Cuprum afp
Una compañía Principal

2022

Memoria Anual

Administradora de Fondos de Pensiones
Cuprum S.A.

» ABRIL 2023

Indice

CARTA DEL PRESIDENTE

pág. 04

1 CUPRUM EN UNA PRIMERA MIRADA

1.1 Misión y valores

1.2 Posición en el mercado

1.3 Cuprum en cifras

1.4 Fondos administrados en cifras

pág. 09

2 REPORTE DETALLADO DE LA GESTIÓN

2.1 Resultados financieros

2.2 Inversiones de los Fondos de Pensiones

2.3 Servicio

2.4 Asesoría integral

2.5 Recaudación y cobranza

2.6 Pagos de beneficios

2.7 Comisiones

2.8 Nuestro equipo

2.9 Sostenibilidad

2.10 Inversiones en tecnología

2.11 Gestión de riesgos en la administradora

pág. 17

3 LA ADMINISTRADORA

3.1 Identificación de la administradora

3.2 Documentos constitutivo

3.3 Agencias

3.4 Capital social y propiedad

3.5 Controlador de la Sociedad

pág. 67

4

ACTIVIDADES Y NEGOCIOS DE LA ADMINISTRADORA

4.1 Objetivo de la Sociedad

4.2 Información histórica de la entidad

4.3 Descripción del sector económico en que participa

4.4 Afiliados y cotizantes

4.5 Actividad y negocios

4.6 Propiedades

4.7 Equipos, muebles y útiles

4.8 Marcas comerciales

4.9 Seguros

4.10 Honorarios auditores externos

4.11 Principales contratos

4.12 Actividades financieras

4.13 Principales proveedores

4.14 Sociedades filiales y coligadas e inversiones en otras sociedades

pág. 74

5

DIRECTORIO Y ADMINISTRACIÓN

5.1 Directorio de la compañía

5.2 Administración de la organización

pág. 86

6

DISTRIBUCIÓN DE UTILIDADES

6.1 Utilidad distribuible

6.2 Dividendos

6.3 Transacciones de acciones

6.4 Información bursátil Cuprum

6.5 Hechos esenciales

pág. 98

7

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

pág. 102

8

ESTADOS FINANCIEROS

pág. 104



Carta del Presidente

Cuprum afp
Una compañía Principal

El 2022 fue un año desafiante a nivel económico, social y político, donde se llevaron a cabo importantes discusiones para definir el rumbo que tomaría el país en las próximas décadas. Por un lado, todos observamos cómo el Gobierno, con una agenda política activa centrada en dos grandes reformas, presentaba lo que serían sus propuestas para un nuevo sistema tributario y modelo previsional. Por otro lado, seguimos de cerca el trabajo de la Convención Constitucional que fue rechazado en septiembre, y del que emanó un nuevo proceso para construir una segunda propuesta en 2023. Todo esto demuestra que Chile está en un momento de relevantes definiciones.

La clave para tiempos como este está en encontrar un adecuado equilibrio que permita traducir estos cambios en mejoras concretas para la realidad de millones de chilenos. Y es que en este contexto cambiante y decisivo es donde nuestra convicción y vocación se mantiene intacta: en AFP Cuprum continuaremos siempre cuidando los ahorros de nuestros afiliados y defendiendo sus intereses.

Por lo mismo, la reforma previsional es una discusión prioritaria para nosotros. Y aunque algunos quieren presentarnos como los antagonistas a todo esfuerzo por un cambio, podemos decir con fuerza que esa no es la realidad. Como país, tenemos que generar las transformaciones necesarias para que los chilenos puedan acceder a mejores pensiones. Eso es lo que realmente queremos y que venimos empujando desde hace años, y ese debería ser el principal -sino el único- objetivo de la reforma. Sin embargo, vemos con preocupación que el proyecto de ley presentado por el Gobierno no es una reforma al modelo actual, sino que pretende refundar el sistema de pensiones en su totalidad. La propuesta entrega al Estado un rol monopólico y limita gravemente la libertad de las personas para decidir quién administra sus ahorros y su pensión. Adicionalmente, incorpora elementos de reparto, los que dejan en grave riesgo la sostenibilidad del sistema -la evidencia internacional es contundente en esto- y genera riesgos potenciales en el mercado de capitales, que pueden terminar, por ejemplo, limitando el acceso de los chilenos a créditos para la vivienda.

Creemos firmemente que este no es el camino. Si queremos establecer un sistema de pensiones sólido y sostenible en el tiempo, no podemos desconocer lo que hemos aprendido y mejorado en estos más de 40 años de historia. Por eso hemos insistido en la importancia de reducir las lagunas previsionales, subir las tasas de cotización, aumentar los incentivos al ahorro, incentivar la formalidad en el mercado laboral y generar esfuerzos adicionales para maximizar la rentabilidad de los fondos de pensiones, actualizando las alternativas de inversión y modernizando la metodología de gestión de riesgos. Pero tampoco podemos desconocer las preferencias de las personas, las que han expresado fuerte y claramente los pilares que consideran fundamentales de proteger y profundizar: la propiedad de sus fondos y la libertad de elegir quién administra sus ahorros.

La incorporación de la Pensión Garantizada Universal ha cambiado el escenario y esto representa una oportunidad para repensar los cambios y focalizar la discusión en la dirección correcta: una que incorpore -y mejore- los elementos del sistema mixto y que se base en un diagnóstico que reconozca la realidad nacional. Vemos que hoy hay un espacio y apertura al diálogo y, por lo mismo, esperamos sinceramente que el Gobierno se abra a reevaluar y rediseñar el proyecto de ley propuesto, con miras a un acuerdo que permita implementar un nuevo proyecto y una reforma sólida, sustentable y que beneficie a las personas.

Como AFP seguiremos poniendo a disposición del debate toda nuestra experiencia y conocimiento para impulsar mejoras al sistema previsional mientras que, paralelamente, continuaremos con nuestra labor de hacer crecer los ahorros de nuestros afiliados en el largo plazo, entregándoles el servicio de calidad que tanto nos caracteriza y poniendo siempre a las personas al centro de nuestra gestión.

Experiencia aplicada al servicio de los afiliados y pensionados

Con más de 40 años de trayectoria, cruzados por los elementos propios de la historia como los cambios demográficos, los conflictos socio-políticos, los avances tecnológicos, la transformación del mercado laboral y la diversificación de los intereses y patrones de consumo, entre muchos otros, como compañía hemos podido adaptarnos y ajustar nuestros procesos, trabajando constantemente para mejorar nuestros servicios y materializando toda nuestra experiencia a la hora de atender y asesorar a las personas que han confiado en Cuprum para administrar sus ahorros previsionales.

Para nosotros, la cercanía y el contacto siempre han sido claves. Por lo mismo, a lo largo de los años hemos ido aumentando nuestra oferta de canales de atención, conscientes que las personas prefieren -y muchas veces, necesitan- de diversas vías de comunicación para asesorarse y/o resolver sus dudas. Y si bien hoy en día el 100% de los trámites que requieren nuestros afiliados y pensionados pueden hacerse de forma online, también contamos con canales presenciales y telefónicos para apoyarlos. Por ejemplo, solo en nuestro Centro de Atención Telefónica atendimos más de 186 mil llamados durante 2022, con un tiempo de espera promedio de 1 segundo. Además, el nivel de atención superó el 99%, mientras que el de servicio fue de 96,5%. Esto nos llena de orgullo, ya que no solo estamos entregando una rápida respuesta a nuestros afiliados y pensionados, sino que estamos siendo capaces de apoyarlos y brindarles las soluciones que buscan cuando nos contactan.

A estos más de 186 mil llamados se suman también las más de 15.600 videollamadas que fueron atendidas a través de nuestro Centro de Atención Virtual; o las más de 90 mil consultas que gestionó nuestra Asistente Virtual Laura; o las casi 42 mil conversaciones que sostuvieron nuestros ejecutivos a través de nuestro chat de atención. Todos estos casos reflejan nuestro compromiso con la entrega de soluciones rápidas a través de una experiencia de excelencia y calidad. Adicionalmente a esto, solo en 2022 realizamos más de 870.000 gestiones y pagos de beneficios estatales (incluyendo el Aporte

Previsional Solidario (APS), la Garantía Estatal, asignaciones familiares, bonificaciones de salud y bonos laborales, entre otros), así como también apoyamos a 26.000 afiliados que querían comenzar con el trámite de su pensión.

Nuestros años de historia nos han permitido conocer de cerca a nuestros afiliados y pensionados, escuchándolos y asesorándolos durante las distintas etapas de su vida. Esto nos ha impulsado a innovar constantemente, buscando siempre la forma de entregarles un servicio personalizado y acorde a sus necesidades. Por lo mismo, el año pasado continuamos potenciando nuestro desarrollo tecnológico y herramientas y canales digitales, invirtiendo más de $18.000 para entregar la mejor experiencia a nuestros afiliados. Este es el caso, por ejemplo, de nuestra Cuprum APP, la que en 2022 cumplió tres años y que ya ha superado el millón de descargas. Este espacio digital permite a nuestros afiliados realizar trámites, revisar saldos, recibir asesoría y ahorrar de una forma rápida y fácil desde cualquier lugar. Y si bien nuestra APP se mantuvo como la APP con mejor rating de la industria, durante el año 2022 nos enfocamos en rediseñarla para continuar acompañando a nuestros clientes de la forma en que ellos lo necesitaban. Hoy nuestra Cuprum APP cuenta con un histórico de 291.330 usuarios únicos, es decir, el 40,04% de nuestros afiliados ha ingresado alguna vez a nuestra aplicación.

Todos estos son casos que materializan el compromiso que asumimos desde el inicio. Tanto el resguardo de los ahorros de nuestros afiliados como la necesidad de apoyo, asesoría y acompañamiento que muchas personas requieren es nuestra principal prioridad y responsabilidad. Así, día a día cumplimos una doble -y muy importante- labor: administrar estas inversiones a través de nuestros equipos expertos en esta materia y apoyar a nuestros afiliados en su camino a alcanzar la mejor pensión posible, intentando darles siempre el mejor servicio y atención y velando permanentemente por sus intereses y necesidades.

Actor global con mirada local

En un contexto como el actual, con un mundo globalizado donde los eventos que ocurren a miles de kilómetros tienen un impacto directo en la economía -e incluso en la sociedad- de nuestro país, la mirada holística y transversal se vuelve un componente fundamental a la hora de realizar definiciones y gestionar las inversiones. En nuestro caso, desde 2013 que contamos con esta mirada internacional, con la llegada de Principal Financial Group como accionista de Cuprum. Principal, una compañía global que tiene más de 140 años de experiencia en la industria financiera es un referente en materia de ahorro e inversiones. Esto nos permite contar con un respaldo sólido y consistente, tanto para la experiencia que entregamos a nuestros afiliados, como para el conocimiento necesario en el mercado de capitales.

Este componente global es clave para brindar apoyo a quienes son nuestra prioridad: nuestros afiliados y pensionados que hoy tienen sus ahorros en Cuprum. Por lo mismo, nuestra mirada y foco están siempre permeados por este ADN internacional a la hora de darles soluciones y tener un compromiso con el desarrollo local. Es más, compartimos con nuestro accionista el propósito corporativo de fomentar la seguridad financiera de las personas, impulsando

día a día iniciativas que se traducen en aportes concretos para la sociedad en general. Ejemplo de esto es nuestro programa de voluntariado corporativo, el que se enfoca en apoyar a comunidades vulnerables en temas de empleabilidad, economía del hogar y emprendimiento.

Nuestra estrategia de sostenibilidad se basa principalmente en un relacionamiento activo, ya que somos conscientes que esto, junto a una inversión responsable, permite maximizar las rentabilidades a largo plazo y mantener con ello la sostenibilidad de los fondos de nuestros afiliados. En este contexto, tenemos instancias específicas para potenciar esa conexión, tales como nuestra Asamblea de Afiliados y nuestro Comité de Afiliados. En ambos espacios, buscamos responder a las consultas de nuestros afiliados y pensionados, así como también acercar y explicar la gestión de sus inversiones. Además, en 2022 lanzamos un nuevo sitio web llamado Sala 360°: un espacio digital dinámico y simple que cuenta con contenido educacional sobre el sistema previsional. Este espacio -abierto tanto para clientes Cuprum como para público general- busca potenciar el entendimiento del sistema, permitiendo a los usuarios conocer más de la industria y sus procesos.

Todas estas iniciativas nos permiten estar más cerca de las personas y conocer así, de primera fuente, sus consultas, inquietudes, preferencias y necesidades, enfocando nuestras acciones para aportarles valor concreto. En 2022, por ejemplo, pudimos ver la necesidad de contar con más información de la Pensión Garantizada Universal (PGU) y, con eso, publicamos contenido en profundidad para explicarla de forma clara, concisa y precisa. También simplificamos procesos como el de la Solicitud de Certificación de Enfermo Terminal y el Tercer Retiro del 10% y Bono de Cargo Fiscal, permitiendo un acceso más fácil y directo a través de nuestra web para realizar estos trámites.

Nuestra mirada y foco local nos han permitido realizar todos estos avances, escuchando activamente a nuestros afiliados y pensionados y buscando constantemente nuevas formas para llegar tanto a ellos como a la comunidad en general.

Creo que es importante mencionar que nada de esto podríamos haberlo hecho sin la entrega y esfuerzo de las más de 1.200 personas que conforman la AFP. Sin ellas, no podríamos entregar la experiencia de calidad que tanto nos caracteriza, ni mucho menos aportar a la sociedad de la forma en que hoy lo hacemos. Y es que todos tenemos clara nuestra misión: ayudar a los afiliados a tener la mejor pensión posible. En 2023 mantendremos este compromiso en los diversos aspectos que componen nuestra amplia gestión, incluyendo el acompañamiento durante todo el ciclo de la administración de los ahorros previsionales. Asimismo, seguiremos representando a nuestros afiliados en la discusión de pensiones y en todas las instancias que sea relevante hacerlo.

PEDRO ATRIA ALONSO
Presidente



1

Cuprum en una primera mirada

1.1 Misión y valores

Nuestro principal propósito 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

Superar las expectativas de nuestros afiliados y pensionados, liderando el camino hacia la seguridad financiera.

Invertimos *para el futuro*

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

Somos dueños *de lo que viene*

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



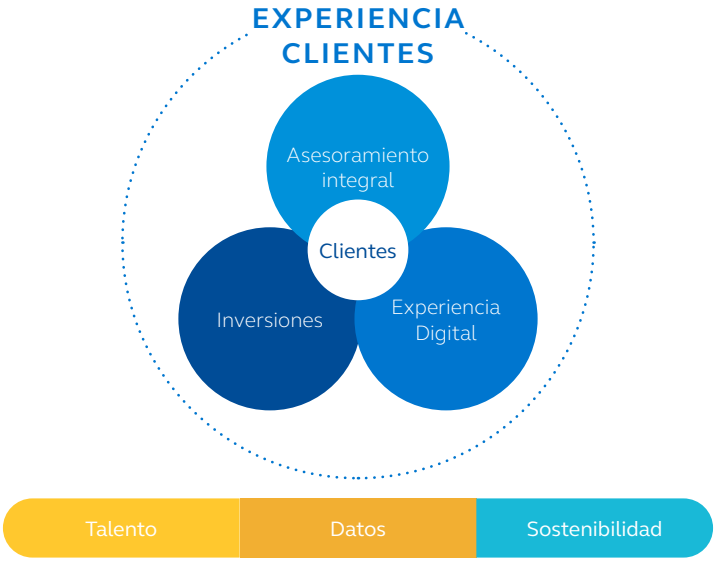
Empezamos con nuestros afiliados

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

Hacemos lo correcto

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

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



1.2 Posición en el mercado[1]

Nº2



en rentabilidad de los fondos desde el inicio del sistema (Fondo C desde 1981 a diciembre de 2022).

Nº2



en rentabilidad desde inicio de los multifondos (2002) en fondos B, C y D.

19%



de participación de mercado en ahorro obligatorio, con **$33.023 MILLONES DE DÓLARES**[2] en fondos administrados.

Nº2



en ahorro obligatorio en rentas topes[3] con **27% DE PARTICIPACIÓN DE MERCADO.**

Nº2



en Ahorro Previsional Voluntario con 30% de participación de mercado y **$1.580 MILLONES DE DÓLARES**[4] **DE SALDO ADMINISTRADO** (fondos de ahorro previsional voluntario, incluyendo cotizaciones voluntarias, depósitos convenidos y ahorro previsional voluntario colectivo).

Nº2



en Cuenta 2 con 26% de participación de mercado y **$842 MILLONES DE DÓLARES ADMINISTRADOS.**

[1] Información basada en datos de la Superintendencia de Pensiones al 31 de diciembre de 2022.
[2] Dólar de $859,51 pesos chilenos, al 31 de diciembre de 2022.
[3] Cifra corresponde a las rentas que alcanzaron el tope imponible por ley, es decir, 81,6 UF.
[4] Dólar de $859,51 pesos chilenos, al 31 de diciembre de 2022.

NUESTROS PRINCIPALES **RECONOCIMIENTOS Y LOGROS** DURANTE EL 2022 FUERON:



Premio a la AFP más innovadora de Chile

Por segundo año consecutivo, fuimos reconocidos como la AFP N°1 en innovación en el ranking "Most Innovative Companies 2022", realizado por MIC Innovation Chile, el ESE Business School de la Universidad de los Andes y diario El Mercurio. Este ranking, que es el más importante del país en esta materia, se realiza desde 2009 y cuenta con la participación de más de 400 empresas de 40 rubros distintos.



Destacados por nuestro foco en la experiencia de clientes

Recibimos el premio PRAXIS Experience Index 2022, obteniendo el primer lugar en el sector AFP y el lugar N°21 en el ranking general de todas las empresas participantes (130).



Lealtad del Consumidor, una prioridad para nosotros

Obtuvimos el premio Lealtad del Consumidor NPS – 2022 de ALCO en donde, a nivel industria, se obtuvo un Net Promoter Score (NPS) del 16%, siendo la mejor evaluación de los 11 años en los que hemos sido parte de esta medición.



Referentes en Liderazgo Femenino

Estuvimos dentro de las 20 mejores empresas en materia de inclusión laboral y liderazgo femenino en la alta dirección y en el top 5 del sector financiero del ranking IMAD elaborado por Mujeres Empresarias y la Dirección de Estudios Sociales de la Pontificia Universidad Católica de Chile (DesUC).



Comprometidos con el talento joven

Fuimos reconocidos como uno de los empleadores más atractivos para jóvenes profesionales, obteniendo el 49° lugar en el ranking EFY-Employers for Youth. Además, fuimos destacados en el Ranking Merco Talento Joven.



Seguridad ante todo

Las agencias de Puerto Montt, Rancagua y Viña Del Mar recibieron nuevamente el sello Covid-19 por parte de la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS) por su compromiso con la prevención de contagios.
Es importante destacar que todas nuestras sucursales operan bajo protocolos de seguridad y prevención de contagios, tal como se detalla en el punto 2.8.9 de esta memoria.

1.3 Cuprum en cifras

A DICIEMBRE 2022, **CUPRUM TIENE:**



589.907
AFILIADOS[5]

40%
MUJERES
Edad promedio de 44 años.

60%
HOMBRES
Edad promedio de 46 años.

406.389
PERSONAS COTIZARON[6] **PARA SU PENSIÓN,** lo que implica una densidad del 69%, la más alta del mercado:

62% **HOMBRES**
Edad promedio de 47 años.

38% **MUJERES**
Edad promedio de 45 años.

AFP Cuprum administró, durante el año 2022, **LOS AHORROS DE:**

72.787 pensionados[7],
lo que implica un aumento del **0,34%** respecto al número de pensionados de 2021.

50% **MUJERES**
Edad promedio de 68 años.

50% **HOMBRES**
Edad promedio de 69 años.

NUESTROS AFILIADOS APORTARON

$1,239
billones (CLP)



de cotizaciones obligatorias durante 2022, un **8,68%** más que el año anterior.

DEL TOTAL:

→ **61.945** estaban en modalidad de **RETIRO PROGRAMADO.**

→ **3.384** en **RENTA TEMPORAL.**

[5] Cifra que incluye a afiliados que se han retirado temporal o permanentemente de la fuerza de trabajo (no incluye pensionados).
[6] Cifra corresponde a número de cotizantes de diciembre 2022.
[7] Cifra considera Ruts únicos del 2022.

Además del ahorro obligatorio, **CUPRUM OFRECE OTROS PRODUCTOS DE AHORRO A SUS AFILIADOS** y administra:

195.092
cuentas de Ahorro Previsional Voluntario.

188.635
cuentas de Ahorro Voluntario (Cuenta 2).

33.337
cuentas de Depósito Convenido.

20.583
cuentas de Indemnización.

Las **COMISIONES COBRADAS POR AFP CUPRUM** alcanzaron en total:

$130.882 millones (CLP).

26.049

AFILIADOS DE CUPRUM REALIZARON SU TRÁMITE DE PENSIÓN durante el 2022.

De ellos:

- 17.087 optaron por Retiro Programado.
- 4.166 por Renta Vitalicia Inmediata.
- 1.549 por Renta Temporal (o Renta Vitalicia Diferida).
- 109 por Retiro Programado con Renta Vitalicia Inmediata.
- 385 por Pensión Transitoria de Invalidez.
- 2.753 por Retiro Programado Preliminar.

Cuprum pagó 782.407 pensiones a **75.279 TITULARES DE PENSIÓN** durante el año 2022, por un total de

$403.986 millones (CLP),

cuya composición es:

- 68.744 pensiones de invalidez y reevaluación de invalidez.
- 495.270 pensiones de vejez normal.
- 70.904 pensiones de vejez anticipada.
- 124.223 pensiones de sobrevivencia.
- 22.377 pensiones adicionales.
- 889 pensiones anticipadas por enfermedad terminal.

Durante 2022 continuamos potenciando nuestro desarrollo digital, **CON MÁS DE $18.242 MILLONES (CLP) EN INVERSIONES TECNOLÓGICAS** que buscan entregar la mejor experiencia a nuestros clientes, desde que se incorporan a nuestra cartera hasta que reciben el pago de su pensión.

Cuprum afp
Una compañía Principal

1.744

PERSONAS RECIBIERON HERENCIAS durante el 2022 a partir de los ahorros acumulados por 872 afiliados de Cuprum fallecidos, distribuyéndose un monto total de **$34.623 MILLONES (CLP).**

2.131

PERSONAS RECIBIERON EXCEDENTES DE LIBRE DISPOSICIÓN por $38.188 millones (CLP).

1.034

PAGOS A ASESORES PREVISIONALES por $623 millones (CLP).

1.543

PAGOS DE CUOTAS MORTUORIAS por $737 millones (CLP).

212

REITERACIONES DE PAGOS por $196 millones (CLP).

5.609

TRASPASOS DE PRIMAS por $608.165 millones (CLP).

Los siguientes **BENEFICIOS ESTATALES** fueron intermediados y pagados por AFP Cuprum durante 2022:

160.885

pagos de Pensión Garantizada Universal (PGU).

125.454

pagos de Aporte Previsional Solidario (APS).

7.670

pagos de Garantía Estatal.

15.033

pagos de Asignación Familiar a los pensionados.

72.071

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

5.939

recaudación de Bono por Hijo Nacido Vivo.

472

subsidio de Trabajador Joven.

432.964

bonificaciones de salud.

311

cuotas mortuorias APS.

53.020

bonos laborales.

1.4 Fondos administrados en cifras

Al 31 de diciembre de 2022, los activos administrados por AFP Cuprum alcanzaban **$28.780.572 millones (CLP)**, separados en 5 multifondos[8]:

→ **$5.305.867** millones en el Fondo A.

→ **$4.731.800** millones en el Fondo B.

→ **$9.977.063** millones en el Fondo C.

→ **$3.773.610** millones en el Fondo D.

→ **$4.992.232** millones en el Fondo E.

Los Fondos de Pensiones administrados por AFP Cuprum tuvieron durante 2022 una rentabilidad real de:

→ **-20,68%** para el Fondo A.

→ **-15,60%** para el Fondo B.

→ **-9,24%** para el Fondo C.

→ **0,45%** para el Fondo D.

→ **7,06%** para el Fondo E.

El detalle de la gestión de inversiones y el desempeño de los fondos se encuentra en el capítulo 2.2.

Estos resultados ubican al fondo C administrado por AFP Cuprum como el N° 2 desde el inicio del sistema en 1981 y como N° 2 en los fondos B, D y E desde su creación.

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

Durante 2022 Cuprum ejecutó **89.813 transacciones en el mercado de capitales a nombre de los 5 Fondos de Pensiones**, con el fin de ajustar la composición de las inversiones a los movimientos del mercado y a los flujos de cotizaciones, pagos de beneficios y traspasos de nuestros afiliados.

[8] Fuente: Superintendencia de Pensiones, Cuadro N°2 de las carteras agregadas.

Cuprum afp
Una compañía Principal



2

Reporte detallado de la gestión

2.1 Resultados financieros

La utilidad del ejercicio alcanzó los **$67.172 millones**, en línea con lo visto durante 2022 en materia de recuperación económica tras la pandemia, las mejoras en la tasa de desempleo nacional y la alta inflación.

En el siguiente cuadro se puede apreciar la evolución de los principales resultados de AFP Cuprum:

INGRESOS Y GASTOS (MM$ DE CADA AÑO)	2022	2021	VARIACIÓN	VAR %
Ingresos Comisiones Cuenta Obligatoria (a)	133.297	119.175	14.122	12%
Ingresos Comisiones APV (b)	6.051	6.349	-298	-5%
Ingresos Comisiones Cuenta 2 (c)	4.112	4.746	-634	-13%
Ingresos Comisiones Retiro Programado y Renta Temporal (d)	4.914	4.298	616	14%
Total Ingresos Comisiones (a+b+c+d)	**148.373**	**134.569**	**13.805**	**10%**
Otros Ingresos (1)	4.618	528	4090,029	774%
Gastos (2)	-93.751	-87.826	-5.926	7%
Otros Ingresos y Gastos (3)	9.290	2.788	6.503	233%
RAEI (4)	**68.531**	**50.059**	**18.471**	**37%**
Rentabilidad del Encaje	5.695	14.267	-8.572	-60%
RAI (5)	**74.226**	**64.326**	**9.900**	**15%**
Impuesto	-7.054	-9.759	2.705	-28%
RESULTADO NETO	**67.172**	**54.567**	**12.605**	**23%**

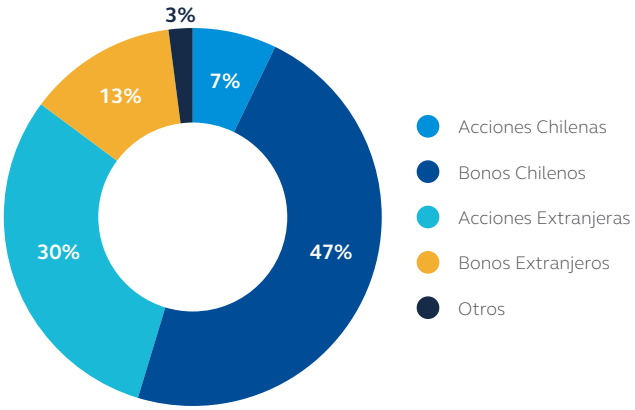
(1) Incluye los Ingresos por las comisiones recibidas desde otras AFPs, recargos y costas de Cobranza.
(2) Incluye Gastos de Personal, otros Gastos de Operación, Depreciación y Amortización.
(3) Incluye ingresos provenientes de inversiones y empresas relacionadas. También se consideran costos financieros.
(4) Resultados antes de Rentabilidad del Encaje e Impuestos.
(5) Resultado antes de Impuestos.

