

2019

Cuprum^{afp}
Una compañía  Principal[®]

Reporte Anual de Afiliados

AFP Cuprum
– Mayo 2020 –

Contenidos

01

Carta del Gerente General	04
---------------------------------	----

02

Objetivo de este reporte	07
--------------------------------	----

03

Quiénes somos	
3.1 Nuestros Logros	10
3.2 Directorio	12
3.3 Equipo Ejecutivo	13

04

Qué les entregamos:	
Administración de los Fondos de Pensiones	
4.1 Activos Administrados	16
4.2 Equipo de Inversiones	16
4.3 Proceso de Inversiones	18
4.4 Composición del Fondo de Pensiones	20
4.5 Rentabilidad	23
4.6 Representación de los afiliados en juntas de accionistas, tenedores de bonos y aportantes de fondos de inversión	28
4.7 Avances en Gestión Responsable de las Inversiones	28
4.8 Comité de Afiliados	31

05

Qué les entregamos: Protección de sus Ahorros, Servicio y Asesoría

5.1 Protección de sus ahorros	34
5.2 Servicio	34
5.3 Asesoría	43
5.4 Recaudación y Cobranza	45

06

Qué les entregamos: Pago de Pensiones y Beneficios

6.1 Nuevos pensionados	47
6.2 Beneficios pagados	47
6.3 Montos de las pensiones	49

07

Cuánto cobramos: Comisiones

7.1 Comisiones de Administración	52
7.2 Forma de cobro	53
7.3 Comisiones pagadas a terceros con cargo al fondo de pensiones	54
7.4 Total de comisiones asociadas al ahorro previsional obligatorio	55

08

Cómo se alinean los intereses: Rentabilidad del Encaje	57
---	----

01

Carta del
Gerente General

Estimados Afiliados:

Es imposible partir esta carta sin primero desear que ustedes y sus familias estén tranquilos y sanos. Como país, estamos atravesando por una situación muy excepcional, pero estamos esperanzados que con el esfuerzo de todos podamos enfrentar de la mejor forma posible los efectos provocados por la pandemia del COVID-19.

Sabemos que esto ha requerido un proceso de adaptación para todos, también para nosotros como AFP. Es por eso, que me enorgullece profundamente poder compartir con ustedes nuestro Tercer Reporte de Afiliados, que es reflejo de nuestro trabajo anual de acompañarlos, asesorarlos y avanzar con ustedes en el camino de lograr su mejor pensión.

Pero antes de contarles algunos de los hechos más relevantes del trabajo de 2019, me gustaría compartir parte de lo que hemos realizado desde marzo para seguir con nuestra misión intacta, en estos meses de confinamiento.

En Cuprum trabajamos casi 1400 personas, y si bien nuestro foco prioritario ha sido el cuidar la salud de todos ellos, también ha sido mantener el servicio y asesoría de excelencia que Cuprum entrega a sus afiliados y pensionados y estar más juntos y conectados que nunca. Hoy más del 99,5% de nuestros colaboradores se encuentran trabajando desde sus casas. Gracias a la transformación digital que hemos venido empujando hace años, pudimos realizar esta transición de forma rápida. Y gracias a nuestro trabajo, y las autorizaciones de la Superintendencia de Pensiones, nuestros clientes pueden hacer todos los trámites que necesiten de manera remota, sin la necesidad de salir de sus casas, donde están más protegidos.

Incluso más, con orgullo puedo decir que más del 90% de las pensiones pagadas en abril se hicieron de manera remota: logramos que la gran mayoría de nuestros pensionados no tuviera que salir de sus casas para cobrar su pensión, y para los mayores de 80 años, dimos un paso más allá y ofrecimos ir a pagarle a sus casas, lo que fue muy bien recibido.

2019: AÑO DESAFIANTE

Pero 2019 tampoco fue un año fácil. El estallido de violencia también nos afectó y fue una prueba importante para la compañía. No solo interrumpió el normal funcionamiento de algunas sucursales a lo largo del país, sino que también los fondos de pensiones fueron golpeados por los movimientos de la bolsa y del mercado de bonos local. Con todo, los 5 fondos administrados por AFP Cuprum obtuvieron resultados positivos muy positivos en 2019. El fondo A tuvo una rentabilidad real de 16,8%; el fondo B, de 14,4%; el fondo C, 14,3%; fondo D, 12,6% y el fondo E, 8,8%. No obstante, aún la rentabilidad no está en la posición de liderazgo que estamos acostumbrados y que es nuestra misión ofrecer. Por lo mismo, en 2019 implementamos nuevas iniciativas para avanzar en este propósito.

¿Cuáles son esas iniciativas?

1. El año pasado concretamos la implementación de Aladdin, un sistema de clase mundial en la gestión de inversiones y fortalecimos aún más la gerencia de activos alternativos, incorporando al equipo nuevos expertos en este ámbito. Así, AFP Cuprum tiene hoy el equipo más grande de la industria para este tipo de activos, lo que nos permite estar a la vanguardia a nivel local.
2. Creamos un área de Datascience para inversiones, conformada por profesionales altamente calificados en modelación matemática con el objetivo de aprovechar la riqueza de datos de la economía moderna en beneficio de los fondos de pensiones de nuestros afiliados.

3. Continuamos avanzando en la consideración de los criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) en el análisis de las inversiones, y capacitando a nuestros profesionales en las mejores prácticas globales de inversión responsable. Estamos convencidos que el análisis de una inversión sería incompleto si no se estudiaran en profundidad los elementos ASG, los cuales pueden ser determinantes en la rentabilidad que aporte esa inversión en el largo plazo. Por esto, y como una señal de nuestro compromiso de seguir avanzando en esta materia, AFP Cuprum fue la primera AFP en adherir a Principles for Responsible Investment Association (PRI) en enero de 2019.

AVANZANDO CON Y PARA USTEDES

Pero como siempre les decimos, la construcción de su mejor pensión es un trabajo conjunto y para eso es clave poder estar lo más cerca posible y conectados. Es por eso, que hemos hecho una fuerte inversión en los últimos años en materia digital para lograr así, no solo mayores eficiencia para la inversión de sus fondos, sino herramientas que nos permitan una comunicación más fluida con ustedes y finalmente una mejor experiencia de nuestros afiliados.

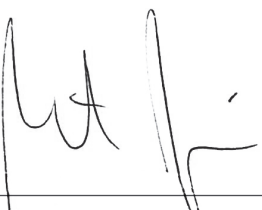
Prueba de este trabajo es la nueva app de Cuprum, la cual durante 2019 tuvo más de 170 mil descargas y 71.150 usuarios únicos, convirtiéndose en la app con el mejor rating dentro de la industria, con un 4.7 y 4.2 en las store de IOS & Android, respectivamente. Lo anterior debido a que considera funcionalidades únicas en las APP de la industria como el proyector de pensión y la posibilidad de ahorrar en APV vía webpay usando tarjetas de crédito o débito. Otra innovación importante de 2019 en materia de servicio fue la creación de un Chat bot, una asistente virtual que se habilitó en el sitio web para atender a nuestros clientes las 24 horas del día. Este Chat bot, por medio de inteligencia artificial, es capaz de resolver de manera más rápida y eficiente muchos requerimientos tales como envío de certificados directamente al correo electrónico registrado de cada afiliado y dudas respecto, por ejemplo, al retiro de fondos de productos voluntarios.

En asesoría, nuestro desafío es acompañarlos y asesorarlos para que tomen las decisiones adecuadas para lograr la mejor pensión posible. Para eso los contactamos por diversas vías con información de su situación particular. Quiero destacar especialmente los videos personalizados que mandamos meses a mes para orientarlos por ejemplo en la elección del fondo más adecuado para cada uno, para que conozcan el monto de su pensión proyectada y sepan cuánto deberían ahorrar en forma complementaria para alcanzarla y para cubrir sus lagunas previsionales si es que las tuvieran.

Sabemos que el 2020 será un año aún más complejo y desafiante debido a los efectos del COVID-19 en materia económica y social tanto en Chile como en el mundo. Sin embargo, estamos convencidos que gracias a la senda que tomamos hace algunos años con la transformación digital, mantendremos nuestro liderazgo en entregarles a ustedes la mejor experiencia digital, el mejor servicio, asesoría y rentabilidad.

No puedo terminar sin agradecerles el preferimos como AFP y quiero darles la tranquilidad que el foco de nuestro trabajo, día a día, son ustedes: nuestros afiliados. Los invito a revisar en detalle este reporte, pues en él encontrarán información valiosa respecto al trabajo que realizamos para administrar sus ahorros.

Un afectuoso saludo,



Martín Mujica Ossandon
Gerente General



02

Objetivo de
este reporte

Tal como todos los años emitimos una Memoria Anual donde se presentan los estados financieros de la compañía y se entrega un informe detallado de la gestión a los accionistas y al mercado financiero, desde 2018, preparamos este Reporte de Afiliados, que surge como idea del trabajo del primer Comité de Afiliados, y es parte de los esfuerzos que como compañía estamos realizando para estar más cerca de nuestros afiliados.

Este Reporte de Afiliados está dirigido a todos nuestros clientes, tanto en etapa activa como pensionados donde, en un lenguaje simple, se entrega un completo informe de qué les entregamos. Uno de los principales servicios que entregamos es la administración de los fondos de pensiones que son propiedad de los afiliados, y por eso en este reporte explicamos en detalle cómo se toman las decisiones de inversión, quiénes conforman al equipo a cargo de esa labor y cuáles son los resultados de rentabilidad que hemos obtenido para ustedes y para hacer crecer sus ahorros. Junto a lo anterior, damos cuenta de todo el trabajo que hacemos en materia de servicio, asesoría y protección de sus ahorros. Encontrarán también un capítulo especial donde se detallan los beneficios y pensiones pagadas por Cuprum en 2019. En el capítulo 7, en forma completa y transparente se explican las comisiones cobradas por Cuprum. Finalmente, se habla del Encaje y sus resultados como mecanismo para alinear los incentivos entre la Administradora y los afiliados.

El reporte parte con una breve reseña de AFP Cuprum en el capítulo Quiénes Somos.

Adicionalmente, en la Memoria Anual 2019 publicada en nuestro sitio web podrán encontrar otras materias tales como:

- Misión y Valores
- Directorio y Administración
- Equipo
- Sostenibilidad
- Inversiones en tecnología
- Gestión de la Administradora
- Resultados Financieros



03

Quiénes somos

“

Cuprum atiende a
586.177 afiliados y 68.041
pensionados.

