

Reporte Anual de Afiliados

– AFP Cuprum –

2022

Índice

1

CARTA DEL GERENTE GENERAL

— página 04 —

2

CUPRUM EN UNA PRIMERA MIRADA

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

— página 08 —

3

QUIÉNES SOMOS

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

— página 20 —

4

QUÉ LE ENTREGAMOS A NUESTROS AFILIADOS: ADMINISTRACIÓN DE LOS FONDOS DE PENSIONES

- 4.1 Activos administrados
- 4.2 Equipo de inversiones
- 4.3 Proceso de inversiones
- 4.4 Composición de los Fondos de Pensiones
- 4.5 Rentabilidad
- 4.6 Representación de los afiliados en juntas de accionistas, tenedores de bonos y aportantes de Fondos de Inversión
- 4.7 Gestión responsable de las inversiones

— página 39 —

5

QUÉ LE ENTREGAMOS A NUESTROS AFILIADOS: **PROTECCIÓN DE SUS AHORROS, SERVICIO Y ASESORÍA**

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

— página 56 —

6

COMISIONES: CUÁNTO COBRAMOS

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

— página 68 —

7

RENTABILIDAD DEL ENCAJE: ALINEACIÓN DE INTERESES

- 7.1 ¿Qué es el Encaje y cómo funciona?

— página 75 —

8

SOSTENIBILIDAD

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

— página 77 —

9

GESTIÓN DEL RIESGO

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

— página 86 —

1

Carta del Gerente General



Cuprum^{lafp}
Una compañía  Principal[®]

Estimados afiliados,

El año pasado, vivimos importantes discusiones que sin duda marcarán el rumbo del país, en lo político, económico y social, con temas muy relevantes en materia constitucional, tributaria y previsional. En este contexto, en AFP Cuprum mantuvimos siempre nuestro objetivo de contribuir a que las personas puedan obtener la mejor pensión posible.

En nuestra amplia experiencia de cuatro décadas de trabajo, hemos enfrentado diversos cambios y procesos, pero siempre ubicando a las personas en el centro, entregando una asesoría profesional, ágil y cercana, porque entendemos la relevancia que tenemos en la vida de quienes nos han confiado la administración de sus ahorros de toda la vida para una vejez digna.

Por lo mismo, a lo largo de los años hemos ido aumentando nuestra oferta de canales de atención. Un ejemplo es el canal telefónico, donde en 2022 atendimos más de 186 mil llamados, con un tiempo de espera promedio de 1 segundo. Esto nos llena de orgullo y también nos desafía en forma permanente de cara a afiliados y pensionados que buscan en nosotros respuestas claras y transparentes. A esto, se suman también las más de 15.600 videollamadas atendidas a través de nuestro Centro de Atención Virtual; 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. Estas fueron algunas de las acciones que nos llevaron a recibir el premio PRAXIS Experience Index 2022, que reconoce nuestro foco en la experiencia de clientes, posicionándonos en el primer lugar en el sector AFP.

Detrás de todos estos ejemplos hay compromiso con la excelencia y la calidad. Conocemos de cerca a nuestros afiliados y pensionados y por ellos nos motivamos a innovar constantemente. Por eso tenemos nuestra Cuprum APP, que en 2022 cumplió tres años y 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. Actualmente, contamos con 291.330 usuarios únicos, lo que quiere decir que el 40,04% de nuestros afiliados ha ingresado alguna vez a nuestra aplicación. Gracias a esta gestión, recibimos por segundo año consecutivo el reconocimiento como la AFP N°1 en innovación en el ranking más importante del país en esta materia, el "Most Innovative Companies 2022", realizado por MIC Innovation Chile, el ESE Business School de la Universidad de los Andes y diario El Mercurio.

El resguardo de los ahorros de nuestros afiliados es nuestra principal prioridad y responsabilidad. Es por esto que 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. Un ejemplo de esto es tenemos nuestro programa Dejando Huella, que busca generar sinergias entre los conocimientos e intereses de los colaboradores y las necesidades de las comunidades.

Uno de los focos principales de esta estrategia es el relacionamiento activo, 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, es por esto que desde hace años contamos con instancias específicas para potenciar la conexión con ustedes, a través de nuestra Asamblea de Afiliados y nuestro Comité de Afiliados. En ambas instancias, buscamos responder sus consultas y acercar la gestión de sus inversiones.

Buscamos rentabilizar tus esfuerzos

Nuestros esfuerzos están permanentemente enfocados en rentabilizar los fondos de nuestros afiliados y por lo mismo quiero reiterar que el 2022 fue un año difícil. A nivel global y en particular en Chile, tuvimos la mayor inflación desde 1991 y cerramos el año con un IPC de 12,8% en doce meses, en un escenario de altas tasas de interés, un alto tipo de cambio e incertidumbre en los mercados, entre otras razones por el conflicto entre Rusia y Ucrania, la situación y las restricciones en China por la pandemia y la crisis de su sector inmobiliario. Sin embargo, nuestro objetivo siempre estuvo enfocado en rentabilizar las cotizaciones de nuestros afiliados, que son fruto del esfuerzo de cada uno.

A nivel local, la renta fija tuvo un buen desempeño en el año principalmente explicado por las caídas de tasas a partir de noviembre, mientras los mercados accionarios extranjeros presentaron rentabilidades negativas y en Chile el índice local IPSA rentó 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.

En ese contexto, las rentabilidades durante 2022 presentaron divergencias entre los distintos multifondos, pero observándose una rentabilidad nominal positiva. En el caso de los fondos A, B y C, la rentabilidad real acumulada en 2022 fue negativa. Por su parte, el multifondo 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.

Debate Previsional

La reforma previsional es una discusión prioritaria para todos, porque impacta directamente en las pensiones y el bienestar de los chilenos. Es por ello que siempre nuestro trabajo ha estado enfocado en que las personas puedan tener la mejor pensión posible, y ese es también el único objetivo que debería tener esta reforma: mejorar los ahorros para la vejez de los chilenos. Eso es lo que realmente queremos y hemos venido empujando desde hace años.

Sin embargo, vemos con preocupación que el proyecto de ley presentado por el Gobierno, más que una reforma al modelo actual es una refundación total del sistema de pensiones; es decir, un ejercicio radical.

Creemos firmemente que éste no es el camino. Si queremos 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. Tampoco podemos desconocer las preferencias de la ciudadanía, la que ha dicho fuerte y claro los tres pilares que considera fundamentales en esta materia: libertad de elección, propiedad y herencia.

Nuestra experiencia nos ha permitido generar y presentar propuestas concretas para cumplir el objetivo compartido de mejorar las pensiones. Así, 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.

Vemos que hoy hay un espacio y apertura al diálogo y creemos que esta es la ruta para llegar a una propuesta de reforma sólida, concreta y que se haga cargo de la realidad nacional.

Por lo mismo, como AFP seguiremos poniendo a disposición del debate toda nuestra experiencia y conocimiento para impulsar mejoras al sistema previsional mientras que, paralelamente, continuaremos entregando este servicio de calidad que tanto nos caracteriza, poniendo siempre a las personas al centro de toda nuestra gestión.

MARTÍN MUJICA OSSANDÓN
Gerente General AFP Cuprum

2

Cuprum en una primera mirada



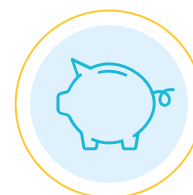
Cuprum lafp
Una compañía  Principal

■ 2.1 Cuprum en cifras

A diciembre 2022, **CUPRUM TIENE:**



406.389



PERSONAS COTIZARON PARA SU PENSIÓN², lo que implica una densidad del 69%, la más alta del mercado.

38%



MUJERES

Edad promedio de 45 años.

62%



HOMBRES

Edad promedio de 47 años.

SALDO PROMEDIO DE:

\$28.162.440

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.

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

² Cifra corresponde a número de cotizantes de diciembre 2022.

204.018



CLIENTES CON APV (incluyendo
clientes con Depósitos Convenidos)

36%



MUJERES

Edad promedio de 50 años.

64%



HOMBRES

Edad promedio de 52 años.

SALDO PROMEDIO DE:

\$5.956.900

188.635



CLIENTES CON CUENTA 2

39%



MUJERES

Edad promedio de 54 años.

61%



HOMBRES

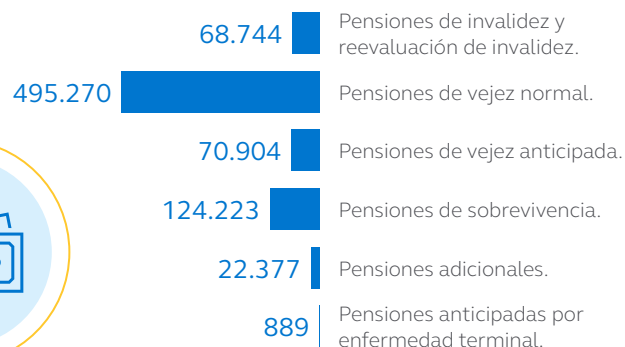
Edad promedio de 55 años.

SALDO PROMEDIO DE:

\$3.838.254

Cuprum pagó 782.407 pensiones a
75.279 TITULARES DE PENSIÓN³
durante el año 2022, por un total de:

\$403.986
millones de pesos,
cuya composición es:



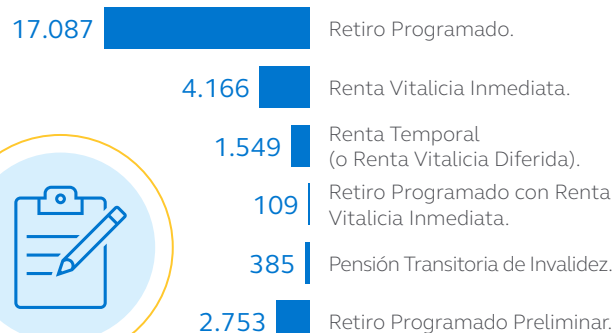
³ Esta cifra incluye pensiones donde Cuprum no administra los ahorros, como por ejemplo las pensiones cubiertas por el seguro, pensiones de invalidez y reevaluación de invalidez, y se excluyen los pagos financiados por el estado.

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

	APV	CUENTA 2
Aportes (N°)	55.244	40.576
Aportes promedio mensual (N°)	4.603	3.381
Aportes promedio mensual (CLP)	\$209.059	\$989.014

26.049

**AFILIADOS DE AFP CUPRUM
REALIZARON TRÁMITE DE
PENSIÓN** durante el año 2022. De ellos:



Las **COMISIONES COBRADAS
POR AFP CUPRUM** por concepto de acreditación de ahorro previsional obligatorio alcanzaron en total:

\$130.882

MILLONES DE PESOS.



2.131

personas recibieron **EXCEDENTES
DE LIBRE DISPOSICIÓN** por \$38.188 millones de pesos.



1.744

personas recibieron **HERENCIAS** durante el 2022 a partir de 872 afiliados de Cuprum fallecidos, **distribuyéndose un total de \$34.623 millones de pesos.**

Los siguientes **BENEFICIOS ESTATALES** fueron gestionados y pagados por 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.



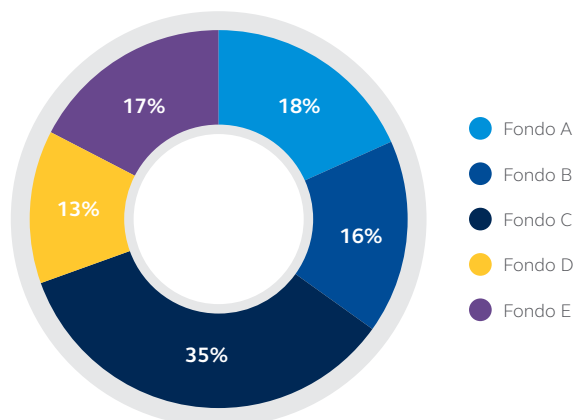
2.2 Fondos de Pensiones en cifras

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

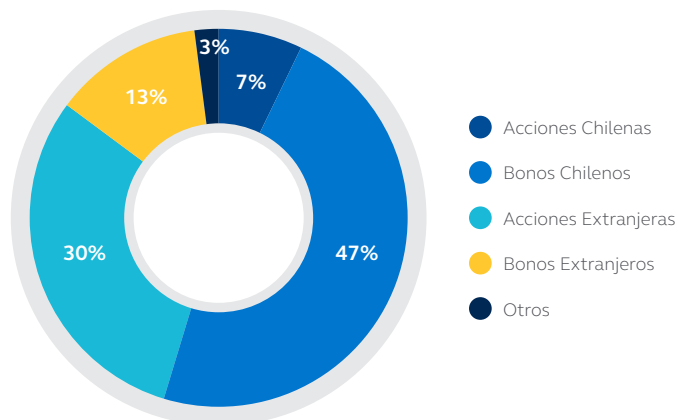
Al 31 de diciembre de 2022, los activos administrados por Cuprum alcanzaron los \$28.780.572 millones de pesos, separados en⁴:

- \$5.305.867 millones de pesos en el Fondo A.
- \$4.731.800 millones de pesos en el Fondo B.
- \$9.977.063 millones de pesos en el Fondo C.
- \$3.773.610 millones de pesos en el Fondo D.
- \$4.992.232 millones de pesos en el Fondo E.

DISTRIBUCIÓN POR FONDOS DEL SALDO ADMINISTRADO



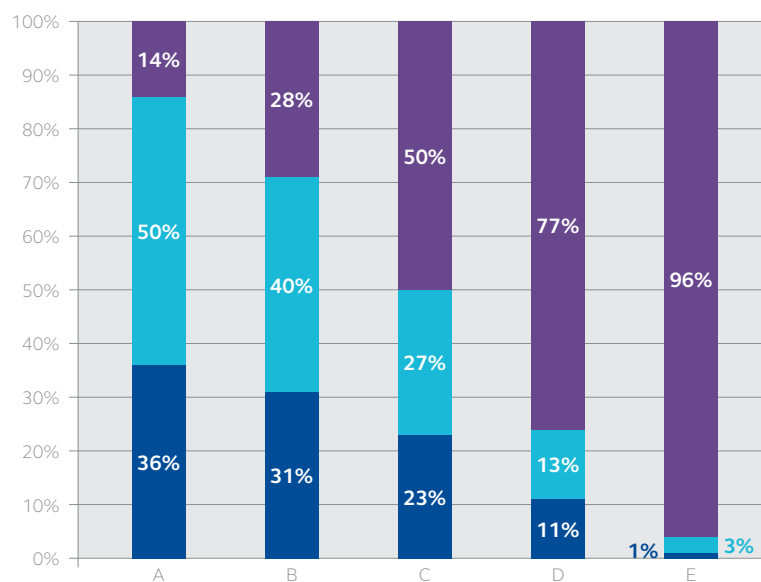
FONDOS DE PENSIONES SEGÚN CLASE DE ACTIVOS



⁴ Fuente: Superintendencia de Pensiones, Cuadro N°2 "Cartera agregada de los Fondos de Pensiones por Tipo de Fondo y Total de Fondos por AFP al 30 de diciembre de 2022".