2.2 Inversiones de los Fondos de Pensiones

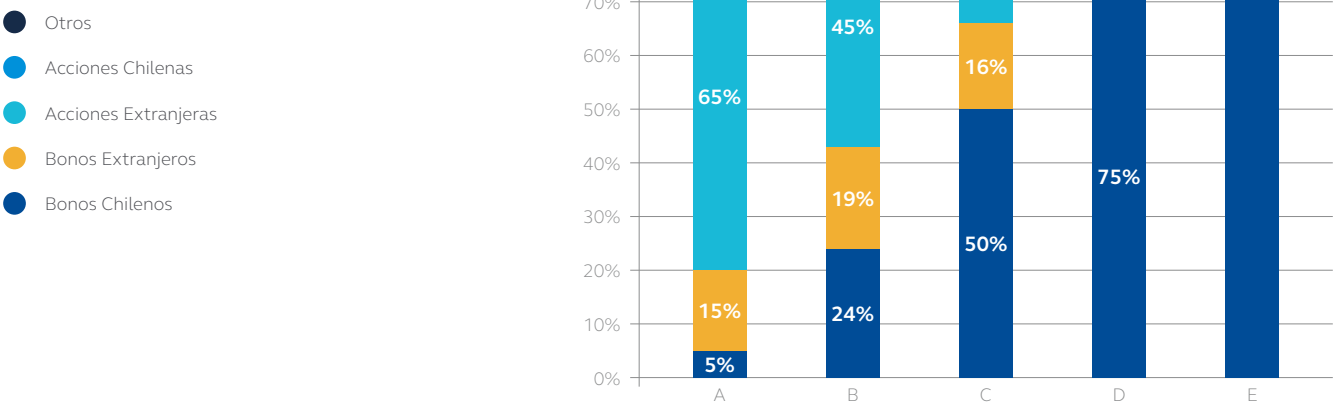
Como se indicó en la sección 1.4, al 31 de diciembre de 2022 los Fondos de Pensiones administrados por AFP Cuprum alcanzaban **$28.780.572 millones de pesos** (equivalentes a $33.484,86 millones de dólares[9]), posicionándose en el 4to lugar entre las 7 AFPs existentes en el país.

Un 56% de los Fondos de Pensiones se encuentra invertido en Chile, principalmente en bonos, y el 44% restante está invertido en el exterior, mayoritariamente en acciones de empresas extranjeras.

DISTRIBUCIÓN POR INSTRUMENTOS FINANCIEROS DEL SALDO ADMINISTRADO

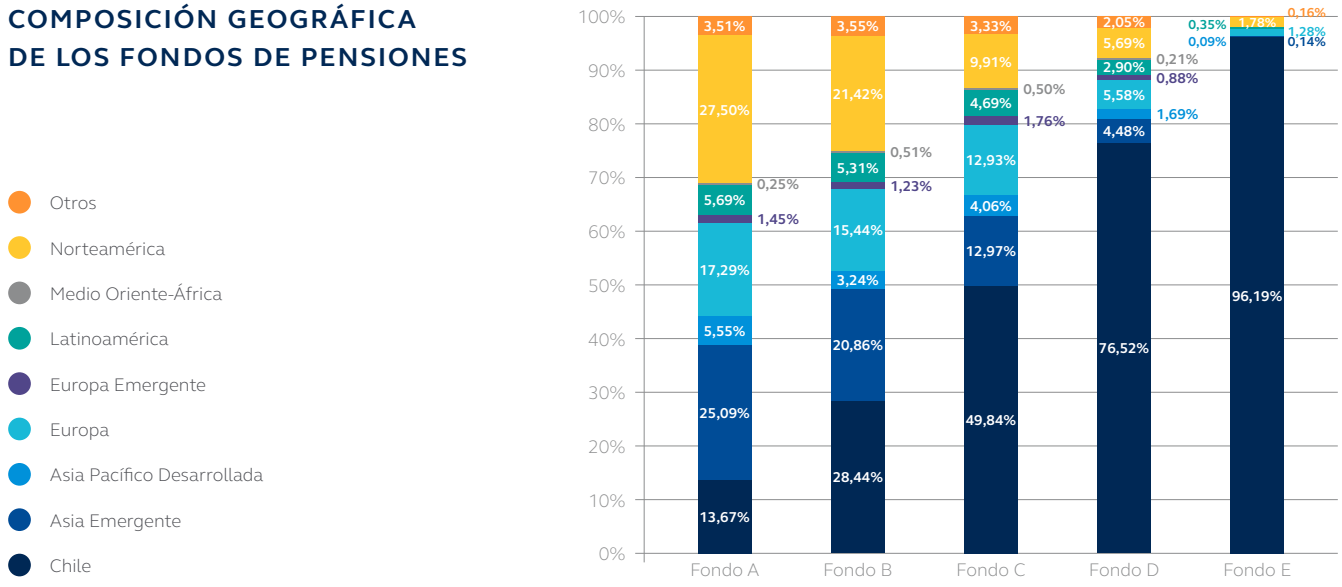


COMPOSICIÓN DE LOS FONDOS DE PENSIONES SEGÚN TIPO DE ACTIVOS



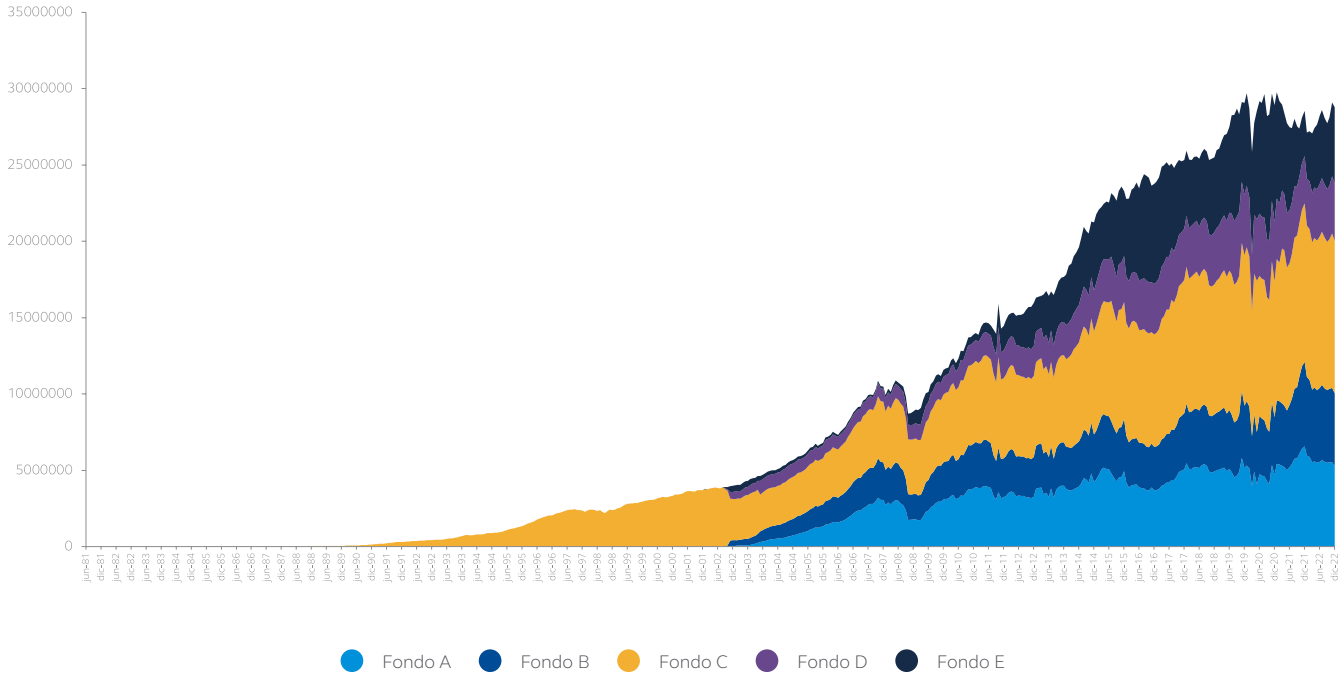
[9] Dólar de $859,51 pesos chilenos, al 31 de diciembre de 2022.

COMPOSICIÓN GEOGRÁFICA DE LOS FONDOS DE PENSIONES



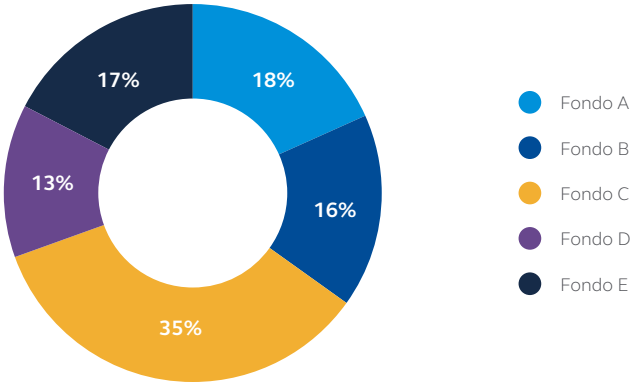
El volumen de los activos administrados por AFP Cuprum ha mostrado una tendencia creciente a lo largo de sus años de existencia, reflejando el gran número de afiliados que nos ha confiado sus ahorros. Tras un 2021 en que dicha tendencia se ralentizó, por el pago de los retiros de ahorros previsionales aprobados durante 2020 y 2021 por el legislador, este 2022 se volvió a retomar la tendencia creciente, gracias a las cotizaciones previsionales enteradas por los afiliados y la rentabilidad nominal positiva de los fondos con mayor proporción de renta fija (C, D y E).

VOLUMEN DE ACTIVOS ADMINISTRADOS



Los Fondos de Pensiones se distribuyen en 5 multifondos, los que se diferencian según su perfil de riesgo, que se refleja en la proporción en la que invierten en instrumentos de renta fija y variable. Cada fondo tiene inversiones en una amplia y diversificada gama de instrumentos financieros, los cuales cumplen tanto con las regulaciones como con las políticas internas establecidas por AFP Cuprum. Además, estos 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



2.2.1 INVERSIONES Y RENTABILIDAD EN EL 2022

El 2022 a nivel global y en particular en Chile, se caracterizó por un alto nivel de inflación no visto en 30 años, cerrando el periodo con un IPC en nuestro país de 12,8% en doce meses.

Esto, asociado a una serie de eventos que aportaron incertidumbre a los mercados financieros -dentro de los cuales destaca el conflicto entre Rusia y Ucrania que elevó considerablemente el precio de variadas materias primas-, generó fuertes presiones inflacionarias que potenciaron las alzas de precios originadas por los estímulos otorgados para enfrentar la pandemia de coronavirus. Además se sumó la situación en China, que con su política de Cero Covid afectó la actividad económica de ese país, y la crisis que vive su sector inmobiliario.

Para controlar la inflación, los bancos centrales de prácticamente todo el mundo impulsaron alzas sostenidas en las tasas de interés, medidas que, si bien han logrado el efecto buscado de frenar el consumo, también elevaron el riesgo de una desaceleración en la actividad económica a nivel global.

El dólar, que es un factor determinante en la evolución de los multifondos accionarios, si bien finalizó el año prácticamente sin variación, sí tuvo bastante incidencia durante el año con fuertes variaciones que incluso llegaron a posicionar el tipo de cambio por sobre los $1.000 durante el mes de julio, período en que el Banco Central intervino para controlar la situación.

A nivel local, la renta fija tuvo un buen desempeño en el año, principalmente explicado por las caídas de tasas a partir de noviembre tras la publicación del dato de inflación de octubre que mostró que ésta comenzó a ceder.

Todo lo anterior se tradujo en que los mercados accionarios extranjeros presentaron rentabilidades negativas, con los desarrollados cayendo -19,5% en el año, los emergentes lo hicieron un -22,4% y en Estados Unidos el índice S&P perdió -19,4%. Por el contrario, en Chile la situación fue distinta, con el índice local IPSA rentando positivo (un 22,1% en el año).

El impacto neto de estas rentabilidades para los Fondos de Pensiones fue negativo, ya que la proporción invertida en renta variable extranjera es mayor que la invertida en acciones chilenas, por lo que, si bien el alza local contribuyó a moderar las caídas de los Fondos de Pensiones, no logró compensar los fuertes retrocesos a nivel externo[10].

[10] Cifras de mercados desarrollados, emergentes y Estados Unidos en dólares. IPSA de Chile expresado en pesos.

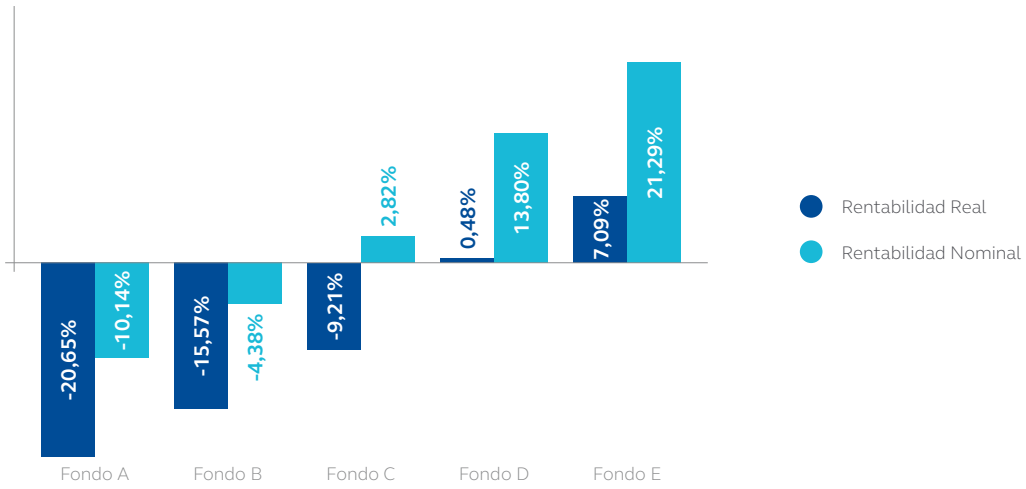
2.2.2 IMPACTO EN LOS FONDOS DE PENSIONES

El principal resultado de la administración de inversiones es la rentabilidad real obtenida por la gestión del portafolio, la que en 2022 presentó divergencias entre los distintos multifondos. En el caso de los fondos A, B y C, la rentabilidad real acumulada en 2022 fue negativa. Por su parte, el Fondo D obtuvo una rentabilidad real levemente positiva, mientras que el Fondo E alcanzó una rentabilidad por sobre el 7%, muy por encima 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 2022	RENTABILIDAD REAL ANUAL ESPERADA*	RENTABILIDAD REAL DE LARGO PLAZO (desde inicio de Multifondos – Sept. 2002)
Fondo A	60% - 80%	-20,68%	4,49%	5,04%
Fondo B	40% - 60%	-15,60%	4,02%	4,45%
Fondo C	20% - 40%	-9,24%	3,38%	4,18%
Fondo D	5% - 20%	0,45%	2,81%	3,86%
Fondo E	0% - 5%	7,06%	2,17%	3,26%

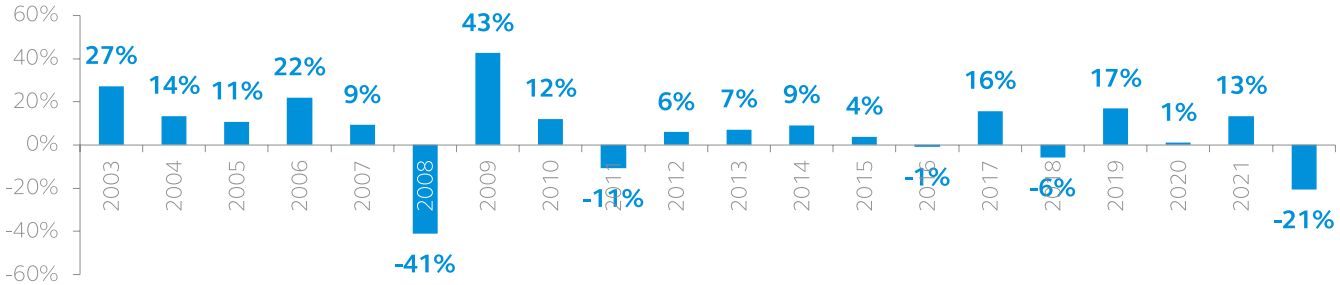
*Fuente: Superintendencia de Pensiones, "Principales Supuestos Simulador de Pensión", julio 2022.

RENTABILIDAD REAL VS. RENTABILIDAD NOMINAL



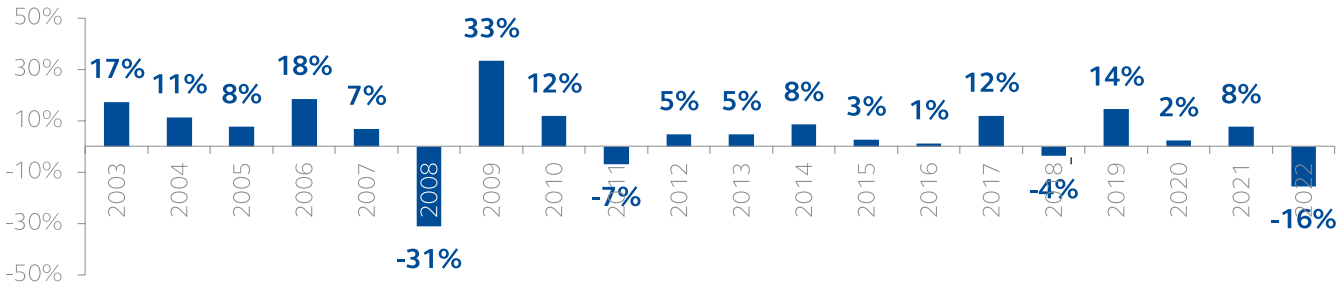
DETALLE DE RENTABILIDAD POR FONDO DURANTE LOS ÚLTIMOS 20 AÑOS:

RENTABILIDAD REAL FONDO A



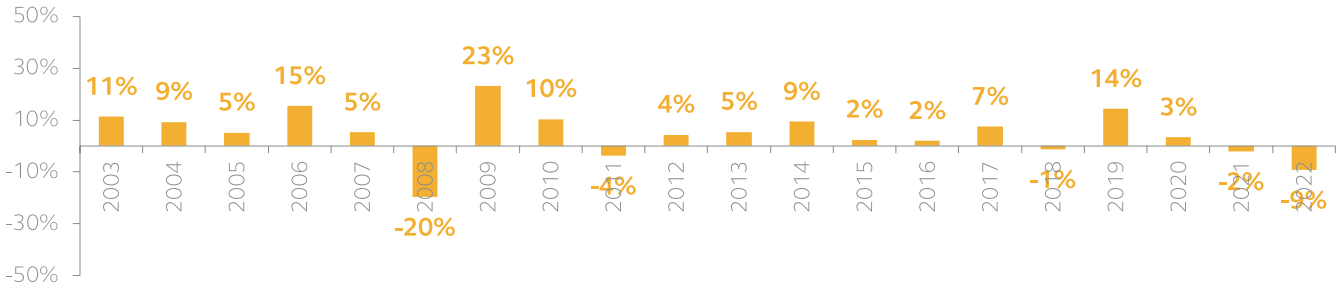
Fuente: Cálculos propios.

RENTABILIDAD REAL FONDO B



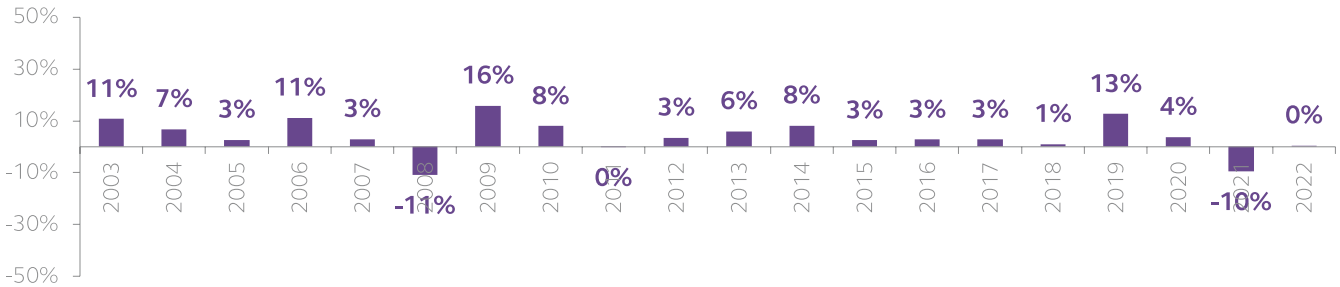
Fuente: Cálculos propios.

RENTABILIDAD REAL FONDO C



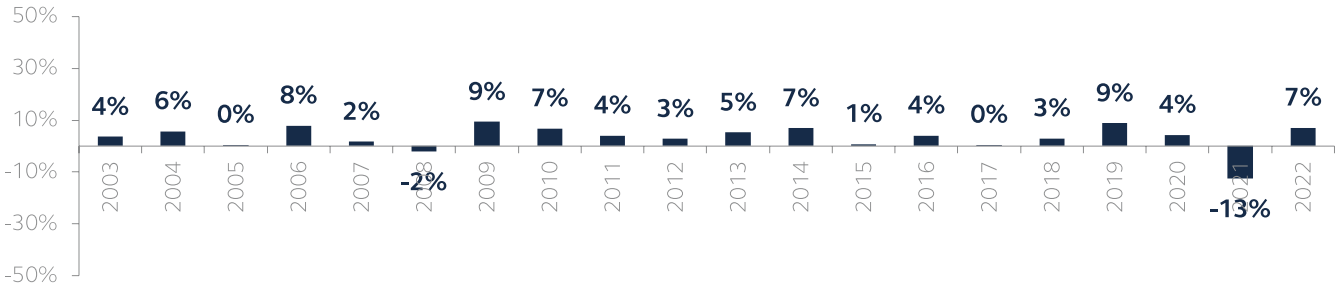
Fuente: Cálculos propios.

RENTABILIDAD REAL FONDO D



Fuente: Cálculos propios.

RENTABILIDAD REAL FONDO E



Fuente: Cálculos propios.

La rentabilidad se va componiendo en el tiempo, ya que va multiplicando año a año el capital aportado. Es decir, mientras más largo sea el período, mayor será su impacto. Por ejemplo, para el caso de un afiliado que hubiera aportado en forma constante en su cuenta de ahorro individual desde el inicio de Cuprum -desde 1981 hasta diciembre de 2022- en un comienzo prácticamente todo el saldo correspondería al capital aportado pero, después de 40 años, 3 de cada 4 pesos del saldo corresponderían a la rentabilidad obtenida y solo 1 peso sería el capital aportado, tal como se observa en el siguiente gráfico:

APORTE DE LA RENTABILIDAD AL AHORRO ACUMULADO

Afiliado que depositase 1 UF mensual



Fuente: Cálculos propios.

Debido a que administramos los ahorros para la pensión de nuestros afiliados, es de gran importancia observar su desempeño y cómo se multiplican en el mediano y largo plazo, ya que los precios siempre mostrarán una mayor volatilidad en el corto plazo.

RENTABILIDADES DE AFP CUPRUM AJUSTADAS POR LA INFLACIÓN

FONDO	12 MESES Ene 2022 - Dic 2022	36 MESES Ene 2020 - Dic 2022	INICIO DE MULTIFONDOS Sep 2002 - Dic 2022	INICIO FONDO E May 2000 - Dic 2022	INICIO FONDO C Jun 1981-Dic 2022
A	-20,68%	-3,15%	5,06%	–	–
B	-15,60%	-2,42%	4,45%	–	–
C	-9,24%	-2,81%	4,18%	–	7,45%
D	0,45%	-1,96%	3,86%	–	–
E	7,06%	-0,77%	3,26%	4,12%	–

Fuente: Superintendencia de Pensiones.

POSICIÓN RELATIVA EN RANKING DE LA INDUSTRIA DE AFP

FONDO	12 MESES Ene 2022 - Dic 2022	36 MESES Ene 2020 - Dic 2022	INICIO DE MULTIFONDOS Sep 2002 - Dic 2022	INICIO FONDO E May 2000 - Dic 2022	INICIO FONDO C Jun 1981-Dic 2022
A	3	5	4	–	–
B	4	5	2	–	–
C	4	4	2	–	2
D	5	4	2	–	–
E	5	3	3	2	–

Fuente: Superintendencia de Pensiones.

2.2.3 AVANCES EN GESTIÓN RESPONSABLE DE LAS INVERSIONES

La inversión responsable es uno de los principales lineamientos de la compañía desde el 2016 y por eso año a año se avanza decididamente en la incorporación y sistematización los criterios ASG (Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo) en los procesos de inversión. Es importante señalar que **el principal objetivo -así como también el mandato regulatorio- de las AFP es maximizar la rentabilidad de los fondos de pensión**. Por esta razón, esta información es incorporada en los análisis globales de las alternativas de inversión y, junto a indicadores financieros tradicionales, permite tomar las decisiones que ayuden a cumplir con el objetivo de la institución y aporten a la sostenibilidad de ésta a largo plazo.

En 2019 Cuprum fue la primera AFP en adherir a Principles for Responsible Investment Association (PRI) con el compromiso a avanzar en los 6 principios:

1. Incorporar las cuestiones ASG a nuestros procesos de análisis y de toma de decisiones en lo que se refiere a inversiones.
2. Ser pioneros en incorporar las cuestiones ASG a nuestras prácticas y políticas de propiedad.
3. Buscar una divulgación transparente de las cuestiones ASG por parte de las entidades en las 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.

Es así como, durante 2022, enfocamos nuestro trabajo en profundizar el análisis y la cobertura de factores ASG y de cambio climático en la cartera de los Fondos de Pensiones. Este avance fue posible gracias a la aplicación de la metodología de evaluación desarrollada durante 2021, permitiéndonos identificar las principales fuentes de riesgo y revisándose la mayor parte del portafolio.