”

AFP Cuprum es una compañía con más de 35 años de historia en el mercado nacional, destacada por su asesoría de excelencia, la mejor experiencia digital y reconocida por su trayectoria y rentabilidad de largo plazo.

Desde 2013 somos parte del grupo Principal, compañía global de administración de activos, especializada en soluciones de ahorro e inversión de largo plazo y pensiones, con 140 años de trayectoria y la única de sus características que opera en Chile.

En AFP Cuprum somos 1.455 colaboradores que trabajamos día a día para cumplir nuestra misión que es ayudar a nuestros afiliados a alcanzar la mejor pensión posible.

Los valores que guían nuestra gestión son: poner siempre al cliente al centro de todo lo que hacemos, buscar la excelencia operacional, mantener nuestra fortaleza financiera y desarrollar un equipo de colaboradores empoderados.

Agradecemos la confianza de los 586.177 afiliados y 68.041 pensionados que nos han delegado la administración de sus fondos.

3.1 Nuestros Logros



**EN RENTABILIDAD DE
LOS FONDOS**
desde el inicio del sistema
(Fondo C desde 1981 a la fecha)



**RENTABILIDAD en
A, B, C y D**
desde inicio de los
multifondos (2002)



MULTIFONDO E
desde su creación en el
año 2000



19%
**DE PARTICIPACIÓN
DE MERCADO**
en ahorro obligatorio



**EN AHORRO
OBLIGATORIO EN RENTAS
TOPES** con **29%**
de participación de mercado



**EN AHORRO PREVISIONAL
VOLUNTARIO** con **30,1%** de
participación de mercado



EN AHORRO en CUENTA 2
con **29,1%** de participación de
mercado.



nº2

RECUPERACIÓN MENSUAL
de cotizaciones declaradas y no
pagadas, recuperando más de
\$27.900 millones de pesos¹

¹ Superintendencia de Pensiones. Infórmate y Decide, promedio
de los porcentajes mensuales de recaudación de DNP.



nº2 EN RANKING
MERCO TALENTO,
que reúne a las 100 empresas
que mejor atraen y retienen el
talento en Chile.



Cuprum está dentro de las
10 MEJORES EMPRESAS
en el Premio al Compromiso con
la Integridad del XIII Barómetro
de Valores y Ética Empresarial,
reconocimiento entregado por
Fundación Generación Empresarial
y Diario Financiero.



1ª AFP

en adherir a los Principios de
Inversión Responsable (PRI)



**RECONOCIDOS POR LA AGENDA LÍDERES
SUSTENTABLES 2020 (ALAS20) CON:**

Agenda
LÍDERES **2020**
SUSTENTABLES (ALAS20)



Institución Líder
en **GOBIERNO
CORPORATIVO**



Institución Líder en
**INVESTIGACIÓN DE
SUSTENTABILIDAD**



Institución Líder
en **INVERSIONES
RESPONSABLES**

3.2 Directorio

El Directorio de la AFP Cuprum está integrado por 7 miembros titulares y 1 miembro suplente. Los 7 miembros titulares al 31 de diciembre de 2019 son:



Pedro Atria Alonso

PRESIDENTE

Ingeniero Civil Industrial,
Pontificia Universidad Católica de Chile.
Master en Finanzas del London School
of Economics.



Hans Uwe Schillhorn

DIRECTOR

Undergraduate Degree in Law y Masters
Degree en Economía, Universidad Albert
Ludwigs de Freiburg (Alemania).
Chartered Financial Analyst (CFA).



Andrea Rotman Garrido

VICEPRESIDENTE

(DIRECTORA AUTÓNOMA)

Economista, Pontificia Universidad
Católica de Chile.



Raúl Rivera Andueza

DIRECTOR

Bachelor of Arts en Economía,
Macalester College.
Master of Science en Management,
Universidad de Stanford.



Juan Eduardo Infante Barros

DIRECTOR AUTÓNOMO

Abogado, Pontificia Universidad Católica
de Chile.



Raphael Bergoeing Vela

DIRECTOR

Economista, Universidad de Chile.
PhD en Economía,
Universidad de Minnesota.



Isidoro Palma Penco

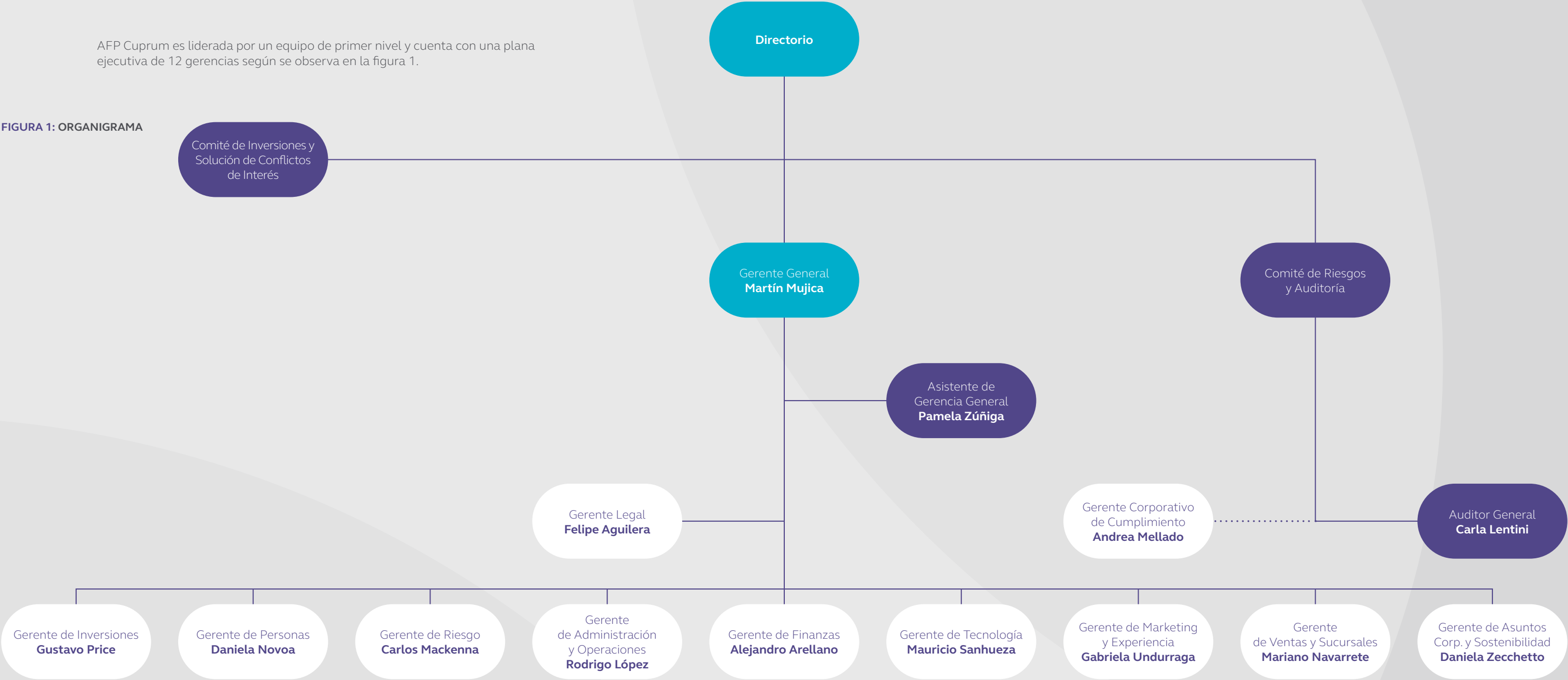
DIRECTOR

Ingeniero Comercial,
Pontificia Universidad Católica de Chile.
Candidato a PhD, Universidad de
Minnesota.
Master en Economía y MBA, Universidad
de Stanford.

3.3 Equipo Ejecutivo

AFP Cuprum es liderada por un equipo de primer nivel y cuenta con una plana ejecutiva de 12 gerencias según se observa en la figura 1.

FIGURA 1: ORGANIGRAMA





Martín Mujica Ossandón
GERENTE GENERAL
Ingeniero Civil Industrial,
Pontificia Universidad Católica de Chile.
MBA, ESE Universidad de los Andes.



Alejandro Arellano Guzmán
GERENTE DE FINANZAS
Ingeniero Civil Industrial,
Pontificia Universidad Católica de Chile.



Andrea Mellado Pimedel
GERENTE CUMPLIMIENTO
Ingeniero Civil Industrial,
Universidad Católica de Valparaíso.



Mauricio Sanhueza Krötz
GERENTE DE TECNOLOGÍA
Ingeniero Civil Industrial Informático,
Universidad de las Américas.



Felipe Aguilera Navarro
GERENTE LEGAL
Abogado, Universidad de Chile.
LLM, Tulane University, U.S.A.



María Gabriela Undurraga Rivadeneira
GERENTE DE MARKETING Y CLIENTES
Ingeniero Comercial, Universidad de Chile.



Gustavo Price Elton
GERENTE DE INVERSIONES
Ingeniero Civil Industrial,
Pontificia Universidad Católica de Chile.
Chartered Financial Analyst (CFA).



Mariano Navarrete Saffie
GERENTE DE VENTAS Y SUCURSALES
Ingeniero Civil Industrial,
Universidad de Chile.



Daniela Novoa Echaurren
GERENTE DE PERSONAS
Psicóloga, Universidad Gabriela Mistral.
Magíster en Dirección de Recursos
Humanos, Universidad Adolfo Ibáñez.



Daniela Zecchetto Guasp
**GERENTE DE ASUNTOS
CORPORATIVOS Y SOSTENIBILIDAD**
Ingeniero Comercial,
Pontificia Universidad Católica de Chile.
Magíster en Comunicación Política y Asuntos
Públicos, Universidad Adolfo Ibáñez.



Carlos Mackenna Izquierdo
GERENTE DE RIESGO
Ingeniero Comercial,
Pontificia Universidad Católica de Chile.



Rodrigo López Guzmán
**GERENTE DE ADMINISTRACIÓN
Y OPERACIONES**
Ingeniero Comercial, Universidad Mayor.
Magíster en Administración de Empresas,
Pontificia Universidad Católica de Chile.

The background image shows two men in a professional setting, likely a financial trading floor. They are looking at several computer monitors. The screens display various financial data, including line charts with red and green lines, and tables of numbers. The man in the foreground is pointing at a screen, while the man behind him looks on. A large yellow circle is overlaid on the bottom left of the image, containing the number '04' and the text 'Qué les entregamos: Administración de los Fondos de Pensiones'.

04

Qué les entregamos:
Administración
de los Fondos de
Pensiones

4.1 Activos Administrados

“

Al 31 de diciembre de 2019, Cuprum administraba ahorros de nuestros afiliados por \$28.755.853 millones de pesos.