FONDOS DE PENSIONES SEGÚN TIPO DE MERCADO

- Chile
- Países Desarrollados
- Países Emergentes



2.2.1 2022: UN AÑO MARCADO POR LA INFLACIÓN

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

Esto se debe a una serie de eventos que aportaron incertidumbre a los mercados financieros, como por ejemplo el conflicto entre Rusia y Ucrania, el que elevó el precio de diversas materias primas y generó con ello fuertes presiones inflacionarias que potenciaron las previas alzas originadas por la pandemia del Covid-19. También se suman a este escenario la situación en China, país que con su política de Cero Covid afectó la actividad económica, y la crisis en el sector inmobiliario.

Para controlar la inflación, los principales Bancos Centrales del mundo impulsaron aumentos sostenidos en las tasas de interés. Estas medidas, si bien lograron su cometido al frenar el consumo, también elevaron el riesgo de una desaceleración en la actividad económica a nivel global.

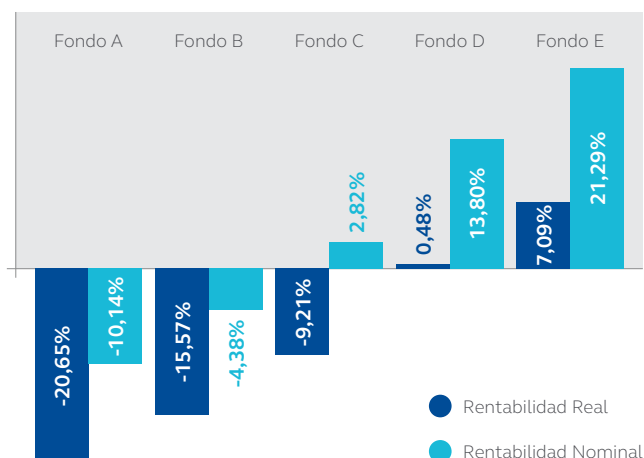
Todo lo anterior se tradujo en que los mercados accionarios extranjeros presentaron rentabilidades negativas, con los desarrollados cayendo -19,5% en el año, los emergentes lo hicieron un -22,4% y en Estados Unidos el índice S&P perdió -19,4%. Por el contrario, en Chile la situación fue distinta, con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

Este aporte, si bien contribuyó a moderar las caídas de los Fondos de Pensiones, no logró compensar los fuertes retrocesos a nivel externo.

En el escenario local, la renta fija tuvo un buen desempeño. Esto se explica principalmente 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.

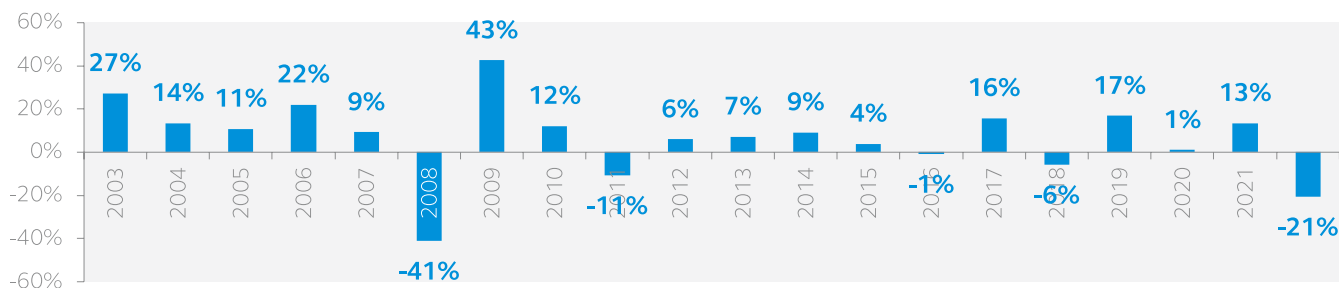
2.2.2 RENTABILIDAD

El principal resultado de la administración de inversiones es la rentabilidad real obtenida por la gestión del portafolio, la que en 2022 presentó divergencias entre los distintos multifondos. En términos nominales, los multifondos A, B, C, D y E tuvieron rentabilidades de -10,14%, -4,38%, 2,82%, 13,80% y 21,29%, respectivamente; sin embargo, al descontar la altísima inflación, estas cifras resultan ser -20,68%, -15,60%, -9,24%, 0,48% y 7,06%, respectivamente.

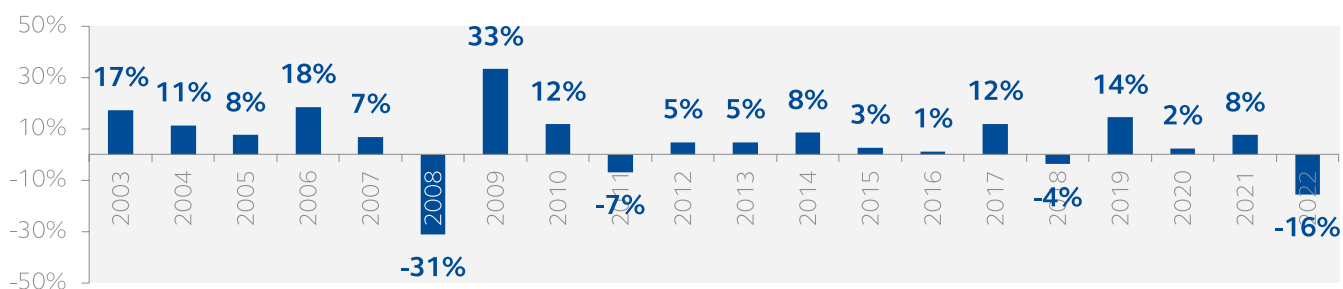


Detalle de rentabilidad por fondo durante los últimos 20 años:

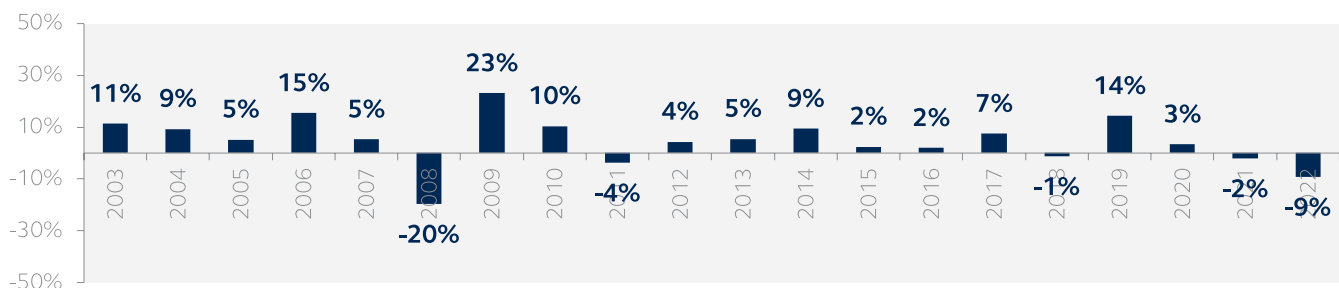
RENTABILIDAD REAL FONDO A



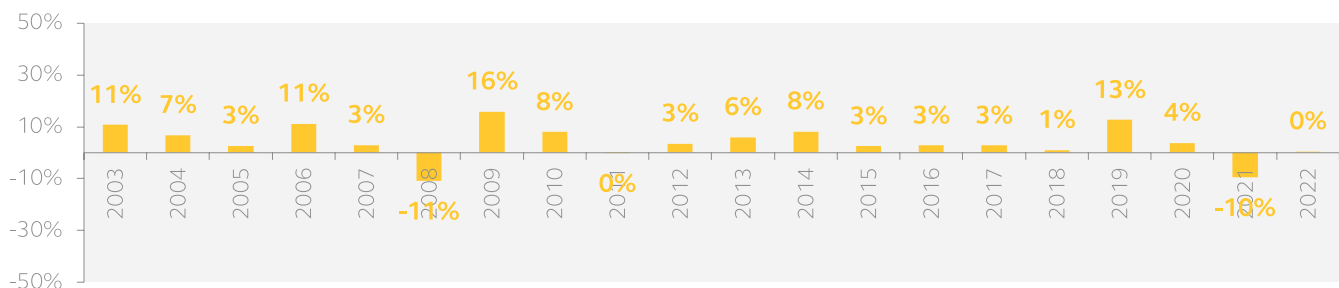
RENTABILIDAD REAL FONDO B



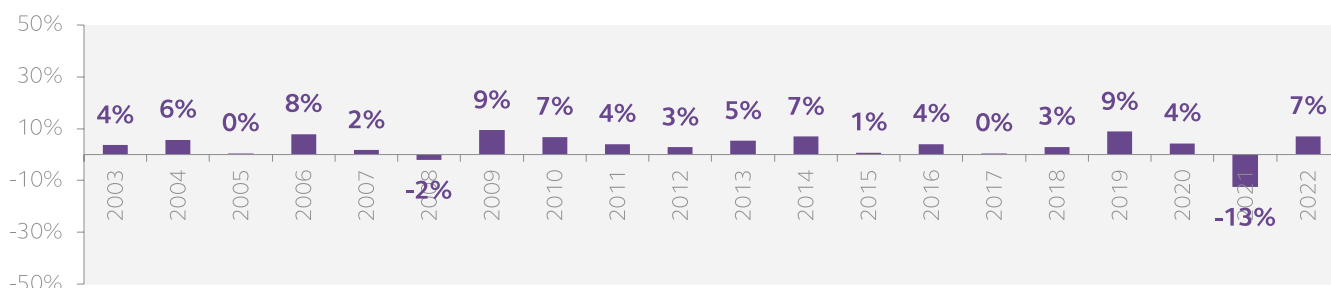
RENTABILIDAD REAL FONDO C



RENTABILIDAD REAL FONDO D



RENTABILIDAD REAL FONDO E



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

AFP Cuprum es número 2 en rentabilidad en los fondos B, C, D y E desde el inicio del sistema. El ranking de cada multifondo desde su creación es⁵:

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

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

2.2.3 TRANSACCIONES EN EL MERCADO DE CAPITALES

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

TRANSACCIONES REALIZADAS POR LOS FONDOS DE PENSIONES DURANTE 2022 (EXCLUYE DERIVADOS)

	FONDO A	FONDO B	FONDO C	FONDO D	FONDO E	TOTAL
Número de transacciones	20.850	17.583	35.141	8.088	8.151	89.813
Millones de pesos transados	14.440.248	12.713.621	20.828.937	7.734.076	12.632.323	68.349.205

⁵ Fuente: Superintendencia de Pensiones, Informe de Inversiones y Rentabilidad de los Fondos de Pensiones (dic. 2022).

2.3 Logros del año

Gracias a las iniciativas que se impulsaron desde diversas áreas de la compañía para mejorar la experiencia que entregamos, recibimos diferentes premios este 2022.



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 es el más importante del país, se realiza desde 2009 y cuenta con la participación de más de 400 empresas de 40 rubros distintos.



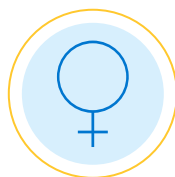
Destacados por nuestro foco en la experiencia de clientes

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%, la mejor evaluación de los 11 años en los que hemos sido parte de la 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 contagio. Es importante destacar que todas nuestras sucursales operan bajo protocolos de seguridad y prevención de contagios.

Durante el 2022 realizamos diversos desarrollos en nuestro sitio web y App Cuprum, con el fin de mejorar la experiencia de ahorro de nuestros clientes y que tengan información de fácil acceso sobre éstos. Entre ellos destacan:

→ Nuevo sitio beneficiarios

En abril del 2022 fuimos la primera AFP en contar con un sitio exclusivo para los beneficiarios de pensión de sobrevivencia, donde pueden visualizar sus saldos y el detalle de estos. En el caso de ser beneficiario único, también pueden visualizar los movimientos de la cuenta.

→ Mi Perfil

Creamos una nueva sección en nuestro sitio web para que nuestros clientes tengan fácil acceso a sus datos y claves. También renovamos la sección para inscribir sus cuentas bancarias.

→ Mejoras depósitos y apertura Cuenta 2

Mejoramos los flujos para realizar depósitos en las cuentas de productos voluntarios y además el flujo de apertura de Cuenta 2 para depósito directo.

→ Sección de ayuda

Creamos una nueva sección donde nuestros clientes pueden encontrar todos nuestros canales de contacto para poder comunicarse con nosotros según más le acomode.

→ Rediseño App

Renovamos la página de ingreso de nuestra aplicación, teniendo una nueva navegación con distintas secciones de fácil acceso para nuestros clientes.

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

2.3.1 VOLUNTARIADO

Más de 160 voluntarios dedicaron cerca de 950 horas a realizar actividades presenciales y virtuales del programa de voluntariado corporativo "Dejando Huella", impactando a más de 710 personas de distintas comunidades, entre ellas estudiantes, adultos mayores y emprendedoras⁶.

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

3

Quiénes somos



3.1 Nuestro equipo⁷

AFP Cuprum está presente desde Arica a Punta Arenas, con 22 agencias, 1 centro de servicios y un total de **1.287 colaboradores** que trabajan día a día para atender a cada uno de nuestros afiliados.

El equipo Cuprum comprende una amplia diversidad de personas: el 60% de nuestra dotación son mujeres -ocupando un 45% de las posiciones de liderazgo- y la edad de nuestros equipos fluctúa entre los 23 y 73 años. Así, velamos porque las condiciones de trabajo favorezcan el equilibrio entre la vida laboral y personal, tanto para hombres como para mujeres.

Contamos con un talento multicultural, al tener colaboradores provenientes de 10 países, además de Chile. Esto nos permite tener diferentes miradas respecto a los distintos desafíos a los que se enfrenta cada generación

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

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

NÚMERO DE PERSONAS POR RANGO DE EDAD

EDAD	Nº DE PERSONAS
Menores de 30 años	108
Entre 30 y 50 años	758
Mayores de 50 años	421

NÚMERO DE PERSONAS POR 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

⁷ Cifras actualizadas a diciembre 2022.

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

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

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

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

PORCENTAJE DE PERSONAS POR GENERACIÓN

GENERACIÓN	% DE PERSONAS
Baby Boomers	23,6%
Generación X	34,9%
Millenials	34,9%
Generación Z	6,6%

PROMEDIO DE ANTIGÜEDAD POR GÉNERO

GÉNERO	PROMEDIO DE ANTIGÜEDAD
Femenino	6,35
Masculino	5,85

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

PROMEDIO DE ANTIGÜEDAD POR GENERACIÓN

GENERACIÓN	PROMEDIO DE ANTIGÜEDAD
Baby Boomers	10,45
Generación X	6,95
Generación Y	3,37
Generación Z	1,34

PROMEDIO DE ANTIGÜEDAD POR CATEGORÍAS

GENERACIÓN	PROMEDIO DE ANTIGÜEDAD
Ejecutivos	7,39
No ejecutivos	5,40

TASA DE ROTACIÓN POR GÉNERO

GÉNERO	TASA DE ROTACIÓN
Femenino	32,79%
Masculino	32,85%

TASA DE ROTACIÓN POR GENERACIÓN

GENERACIÓN	TASA DE ROTACIÓN
Baby Boomers	45%
Generación X	24%
Generación Y	37%
Generación Z	62%

TASA DE ROTACIÓN POR CATEGORÍAS

GENERACIÓN	TASA DE ROTACIÓN
Ejecutivos	18%
No ejecutivos	42%

65% de los cargos de liderazgo fueron cubiertos por colaboradores internos de la compañía.

