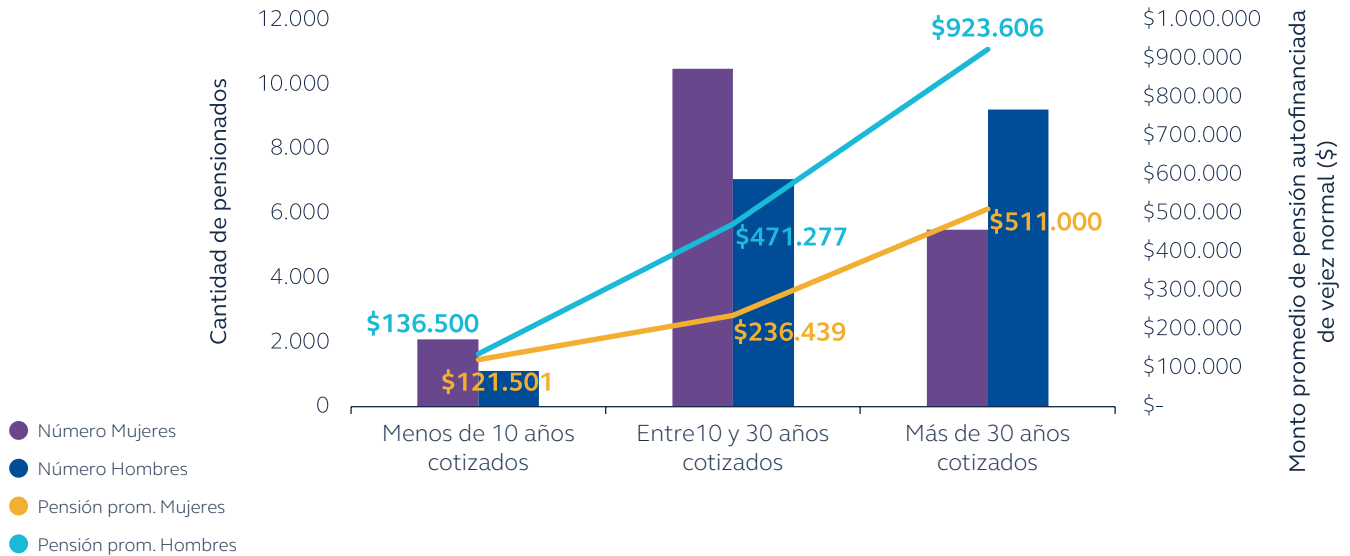
La pensión es fruto del esfuerzo realizado por los afiliados a lo largo de muchos años de ahorro. Por ello, el monto depende, en forma crítica, del monto y número de cotizaciones realizadas. Al analizar los montos de

pensiones autofinanciadas (sin incluir los beneficios estatales, sino sólo producto de su ahorro previsional) pagadas el mes de diciembre de 2021 por Cuprum por vejez normal (pensión a la edad legal, excluyendo vejez anticipada, sobrevivencia e invalidez), y usando los datos de la Convención 128 de la OIT, que considera "pensión completa" cuando hay más de 30 años de cotizaciones, "pensión parcial" cuando se cotiza entre 10 y 30 años y con menos de 10 años de cotizaciones no se considera pensión, se obtiene la siguiente distribución del monto bruto promedio en pesos de las pensiones que recibieron nuestros afiliados:

Pensiones promedio pagadas por vejez normal en diciembre de 2021 según años cotizados:



Pensiones promedio pagadas por vejez normal en diciembre de 2021 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 \$769 mil, llegando a \$923 mil en el caso de los hombres. En el caso de las mujeres, la pensión promedio es inferior, algo por sobre los \$511 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.



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 nuestros ingresos (en conjunto con la rentabilidad del encaje que se explica en la sección 7).

Existen también las comisiones pagadas a terceros administradores de activos, 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

6.1.1 Modalidad de cobro

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

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.

La estructura de comisiones de Cuprum se presenta 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)

Nuestros afiliados pueden informarse 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.

6.1.2 Servicios incluidos en la comisión

La comisión que nuestros afiliados pagan incluye todos los servicios entregados por nuestra empresa, tales como la gestión de los fondos, el registro de cuentas, la atención a sus consultas web, atención en sucursales, 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 ofrecemos y que no significan cobro adicional alguno para los afiliados son:

- **Mantenimiento de la Cuenta de Capitalización Individual Obligatoria:** si un afiliado queda cesante y no cotiza, no estará afecto a cobro de comisiones, aun cuando sigamos 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 aumentar 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 certificados.
- Atención de consultas.