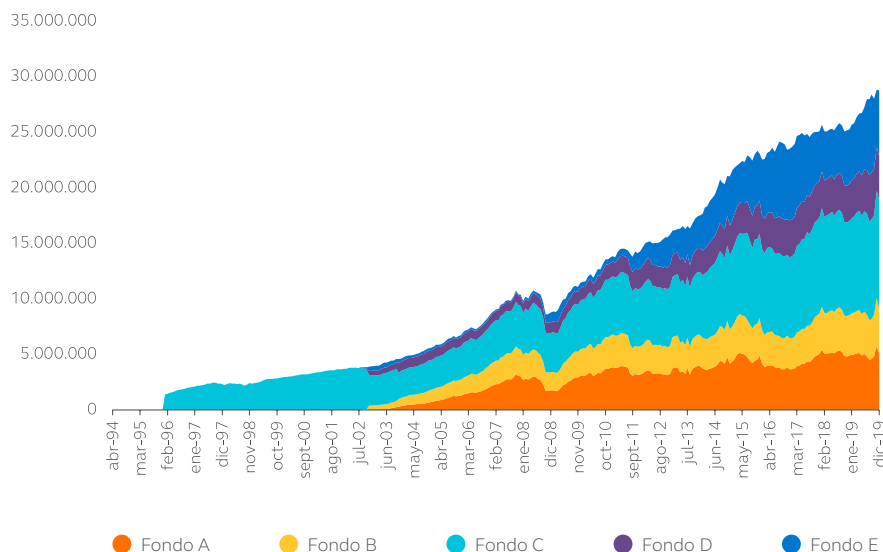
”

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

Al 31 de diciembre de 2019, Cuprum administraba ahorros de nuestros afiliados por \$28.755.853 millones de pesos (equivalentes a \$38 mil millones de dólares²), la mayoría de los cuales tienen como fin financiar una futura pensión.

El volumen de activos administrados por AFP Cuprum ha 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 la rentabilidad de las inversiones realizadas. Este volumen de activos administrados posiciona a AFP Cuprum en el 4to lugar entre las 7 AFPs existentes en el país.

GRÁFICO 1: EVOLUCIÓN DE LOS ACTIVOS ADMINISTRADOS 1994-2019 (CIFRAS EN MILLONES DE PESOS)



4.2 Equipo de Inversiones

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

² Dólar de \$744,62 pesos chilenos, al 31 de diciembre de 2019.

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

Gerencia General

Martín Mujica Ossandón

GERENTE GENERAL

Ingeniero Civil Industrial, U. Católica de Chile.

MBA, ESE Universidad de los Andes.

Gerencia de Inversiones

Gustavo Price Elton

GERENTE DE INVERSIONES

Ingeniero Civil Industrial, U. Católica de Chile.

Chartered Financial Analyst, CFA Institute.

Gerencia de Finanzas

Alejandro Arellano Guzmán

GERENTE DE FINANZAS

Ingeniero Civil de Industrias, U. Católica de Chile.

Osvaldo Navarro Ulloa

SUBGERENTE TESORERÍA Y CUSTODIA

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

Gerencia de Riesgo

Carlos Mackenna Izquierdo

GERENTE DE RIESGO

Ingeniero Comercial, U. Católica de Chile.

Sandra Fritis Morales

SUBGERENTE DE RIESGOS

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

Gerencia Legal y de Cumplimiento

Andrea Mellado Pimentel

GERENTE CORPORATIVO COMPLIANCE

Ingeniero Civil Industrial, U. Católica de Valparaíso.

Luz María Larraín Medina

SUBGERENTE DE CUMPLIMIENTO

Auditor, U. de Santiago de Chile.

Organización al interior de la Gerencia de Inversiones

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

FIGURA 2: ORGANIZACIÓN DE LA GERENCIA DE INVERSIONES



“

...generar una muy buena rentabilidad de largo plazo para los ahorros de nuestros afiliados, sin exponerlos a riesgos excesivos.

”

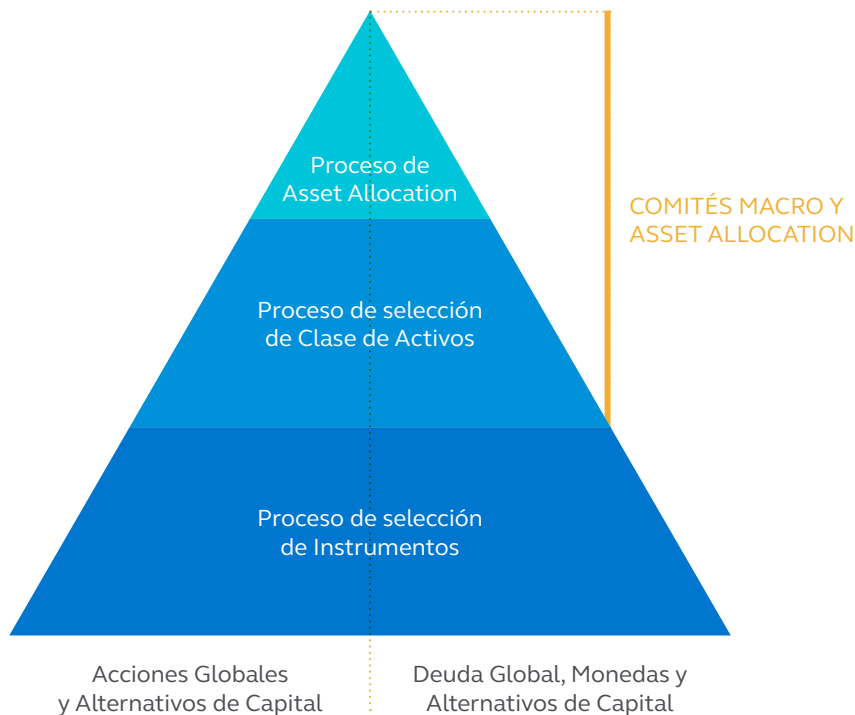
4.3

Proceso de Inversiones

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

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

FIGURA 3: PROCESO DE INVERSIONES



Análisis de Inversión

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



Decisión de Inversión

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



Ejecución de Inversión

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



Perfeccionamiento de Inversión

Una vez realizadas, las operaciones pasan por varios procesos de control transaccional, para finalmente liquidarse (entregar o recibir el pago a cambio de la propiedad de los instrumentos financieros).

La gran mayoría de los instrumentos y contratos que componen la cartera de inversiones de los Fondos de Pensiones son depositados en entidades independientes, encargadas de la custodia de estos valores. Además, se realizan conciliaciones bancarias, con el fin de cuadrar todos los ingresos y egresos de caja de cada uno de los fondos de pensiones.



Administración de las Inversiones

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

FIGURA 4: MACRO PROCESO DE INVERSIONES

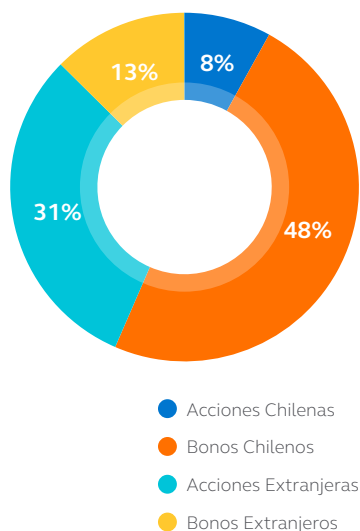


En el proceso de inversiones intervienen distintas instancias, con distintos roles. Uno de los principios más importantes en esta forma de organización es permitir que existan contrapesos y controles adecuados:

- **DIRECTORIO**
Establece políticas y criterios que rigen las inversiones de los Fondos de Pensiones.
- **GERENCIA DE INVERSIONES**
Toma las decisiones de inversión relativa a los Fondos de Pensiones, en el marco de referencia determinado por la normativa vigente y las políticas establecidas por el Directorio.
- **GERENCIA DE RIESGO**
Asiste a todas las áreas en la identificación, evaluación, monitoreo y reporte de los riesgos asociados a sus procesos.
- **GERENCIA DE FINANZAS**
Encargada de los procesos de control transaccional, límites, valorización, liquidación, custodia, contabilización. Además, preparación y envío los informes regulatorios.
- **GERENCIA LEGAL**
Revisan la legalidad de todos los contratos suscritos y asumidos por la AFP a nombre de los Fondos de Pensiones.
- **GERENCIA 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 del Fondo de Pensiones

GRÁFICO 2:
FONDO DE PENSIONES SEGÚN CLASE DE ACTIVO



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, en general AFP Cuprum 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 AFP Cuprum decide qué exposición deben tener los Fondos de Pensiones a distintos países y sectores. En función de dichos análisis, en general AFP Cuprum 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 AFP Cuprum, que se especializan en la administración de esos activos.

Al cierre de 2019, el 8% de los fondos se encontraban invertidos en acciones chilenas (renta variable nacional), un 48% en bonos chilenos (renta fija nacional), un 31% en acciones extranjeras (renta variable extranjera) y el restante 13% en bonos extranjeros (renta fija internacional).