3.1.1 DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Contratamos a las mejores personas y aportamos a su desarrollo profesional y humano, invirtiendo en ellas para que su talento se despliegue y contribuya a construir mejores pensiones para nuestros afiliados. Preparamos a nuestros colaboradores para generar oportunidades de crecimiento y asegurar que el conocimiento y la 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. Es importante señalar que más de un 80% de esas horas estuvieron destinadas a temas de cumplimiento, riesgo y ética, en busca de fortalecer permanentemente la rigurosidad ética en los distintos aspectos de nuestro quehacer.

Como administradora contamos con herramientas tecnológicas modernas para ello, como nuestra plataforma de e-learning que ofrece programas en diversos temas de relevancia. Además, realizamos programas presenciales de especialización y brindamos acceso gratuito a LinkedIn Learning para fomentar el autoaprendizaje.

En este ámbito, destacamos la excelente preparación de nuestros 619 Asesores de Inversión, quienes están altamente capacitados en temas de pensión, tributarios y previsionales.

Más del 80% de las horas de capacitación estuvieron destinadas a temas de cumplimiento, riesgo y ética.

3.1.2 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Para asegurar el alineamiento con los objetivos de nuestros afiliados, contamos con un sistema de evaluación de desempeño orientado tanto al cumplimiento de objetivos de trabajo generales 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.

En 2022 logramos que el 99% de los colaboradores tuvieran su evaluación y, junto con ella, contaran con espacios formales de retroalimentación para fortalecer su desempeño.

3.1.3 ENCUESTA DE COMPROMISO E INCLUSIÓN

La opinión de nuestros colaboradores es fundamental, ya que son ellos el motor que nos permite lograr nuestra misión. Por ello, la compañía desarrolla anualmente una Encuesta de Compromiso e Inclusión, la que tiene como objetivo conocer la medida en que los colaboradores se identifican con la compañía, su misión y estrategia, su nivel de orgullo y percepción de ser escuchado, considerado y respetado, así como un espacio para proveer comentarios. Esta encuesta es complementaria a otras acciones de escucha y conversación como desayunos con el gerente general, reuniones compañía para exponer resultados, temas relevantes y plantear preguntas en línea, Hotline y otros y nos permite generar acciones concretas para mejorar nuestra experiencia como empleador y alineamiento como equipo.

La encuesta fue aplicada en el mes de julio de 2022, logrando una tasa de participación del 80% de la dotación total, así como resultados muy positivos (85% de respuestas positivas). Cabe destacar que el indicador de compromiso ha mostrado una evolución positiva desde 2014 (fecha en que la compañía se unió a Principal Financial Group), alcanzando un 84% de respuestas positivas. Por su parte, el indicador de inclusión, arrojó un 87% de respuestas positivas. Así mismo, tanto el indicador de satisfacción general, como el de compromiso y el de inclusión mostraron una mejora de 2 a 3 puntos respecto de la medición 2021, que ya mostraba excelentes resultados.

Nos enorgullece mucho seguir constatando un alto nivel de compromiso de nuestros colaboradores con nuestra misión, la percepción de estar en una compañía con una cultura inclusiva y fuertemente orientada a nuestros clientes y la opinión de nuestros colaboradores de contar con líderes éticos y honestos, velando todos juntos por los intereses de nuestros afiliados.

3.1.4 BRECHA SALARIAL

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

Esta política se sustenta en los siguientes principios guía:

1. **Compensación total:** Entendemos la compensación como una composición entre:
 - Pagos en dinero fijos e incentivos variables (mensuales, trimestrales o anuales, según la naturaleza de cada cargo), en línea o por encima de la mediana de mercado.
 - Beneficios, permisos y otras prácticas, en línea o por encima del mercado.
2. **Pago basado en el desempeño:** Creemos firmemente en la relación entre desempeño y compensación como base de una sólida cultura de desempeño, como elemento diferenciador de las compensaciones internas.
3. Pagamos a nuestros colaboradores por las contribuciones que cada uno de ellos hacen.
4. Administramos el desempeño y las decisiones de pago de manera de asegurar que el desempeño superior sea reconocido y compensado.
5. Premiamos en función de resultados, teniendo como base la competitividad respecto del pago del mercado y el ajuste al presupuesto de la compañía.

6. **Flexibilidad con sentido:** Contamos con una estructura de compensaciones, organizada en niveles y en línea con el mercado. Tomamos decisiones tomando como referencia la estructura, considerando el presupuesto y la criticidad estratégica detrás de cada decisión.

7. **Ajuste a presupuesto:** La compañía construye anualmente un presupuesto de dotación y de remuneraciones fijas y variables para cada unidad de negocio el cual será la guía para la toma de decisiones de contratación, movimientos internos y las compensaciones asociadas a ellas.

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

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

Esta política constituye una sólida base para las prácticas de gestión de talento y nos permite ser un lugar de trabajo atractivo para equipos diversos. Además, permite que la brecha salarial entre hombres y mujeres sea -en promedio- menor a la del mercado (sobre 21%⁸). 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 segmentos de jefaturas y gerencia, los hombres ganan entre 13,2% y 28,5% más que las mujeres, esto se da principalmente por la mayor antigüedad de algunos hombres en el cargo, además de los niveles de compensación en determinados puestos de trabajo, que a nivel mercado tienen menor remuneración y que en Cuprum son ocupados por mujeres.

⁸ Cifras del Instituto Nacional de Estadísticas (2019).

CATEGORÍA	DIFERENCIA REAL ⁹
Alta Gerencia	–
Gerencia	-28,5%
Jefatura	-13,2%
Otros Profesionales	+0,2%
Administrativo	-4,4%
Fuerza de Venta	-2,8%
Auxiliar	–

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

3.1.5 NO DISCRIMINACIÓN

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

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

Promovemos que todos nuestros colaboradores denuncien cualquier conducta discriminatoria o acoso de forma inmediata a la persona de Recursos Humanos correspondiente. El área de Recursos Humanos tiene como responsabilidad iniciar el proceso de investigación 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. Es importante señalar que el 2022 no hubo condenas formales por ningún caso de conducta discriminatoria o acoso.

3.1.6 CUMPLIMIENTO LEGAL Y NORMATIVO DE LOS DERECHOS DE NUESTROS COLABORADORES

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

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

3.1.7 SEGURIDAD DE NUESTROS COLABORADORES

La seguridad de todas las personas que forman Cuprum es un tema de preocupación central para nosotros. Por este motivo, año tras año implementamos medidas que garanticen las condiciones adecuadas de trabajo. Durante 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

3.1.8 MODALIDAD DE TRABAJO

Cuprum ha sido pionero en el diseño de esquemas de trabajo flexibles que permitan equilibrar de la mejor manera las responsabilidades laborales y las personales, manteniendo altos estándares de desempeño. El 2016 ya se había establecido una jornada de 40.5 hora semanales para áreas de soporte y desde el 2022 se hicieron los ajustes necesarios para que toda la AFP funcione con una jornada de 40 horas o menos. Asimismo, hace más de 8 años, los colaboradores cuentan con la posibilidad de escoger entre 3 bandas horarias de ingreso y salida. Las áreas de soporte en particular, cuentan también con una modalidad de trabajo híbrido con 1 día presencial promedio a la semana como mínimo, combinado con trabajo remoto. Nos sentimos muy orgullosos de ser pioneros en prácticas que hoy se van haciendo realidad para todos los chilenos a través de las nuevas legislaciones y así contribuir al logro de un impacto positivo en la calidad de vida de las personas.

Se hicieron los ajustes necesarios para que toda la AFP funcione con una jornada de 40 horas o menos.

3.2 Gobierno corporativo

3.2.1 DIRECTORIO

Nuestra empresa cuenta con un Directorio conformado por siete miembros titulares, de los cuales cuatro tienen el carácter de autónomos. Los miembros del Directorio duran 3 años en el cargo según los estatutos.

Al 31 de diciembre del 2022 nuestro Directorio es integrado por:



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 Autoregulación 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.



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 Gerente 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.



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 el programa 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 Joven, 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.



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.

3.2.2 DIRECTORES SUPLENTE (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.

3.2.3 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 Zecchetto 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.

3.2.4 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.

3.2.5 DIVERSIDAD EN EL DIRECTORIO¹⁰

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

¹⁰ Al 31 de diciembre de 2022.

3.2.6 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 (Directora Autónoma)
- Daniela Zecchetto Guasp

→ Comité de Relaciones y Comunicaciones con el Afiliado

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 (Directora Autónoma)
- Daniela Zecchetto Guasp

3.2.7 REMUNERACIONES DEL DIRECTORIO

La siguiente tabla muestra todas las remuneraciones que recibieron los directores vigentes al 31 de diciembre de 2022 durante dicho año:

DIRECTORES	REMUNERACIÓN EN MILES DE PESOS
Pedro Atria Alonso (*)	0
Juan Eduardo Infante Barros	59.770
Raúl Rivera Andueza	3.122
Andrea Rotman Garrido	98.051
Raphael Bergoeing Vela	59.770
Karen Thal Silberstein	6.992
Daniela Zecchetto Guasp (*)	0
Todd Jablonski (*)	0
Valentín Carril Muñoz (*)	0
TOTALES	227.705

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

3.2.8 EQUIPO EJECUTIVO

AFP Cuprum cuenta con un equipo ejecutivo de primer nivel, con el fin de ofrecer los mejores servicios a sus afiliados, Así, está compuesto por colaboradores que cuentan con una vasta trayectoria en el sector financiero y previsional. La estructura organizacional al 31 de diciembre de 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

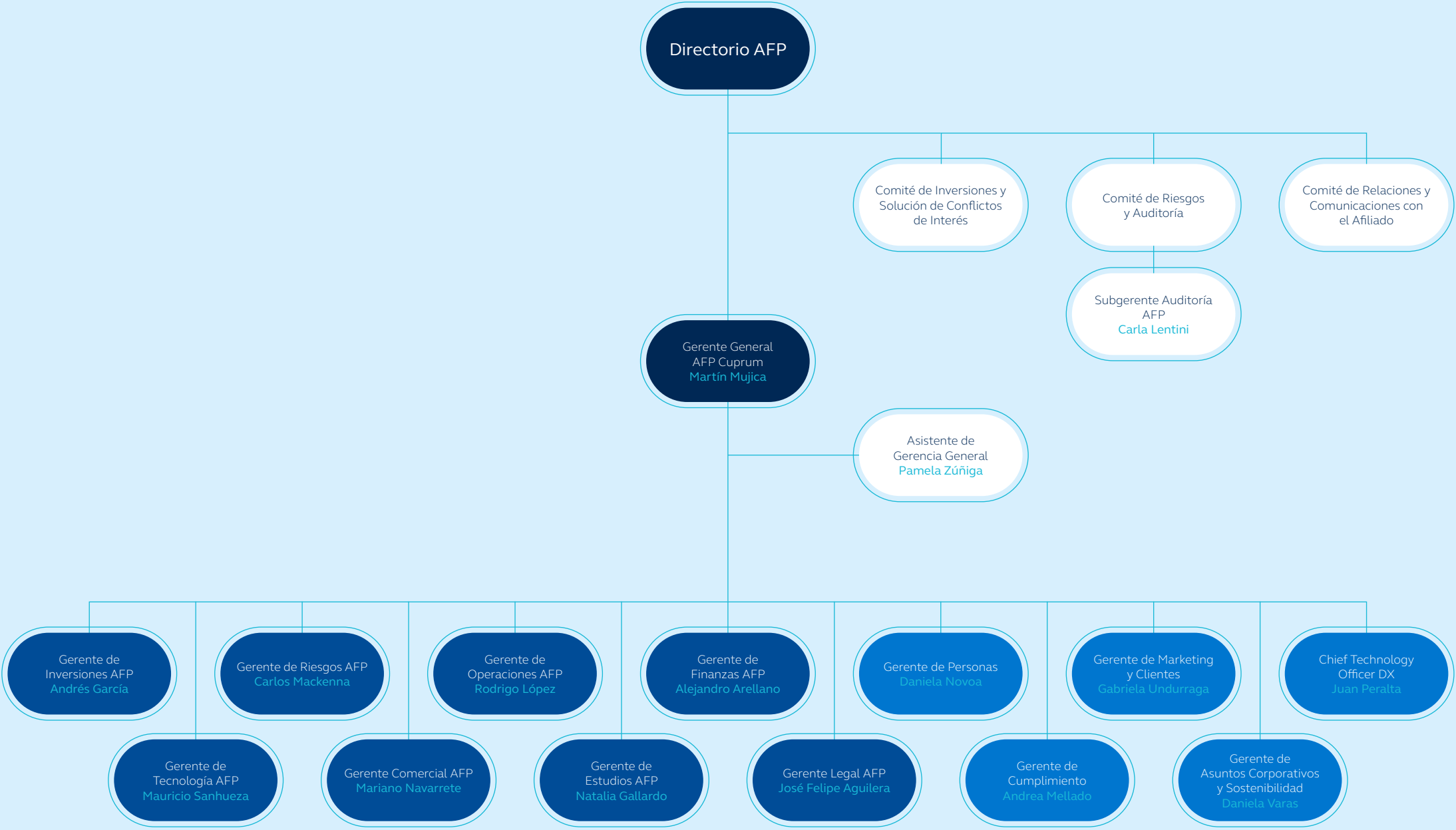
(2 años y 4 meses desde su nombramiento)
Ingeniero Civil Industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile.
Master en Finanzas de London Business School.

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.

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

3.2.9 CAMBIOS EN LA ADMINISTRACIÓN

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

3.2.10 DIVERSIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN

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

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

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

3.3 Misión y valores

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

Invertimos para el futuro

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

Somos dueños de lo que viene

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



Empezamos con nuestros afiliados

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

Hacemos lo correcto

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

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

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



■ 3.4 Grupo controlador

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

Principal se fundó en Iowa, Estados Unidos, en 1879 como una asociación de seguros y pasó a ser una compañía de seguros mutuos en 1911. En 2001, la empresa matriz de la organización, Principal Financial Group, Inc., se convirtió en una sociedad anónima que cotiza en bolsa.

Está debidamente constituida y en regla según las leyes del Estado de Delaware. Su dirección legal es 711 High Street, Des Moines, Iowa 50392. La propiedad accionaria de Principal Financial Group está atomizada y no tiene un controlador. Ninguna persona natural posee más del 7% de participación en el capital social de Principal Financial Group Inc. Vanguard Group, a través de los Fondos que administra, tiene una participación del 11,56% 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 y siendo líder en ahorro previsional voluntario con 22,1% de participación de mercado.