6.2

Comisiones pagadas a terceros con cargo a los Fondos de Pensiones

Administramos 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 2020 y septiembre de 2021 por cada uno de los fondos de pensiones, donde se observa que la rentabilidad obtenida superó con creces las comisiones pagadas:

	FONDO A	FONDO B	FONDO C	FONDO D	FONDO E	TOTAL	
Monto Promedio invertido a través de fondos administrados por terceros (millones de pesos)	4.521.270	2.937.036	5.289.116	1.243.144	746.127	14.736.693	(a)
Rentabilidad obtenida por los vehículos (millones de pesos)	863.366	532.498	932.517	211.864	60.199	2.600.445	(b)
Monto pagado en comisiones a vehículos (millones de pesos)	27.517	18.182	34.402	8.100	3.550	91.750	(c)
Rentabilidad (% inversión en fondos administrados por terceros)	19,10%	18,13%	17,63%	17,04%	8,07%	17,65%	(b)/(a)
Comisiones (% inversión en fondos administrados por terceros)	0,61%	0,62%	0,65%	0,65%	0,48%	0,62%	(c)/(a)

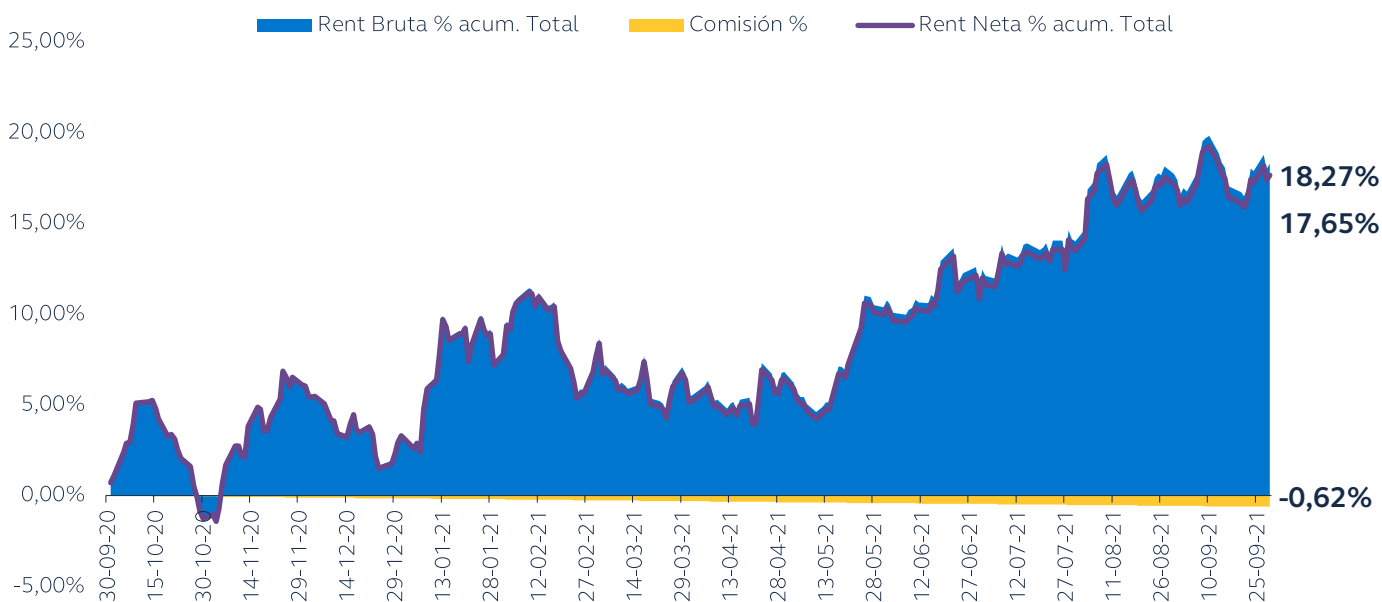
(a) Promedio diario invertido desde 01/10/2020 al 30/09/2021

(b) Total Rentabilidad neta de comisiones y gastos desde 01/10/2020 al 30/09/2021

(c) Total Comisiones desde 01/10/2020 al 30/09/2021

En el siguiente gráfico se puede observar la evolución "para el total de los fondos administrados por nuestra empresa" durante el período comprendido entre octubre de 2020 y septiembre de 2021 de las comisiones y rentabilidad generada por los fondos administrados por terceros:

Rentabilidad con y sin comisión – Total multifondos:



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 CUPRUM

En el caso de la cuenta individual, se determinan sobre la renta imponible de los cotizantes y corresponde al único ingreso que recibimos 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)

Estas no representan ningún ingreso para nosotros.

Para poder sumar ambas comisiones y obtener el total que pagan nuestros afiliados es necesario llevar ambas a la misma base.

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 nuestra empresa a sus clientes durante el período que comprende octubre 2020 a septiembre 2021, como un porcentaje de los activos administrados:

	FONDO A	FONDO B	FONDO C	FONDO D	FONDO E	TOTAL
Tamaño promedio del fondo (millones de pesos)	5.221.032	4.109.029	9.438.696	3.679.595	6.002.713	28.451.065
Total Comisiones cobradas por la AFP (millones de pesos)	30.320	18.640	38.547	10.999	32.656	131.163
Comisión cobrada por Cuprum (% fondos de pensiones)	0,58%	0,45%	0,41%	0,30%	0,54%	0,46%

En términos simples podemos decir que la comisión de 1,44% de la renta imponible fue equivalente a un cobro de 0,46 del saldo administrado durante los doce meses que comprende el período de octubre 2020 a septiembre 2021.