FIGURA 5: DETALLE DE LAS INVERSIONES POR CLASE DE ACTIVO

	Fondo A		Fondo B		Fondo C		Fondo D		Fondo E		Total	
	MMCLP	%Fondo	MMCLP	%Fondo	MMCLP	%Fondo	MMCLP	%Fondo	MMCLP	%Fondo	MMCLP	%Fondo
Inversión Nacional Total	1.040.353	20,19	1.529.762	37,48	5.350.608	54,24	2.807.247	70,73	5.694.303	94,95	16.422.266	56,50
Renta Variable	725.974,72	14,09	488.299,46	11,96	854.019,57	8,66	152.736,45	3,85	122.743,16	2,05	2.343.780,80	8,06
Acciones	594.631,19	11,54	421.886,80	10,34	722.914,33	7,33	120.933,73	3,05	120.673,12	2,01	1.981.039,17	6,82
Fondos de Inversión y Otros	126.510,94	2,45	62.912,94	1,54	125.192,96	1,27	29.591,20	0,75	2.070,04	0,03	346.270,64	1,19
Activos Alternativos	4.832,58	0,09	3.499,71	0,09	5.919,73	0,06	2.211,52	0,06	0,00	0,00	16.463,55	0,06
Renta Fija	316.746,46	6,15	1.042.817,97	25,55	4.510.766,48	45,73	2.649.707,93	66,76	5.562.259,28	92,75	14.082.298,12	48,45
Instrumentos Banco Central	37.476,72	0,73	7.580,23	0,19	9.627,94	0,10	9.791,75	0,25	171.195,58	2,85	235.664,78	0,81
Instrumentos Tesorería	7.915,31	0,15	240.735,65	5,90	1.960.740,83	19,88	1.238.787,06	31,21	1.859.561,86	31,01	5.307.740,71	18,26
Bonos de Reconocimiento y MINVU	692,50	0,01	521,23	0,01	5.130,43	0,05	841,42	0,02	7.453,65	0,12	14.639,23	0,05
Bonos de Empresas y Efectos de Comercio	31.110,22	0,60	125.781,21	3,08	611.712,78	6,20	420.099,71	10,58	704.149,90	11,74	1.892.846,38	6,51
Bonos emitidos por Fondos de Inversión												
Bonos Bancarios	52.443,59	1,02	396.793,11	9,72	1.435.813,52	14,55	916.493,19	23,09	1.559.264,06	26,00	4.360.814,91	15,00
Letras Hipotecarias	4.050,73	0,08	7.565,34	0,19	55.831,61	0,57	6.418,62	0,16	12.956,39	0,22	86.830,14	0,30
Depósitos a Plazo	118.007,38	2,29	153.280,03	3,76	143.063,84	1,45	28.124,30	0,71	934.907,64	15,59	1.377.390,63	4,74
Fondos Mutuos y de Inversión	27.938,14	0,54	80.821,05	1,98	220.496,87	2,24	7.952,54	0,20	286.045,77	4,77	623.254,39	2,14
Activos Alternativos	29.434,83	0,57	21.802,47	0,53	56.606,01	0,57	12.092,63	0,30	13.291,47	0,22	133.219,96	0,46
Disponibles (1)	7.677	0,15	7.938	0,19	11.735	0,12	9.107	0,23	13.433	0,22	49.890	0,17
Derivados	-4.773	-0,09	-2.651	-0,06	-22.294	-0,23	946	0,02	521	0,01	-28.251	-0,10
Otros Nacionales (2)	2.398	0,05	1.296	0,03	8.109	0,08	3.865	0,10	8.779	0,15	24.446	0,08
Inversión Extranjera Total	4.113.609	79,81	2.551.649	62,52	4.514.318	45,76	1.161.905	29,27	302.733	5,05	12.644.214	43,50
Renta Variable	3.357.216	65,14	1.888.029	46,26	2.988.808	30,30	620.008	15,62	131.098	2,19	8.985.158	30,91
Fondos Mutuos	2.419.844	46,95	1.379.193	33,79	2.307.495	23,39	410.420	10,34	11.564	0,19	6.528.515	22,46
Activos Alternativos	121.604	2,36	81.528	2,00	138.105	1,40	44.886	1,13	8.794	0,15	394.917	1,36
Otros	815.768	15,83	427.308	10,47	543.200	5,51	164.702	4,15	110.740	1,85	2.061.726	7,09
Renta Fija	752.312	14,60	660.746	16,19	1.518.049	15,39	539.068	13,58	171.032	2,85	3.641.207	12,53
Derivados	2.353	0,05	1.407	0,03	5.503	0,06	2.107	0,05	45	0,00	11.415	0,04
Otros Extranjeros (3)	1.720	0,03	1.467	0,04	1.966	0,02	722	0,02	558	0,01	6.434	0,02
Total Activos	5.153.954	100,00	4.081.411	100,00	9.864.927	100,00	3.969.152	100,00	5.997.035	100,00	29.066.480	100,00
Subtotal Renta Variable	4.083.191	79,22	2.376.321	58,22	3.842.827	38,95	772.744	19,47	253.841	4,23	11.328.932	38,98
Subtotal Renta Fija	1.069.066	20,74	1.703.564	41,74	6.028.816	61,11	3.188.776	80,34	5.733.291	95,60	17.723.512	60,98
Subtotal Derivados	-2.420	-0,05	-1.244	-0,03	-16.799	-0,17	3.053	0,08	566	0,01	-16.836	-0,06
Subtotal Otros	4.125	0,08	2.763	0,07	10.075	0,10	4.579	0,12	9.338	0,16	30.879	0,11

Fuente: Superintendencia de Pensiones, Cuadro N°2, Cartera agregada de los fondos de pensiones por AFP.

Durante 2019 Cuprum ejecutó 129.726 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.

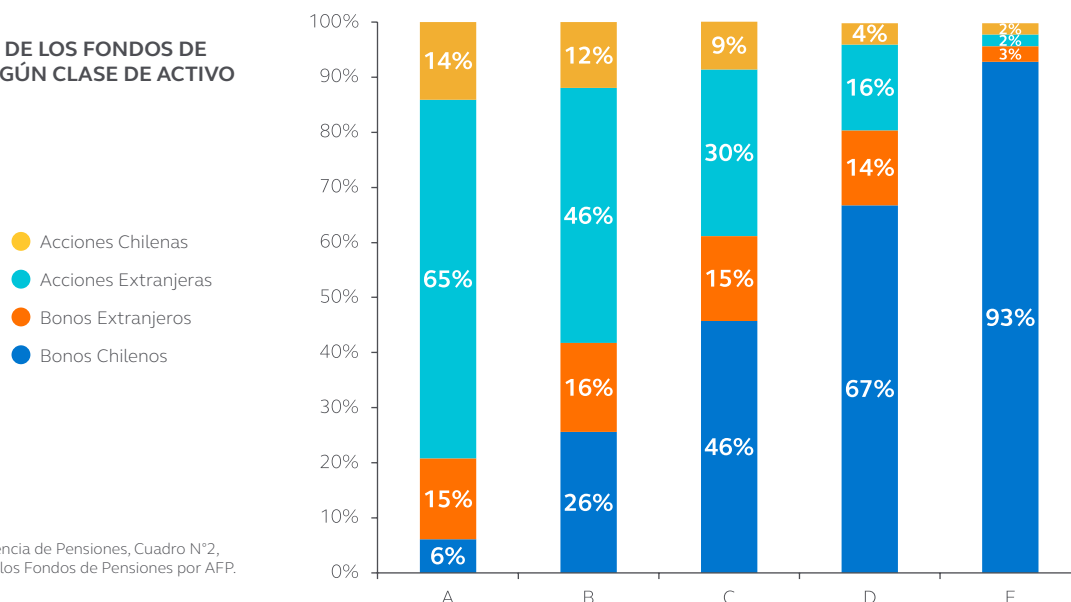
NÚMERO DE TRANSACCIONES Y MONTOS TRANSADOS

	Fondo A	Fondo B	Fondo C	Fondo D	Fondo E	Total
Número de Transacciones	27.646	19.177	30.031	16.018	36.854	129.726
Millones de Pesos transados	14.458.090	11.257.638	18.265.846	8.362.831	22.714.165	75.058.570

Fuente: Datos internos AFP Cuprum

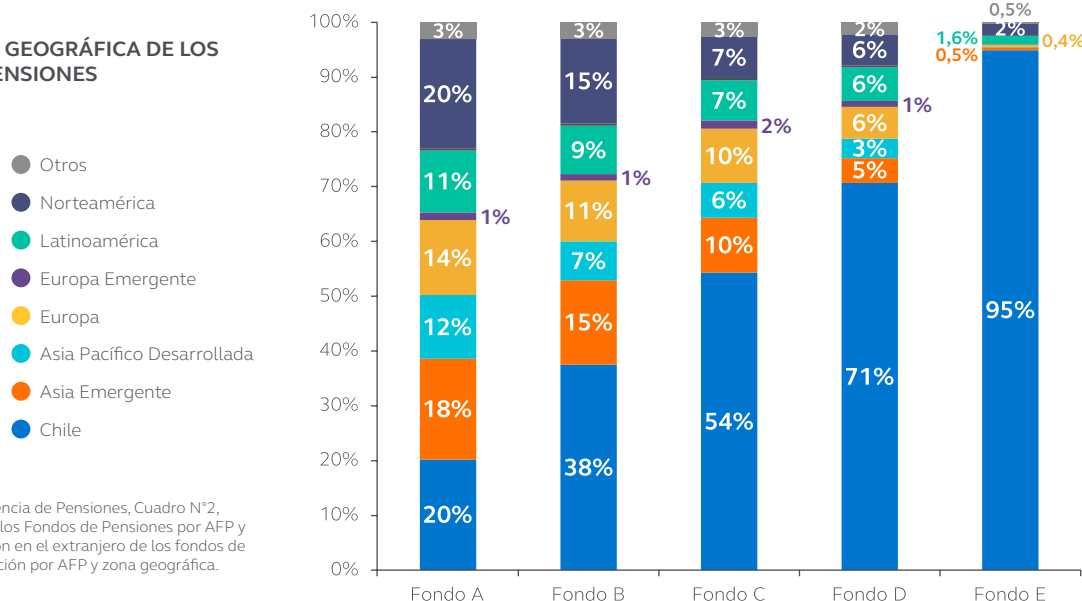
A través de los Fondos de Pensiones administrados por AFP Cuprum, nuestros afiliados pueden optar entre cinco alternativas con distintos diversos niveles de exposición al riesgo. En todos los casos acceden a carteras de inversiones altamente diversificadas, con inversiones en todo el mundo y que se benefician 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 (por ejemplo, fondos mutuos).

GRÁFICO 3:
COMPOSICIÓN DE LOS FONDOS DE PENSIONES SEGÚN CLASE DE ACTIVO



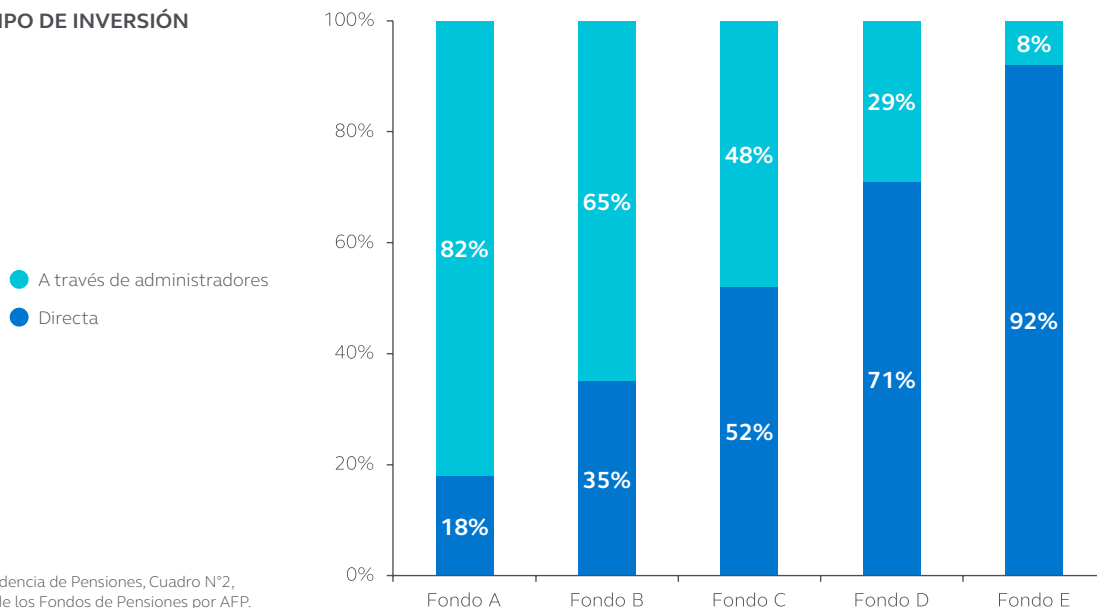
Fuente: Superintendencia de Pensiones, Cuadro N°2, Cartera Agregada de los Fondos de Pensiones por AFP.