4

Qué le entregamos a
nuestros afiliados:

Administración de los Fondos de Pensiones



Cuprum lafp
Una compañía Principal

4.1 Activos administrados

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

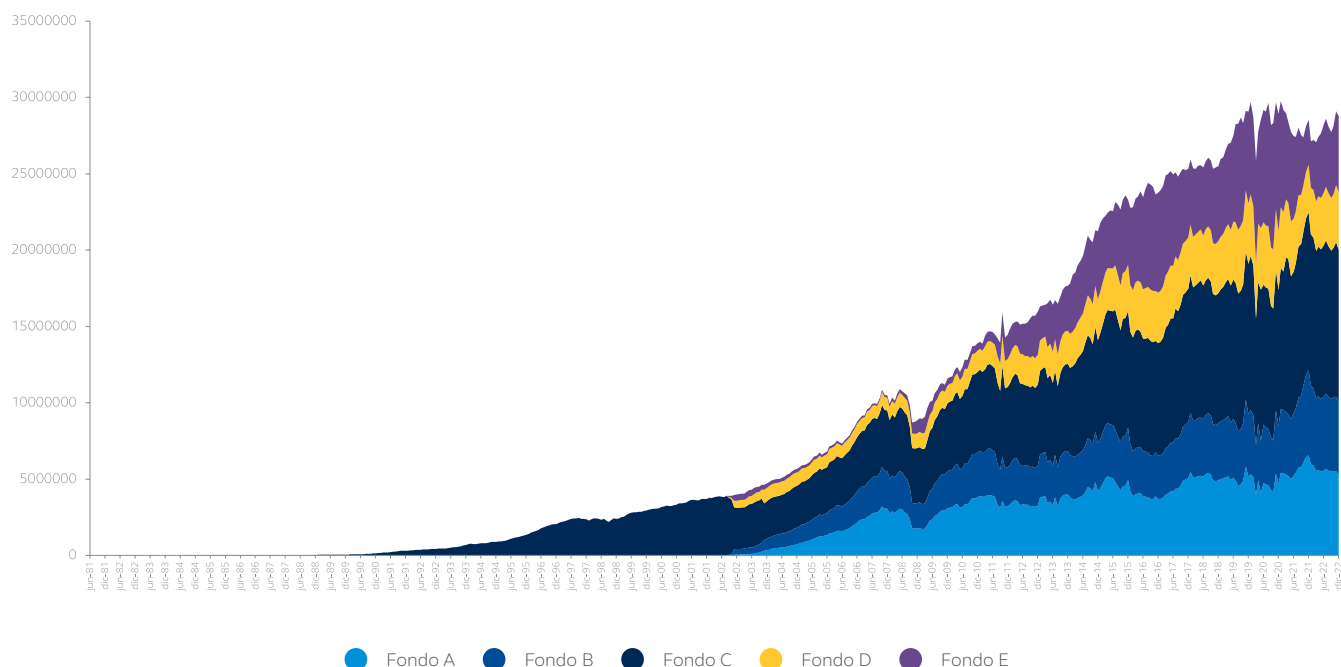
Al 30 de diciembre de 2022, Cuprum administraba ahorros de nuestros afiliados por \$28.384.072 millones de pesos (equivalentes a \$33.023,556 millones de dólares¹¹), la mayoría de los cuales tienen como fin financiar una futura pensión.

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

El 2022 fue desafiante y la rentabilidad nominal de los fondos con mayor exposición hacia renta variable fue negativa (fondos A y B). Aun así, el aporte de afiliados y los fondos que experimentaron rentabilidades nominales positivas (fondos C, D y E), permitieron que el volumen de activos administrados al cierre de 2022 fuese mayor que al cierre de 2021. Este volumen de activos administrados posiciona a Cuprum en el 4to lugar entre las 7 AFP existentes en el país.

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

EVOLUCIÓN ACTIVOS ADMINISTRADOS DE CUPRUM



¹¹ Dólar de \$859,51 pesos chilenos, al 31 de diciembre de 2022.

■ 4.2 Equipo de inversiones

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

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

→ Gerencia de Cumplimiento

ANDREA MELLADO PIMENTEL / GERENTE CUMPLIMIENTO

Ingeniera Civil Industrial, Universidad Católica de Valparaíso.

→ Gerencia Legal

JOSÉ FELIPE AGUILERA NAVARRO / GERENTE LEGAL

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

→ Gerencia de Finanzas

ALEJANDRO ARELLANO GUZMÁN / GERENTE DE FINANZAS

Ingeniero Civil Industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile.

4.2.1 REPRESENTANTES DE LAS GERENCIAS INVOLUCRADAS:

→ Gerencia General

MARTÍN MUJICA OSSANDÓN / GERENTE GENERAL

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

→ Gerencia de Inversiones

ANDRÉS ALBERTO GARCÍA LAGOS / GERENTE DE INVERSIONES

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

→ Gerencia de Riesgo

CARLOS MACKENNA IZQUIERDO / GERENTE DE RIESGO

Ingeniero Comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile.

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

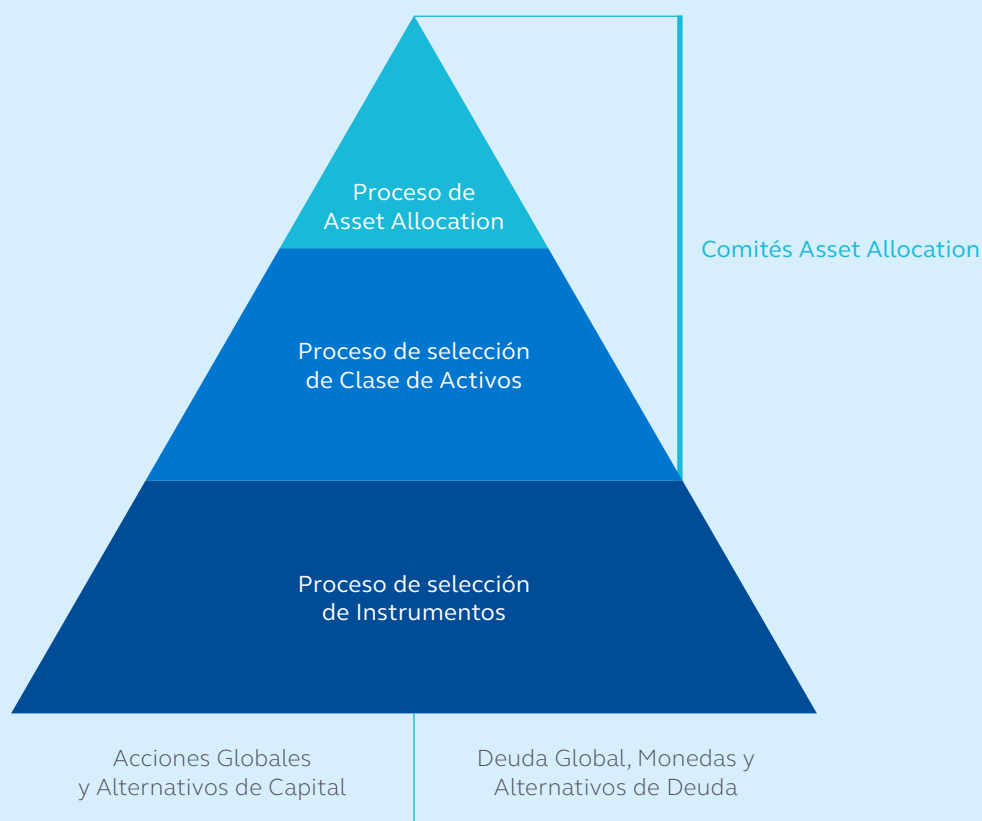
4.2.2 ORGANIZACIÓN AL INTERIOR DE LA GERENCIA DE INVERSIONES

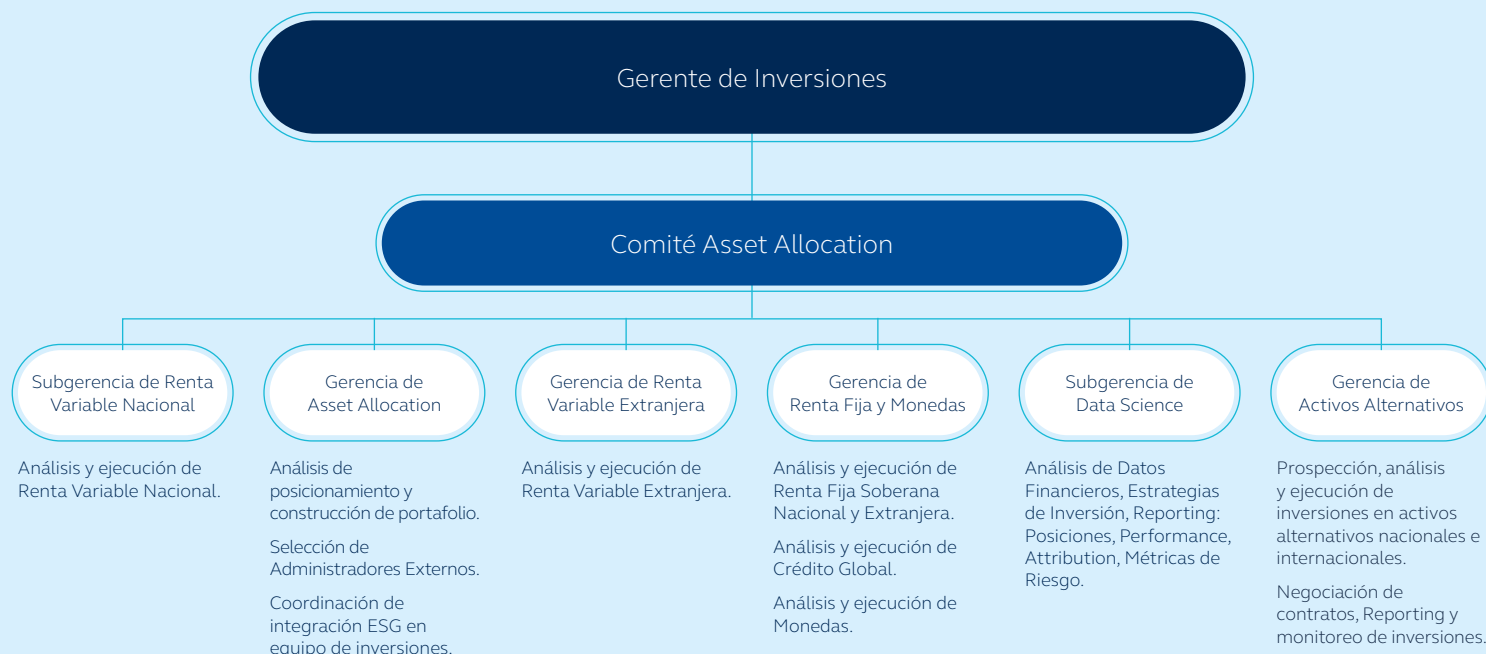
La Gerencia de Inversiones se organiza internamente en torno a "clases de activo", dada la necesaria especialización que se requiere para abarcar el universo de inversión elegible para los Fondos de Pensiones, el cual considera prácticamente la totalidad del mercado de capitales mundial.

Para gestionar los Fondos de Pensiones, una decisión muy importante es la del perfil global de riesgo del portafolio, el cual se refleja, principalmente, en el porcentaje invertido en instrumentos representativos de capital (acciones).

Con este objeto, se analizan las distintas clases de activos globales (acciones chilenas, acciones extranjeras, bonos chilenos, bonos extranjeros, y activos alternativos) para determinar el atractivo relativo entre ellas y definir la composición de cada uno de los Fondos de Pensiones. Este proceso se conoce como "asignación global de activos" o "asset allocation".

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





4.3 Proceso de inversiones

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

El proceso de inversiones puede dividirse en cinco etapas:

1. Análisis de inversión

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

2. Decisión de inversión

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

3. Ejecución de inversión

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

4. Perfeccionamiento de inversión

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

5. Administración de las inversiones

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

PROCESO DE INVERSIONES



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

→ Directorio

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

→ Gerencia de Inversiones

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

→ Gerencia de Riesgo

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

→ Gerencia de Finanzas

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

→ Gerencia Legal

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

→ Gerencia Cumplimiento

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

→ Gerencia de Tecnología

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

→ Gerencia de Auditoría

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



4.4 Composición de los Fondos de Pensiones

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

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

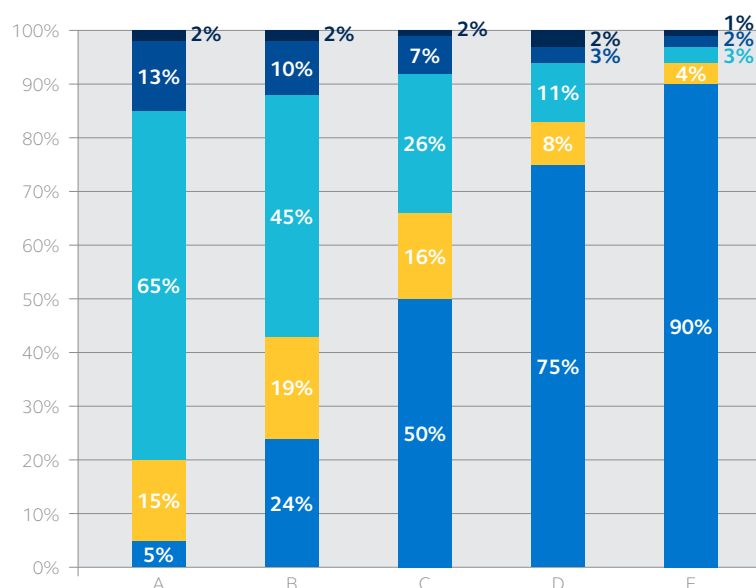
Nuestros afiliados acceden a carteras de inversiones altamente diversificadas que se benefician de la administración experta, tanto del equipo interno como de los principales gestores globales.