En relación a las comisiones pagadas a terceros, en la siguiente tabla se presentan los valores correspondientes al

período comprendido entre octubre de 2020 y septiembre de 2021 (a la fecha de este reporte la Superintendencia de Pensiones aún no ha publicado el monto pagado en comisiones a terceros durante el cuarto trimestre de 2021) y las comisiones totales que paga el afiliado:

	FONDO A	FONDO B	FONDO C	FONDO D	FONDO E	TOTAL
Comisión cobrada por Cuprum (% fondos de pensiones)	0,58%	0,45%	0,41%	0,30%	0,54%	0,46%
Comisión pagada a terceros (% fondos de pensiones)	0,53%	0,44%	0,36%	0,22%	0,06%	0,32%
Comisión total (% fondo de pensiones)	1,11%	0,90%	0,77%	0,52%	0,60%	0,78%

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

	FONDO A	FONDO B	FONDO C	FONDO D	FONDO E	TOTAL
Rentabilidad Nominal Valor Cuota del Fondo (%)	20,89%	14,65%	4,37%	-3,55%	-6,72%	-



Rentabilidad del Encaje

Alineación de
intereses

7

Cuprum^{lafp}
Una compañía  Principal[®]

La ley define el Encaje como una forma de alinear los incentivos entre la Administradora y los afiliados.

¿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 administramos, un 99% corresponde a ahorros aportados por los afiliados y un 1% por nosotros mismos. Dado que el Encaje corresponde a dinero cuya propiedad es de los dueños de nuestra organización, la rentabilidad que éste obtenga corresponde a utilidad (en caso de ser positiva) o pérdida (en caso de ser negativa) para nosotros.

Como este dinero se invierte de la misma manera que los ahorros de los afiliados, nuestras utilidades siguen la misma suerte de los fondos que administramos 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 nuestro patrimonio. 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 2021, Cuprum administraba más de \$28 millones de millones de pesos (más de \$33.567 millones de dólares¹²). Ello significa que los accionistas de Cuprum han invertido más de \$282 mil millones (\$332 millones de dólares) de su propio patrimonio en los fondos de pensiones por el Encaje. Por lo tanto, si los fondos de pensiones tuvieran una rentabilidad positiva de un 1%, nuestras utilidades aumentaron en \$2.800 millones (\$3,3 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 nuestros intereses con los de los afiliados, en el sentido en que nos interesa que los fondos de pensiones obtengan buena rentabilidad y se incremente el ahorro individual, debido a que:

- Estamos en permanente competencia con las demás AFP, ya que la rentabilidad es un atributo muy 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 debemos extremar los esfuerzos para obtener la mejor rentabilidad para los afiliados, de lo contrario podríamos sufrir grandes pérdidas.
- La validación social de las AFP en sí mismas depende del nivel de las pensiones que logren entregar a sus afiliados, las cuales, en gran medida, se deben a las rentabilidades acumuladas. Por ello tenemos un gran interés en que dicha rentabilidad sea alta, cumpliendo a la vez con estrictos criterios de gestión de riesgo.

¹² Dólar de \$850,25 pesos chilenos, al 31 de diciembre de 2021.