Para lograrlo fue muy importante considerar la materialidad de los factores ASG para cada activo, es decir, determinar qué temas son los que tendrían un mayor impacto sobre cada negocio evaluado, enfocando así nuestros esfuerzos en aquello que sea relevante. En esta línea, publicamos un documento llamado **"Expectativas de divulgación ASG"**, el que explica los aspectos que consideramos deseables de reportar por parte de emisores de valores chilenos, con el fin de incorporar dicha información en nuestro proceso de inversión. Ese documento fue difundido y comunicado a través de una declaración en las Juntas de Accionistas, en una carta dirigida a sus ejecutivos y con su publicación en nuestro sitio web[11].

Como parte de nuestro compromiso con la transparencia, también publicamos nuestro primer **"Reporte anual sobre factores relevantes considerados en decisiones de inversión y análisis de riesgos"**, cumpliendo así con la Norma de Carácter General (NCG) N° 276 de la Superintendencia de Pensiones. En él se explica cómo los factores ASG y de cambio climático son incorporados en los procesos de inversión y en el tratamiento de riesgos. También publicamos la información sobre nuestra participación en las Juntas de Accionistas, Juntas de Tenedores de Bonos y Asambleas de Aportantes. Estos reportes, junto con nuestra política, pueden encontrarse en nuestro sitio web, específicamente, en la sección de Inversión Responsable[12].

Siguiendo con lo estipulado en la actualización de nuestra **Política de Inversión Responsable**, durante el 2022 llevamos a cabo dos Comités de Inversión Responsable, donde participaron los Gerentes de Inversiones y de Riesgos. Estas reuniones tenían como objetivo hacer seguimiento y monitorear los avances en temas ASG y de cambio climático, así como también generar una instancia para tomar decisiones con respecto a los riesgos detectados.

→ Engagement y relacionamiento constructivo

Al identificar riesgos ASG y de cambio climático, estamos convencidos de que la mejor manera de afrontarlos no es vía la desinversión, sino que buscando oportunidades de mejora a través de un diálogo y relacionamiento constructivo (conocido como *Engagement*) con el emisor respecto del cual consideramos que existe un riesgo. **Durante el año 2022 llevamos a cabo 10 procesos de relacionamiento constructivo**, dos de manera individual con compañías chilenas, cinco de manera colaborativa con compañías chilenas y tres individuales con gestores de fondos.

→ Capacitación permanente y promoción activa

Conscientes de la importancia de la inversión responsable, en AFP Cuprum estamos constantemente capacitándonos para integrar de la mejor manera los factores ASG y de cambio climático en el análisis de inversiones. Durante 2022, varios integrantes del equipo de inversiones participaron en diversos webinars organizados por PRI. Además, tres colaboradores se prepararon para rendir el examen que entrega la certificación ESG otorgada por CFA Institute y cinco participaron en un curso sobre propiedad activa (conocido como *Stewardship*), entre otros, acumulando **más de 150 horas de capacitación** en estos temas.

En nuestro compromiso con la promoción de la inversión responsable en el mercado público y privado, participamos en distintos workshops y webinars donde expusimos mejores prácticas a nuevos signatarios de PRI, explicamos cómo integramos los factores ASG en nuestro proceso de inversión y comentamos sobre la divulgación de información ASG en el mercado chileno. Por último, también fuimos parte de un panel organizado por PRI y Governart, donde compartimos nuestra experiencia en los procesos de relacionamiento constructivo (*Engagement*) colaborativo.

→ Evaluación continua

Con el espíritu de evaluar nuestro progreso, el 2022 recibimos los resultados del reporte PRI (con información entregada durante 2021). En él obtuvimos una evaluación superior a la media de los participantes signatarios de América Latina en las secciones de renta variable y renta fija, mientras que en políticas de inversión y de propiedad activa (*Stewardship*) y renta variable privada estuvimos en la calificación promedio de la región.

A fines de 2022 fuimos nominados por ALAS20, donde obtuvimos el 4to lugar en la categoría Inversionista Líder en Gobierno Corporativo a nivel nacional, 6to lugar en Inversionista Líder en Inversión Responsable y 7mo lugar en Inversionista Líder en Investigación de Sustentabilidad.

Participar en estos procesos nos permite obtener información de referencia para plantearnos nuevas metas para el futuro y seguir avanzando en nuestro objetivo de realizar una gestión responsable de las inversiones.

[11] https://www6.cuprum.cl/expectativas-de-divulgacion-ASG?q=expectativas-de-divulgaci%C3%B3n-ASG

[12] https://www6.cuprum.cl/sostenibilidad/gestion-responsable-de-las-inversiones

2.3 Servicio

Para AFP Cuprum es muy importante estar cerca de nuestros afiliados, 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 pueda hacer de la forma más fácil posible y a través de la vía de su preferencia. Asimismo, es importante señalar que **el 100% de los trámites que nuestros afiliados y cotizantes necesitan están diseñados para que puedan ser realizados de forma digital.**





2.3.1 APP CUPRUM

Nuestra APP Cuprum cumplió tres años en 2022. Así, se ha posicionado como un canal complementario a nuestro Sitio Privado, permitiendo a nuestros afiliados realizar trámites, revisar saldos, recibir asesoría y ahorrar de una forma rápida y fácil desde cualquier lugar.

El 2022 fue un año donde nos enfocamos en rediseñar esta APP para seguir acompañando a nuestros clientes de la forma en que ellos lo necesitaban. Para esto, generamos una nueva navegación que permitiese al afiliado encontrar de una mejor manera la información de sus ahorros y la evolución en el tiempo. Por otro lado, también nos enfocamos en entregarle herramientas de asesoría oportuna para que pudiese conocer su perfil del inversionista y revisar si se encontraba correctamente alocado. Es importante señalar que todos estos avances que tuvimos durante el 2022 estuvieron diseñados con foco en su accesibilidad.

Nuestra aplicación alcanzó 1.135.272 descargas totales desde su lanzamiento en 2019, con un histórico de 291.330 usuarios únicos. Es decir, el 40,04% de nuestros clientes ha ingresado alguna vez a nuestra aplicación. Además, continua la tendencia de conectarse más a la aplicación que al sitio web (mensualmente), alcanzando un peak de 6,8 ingresos en el mes de Julio del 2022.

Adicional a esto, seguimos siendo la APP con mejor rating dentro de la industria, con un 4.3 en Android y 4.1 en iOs.

2.3.2 ASESORES DE INVERSIÓN

En AFP Cuprum trabajan 619[13] Asesores de Inversión, quienes están altamente capacitados en temas de pensión, productos, tributarios y previsionales. Todos ellos cuentan con acreditación de la Superintendencia de Pensiones y están disponibles para responder las consultas de nuestros afiliados personalmente.

2.3.3 SUCURSALES

Contamos con oficinas tanto en el área Metropolitana como en las principales regiones de Chile, con un total de 22 agencias y 1 centro de servicios. En nuestras sucursales trabajan un total de 98[14] personas, perfectamente capacitadas para atender los requerimientos de nuestros clientes, ya sean de asesoría previsional o suscripción de trámites. La información detallada de las agencias se encuentra en la sección 3.3 Agencias.

2.3.4 RESPUESTAS ESCRITAS

Habitualmente, nuestros clientes y empleadores nos contactan solicitando respuestas escritas de diversos temas. Esto lo hacen mediante el sitio web privado, email, redes sociales, sucursales, asesores comerciales y centro de asesoría telefónica. Durante el 2022, respondimos estos requerimientos en un promedio de 2,22 días.

[13] Cifra actualizada a diciembre 2022.
[14] Cifra actualizada a diciembre 2022.

2.3.5 CENTRO DE ASESORÍA TELEFÓNICA

Contamos con un equipo de 62[15] asesores telefónicos altamente especializados y capacitados para otorgar a nuestros clientes el soporte y asesoría previsional necesaria, con el fin de cubrir sus necesidades de forma personalizada y sin necesidad de que acudan a nuestras agencias. Para facilitar la atención de nuestros clientes, en 2022 continuamos ofreciendo atención mediante videollamadas, incorporando este tipo de asesoría no sólo para quienes viven en el extranjero, sino que también los que necesitan realizar trámites de carácter general y se encuentran alejados de alguna agencia.

Continuando con una de las propuestas de valor de AFP Cuprum respecto a la accesibilidad y la inclusión, durante el 2022 se capacitó y enseñó Lengua de Señas a nueve asesores telefónicos.

En el 2022 atendimos 186.845 llamados de clientes, mejorando nuestros indicadores respecto al 2021 y logrando un nivel de atención de un 99,2% y un nivel de servicio de 96,5%. En la medición que realiza la Superintendencia de Pensiones "Infórmate y Decide", AFP Cuprum fue destacada con el **primer lugar del ranking de tiempo de espera, con 1 segundo en promedio para que un cliente sea atendido por un ejecutivo.**

Además, nuestra plataforma telefónica Outbound efectuó 281.107 llamados a nuestros afiliados, con el fin de entregar información para diversos trámites y brindar asesoría personalizada. Durante el 2022 se implementó un *VoiceBot* -mediante una voz robotizada- para entregar información a clientes y suscribir solicitudes para optar a la Pensión Garantizada Universal. A través de esta misma tecnología, se promovió la actualización de datos, ofreciendo la posibilidad al cliente de ser atendido por un asesor.

2.3.6 ASESORÍAS EN EMPRESAS

Con la finalidad de entregar un servicio integral, AFP Cuprum también 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 así lo requieran. De esta forma, contribuimos a que los afiliados puedan acceder a mejor información y de manera oportuna en su lugar de trabajo.

→ Sitio Empleadores

En 2021 y 2022, el sitio Empleadores incorporó funcionalidades que permitieron a los usuarios contar con ciclos completos de atención, un ejemplo de apoyo en un proceso crítico para empresas. Así, pueden conocer el estado de deuda previsional (actualizado diariamente), informarse sobre alternativas de aclaración, ingresar solicitudes de aclaración y la documentación necesaria para ello y revisar un reporte del estado de estas solicitudes. Es importante mencionar que, a través del sitio empleadores, pudimos formalizar los tiempos de respuesta a las empresas según nuestros acuerdos de niveles de servicio.

En nuestra plataforma también disponemos de revisiones de notificaciones de ahorro voluntario, solicitudes de devolución de excesos y solicitudes de educación previsional para el equipo de RRHH (también dirigida a los trabajadores directamente), entre muchas otras.

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

[15] Cifra actualizada a diciembre 2022.

2.3.7 SITIO WEB PÚBLICO

Durante el 2022 nuestro foco estuvo en mantener información actualizada y de interés para nuestros clientes, con el fin de que pudieran encontrar de manera clara y concisa los datos y servicios de nuestra AFP e información sobre el sistema previsional en general. Así, mes a mes, renovamos e incorporamos contenidos tanto normativos como proactivos para que nuestros afiliados pudieran acceder a éstos de manera oportuna.

Además, durante el 2022 publicamos contenidos en profundidad sobre la Pensión Garantizada Universal (PGU), explicando en un formato sencillo el proceso de implementación y las diferentes etapas en que se podría acceder al beneficio, así como también los requisitos para obtenerlo. Se desarrolló un amplio set de preguntas frecuentes para responder las diferentes inquietudes de la manera más clara y rápida posible. Estos contenidos se fueron actualizando durante el año, ajustando los valores asociados a los requisitos y también al monto del beneficio.

→ Solicitud Certificación de Enfermo Terminal

Esta funcionalidad de nuestro sitio web incluye un formulario de solicitud para la Pensión por Enfermedad Terminal, así como también el flujo web para la selección de pago de esta pensión. Durante el 2022 se recibieron un total de 218 solicitudes para este beneficio.

→ Tercer retiro del 10% y Bono de Cargo Fiscal

Hasta abril de 2022 recibimos solicitudes correspondientes al tercer retiro del 10% y al Bono de Cargo Fiscal. Así, recibimos un total de 54.189 y 811 solicitudes (respectivamente) hasta el término del plazo dictado por la ley para estos procesos.

2.3.8 SITIO WEB BENEFICIARIOS DE PENSIÓN

En abril de 2022 fuimos la primera AFP en lanzar un sitio exclusivo para nuestros beneficiarios de pensión de sobrevivencia, donde todos quienes cumplieran el requisito de ser un beneficiario activo podían crear una clave para acceder a él. En este nuevo sitio, pueden visualizar el saldo y el detalle de los fondos donde se encuentra invertido. Además, los beneficiarios de pensión únicos pueden visualizar los movimientos de sus cuentas. Durante el 2022 se crearon 1.754 cuentas para el ingreso al sitio y hubo un total de 8.147 ingresos dentro de él.

2.3.9 SITIO WEB PRIVADO

Durante 2022, 456.616 de nuestros clientes ingresaron a su sitio privado con su RUT y clave. Con el objetivo de proporcionar herramientas para que nuestros clientes tomen las mejores decisiones acorde a sus necesidades, pusimos a disposición las siguientes funcionalidades:

→ Mi Perfil

Con el fin que nuestros clientes tengan un fácil y rápido acceso a su información, creamos esta nueva sección donde el usuario encuentra sus datos personales y su información de contacto, claves y cuentas bancarias. Todo esto en un solo lugar, mejorando así la experiencia digital.

→ Mis datos bancarios

Rediseñamos esta funcionalidad para aumentar su alcance y mejorar la experiencia. Nuestros clientes podrán fácilmente agregar, editar o eliminar sus cuentas bancarias, en un formato más simple y amigable.

→ Depósitos productos voluntarios

El 2022 estuvimos realizando diversas mejoras para realizar un depósito. Dentro de ellas encontramos la nueva pantalla de depósito directo, donde añadimos una mejora en la experiencia al cliente cuando éste desee depositar ya sea en su APV como en su Cuenta 2. Así, cuando selecciona la opción de realizar un depósito, se despliega una pantalla en la que se le piden los datos y se visibiliza que el depósito será a través de Previred, mejorando de esta manera el flujo.

→ Apertura Cuenta 2 con depósito directo

En enero de 2022, renovamos el flujo de apertura para clientes dentro del sitio. Además, con el fin de incentivar el ahorro voluntario en Cuenta 2, redujimos fricciones en la pantalla de apertura para los afiliados con Cuenta Obligatoria en Cuprum que son trabajadores dependientes y se encuentren cotizando, permitiendo un flujo mucho más expedito.

→ Sección Ayuda

Durante 2022 se habilitó la nueva sección de ayuda en el sitio web, a través de la cual nuestros clientes pueden encontrar el acceso directo a todos nuestros medios de contacto, con el fin de resolver sus consultas y requerimientos según el canal que más les acomode.

2.3.10 CENTRO DE ATENCIÓN VIRTUAL

Durante 2022, el Centro de Atención Virtual realizó un total de 15.642 videollamadas, a través de las cuales se suscribieron una serie de trámites, como solicitudes de pensión, solicitudes de oferta de pensión en SCOMP, selecciones de modalidad y retiros de excedente de libre disposición, entre otros. En cuanto a desarrollos asociados a este canal, se trabajó en mejoras tecnológicas como la implementación de la E-firma para trámites de pensión, nuevos métodos de validación de identidad y la automatización de algunos procesos. La evaluación de los clientes ha sido muy positiva, con un NPS promedio anual de 75% y un CXI de 88%.

2.3.11 CHATBOT

Nuestra asistente virtual, Laura, atendió 90.103 chats en el sitio web privado durante el 2022. A fines de agosto se implementó la opción "contáctame" para que los clientes puedan solicitar que los llamen cuando no hay asesores disponibles en el chat. Este desarrollo, junto a otras iniciativas, permitió aumentar la satisfacción en 24 puntos aproximadamente, pasando de un 45% a un 69% en promedio.

2.3.12 CHAT CON EJECUTIVOS

Nuestros afiliados que desean ser atendidos por un asesor o profundizar en su requerimiento pueden acceder en forma directa a una atención especializada que da respuesta, canaliza requerimientos y los guía en sus trámites. En 2022 se atendieron 41.993 clientes mediante ejecutivos, mejorando el nivel de atención respecto al año anterior: pasamos de un 95,3% en 2021 a un 98% en 2022. En cuanto a los niveles de satisfacción, aumentamos 1,3 puntos (de 91,2% en 2021 a 92,5% en 2022).

2.4 Asesoría integral

Durante 2022 continuamos con el desafío de seguir evaluando nuestra gestión de cara a clientes. Para ello, llevamos a cabo diversas iniciativas que tenían por objetivo entender cuáles eran sus necesidades para implementar mejoras y entregarles así la experiencia y el servicio que necesitan y merecen. Durante el año se le dio énfasis a la Pensión Garantizada Universal (PGU), donde nuestra mayor preocupación fue informar y acompañar a nuestros clientes para que obtuvieran este beneficio que entrega el Estado.

También lanzamos nuestra **nueva Sala 360°**, un sitio de contenido educacional tanto para clientes Cuprum como para público en general, en donde -a través de videos e información explicada de manera simple y cercana- entregamos el acompañamiento y asesoría que nuestros clientes necesitan.



2.4.1 ASESORÍA VÍA CORREO ELECTRÓNICO

Siguiendo con nuestro compromiso de mantener a nuestros afiliados y beneficiarios informados para que puedan tomar las mejores decisiones con sus ahorros, durante 2022 continuamos informando sobre diferentes aspectos relevantes de sus cuentas, con el objetivo de acompañarlos en cada etapa de su vida.

Partimos el año 2022 con la Pensión Garantizada Universal (PGU), la cual fue uno de los focos de comunicación durante el año. Entregamos información a todos nuestros afiliados sobre este beneficio y también dirigimos comunicaciones enfocadas en las personas que podrían verse beneficiadas con el aporte en dinero que entrega el Estado. Esto fue y sigue siendo comunicado a través de diferentes canales, con el objetivo de poder llegar al mayor número de beneficiarios, tales como correo electrónico, mensajería de texto, llamados telefónicos y mensajes de *VoiceBot* en nuestro Centro de Asesoría Telefónica. También reforzamos este mensaje en nuestras redes sociales y con frases radiales, con el fin de llegar incluso a quienes no son parte de nuestros afiliados.

Luego de entender cómo es la experiencia de nuestros clientes con el proceso de pensión y ahondar más en sus necesidades, creamos diferentes comunicaciones automáticas de correo electrónico, con el objetivo de acompañar y mejorar la experiencia de nuestros clientes durante las etapas previas al trámite de pensión, durante el trámite mismo y para los clientes ya pensionados.

Finalmente, se enviaron diversas comunicaciones con consejos e información en base a la situación previsional de nuestros clientes y las situaciones del mercado que impactaban en los Multifondos, entre otros. El contenido enviado durante 2022 estuvo relacionado, en su mayoría, a información sobre el sistema previsional, sus características y sus beneficios, así como también a la asesoría especializada. Es importante destacar que todo esto se hizo utilizando información personalizada, lo que nos permite adaptar la comunicación a cada uno de nuestros clientes.

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

2.4.2 ASESORÍA DIGITAL

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

→ Mi pensión proyectada

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

→ Mi Plan

Orientado a clientes que desean planificar de manera más avanzada su pensión, de acuerdo a 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 sólo lugar la información de su pensión y, con ello, tener una mejor visión 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.

→ Recomendador de Fondos

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

Durante 2022 nos enfocamos en personalizar aún más en la experiencia de nuestra asesoría, lanzando una nueva sección personalizada tanto en Cuprum.cl como en la APP, donde entregamos información relevante y de manera rápida sobre la recomendación de fondos que más se adapta a las características personales de nuestros clientes, trámite de pensión y otras funcionalidades. Por otro lado, nuestros clientes también pueden definir en la APP su perfil de inversión y obtener una recomendación de fondo adecuada para ellos a través de una nueva experiencia nativa e interactiva.

2.4.3 ASESORÍA TELEFÓNICA

En nuestro Centro de Asesoría Telefónica buscamos otorgar un servicio integral a nuestros afiliados. Con la experiencia adquirida el momento más álgido de la pandemia COVID 19, así como también en el periodo de retiros excepcionales con un alto número de llamados, nos hemos convertido en un servicio consolidado e integral, capaz de dar soporte y atender con resolución a los trámites y necesidades que nuestros afiliados requieren.

Nuestros asesores son altamente especializados y capacitados para otorgar a nuestros clientes soporte y asesoría previsional, de tal manera de cubrir sus necesidades de forma personalizada y remota. Así como en el año 2021 agregamos una nueva forma de validación que hace más expedita y sencilla la atención de nuestros afiliados -siempre resguardando la seguridad y confidencialidad de su información-, en 2022 aumentamos los trámites que se pueden hacer directamente por nuestros asesores, mejoramos procesos y automatizamos otros.

Asimismo, ampliamos las atenciones por videollamadas, las que ahora están disponibles para cualquier cliente que así lo requiera. En esta misma línea, un grupo de asesores participó en un curso de Lengua de Señas, el que esperamos implementar prontamente con nuestros clientes con discapacidad auditiva en las videollamadas. Por otro lado, incorporamos más servicios en nuestro IVR, como certificados e información de pagos, además de un robot con información de interés relevante para determinado tipo de afiliados (como por ejemplo, las fechas y lugar de pago PGU).

El 2022 recibimos 188.300 llamados y 99,2% de ellos fueron atendidos por un asesor (para un total de 129.393 clientes únicos). Un 96,5% de llamados fueron atendidos en menos de 20 segundos, lo que nos permitió obtener nuevamente el 1° lugar en el ranking de la Superintendencia de Pensiones como la AFP con menor promedio de tiempo de respuesta a los clientes.

Por otro lado, a través de las campañas proactivas hacia clientes, contactamos a 64.477 afiliados, informándolos y asesorándolos respecto de sus trámites en forma personalizada.

2.4.4 ASESORÍA PRESENCIAL

Contamos con 619[16] 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 del contacto natural de nuestros clientes hacia nuestros asesores, existe una relación proactiva y sostenida en el tiempo, mediante la cual nuestros asesores se comunican mensualmente con los clientes para estar presentes y mostrarse disponibles ante cualquier requerimiento. El compromiso de nuestros Asesores de Inversión siempre ha sido y será velar por que nuestros clientes obtengan la mejor pensión posible.

[16] Dotación de Asesores de Inversión de todos los rangos (no incluye jefes) actualizada a diciembre 2022.

2.4.5 **INCLUSIÓN:** UN ASPECTO CLAVE DE NUESTRA ASESORÍA Y ATENCIÓN

En AFP Cuprum contamos con un equipo altamente comprometido, el que trabaja día a día para asegurar que cada afiliado pueda recibir la asesoría e información que requiere y el servicio que merece. Queremos que todos puedan utilizar nuestros servicios y plataformas y somos pioneros en incorporar nuevas funcionalidades para volverlas más accesibles para todos.

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

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

2.4.6 **2022:** UN AÑO DE IMPORTANTES LOGROS

El 2022 fuimos premiados y reconocidos por nuestros clientes en distintas instancias por lealtad, experiencia e innovación.

→ PRAXIS

En abril recibimos el premio PRAXIS Experience Index 2022, obteniendo el primer lugar en el sector AFP. Además de reconocer a aquellas empresas de distintos rubros que son las N°1 en experiencia de clientes, este premio también entrega un ranking general, calificando a las compañías en Experiencias Excelente (Categoría A) o Muy buena (Categoría B). Este año alcanzamos la categoría de Muy buena experiencia (Categoría B) y el lugar N°21 en el ranking general de todas las empresas participantes (130).

→ Most Innovative Companies

En septiembre fuimos premiados y reconocidos, por segundo año consecutivo, como la AFP más innovadora de Chile según el ranking Most Innovative Companies 2022 en conjunto con el ESE Business School de la Universidad de Los Andes y el diario El Mercurio.

→ Lealtad del Consumidor – NPS

En noviembre recibimos el premio Lealtad del Consumidor NPS – 2022 de ALCO en donde, a nivel industria, se obtuvo un NPS del 16%, la mejor evaluación de los 11 años en los que hemos sido parte de esta medición. El Premio Lealtad del Consumidor es un reconocimiento que Alco Consultores realiza anualmente a las empresas que han generado los mayores niveles de lealtad y buenas experiencias en sus clientes, basado en la metodología Net Promoter Score® – NPS®.

Sin duda, estos premios confirman que nuestros esfuerzos van en la dirección correcta para mejorar la experiencia de nuestros clientes.

2.5 Recaudación y cobranza

Parte fundamental de nuestro rol como administradores de Fondos de Pensiones, es recaudar las cotizaciones previsionales de nuestros afiliados. Mensualmente se reciben en promedio **$145.000 millones**, los cuales son acreditados en cada una de sus cuentas e invertidos a través de los cinco multifondos. Esta recaudación se realiza en más de un 99% 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 el año 2017 enviamos un correo de notificación mensual a nuestros afiliados, a fin de informarles cuándo 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 para la AFP, haciendo que ésta deba gestionar los procesos de cobranza prejudicial y judicial. Durante el año 2022, AFP **Cuprum logró recuperar más de $23.300 millones en cotizaciones declaradas y no pagadas**, apoyando a sus afiliados para que puedan contar con este dinero en sus cuentas previsionales y siendo la AFP N°2 en recuperación mensual de acuerdo a la medición realizada por la Superintendencia de Pensiones[17].

2.6 Pagos de beneficios

Dados los cambios demográficos en la población nacional, cada año aumenta el número de pensionados, alcanzando cerca de 15.300 nuevos pensionados durante 2022. Sabemos que esta es una etapa que para algunos es difícil, ya que significa una transición. Por ello, como AFP ponemos especial énfasis en darles la mejor experiencia, tanto en la atención durante la tramitación de la pensión, como también en el pago oportuno de sus beneficios. Durante el año 2022 realizamos cerca de 980.000 pagos de beneficios, entre los cuales se pueden mencionar pagos de pensiones, cuotas mortuorias, pagos de asesores previsionales, excedentes de libre disposición y herencias. Para ello, ponemos a disposición de nuestros afiliados diversas modalidades de pago, tales como abonos en cuentas bancarias, cuentas vista costo cero para nuestros pensionados o pago en otras monedas extranjeras. En la actualidad pagamos 200 pensiones en 25 países, entre ellos, Argentina, Estados Unidos, Inglaterra, Francia y Australia.

Por otro lado, AFP Cuprum envía periódicamente información al Instituto de Previsión Social (IPS) con el fin de que dicha institución pueda realizar la tramitación de diversos beneficios estatales. En esta línea se encuentran los datos personales de afiliados (fechas de afiliación, beneficios, tipo de pensión, posibles beneficiarios de sobrevivencia, etc.) y las Pensiones Autofinanciadas de Referencia (PAFE), en las que la AFP realiza el cálculo en función de los saldos ahorrados, edad, sexo y beneficiarios de pensión del afiliado. Con ello, el IPS puede determinar el monto a ser pagado como PGU. También -y a partir de este 2022- somos responsables de administrar los descuentos que se deducen del monto de la PGU.

De los cerca de 20.900 afiliados que realizaron su trámite de pensión durante 2022, podemos destacar las siguientes modalidades de pensión: 16.800 optaron por Retiro Programado, 4.000 por Renta Vitalicia Inmediata y 1.500 por Renta Temporal.