Al cierre de 2022, el 7% de los fondos se encontraban invertidos en instrumentos de renta variable nacional, un 47% en renta fija nacional, un 30% en renta variable extranjera y un 13% en renta fija internacional, de acuerdo al siguiente detalle:

	FONDO A		FONDO B		FONDO C		FONDO D		FONDO E		TOTAL	
	MMUS\$	%FONDO	MMUS\$	%FONDO	MMUS\$	%FONDO	MMUS\$	%FONDO	MMUS\$	%FONDO	MMUS\$	%FONDO
INVERSIÓN NACIONAL TOTAL	1.185,55	19,20%	1.969,96	35,78%	6.745,28	58,11%	3.515,61	80,07%	5.405,85	93,07%	18.822,23	56,21%
RENTA VARIABLE	782,94	12,68%	562,11	10,21%	781,01	6,73%	148,33	3,38%	128,78	2,22%	2.403,16	7,18%
Acciones	730,23	11,83%	526,27	9,56%	713,09	6,14%	136,24	3,10%	128,78	2,22%	2.234,60	6,67%
Fondos de Inversión y Otros	49,34	0,80%	33,37	0,61%	64,78	0,56%	11,00	0,25%	0,00	0,00%	158,48	0,47%
Activos Alternativos	3,38	0,05%	2,48	0,05%	3,14	0,03%	1,09	0,02%	0,00	0,00%	10,09	0,03%
RENTA FIJA	304,65	4,94%	1.295,16	23,53%	5.780,94	49,80%	3.298,92	75,14%	5.214,49	89,78%	15.894,17	47,47%
Instrumentos Banco Central	3,11	0,05%	5,31	0,10%	54,41	0,47%	10,44	0,24%	37,56	0,65%	110,83	0,33%
Instrumentos Tesorería	94,65	1,53%	316,50	5,75%	2.611,07	22,49%	1.366,80	31,13%	2.293,09	39,48%	6.682,11	19,96%
Bonos de Reconocimiento y MINVU	0,33	0,01%	0,38	0,01%	1,86	0,02%	0,20	0,00%	1,65	0,03%	4,41	0,01%
Bonos de Empresas y Efectos de Comercio	8,65	0,14%	295,39	5,37%	907,51	7,82%	711,36	16,20%	1.169,79	20,14%	3.092,70	9,24%
Bonos emitidos por Fondos de Inversión	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Bonos Bancarios	116,69	1,89%	598,85	10,88%	2.031,39	17,50%	1.163,01	26,49%	1.622,56	27,94%	5.532,50	16,52%
Letras Hipotecarias	3,02	0,05%	5,08	0,09%	23,21	0,20%	2,56	0,06%	7,42	0,13%	41,29	0,12%
Depósitos a Plazo	4,38	0,07%	18,55	–	14,34	0,12%	11,15	–	36,91	–	85,32	0,25%
Fondos Mutuos y de Inversión	10,05	0,16%	7,63	0,14%	27,65	0,24%	4,68	0,11%	0,49	0,01%	50,49	0,15%
Activos Alternativos	60,91	0,99%	44,10	0,80%	105,61	0,91%	26,28	0,60%	39,01	0,67%	275,91	0,82%
Disponible (1)	2,88	0,05%	3,37	0,06%	3,89	0,03%	2,45	0,06%	6,02	0,10%	18,60	0,06%
DERIVADOS	93,37	1,51%	93,64	1,70%	122,52	1,06%	45,57	1,04%	37,93	0,65%	393,03	1,17%
OTROS NACIONALES (2)	4,58	0,07%	19,05	0,35%	60,81	0,52%	22,79	0,52%	24,65	0,42%	131,87	0,39%
INVERSIÓN EXTRANJERA TOTAL	4.987,58	80,80%	3.535,27	64,22%	4.862,57	41,89%	874,82	19,93%	402,38	6,93%	14.662,62	43,79%
RENTA VARIABLE	4.024,16	65,19%	2.493,37	45,29%	3.017,46	26,00%	494,76	11,27%	160,94	2,77%	10.190,70	30,43%
Fondos Mutuos	2.423,06	39,25%	1.456,16	26,45%	1.957,57	16,86%	239,31	5,45%	1,97	0,03%	6.078,06	18,15%
Activos Alternativos	383,76	6,22%	259,57	4,71%	469,87	4,05%	127,68	2,91%	97,27	1,67%	1.338,14	4,00%
Otros	1.217,33	19,72%	777,65	14,13%	590,03	5,08%	127,78	2,91%	61,71	1,06%	2.774,50	8,29%
RENTA FIJA	945,36	15,31%	1.029,41	18,70%	1.801,66	15,52%	353,82	8,06%	218,63	3,76%	4.348,89	12,99%
DERIVADOS	12,91	0,21%	9,30	0,17%	38,13	0,33%	24,82	0,57%	21,36	0,37%	106,52	0,32%
OTROS EXTRANJEROS (3)	5,16	0,08%	3,18	0,06%	5,31	0,05%	1,43	0,03%	1,45	0,02%	16,52	0,05%
TOTAL ACTIVOS	6.173,13	100,00%	5.505,23	100,00%	11.607,85	100,00%	4.390,42	100,00%	5.808,23	100,00%	33.484,85	100,00%
SUBTOTAL RENTA VARIABLE	4.807,10	77,87%	3.055,48	55,50%	3.798,47	32,72%	643,09	14,65%	289,72	4,99%	12.593,86	37,61%
SUBTOTAL RENTA FIJA	1.250,02	20,25%	2.324,57	42,22%	7.582,61	65,32%	3.652,73	83,20%	5.433,12	93,54%	20.243,05	60,45%
SUBTOTAL DERIVADOS	106,28	1,72%	102,94	1,87%	160,65	1,38%	70,38	1,60%	59,30	1,02%	499,55	1,49%
SUBTOTAL OTROS	9,73	0,16%	22,23	0,40%	66,12	0,57%	24,22	0,55%	26,09	0,45%	148,39	0,44%

COMPOSICIÓN DE LOS FONDOS DE PENSIONES SEGÚN CLASE DE ACTIVO

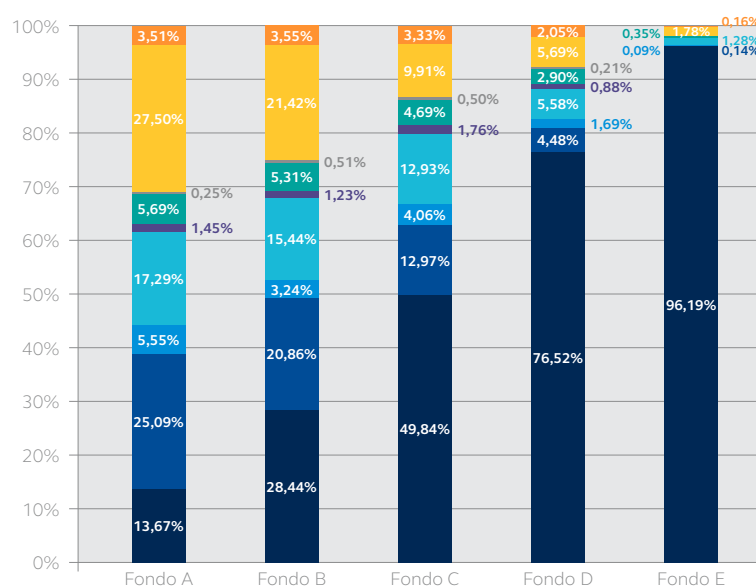
- Otros
- Acciones Chilenas
- Acciones Extranjeras
- Bonos Extranjeros
- Bonos Chilenos



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

COMPOSICIÓN GEOGRÁFICA DE LOS FONDOS DE PENSIONES

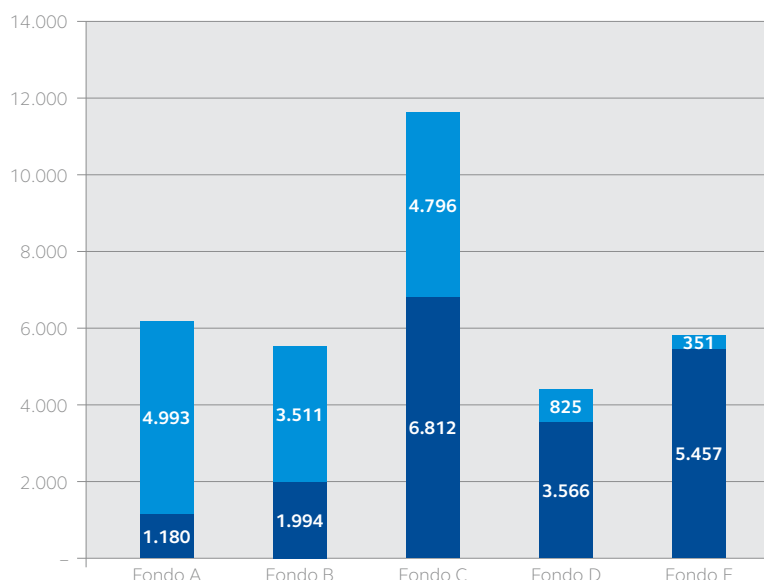
- Otros
- Norteamérica
- Medio Oriente-África
- Latinoamérica
- Europa Emergente
- Europa
- Asia Pacífico Desarrollada
- Asia Emergente
- Chile



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

TIPOS DE INVERSIÓN

- A través de administradores
- Directa



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

Se puede observar que, a través de los Fondos de Pensiones administrados por AFP Cuprum, nuestros afiliados pueden optar entre cinco alternativas con diversos niveles de exposición al riesgo. En todos los casos acceden a carteras de inversiones altamente diversificadas,

con inversiones en todo el mundo y que se benefician de la administración experta, tanto del equipo interno como de los principales gestores globales, a un precio muy competitivo respecto al de otras alternativas de inversión comparables en Chile (como por ejemplo, fondos mutuos).

4.5 Rentabilidad

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

Como se mencionaba anteriormente, el 2022 fue un año desafiante en materia de rentabilidad para los Fondos de Pensiones, caracterizándose por alcanzar el nivel de inflación más alto en 30 años. Esto puso especial presión en el caso de los fondos más riesgosos (fondos A y B). Los fondos más conservadores, (fondos C, D y E) obtuvieron un mejor desempeño, logrando rentabilidades nominales positivas y los dos últimos (fondos D y E) alcanzando rentabilidades reales positivas.

A pesar de que la rentabilidad relativa de Cuprum en 2022 obtuvo el cuarto lugar en rentabilidad a 12 meses, nuestra administradora tiene el segundo lugar en rentabilidad desde el inicio del sistema en 1981, lo que significa en concreto que Cuprum es la segunda compañía que mayor retorno ha obtenido para los ahorros de sus afiliados en el fondo C. Esto también se cumple para el fondo E, donde Cuprum tiene el segundo lugar desde la creación en el 2000.

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

FONDO	VALOR CUOTA AL 31/12/2022	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	57.907,77	-20,68%	-3,15%	5,06%	–	–
B	51.582,08	-15,60%	-2,42%	4,45%	–	–
C	58.958,12	-9,24%	-2,81%	4,18%	–	7,45%
D	46.005,67	0,45%	-1,96%	3,86%	–	–
E	57.013,73	7,06%	-0,77%	3,26%	4,12%	–

Fuente: Elaboración propia.

RANKING DE RENTABILIDAD OBTENIDO POR CUPRUM

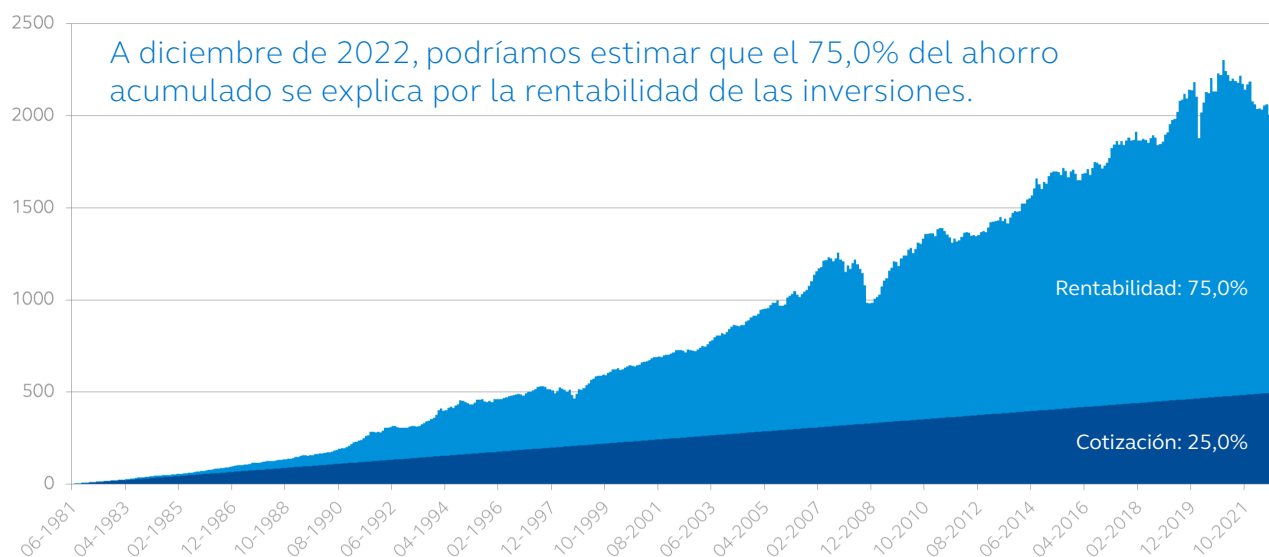
FONDO	VALOR CUOTA AL 31/12/2022	12 MESES Ene 2022 - Dic 2022	36 MESES Ene 2020 - Dic 2022	INICIO DE MULTIFONDOS Sep 2002 - Dic 2022	INICIO FONDO E May 2000 - Dic 2022	INICIO FONDO C Jun 1981-Dic 2022
A	57.907,77	3	5	4	–	–
B	51.582,08	4	5	2	–	–
C	58.958,12	4	4	2	–	2
D	46.005,67	5	4	2	–	–
E	57.013,73	5	3	3	2	–

Fuente: Elaboración propia.

La rentabilidad se va componiendo en el tiempo, ya que va multiplicando año a año el capital aportado. Es decir, mientras más largo sea el período, mayor será su impacto. Por ejemplo, para el caso de un afiliado que hubiera aportado en forma constante en su cuenta de ahorro individual desde el inicio de Cuprum -desde 1981 hasta diciembre de 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:

EJEMPLO DE APOORTE DE LA RENTABILIDAD AL AHORRO ACUMULADO

Simulación de afiliado que depositase 1 UF mensual



Fuente: Cálculos propios.

Al cierre 2022, el 75% del ahorro acumulado corresponde a la rentabilidad de las inversiones.

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

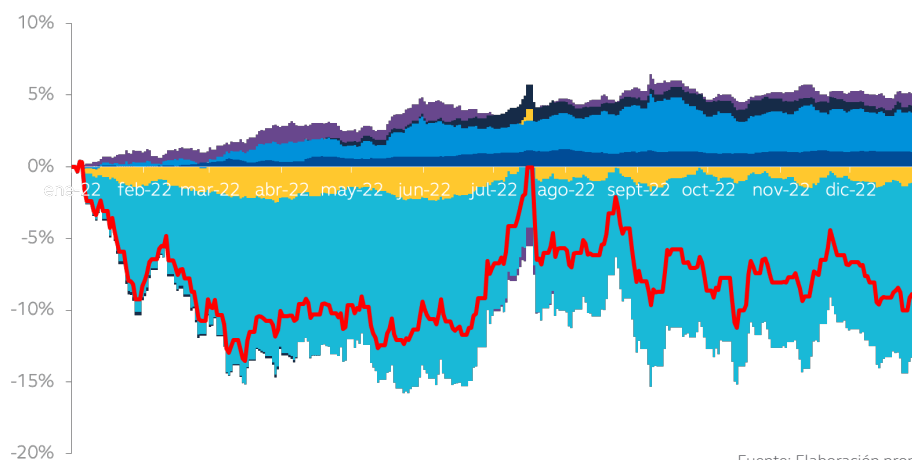
En los gráficos indicados a continuación se da a conocer cómo se compuso la rentabilidad nominal de cada uno de los Fondos de Pensiones durante el año calendario 2022.

En ellos, se puede observar que la contribución de las distintas clases de activo fue variando durante el año. Se puede destacar que, durante todo el año, la contribución de las acciones y bonos chilenos, así como los activos

alternativos, fue positiva. La contribución más importante a la rentabilidad de los fondos más conservadores (fondos C, D y E) provino de bonos chilenos, especialmente en noviembre. En el caso de las acciones y bonos extranjeros, comenzaron el año con un rendimiento negativo y tuvieron una fuerte recuperación a mediados de año, pero volvieron a caer en los meses siguientes aportando gran volatilidad a los fondos A y B.