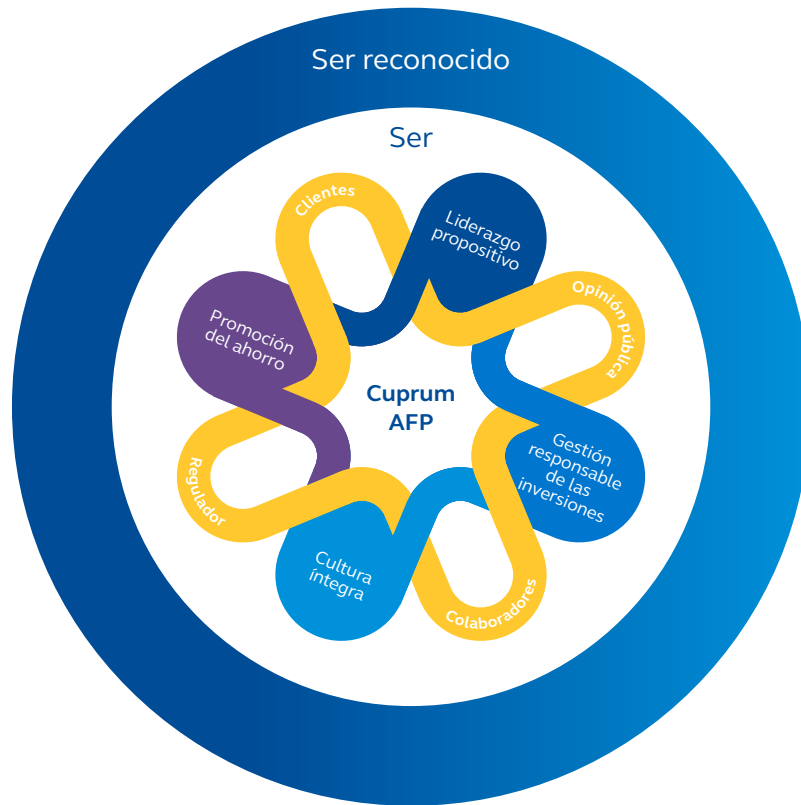
Sostenibilidad

8

Cuprum^{iafp}
Una compañía  Principal[®]

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 entre la población del país, 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, lo que se resume en el siguiente diagrama:



8.1

Asamblea de afiliados

Las Asambleas de Afiliados son instancias de vinculación con nuestros clientes y no clientes desarrolladas desde 2017 donde con simplicidad, transparencia y cercanía mostramos cómo realizamos nuestro trabajo y cómo llevamos a la práctica nuestra vocación por contribuir a mejorar la vida de los chilenos. En cada una de estas Asambleas se abordan los principales temas de interés para los afiliados, tales como la administración de las inversiones, el servicio y la asesoría entregada.

El 31 de marzo de 2021 llevamos adelante nuestra 5ª versión de la Asamblea de Afiliados de Cuprum, en la cual participaron más de 15.000 usuarios, clientes y no

clientes vía streaming en vivo. Recibimos cerca de 190 preguntas del público, lo cual demuestra el interés y la alta participación de las personas en los temas expuestos durante la asamblea. Mediante una encuesta realizada luego de finalizada la asamblea encontramos que 146 personas indicaron que se encontraban satisfechas con el contenido, mientras que otras personas indicaron que les gustaría recibir mayor información sobre nuestra estrategia de inversiones, aspecto que mejoraremos de cara a la próxima asamblea.

8.2

Inversión en tecnología

Durante los últimos años hemos llevado a cabo inversiones significativas en materia tecnológica con el fin de mejorar sustancialmente tanto la seguridad como las funcionalidades de todas las aplicaciones, llevándolas a los más altos estándares disponibles en el mundo, superando los **\$7.900 millones de pesos** invertidos en 2020 y **\$13.309 millones de pesos** en 2021.

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

→ VENTA Y ASESORÍA DIGITAL

Continuamos desarrollando una moderna y ágil aplicación para nuestros clientes, donde reciben asesoría digital y pueden realizar distintas transacciones usando sólo su smartphone. Además, en 2021 lanzamos nuestra nueva Agencia de Atención Virtual mencionada anteriormente.

→ SISTEMA DE INVERSIONES ALADDIN

Completamos la implementación de este sistema de clase mundial en la gestión de inversiones 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

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

→ NUEVA EXPERIENCIA PARA PENSIONADOS

Transformamos los procesos asociados a nuestros pensionados, y también 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.

8.2.1 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 2021 realizamos diversas actualizaciones de sistemas y reemplazamos nuestros equipos, siempre buscando estar a la vanguardia utilizando 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. En 2021 incorporamos nuevos análisis y procesos de hacking ético que nos permitieron identificar vulnerabilidades en nuestro sitio web y el call center, para poder mejorar continuamente nuestra ciberseguridad. En 2022 seguiremos aplicando estas herramientas, siguiendo las tendencias y novedades del sector para poder disminuir las brechas y prepararnos de la mejor medida ante los nuevos riesgos tecnológicos que puedan ocurrir.

8.3

Mejoras al Sistema de Pensiones

Durante la última década Chile ha atravesado importantes cambios demográficos caracterizados por una disminución de la natalidad y un aumento de la longevidad, lo cual supone un desafío importante no sólo para la sociedad en general sino también y más específicamente para el Sistema de Pensiones, ya que cada año será necesario generar más recursos para una mayor proporción de la población en etapa de retiro que vivirá cada vez más años.

Esto junto con factores como un alto porcentaje de la población que no cotiza regularmente y una disminución global de los retornos de las inversiones de los Fondos de Pensiones, ha llevado a que muchas personas lleguen a la edad de pensionarse habiendo acumulado insuficientes recursos para financiar y desde 2020 se suman los efectos que los retiros puedan generar en los ahorros individuales de las personas.