[17] Cálculo en base a la moda de la industria.

Al analizar los montos de pensiones financiadas y autofinanciadas pagadas el mes de diciembre de 2022 por AFP Cuprum, se obtiene la siguiente distribución según años cotizados y el monto bruto promedio en pesos de las pensiones que recibieron nuestros afiliados:

	TOTAL PENSIONADOS		MASCULINO		FEMENINO	
AÑOS COTIZADOS	Total Pensionados	Monto Promedio Pensión	Total Pensionados	Monto Promedio Pensión	Total Pensionados	Monto Promedio Pensión
Menos de 5	7.797	$178.024	2.116	$251.394	5.681	$150.696
Entre 5 y 10	5.207	$179.908	1.835	$203.443	3.372	$167.100
Entre 10 y 15	6.163	$215.646	2.371	$259.630	3.792	$188.145
Entre 15 y 20	6.890	$281.424	3.029	$349.002	3.861	$228.408
Entre 20 y 25	8.735	$369.939	4.103	$475.701	4.632	$276.256
Entre 25 y 30	10.977	$506.889	6.009	$624.982	4.968	$364.050
Más de 30	25.765	$703.176	16.521	$831.126	9.244	$474.501
TOTAL GENERAL	**71.534**	**$454.410**	**35.984**	**$611.837**	**35.550**	**$295.060**

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

2.7 Comisiones

Las comisiones son la retribución que la AFP recibe de parte de sus afiliados por los distintos beneficios y servicios brindados.

2.7.1 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 se presenta en la siguiente tabla:

CUENTA DE CAPITALIZACIÓN INDIVIDUAL OBLIGATORIA	1,44% de la renta imponible mensual
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)
RETIROS PROGRAMADOS	1,25% del monto de la pensión
RENTAS TEMPORALES	1,25% del monto de la pensión

2.7.2 COMISIONES Y GASTOS ASOCIADOS A LA ADMINISTRACIÓN DE LAS INVERSIONES DE LOS FONDOS DE PENSIONES

AFP Cuprum administra los ahorros de sus afiliados buscando la mejor combinación de rentabilidad y seguridad para sus contribuciones, con el fin de que alcancen la mejor pensión posible con esos ahorros. En este sentido, la eficiencia en costos y comisiones es un punto central a la hora de evaluar la gestión que hacemos de sus recursos. En lo que a administración de activos respecta, los costos y las comisiones siempre se deben considerar en relación al riesgo y la rentabilidad a largo plazo que ellas generan.

La comisión de administración que cobra AFP Cuprum financia una serie de servicios: administración de los fondos, custodia de valores, gastos legales, comisiones de intermediación (todas aquellas comisiones derivadas de las transacciones, tales como derechos de bolsa y corredores de bolsa), SEC Fee - comisión cobrada por la SEC de EE.UU. a toda transacción de venta de instrumentos de Renta Variable- y comisiones cobradas por los bancos para realizar remesas, pagos y liquidaciones, entre otros.

La ley contempla que los Fondos de Pensiones puedan comprar instrumentos de inversión colectiva (tales como fondos mutuos, ETF y fondos de inversión líquidos e ilíquidos), principalmente porque estos instrumentos permiten acceder a ciertos mercados de manera eficiente y segura a través de una administración experta. Tal es el caso de gran parte de las inversiones realizadas en el extranjero. Las entidades que administran estos instrumentos descuentan su remuneración directamente del patrimonio que administran, por lo que, en la práctica, son pagadas por los mismos Fondos de Pensiones. Es importante destacar que estas entidades no pueden estar relacionadas con AFP Cuprum ni sus accionistas mayoritarios y, por lo tanto, las comisiones pagadas no constituyen beneficio alguno para AFP Cuprum.

→ Comisiones pagadas durante el período octubre 2021 a septiembre 2022[18]

	FONDO A	FONDO B	FONDO C	FONDO D	FONDO E	TOTAL	
Monto Promedio invertido a través de fondos administrados por terceros (millones de pesos)	5.074.629	3.470.228	4.981.390	846.053	206.741	**14.579.041**	(a)
Rentabilidad obtenida por los vehículos (millones de pesos)	-409.003	-260.157	-388.152	-16.367	37.610	**-1.036.069**	(b)
Monto pagado en comisiones a vehículos (millones de pesos)	29.540	20.633	33.698	6.125	2.938	**92.933**	(c)
Rentabilidad (% inversión en fondos administrados por terceros)	-8,06%	-7,50%	-7,79%	-1,93%	18,19%	**-7,11%**	(b)/(a)
Comisiones (% inversión en fondos administrados por terceros)	0,58%	0,59%	0,68%	0,72%	1,42%	**0,64%**	(c)/(a)

(a) Promedio diario invertido desde 01/10/2021 al 30/09/2022
(b) Total Rentabilidad neta de comisiones y gastos desde 01/10/2021 al 30/09/2022
(c) Total Comisiones desde 01/10/2021 al 30/09/2022

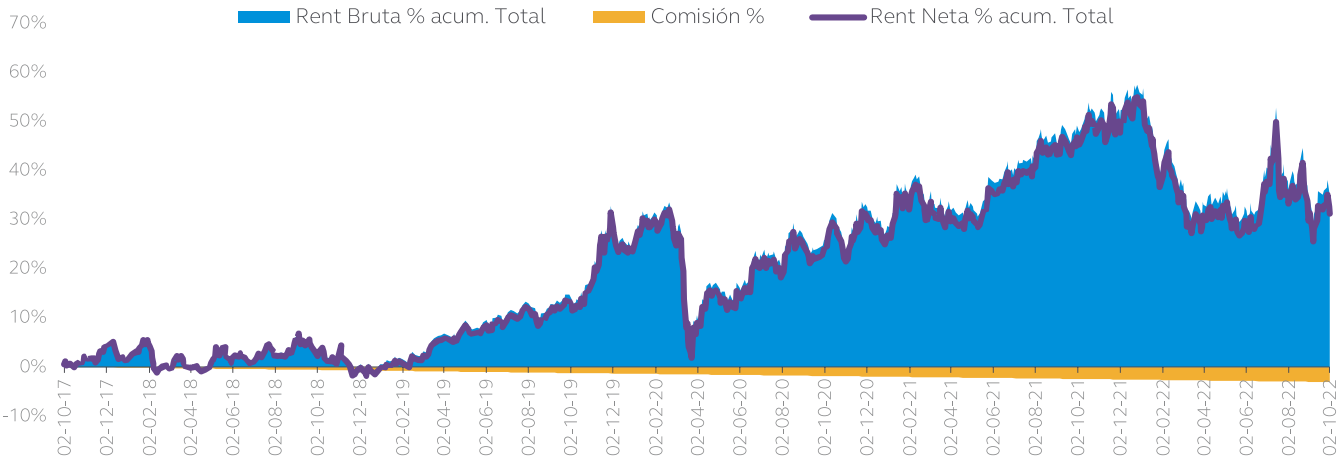
Durante el período comprendido entre octubre de 2021 y septiembre de 2022, los Fondos de Pensiones administrados por AFP Cuprum pagaron, por concepto de comisiones de administración, un total equivalente al 0,64% del promedio invertido en fondos administrados por terceros. Estas comisiones se aplican de manera independiente al desempeño de los fondos, y tienen como objetivo cubrir una serie de gastos esenciales para su correcto funcionamiento.

Si bien las rentabilidades de los fondos fueron negativas y no lograron compensar las comisiones pagadas durante el período indicado, es fundamental destacar que estos fondos enfocan su estrategia de inversión en horizontes de largo plazo. En ese sentido, pese al rendimiento desfavorable en el corto plazo, **el análisis de los últimos cinco años revela una rentabilidad acumulada que ha compensado ampliamente las comisiones pagadas en ese período.**

El Fondo de Pensiones Tipo E mostró un comportamiento distinto al de sus pares durante este período, debido a que la mayor parte de sus inversiones a través de terceros corresponde a Activos Alternativos. Esta clase de activo se caracteriza por mayores comisiones de administración, pero también por ofrecer retornos más altos en el largo plazo y descorrelacionados con el resto del portafolio. Ello se materializó durante este período, en que la comisión alcanzó a 1,42% de los activos administrados, pero otorgando una rentabilidad de 18,19% de los activos, en comparación con el 0,64% y –7,11% respectivamente para el promedio de todos los Fondos de Pensiones.

[18] La información de comisiones utilizadas corresponde al periodo entre el 01/10/2021 al 30/09/2022.

EVOLUCIÓN RENTABILIDAD-COMISIÓN



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

Estas no representan ningún ingreso para la AFP. Para poder sumar ambas comisiones y obtener el total que pagan los afiliados de Cuprum, 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 Cuprum a sus clientes durante el período que comprende octubre 2021 a septiembre 2022, como un porcentaje de los activos administrados:

Millones de pesos	FONDO A	FONDO B	FONDO C	FONDO D	FONDO E	TOTAL
Tamaño promedio del fondo	5.748.737	4.917.848	9.775.904	3.204.913	3.692.795	27.340.197
Total comisiones cobradas por la AFP	42.244	26.673	48.643	10.582	21.333	149.475
Comisión AFP %	0,73%	0,54%	0,50%	0,33%	0,58%	0,55%

En términos simples, las comisiones percibidas por CCO[19] (comisión de 1,44% mensual sobre renta imponible), sumadas a las comisiones de otros productos, equivaldrían a un 0,55% anual sobre el saldo administrado.

[19] CCO: Cuenta de Cotización Obligatoria.

En relación a las comisiones pagadas a terceros, en la siguiente tabla se presentan los valores correspondientes al período comprendido entre octubre de 2021 y septiembre de 2022 (a la fecha de este reporte la Superintendencia de Pensiones aún no había publicado el monto pagado en comisiones a terceros durante el cuarto trimestre de 2022) y las comisiones totales que paga el afiliado:

Millones de pesos	FONDO A	FONDO B	FONDO C	FONDO D	FONDO E	TOTAL
Comisión AFP %	0,73%	0,54%	0,50%	0,33%	0,58%	0,55%
Comisión a terceros %	0,51%	0,42%	0,34%	0,19%	0,08%	0,34%
Comisión Total %	**1,25%**	**0,96%**	**0,84%**	**0,52%**	**0,66%**	**0,89%**

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

Millones de pesos	FONDO A	FONDO B	FONDO C	FONDO D	FONDO E	TOTAL
Rentabilidad Nominal	**-10,14%**	**-4,38%**	**2,82%**	**13,8%**	**21,29%**	**–**



2.8 Nuestro equipo[20]

En AFP Cuprum tenemos presencia nacional de Arica a Punta Arenas, con un total de **1.287 colaboradores** que trabajan día a día para atender a cada uno de nuestros afiliados, porque nuestro desafío es mejorar su pensión.

CATEGORÍA	Nº DE PERSONAS
Gerencia	13
Jefatura	171
Otros Profesionales	237
Administrativo	68
Fuerza de Venta	795
Auxiliar	3

PERSONAS POR ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA SEGÚN GÉNERO Y CATEGORÍA

GÉNERO	CATEGORÍA	Menos de 3 años	Entre 3 y 6 años	Entre 6 y 9 años	Entre 9 y 12 años	Más de 12 años	TOTAL
FEMENINO	Gerencia	2	0	0	0	3	5
	Jefatura	12	11	9	6	42	80
	Otros Profesionales	52	18	9	7	12	98
	Administrativo	14	5	3	6	10	38
	Fuerza de Venta	249	128	69	36	74	556
	Auxiliar	0	0	0	1	2	3
	TOTAL FEMENINO	**329**	**162**	**90**	**56**	**143**	**780**
MASCULINO	Gerencia	1	1	1	3	2	8
	Jefatura	22	21	13	13	22	91
	Otros Profesionales	96	20	5	2	16	139
	Administrativo	9	4	5	0	12	30
	Fuerza de Venta	114	48	30	14	33	239
	Auxiliar	0	0	0	0	0	0
	TOTAL MASCULINO	**242**	**94**	**54**	**32**	**85**	**507**

[20] Cifras actualizadas a diciembre 2022.

FORMALIDAD LABORAL POR TIPO DE CONTRATACIÓN POR GÉNERO

CATEGORÍA	INDEFINIDO	PLAZO FIJO	POR TEMPORADA	TOTAL
Femenino	685	94	1	780
Masculino	440	66	1	507
TOTAL	**1.126**	**160**	**2**	**1.287**

CATEGORÍA	INDEFINIDO	PLAZO FIJO	POR TEMPORADA	TOTAL
Femenino	53%	7%	0%	60%
Masculino	35%	5%	0%	40%
TOTAL	**88%**	**12%**	**0%**	**100%**

TIPO DE JORNADA POR GÉNERO

CATEGORÍA	JORNADA COMPLETA	JORNADA PARCIAL	TOTAL
Femenino	59%	1%	60%
Masculino	40%	0%	40%
TOTAL	**99%**	**1%**	**100%**

2.8.1 DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Contratamos a las y los mejores y aportamos a su desarrollo profesional, invirtiendo para que su talento se despliegue y contribuya a construir mejores pensiones para nuestros afiliados. Preparamos a nuestra gente para generar oportunidades de crecimiento y asegurar que el conocimiento y experiencia se conserven y amplíen dentro de la organización.

De esta manera, y gracias a los planes de sucesión de carrera, el 65% de los cargos de liderazgo generados durante el 2022 fueron cubiertos por colaboradores internos de la compañía.

→ Formación y capacitación

Sabemos que la formación es un pilar central de la mejora continua, por lo que invertimos 118.834 horas de capacitación durante el 2022, logrando una cobertura del 100% de nuestros colaboradores. Así, el promedio anual de horas de capacitación fue de 95 horas por persona. Es importante mencionar que más de un 80% de las horas totales estuvieron destinadas a temas de cumplimiento, riesgo y ética, en busca de fortalecer permanentemente la integridad en los distintos aspectos de nuestro quehacer. A través de las capacitaciones también se trataron temas como sesgos inconscientes para líderes, habilidades blandas para la gestión comercial y buenas prácticas comerciales.

La administradora cuenta con modernas herramientas tecnológicas, como nuestra plataforma de e-learning que ofrece programas en diversos temas de relevancia, además de programas presenciales de especialización y el acceso a Linkedin Learning, una plataforma que busca entregar nuevas herramientas a los colaboradores, además de generar una cultura de autoaprendizaje. Destacamos también la excelente preparación de nuestros 619 Asesores de Inversión, quienes están altamente capacitados en temas de pensión, tributarios y previsionales.

Con todo, la compañía invirtió $31.000.0000 de gasto interno en materia de capacitación, así como también $91.000.000 de gasto SENCE (0,023%).

2.8.2 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Para asegurar el alineamiento con los objetivos de nuestros afiliados, contamos con un sistema de evaluación de desempeño orientado tanto al cumplimiento de objetivos de trabajo comunes e individuales, como a las competencias necesarias para hacer el trabajo con el sello Cuprum. Esto es con excelencia, firmemente anclados en la ética y orientados siempre por el mejor interés de nuestros afiliados. El 2022 logramos que el 99% de las personas tuvieran su evaluación y, junto con ella, contaran con espacios formales de retroalimentación para mejorar su desempeño.

2.8.3 CLIMA ORGANIZACIONAL

La opinión de nuestros colaboradores es fundamental, ya que son ellos el motor que nos permite lograr nuestra misión. Es por esto que, en el mes de julio, realizamos una encuesta de opinión al empleado, en donde logramos rescatar información relevante para gestionar y mejorar día a día. Respecto de los resultados de 2022, los indicadores de compromiso e inclusión, ambos en excelentes niveles el año 2021, mejoraron 2 y 3 puntos respectivamente. La satisfacción general, por su parte, también mejoró 2 puntos en relación al año anterior. Nos alegra mucho seguir constatando un alto nivel de compromiso de nuestros colaboradores con nuestra misión, la percepción de estar en una compañía con una cultura inclusiva y fuertemente orientada a nuestros clientes y la opinión de nuestros colaboradores de contar con líderes éticos y honestos, velando todos juntos por los intereses de nuestros afiliados.

2.8.4 BENEFICIOS PARA COLABORADORES

En AFP Cuprum buscamos constantemente formas de aportar a la calidad de vida de nuestros colaboradores, basándonos en 5 aspectos centrales como oferta de valor para ellos:

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

Nuestro paquete de beneficios se inspira en esto, conformando así una completa oferta. Durante el 2022 seguimos realizando nuestras charlas acerca de los beneficios que ofrecemos como compañía, los cuales también pueden ser consultados de forma online por todos quienes forman parte de nuestra organización.

Algunos de los beneficios ofrecidos durante 2022 son:

- Seguro de salud complementario de alto costo, dental y de vida.
- Orientación Médica (Consulta Nutricional, Psicológica, Deportiva y Pacientes Crónicos).
- Permisos adicionales por cumpleaños, matrimonio, nacimientos, fallecimientos y trámites administrativos.
- Bonos por fiestas patrias, navidad y vacaciones.
- Bonos escolares y programas de becas.
- Bonos por desempeño.
- Sala cuna.
- Bono maternal.
- Subsidio de licencia médica.
- Regalo de nacimiento.
- Becas de estudio.
- Reajuste de IPC.
- Cupos de Retiro voluntario con derecho a indemnización para colaboradores en edad de pensionarse y con al menos 10 años de antigüedad.
- Días libres adicionales.
- Hackathon: Equipos de desarrollos digitales disponen de días para crear, innovar y proponer ideas y prototipos para el negocio, suspendiendo temporalmente sus obligaciones.

En relación al nacimiento de un hijo, el Código del Trabajo dispone un permiso de 5 días corridos (Artículo 195), mientras que AFP Cuprum otorga 2 días hábiles adicionales a sus colaboradores para ser usados los días siguientes.

2.8.5 DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Nos enorgullece poder destacar que dentro del universo de personas que conforman AFP Cuprum, contamos con una dotación diversa en términos de género, edad y nacionalidad. El 60% son mujeres, quienes encuentran en la organización un excelente espacio de desarrollo profesional, representando el 45% del total de posiciones de liderazgo. Además, disponemos de condiciones de trabajo y beneficios -como algunos de los mencionados anteriormente- que favorecen el mejor equilibrio trabajo y vida personal, tanto para hombres como mujeres.

Por otro lado, contamos con colaboradores entre 23 y 73 años y de 11 países diferentes. De esta manera podemos comprender mejor los diferentes desafíos a los que se enfrentan las distintas generaciones durante la etapa de cotización, permitiéndonos conocer la realidad y necesidad de nuestros clientes y de nuestro país de mejor forma.

En términos de antigüedad, nuestro promedio es superior a 6 años, reflejo del compromiso de nuestro equipo con nuestra labor para con nuestros afiliados.

A continuación, un mayor detalle[21]:

NÚMERO DE PERSONAS POR GÉNERO

GÉNERO	Nº DE PERSONAS
Mujeres	780
Hombres	507
TOTAL	**1.287**

NÚMERO DE PERSONAS POR NACIONALIDAD

NACIONALIDAD	Nº DE PERSONAS
Argentina	3
Boliviana	1
Chilena	1.242
Colombiana	3
Ecuatoriana	1
Española	1
Honduras	1
Inglesa	1
Mexicana	1
Peruana	3
Venezolana	30
TOTAL	**1.287**

NÚMERO DE PERSONAS POR CARGO Y GÉNERO

CATEGORÍA	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
Gerencia	5	8	13
Jefatura	80	91	171
Otros Profesionales	98	139	237
Administrativo	38	30	68
Fuerza de Venta	556	239	795
Auxiliar	3	0	3
TOTAL	**780**	**507**	**1.287**

[21] Cifras actualizadas a diciembre 2022.

NACIONALIDAD POR CARGO Y GÉNERO

GÉNERO	CATEGORÍA	Argentina	Bolivia	Chile	Colombia	Ecuador	España	Honduras	Inglaterra	México	Perú	Venezuela
FEMENINO	Gerencia	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0
	Jefatura	0	0	78	0	0	0	0	0	1	0	1
	Otros Profesionales	0	0	91	0	0	0	0	0	0	0	7
	Administrativo	0	0	36	0	0	0	0	0	0	0	2
	Fuerza de Venta	2	0	547	1	1	0	1	0	0	0	4
	Auxiliar	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0
	TOTAL FEMENINO	**2**	**0**	**760**	**1**	**1**	**0**	**1**	**0**	**1**	**0**	**14**
MASCULINO	Gerencia	0	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0
	Jefatura	0	0	83	0	0	1	0	0	0	0	7
	Otros Profesionales	0	1	132	1	0	0	0	0	0	1	4
	Administrativo	0	0	27	0	0	0	0	0	0	2	1
	Fuerza de Venta	1	0	232	1	0	0	0	1	0	0	4
	Auxiliar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TOTAL MASCULINO	**1**	**1**	**482**	**2**	**0**	**1**	**0**	**1**	**0**	**3**	**16**

NÚMERO DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD

CATEGORÍA	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
Fuerza de Venta	3	0	3
TOTAL	**3**	**0**	**3**

NÚMERO DE PERSONAS SEGÚN EDAD Y CARGO

CATEGORÍA	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	TOTAL
Gerencia	0	7	6	13
Jefatura	3	121	47	171
Otros Profesionales	76	138	23	237
Administrativo	10	39	19	68
Fuerza de Venta	19	453	323	795
Auxiliar	0	0	3	3
TOTAL	**108**	**758**	**421**	**1.287**

NÚMERO DE PERSONAS POR ANTIGÜEDAD Y GENERACIÓN

GENERACIÓN	CATEGORÍA	Menos de 3 años	Entre 3 y 6 años	Entre 6 y 9 años	Entre 9 y 12 años	Más de 12 años	TOTAL
BABY BOOMERS	Gerencia	0	0	0	0	2	2
	Jefatura	5	5	1	3	21	35
	Otros Profesionales	0	2	2	0	7	11
	Administrativo	0	0	1	0	12	13
	Fuerza de Venta	62	54	32	25	68	241
	Auxiliar	0	0	0	1	1	2
GENERACIÓN X	Gerencia	2	1	1	2	2	8
	Jefatura	7	10	10	7	34	68
	Otros Profesionales	15	2	1	4	18	40
	Administrativo	2	2	2	2	10	18
	Fuerza de Venta	143	68	48	20	35	314
	Auxiliar	0	0	0	0	1	1
GENERACIÓN Y	Gerencia	1	0	0	1	0	2
	Jefatura	22	17	11	9	9	68
	Otros Profesionales	77	28	10	5	3	123
	Administrativo	16	5	5	4	0	30
	Fuerza de Venta	144	53	19	5	4	225
GENERACIÓN Z	Otros Profesionales	56	6	1	0	0	63
	Administrativo	5	2	0	0	0	7
	Fuerza de Venta	14	1	0	0	0	15
TOTAL		**571**	**256**	**144**	**88**	**228**	**1.287**

→ Política de Diversidad e Inclusión

Contamos con una Política de Diversidad e Inclusión, la que tiene como objetivo definir el marco de comportamiento para desarrollar una cultura diversa e inclusiva al servicio de nuestros clientes.

Así, promovemos un entorno de trabajo creativo e innovador y procuramos mantener una cultura de respeto hacia los orígenes, capacidades, experiencias y opiniones diferentes de cada uno, capacitándonos para contribuir con nuestro máximo potencial. Respetamos las culturas y tradiciones locales en las comunidades en las que operamos y valoramos a los colaboradores, potenciales colaboradores, clientes, representantes de ventas y proveedores con orígenes, pensamientos o condiciones diferentes.

→ Diversidad en órganos de Gobierno

En este apartado ofrecemos información acerca de la diversidad de las personas que conforman nuestro Comité de Gerentes. La información detallada sobre la diversidad en nuestro Directorio se encuentra en la sección 5.1.

CANTIDAD DE PERSONAS EN COMITÉ DE GERENTES POR GÉNERO

CATEGORÍA	Nº COLABORADORES
Femenino	5
Masculino	8

CANTIDAD DE PERSONAS EN COMITÉ DE GERENTES POR GRUPOS DE EDAD

CATEGORÍA	Nº COLABORADORES
Entre 30 y 50 años	7
Mayores de 50 años	6

2.8.6 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 (nuestro equivalente a un Código de Ética), 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 Personas 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 online de la compañía. Así, activamente damos seguimiento a los indicadores de clima formales como las encuestas, reclamos levantados a través de la hot line, las jefaturas directas o el área de Personas, mientras que contamos con un protocolo de investigación para los casos que puedan configurar acoso, tomando acciones correctivas en caso de ser necesario. Estos elementos han posibilitado que a la fecha no existan condenas por acoso de parte de los tribunales.

2.8.7 BRECHA SALARIAL POR GÉNERO

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

Esta política se sustenta en los siguientes principios guía:

1. Compensación total: entendemos la compensación como una composición entre:
    - Pagos en dinero fijos e incentivos variables (mensuales, trimestrales o anuales, según la naturaleza de cada cargo), en línea o por encima de la mediana de mercado.
    - Beneficios, permisos y otras prácticas, en línea o por encima del mercado.
2. Pago basado en el desempeño: creemos firmemente en la relación entre desempeño y compensación como base de una sólida cultura de desempeño, como elemento diferenciador de las compensaciones internas.
3. Pagamos a nuestros colaboradores por las contribuciones que cada uno de ellos hacen.
4. Administramos el desempeño y las decisiones de pago de manera de asegurar que el desempeño superior sea reconocido y compensado.
5. Premiamos en función de resultados, teniendo como base la competitividad respecto del pago del mercado y el ajuste al presupuesto de la compañía.
6. Flexibilidad con sentido: contamos con una estructura de compensaciones, organizada en niveles y en línea con el mercado. Tomamos decisiones tomando como referencia la estructura, considerando el presupuesto y la criticidad estratégica detrás de cada decisión.
7. Ajuste a presupuesto: la compañía construye anualmente un presupuesto de dotación y de remuneraciones fijas y variables para cada unidad de negocio el cual será la guía para la toma de decisiones de contratación, movimientos internos y las compensaciones asociadas a ellas.
8. Transparencia: creemos firmemente en la transparencia en los procesos de compensaciones, desde el inicio de la relación laboral o el ejercicio de un cargo, lo que se plasma en las cartas oferta que se entregan al colaborador previo al acuerdo de ingreso a la organización y ante movimientos de cargo dentro de la misma; en los contratos y anexos debidamente firmados y renovados; y en la clara definición de objetivos, indicadores y resultados esperados para obtener compensaciones determinadas.

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

Esta política constituye una sólida base para las prácticas de gestión de talento y nos permite ser un lugar de trabajo atractivo para equipos diversos. Además, permite que la brecha salarial entre hombres y mujeres sea -en promedio- menor a la del mercado (sobre 21%[22]). De esta manera, tenemos segmentos de la dotación como el de Ventas y Administrativos en que los hombres ganan 2.8% a 4.4% más que las mujeres. En el segmento profesional, las mujeres ganan 0.2% más que los hombres. En segmentos de jefaturas y gerencia, los hombres ganan entre 13,2% y 28,5% más que las mujeres, principalmente porque en esos segmentos los ocupantes de los cargos de mayor valor en el mercado tienden a ser hombres, lo que eleva el promedio de rentas del segmento completo en dicho género.