GRÁFICO 4:
DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LOS FONDOS DE PENSIONES



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

GRÁFICO 5: TIPO DE INVERSIÓN



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

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, tal como se observa a continuación al ver la rentabilidad real de cada multifondo desde el año 2013 al año 2019.

EVOLUCIÓN DE LA RENTABILIDAD REAL DE CADA MULTIFONDO ENTRE 2013 Y 2019

GRÁFICO 6: RENTABILIDAD REAL FONDO A

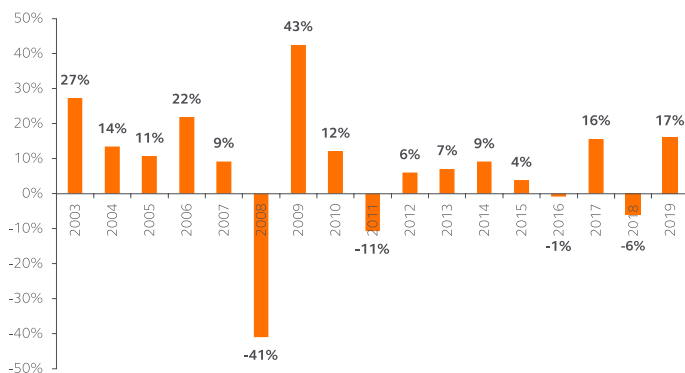


GRÁFICO 7: RENTABILIDAD REAL FONDO B

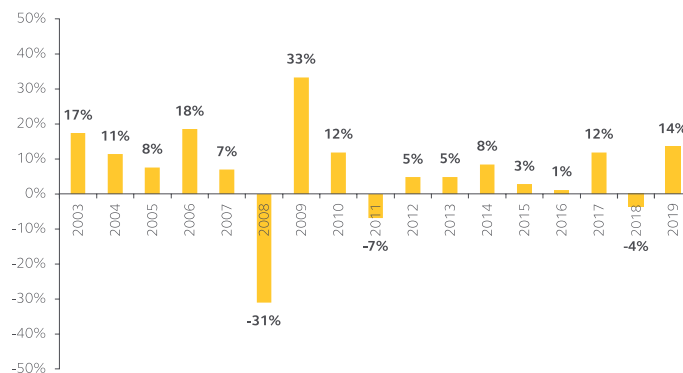


GRÁFICO 8: RENTABILIDAD REAL FONDO C



GRÁFICO 9: RENTABILIDAD REAL FONDO D

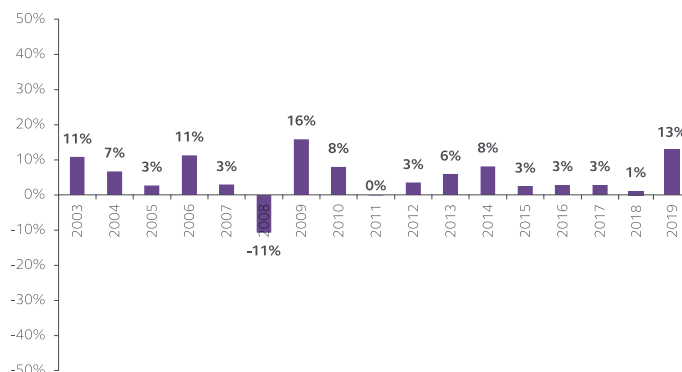
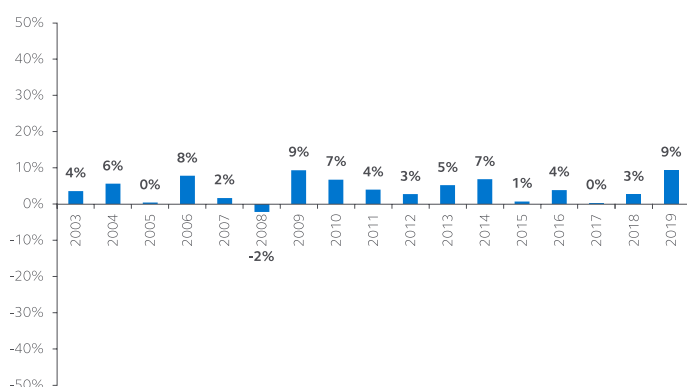


GRÁFICO 10: RENTABILIDAD REAL FONDO E



La rentabilidad del 2019 fue extraordinariamente positiva, superando ampliamente los resultados esperados para cada uno de los multifondos según su nivel de riesgo como se observa a continuación:

FIGURA 6: RENTABILIDAD REAL 2019 DE CADA MULTIFONDO

Tipo Fondo	Límite permitido de renta variable	Rentabilidad Real 2019	Rentabilidad Real anual esperada*
Fondo A	60%-80%	16,87%	5,22%
Fondo B	40%-60%	14,41%	4,6%
Fondo C	20%-40%	14,36%	4,04%
Fondo D	5%-20%	12,64%	3,56%
Fondo E	0%-5%	8,83%	3,13%

*Fuente: Cálculos propios

“

Nº1 en rentabilidad en el Fondo C desde el inicio del sistema en 1981.

”

AFP Cuprum es líder en rentabilidad desde el inicio del sistema en 1981, es decir, es la compañía que mayor retorno ha obtenido para los ahorros de sus afiliados en el fondo C y está en el segundo lugar del ranking los otros cuatro fondos desde la fecha de creación de cada uno tal como se observa en la figura 7 (página siguiente).

En relación a la rentabilidad relativa en 12 y 36 meses, nuestros resultados no alcanzaron el nivel esperado. Es por esto que en 2019 se implementaron numerosas iniciativas que apuntan a ubicar a AFP Cuprum en la posición de liderazgo y acorde con nuestra que misión de ofrecer a nuestros clientes la mejor rentabilidad posible.

FIGURA 7: RANKING DE RENTABILIDAD DESDE LA FECHA DE CREACIÓN DE CADA MULTIFONDO

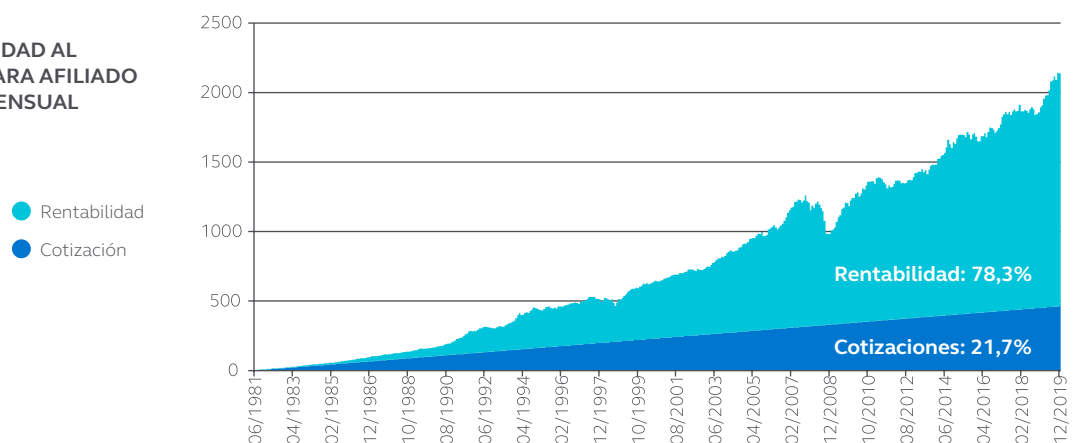
Fondo	12 Meses Ene 2019 - Dic 2019	36 Meses Ene 2017 - Dic 2019	Inicio de Multifondos Sep 2002 - Dic 2019	Inicio Fondo E May 2000 - Dic 2019	Inicio Fondo C Jun 1981-Dic 2019
A	5	4	2		
B	5	4	2		
C	4	4	2		1
D	4	4	2		
E	4	4	3	2	

FIGURA 8: RENTABILIDAD DESDE LA FECHA DE CREACIÓN DE CADA MULTIFONDO

Fondo	12 Meses Ene 2019 - Dic 2019	36 Meses Ene 2017 - Dic 2019	Inicio de Multifondos Sep 2002 - Dic 2019	Inicio Fondo E May 2000 - Dic 2019	Inicio Fondo C Jun 1981-Dic 2019
A	16,87%	8,43%	6,54%		
B	14,41%	7,17%	5,69%		
C	14,36%	6,68%	5,45%		8,29%
D	12,64%	5,40%	4,90%		
E	8,83%	4,01%	3,98%	4,89%	

La rentabilidad se va componiendo en el tiempo, ya que va multiplicando año a año el capital aportado, y mientras más largo sea el período, mayor será su impacto. Por ejemplo, para el caso de un afiliado que hubiera aportado en forma constante en su cuenta de ahorro individual desde el inicio de AFP Cuprum, en 1981, hasta diciembre de 2019, en un comienzo prácticamente todo el saldo correspondería al capital aportado, pero, después de 37 años, casi 4 de cada 5 pesos del saldo corresponderían a la rentabilidad obtenida y solo 1 peso sería el capital aportado, tal como se observa en el siguiente gráfico:

**GRÁFICO 11:
APORTE DE LA RENTABILIDAD AL
AHORRO ACUMULADO PARA AFILIADO
QUE DEPOSITASE 1 UF MENSUAL**



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

En los gráficos indicados a continuación se observa cómo se compuso la rentabilidad nominal de cada uno de los fondos de pensiones durante el año calendario 2019. En ellos, se puede observar que la gran mayoría del retorno está explicado por el desempeño de los mercados accionarios internacionales. Por el contrario, las acciones chilenas fueron detractoras del retorno de los fondos, particularmente a partir de octubre. Evidentemente esto coincide con la situación política y social en el país, la cual influyó en que la mayoría de los activos financieros locales se vieran gravemente afectados (bolsa local, bonos de gobierno y corporativos, tipo de cambio). Sin embargo, el buen desempeño del resto de los activos (internacionales) más que compensó el efecto mencionado, reflejando los beneficios evidentes de la diversificación estructural de los Fondos de Pensiones.