Durante 2021 y con el objetivo de contribuir con la mejora del Sistema de Pensiones, realizamos encuestas de opinión pública a través de la consultora Critería, para recoger la percepción de los clientes y público general respecto al estado actual y el futuro de este sistema. Los resultados arrojaron que ambos grupos valoran las cuentas individuales y de ahorro individual, la propiedad de los fondos, la importancia de la herencia y la libertad de elegir la AFP que más se ajuste a sus necesidades. Estos resultados nos impulsaron a realizar dos campañas informativas para el público en general: "Sumar y No Restar" y "Momento de Hablar", ambas con el objetivo de informar sobre estos temas de interés vinculados con nuestra empresa. Al mismo tiempo, ambas campañas trabajan para posicionarnos como un actor positivo en este campo, manteniendo una conversación fluida con los actores del Congreso a través de la Ley de Lobby y haciendo un seguimiento constante de las actualizaciones generadas por la Comisión de Derechos Fundamentales de la Convención Constitucional, que es la encargada de los temas vinculados a la Seguridad Social y que definirá el marco para lo que será el futuro del Sistema de Pensiones del cual formamos parte.

Adicionalmente desde Cuprum hemos presentado a lo largo de los años diferentes propuestas a la Comisión Asesora Presidencial del año 2006 (conocida como "Comisión Marcel"), a la Comisión Asesora Presidencial del año 2014 (conocida como "Comisión Bravo"), en el Acuerdo Nacional convocado por la presidenta Bachelet el año 2016 y en diferentes instancias, públicas y privadas más recientes.

8.4

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, entendiendo 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 ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE PENSIONES DE CHILE

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 AFP 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 la gobernanza 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 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 tercer año consecutivo, Comeduc fue una de las fundaciones beneficiadas por el programa de voluntariado corporativo de Cuprum. Comeduc es una institución privada sin fines de lucro que administra 19 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

Desde este año, la Fundación Las Rosas es 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, manteniéndose integradas a la sociedad en forma digna y activa.



Canal de denuncias

Cuprum cuenta con un canal de denuncias disponible en el sitio web tanto para colaboradores como para personas externas a la administradora. Por esta vía es posible reportar en forma anónima preocupaciones de actividades ilegales, no éticas o fraudulentas tales como:

- Corrupción
- Apropiación o uso indebido de bienes o de información
- Conflictos de intereses
- Fraude
- Sobornos

Las denuncias son analizadas por el área de Cumplimiento de Cuprum junto al equipo de la casa matriz de Principal.

Cuprum dispone también de un exhaustivo proceso para el control de las prácticas comerciales de nuestros asesores para asegurar que se ajusten a las directrices establecidas por la compañía. Adicionalmente a la investigación de las eventuales denuncias que se reciban a través del Contact Center o directamente al área de Cumplimiento y de oficios de las Superintendencia de Pensiones, se han establecido los siguientes mecanismos de control:

→ CONTRALORÍA COMERCIAL

Donde se analiza mensualmente una robusta muestra de los traspasos realizados desde otras administradoras, llamando a los clientes para comprobar el seguimiento de los protocolos. Todas estas llamadas quedan grabadas y en caso de alguna diferencia, se reporta al área de Cumplimiento para su correspondiente investigación.

→ MONITOREOS

El área de Cumplimiento revisa en forma periódica distintas muestras del comportamiento de ventas y de las comisiones de las áreas de ventas con el propósito de detectar situaciones sospechosas y llevar a cabo las investigaciones que correspondan.

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 disuadir y evitar que situaciones incorrectas se repitan en el futuro.

Dejando Huella

En 2021 enfrentamos diversos desafíos impuestos por la pandemia desde 2020, entre ellos, la incertidumbre general y las restricciones de movilidad. Sin embargo, en 2021 pudimos ampliar la cobertura del programa de voluntariado corporativo gracias a la experiencia adquirida el año anterior en el piloto de actividades virtuales.

Gracias a la disponibilidad de plataformas digitales corporativas, al compromiso de 60 colaboradores y al continuo apoyo de Fundación Trascender, dedicamos 564 horas a desarrollar 10 actividades enfocadas en entregar herramientas y competencias para mejorar la empleabilidad de jóvenes y mejorar la calidad de vida de adultos mayores.

Los beneficiarios de las actividades de Dejando Huella 2021 fueron 545 personas comprendidas por un lado, de alumnos y apoderados de 2°, 3° y 4° medio de liceos de Fundación Comeduc- dos ubicados en Santiago (uno en Chillán y uno en San Fernando) y por otro lado, adultos mayores residentes de hogares de larga estadía (ELEAM) de Fundación Las Rosas y de viviendas tuteladas de Fundación Revivir.