COMPOSICIÓN DE LA RENTABILIDAD NOMINAL DEL FONDO TIPO A AÑO 2022

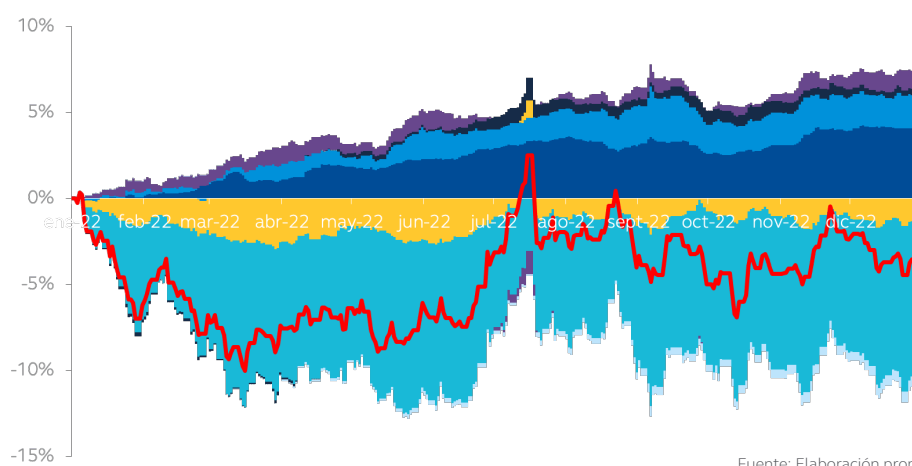
- Bonos Chilenos
- Acciones Chilenas
- Bonos Extranjeros
- Acciones Extranjeras
- Alternativos
- Cobertura de Monedas
- Otros
- Rentabilidad del Fondo A



Fuente: Elaboración propia.

COMPOSICIÓN DE LA RENTABILIDAD NOMINAL DEL FONDO TIPO B AÑO 2022

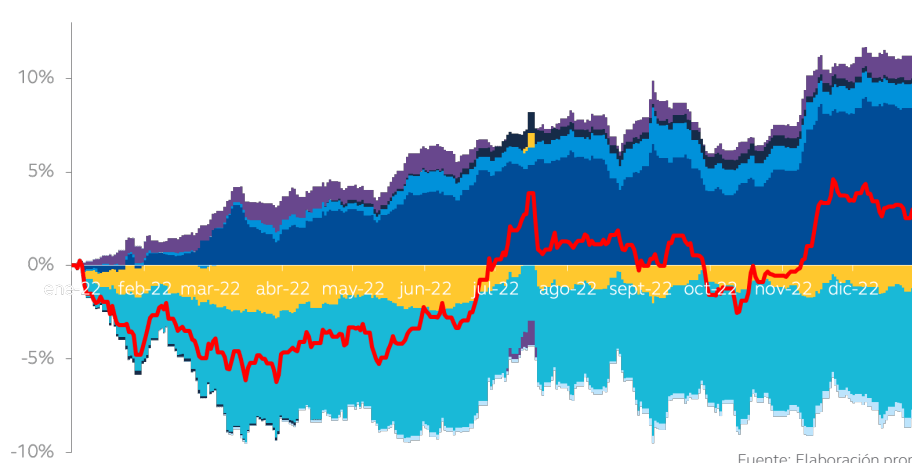
- Bonos Chilenos
- Acciones Chilenas
- Bonos Extranjeros
- Acciones Extranjeras
- Alternativos
- Cobertura de Monedas
- Otros
- Rentabilidad del Fondo B



Fuente: Elaboración propia.

COMPOSICIÓN DE LA RENTABILIDAD NOMINAL DEL FONDO TIPO C AÑO 2022

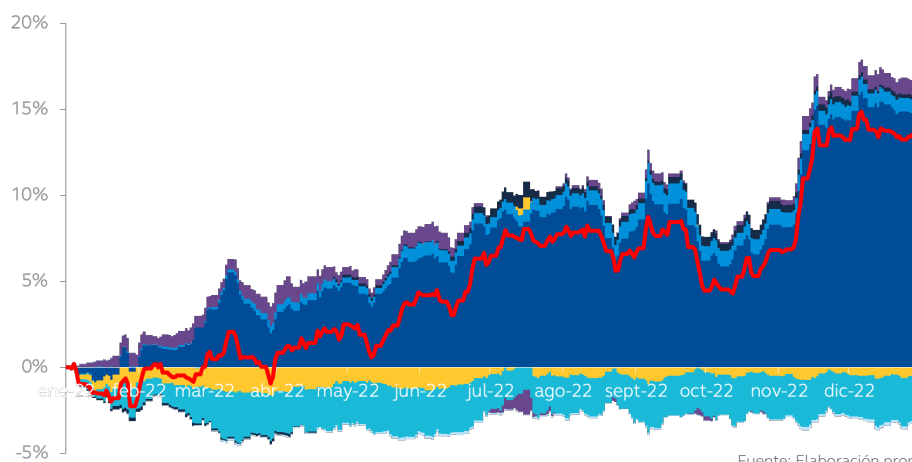
- Bonos Chilenos
- Acciones Chilenas
- Bonos Extranjeros
- Acciones Extranjeras
- Alternativos
- Cobertura de Monedas
- Otros
- Rentabilidad del Fondo C



Fuente: Elaboración propia.

COMPOSICIÓN DE LA RENTABILIDAD NOMINAL DEL FONDO TIPO D AÑO 2022

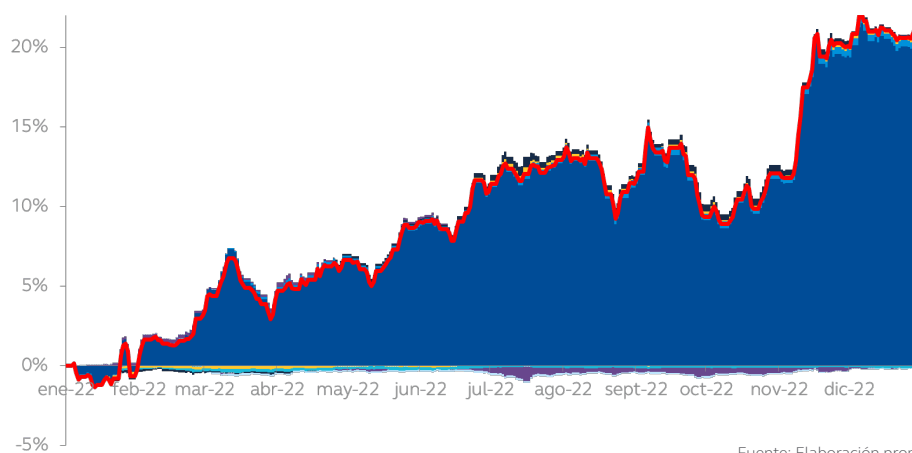
- Bonos Chilenos
- Acciones Chilenas
- Bonos Extranjeros
- Acciones Extranjeras
- Alternativos
- Cobertura de Monedas
- Otros
- Rentabilidad del Fondo D



Fuente: Elaboración propia.

COMPOSICIÓN DE LA RENTABILIDAD NOMINAL DEL FONDO TIPO E AÑO 2022

- Bonos Chilenos
- Acciones Chilenas
- Bonos Extranjeros
- Acciones Extranjeras
- Alternativos
- Cobertura de Monedas
- Otros
- Rentabilidad del Fondo E



Fuente: Elaboración propia.

■ 4.6 Representación de los afiliados en juntas de accionistas, tenedores de bonos y aportantes de Fondos de Inversión

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

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

Durante el año 2022, Cuprum participó en:

- 28 Juntas de Accionistas.
- 9 Juntas de Tenedores de Bonos.
- 102 Asambleas de Aportantes de Fondos de Inversión.

En dichas instancias:

- Se aprobaron los estados financieros de las empresas o fondos en los cuales se mantenían inversiones.
- Se participó de la elección del Directorio de 7 empresas, siendo elegidos 9 de los 10 candidatos apoyados por Cuprum.
- Se participó de la elección de los miembros del Comité de Vigilancia de 53 fondos de inversión.

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

4.7 Gestión responsable de las inversiones

Durante 2022 enfocamos nuestro trabajo en profundizar el análisis y la cobertura de factores ambientales, sociales, de gobierno corporativo (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 el año 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" que explica los aspectos que consideramos son deseables de reportar por parte de emisores de valores chilenos, con el fin de incorporar dicha información en nuestro proceso de inversión. Se comunicó este último documento a través de una declaración en las juntas de accionistas, en una carta dirigida a sus ejecutivos, y conjuntamente se publicó en nuestro sitio web.

Como parte de nuestro compromiso con la transparencia de las actividades que desarrollamos en representación de nuestros afiliados, publicamos nuestro primer "Reporte anual sobre factores relevantes considerados en decisiones de inversión y análisis de riesgos" para dar cumplimiento a 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, se publicó información sobre nuestra participación en las juntas de accionistas, juntas de tenedores de bonos y asambleas de aportantes. Estos reportes, junto con nuestra política, se ubican en el sitio web de Cuprum AFP en la sección de Inversión Responsable.

Siguiendo con lo estipulado en la actualización de nuestra Política de Inversión Responsable, durante el 2022 se llevaron a cabo dos Comités de Inversión Responsable donde participaron los Gerentes de Inversiones y

de Riesgos. Estas reuniones tienen como objetivo el monitoreo de los avances en temas ASG y de cambio climático y también generar una instancia donde se toman decisiones con respecto a los riesgos detectados.

Al identificar riesgos ASG y de cambio climático, creemos que la mejor manera de afrontarlos no es vía la desinversión, sino que buscando oportunidades de mejora a través de un diálogo y relacionamiento constructivo (conocido como *Engagement*) con el emisor respecto del cual consideramos que existe un riesgo. 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.

Durante el año 2022 llevamos a cabo 10 procesos de relacionamiento constructivo.

De forma paralela, nos mantenemos en constante proceso de capacitación para integrar de la mejor manera los factores ASG y de cambio climático en el análisis de inversiones. Durante 2022, varios integrantes del equipo de inversiones participaron en diversos webinars organizados por UN-PRI (organización de las Naciones Unidas que promueve los Principios de Inversión Responsable, y a la cual Cuprum AFP está adscrita). Además, 3 personas se prepararon para rendir el examen que entrega una la certificación ESG otorgada por CFA Institute, 5 personas siguieron 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 workshops y webinars donde expusimos mejores prácticas a nuevos signatarios de PRI, sobre cómo integramos factores ASG en nuestro proceso de inversión, sobre divulgación de información ASG en el mercado chileno y por último, participamos en un panel organizado por PRI y Governart donde compartimos nuestra experiencia en los procesos de relacionamiento constructivo (*Engagement*) colaborativo.

Con el espíritu de evaluar nuestro progreso, el año 2022 recibimos los resultados del reporte PRI respondido 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 dos procesos nos permite obtener información de referencia para plantearnos nuevas metas para el 2023 y seguir avanzando en nuestro objetivo de realizar una gestión responsable de las inversiones.

Somos pioneros en la industria en cuanto a inversión responsable.

Cuprum fue la primera AFP en ser miembro de PRI, institución a la que se adhirió en enero 2019. Principles for Responsible Investment Association (PRI) es una organización internacional apoyada por las Naciones Unidas que promueve que se incorporen los factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) en los análisis de los procesos de inversión. Esta organización es líder en temas de inversión responsable y cuenta con más de 5.100 empresas miembro en el mundo.

Los 6 Principios de Inversión Responsable son:

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

5

Qué le entregamos a
nuestros afiliados:

Protección de sus Ahorros, Servicio y Asesoría



Cuprum lafp
Una compañía Principal

■ 5.1 Protección de sus ahorros

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

Además de esta gestión, parte de nuestra responsabilidad se traduce también en recuperar las cotizaciones que no han sido pagadas por los empleadores, así como también aclarar la propiedad de los saldos que hayan ingresado a rezagos y recuperar cualquier compensación tributaria de las que sean beneficiarios los Fondos de Pensiones, tanto en Chile como en el extranjero.

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 a otros factores, ha hecho que la necesidad de una reforma al Sistema de Pensiones se haga cada vez más latente. 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.

Al mismo tiempo, y siguiendo con el compromiso de ser un actor positivo en este campo, durante 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.

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

■ 5.2 Servicios

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



5.2.1 ASESORES DE INVERSIÓN

En Cuprum trabajan 619 Asesores de Inversión¹², quienes están altamente capacitados en temas de pensión, productos, tributarios y previsionales y responden personalmente todas las consultas. Todos ellos cuentan con acreditación de la Superintendencia de Pensiones.



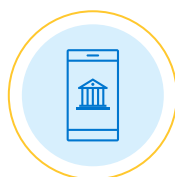
5.2.2 SUCURSALES

Contamos con oficinas tanto en el área Metropolitana como en las principales regiones de Chile con un total de 22 agencias y 1 centro de servicios atendidos por Consultores de Beneficios, expertos en asesoría previsional y en la suscripción de trámites ya sean generales o de beneficios y pensiones. Durante 2022, se realizaron 249.591 atenciones de clientes en nuestras oficinas, de las cuales 173.455 correspondieron a atenciones generales, 70.148 a atención sobre beneficios y pensiones y 5.988 atenciones preferenciales.



5.2.3 CANALES DE CONTACTO

Disponemos de diferentes canales de atención tanto para nuestros clientes o empleadores, quienes pueden contactarnos por el sitio web privado, público, email, sucursales, redes sociales, a través de ejecutivos o el centro de asesoría telefónico. Durante el 2022, respondimos estos requerimientos en un promedio de 2,22 días. De esta forma nuestros clientes y empleadores se aseguran de recibir una respuesta proveniente del área especialista en cada tema.



5.2.4 APP CUPRUM

Nuestra App Cuprum cumplió tres años en 2022. Así, seguimos siendo la App con mejor rating dentro de la industria con un 4.3 en Android y 4.1 en iOS.

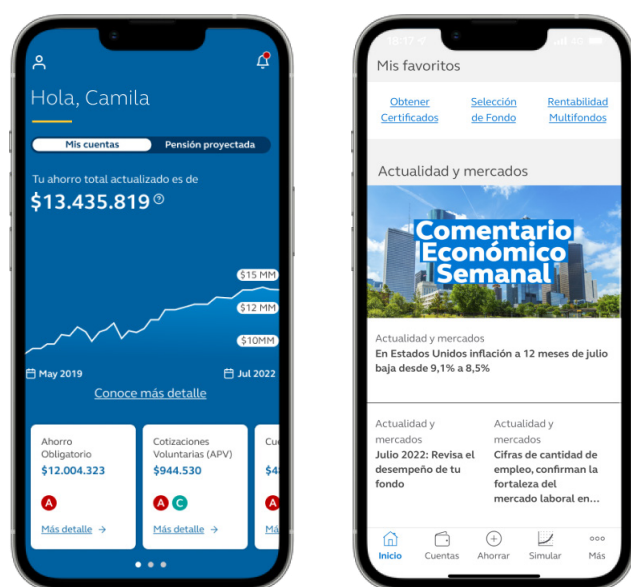
Esta aplicación se ha posicionado como un canal complementario a nuestro Sitio Privado, permitiendo a nuestros afiliados realizar trámites, revisar saldos, recibir asesoría y ahorrar de una forma rápida y fácil desde cualquier lugar.

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

¹² Cífra actualizada a diciembre 2022.

Nuestra aplicación alcanzó 1.135.272 descargas totales desde su lanzamiento, 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 a conectarse mensualmente más a la aplicación que al sitio web, 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.