GRÁFICO 12:
COMPOSICIÓN DE LA RENTABILIDAD
NOMINAL DEL FONDO TIPO A AÑO 2019

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

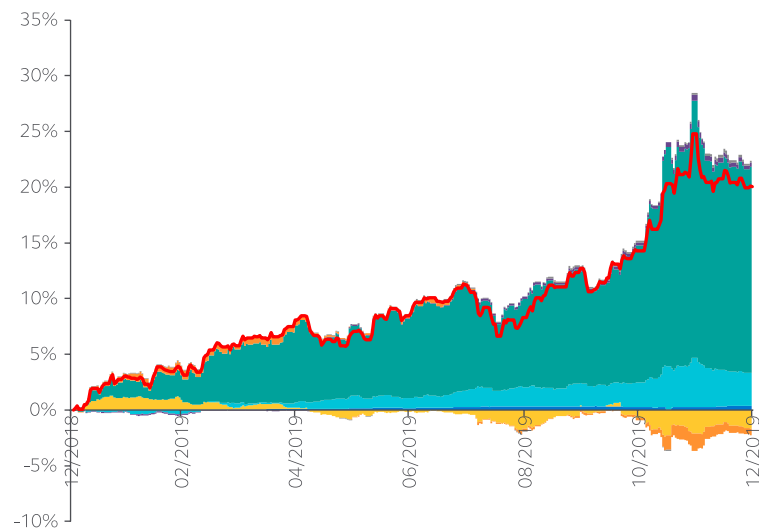


GRÁFICO 13:
COMPOSICIÓN DE LA RENTABILIDAD
NOMINAL DEL FONDO TIPO B AÑO 2019

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

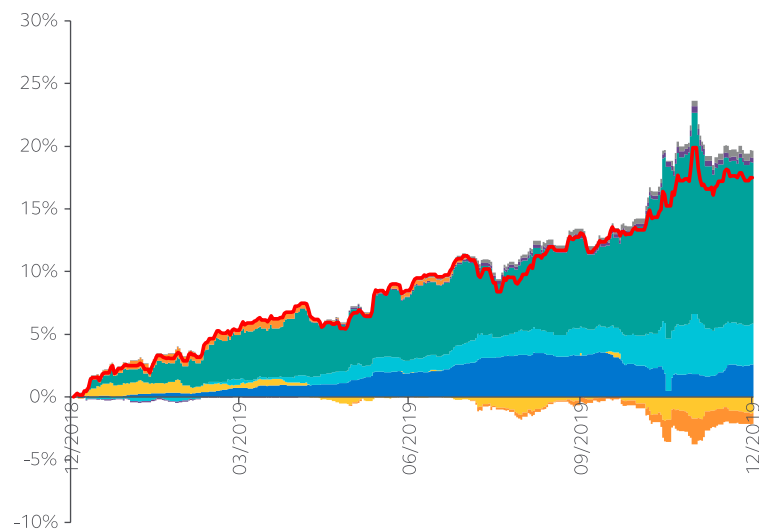


GRÁFICO 14:
COMPOSICIÓN DE LA RENTABILIDAD
NOMINAL DEL FONDO TIPO C AÑO 2019

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

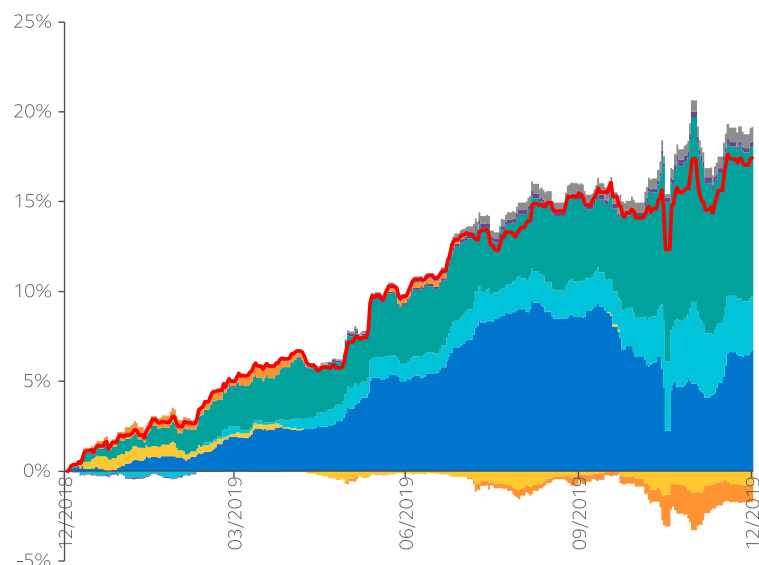


GRÁFICO 15:
COMPOSICIÓN DE LA RENTABILIDAD
NOMINAL DEL FONDO TIPO D AÑO 2019

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

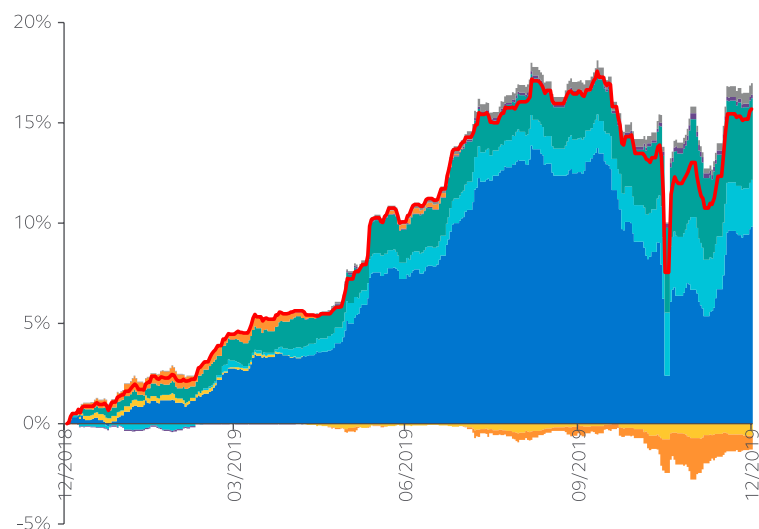
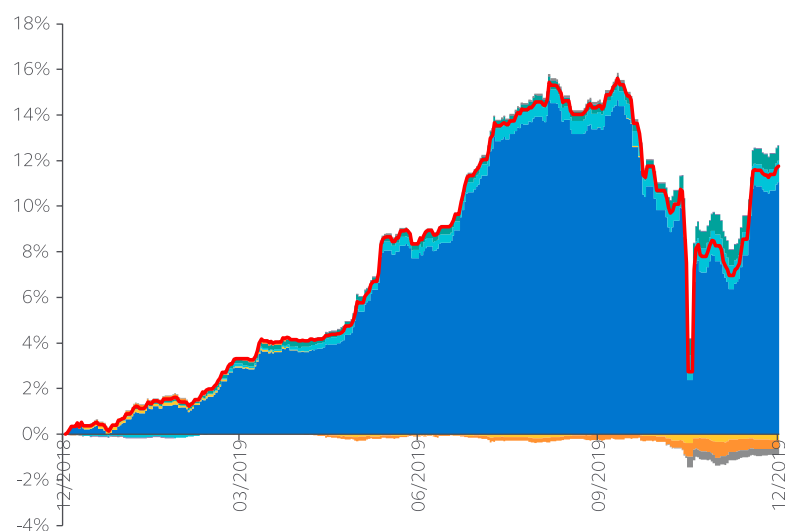


GRÁFICO 16:
COMPOSICIÓN DE LA RENTABILIDAD
NOMINAL DEL FONDO TIPO E AÑO 2019

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



4.6

Representación de los afiliados en juntas de accionistas, tenedores de bonos y aportantes de fondos de inversión

AFP 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, AFP 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 2019 Cuprum participó en:

- 47 Juntas de Accionistas
- 101 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. Cabe señalar que en las juntas de las compañías Norte Grande, Nitratos y Oro Blanco, AFP Cuprum decidió votar en contra de la aprobación de los estados financieros debido al caso Cascadas. Sin perjuicio de lo anterior, los estados financieros resultaron finalmente aprobados.
- Se participó de la elección del directorio de 23 empresas, siendo elegidos 40 directores titulares de los 55 candidatos apoyados por AFP Cuprum.
- Se participó de la elección de los miembros del Comité de Vigilancia de 43 fondos de inversión.

4.7

Avances en Gestión Responsable de las Inversiones

“

Cuprum es la primera AFP en adherir a Principles for Responsible Investment Association (PRI).

”

En enero 2019 AFP Cuprum suscribió los Principles for Responsible Investment Association (PRI) en señal del compromiso en la integración de los criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) más relevantes en el análisis de las inversiones. Junto a esto, el hito más relevante del año fue la elaboración y aprobación por parte de la Superintendencia de Pensiones de una Política de Inversión Responsable, en la que se define el enfoque de la compañía sobre la integración de los factores antes mencionados. Dicha política se encuentra publicada en el sitio web de Cuprum (<https://www6.cuprum.cl/sites/default/files/inline-files/Pol%C3%ADtica%20de%20Inversiones%20y%20Soluci%C3%B3n%20de%20Conflictos%20AFP%20CUPRUM-20191113.pdf>).

Otro importante logro del año fue la consolidación de un cuestionario de debida diligencia que considera factores ASG para la evaluación de los administradores de fondos a través de los cuales se realizan las inversiones indirectas que se explican más adelante en la sección 7.3. Es así que, con gran satisfacción, cerramos el 2019 con el 100% de los administradores de fondos con el cuestionario completo, entregando información valiosa para su evaluación.

Cuprum participó en distintas instancias de colaboración con actores públicos y privados para promover la inversión responsable en Chile. Ejemplo de lo anterior es la participación de Cuprum en el evento “Ring the Bell for Responsible Investment” en junio 2019, iniciativa impulsada por PRI y la Bolsa de Santiago donde, junto a otras compañías, hicimos un llamado a empresas locales a disponibilizar más información de sus iniciativas en términos ambientales, sociales y de gobernanza para que los inversionistas pueden hacer un mejor análisis de su gestión, y con esto realizar inversiones más sostenibles.