Los alumnos de los colegios de Comeduc participaron de:

- Talleres de Excel para potenciar sus conocimientos en esta herramienta y así mejorar su empleabilidad.
- Mentorías personalizadas, con el objetivo de apoyar a alumnos de 4° medio a resolver dudas vocacionales.
- Semana de Profesionales, actividad en la que estudiantes pudieron conocer sobre sus carreras de interés a través de los testimonios de voluntarios egresados de esas carreras.
- Talleres de Matemáticas, para reforzar los contenidos de esta materia y aportar a la preparación de los alumnos para rendir la Prueba de Transición (PDT).
- Talleres de Habilidades Comunicativas, para fortalecer la oratoria, desplante, confianza, y elocuencia de los estudiantes.
- Acompañamiento de alumno egresado, actividad piloto que buscó dar continuidad a la mentoría vocacional realizada por uno de los voluntarios del programa 2020 a un alumno de 4° medio que en 2021 entró a la universidad.
- Guía de beneficios sociales y previsionales (para apoderados), documento desarrollado por voluntarios de la compañía en base a una guía elaborada por la Facultad de Trabajo Social de la Universidad Católica, para familias de Comeduc que se hubieran visto afectadas económicamente por la pandemia. El documento fue compartido con las familias y realizamos 2 encuentros virtuales para responder preguntas y conversar sobre el contexto actual.

Por otro lado, los residentes de 2 ELEAMs de Fundación Las Rosas, fueron parte de actividades de acompañamiento virtual, que tuvieron como objetivo compartir momentos de recreación considerando que son parte de un segmento de la población que ha visto fuertemente afectada su salud mental a causa de la pandemia.

Además de lo anterior, aprovechamos nuestras capacidades en materia de innovación para llevar a cabo el primer Desafío de Innovación Social. Esta actividad se enfocó en resolver ¿Cómo visibilizar las necesidades materiales de los hogares de Fundación Las Rosas de forma oportuna y sistemática para una asignación de recursos más eficiente? El proyecto tuvo como primera etapa la propuesta de la solución a la fundación, la que será testada el primer trimestre de 2022.

Por último, realizamos nuestro primer Fondo Concursable, cuya idea ganadora fue presentada por una colaboradora de Valdivia con su proyecto "Promoción y educación nutricional para personas mayores del condominio de viviendas tuteladas de Mariquina y Valdivia", con adultos mayores de dos condominios administrados por Fundación Revivir como beneficiarios.

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, la preparación de la parrilla de actividades a desarrollar y la implementación de todas las actividades.



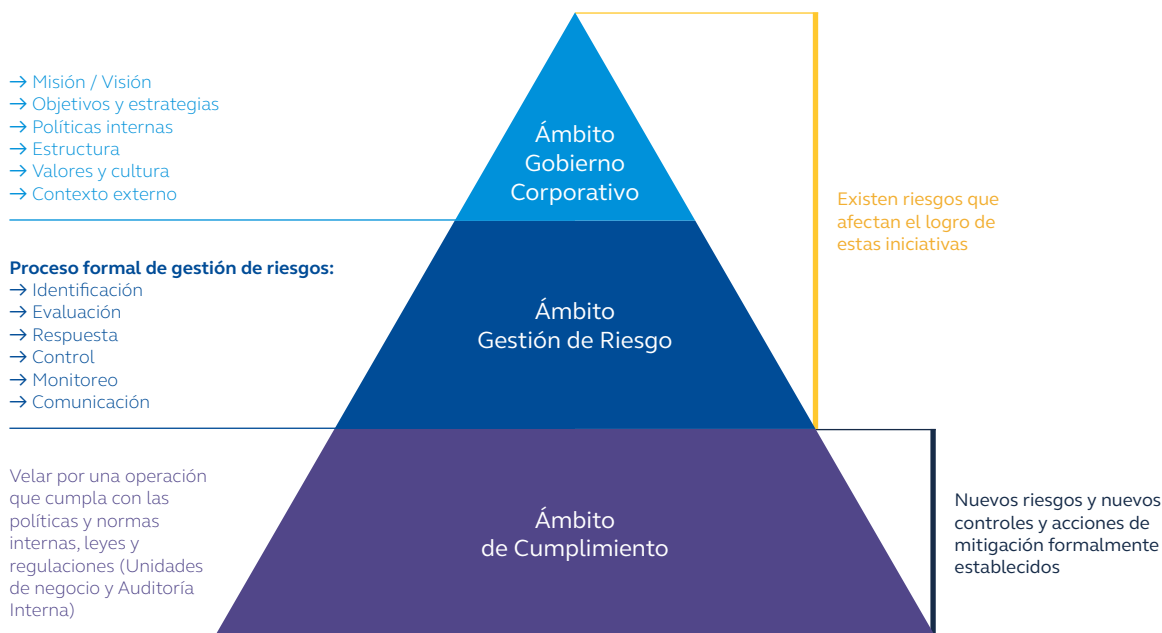
Sesión de Mentoría Vocacional



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 Marketing y Clientes

Para detalles de cada uno, revisar sección 3.2.