5.2.5 CENTRO DE ASESORÍA TELEFÓNICA

En Cuprum tenemos un equipo de 62 asesores altamente especializados y capacitados para otorgar a nuestros clientes el soporte y asesoría previsional necesaria, de tal manera de cubrir sus necesidades de forma personalizada y sin necesidad de que acudan a nuestras agencias. Para ello, contamos con recursos humanos y tecnológicos que nos permiten resolver sus necesidades. Durante el 2022 atendimos en total 193.940 clientes.



5.2.6 ASESORÍA EN EMPRESAS

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



5.2.7 SITIO WEB PÚBLICO

Durante el 2022 tuvimos foco de mantener información actualizada y de interés para nuestros clientes, donde pudieran encontrar sus datos de manera clara y concisa.

Así, actualizamos constantemente la información: mes a mes renovamos e incorporamos contenidos tanto normativos como proactivos para mantener nuestras comunicaciones actualizadas en nuestro sitio web y que así nuestros afiliados accedan a éstas de manera oportuna.

Además, durante el 2022 publicamos contenidos en profundidad sobre la Pensión Garantizada Universal (PGU), explicando en formato sencillo cómo se iba producir el proceso de implementación, considerando 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 han actualizado durante el año, ajustando los valores asociados a los requisitos y también al monto del beneficio.

→ Solicitud de Certificación de Enfermo Terminal

Esta funcionalidad contempla tanto el formulario de solicitud para Pensión por Enfermedad Terminal como también el flujo web para la selección de pago de esta pensión. Durante el 2022 se recibieron un total de 218 solicitudes correspondientes a este beneficio.

→ Tercer retiro del 10% y Bono de Cargo Fiscal

Hasta abril del año 2022 estuvimos recibiendo solicitudes correspondientes al Tercer retiro del 10% y al Bono de Cargo Fiscal, recibiendo un total de 54.189 y 811 respectivamente (hasta el término del plazo de la ley para realizar los retiros).



5.2.8 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 fondos donde éste se encuentra invertido. Además, los beneficiarios de pensión que son únicos pueden visualizar los movimientos de sus cuentas. Durante el año 2022 tuvimos la creación de 1.754 cuentas para el ingreso al sitio y un total de 8.147 ingresos dentro de él.



5.2.9 SITIO WEB PRIVADO

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

→ Mi Perfil

Creamos esta nueva sección donde el cliente encuentra sus datos personales y puede acceder a sus datos de contacto, claves y cuentas bancarias, todo en solo lugar, mejorando así la experiencia y visibilidad de estas distintas secciones.

→ 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, con una experiencia 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 este 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 de ayuda

Durante 2022 se habilitó la nueva sección de ayuda en el sitio web, en la cual nuestros clientes tienen accesos directos a todos nuestros medios de contacto, con el fin de poder ingresar y resolver sus consultas y requerimientos según el canal que más les acomode.

→ Chatbot Laura

Nuestra asistente virtual, Laura, atendió 90.103 chats en el sitio web privado durante el 2022, en donde se implementaron diversas iniciativas lo que permitió aumentar la satisfacción en 24 puntos aproximadamente, pasando de un 45% a un 69% en promedio. En primera instancia se incorporó el botón "Hablar con asesor" en los submenú y, en julio, se activó en el inicio y en el cierre de la atención. Finalizando agosto, se activó la opción "contáctame" para que los clientes puedan solicitar que los llamen cuando no hay asesores disponibles en el chat. Por último, en diciembre se incluyó el submenú de "Fecha de pago de pensión" y la opción de "Obtener el comprobante de pago de pensión".



5.2.10 CENTRO DE ATENCIÓN VIRTUAL

Durante el año 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. Así, el 33% de los agendamientos para este servicio se hace a través del sitio. La evaluación de los clientes ha sido muy positiva, con un NPS promedio anual de 75% y un CXI de 88%.

En el 2022, nuestro Centro de Atención Virtual realizó un total de 15.642 videollamadas.



5.2.11 CONSULTAS Y RECLAMOS

En 2022 recibimos un total de 58.454 requerimientos de clientes, no clientes y empleadores a través de los distintos canales de atención. Del total, 95,8% corresponden a consultas, 3,7% a reclamos, y 0,55% a sugerencias y felicitaciones.

Los principales temas de consulta fueron:

TEMA	%
Simulación de pensión	7%
Pensión	6%
Retiro del 10%	6%
Cotización Obligatoria	5%
Certificados	5%
Pago de beneficios	4%
Cuenta personal	4%

Además, recibimos 630 consultas y/o reclamos de clientes a través de la Superintendencia de Pensiones por medio de oficios.

Durante el 2022, respondimos en un promedio de 2,22 días los requerimientos de nuestros clientes, no clientes y empleadores.

Nuestra asistente virtual, Laura, atendió 90.103 chats en el sitio web privado durante el 2022.

■ 5.3 Asesoría integral

El 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 las necesidades de nuestros clientes 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 educativo 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.



5.3.1 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 el año 2022 continuamos informando sobre diferentes aspectos relevantes de sus cuentas, con el objetivo de acompañarlos en cada etapa de su vida.

Partimos el 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 Mutifondos, 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.

5.3.2 ASESORÍA DIGITAL

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

→ Mi pensión proyectada

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

→ Mi Plan

Orientado a clientes que desean planificar de manera más avanzada su pensión según su realidad en cuanto a su grupo familiar, cuentas previsionales tanto de Cuprum como de otras compañías y sus ahorros periódicos. Todo con el

fin de tener, en un solo lugar, la información de su pensión y, con ello, acceder a una mejor visión de cómo mejorarla. A esta herramienta pueden ingresar todos nuestros clientes con ahorro obligatorio, APV o cotizaciones voluntarias, tanto en la página web como a través de la App.

→ Recomendador de Fondos

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

Durante 2022 nos enfocamos en personalizar aún más en la experiencia de nuestra asesoría, lanzando un nuevo carrusel personalizado, tanto en Cuprum.cl como en la App, donde entregamos información relevante 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 su perfil de inversión en la App y obtener una recomendación de fondo adecuada para ellos a través de una nueva experiencia nativa e interactiva.

5.3.3 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 están 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. Es por ello que, sumado a lo implementado en el año 2021 en que 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-, 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.

5.3.4 ASESORÍA PRESENCIAL

Como se indicó anteriormente, contamos con 619¹³ Asesores de Inversión altamente capacitados en temas previsionales, quienes mantienen un constante contacto presencial y remoto con nuestros clientes para brindarles una experiencia única de asesoría y fidelización. Además del contacto natural de nuestros clientes hacia nuestros asesores, existe una relación proactiva y sostenida en el tiempo, mediante la cual nuestros asesores se comunican mensualmente con los clientes para estar presentes y mostrarse disponibles ante cualquier requerimiento.

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

5.3.5 ASESORÍA EN AGENCIAS: PRESENCIAL Y VIRTUAL

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

5.3.6 INCLUSIÓN: UN ASPECTO CLAVE DE NUESTRA ASESORÍA Y ATENCIÓN

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

Debido a este enfoque de servicio inclusivo y facilitador es que contamos con servicios diferenciadores que permiten a nuestros afiliados en situación de discapacidad acceder a nuestra atención personalizada. Así, a nuestras capacitaciones en Lengua de Señas se suma también la incorporación de Voice Over – Talk Back en nuestra App. Estos lectores de pantalla permiten a las personas con discapacidad visual estar al día y conocer la Evolución de sus Ahorros y Rentabilidad 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.

¹³ Dotación de Asesores de Inversión de todos los rangos (no incluye jefes) actualizada a diciembre 2022.

■ 5.4 Recaudación y cobranza

Parte fundamental de nuestro rol como administradores de Fondos de Pensiones es recaudar las cotizaciones previsionales de nuestros afiliados. Se reciben en promedio mensual \$145.000 millones de pesos, los cuales son acreditados en cada una de sus cuentas, e invertidos a través de los 5 multifondos.

Esta recaudación se realiza en más de un 96% en forma electrónica con plazos de acreditación que no superan los 3 días, lo cual permite que nuestros afiliados puedan ver en forma oportuna estos movimientos en sus cuentas. Desde el año 2017 comenzamos a enviar un correo de notificación mensual a nuestros afiliados, a fin de informarles cuando estas cotizaciones ingresan a sus cuentas.

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

Durante el año 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 Pensiones¹⁴.

■ 5.5 Pago de beneficios

Dados los cambios demográficos en la población nacional, cada año está aumentando el número de pensionados, alcanzando cerca de 15.300 nuevos pensionados el año 2022. Sabemos que esta es una etapa que para algunos es difícil, ya que significa una transición. Por ello, ponemos especial énfasis en darles la mejor experiencia, tanto en la atención como en la tramitación de la pensión y el pago oportuno de sus beneficios. Durante el año 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, Cuprum envía periódicamente información al Instituto de Previsión Social (IPS) con el fin de que dicha institución pueda realizar la tramitación de diversos beneficios estatales. En esta línea se encuentran datos personales de afiliados (fechas de afiliación, beneficios, tipo de pensión, posibles beneficiarios de sobrevivencia, etc.) y las Pensiones Autofinanciadas de Referencia (PAFE, en que la AFP realiza el cálculo en función de los saldos ahorrados, edad, sexo y beneficiarios de pensión del afiliado), para que de esta manera el IPS pueda determinar el monto a ser pagado como Aporte Previsional Solidario.

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.

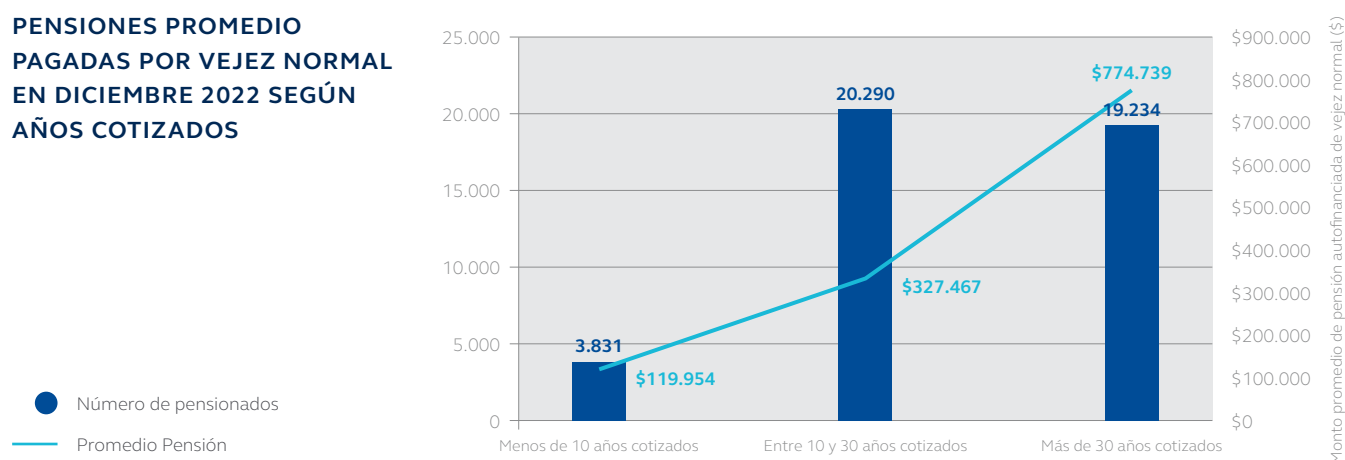
¹⁴ En base a la moda calculada entre la industria.

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:

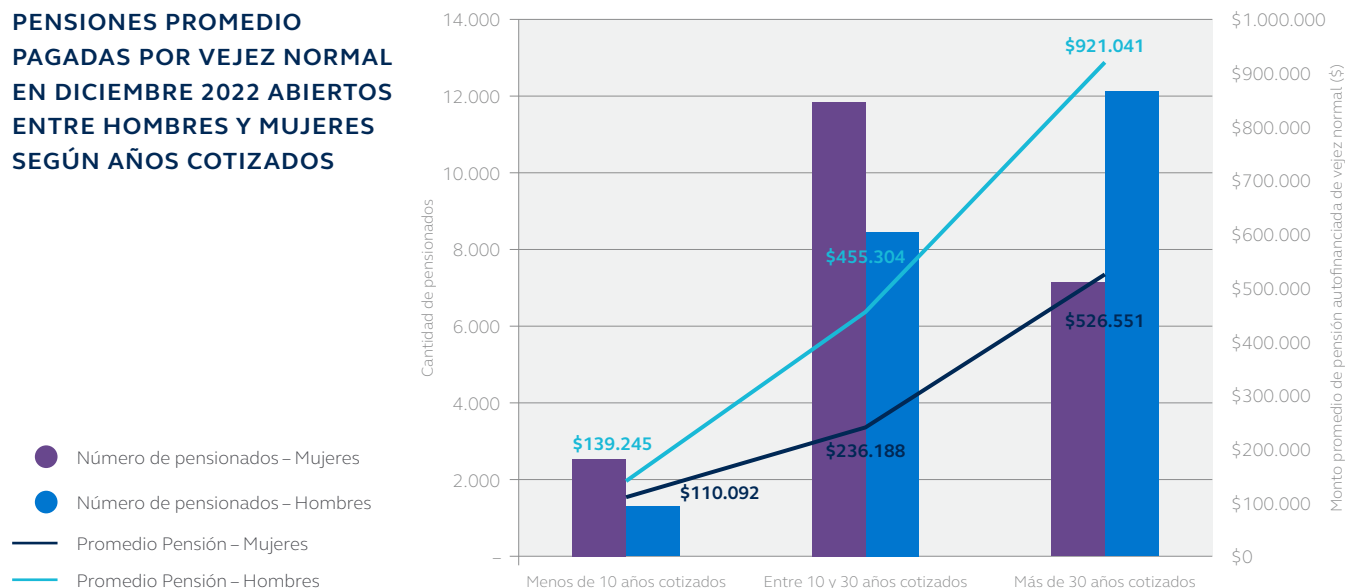
AÑOS COTIZADOS	TOTAL PENSIONADOS		MASCULINO		FEMENINO	
	Total Pensionados	Monto Promedio Pensión	Total Pensionados	Monto Promedio Pensión	Total Pensionados	Monto Promedio Pensión
Menos de 5	7.797	\$178.024	2.116	\$251.394	5.681	\$150.696
Entre 5 y 10	5.207	\$179.908	1.835	\$203.443	3.372	\$167.100
Entre 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.

PENSIONES PROMEDIO PAGADAS POR VEJEZ NORMAL EN DICIEMBRE 2022 SEGÚN AÑOS COTIZADOS



PENSIONES PROMEDIO PAGADAS POR VEJEZ NORMAL EN DICIEMBRE 2022 ABIERTOS ENTRE HOMBRES Y MUJERES SEGÚN AÑOS COTIZADOS



Como se puede observar en el gráfico, el monto de las pensiones obtenidas depende directamente de los años cotizados, lo que evidencia que la variable más relevante para conseguir una buena pensión es el ahorro que realicemos durante nuestra vida activa. Así, quienes han cotizado durante una vida laboral completa, obtienen una pensión promedio de sobre \$775 mil, llegando a \$921 mil en el caso de los hombres. En el caso de las mujeres, la pensión promedio es inferior, algo por sobre los \$527 mil aunque tengan más de 30 años de cotizaciones. La diferencia con los hombres tiene relación con la mayor esperanza de vida y la edad de la jubilación, además de una menor cotización por ingresos más bajos.