De izquierda a derecha: Martín Mujica, Gerente General de AFP Cuprum junto a Fiona Reynals, CEO de PRI, María José Zaldivar, Sub Secretaria de Previsión Social, María Eugenia Norambuena, Gerente General de Principal Compañía de Seguros de Vida y Felipe Larraín, Ministro de Hacienda en el evento “Ring the Bell for Responsible Investment”.



En la misma línea, también participamos del grupo de trabajo que culminó con el “Acuerdo Verde”, impulsado por el Ministerio de Hacienda, y suscrito por los principales actores de la industria financiera local, donde se comprometen a avanzar en la evaluación de riesgos climáticos en sus procesos de inversión.



Nuestro equipo siguió capacitándose en las mejores prácticas globales de inversión responsable, apalancándonos en nuestra calidad de primera AFP signataria de los Principles of Responsible Investment (PRI), lo que nos permite aprovechar el conocimiento acumulado de la más importante red de administradores de activos comprometidos con enriquecer sus análisis y prácticas de inversión con factores ASG. En particular, integrantes los equipos de Inversiones y de Riesgos realizaron el curso “Foundations in Responsible Investment”, curso que cumple con los más altos estándares internacionales para la capacitación ASG. También, tuvimos la posibilidad de estar presentes en “PRI in Person”, el evento global más importante de Inversión Responsable y que en 2019 fue realizado en París. En dicho evento nuestro representante participó de diversas charlas y talleres de clase mundial.



Finalmente, también colaboramos en una publicación llamada “Camino a la Inversión Responsable en Chile”, documento elaborado por ComunicarSe, medio digital especializado en Sostenibilidad, con el apoyo de PRI, que busca mostrar cómo los inversionistas chilenos están trabajando en alinear sus negocios a las tendencias globales de sostenibilidad. En particular, tuvimos la oportunidad de contar lo que estamos haciendo en materia de inversión responsable a través de una entrevista a Gustavo Price, Gerente de Inversiones. La publicación fue presentada en el PRI Climate Forum en noviembre de 2019, evento que contó con la presencia de autoridades y representantes del sector financiero.

4.8 Comité de Afiliados

“

Cuprum es la única AFP en contar con un Comité de Afiliados.

”

El Comité de Afiliados es una iniciativa impulsada por AFP Cuprum desde 2017 y única en la industria, que tiene como finalidad entregar información respecto de las inversiones y la rentabilidad de los fondos que son propiedad de los afiliados.

Estas materias técnicas pueden resultar difíciles de entender para quienes no las manejan, por lo que desarrollar una instancia como esta, donde se exponen dichos temas de forma simple, genera valor para los afiliados a la vez que nos permite como compañía identificar cuáles son los temas que debemos reforzar con los demás afiliados.

Cada año, el comité de afiliados cuenta con 9 afiliados elegidos al azar ante notario, buscando representatividad de nuestros afiliados según género, edad, región y pensionados de nuestra administradora. Los miembros pueden extender su participación por dos años.

El Comité de Afiliados 2019 está compuesto por los 9 afiliados indicados a continuación según el orden en el que salen en la foto. Tres de los miembros participaron en el Comité de Afiliados 2018 y renovaron en 2019 y los otros 6 son nuevos miembros seleccionados mediante un sorteo realizado ante la Notario María Soledad Santos el día 7 de marzo de 2019.

FIGURA 9: MIEMBROS COMITÉ AFILIADOS 2019

Nombre	Tipo de afiliado	Edad	Antigüedad en el Comité	Ciudad
1. Álvaro Arévalo C.	No cotiza actualmente	48	Nuevo miembro	Coronel
2. Carlos Alberto Escudero O.	Cotizante Dependiente	70	Nuevo miembro	Santiago
3. Álvaro Castro V.	No cotiza actualmente	58	Nuevo miembro	Santiago
4. Francisco García S.	Cotizante Dependiente	39	Nuevo miembro	Santiago
5. Carla Gómez B.	Cotizante Dependiente	48	Nuevo miembro	Santiago
6. Marcia Henríquez B.	Cotizante Dependiente	58	Miembro 2018	Santiago
7. Jorge Aracena G.	Cotizante Dependiente	59	Miembro 2018	Santiago
8. Susan Venegas A.	No cotiza actualmente	47	Miembro 2018	Santiago
9. Alejandro Escobar R.	Cotizante Dependiente	48	Nuevo miembro	Santiago



El Comité de Afiliados 2019, tuvo 5 sesiones ordinarias donde se trataron los temas expuestos en la figura 10 y una reunión extraordinaria donde se analizó la reforma de pensiones presentada por el gobierno en noviembre 2018 y se encuentra en tramitación en el Congreso. Las minutas completas de cada sesión están disponibles en la página web de AFP Cuprum (<https://www6.cuprum.cl/sostenibilidad/comitede-afiliados-actual>).

FIGURA 10: TEMAS TRATADOS EN LAS SESIONES DEL COMITÉ DE AFILIADOS

Sesión 1 09-05-2019	Sesión 2 11-07-2019	Sesión 3 04-09-2019	Sesión 4 19-12-2019	Sesión 5 04-03-2020
¿Qué hace la AFP?	Cómo elegir multifondo	Equipo de inversiones	Outlook Económico	Recapitulación sesiones anteriores
Conceptos básicos de inversiones	Asesoría para elegir multifondo	Cómo se toman las decisiones de inversión	Resultados de rentabilidad	Resultados Rentabilidad: cierre año 2019
Marco regulatorio	Efectos de los cambios de fondo	Inversión en acciones chilenas	Inversión en acciones extranjeras	Reforma de Pensiones: Cambios en temas de Inversiones
Alineamiento intereses afiliado AFP	Detalle cartera de cada multifondo	Inversión en bonos chilenos	Inversión en bonos extranjeros	Reforma de Pensiones: Propuesta Comité de Afiliados
Qué son los multifondos	Resultados de rentabilidad	Inversión en activos alternativos	Rentabilidad y comisiones por inversión directa	–
Activos administrados	Descomposición de la rentabilidad	Resultados de rentabilidad	Rol de la Superintendencia	–

A photograph of two elderly men sitting outdoors, enjoying ice cream cones. The man in the foreground is wearing glasses and a light blue jacket, looking towards the camera. The man in the background is partially visible, also eating an ice cream cone. The background is a blurred outdoor setting with greenery and buildings.

05

Qué les entregamos:
Protección de sus
Ahorros, Servicio
y Asesoría

5.1 Protección de sus ahorros

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

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

Ante propuestas de modificaciones regulatorias participamos entregando nuestra opinión, buscando la implementación de aquellas que maximicen las pensiones de nuestros afiliados. En este sentido, es de especial relevancia nuestra participación activa en la discusión previsional, en la cual hemos defendido públicamente la propiedad de nuestros afiliados sobre sus cotizaciones y ahorros previsionales y promovemos diversas propuestas cuyo fin es la mejora de las pensiones de nuestros clientes. 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 Servicio

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 Sitio Web - acceso público

Nuestro sitio web tuvo un total de 4 millones de visitas durante el año 2019, periodo en el que nos enfocamos en mejoras del contenido y diseño, con el fin de hacerlo más amigable y fácil para que nuestros clientes y potenciales clientes. Podemos destacar el desarrollo de las siguientes iniciativas:

- **REDISEÑO SITIO PÚBLICO**

Rediseñamos completamente nuestro sitio público, actualizándolo en términos de diseño y usabilidad, adoptando las mejoras prácticas a nivel mundial. Junto con eso, se creó contenido más amigable para nuestros afiliados y potenciales afiliados. Finalmente se actualizó el administrador de contenido con el objetivo de facilitar la edición dentro del sitio y así ser más eficientes en la gestión.

FIGURA 11: NUEVO DISEÑO SITIO WEB



- **SITIO DE PENSIONES**

Con el fin de acompañar a nuestros clientes en la etapa previa a pensionarse y posteriormente cuando están pensionados se creó el “Sitio de pensiones”, sección del sitio web público de Cuprum donde se puede encontrar información enfocada solo las pensiones de manera clara, simple. Adicionalmente existe un espacio de participación e inclusión para cualquier pensionado, llamado “Comunidad de Pensionados”, donde pueden encontrar diferentes actividades para mejorar tu calidad de vida y oportunidades de desarrollo para seguir activos.

FIGURA 12: NUEVA SECCIÓN PARA PENSIONES EN SITIO WEB



5.2.2 Sitio Web - acceso privado con clave de seguridad

En 2019 más de 423.000 clientes distintos entraron a su sitio privado, lo que equivale a un 72% de nuestros afiliados totales. Durante el 2019 se realizaron una serie de mejoras para entregar el mejor servicio y asesoría, dentro de las cuales destacamos:

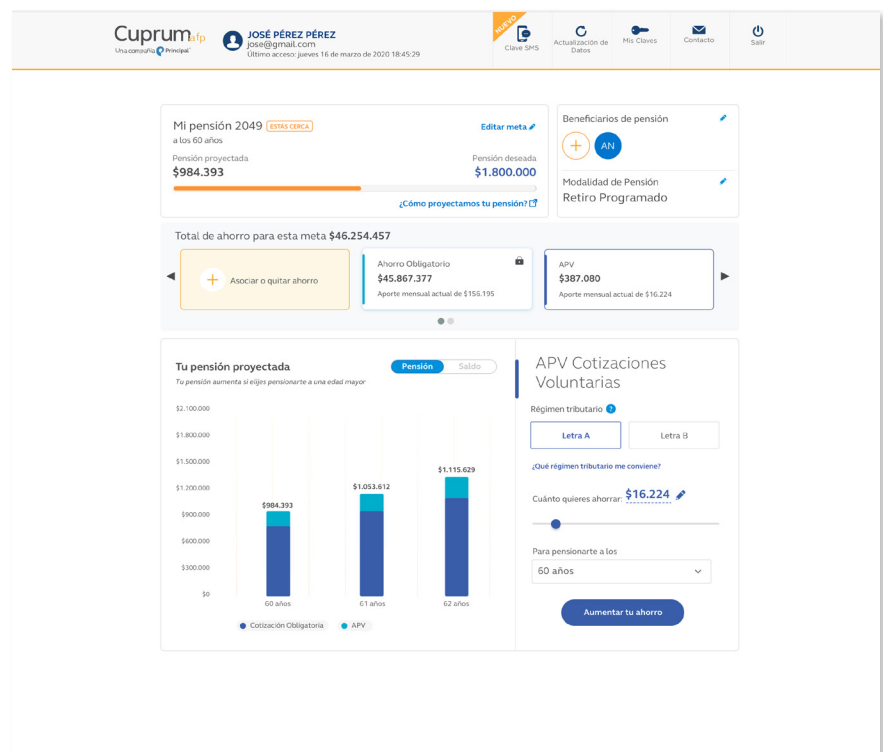
- **NUEVO MÉTODO DE PAGO**

Hemos desarrollado un nuevo método de pago para realizar depósitos directos de APV en nuestro sitio privado y App, con el objetivo de facilitar y potenciar el ahorro de nuestros clientes y así puedan obtener una mejor pensión. Con esta funcionalidad podrán realizar depósitos con tarjeta de crédito y débito a través de Webpay Plus, uno de los proveedores de medios de pagos más conocidos en nuestro país.