9.1.3 Estándares de gobierno corporativo

- 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 Marketing y Clientes.
- Estricta segregación de funciones comerciales, operativas y de control.
- Auditoría Interna es un área autónoma que reporta al Comité de Riesgo y Auditoría.
- Cumplimiento de las disposiciones exigidas por la Ley Sarbanes-Oxley (SOX).
- 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.
- Curso y Certificación anual de todo el personal de la Administradora, confirmando su entendimiento y adherencia al Código Global de Conducta Empresarial.
- Curso y Declaración anual del personal clave de Cuprum, respecto de la comprensión de las prohibiciones en materia de corrupción, dando fe de que a su mejor entender la administradora cumple los requisitos señalados en las leyes anticorrupción y que cualquier inquietud que en esta materia ha sido denunciada oportunamente.

- H. Declaración anual de conflicto de interés del personal clave de la Administradora.
- I. Nuestra fiscalización 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 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 Anti Soborno y Corrupción.
- Política de Cumplimiento Normativo.
- 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 Cuprum.
- 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.



Proceso gestión de riesgos

Entendemos que el logro de nuestros objetivos tiene como pilar fundamental una adecuada gestión de los riesgos. Es por ello que basados en el modelo COSO y siguiendo las prácticas de Principal, implementamos un modelo de gestión de riesgos que establece una estructura de tres líneas de defensa, compuesta principalmente por:

→ ÁREAS DE NEGOCIO

Correspondiente a la *primera línea de defensa* en materia de gestión de riesgos, 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

Corresponde a la *segunda línea de defensa* en materia de gestión de riesgos, ya que son quienes velan por que los riesgos de Cuprum sean gestionados y cuyo tratamiento sea coherente al modelo de Gestión de Riesgo definido, asistiendo y apoyando a todas las unidades de negocio y procesos de la Administradora.

→ FUNCIÓN DE AUDITORÍA

Corresponde a la *tercera línea de defensa* y 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.

Además, nuestro Gerente General posee un rol preponderante en la Gestión de Riesgo al asumir 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 riesgo. Todas las labores ejecutadas son informadas mensualmente a su Directorio por medio del **Comité de Riesgo y Auditoría**, donde se le proporciona una visión cercana y preventiva de los riesgos de la organización.

El **Directorio** tiene la responsabilidad de velar por una adecuada gestión de los riesgos que podrían afectar el logro de los objetivos estratégicos de la Administradora y de los fondos administrados.

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

Nuestro programa de gestión de riesgo busca integrar como parte de la labor de cada colaborador, la gestión de sus riesgos, teniendo como base para esto una gestión de riesgo 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, valoración, gestión 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.

Resulta relevante para el logro de nuestros objetivos y del sistema de gestión de riesgo, contar con una cultura enfocada en la gestión de los riesgos que podrían afectar nuestra empresa, es por esto que 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. Este plan incorpora, entre otras cosas, comunicados internos por medio de los canales formales, capacitaciones e inducción para el caso de nuevos colaboradores y cursos en formato e-learning, así como también ejercicios prácticos de gestión de riesgos.

Los riesgos que gestionamos se clasifican en la siguiente taxonomía:

→ 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

Relacionados 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 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.

→ RIESGO 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, le hemos 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, el rol del Oficial de Seguridad de la Información es preponderante para el desarrollo, mantenimiento, implementación, operación y escalamiento de la aplicación de las políticas y procedimientos que aseguren una adecuada gestión de este riesgo (para más detalle ver sección 8.2.1). Adicionalmente, le hemos otorgado un mayor enfoque a los riesgos operacionales del macroproceso de beneficios con la creación de un comité de la administración, específico para este macroproceso.

La gestión de estos riesgos es un proceso continuo, que debe ser implementado por todos nuestros colaboradores y está diseñado para identificar, evaluar, responder, monitorear y reportar los riesgos que pueden afectar el logro de nuestros objetivos y de los fondos que administramos. 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 Cuprum. A su vez, es relevante tener en consideración aquellos factores de riesgos internos y externos relacionados con nuestro modelo de negocios.

9.3

Cumplimiento

El objetivo del área de Cumplimiento es promover el valor de la integridad a través del desarrollo y mantención de una cultura organizacional que fomente la conducta ética y el compromiso con las leyes, Código Global de Conducta Empresarial y las políticas de la Administradora. El rol de cumplimiento posee entre otras, las siguientes funciones:

- A. Desarrollar políticas y procedimientos que permitan mitigar el riesgo de incumplimientos legales o regulatorios y prevenir conductas que transgredan los estándares éticos establecidos.
- B. Velar por el adecuado cumplimiento del Código Global de Conducta Empresarial y coordinar la resolución de las transgresiones que pudieran ocurrir.
- C. Asesorar a las áreas de negocio respecto de aspectos relevantes en materia de cumplimiento, principalmente: ética, prevención de delitos, gestión de conflictos de interés y privacidad.
- D. Crear y mantener un programa de capacitación y difusión, educando en forma permanente a los colaboradores en las diversas materias de cumplimiento, sus obligaciones y prohibiciones, velando por el cumplimiento de las leyes relacionadas y reglamentaciones, tanto externas como internas.
- E. Gestión del Modelo de Prevención de Delitos destinado a dar cumplimiento a la Ley N° 19.913 que establece distintas disposiciones en materia de lavado y blanqueo de activos, la Ley N° 20.393, relacionada con la responsabilidad penal de las personas jurídicas aplicable a los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y cohecho, y las modificaciones introducidas en la Ley 21.121 que incluyó los delitos de soborno entre particulares, administración desleal, negociación incompatible y apropiación indebida, principalmente.