CATEGORÍA	BRECHA SALARIAL[23]	DIFERENCIA REAL[24]
Alta Gerencia	–	–
Gerencia	71,5%	-28,5%
Jefatura	86,8%	-13,2%
Otros Profesionales	100,2%	+0,2%
Administrativo	95,6%	-4,4%
Fuerza de Venta	97,2%	-2,8%
Auxiliar	–	–

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

[22] Cifras del Instituto Nacional de Estadísticas (2019).

[23] Cálculo corresponde a la división entre el promedio de los sueldos de las mujeres y de los hombres de la compañía (segmentado por categoría).

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

2.8.8 CUMPLIMIENTO LEGAL Y NORMATIVO TRABAJADORES

Cuprum defiende los derechos de sus colaboradores, garantizando no sólo una remuneración justa, sino también proteger su integridad física, respetar su vida privada, permitirle ejercitar la libertad de conciencia, 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.

2.8.9 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 2022 continuamos con la prevención frente a la pandemia de Covid-19 y mantuvimos, durante gran parte del año, la implementación de las medidas tomadas en 2021 y 2022.

ÍNDICES PREVENCIÓN RIESGOS	2022
Tasa de Accidentabilidad	0,17%
Tasa de Enfermedad Profesional	0,07%
Tasa Frecuencia	6,15
Tasa Gravedad	0,15
Tasa Siniestrabilidad	2,54
Tasa Fatalidad	0,00
Promedio de días perdidos por accidente durante el año	7,083

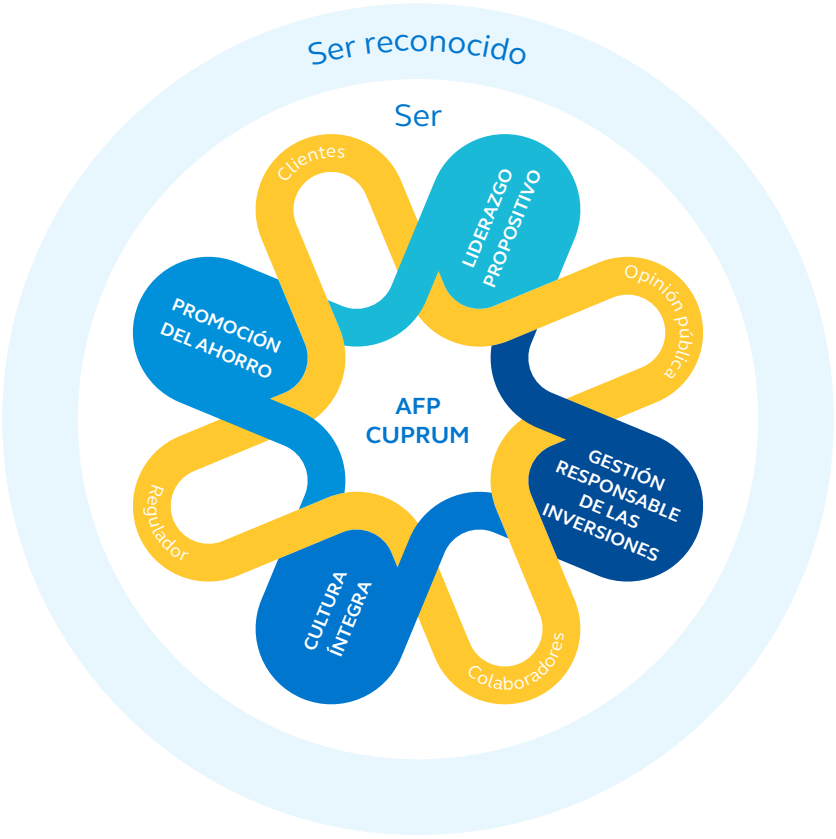


2.9 Sostenibilidad

2.9.1 NUESTRA ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

La sostenibilidad es uno de los pilares fundamentales de nuestra estrategia y con ella buscamos año tras año ser líderes dentro de la industria, promoviendo el ahorro, 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:



Nuestros pilares:

→ Liderazgo propositivo

Lideramos la entrega de soluciones ajustadas a las necesidades de nuestros afiliados y pensionados y construimos relaciones asociativas con distintos actores aportando con ideas y experiencia a los desafíos de los nuevos tiempos. Trabajamos por entregar los mejores resultados y somos reconocidos como un agente importante de la seguridad social de nuestro país.

Por lo mismo, hemos buscado diversas formas de aportar al debate previsional actual, participando con propuestas concretas y estudios para fomentar los cambios necesarios al sistema de pensiones, siempre con foco en la protección y sostenibilidad de los ahorros de las personas.

Así, hemos presentado 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. En 2022, también participamos – como parte de la Asociación de Administradoras de Fondos de Pensiones- en la entrega de una serie de propuestas enfocadas directamente a mejorar las pensiones, basadas en la experiencia de la industria, la realidad del mercado laboral y la evidencia internacional.

Adicionalmente, durante 2022 impulsamos 5 encuestas de opinión pública y una serie de entrevistas junto a dos consultoras de opinión pública, con el fin de relevar las prioridades de la ciudadanía en cuanto a la gestión de sus ahorros previsionales, dando cuenta de cómo la libertad de elección, la propiedad y la heredabilidad eran -y siguen siendo- tres pilares fundamentales para las personas.

→ Cultura íntegra

Promovemos un actuar transparente. Nos caracterizamos por actuar en todo momento bajo los estándares que la regulación exige y por ir más allá. Actuamos de forma ética y transparente, y trabajamos para que esta forma de relacionarse permee en nuestra vinculación con los organismos reguladores y nuestros trabajadores. Buscamos ser un gran lugar para trabajar, en donde nuestros colaboradores se desarrollen profesional y personalmente, lo que hace que nuestra cultura organizacional sea un gran activo para el éxito de compañía.

Además, para nuestra compañía es importante la solidaridad, empatía y compromiso con la comunidad. Cada año buscamos ampliar nuestras iniciativas, tanto globales como locales, relacionadas al espíritu solidario.

→ Promoción del ahorro

Queremos contribuir en la promoción de una cultura de ahorro que mejore la calidad de vida de todos los chilenos.

Promovemos en nuestros clientes formas innovadoras de ahorro e inversión y disponemos de información relevante para la toma de las decisiones que los impactan, guiándolos en el cumplimiento de sus objetivos, de modo que en el futuro - tal como lo declaramos en nuestra misión - vivan una vida mejor.

→ Gestión responsable de las inversiones

Nuestra prioridad es buscar la rentabilidad de los fondos, por lo que, con nuestros colaboradores y asesores, trabajamos para tener retornos financieros atractivos en cada uno de nuestros fondos y productos, siendo una empresa responsable en la administración de las inversiones de nuestros afiliados.

Nuestros grupos de interés prioritarios:

→ Afiliados

Enfocamos nuestras acciones en nuestros afiliados y pensionados, con una gestión permanente para adaptar nuestros procesos a sus necesidades y prioridades. Además, buscamos entregarles experiencias personalizadas y de calidad con el fin de brindar la seguridad y confianza necesaria en un tema tan importante como el futuro de sus ahorros previsionales.

→ Opinión pública

Queremos ser un agente activo que comparte el conocimiento necesario para que las personas puedan conocer de mejor manera el sistema previsional y tomar decisiones informadas. Además, buscamos ser un actor del debate previsional, poniendo a disposición nuestro conocimiento y experiencia de más de 40 años en la gestión de la seguridad social.

→ Regulador

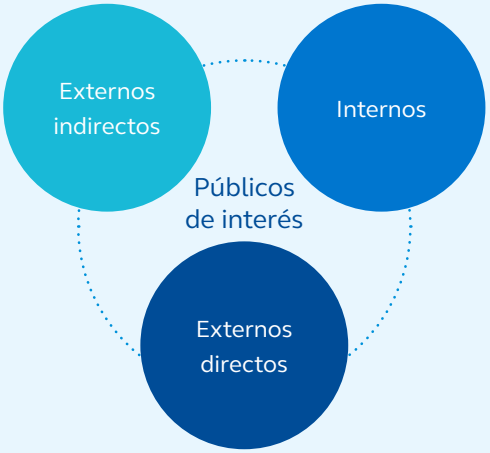
El sistema previsional es un sistema altamente regulado y fiscalizado, por lo que estamos en permanente contacto con la Superintendencia de Pensiones, actuando siempre de forma ética, transparente y propositiva.

→ Colaboradores

Uno de nuestros principales públicos de interés son nuestros colaboradores y, por lo mismo, queremos potenciar su talento e impulsar su desarrollo profesional. Gracias al compromiso, responsabilidad y entrega de nuestro equipo hemos podido responder a los desafíos de la industria y del contexto actual y, por lo mismo, estamos permanentemente generando iniciativas y programas internos que propicien su seguridad, confianza, bienestar y desarrollo.

Es importante destacar que, si bien no aparece definido en este modelo de sostenibilidad, también enfocamos nuestras acciones en otros públicos de interés, con una gestión permanente basada en el relacionamiento activo. Esto se realiza, principalmente, a través de nuestra Gerencia de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad, la que, mediante un trabajo colaborativo con otras áreas de la compañía, se reúne y/o comunica con ellos para establecer una relación continua y resolver dudas en torno a diferentes aspectos del negocio y su contexto, como por ejemplo, la situación financiera, económica o legal, entre otros.

Para ello, contamos con la siguiente matriz integral que incluye tanto a nuestros principales grupos de interés como a otros actores relevantes en la industria y en el entorno:



Internos

1. Directorio
2. Accionistas
3. Colaboradores y sindicato
4. Empresas relacionadas

Externos directos

5. Clientes
6. Reguladores
7. Proveedores
8. Empleados
9. Terceros que intervienen en procesos

Externos indirectos

10. Otras AFP
11. Comunidad
12. Medios de comunicación
13. Entidades relevantes (Clasificadoras de Riesgo, PRI, otros)

Actualización de estrategia de sostenibilidad

Reconociendo el contexto cambiante y la necesidad de adaptarse a las nuevas formas de relacionarse, prioridades y necesidades de nuestro entorno, durante el 2022 trabajamos en la actualización de nuestro modelo de sostenibilidad, migrándolo hacia una nueva estrategia de negocio sostenible que incorporará tanto los elementos y objetivos propios del negocio como su impacto en el medioambiente, las comunidades, nuestros clientes y los diferentes stakeholders. Para ello, junto a una consultora experta, realizamos diversos análisis y encuestas para generar una lectura objetiva del entorno y, con ello, generar un nuevo modelo.

2.9.2 CONEXIÓN CON LAS COMUNIDADES

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

→ Programa "Dejando Huella"

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

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

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

Nuestro programa en cifras

Durante todos sus años de funcionamiento, con el programa Dejando Huella hemos podido[25]:

- Donar más de 3.040 horas.
- Movilizar a más de 535 voluntarios[26].
- Apoyar a más de 2.740 personas.

Principales focos de acción

- **Empleabilidad:** En línea con nuestro compromiso con la inclusión financiera, realizamos distintas actividades con estudiantes de la red de establecimientos educacionales de COMEDUC para acompañarlos y guiarlos en la inserción del mundo laboral. Mentorías vocacionales, preparaciones de entrevistas de trabajo y talleres de habilidades comunicativas son solo algunos ejemplos de las iniciativas que impulsamos año a año.
- **Adultos mayores:** Junto a Fundación Las Rosas, generamos diversas acciones de acompañamiento y apoyo a los adultos mayores de su red de hogares. Dada la pandemia, creamos una nueva actividad en formato virtual, donde nuestros voluntarios generaron diversas dinámicas para, a través de la pantalla, acompañar y compartir con ellos.
- **Equidad de Género:** Creemos que un componente clave de la inclusión financiera es la Equidad de Género y, por lo mismo, nuestros colaboradores han sido parte de iniciativas para aportar a la empleabilidad de mujeres. Los talleres para emprendedoras o nuestras mentorías de educación digital son algunos ejemplos de ellas.

→ Apoyo a la comunidad global

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

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

[25] Cifras generales que incluyen el programa de voluntariado completo, es decir, como grupo Principal en su totalidad.
[26] Cifra corresponde a la suma de voluntarios únicos movilizados año a año.

Algunas iniciativas globales del 2022

- Plataforma Benevity y campaña de donaciones: Lanzamos una nueva plataforma para fomentar la participación de los colaboradores en distintas iniciativas, así como también para facilitar un medio para realizar donaciones a una gran cantidad de instituciones. Para incentivar las donaciones por parte de los colaboradores, los montos entregados son, en su mayoría, acompañados por una donación realizada por la Fundación Principal, amplificando el impacto de lo entregado.
- Charity Miles: Generamos una alianza con esta plataforma que permitió traducir el ejercicio realizado por nuestros colaboradores en donaciones monetarias que aportaron a diversas instituciones relacionadas al apoyo comunitario en situaciones de crisis, desastres naturales y emergencias.
- Principal Experience: Junto al programa Dejando Huella y a colaboradores de Principal EE.UU realizamos una serie de mentorías donde estudiantes de Chile pudieron conectarse con trabajadores de otro país y conocer de cerca la experiencia de trabajar en una empresa internacional.

2.9.3 MEJORAS AL SISTEMA DE PENSIONES

Durante los últimos años, Chile ha vivido una época de cambios. Tanto a nivel político y social, como en cuanto a la composición demográfica de nuestro país. Esto 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 financiarla. Desde 2020 se suman a todo esto también los efectos de los sucesivos retiros del 10%.

Todo esto ha hecho que la necesidad de una reforma al Sistema de Pensiones se haga cada vez más relevante. Por lo mismo, el 2022 estuvo marcado por la discusión previsional, la que se llevó tanto desde un ámbito regulatorio como desde uno constitucional. Finalmente, en noviembre, el Gobierno presentó su propuesta de reforma.

Como AFP hemos buscado permanentemente -y desde hace ya varios años- tener un papel activo y propositivo en esta materia, entregando propuestas concretas basadas en nuestro conocimiento y experiencia de más de 40 años administrando fondos previsionales. Estamos convencidos de que el foco debe estar en mejorar las pensiones y ese objetivo lo compartimos plenamente. Por lo mismo, hemos insistido en la importancia de algunas medidas como poner foco en reducir las lagunas previsionales, subir las tasas de cotización, aumentar los incentivos a la cotización, incrementar la Pensión Garantizada Universal e incentivar la formalidad en el mercado laboral, así como también en generar esfuerzos adicionales para maximizar los Fondos de Pensiones, actualizando las alternativas de inversión y modernizando la metodología de gestión de riesgos.

Así, en 2022 continuamos con este camino, implementando también nuevas encuestas de opinión pública para levantar las preferencias, necesidades y temores de la ciudadanía. Con ello, volvimos a comprobar que los tres pilares fundamentales en cuanto a las pensiones se mantenían firmes en las personas: libertad de elección, propiedad y herencia.

También, en línea con nuestra responsabilidad de mantener informados a nuestros afiliados, durante 2022 enviamos tres correos informativos respecto al avance tanto del proceso constitucional en temas de seguridad social y pensiones como a la presentación del proyecto de reforma previsional. En estas comunicaciones reiteramos nuestra posición y los hallazgos que obtuvimos en los distintos estudios de opinión pública.

Al mismo tiempo, y siguiendo con el compromiso de ser un actor positivo en este campo, en 2022 mantuvimos conversación con actores del Congreso a través de la Ley de Lobby y con otros actores relevantes para el futuro del Sistema de Pensiones y desarrollamos un seguimiento constante de las actualizaciones generadas tanto por la Comisión de Derechos Fundamentales de la Convención Constitucional (encargada de los temas vinculados a la Seguridad Social en la construcción del borrador de la nueva Constitución que fue rechazado en el Plebiscito de septiembre) como por la Comisión de Trabajo de la Cámara de Diputados donde se discutían los distintos aspectos de la propuesta del Gobierno.

2.9.4 ASAMBLEA DE AFILIADOS

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

En 2022, con el fin de llegar a todo el país e implementando los aprendizajes en cuanto a la digitalización, realizamos la asamblea en un formato virtual interactivo, permitiendo a más de 11.500 personas conectarse a esta instancia. Con esta acción buscamos informar a nuestros afiliados sobre todo lo sucedido en el 2022 en cuanto a la AFP, transparentando nuestras operaciones y procesos, y poniendo especial énfasis en aquellos temas de su interés. La rentabilidad, nuestros canales de atención, los avances en servicio y asesoría y las innovaciones digitales fueron algunas de las temáticas abordadas durante el evento online que impulsó más de 650 preguntas en vivo.

2.9.5 REPORTE DE AFILIADOS

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

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

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

2.9.6 COMITÉ DE AFILIADOS

Durante 2022 realizamos, con mucho éxito, tres reuniones ampliadas del Comité de Afiliados 2022, retomando esta importante instancia donde podemos conocer de cerca la percepción de nuestros afiliados y pensionados.

El Comité de Afiliados es una instancia única en la industria creada por AFP Cuprum en 2017 para avanzar en materia de información, transparencia y cercanía. Su objetivo principal es entregar información respecto de las inversiones y rentabilidad de los Fondos de Pensiones, los que son de propiedad de los afiliados. Durante las sesiones del 2022 se revisaron diversos temas, tales como la gestión de inversiones y los resultados de rentabilidad de los Fondos de Pensiones que son propiedad de los afiliados. También se analizaron materias asociadas a la contingencia, como los alcances de la propuesta de pensiones y las discusiones que llevaba la Convención Constitucional en cuanto al derecho a la seguridad social.

Este comité está compuesto por afiliados escogidos al azar, asegurando la participación por género, edad, regiones y de pensionados de nuestra administradora. Para definir los participantes de las reuniones del 2022, invitamos a los miembros que habían sido parte de esta instancia en años anteriores.

2.9.7 ALIANZAS

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

→ Asociación de AFP

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

→ Centro de Gobierno Corporativo UC

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

→ ICARE

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

→ Fundación Trascender

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

→ Fundación Nacional del Comercio para la Educación, Comeduc

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

→ Fundación Las Rosas

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

2.9.8 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, mientras que durante 2021 comenzamos a incorporar la innovación no sólo como una forma de resolver problemas a corto plazo, sino como la ruta para construir una nueva mirada sobre nuestro negocio y el futuro de la compañía.

Así, a través de la nueva área de innovación inaugurada en 2021, durante 2022 continuamos optimizando procesos internos, apoyando a distintos equipos para sistematizar sus proyectos de innovación y encontrar soluciones a problemas específicos. Además, ahondamos en los procesos de innovación abierta, adentrándonos en el ecosistema de startups (local y regional) y trabajando con algunas de ellas.

→ Innovation scorecard

En 2022 participamos nuevamente de la medición anual organizada por la consultora de innovación Transforme, la cual evalúa la percepción que los colaboradores tienen acerca de 6 aspectos vinculados con la innovación en más de 300 empresas en diversas industrias tanto en Chile como en otros países de la región. En 2022 mantuvimos nuestro posicionamiento como líderes en innovación con una puntuación de 28,2 puntos, perfilándonos como una empresa de iniciativas innovadoras que se encuentra constantemente implementando nuevas ideas gracias a la motivación de sus colaboradores.

→ Programa Xplora

El 2022 fue el segundo año de nuestro programa corporativo de innovación interno Xplora: un espacio para materializar los proyectos de distintos equipos de la compañía. Así, junto a la consultora Transforme, estructuramos un proceso de incubación para orientar el desarrollo de las ideas y convertirlas en iniciativas específicas que van en beneficio de nuestros clientes. Algunos proyectos de este 2022 que fueron implementados:

- Validación de identidad para videollamadas: Se exploró y testeó un nuevo mecanismo que permitiera a nuestros afiliados validar su identidad en una videollamada para ofrecerles más y mejores alternativas de atención.
- Cuenta 2 100% digital: Incubamos el proyecto de la creación de Cuenta 2 para no clientes, el cual fue lanzado con una campaña de marketing y nos convirtió en la primera AFP en ofrecer este servicio.

Además, desde este 2022 contamos con un Buzón Abierto donde los colaboradores pueden subir sus ideas y postularlas para ingresar a un proceso de incubación. Estas ideas son revisadas por nuestro Comité de Innovación, quien entrega retroalimentación a los equipos interesados.

→ Premio Most Innovative Companies

Nuevamente recibimos el primer lugar del premio Most Innovative Companies entregado por Mic Innovation en la categoría AFP, manteniendo nuestro liderazgo como la AFP más innovadora de Chile.

→ LinkedIn Learning

Durante 2022 potenciamos las comunicaciones internas para movilizar a los colaboradores a participar en distintas capacitaciones y cursos gratuitos de innovación a través de la plataforma LinkedIn Learning.

2.10 Inversiones en tecnología

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

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*. Al mismo tiempo, rediseñamos nuestro sitio web, como lo indicamos anteriormente en la sección Servicios.

→ Sistema de Inversiones Aladdin

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

→ Estrategia de Datos

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

→ Experiencia para pensionados

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

2.10.1 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 2022 realizamos diversas actualizaciones de sistemas y equipos, siempre buscando estar a la vanguardia en el uso de las herramientas tecnológicas disponibles.

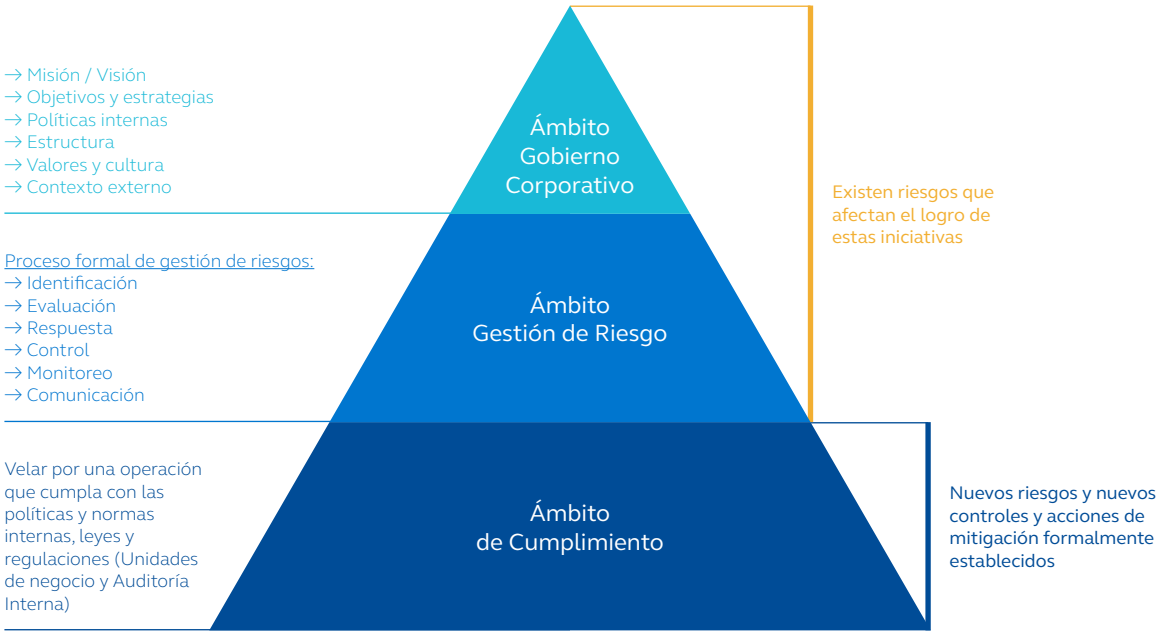
A su vez, trabajamos en el fortalecimiento de nuestra cultura digital, capacitando a nuestros colaboradores en el uso seguro de la información. Para poder brindar el mejor servicio y contar con la máxima seguridad para nuestros clientes, nos enfocamos en trabajar sobre la disponibilidad, integridad y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

Desde 2021, realizamos análisis y procesos de hacking ético que nos han ayudado a identificar vulnerabilidades en nuestro sitio web y el Call Center, permitiéndonos implementar nuevas medidas para continuar mejorando nuestra ciberseguridad. En 2023 continuaremos aplicando estas herramientas, siguiendo las buenas prácticas, tendencias y novedades del sector para poder disminuir las brechas y prepararnos de la mejor manera ante los nuevos riesgos tecnológicos que puedan surgir.

2.11 Gestión de riesgos en la administradora

2.11.1 PROCESO DE GESTIÓN DE RIESGOS

El Marco de Gestión de Riesgos está basado en las buenas prácticas globales y 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.



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

→ Áreas de negocio

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

→ Función de Riesgos, Cumplimiento y Seguridad de la información

Corresponde a la *segunda línea de defensa* ya que son quienes velan por que los riesgos de AFP 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, el Gerente General de AFP Cuprum posee un rol preponderante en la gestión de riesgo, asumiendo la responsabilidad de asegurar que se cumpla el mandato del Directorio en lo relacionado al desarrollo y mantención de un adecuado proceso de gestión de riesgo.

Todas las labores ejecutadas son informadas mensualmente al Directorio por medio del **Comité de Riesgo y Auditoría**, donde se le proporciona una visión cercana y preventiva de los riesgos de AFP Cuprum.

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. Para lo anterior, existen **comités de directores** que tienen como principal función apoyar al Directorio en el cumplimiento de su rol en el modelo.



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 consignen. Anualmente, la Superintendencia entrega un informe al Directorio de la Administradora, a través del cual emite una opinión respecto de la gestión de riesgos realizada.

Un modelo transversal

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

- Responsable: Todos 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 claras, fáciles de entender y de adoptar por todos los miembros de la compañía.

Para el logro de los objetivos de la compañía es importante contar con una cultura enfocada en la gestión de los riesgos que podrían afectar nuestros objetivos. Es por ello que la compañía cuenta con un plan cultural y comunicacional que busca concientizar a todos los colaboradores en el rol que deben cumplir en el modelo de gestión de riesgos. Este plan incorpora, entre otras cosas, comunicados 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.

2.11.2 GOBIERNO CORPORATIVO

→ Miembros del Directorio

La información del Directorio de la compañía se encuentra detallada en la sección 5.1.

→ Comités con participación del Directorio

1. Comité de Riesgo y Auditoría.
2. Comité de Inversiones y Solución de Conflicto de interés.
3. Comité de Marketing y Clientes.

Para detalles de cada uno, revisar sección 5.1.