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



Comisiones:

Cuánto cobramos



Cuprum afp
Una compañía  Principal

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

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

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

6.1 Comisiones de administración

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

Cuenta de Capitalización Individual Obligatoria para afiliados dependientes, independientes y voluntarios	1,44% de la renta imponible mensual
Retiros Programados	1,25% del monto de la pensión
Rentas Temporales	1,25% del monto de la pensión
Cuenta de Cotizaciones Voluntarias (APV)	0,6% anual del saldo administrado
Cuenta de Depósitos Convenidos	0,6% anual del saldo administrado
Cuenta de Ahorro Previsional Voluntario Colectivo (APVC)	Depende caso a caso, según el plan de pensiones contratado por el empleador. Corresponde a un porcentaje del saldo administrado.
Cuenta de Ahorro Voluntario (Cuenta 2)	0,95% anual del saldo administrado (IVA incluido)

Infórmese sobre la rentabilidad de su Fondo de Pensiones, las comisiones y la calidad de servicio de las AFP en el sitio web de la Superintendencia de Pensiones www.spensiones.cl.

6.1.1 MODALIDAD DE COBRO

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

→ Cuenta de Capitalización Individual Obligatoria

Se cobra en relación a la renta imponible sobre la cual se cotiza mensualmente. Si el afiliado está desempleado o no se encuentra cotizando, la AFP no cobra comisión alguna, pero sigue prestando todos sus servicios y administrando sus ahorros previsionales en igualdad de condiciones que con aquellos que sí están cotizando. El detalle de las comisiones pagadas para cada cotizante se encuentra disponible en el sitio web en la sección "Últimos movimientos".

→ Afiliado pensionado mediante la modalidad de Retiro Programado o Renta Temporal

La comisión corresponde a un porcentaje del monto de la pensión.

→ Ahorros complementarios (APV y Cuenta 2)

Corresponde a un porcentaje del saldo, mientras estos no se destinen a financiar pensión (caso en el cual se deja de cobrar por saldo administrado y se pasa a un porcentaje de la pensión mensual).

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

6.1.2 SERVICIOS INCLUIDOS EN LAS COMISIONES

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

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

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



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

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

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

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

El uso de instrumentos de inversión colectiva, gestionados por administradores especializados, implica un costo que se descuenta directamente del patrimonio

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

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

A continuación, se presenta una tabla con las comisiones pagadas y la rentabilidad generada en los 12 meses comprendidos entre octubre de 2021 y septiembre de 2022 por cada uno de los Fondos de Pensiones:

	FONDO A	FONDO B	FONDO C	FONDO D	FONDO E	TOTAL	
Monto Promedio invertido a través de fondos administrados por terceros (millones de pesos)	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

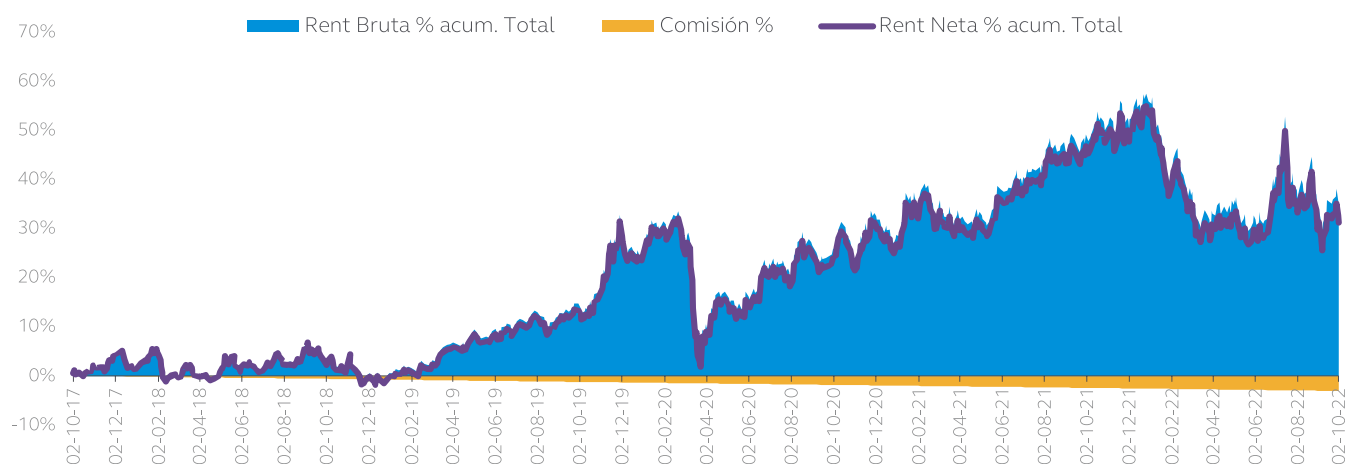
Durante el período comprendido entre octubre de 2021 y septiembre de 2022, los Fondos de Pensiones administrados por AFP Cuprum pagaron, por concepto de comisiones de administración, un total equivalente al 0,64% del promedio invertido en fondos administrados por terceros. Estas comisiones se aplican 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 0,64% y -7,11% respectivamente para el promedio de todos los Fondos de Pensiones.

EVOLUCIÓN RENTABILIDAD-COMISIÓN



6.3 Total comisiones asociadas al ahorro previsional obligatorio

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

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

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

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

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 CCO¹⁵ (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.

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 ha 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%	-

¹⁵ CCO: Cuenta de Cotización Obligatoria.



7

Rentabilidad del Encaje:

Alineación de intereses



Cuprum^{lafp}
Una compañía  Principal[®]

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

■ 7.1 ¿Qué es el Encaje y cómo funciona?

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

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

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

A diciembre de 2022, Cuprum administraba más de \$28 millones de millones de pesos (más de \$33.023 millones de dólares¹⁶). Ello significa que los accionistas de Cuprum han invertido, de su propio patrimonio, más de \$283 mil millones (\$330 millones de dólares) en los Fondos de Pensiones por el Encaje. Por lo tanto, si los Fondos de Pensiones tuvieran una rentabilidad positiva de un 1%, las utilidades de Cuprum aumentarían en \$2.800 millones (\$3,3 millones de dólares), mientras que si la rentabilidad fuera de 1% negativa, las utilidades de la AFP caerían en el mismo monto.

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

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

¹⁶ Dólar de \$859,51 pesos chilenos, al 31 de diciembre de 2022.

8

Sostenibilidad



Cuprum^{lafp}
Una compañía  Principal

8.1 Nuestra estrategia de Sostenibilidad

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

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



→ 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, se realizaron diversos análisis y encuestas para generar una lectura objetiva del entorno y, con ello, generar un nuevo modelo.

■ 8.2 Conexión con las comunidades

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

8.2.1 PROGRAMA "DEJANDO HUELLA"

Hace más de 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 podido¹⁷:

- Donar más de 3.040 horas.
- Movilizar a más de 535 voluntarios.
- 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.

8.2.2 APOYO A LA COMUNIDAD GLOBAL

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

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

¹⁷ Cifras generales que incluyen el programa de voluntariado completo, es decir, como grupo Principal en su totalidad.

Algunas iniciativas globales del 2022 fueron:

→ 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 EE.UU realizamos una serie de mentorías donde estudiantes de Chile pudieron conectarse con trabajadores de otro país y conocer de cerca la experiencia de trabajar en una empresa internacional.

8.3 Asamblea de Afiliados

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

En 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 reunió más de 650 preguntas en vivo.

■ 8.4 Reporte de Afiliados

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

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

El Reporte de Afiliados 2021 (y los de los años anteriores) está publicado en nuestra página web en el siguiente link: <https://www6.cuprum.cl/sostenibilidad/reportes-de-afiliados> y fue difundido a través una campaña en medios digitales como parte de nuestro compromiso con la transparencia.

■ 8.5 Comité de Afiliados

Durante 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.

■ 8.6 Alianzas

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

→ Asociación de AFP

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

→ CGC UC

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

→ ICARE

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

→ Fundación Trascender

Junto a Fundación Trascender Cuprum desarrolla el programa de 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.

■ 8.7 Innovación

La innovación en nuestra organización puede rastrearse hacia el año 2017, cuando comenzamos a implementar los primeros procesos de transformación digital como la conocemos hoy, enfocándonos en entender las necesidades de los clientes y solucionándoles sus problemas mediante canales electrónicos. En 2019 lanzamos nuestra App Cuprum, lo cual nos permitió aprender cómo se generaba la interacción con los clientes por esta vía digital. En 2020 logramos superar varias dificultades vinculadas a las restricciones impuestas por la pandemia de Covid-19 debido al camino que ya teníamos recorrido en la digitalización de nuestros procesos, mientras que el 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 procesos de innovación y encontrar soluciones a problemas específicos. Además, ahondamos en los procesos de innovación abierta, adentrándonos en el ecosistema de startups (local y regional) y trabajando con algunas de ellas.

→ 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 los 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 2022" 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.

■ 8.8 Inversiones en tecnología

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

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.

En 2022 invertimos \$18.242 millones de pesos en tecnología.

8.8.1 CIBERSEGURIDAD

En Cuprum somos conscientes de que los avances en los procesos de digitalización de todas las organizaciones las exponen a ser víctimas de ataques cibernéticos. Por este motivo nos enfocamos en proteger la seguridad de los datos de nuestros clientes frente a todos los potenciales riesgos vinculados con las brechas digitales, reduciendo la probabilidad de que una amenaza pueda impactarnos. Durante 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.

En 2021 y 2022 realizamos nuevos 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 seguiremos aplicando estas herramientas, siguiendo las buenas prácticas, tendencias y novedades del sector para poder disminuir las brechas y prepararnos de la mejor medida ante los nuevos riesgos tecnológicos que puedan surgir.

8.9 Canal de denuncias

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

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

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

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

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

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

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

→ Contraloría comercial

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

→ Monitoreo

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

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

9

Gestión del Riesgo



Cuprum^{lafp}
Una compañía  Principal[®]

■ 9.1 Gobierno corporativo

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

9.1.1 MIEMBROS DEL DIRECTORIO

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

9.1.2 COMITÉS CON PARTICIPACIÓN DEL DIRECTORIO

- Comité de Riesgo y Auditoría.
- Comité de Inversiones y Solución de Conflictos de interés.
- Comité de Marketing y Clientes.

Para detalles de cada uno, revisar sección 3.2.

9.1.3 ESTÁNDARES DE GOBIERNO CORPORATIVO

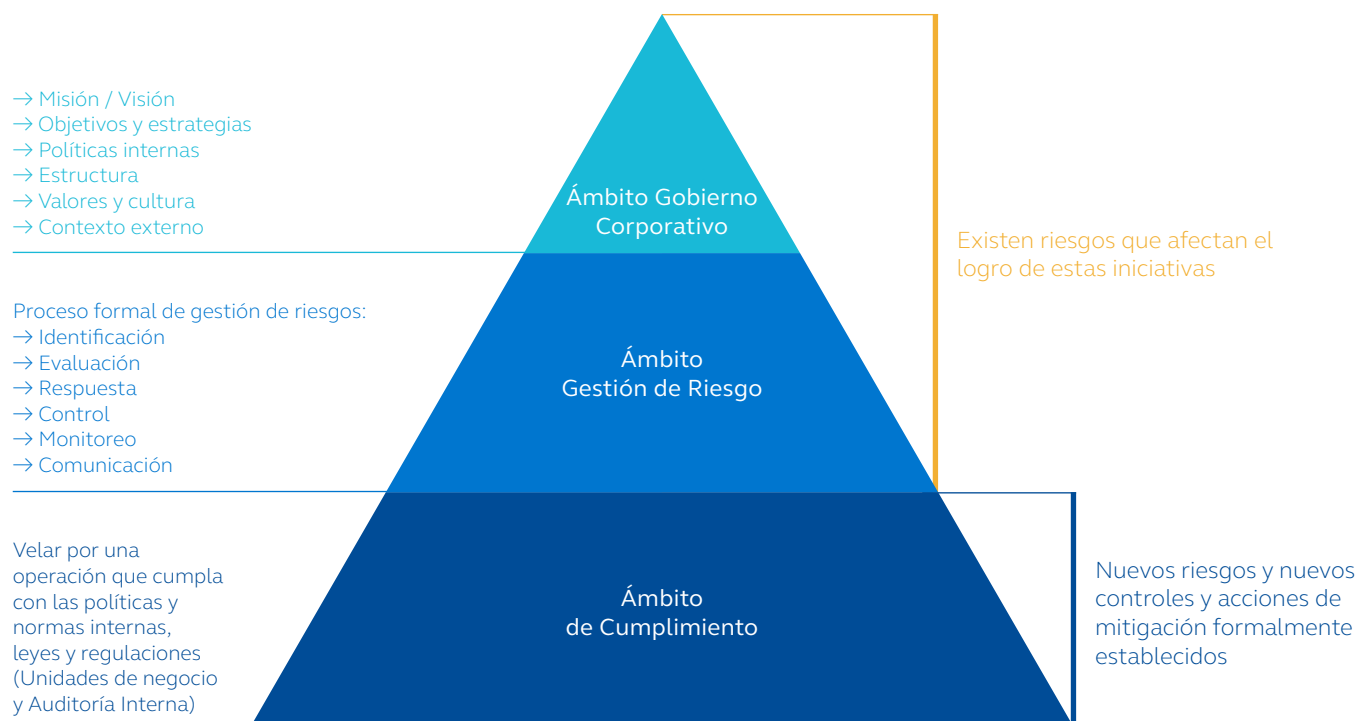
1. Activa participación de la línea directiva en los Comité de Riesgo y Auditoría, Comité de Inversiones y Soluciones de Conflicto de Interés y Comité de Marketing y Clientes.
2. Estricta segregación de funciones comerciales, operativas y de control.
3. Auditoría Interna es un área autónoma que reporta 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.

9.1.4 TRANSPARENCIA

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

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

9.2 Gestión de riesgos



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

→ Áreas de Negocio / Gestor de Riesgos

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

→ Función de Riesgos, Cumplimiento y Seguridad de la Información

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

→ Función de Auditoría

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

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

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

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

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

1. Responsable

Todos los colaboradores deben conocer los riesgos que podrían afectar el logro de sus objetivos y ser responsables de su identificación, valoración, gestión y reporte.

2. Desafiante

Es misión de todos buscar la mejor forma de gestionar sus propios riesgos y así anticipar consecuencias futuras.

3. Simple

Los procesos y las decisiones deben ser claros, fáciles de entender y de adoptar por todos los miembros de la compañía.

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

TAXONOMÍA DE RIESGOS GESTIONADOS EN CUPRUM

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

Dentro de la taxonomía de riesgo operacional, Cuprum le ha otorgado un mayor enfoque a los Riesgos de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, considerando que la información es un activo de alto valor y debe ser gestionado para asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad en las actividades del negocio. En este sentido, 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.

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

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

9.3 Ámbito de Cumplimiento

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

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

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

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

■ 9.4 Ética y prevención de delitos

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

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

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

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, 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 las tengo 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 Administradores 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 ter del Código Penal chileno y la Ley N° 20.393, que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas.

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

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

9.5 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 aseguren 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.

■ 9.6 Marketing responsable

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

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

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



Cuprum^{afp}
Una compañía  Principal[®]