Nuestro Modelo de prevención de delitos se encuentra certificado para los 4 delitos originalmente establecidos en la Ley N° 20.393 y en proceso de certificación para los delitos incluidos en la Ley 21.121.

9.4

Anticorrupción

Nuestro compromiso con la prevención de delitos se encuentra plasmado en el Programa Integral de Prevención de Delitos, el cual está compuesto por un Sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo y por el Modelo de Prevención de Delitos, estableciendo los principios que rigen la actuación de los colaboradores de la compañía en estas materias.

El Programa consiste en un conjunto de herramientas y actividades de control diseñadas para prevenir, evitar y detectar los procesos o actividades que se encuentran expuestas a los riesgos de comisión de los delitos señalados en la ley 20.393 que establece la Responsabilidad de las Personas Jurídicas y en la Ley 19.913, que creó la Unidad de Análisis Financiero (UAF) y modificó diversas disposiciones en materia de lavado y blanqueo de activo.

Los lineamientos del Programa se encuentran contenidos en el Código Global de Conducta Empresarial y en la Política y Manual de Prevención de Delitos, y tienen como principales objetivos:

- Establecer las actividades y procedimientos necesarios para la efectiva implementación y operatividad del Programa.
- Establecer un mecanismo para la prevención y mitigación del riesgo de la comisión de los delitos señalados en la Leyes N° 19.913 y N° 20.393.
- Establecer las actividades que estarán a cargo del Oficial de Cumplimiento y/o Encargado de Prevención de Delitos, de manera de dar cumplimiento a sus funciones de supervisión del Programa.

Para alcanzar dichos objetivos es esencial difundir y orientar a todos los colaboradores acerca de los procedimientos establecidos para el efectivo funcionamiento del Programa Integral de Prevención de Delitos, con la finalidad de evitar que la compañía sea víctima de actividades ilícitas cometidas por alguno de sus colaboradores o terceros.

De esta manera, parte fundamental del Programa lo constituyen las Capacitaciones, que tienen como objetivo mantener informados y actualizados a los colaboradores de la compañía sobre los temas relacionados a los delitos establecidos en las Leyes N°19.913 y N°20.393, de manera de construir entre ellos una cultura de control y prevención de delitos.

Durante el año 2021 se efectuaron las siguientes capacitaciones dirigidas a todos los colaboradores:

- A. Capacitación y certificación del Código Global de Conducta Empresarial, documento que establece las bases para el comportamiento ético en toda nuestra compañía.
- B. Curso Anual para la Prevención de Delitos, cuyo contenido incorpora los principales conceptos y elementos para dar cumplimiento a la Ley N° 19.913 y la ley N° 20.393.
- C. Curso para la Prevención del Soborno y la Corrupción, que busca asegurar que todos los colaboradores conozcan las obligaciones que establece la Política Anti-Soborno y Corrupción de la compañía.

Adicionalmente, se efectuaron dos certificaciones anuales a ciertos colaboradores claves, la primera relacionada a Conflicto de Interés y la otra contra el Soborno y Corrupción.

Gracias a nuestro arduo trabajo en materia de medidas anticorrupción es que durante 2021 no se han reportado ni identificado casos de corrupción.



Competencia desleal

En Cuprum prohibimos todo acto que atente contra la libre competencia, trabajamos constantemente para que nuestros colaboradores cumplan íntegramente las normas de defensa de libre competencia, en cualquier circunstancia y sin ninguna excepción.

Con el objetivo de promover una cultura de protección permanente de la libre competencia, contamos con una Política y un Manual de Protección a la Libre Competencia que contienen los lineamientos que aseguran el estricto respeto y cumplimiento de la normativa de libre competencia. Esto les permite a nuestros colaboradores familiarizarse con la normativa para reconocer las posibles situaciones en las que puedan surgir problemas de competencia y buscar orientación según sea necesario. Durante 2021 no ocurrieron acciones jurídicas relacionadas a la libre competencia.



Marketing responsable

Como compañía contamos con distintos procedimientos y protocolos para la creación de campañas de comunicación externa, los cuales exigen la previa validación tanto del contenido como de los datos por parte de distintas áreas de la compañía, con el objetivo de mitigar errores y entregar información fidedigna antes de ser publicada.

De manera mensual informamos al Directorio acerca de 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 la comprensión de la información que se envía es correcta y para poder recopilar sus reacciones para encontrar puntos de mejora que podríamos aplicar en futuros proyectos.



Cuprum_{afp}
Una compañía  Principal[®]