→ Estándares de Gobierno Corporativo

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

→ Transparencia

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

- Código Global de Conducta Empresarial.
- Manual de Ética y Buenas Prácticas Comerciales.
- Política de Gestión Integral de Riesgos.
- Política de Gestión de Riesgos Financieros.
- Política de Solvencia y Liquidez de la Administradora.
- Política de Administración del Riesgo Estratégico.
- Política de Administración del Riesgo Reputacional.
- Política de Gestión de Riesgo Operacional.
- Política de Divulgación de Información y Transparencia de Información hacia los Afiliados.
- Política de Prevención de Delitos.
- Política de Prevención de Conflictos de Interés.
- Política Contra el Soborno y la Corrupción.
- Política de Cumplimiento.
- Política de Protección de Datos.
- Política de Inversiones y Solución de Conflictos de Interés.
- Política de Seguridad de la Información.
- Política de Seguridad del sitio Cuprum.
- Política de Donaciones.
- Política de Privacidad.
- Política de Privacidad del Sitio Web.
- Política de Relacionamiento con Asociados Comerciales.
- Política de Protección a la Libre Competencia.
- Política de Gestión de Tecnologías de la Información.

2.11.3 ÁMBITO DE GESTIÓN DE RIESGOS

La gestión de riesgos es un proceso continuo que debe ser ejecutado constantemente por todos los colaboradores dentro de su ámbito de gestión. Para esto, hay seis pasos que permiten una adecuada gestión:

→ Identificar

Consiste en visualizar y analizar riesgos existentes, potenciales, emergentes y cambiantes que puedan afectar negativamente el logro de los objetivos de Cuprum. Esto debe considerar factores de riesgos internos y externos relacionados con el modelo de negocio.

→ Evaluar

Consiste en comprender la gravedad de los riesgos para el cumplimiento de la estrategia y los objetivos de la Administradora. Este proceso se debe realizar con la misma periodicidad de la identificación de los riesgos.

→ Responder

Como resultado de la evaluación de los riesgos, se debe definir cómo responder a los riesgos identificados y evaluados. Dentro de las posibles respuestas a los riesgos puede ser: aceptar, reducir, perseguir, transferir o eliminar.

→ Actividades de control

Luego de identificar los riesgos y definir la respuesta, se deben identificar los mitigadores o controles que logren disminuir la gravedad del riesgo. Los mitigadores deben evaluarse para conocer el nivel de cobertura sobre el riesgo.

→ Monitorear

Esta etapa se puede ejecutar desde distintas aristas, según las decisiones de los puntos anteriores. El monitoreo puede ser sobre la gestión de riesgos, planes de acción, indicadores de riesgo y/o controles.

→ Reportar

Toda información relevante de la gestión integral de riesgos es informada a los comités de Directorio según el ámbito de acción de cada uno, permitiéndoles cumplir su función de supervisión y lo definido en el modelo de tres líneas de defensa.

2.11.4 TAXONOMÍA DE RIESGOS

Respecto del alcance del modelo de gestión de riesgos en Cuprum, contamos con la siguiente taxonomía para su clasificación:

→ 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 del 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, AFP Cuprum le ha otorgado un mayor enfoque a los **Riesgos de Seguridad de la Información y Ciberseguridad**, considerando que para la Administradora 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.

Actualmente, los principales riesgos para Cuprum son:

CLASIFICACIÓN	RIESGOS 2022
Negocio	• Incertidumbre por cambios regulatorios y legislativos asociados a la reforma de pensiones y proceso constituyente.
Operacional	• Riesgo de incidencia en los sistemas por potenciales ciberataques a entidades externas que impacten los procesos. • Riesgo de inadecuado diseño o ejecución de los procesos. • Mantener la continuidad de las operaciones frente a eventos que impactan la infraestructura, sistemas y/o colaboradores.
Producto / precio	• Potenciales nuevas ofertas de la industria con menores costos.
Financiero	• Riesgo de mercado, liquidez y crediticio por incertidumbre global respecto a la moderación de la política monetaria, recesión y deterioro de la economía local.

Es relevante mencionar que, adicionalmente al modelo estandarizado para la gestión de los riesgos, para aquellos asociados a la continuidad operacional de la compañía existe un plan específico de continuidad que se aplica frente a eventos que potencialmente puedan afectar la ejecución de las operaciones. Dicho plan tiene definido un gobierno e instancias de activación y evaluación, como por ejemplo el Comité de Crisis: un equipo conformado para la evaluación de eventos, coordinación de esfuerzos según la situación presente y toma de decisiones, acorde a las necesidades del negocio.

2.11.5 ÁMBITO DE CUMPLIMIENTO

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

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

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

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

2.11.6 ÉTICA Y PREVENCIÓN DE DELITOS

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

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

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

→ Capacitación y adhesión al Código Global de Conducta Empresarial

Anualmente, todos los colaboradores deben completar una capacitación en la plataforma e-learning, la que resalta distintos aspectos del Código y confirma que:

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

→ Modelo de Prevención de Delitos

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

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

El modelo es revisado en forma continua por la empresa BH Compliance y fue recertificado por 2 años con fecha 22 de junio de 2022, incluyendo los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho, receptación, soborno entre particulares, administración desleal, negociación incompatible y apropiación indebida.

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

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

Los lineamientos y la forma en que opera este sistema están establecidos en la Política de Prevención de Delitos y el manual asociado, mencionados anteriormente.

A través de este sistema, la Administradora mantiene procedimientos para llevar a cabo una debida diligencia del conocimiento de sus clientes, monitorear su comportamiento, identificar operaciones inusuales, identificar y analizar a los clientes categorizados como Personas Expuestas Políticamente (PEP), mantener los registros requeridos, informar transacciones en efectivo y sospechosas a la Unidad de Análisis Financiero, capacitar a sus colaboradores, entre otros.

→ Política Contra el Soborno y la Corrupción

Esta política refuerza los principios que rigen nuestra conducta para cumplir con las leyes anticorrupción, particularmente la Foreign Corrupt Practices Act (FCPA), la Bribery Act, los artículos 248 al 251 del Código Penal chileno y la Ley N° 20.393, que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas.

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

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

Desde al año 2021 la compañía ha reforzado las capacitaciones en esta materia. En el periodo diciembre 2021 a abril de 2022 se realizaron capacitaciones semi presenciales -por medio de la plataforma Teams- a todos los colaboradores de la AFP y, a contar de mayo 2022, se estableció la obligatoriedad para todos los colaboradores de completar anualmente un curso en la plataforma e-learning de la compañía.

Adicionalmente, anualmente se solicita a un grupo de colaborades que tienen mayor exposición en esta materia, una certificación en la que declaran que conocen la política Contra el Soborno y la Corrupción y que dentro de su ámbito de responsabilidad se ha cumplido con las leyes contra el Soborno y la Corrupción. Además, se brinda el espacio para que informen de cualquier preocupación que puedan tener en esa materia.

→ Política de Prevención de Conflicto de Interés

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

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

Durante el año 2022 se solicitó a todos los colaboradores completar un curso de Prevención de Conflicto de Interés en la plataforma e-learning de la compañía, actividad de periodicidad anual.

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

→ Canal de Denuncias

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

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

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

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

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

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

Durante el año 2022, no se recibieron denuncias que involucren a la Administradora en alguno de los delitos identificados en la Ley N° 20.393, ni respecto de potenciales Conflictos de Interés o actos de Corrupción en los que estuvieran involucrados sus colaboradores.

2.11.7 COMPETENCIA DESLEAL

La compañía prohíbe todo acto que atente contra la Libre Competencia. Así, los colaboradores de AFP Cuprum deben cumplir íntegramente las normas de defensa de libre competencia, en cualquier circunstancia y sin ninguna excepción.

De esta manera y con el objeto de promover una cultura de protección permanente de la libre competencia, AFP Cuprum cuenta 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, lo que permitirá a los colaboradores estar familiarizados con dicha normativa para reconocer las posibles situaciones en las que puedan surgir problemas de competencia y buscar orientación según sea necesario. Durante 2022 no ocurrieron acciones jurídicas relacionadas a la libre competencia.

2.11.8 MARKETING RESPONSABLE

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

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

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



Cuprum afp
Una compañía Principal

3

La administradora

3.1 Identificación de la administradora

Razón Social
Administradora de Fondos de Pensiones Cuprum S.A.

Tipo de Sociedad
Sociedad Anónima Abierta

Domicilio Legal
Avenida Apoquindo Nº3600, piso 6, Las Condes, Santiago

E-mail
info@cuprum.cl

Rol Único Tributario
76.240.079-0

Sitio Web
www.cuprum.cl

Investors Relations
Ricardo Muñoz Zúñiga

accionistas@cuprum.cl

3.2 Documentos constitutivos

La Sociedad se constituyó bajo la razón social de "Principal Institutional Chile S.A.", por escritura pública de fecha 4 de octubre de 2012, otorgada en la Notaría de Santiago de don Eduardo Avello Concha. Su extracto se inscribió a fojas 69.983 Nº48.682 del Registro de Comercio de Santiago del año 2012 y se publicó en el Diario Oficial N°40.379, de fecha 6 de octubre de 2012.

En Junta Extraordinaria de Accionistas de la Sociedad, celebrada con fecha 26 de septiembre de 2014, reducida a escritura pública con esa misma fecha, ante el Notario público don Eduardo Avello Concha, modificada y complementada por acuerdos adoptados en Junta Extraordinaria de Accionistas de fecha 9 de diciembre de 2014, reducida a escritura pública con esa misma fecha y en la misma Notaría antes referida, se aprobó la fusión de la Sociedad con A.F.P. Cuprum S.A., sujeta a la condición de obtener autorización de existencia como Administradora de Fondos de Pensiones, por parte de la Superintendencia de Pensiones, y a que tanto la Sociedad como sus acciones se inscribiesen en el Registro de Valores de la Superintendencia de Valores y Seguros, hoy Comisión para el Mercado Financiero.

Asimismo, se acordó reformar los estatutos de Principal Institutional Chile S.A., en orden de adaptarlos a los requisitos legales dispuestos para las Administradoras de Fondos de Pensiones y cambiar su razón social por el de Administradora de Fondos de Pensiones Argentum S.A.

Por Resolución N°E-220-2014, de fecha 19 de diciembre de 2014, de la Superintendencia de Pensiones, se aprobó la existencia y los estatutos de A.F.P. Argentum S.A., para el solo efecto de su fusión con A.F.P. Cuprum S.A. Dicha resolución y el certificado que contiene el extracto de los estatutos de Argentum, fue publicada en el Diario Oficial N°41.037, de fecha 20 de diciembre de 2014, e inscrita a fojas 97.395 N°59.594, del Registro de Comercio de Santiago del año 2014.

Mediante Resolución E-221-2015, de fecha 2 de enero de 2015, de la Superintendencia de Pensiones, se aprobó la fusión de la Administradora de Fondos de Pensiones Argentum S.A. con A.F.P. Cuprum S.A., por incorporación de la segunda en la primera, denominándose la continuadora legal Administradora de Fondos de Pensiones Cuprum S.A. Dicha fusión tuvo plenos efectos, a contar del 1 de enero de 2015.

La citada Resolución declaró disuelta y canceló la autorización de existencia de A.F.P. Cuprum S.A., otorgada por Resolución N° E-012-81, de fecha 28 de abril de 1981. La Resolución se publicó en el Diario Oficial N° 41.048, de fecha 5 de enero de 2015, y se inscribió en el Registro de Comercio del Conservador de Bienes Raíces de Santiago, a fojas 2.624 N° 1.639 y a fojas 3.036 N° 1.933, ambas del año 2015.

En Junta Extraordinaria de Accionistas de la Sociedad, celebrada con fecha 30 de abril de 2015, se disminuyó el número de directores de 7 a 5 y se informó a los accionistas acerca de la inexistencia de la obligación de constituir Comité de Directores, en virtud de no tener el porcentaje mínimo exigido por el artículo 50 bis de la Ley 18.046.

En Junta Extraordinaria de Accionistas de la Sociedad, celebrada el día 29 de septiembre de 2017, se aumentó el número de directores de 5 a 7, procediéndose a revocar el Directorio y elegir la totalidad de los directores de la Sociedad, en Junta Extraordinaria de Accionistas de fecha 6 de diciembre de 2017.

En Junta Extraordinaria de Accionistas de la Sociedad, celebrada el día 5 de octubre de 2022, se aprobó la propuesta de disminución de capital de la Sociedad a la suma de $565.583.879.140 pesos dividido en 12.770.259.168 acciones nominativas, de una misma serie y sin valor nominal, el cual se encuentra íntegramente suscrito y pagado. Asimismo, se aprobó la propuesta de reforma de estatutos de la Sociedad a objeto de reflejar la citada disminución de capital.



3.3 Agencias

Contamos con oficinas tanto en el área Metropolitana como en las principales regiones de Chile con un total de 22 agencias y 1 centro de servicios[27].

AGENCIA / CENTRO DE SERVICIO	DIRECCIÓN	TELÉFONO
Arica	21 de Mayo 771	2 2938 6661 / 2 2938 6663
Iquique	Bolivar 299	2 2938 6675 / 2 2938 6676
Calama	Latorre 1763	2 2938 6260 / 2 2938 6262
Antofagasta	Avenida O'Higgins 1784, Of. 102	2 2938 6573 / 2 2938 6566
Copiapó	Los Carrera 571	2 2938 6279 / 2 2938 6280
Vallenar	Av. Brasil 575, Local B	2 2938 6306
La Serena	Calle Huanhuali 85, Local 2	2 2938 6321 / 2 2938 6318
Los Andes	Maipú 671	2 2938 6340 / 2 2938 6346
Viña del Mar	9 Norte 761	2 2938 6380 / 2 2938 6372
Santiago Centro	Agustinas 1481, Piso 1	2 2938 6100 / 2 2938 6102
Santiago Centro (2)	Bandera 236, Piso 2 y 3	–
Santiago Providencia	Las Bellotas 269	2 2938 6200 / 2 2938 6202
Rancagua	Bello Horizonte 869, Torre A	2 2413 7582 / 2 2413 7583
San Fernando (1)	Calle España 512, Local 101	2 2938 6405
Curicó	Villota 131	2 2938 6415 / 2 2938 6417
Talca	Calle Uno Sur 818	2 2938 6436
Chillán	Calle Libertad 667	2413 7783 / 2413 7788
Concepción	Chacabuco 1010	2 2936 450 / 2 2938 6449
Los Ángeles	Marconi 450, Local 6	2 2938 6474 / 2 2938 6470
Temuco	Antonio Varas 990	2 2938 6496 / 2 2938 6495
Valdivia	Caupolicán 202	2 2938 6508 / 2 2938 6506
Osorno	O'Higgins 851	2 2413 7702 / 2 2413 7703
Puerto Montt	Antonio Varas 212, Local 102	2 2938 6523 / 2 2938 6522
Punta Arenas	O'Higgins Nº1100	2 2938 6547 / 2 2938 6545

(1) Centros de Servicios.
(2) No son oficinas de atención de público, sólo constituyen oficinas para vendedores.

[27] El número de sucursales informadas corresponde a la información vigente al 31 de diciembre de 2022.

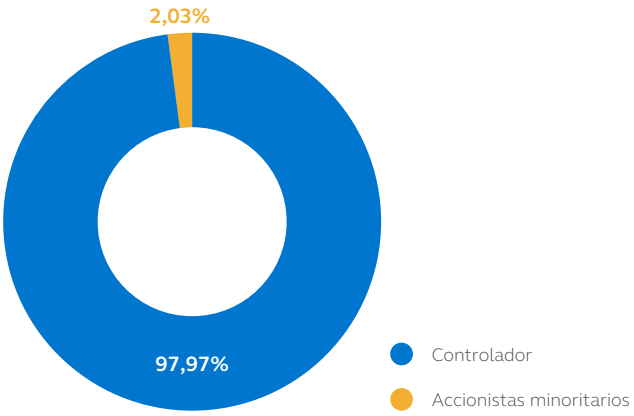
3.4 Capital social y propiedad

El capital de la Sociedad al 31 de diciembre de 2022 ascendía a M$565.583.879. Dicho capital se encontraba dividido en 12.770.259.168 acciones nominativas, de única serie, íntegramente suscritas y pagadas, y sin valor nominal. Al cierre del ejercicio, sus doce mayores accionistas eran los que se indican a continuación:

DOCE MAYORES ACCIONISTAS	RUT	NÚMERO DE ACCIONES	PARTICIPACIÓN DE PROPIEDAD
1. Principal Chile Ltda.	76.239.699-8	12.510.515.396	97,97%
2. Santander C. de Bolsa Ltda.	96.683.200-2	19.935.369	0,16%
3. Banchile C. de Bolsa S.A.	96.571.220-8	14.106.005	0,11%
4. Larraín Vial S.A. Corredores de Bolsa	80.537.000-9	13.822.530	0,11%
5. Asoc. Grem. Nac. de Superv. Cobre	70.074.200-8	8.610.117	0,07%
6. González Gonzáles Alfredo Homero	04.755.918-9	8.538.959	0,07%
7. BCI C.de Bolsa S.A.	96.519.800-8	7.457.596	0,06%
8. Aguirre Caimanque Patricio Esteban	06.837.463-4	5.550.324	0,04%
9. Rojas Fuentes Alberto	03.956.240-5	5.000.000	0,04%
10. Inversiones Tacora Ltda.	78.241.260-4	4.830.733	0,04%
11. Valores Security S.A. C. de Bolsa	96.515.580-5	4.676.218	0,04%
12. Veas Hicks Pedro Guillermo	05.159.541-6	4.269.480	0,03%
TOTAL		**12.608.093.784**	**98,74%**

El total de accionistas al 31 de diciembre de 2022 era de 216.

PARTICIPACIÓN PORCENTUAL DE LOS ACCIONISTAS



→ Acuerdos de actuación conjunta

Al cierre de 2022, no se contaba con acuerdos de actuación conjunta.

→ Cambios relevantes en la propiedad

Durante 2022 no se realizaron cambios en la propiedad de AFP Cuprum.

→ Mecanismo de votación

En el año 2022, la Sociedad contó con mecanismos para que los accionistas pudiesen participar y ejercer su derecho a voto por medios remotos. Así, se utilizó Microsoft Teams como plataforma de streaming, mientras que el sistema de votación fue el proporcionado por DCV Registros S.A., entidad que administra el Registro de Accionistas de esta Sociedad.

3.5 Controlador de la Sociedad

El controlador final de la Sociedad es Principal Financial Group Inc., compañía financiera global que ofrece -a través de su diversa familia de compañías- una amplia gama de productos y servicios financieros, los que incluyen jubilación, gestión de activos y seguros, tanto para empresas, individuos y clientes institucionales. Con más de 140 años en la industria, atiende a más de 62 millones de clientes con oficinas en 26 países de Asia, Australia, Europa, América Latina, Oriente Medio y América del Norte, quienes confían en la compañía para la gestión de más de 635.000[28] millones de dólares en activos. Ocupa el puesto número 256 en el ranking FORTUNE 500® 2022[29] de las empresas más grandes de EE. UU., es miembro de Standard & Poor's (S&P) 500® desde 2002[30] y sus acciones cotizan en el Nasdaq bajo el símbolo PFG.

Principal se fundó en Iowa, Estados Unidos, en 1879 como una asociación de seguros y pasó a ser una compañía de seguros mutuos en 1911. En 2001, la empresa matriz de la organización, Principal Financial Group, Inc., se convirtió en una sociedad anónima que cotiza en bolsa. Está debidamente constituida y en regla según las leyes del Estado de Delaware. Su dirección legal es 711 High Street, Des Moines, Iowa 50392. La propiedad accionaria de Principal Financial Group está atomizada y no tiene un controlador. Ninguna persona natural posee más del 7% de participación en el capital social de Principal Financial Group Inc. Vanguard Group, a través de los Fondos que administra, tiene una participación del 11,56%[31] en el capital social de Principal Financial Group Inc.

Principal tiene su base regional de operaciones en Chile, donde está presente hace más de 30 años, ayudando a miles de chilenos a avanzar en su bienestar y progreso financiero. Es la única compañía global en Chile que es especialista en soluciones de ahorro e inversión de largo plazo y pensiones. Opera a través de 3 unidades de negocio: inversiones, ahorro y pensiones, con más de USD 41 mil millones bajo administración[32] y siendo líder en ahorro previsional voluntario con 22,1% de participación de mercado[33].

[28] Fuente: Comunicado de prensa sobre resultados financieros: https://investors.principal.com/investor-relations/news-and-events/financial-press-releases/press-release-details/2023/Principal-Financial-Group-Announces-Full-Year-and-Fourth-Quarter-2022-Results/default.aspx

[29] Fuente: Fortune 500 – año 2022: https://fortune.com/company/principal-financial/fortune500/

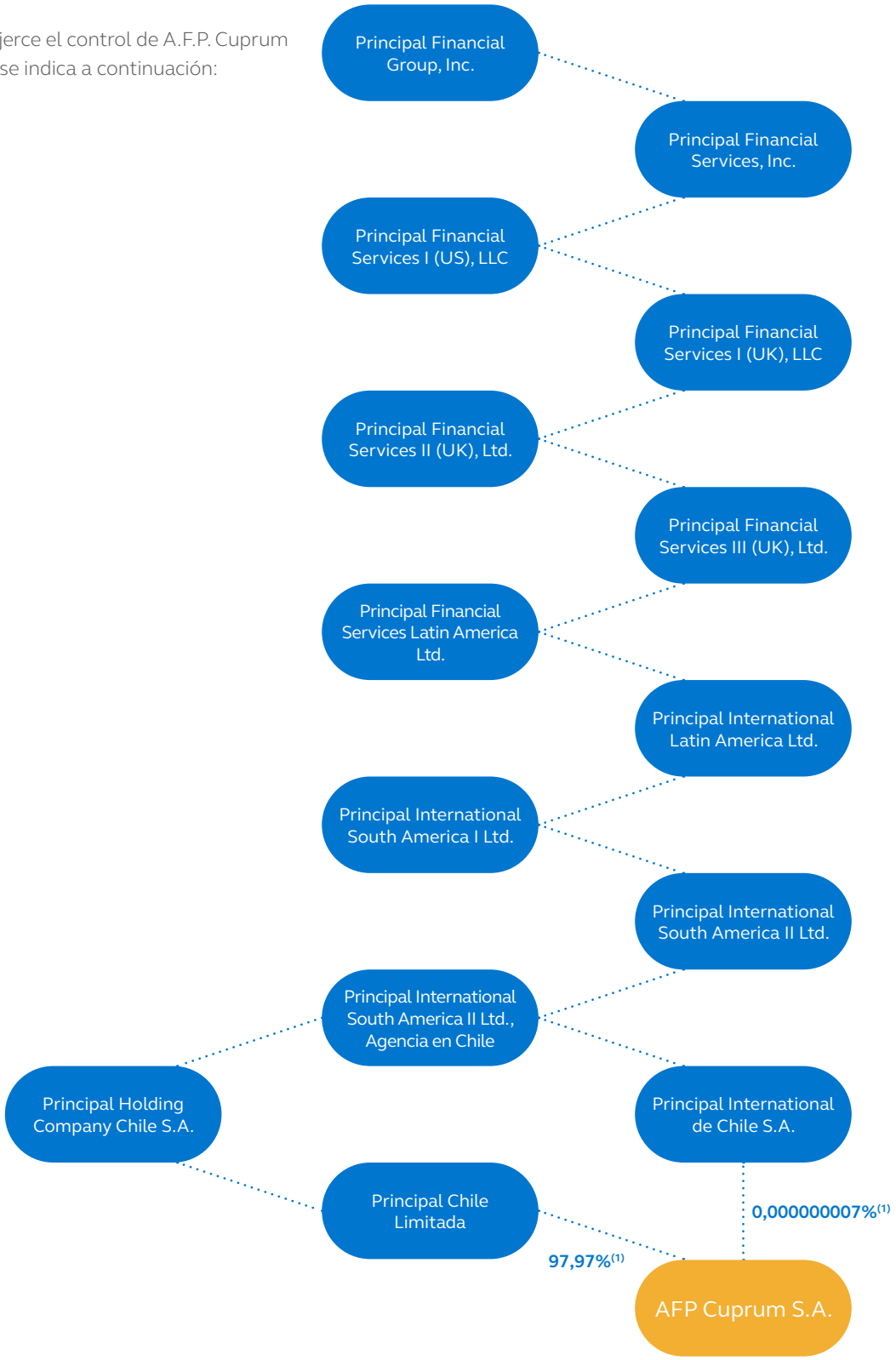
[30] Fuente: Fuente: Perfil Corporativo 2022 – Principal Financial Group: https://secure02.principal.com/publicvsupply/GetFile?fm=WW90&ty=VOP&EXT=.VOP

[31] Información al cierre de 2022.

[32] Información al cierre de 2022.

[33] Información a octubre 2022.

Principal Financial Group ejerce el control de A.F.P. Cuprum S.A. indirectamente según se indica a continuación:



(1) Participación al 31 de diciembre de 2022.



4

Actividades y negocios de la administradora

4.1 Objetivo de la Sociedad

La Administradora de Fondos de Pensiones tiene como objetivos únicos administrar los Fondos de Pensiones y otorgar a sus afiliados las prestaciones y beneficios que establece el Decreto Ley 3.500 de 1980, y todos aquéllos que específicamente le autoricen otras disposiciones legales presentes o futuras. Asimismo, la Administradora puede constituir sociedades anónimas filiales que complementen su giro, en los términos del artículo 23 del citado Decreto Ley, e invertir en sociedades anónimas constituidas como empresas de depósito de valores, de acuerdo a la Ley N°18.876.

4.2 Información histórica de la entidad

Administradora de Fondos de Pensiones Cuprum S.A. (AFP Cuprum S.A.) es una compañía con más de 40 años de historia en el mercado nacional, destacada por su asesoría de excelencia y reconocida por su trayectoria, servicio y rentabilidad de largo plazo. Desde 2013 es miembro de Principal -el mayor actor a nivel mundial dedicado exclusivamente a entregar soluciones de ahorro e inversión de largo plazo- con el objetivo de apoyar a sus clientes a alcanzar bienestar financiero en la etapa de retiro.

AFP Cuprum S.A. nace el 27 de abril de 1981, en los inicios del sistema previsional actual, por iniciativa de los trabajadores de Codelco Chile que formaban parte de la Asociación Gremial Nacional de Supervisores del Cobre – ANSCO. No obstante haber nacido como una AFP estrechamente vinculada al sector de la gran minería del cobre, con el transcurso de los años su gestión y propiedad se extendió a otros importantes sectores del quehacer nacional.

Con fecha 3 de agosto de 1995, la Sociedad participó en la constitución de la filial Inversiones Cuprum Internacional, una sociedad anónima cerrada cuyo objeto es prestar servicios de índole previsional que complementen el giro de la Administradora y la inversión en otras Administradoras de Fondos de Pensiones o sociedades cuyo giro esté relacionado con materias previsionales, que se constituyan en el extranjero. La Sociedad controla el 99,99% de las acciones de su filial.

En octubre de 2012 Principal Financial Group lanzó una Oferta Pública de Adquisición de Acciones (OPA) por AFP Cuprum S.A. a través de la Sociedad Principal Institutional Chile S.A constituida como sociedad anónima cerrada, con fecha 4 de octubre de 2012. La OPA fue declarada exitosa en enero del 2013 y en virtud de esto, Principal Institutional Chile S.A. obtuvo el 90,42% del capital social de AFP Cuprum S.A., pasando a ser su controladora. Dicha Sociedad tenía por objeto principal, la inversión en acciones emitidas por AFP Cuprum S.A.

El 2 de enero de 2015, mediante la Resolución E-221-2015, la Superintendencia de Pensiones aprobó la fusión de la controladora de AFP Cuprum S.A. y esta última, por incorporación de la segunda en la primera, denominándose la continuadora legal, del mismo modo que la Sociedad absorbida, esto es, AFP Cuprum S.A. Dicha fusión tuvo plenos efectos, a contar del 1 de enero de 2015.

4.3 Descripción del sector económico en que participa

Mediante el Decreto Ley 3.500, de 1980, se estableció un sistema previsional basado en la capitalización individual, administrado por entidades privadas. En sus comienzos el sector se inició con doce Administradoras de Fondos de Pensiones. Este número permaneció sin cambios hasta 1985, año en que comenzaron una serie de fusiones, a la vez que ingresaron nuevos competidores, llegando (a comienzos de los años 90) a ser más de veinte. A la fecha compiten en esta industria siete Administradoras: AFP Cuprum, AFP Capital, AFP Habitat, AFP Modelo, AFP Planvital, AFP Provida y AFP Uno.

En 2008 se realizó una de las reformas más grandes al Sistema de Pensiones. Esta incluía, entre otros aspectos, la creación de un pilar solidario para aumentar el apoyo estatal para las personas que formaban parte de los grupos sociales más vulnerables, ampliando la cobertura y montos de los aportes, y la estandarización del Seguro de Invalidez y Sobrevivencia (SIS).

En la actualidad, la Sociedad participa en el negocio de administración de los ahorros previsionales obligatorios para pensiones, el ahorro previsional voluntario, individual y colectivo, las cuentas de ahorro voluntario y el ahorro de indemnización, tanto de afiliados activos como de pensionados. Ello comprende la recaudación de las cotizaciones, depósitos y aportes, su abono en las cuentas de capitalización individual o de ahorro voluntario y su inversión.

El objeto exclusivo es la administración de cinco Fondos de Pensiones y el otorgamiento y administración de las prestaciones que establece el señalado Decreto Ley. El organismo que regula el cumplimiento de toda la normativa que rige a las Administradoras, es la Superintendencia de Pensiones.

4.4 Afiliados y cotizantes

Con su trayectoria, AFP Cuprum se ha transformado en una de las empresas líderes de la industria en rentabilidad y en el segmento de rentas altas, con cerca de 590.000 afiliados.

ESTADÍSTICAS CUPRUM	2022	2021	2022
Afiliados[34]	589.907	596.760	594.640
Cotizantes[35]	406.389	415.938	402.225
Renta Promedio (UF)[36]	52,3	52,8	52,7

En cuanto al número de cotizantes, disminuyen un 2,3% de 2021 a 2022. Por otra parte, la RIM promedio ha aumentado desde 42,8 UF en enero 2010 a 52,3 UF en diciembre 2022.

4.5 Actividad y negocios

Los negocios que desarrolla la Sociedad están definidos por ley. Ellos son:

1. Administración de los Fondos de Pensiones (cinco en la actualidad) por cuenta de sus afiliados y clientes, con el objeto de conseguir una rentabilidad que permita al afiliado invertir adecuadamente sus ahorros previsionales. Esta rentabilidad debe conseguirse con un riesgo controlado, acorde con la naturaleza de este tipo de ahorro y al tipo de Fondo que el cliente elija para su inversión. Asimismo, la gestión de los Fondos se enmarca en una estricta normativa que busca proteger al cliente en términos de alternativas posibles de inversión.

[34] Fuente: Superintendencia de Pensiones. Cifra corresponde al número de afiliados a diciembre 2022.
[35] Fuente: Superintendencia de Pensiones. Cifra corresponde al número de cotizantes a diciembre 2022 (no el promedio anual).
[36] Fuente: Superintendencia de Pensiones (UF al 31/01/2022: $35.110,98).

Los fondos de carácter obligatorio administrados por Cuprum han sostenido un crecimiento promedio anual de un 5,9% los últimos 10 años, administrando actualmente a $30,6 mil millones de dólares[37], en diciembre de 2022, con una participación de mercado del 19% a la misma fecha[38].

2. Otorgamiento y administración de beneficios previsionales como pensiones de vejez, de sobrevivencia y de invalidez.

3. Administración de fondos de ahorro previsional voluntario, incluyendo cotizaciones voluntarias, depósitos convenidos y ahorro previsional voluntario colectivo. El saldo APV de Cuprum ha tenido un crecimiento promedio anual de un 7,4% en los últimos 10 años, alcanzando a diciembre de 2022 una participación de mercado del 30%.

4. Administración de ahorro no previsional a través de la cuenta de ahorro voluntario o Cuenta 2. El saldo de Cuenta 2 ha tenido un crecimiento promedio anual de un 11,7% los últimos 10 años, alcanzando a diciembre de 2022 una participación de mercado del 26%.

5. Servicios de apoyo a la gestión previsional y de inversiones, como recaudación de cotizaciones (a través de la Sociedad Servicios de Administración Previsional S.A., PreviRed) y de gestión de valores (a través del Depósito Central de Valores S. A., DCV), en conjunto con otras Administradoras de Fondos de Pensiones.

6. Administración del sistema de Seguro de Cesantía, a través de su participación en Administradora de Fondos de Cesantía II de Chile S.A. (AFC) y Administradora de Fondos de Cesantía III de Chile S.A.

De esta forma la Sociedad posee participación en las siguientes empresas:

- Servicios de Administración Previsional S.A. (PreviRed): Empresa dedicada a recaudar cotizaciones previsionales en forma electrónica y brindar servicios tecnológicos.
- Depósito Central de Valores S.A. (DCV); a través de Inversiones DCV S.A.: Empresa dedicada a custodiar los títulos representativos de las inversiones realizadas por los Fondos de Pensiones y otros grandes y pequeños inversionistas.
- Administradora de Fondos de Cesantía de Chile II S.A. (AFC II): Empresa dedicada a administrar los ahorros de los afiliados destinados a financiar sus períodos de cesantía. Esta Sociedad inició la Administración de los Fondos de Cesantía con fecha 7 de octubre del 2013. Además, se creó la Administradora de Fondos de Cesantía III de Chile S.A. la cual administrara el Seguro de Cesantía a partir del 2do. semestre del 2023.

Además, AFP Cuprum S.A. posee una filial denominada Inversiones Cuprum Internacional S.A., cuyo objeto es administrar las inversiones que pueda realizar en el exterior, en el giro de su competencia. La única inversión vigente de esta filial es la administración de su caja disponible.

4.6 Propiedades

La Sociedad posee las siguientes propiedades:

DIRECCIÓN	USO
Antonio Varas Nº990, Temuco	Agencia de la Administradora

4.7 Equipos, muebles y útiles

La Sociedad, para su expansión y mejor funcionamiento, ha adquirido durante el año 2022 diversos activos por un valor de M$ 181.728, dentro de los cuales se incluyen equipos computacionales, muebles y útiles. Al 31 de diciembre de 2022 el valor neto de los equipos, muebles y útiles ascendía a M$ 882.092.

[37] Dólar de 859,51 pesos chilenos, al 31 de diciembre de 2022.
[38] Información basada en datos de la Superintendencia de Pensiones al 31 de diciembre de 2022.

4.8 Marcas comerciales

MARCA	CLASE(S)	FECHA VENCIMIENTO
AFPedia	16	09/11/2026
AFPedia	35	09/11/2026
AFPedia	36	21/11/2026
Cuprum	16	17/03/2028
Cuprum	36	17/03/2028
Cuprum	09	21/11/2032
Cuprum	41	21/11/2032
Cuprum	36,38,39,40,41,42,43,44, 45	08/05/2023
Cuprum AFP	35	17/09/2024
Cuprum AFP	36	19/08/2032
Cuprum AFP	16	19/08/2032
www.cuprum.cl	38	27/07/2028
Cuprum 360°	16	10/05/2031
Cuprum 360°	35	10/05/2031
Cuprum 360°	36	10/05/2031

4.9 Seguros

Vigencia del 31 de diciembre del 2021 al 31 de diciembre del 2022:

→ Incendio, sismo, robo, instalaciones electrónicas, responsabilidad civil y cristales:

Monto Asegurado: UF 229.000
Compañía Aseguradora: CHUBB Seguros Chile S.A.

→ Seguros de Fidelidad Funcionaria

Monto Asegurado: UF 7704
Compañía Aseguradora: HDI SEGUROS S.A.

4.10 Honorarios auditores externos

El costo por la revisión de los estados financieros del ejercicio 2022 para AFP Cuprum S.A., su filial Inversiones Cuprum Internacional S.A. y los Fondos de Pensiones, además de otras asesorías, fue de M$ 182.186.

4.11 Principales contratos

NOMBRE PROVEEDOR	GIRO	SERVICIO QUE PRESTA
Principal Servicios Corporativos Chile Ltda.	Prestación de Servicios Profesionales y Gerenciamiento Grupo Principal	Prestación de Servicios Profesionales
Principal Ahorro e Inversiones S.A.	Otras Actividades Auxiliares de Intermediación Financiera	Prestación de Servicios Profesionales por Venta de Productos Voluntarios
Land	Empresa de la Publicidad y Asesoría Empresarial	Servicio de Publicidad
Omnicom Media Group	Empresa de la Publicidad y Asesoría Empresarial	Servicio de Publicidad
Servicios de Administración Previsional S.A.	Desarrollo, Implementación, Mantención de Sistemas Adm. de Inf. Previsional, Serv. de Adm. de Cartera y Proces. de Datos	Servicios de Recaudación Electrónica, Claves Secretas y Otros Servicios Informáticos
R y C Consultores Asociados Ltda.	Realización de Estudios, Ase. y Consult. de Carácter Comercial, Económico, Financ. y Técnico	Prestación de Servicios Profesionales en Computación
Asociación A.F.P.	Asociación A.F.P.	Asociación A.F.P.
Depósito Central de Valores S.A.	Empresa de Custódia de Valores	Servicio de Custodia de Títulos Nacionales
Sociedad de Recaudaciones y Pago de Servicios Ltda.	Entidad Pagadora y Recaudadora	Recaudación de Cotizaciones
Brown Brothers Harriman y Co	Entidad Bancaria Extranjera y Custodio	Servicio de Custodia de Títulos Extranjero
Claro Chile S.A.	Serv. de Telecomunicaciones, Serv. de Suministro de Personal y Comunicación Satelital	Servicio de Telecomunicaciones
Citibank N.A.	Entidad Bancaria Extranjera y Custodio	Servicio de Custodia de Títulos Extranjero

4.12 Actividades financieras

Como Administradora de Fondos de Pensiones, parte significativa de las actividades operacionales dice relación con los ahorros que los trabajadores nos han confiado para su administración, los que equivalían al 31 de diciembre de 2022, a $33,0 mil millones de dólares[39], distribuidos en los cinco Fondos de Pensiones.

Como Sociedad Administradora, AFP Cuprum S.A. posee inversiones bajo la denominación de Encaje, que es una reserva obligatoria que deben constituir las AFP equivalente al 1% de los Fondos de Pensiones que administran y que, de acuerdo a la normativa, debe ser invertido en cuotas de los Fondos de Pensiones. Éste tiene por objeto garantizar la rentabilidad mínima a que se refiere el artículo 37 del D.L. 3.500, de 1980.

Además del Encaje, la Administradora puede poseer inversiones de libre disposición en instrumentos financieros para efectos de manejar su liquidez. Los activos financieros que maneja la Administradora, que en total ascienden a M$ 320.312.468[40], se desglosan de la siguiente manera:

Encaje	(M$) 283.834.225
Otros instrumentos financieros	(M$) 36.478.243
TOTAL	**(M$) 320.312.468**

4.13 Principales proveedores

La Sociedad cuenta con una política y procedimientos relacionados a la evaluación, contratación y pago a proveedores, en el que se mencionan roles y responsabilidades de las distintas Gerencias que participan en los procesos antes informados.

Adicionalmente se realiza una categorización del servicio que presta el proveedor, basada en la definición del Compendio de la Superintendencia de Pensiones sobre la contratación de servicios por las Administradoras de Fondos de Pensiones (Libro V).

En el procedimiento de Pagos a Proveedores se especifican las gestiones que deben realizar las áreas de negocio en nuestra plataforma habilitada para el correcto envío de información y solicitud de pago. También se indican los plazos internos de ejecución del proceso de pagos para las áreas de Gestión de Proveedores y Tesorería, con el fin de cumplir oportunamente con lo establecido.

En cuanto a los plazos de pago a proveedores, durante 2022 no se registraron acuerdos inscritos en el Registro de Acuerdos con Plazo Excepcional que lleva el Ministerio de Economía.

A continuación, se detallan los documentos recibidos para pagos en el año 2022 y los principales proveedores:

DOCUMENTOS RECIBIDOS

TIPO DE DOCUMENTO	CANTIDAD DE DOCUMENTOS	MONTO TOTAL (M)
Factura Electrónica	5.754	14.618.068
Factura Electrónica Exenta	1.760	15.092.836
Nota de Crédito Electrónica	289	1.372.044
Nota de Débito Electrónica	8	831
Factura de Compra	31	1.421.054

[39] Dólar de 859,51 pesos chilenos, al 31 de diciembre de 2022.
[40] Dólar de 859,51 pesos chilenos, al 31 de diciembre de 2022.

PRINCIPALES PROVEEDORES

NOMBRE PROVEEDOR	GIRO	RELACIÓN CON LA SOCIEDAD
Principal Servicios Corporativos Chile Ltda.	Prestación de Servicios Profesionales y Gerenciamiento Grupo Principal	Matriz común
Principal Ahorro e Inversiones S.A.	Otras Actividades Auxiliares de Intermediación Financiera	Matriz común
Servicios de Administración Previsional S.A.	Desarrollo, Implementación, Mantención de Sistemas Adm. de Inf. Previsional, Serv. de Adm. de Cartera y Proces. de Datos	Coligada
Land	Empresa de la Publicidad y Asesoría Empresarial	Sin relación
Omnicom Media Group	Empresa de la Publicidad y Asesoría Empresarial	Sin relación
Depósito Central de Valores S.A.	Empresa de Custódia de Valores Nacionales	Sin relación
R y C Consultores Asociados Ltda.	Realización de Estudios, Ase. y Consult. de Carácter Comercial, Económico, Financ. y Técnico	Sin relación
Asociación A.F.P.	Asociación A.F.P.	Sin relación
Brown Brothers Harriman y Co	Banco	Sin relación
Claro Chile S.A.	Serv. de Telecomunicaciones, Serv. de Suministro de Personal y Comunicación Satelital	Sin relación
Citibank N.A.	Banco	Sin relación
IMB Global Financing de Chile SpA	Leasing Financiero, Factoring y Empresa de Servicios Integrales de Informática	Sin relación

Las evaluaciones y contrataciones a proveedores están definidas en la política y procedimiento de la Sociedad, la que informa los lineamientos que permiten gestionar adecuadamente los riesgos asociados a la contratación de servicios y subcontratación de estos.

Respecto a la categorización de los servicios prestados por los proveedores, estos se pueden definir en 3:

1. Servicios Críticos: actividades que se relacionan directamente con el giro de la Sociedad y que cualquier debilidad o falla en su continuidad tiene un efecto significativo sobre el cumplimiento normativo, en sus clientes y propios.
2. Servicios Específicos: se relacionan indirectamente con el rubro de la Sociedad, pero sin ellos no es posible dar cumplimiento a su misión.
3. Servicios Generales: corresponden a aquellas actividades necesarias para el normal funcionamiento de la Sociedad y que no se relacionan con el giro, considerándose como servicios de apoyo administrativo.

SERVICIOS EVALUADOS EN EL AÑO 2022

CATEGORÍA DEL SERVICIO	Nº DE SERVICIOS EVALUADOS
Servicio Crítico	7
Servicio Específico	28
Servicio General	100

CONTRATOS DE SERVICIOS VIGENTES

TIPO DE SERVICIOS	Nº CONTRATOS
Servicio Crítico	44
Servicio Específico	117
Servicio General	182

4.14 Sociedades filiales y coligadas e inversiones en otras sociedades[41]

4.14.1 INVERSIONES CUPRUM INTERNACIONAL S.A. (FILIAL)

La Sociedad fue constituida por escritura pública de fecha 3 de agosto de 1995, con el carácter de sociedad anónima cerrada. Al 31 de diciembre de 2022, el capital asciende a M$ 870.502, dividido en 10.000 acciones nominativas, de una misma serie y sin valor nominal, encontrándose totalmente suscritas y pagadas. Administradora de Fondos de Pensiones Cuprum S.A. participa en un 99,99% de la propiedad, el restante 0,01% pertenece a Principal Chile Limitada, quien adquirió dicha participación con fecha 29 de diciembre de 2014.

La inversión representa el 0,17% de los activos individuales de AFP Cuprum S.A. Inversiones. Inversiones Cuprum Internacional tiene como objetivo la prestación de servicios previsionales, que complementen el giro de AFP Cuprum S.A. y la inversión en otras Administradoras de Fondos de Pensiones o sociedades cuyo giro esté relacionado con materias previsionales, que se constituyan en el extranjero.

NOMBRE	CARGO
Martín Mujica Ossandón	Presidente
José Felipe Aguilera Navarro	Director
Rodrigo López Guzmán	Director
Alejandro Arellano Guzmán	Gerente General

4.14.2 DIRECTORES Y EJECUTIVOS DE AFP CUPRUM S.A. CON CARGOS EN INVERSIONES CUPRUM INTERNACIONAL S.A.:

NOMBRE	CARGO EN A.F.P. CUPRUM S.A.	CARGO EN INVERSIONES CUPRUM INTERNACIONAL S.A.
Martín Mujica Ossandón	Gerente General	Presidente
José Felipe Aguilera Navarro	Gerente Legal	Director
Rodrigo López Guzmán	Gerente de Operaciones	Director
Alejandro Arellano Guzmán	Gerente de Finanzas	Gerente General

Al 31 de diciembre de 2022, los fondos disponibles de esta filial estaban invertidos en fondos mutuos de corto plazo (menos de 90 días).

[41] Los cargos indicados en las distintas sociedades informadas son los correspondientes al 31 de diciembre de 2022.

4.14.3 SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN PREVISIONAL S.A. (PREVIRED) (COLIGADA)

La Sociedad fue constituida por escritura pública de fecha 12 de mayo de 2000, con el carácter de sociedad anónima cerrada.

Al 31 de diciembre de 2022, el capital suscrito y pagado ascendía a M$ 7.271.053 dividido en 745.614 acciones ordinarias, nominativas, de una misma serie y sin valor nominal. A.F.P. Cuprum S.A. participa en un 12,42% de la propiedad, participación que no tuvo variación durante el ejercicio Dicha inversión representa el 0,80% de los activos consolidados de la Administradora.

La Sociedad tiene por objeto implantar una solución tecnológica que permita proveer un servicio de administración de las declaraciones de cotizaciones previsionales y validar el pago electrónico de ellas y similares, que realizan los empleadores o afiliados a través de un sitio en Internet, y realizar cualquier otra actividad que la ley y/o los reglamentos le autoricen. Debe brindar sus servicios en condiciones equivalentes a todas las entidades previsionales existentes en el país y entidades que administren o gestionen servicios o prestaciones de seguridad social.

→ Directores

NOMBRE	CARGO
Diana Berstein Zimermann	Presidente
Andrea De La Barra Pérez-Cotapos	Directora
Felipe Sutherland Wiegand	Director
Cristóbal Irarrázabal Philippi	Director
Claudio Skármeta Magri	Director

→ Gerentes y ejecutivos principales

NOMBRE	CARGO
Esteban Segura Revello	Gerente General
Claudio Sepúlveda Varela	Gerente Comercial
Daniel Cabrera Caroca	Gerente de Operaciones
Cecilia Gutiérrez Alvarado	Gerenta de Tecnología
Hernán Pérez Carvallo	Gerente de Administración y Finanzas
Arnaldo Eyzaguirre Miranda	Gerente de Auditoría y Contraloría
Carolina Parada Moreno	Subgerente de Personas

→ Directores y ejecutivos de AFP Cuprum S.A. con cargos en Servicios de Administración Previsional S.A.

No existen directores ni ejecutivos de AFP Cuprum S.A. que ocupen cargos en Servicios de Administración Previsional S.A.

→ Relaciones comerciales habidas en el ejercicio

Mantención de diversos contratos de prestación de servicios, en virtud de los cuales PreviRed otorga a la Administradora servicios propios de su giro, los que se estima proseguirán a futuro.

4.14.4 SOCIEDAD ADMINISTRADORA DE FONDOS DE CESANTÍA DE CHILE II S.A. (COLIGADA)

Al 31 de diciembre de 2022, el capital suscrito y pagado ascendía a M$5.458.904 dividido en 570.000 acciones ordinarias, nominativas, de una misma serie y sin valor nominal. AFP Cuprum S.A. participa en un 16,7% de la propiedad, participación que no tuvo variación durante el ejercicio. Dicha inversión representa un 0,31% de los activos consolidados de la Administradora.

La Sociedad tiene por objeto administrar dos Fondos, que se denominan Fondo de Cesantía y Fondo de Cesantía Solidario, siendo su función el otorgar y administrar las prestaciones y beneficios que establece la Ley 19.728, que comprende los servicios de recaudación de cotizaciones, su abono, la inversión de los recursos y el pago de los beneficios.

→ Directores

NOMBRE	CARGO
Cristóbal Irarrázabal Philippi	Presidente
Alfonso Serrano Spoerer	Vicepresidente
Rafael Aldunate Valdés	Director
Claudio Skármeta Magri	Director
Miguel Ángel Domenech Corradossi	Director
Roberto Karmelic Olivera	Director Suplente

→ Gerentes y ejecutivos principales

NOMBRE	CARGO
Francisco Guimpert Corvalán	Gerente General
Edhín Cárcamo Muñoz	Gerente de Finanzas y Desarrollo
Pascal Verbruggen	Gerente de Inversiones
Gianfranco Pierattini Gutiérrez	Gerente de Tecnología e Información
Daniel Manoli Saquel	Gerente de Operaciones y Servicios
Claudio Poblete Acevedo	Gerente de Riesgo y Cumplimiento
Macarena Bravo Garland	Gerente de Personas
Francisco Nicolini Rodríguez	Fiscal

No existen directores ni ejecutivos de AFP Cuprum S.A. que ocupen cargos en Sociedad Administradora de Fondos de Cesantía de Chile II S.A.

→ Relaciones comerciales habidas en el ejercicio

Mantención de contratos de prestación de servicios propios del giro, los que se estima proseguirán a futuro.

4.14.5 SOCIEDAD ADMINISTRADORA DE FONDOS DE CESANTÍA DE CHILE III S.A. (COLIGADA)

La Sociedad fue constituida por escritura pública de fecha 23 de junio de 2022, con el carácter de sociedad anónima cerrada y a la fecha no ha dado inicio a sus operaciones. El capital de la Sociedad asciende a M$13.866.000, conformado por una serie única de 200.000 acciones ordinarias, nominativas y sin valor nominal, las que se encuentran totalmente suscritas y pagadas. AFP Cuprum S.A. participa en un 16,7% de su propiedad. Dicha inversión representa un 0,29% de los activos consolidados de la Administradora.

La Sociedad tiene por objeto administrar dos Fondos, que se denominan Fondo de Cesantía y Fondo de Cesantía Solidario, siendo su función el otorgar y administrar las prestaciones y beneficios que establece la Ley 19.728, que comprende los servicios de recaudación de cotizaciones, su abono, la inversión de los recursos y el pago de los beneficios.

En la escritura de constitución de la citada Sociedad se estableció que su primer Directorio, con el carácter de provisorio, estaría integrado por las siguientes personas: don Jaime Coutts Silva y su suplente, doña Josefina Marshall De la Maza; don Cristián René Barros Elgueta y su suplente, don Jorge Eduardo Avendaño Rosas; doña María Loreto Aubá Ratto; doña Natalia Luján Ferreira; y don Manuel Alejandro Cuevas García. Posteriormente, en Junta Extraordinaria de Accionistas celebrada con fecha 22 de agosto de 2022, se designó un nuevo Directorio, el que está integrado por las siguientes personas: doña Karin Franzi Jurgensen Elbo (Presidenta) y su suplente, doña María Josefina Marshall de la Maza; doña María Paz Hidalgo Brito (Vicepresidenta) y su suplente, don Cristián Barros Elgueta; don Jorge Eduardo Avendaño Rosas; doña Rosa Natalia Luján; y doña María Loreto Aubá Ratto.

4.14.6 INVERSIONES QUE REPRESENTEN MÁS DEL 5% DEL ACTIVO TOTAL DE LA ENTIDAD

Cuprum no tiene inversiones que representen más del 5% de los activos totales al 31 de diciembre de 2022, a excepción del Encaje, el cual es un activo constituido por ley y equivalente al 1% de los Fondos de Pensiones bajo su administración, que la Administradora debe mantener invertido en las respectivas cuotas de cada uno de los Fondos administrados. No es una inversión de libre disponibilidad.

El monto total asciende a M$ 283.834.225.



5

Directorio y administración

5.1 Directorio de la compañía

Actualmente, el Directorio de la Administradora de Fondos de Pensiones Cuprum S.A. está integrado por 7 miembros titulares y 3 miembros suplentes. Los directores se mantienen, estatutariamente, tres años en sus cargos, por lo que el promedio de permanencia es de 3,1 años. Los 7 miembros titulares y 3 miembros suplentes al 31 de diciembre de 2022 eran:



Presidente

PEDRO ATRIA ALONSO
C.I. 9.908.083-3
Fecha de nacimiento: 2 de junio de 1967

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

Electo en la Junta Ordinaria de Accionistas de fecha 29 de abril de 2022. Previamente había sido electo en las Junta Ordinarias de Accionistas de fechas 30 de abril de 2021 y 28 de abril de 2020.



Vicepresidenta (Directora Autónoma)

ANDREA ROTMAN GARRIDO
C.I. 7.045.091-7
Fecha de nacimiento: 5 de mayo de 1962

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

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

Electa en la Junta Ordinaria de Accionistas de fecha 29 de abril de 2022. Previamente había sido electa en las Junta Ordinarias de Accionistas de fechas 30 de abril de 2021 y 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 sector financiero, en materias de derecho de Seguros y Seguridad Social, negociación de contratos y juicios civiles, laborales y comerciales. Es socio del Estudio Jurídico Del Río y Compañía, e integrante del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Santiago. También integra la nómina de árbitros del Centro de Arbitrajes de Seguros y Reaseguros de AIDA Chile (Asociación Internacional de Derecho de Seguros). En 2018 realizó el programa avanzado de directores del Centro de Gobierno Corporativo de la Universidad Católica. Entre los años 1983 y 1985 se desempeñó como abogado en la Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones; entre 1985 y 1990 como Fiscal de Seguros en la Superintendencia de Valores y Seguros; y en 1985 fue socio fundador del Estudio Jurídico García Huidobro, Infante, Monje, de la Cerda & Ortúzar.

Electo en la Junta Ordinaria de Accionistas de fecha 29 de abril de 2022. Previamente había sido electo en las Junta Ordinarias de Accionistas de fechas 30 de abril de 2021 y 28 de abril de 2020.



Director

TODD ANTHONY JABLONSKI
PASAPORTE ESTADOUNIDENSE
539363253

Fecha de nacimiento: 3 de septiembre de 1976

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

Electo en la Junta Ordinaria de Accionistas de fecha 29 de abril de 2022. Previamente había sido electo en las Junta Ordinarias de Accionistas de fechas 30 de abril de 2021 y 28 de abril de 2020.



Director Autónomo

RAPHAEL BERGOEING VELA
C.I. 9.838.812-5

Fecha de nacimiento: 16 de septiembre de 1965

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

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

Electo en la Junta Ordinaria de Accionistas de fecha 29 de abril de 2022. Previamente había sido electo en las Junta Ordinarias de Accionistas de fechas 30 de abril de 2021 y 28 de abril de 2020.



Directora

DANIELA ZECCHETTO GUASP
C.I. 10.976.766-2

Fecha de nacimiento: 17 de febrero de 1970

Ingeniera Comercial de la Universidad Católica de Chile y Magister en Comunicación Política y Asuntos Públicos de la Universidad Adolfo Ibáñez. Realizó programas de formación de nuevos directores en el ESE Business School de la Universidad de los Andes y en la Universidad Católica de Chile. Cuenta con más de 30 años de trayectoria en la industria financiera, previsional y seguros, desempeñándose en diversas posiciones de liderazgo.

Actualmente trabaja en el equipo de Government Relations de Principal en Washington DC, generando y profundizando redes de trabajo con policy makers y actores clave en los mercados de América Latina y es miembro del Directorio del Observatorio Laboral Perspectivas. Previamente fue Gerente de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad y Gerente de Marketing y Clientes en Principal Chile. Participa en los Directorios de la Fundación Educacional Pudahuel y de la Fundación Cerro Navia, sostenedoras de colegios que ofrecen educación gratuita a estudiantes de dichas comunas donde hay importantes niveles de vulnerabilidad.

Electa en la Junta Ordinaria de Accionistas de fecha 29 de abril de 2022.



Directora

KAREN THAL SILBERSTEIN
C.I. 7.623.892-8

Fecha de nacimiento: 17 de septiembre de 1968

Psicóloga de la Pontificia Universidad Católica de Chile y MBA de la misma institución. Cuenta con más de 30 años de trayectoria laboral en el mundo de la investigación de mercado, marketing y opinión pública, y una vasta experiencia en Directorios de compañías como Hites y SGA, así como también de importantes instituciones como la Fundación ChileMujeres e ICARE. En estas tres últimas organizaciones, Karen mantiene su presencia como Directora. Además, desde enero de 2023, es también Presidenta de ICARE.

Fue parte del Programa de Alta Dirección del ESE Business School de la Universidad de Los Andes y, a partir de marzo de 2023, es Presidenta de la consultora y empresa de investigación de mercado Cadem, luego de más 15 años como Directora Ejecutiva y nueve años como Gerenta de Estudios Cualitativos de la misma institución.

Premiada como una de las 100 mujeres líderes del 2021 por Mujeres Empresarias y El Mercurio y parte del Círculo de Marketing de ICARE.

Designada en sesión ordinaria de Directorio de fecha 24 de noviembre de 2022, en reemplazo de Valentín Carril Muñoz, quien renunció al Directorio con esa misma fecha.

5.1.1 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 29 de abril de 2022. Previamente había sido electa en las Junta Ordinarias de Accionistas de fechas 30 de abril de 2021 y 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 29 de abril de 2022. Previamente había sido electo en las Junta Ordinarias de Accionistas de fechas 30 de abril de 2021 y 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 29 de abril de 2022. Previamente había sido electo en las Junta Ordinarias de Accionistas de fechas 30 de abril de 2021 y 28 de abril de 2020.

5.1.2 PARTICIPACIÓN EN OTROS DIRECTORIOS

Los actuales directores de AFP Cuprum no sirven como directores en otras sociedades anónimas abiertas.

5.1.3 DIRECTORIOS DEL 2022

Durante el 2022 se realizaron 12 sesiones ordinarias y 5 sesiones extraordinarias de Directorio. En cuanto al tiempo dedicado por los directores a estas instancias de forma presencial, el promedio fue de 5 horas por sesión, totalizando 60 horas en sesiones ordinarias y 25 horas en sesiones extraordinarias.

Las citaciones para estas instancias son establecidas en base a un calendario definido a fines del periodo anterior, por lo que todas las sesiones ordinarias quedan agendadas desde el inicio del año. Además, tres días previo a la sesión, se envían los antecedentes necesarios para el correcto funcionamiento de ésta.

5.1.4 CAMBIOS EN EL DIRECTORIO

En Junta Ordinaria de Accionistas de fecha 29 de abril de 2022, 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 Bergoing Vela y su suplente, Felipe Balmaceda Mahns (autónomos); Pedro Atria Alonso, Todd Anthony Jablonski, Valentín Carril Muñoz y Daniela Zechetto Guasp.

En sesión de Directorio de fecha 27 de mayo de 2022, fueron designados en calidad de Presidente y Vicepresidenta de la Sociedad, el señor Pedro Atria Alonso y la señora Andrea Rotman Garrido, respectivamente.

Con fecha 24 de noviembre de 2022, Valentín Carril Muñoz presentó su renuncia a su cargo de Director, siendo designada en su reemplazo a contar de esa misma fecha, Karen Thal Silberstein.

→ Procedimiento de inducción para nuevos directores

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

5.1.5 DIRECTORES QUE FORMARON PARTE DEL DIRECTORIO DE ADMINISTRADORA DE FONDOS DE PENSIONES CUPRUM S.A. DURANTE EL AÑO 2022 Y CESARON EN EL CARGO EN LAS FECHAS QUE EN CADA CASO SE INDICAN:

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.

Valentín Carril Muñoz. C.I. 6.617.883-8. Director. Ingeniero Comercial de la Universidad Católica de Chile, Magíster en Economía de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Master of Arts in Economics de la Universidad de Minnesota, Estados Unidos de Norteamérica. Fecha de cesación en el cargo: 24 de noviembre de 2022.

5.1.6 DIVERSIDAD EN EL DIRECTORIO[42]

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

NÚMERO DE PERSONAS POR GÉNERO

GÉNERO	Nº
Femenino	4
Masculino	6

NÚMERO DE PERSONAS POR NACIONALIDAD

NACIONALIDAD	Nº
Chilena	9
Estadounidense	1

NÚMERO DE PERSONAS POR RANGO DE EDAD

EDAD	Nº
Menores de 50 años	2
Entre 51 y 60 años	7
Entre 61 y 70 años	0
Mayores de 70 años	1

NÚMERO DE PERSONAS POR ANTIGÜEDAD

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

[42] Al 31 de diciembre de 2022.



5.1.7 REMUNERACIONES DEL DIRECTORIO

El siguiente cuadro muestra todas las remuneraciones en miles de pesos, de cualquier tipo, que recibieron los directores en el ejercicio del 2022 y 2021.

DIRECTORES	HONORARIOS POR ASISTENCIA A SESIÓN		HONORARIOS ASISTENCIA A SESIÓN COMITÉ DE RIESGOS Y AUDITORÍA		HONORARIOS ASISTENCIA A SESIÓN COMITÉ INVERSIONES		HONORARIOS ASISTENCIA A SESIÓN COMITÉ DE MARKETING Y CLIENTES		TOTALES	
	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021
Pedro Atria Alonso (*)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Juan Eduardo Infante Barros	39.847	35.853	19.923	17.928	0	0	0	0	59.770	53.781
Raúl Rivera Andueza	0	35.853	1.561	17.928	1.561	17.928	0	0	3.122	71.709
Andrea Rotman Garrido	39.847	35.853	19.923	17.928	18.358	0	19.923	17.926	98.051	71.707
Raphael Bergoeing Vela	39.847	35.853	0	0	19.923	17.928	0	0	59.770	53.781
Valentín Carril Muñoz (*)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Todd Jablonski (*)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Daniela Zecchetto Guasp (*)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Karen Thal Silberstein	6.992	0	0	0	0	0	0	0	6.992	0
TOTALES	**126.533**	**143.412**	**41.407**	**53.784**	**39.842**	**35.856**	**19.923**	**17.926**	**227.705**	**250.978**

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

El Directorio no tuvo servicio de asesorías durante el 2022. Asimismo, los directores de la filial Inversiones Cuprum Internacional S.A. no recibieron remuneraciones durante los años 2022 y 2021.

5.1.8 COMITÉS DEL DIRECTORIO

→ Comité de Inversiones y Solución de Conflictos de Interés

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

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

- **Presidente:** Raphael Bergoeing Vela (Director Autónomo)
- Andrea Rotman Garrido (Directora Autónoma)
- Todd Jablonski

→ 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 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 Barros (Director Autónomo)
- Andrea Rotman Garrido (Director Autónomo)
- Daniela Zecchetto Guasp

Los directores que participan en este comité han tenido 100% de asistencia en las sesiones entre enero y septiembre 2022.

→ Comité de Marketing y Clientes

El Directorio acordó que, debido a la relevancia de hacer un seguimiento particular a la estrategia de marca de la AFP -especialmente teniendo en cuenta los efectos que la discusión de la reforma previsional podría tener en ella- y a la importancia de tener a la vista la experiencia de los afiliados en los servicios de atención que la Administradora les presta, era necesario conformar un comité específico que se abocara a la revisión de las materias antes indicadas.

EL Comité sesiona mensualmente y está compuesto por dos miembros del Directorio, además del Gerente General, el Gerente de Marketing y CX y la Gerente de Clientes.

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

5.2 Administración de la organización

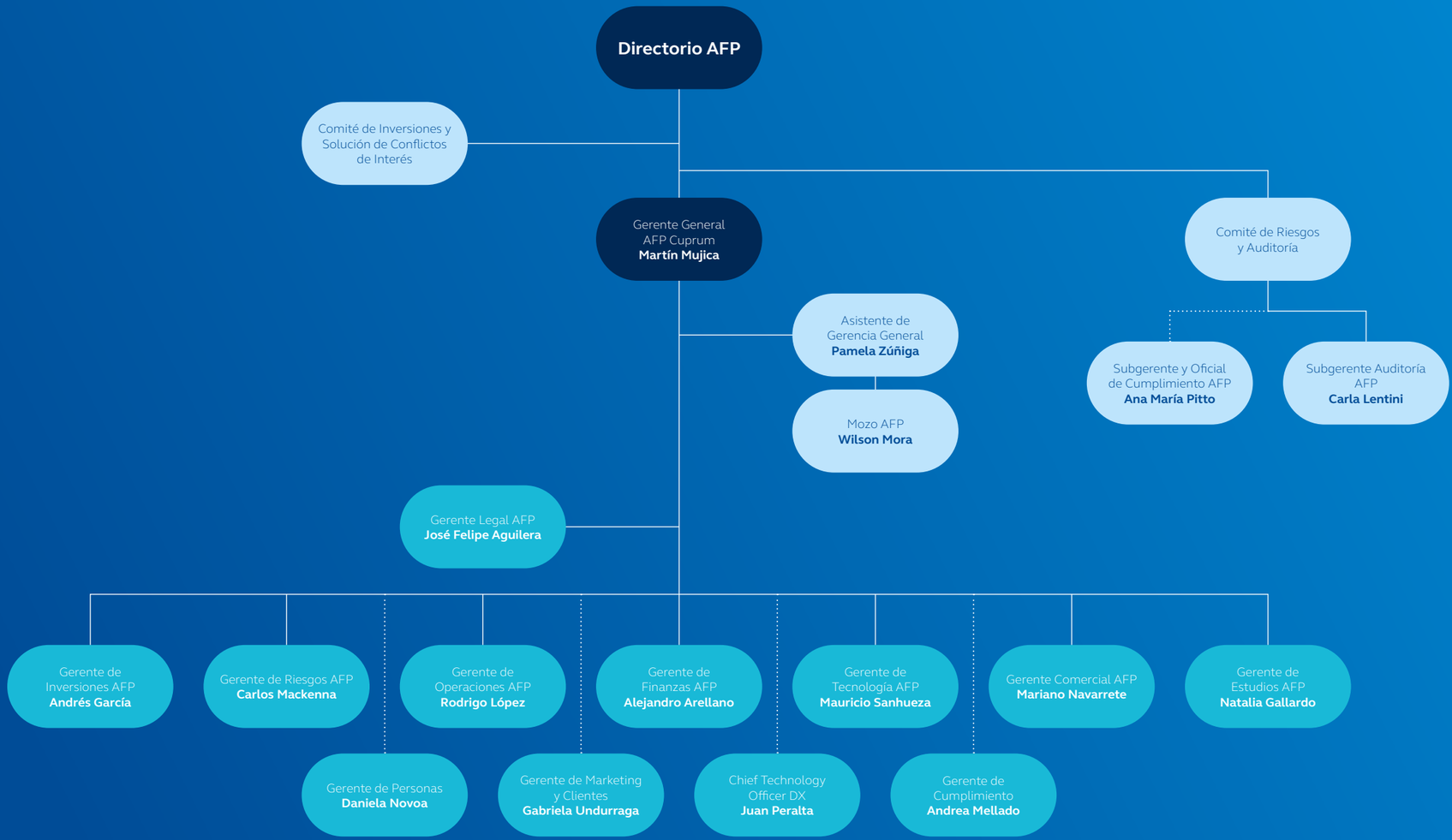
AFP Cuprum cuenta con un equipo ejecutivo de primer nivel, con el fin de ofrecer los mejores servicios a sus afiliados. Así, está compuesto por colaboradores que cuentan con una vasta trayectoria en el sector financiero y previsional. La estructura organizacional al 31 de diciembre de 2022 estaba compuesta por 12 gerencias, las que se muestran en el siguiente organigrama:

1. Martín Alberto Mujica Ossandón
Rut 8.668.398-9
GERENTE GENERAL
(4 años y 10 meses desde su nombramiento)
Ingeniero Civil Industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile.
MBA, ESE Universidad de los Andes.

2. Andrea Paula Mellado Pimentel
Rut 9.415.138-4
GERENTE DE COMPLIANCE
(3 años y 3 meses desde su nombramiento)
Ingeniera Civil Industrial, Universidad Católica de Valparaíso.

3. José Felipe Aguilera Navarro
Rut 7.042.440-1
GERENTE LEGAL
(14 años desde su nombramiento)
Abogado, Universidad de Chile.
LLM, Tulane University, U.S.A.

4. Andrés Alberto García Lagos
Rut 13.241.992-2
GERENTE DE INVERSIONES
(2 años y 4 meses desde su nombramiento)
Ingeniero Civil Industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile.
Master en Finanzas de London Business School.



5. Daniela Novoa Echaurren
Rut 12.455.296-6
GERENTE DE PERSONAS
(3 años y 3 meses desde su nombramiento)
Psicóloga, Universidad Gabriela Mistral.
Máster en Dirección de Recursos Humanos, Universidad Adolfo Ibáñez.

6. Carlos José Mackenna Izquierdo
Rut 10.575.096-K
GERENTE DE RIESGO
(6 años y 10 meses desde su nombramiento)
Ingeniero Comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile.

7. Rodrigo Andrés López Guzmán
Rut 13.285.592-7
GERENTE DE OPERACIONES
(8 años desde su nombramiento)
Ingeniero Comercial, Universidad Mayor.
Magister en Administración de Empresas, Pontificia Universidad Católica de Chile.

8. Alejandro Antonio Arellano Guzmán
Rut 16.018.332-2
GERENTE DE FINANZAS
(3 años y 3 meses desde su nombramiento)
Ingeniero Civil Industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile.

9. Mauricio Sanhueza Krötz
Rut 11.631.986-1
GERENTE DE TECNOLOGÍA
(8 años desde su nombramiento)
Ingeniero Civil Industrial Informático, Universidad de las Américas.

10. Gabriela Undurraga Rivadeneira
Rut 10.572.406-3
GERENTE DE MARKETING Y CLIENTES
(8 años desde su nombramiento)
Ingeniera Comercial, Universidad de Chile.

11. Mariano Navarrete Saffie
Rut 8.458.783-4
GERENTE COMERCIAL
(1 año desde su nombramiento)
Ingeniero Civil Industrial, Universidad de Chile.

12. Natalia Isabel Gallardo Schnettler
Rut 16.079.008-3
GERENTE DE ESTUDIOS
(1 año y 8 meses desde su nombramiento)
Ingeniera Comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile.
Magister en Economía, Pontificia Universidad Católica de Chile.
Master en Finanzas, Massachusetts Institute of Technology, U.S.A.

13. Gloria Daniela Varas Cortés
Rut 9.907.333-0
GERENTE DE ASUNTOS CORPORATIVOS Y SOSTENIBILIDAD
(2 años y 3 meses desde su nombramiento)
Periodista, Universidad Finis Terrae.

5.2.1 CAMBIOS EN LA ADMINISTRACIÓN

En enero del 2022, Mariano Navarrete Saffie deja el cargo de Gerente de Ventas y Sucursales AFP, asumido por Francisco Sims Nogueira. Mariano Navarrete Saffie asume así el cargo de Gerente Comercial AFP.

5.2.2 DIVERSIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN[43]

Sobre un total de 13 gerentes, tenemos la siguiente distribución:

NÚMERO DE PERSONAS POR GÉNERO

GÉNERO	Nº
Femenino	8
Masculino	5

NÚMERO DE PERSONAS POR NACIONALIDAD

NACIONALIDAD	Nº
Chilena	13

NÚMERO DE PERSONAS POR RANGO DE EDAD

EDAD	Nº
Entre 30 y 50 años	7
Mayores de 50 años	6

NÚMERO DE PERSONAS POR ANTIGÜEDAD

ANTIGÜEDAD	Nº
Menos de 3 años	2
Entre 3 y 6 años	2
Entre 6 y 9 años	1
Entre 9 y 12 años	3
Más de 12 años	5

5.2.3 REMUNERACIONES DE GERENTES Y EJECUTIVOS PRINCIPALES

Durante 2022, los gerentes recibieron $190.496.476 mensuales. Adicional a este sueldo bruto mensual, la estructura de su remuneración incluye un Bono de Desempeño Anual sujeto a resultados, con un Target de pago dependiendo del nivel y naturaleza de la posición y, en algunos casos, bonos de largo plazo.

Además, sus planes de beneficios constan de:

- Aporte del empleador para APV.
- 5 días adicionales de vacaciones.
- Bono Maternal.
- Beneficio Sala cuna o Párvulo en casa.
- Bono de desempeño anual.
- Indemnización por desvinculación (sin tope 90 UF y con tope legal de años).
- Pago del bono de desempeño proporcional.
- Compra de acciones Principal con descuento.
- Seguro de vida.
- Seguro complementario de salud.
- Seguro dental.
- Subsidio permiso postnatal o parental parcial.
- Subsidio licencias médicas.
- Chequeo médico año por medio con costo empresa.

[43] A diciembre de 2022.

5.2.4 PLANES DE SUCESIÓN DE CARRERA PARA EJECUTIVOS PRINCIPALES

Creemos firmemente que el talento comprometido es la base para poder cumplir nuestra misión como compañía. Por ello, Cuprum cuenta con procesos y herramientas de evaluación y monitoreo de los talentos en cada equipo para favorecer la retención, desarrollo y sucesión de cargos claves.

Durante el primer semestre de cada año se realiza el mapeo de talentos y revisión de planes de sucesión de carrera de los principales ejecutivos de la Administradora. Este proceso nos permite ponderar para cada uno de ellos su nivel de desempeño y potencial, identificando a aquellos capacitados para desempeñarse en otras áreas de la organización, asumir roles de liderazgo futuro o cargos críticos.

Cada líder, con el apoyo de la Gerencia de Personas, determina planes de sucesión para los puestos clave en su área y los planes de desarrollo y retención para los talentos identificados con potencial de crecimiento dentro de la compañía. Estos quedan registrados para su seguimiento en la plataforma de Recursos Humanos.

5.2.5 PARTICIPACIÓN DE DIRECTORES Y GERENTES EN LA PROPIEDAD DE ADMINISTRADORA DE FONDOS DE PENSIONES CUPRUM S.A.

La Sociedad no tiene conocimiento que alguno de sus directores o gerentes tenga participación en su propiedad.





6

Distribución de utilidades

6.1 Utilidad distribuible

MONTO EN MILES AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022	
Ganancia atribuible a participación mayoritaria	**67.172.216**
Rentabilidad Encaje neto de impuesto diferido	(-) 4.996.318
Amortización de activos intangibles neta de impuestos diferidos	(+) 14.716.803
Impuestos diferidos por diferencias temporarias	(+) 11.602.373
Utilidad líquida distribuible	**88.495.074**

Nuestra utilidad líquida distribuible -la utilidad líquida a considerar para el cálculo del dividendo mínimo obligatorio en lo que se refiere al ejercicio 2022 y siguientes- es definida por el Directorio.

Se entenderá por Utilidad Líquida Distribuible del ejercicio respectivo el monto que resulte de agregar o restar a la utilidad del ejercicio los cambios relevantes en el valor razonable de los activos y pasivos que no se encuentren realizados y las siguientes partidas:

1. Restar la rentabilidad del Encaje, neta del resultado por impuestos diferidos que genera.
2. Sumar la amortización de activos intangibles, neta del resultado por impuestos diferidos que genera.
3. Restar el ingreso diferido por impuestos relativos a la creación y reversión de diferencias temporarias.

6.2 Dividendos

Los dividendos pagados desde el ejercicio 2020 son los siguientes, en moneda de cada fecha de pago:

AÑO	DIVIDENDO	FECHA DE PAGO	MONTO POR ACCIÓN $
2020	Nº11	06-11-2020	5,48149
2021	Nº12	18-05-2021	4,07197
2021	Nº13	24-12-2021	2,74075
2022	Nº14	18-05-2022	1,94202

6.2.1 POLÍTICA DE DIVIDENDOS

La Política de Dividendos para el ejercicio 2022 y siguientes, será el reparto de al menos el mayor valor entre el 30% de la Utilidad Líquida Distribuible del ejercicio y el mínimo legal. El Directorio tendrá la facultad para aprobar y/o proponer reparto de dividendos provisorios, adicionales y/o eventuales con cargo a la cuenta de resultados del ejercicio correspondiente o con cargo a la cuenta de utilidades retenidas de ejercicios anteriores, si los intereses sociales y recursos disponibles así lo permitiesen. La política expuesta es la intención del Directorio y, por lo tanto, su cumplimiento va a estar condicionado a la situación de liquidez de la empresa, como también a los resultados que señalen las proyecciones que periódicamente efectúe la Sociedad.

6.3 Transacciones de acciones

Durante el ejercicio 2022, la Sociedad no tomó conocimiento de transacciones de acciones de su emisión, que hayan sido efectuadas por sus directores, gerentes o personas relacionadas.

6.4 Información bursátil Cuprum

PERIODO	AÑO	UNIDADES TRANSADAS	TOTAL MONTO TRANSADO $	PRECIO PROMEDIO $
1º Trimestre	2020	831.492	36.131.593	28
2º Trimestre	2020	9.926.242	340.535.535	34
3º Trimestre	2020	13.099.214	384.630.534	31
4º Trimestre	2020	5.125.927	182.556.051	35
1º Trimestre	2021	3.130.591	114.142.760	36
2º Trimestre	2021	4.420.522	178.850.226	40
3º Trimestre	2021	6.450.727	203.314.963	32
4º Trimestre	2021	774.359	22.775.739	29
1º Trimestre	2022	2.341.001	66.038.843	28
2º Trimestre	2022	702.397	19.536.978	28
3º Trimestre	2022	2.165.770	57.375.403	26
4º Trimestre	2022	2.161.456	81.229.763	38

6.5 Hechos esenciales

Hechos Esenciales comunicados por la Sociedad a la Comisión para el Mercado Financiero en el año 2022:

- Con fecha 28 de abril de 2022, se informó que, en sesión ordinaria de Directorio celebrada con esa misma fecha, se acordó proponer a la Junta Ordinaria de Accionistas, a celebrarse el 29 de abril de 2022, distribuir un dividendo definitivo de $ 1,94202, por acción, el día 18 de mayo de 2022.
- Con fecha 29 de abril de 2022, se informó la celebración, con esa misma fecha, de la Junta Ordinaria de Accionistas de la Sociedad y sobre las materias tratadas en ella.
- Con fecha 15 de septiembre de 2022, se informó que, en la sesión extraordinaria de Directorio celebrada en esa misma fecha, se acordó citar a Junta Extraordinaria de Accionistas para que se pronunciara sobre la aprobación de una disminución de capital hasta el 11% del capital pagado y la posterior modificación societaria, a objeto de reflejar la referida disminución de capital.
- Con fecha 5 de octubre de 2022, se informó la celebración de la Junta Extraordinaria de Accionistas de la Sociedad, donde se aprobó la propuesta de disminución del capital social a la suma de $565.583.879.140 pesos dividido en 12.770.259.168 acciones nominativas, de una misma serie y sin valor nominal, el cual se encuentra íntegramente suscrito y pagado; junto con la aprobación de la modificación societaria a efectos de reflejar la referida disminución de capital.

Cuprum afp
Una compañía Principal



7

Declaración de responsabilidad

Los suscritos en sus calidades de directores y Gerente General de la Administradora de Fondos de Pensiones Cuprum S.A., declaramos bajo juramento que la información contenida en la presente Memoria Anual, la que fue aprobada en Sesión de Directorio N°99, de fecha 29 de marzo de 2023, es la expresión fiel de la verdad, por lo que asumimos la responsabilidad legal correspondiente.

PEDRO ATRIA ALONSO
Presidente
C.I. 9.908.083-3

ANDREA ROTMAN GARRIDO
Vicepresidenta
C.I. 7.045.091-7

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

KAREN THAL SILBERSTEIN
Directora
C.I. 7.623.892-8

RAPHAEL BERGOEING VELA
Director
C.I. 9.838.812-5

DANIELA ZECCHETTO GUASP
Directora
C.I. 10.976.766-2

TODD ANTHONY JABLONSKI
Director
Pasaporte Norteamericano 539363253

MARTÍN MUJICA OSSANDÓN
Gerente General
C.I. 8.668.398-9

Cuprum afp
Una compañía Principal



8

Estados financieros

Los Estados Financieros de la entidad están disponibles en el sitio web propio y en el de la Comisión para el Mercado Financiero.

Cuprum afp

Una compañía Principal®