- **MI PLAN**

Nuevo simulador de pensión, dónde nuestros afiliados pueden planificar y simular su pensión proyectada de forma simple y rápida, esto debido a importantes mejoras en diseño y usabilidad con el fin de entregar una mejor asesoría y experiencia digital.

FIGURA 13: NUEVO SIMULADOR DE PENSIONES



- **GRUPO FAMILIAR**

Para poder entregar una mejor asesoría previsional a nuestros afiliados, desarrollamos una herramienta llamada, Grupo Familiar, que permite sumar a los potenciales beneficiarios de pensión con el objetivo de entregar una pensión proyectada más exacta, junto con tener la información de contacto de beneficiarios para poder acompañarlos en caso de fallecimiento del afiliado. Esta nueva funcionalidad tuvo en promedio 6.334 visitas mensuales desde su lanzamiento.

- **CHATBOT**

Con el objetivo de siempre entregar un mejor servicio a nuestros afiliados hemos implementado el Chatbot en nuestro sitio web, llamado Laura, que tiene como misión resolver las consultas de nuestros clientes a través de respuestas automatizadas y disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

En el año 2019 se atendieron 45.981 consultas, las cuales lograron una satisfacción del 93,3%.

- **CONTÁCTENOS**

Clientes, agencias, vendedores y empleadores que prefieren medios digitales, pueden efectuar sus consultas a través de la sección “Contáctenos” del sitio privado. En 2019 recibimos 12.394 consultas por este medio. En este servicio nos comprometemos a resolver cualquier consulta en el plazo máximo de 3 días hábiles, alcanzando durante el 2019 un promedio de 2,2 días en responder. De esta forma nuestros clientes se aseguran de que obtendrán una respuesta proveniente del área especialista de cada tema.

“

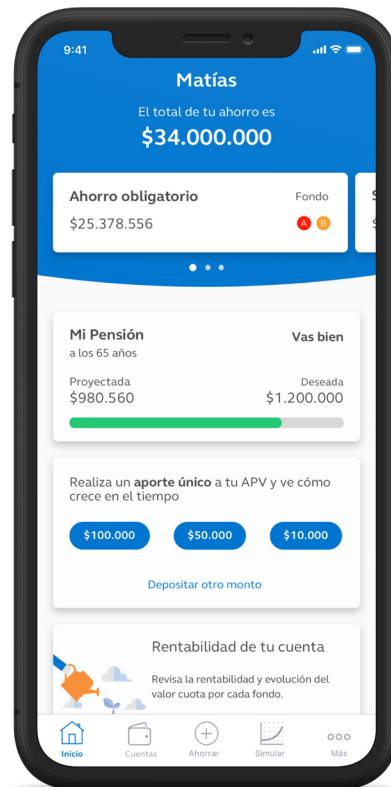
Cuprum tiene la mejor APP de la industria.

”

5.2.3 App

Con el objetivo de crear un nuevo canal de atención para nuestros clientes, en mayo del 2019, se realizó el lanzamiento de la nueva App Cuprum. Con esta nueva herramienta nuestros afiliados podrán realizar trámites, revisar saldos, recibir asesoría y ahorrar de forma más cómoda, rápida y segura desde cualquier lugar. Durante el 2019 nuestra aplicación tuvo más de 170.000 descargas y 71.150 usuarios únicos. Adicionalmente fue la App con mejor rating dentro de la industria en la stores de IOS & Android.

FIGURA 14: HOME DE LA APP



5.2.4 Centro de Asesoría Telefónica

En Cuprum contamos con un equipo de 26 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, sin necesidad de que acudan a nuestras agencias. Para ello, contamos con recursos humanos y tecnológicos que nos permiten resolver sus necesidades. Durante el 2019 atendimos en total 194.644 clientes, con un tiempo de espera promedio de 36 segundos logrando el tercer lugar del ranking que realiza la Superintendencia de Pensiones en indicador “Infórmate y decide”.

5.2.5 Sucursales

Contamos con 26 agencias y 4 centros de atención tanto en el área Metropolitana como en las principales regiones de Chile. Durante 2019 se realizaron 367.543 atenciones de clientes en nuestras oficinas, de las cuales 194.719 correspondieron a consultas generales, 149.590 a atención sobre beneficios previsionales y 27.234 atención exprés.

FIGURA 15: NUESTRAS SUCURSALES

Agencia / Centro de Servicio	Dirección	Teléfono
Arica	21 de Mayo 771	2 2938 6661 / 2 2938 6663
Iquique	Bolívar 299	2 2938 6675 / 2 2938 6676
Calama	Latorre 1763	2 2938 6260 / 2 2938 6262
Antofagasta	Avenida O'Higgins N°1784, Of. 102	2 2938 6573 / 2 2938 6566
El Salvador	Potrerillos Sur N°2304	2 2938 6300
Copiapó	Los Carrera N°571	2 2938 6279 / 2 2938 6280
Vallenar	Av. Brasil 575, Local B	2 2938 6306
La Serena	Calle Huanhuali 85, Local 2	2 2938 6321 / 2 2938 6318
Illapel ⁽¹⁾	Constitución 389, Local 14	2 2938 6330
Los Andes	Maipú 671	2 2938 6340 / 2 2938 6346
Quillota ⁽¹⁾	Pudeto 362, Piso 2, Of. 4	2 2938 6362
San Antonio ⁽¹⁾	Av. Barros Luco 1832, Piso 1, Local 5	2 2938 6401
Viña del Mar	9 Norte 761	2 2938 6380 / 2 2938 6372
Santiago Centro	Agustinas 1481, Piso 1	2 2938 6100 / 2 2938 6102
Santiago Centro ⁽²⁾	Agustinas 1483, Piso 2	2 2938 6127
Santiago Centro ⁽²⁾	Bandera 236, Piso 2	2 2674 4100 / 2 2672 0009
Santiago Providencia	Las Bellotas N°269	2 2938 6200 / 2 2938 6202
Santiago Las Condes ⁽²⁾	Encomenderos 270, Piso 7, Of. 72	2 2938 6231
Santiago Las Condes	Enrique Foster Norte 145	2 2413 7412 / 2 2413 7402
Rancagua	Bello Horizonte 869, Torre A	2 2413 7582 / 2 2413 7583
San Fernando ⁽¹⁾	Calle España 512, Local 101	2 2938 6405
Curicó	Villota 131	2 2938 6415 / 2 2938 6417
Talca	Calle Uno Sur 818	2 2938 6436
Chillán	Calle Libertad 667	2413 7783 / 2413 7788
Talcahuano ⁽²⁾	Av. Blanco Encalada N°444, Local 102	2 2938 6497
Concepción	Chacabuco 1010	2 2936 450 / 2 2938 6449
Los Ángeles	Marconi 450, Local 6	2 2938 6474 / 2 2938 6470
Temuco	Antonio Varas 990	2 2938 6496 / 2 2938 6495
Valdivia	Caupolicán 202	2 2938 6508 / 2 2938 6506
Osorno	O'Higgins 851	2 2413 7702 / 2 2413 7703
Puerto Montt	Antonio Varas 212, Local 102	2 2938 6523 / 2 2938 6522
Castro	Los Carrera 449, Local 1	2 2938 6536 / 2 2938 6535
Coyhaique	Cochrane 336	2 2938 6560 / 2 2938 6561
Punta Arenas	O'Higgins N°1100	2 2938 6547 / 2 2938 6545

(1) Centros de Servicios.

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

5.2.6 Asesores

En AFP Cuprum trabajan 816 Asesores de Inversión, quienes están altamente capacitados en temas previsionales y tributarios para responder personalmente las consultas de nuestros afiliados. Todos ellos cuentan con acreditación de la Superintendencia de Pensiones.

5.2.7 Asesoría a Empresas

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

5.2.8 Redes Sociales

Junto a los canales anteriores, Cuprum tiene utiliza las siguientes Redes Sociales para entregar información y estar en contacto con sus clientes:

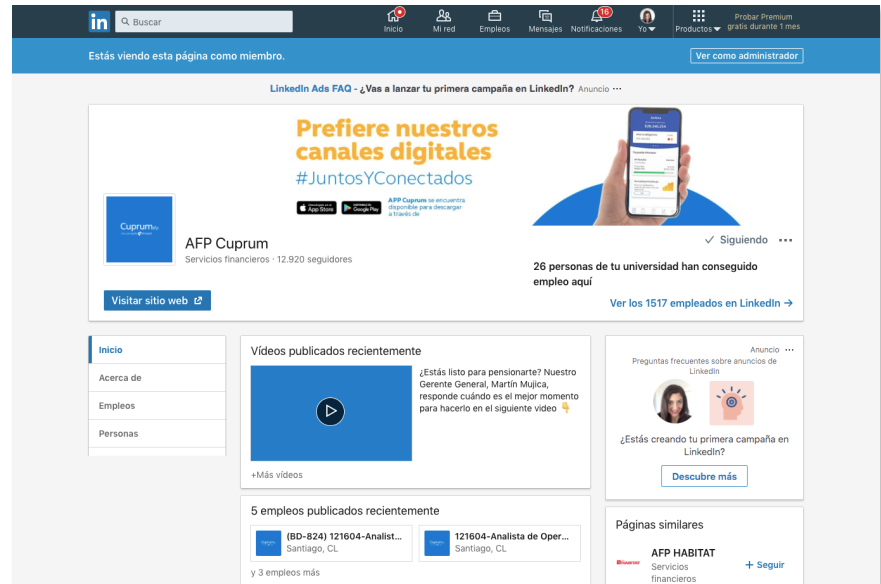
- **FACEBOOK**

En este canal enseñamos a nuestros clientes como pueden hacer diferentes trámites, ya sea de manera web o presencial y promovemos la educación previsional. Por esta vía también recibimos consultas de clientes. En 2019 contamos con 31.458 seguidores y atendimos a 436 clientes.



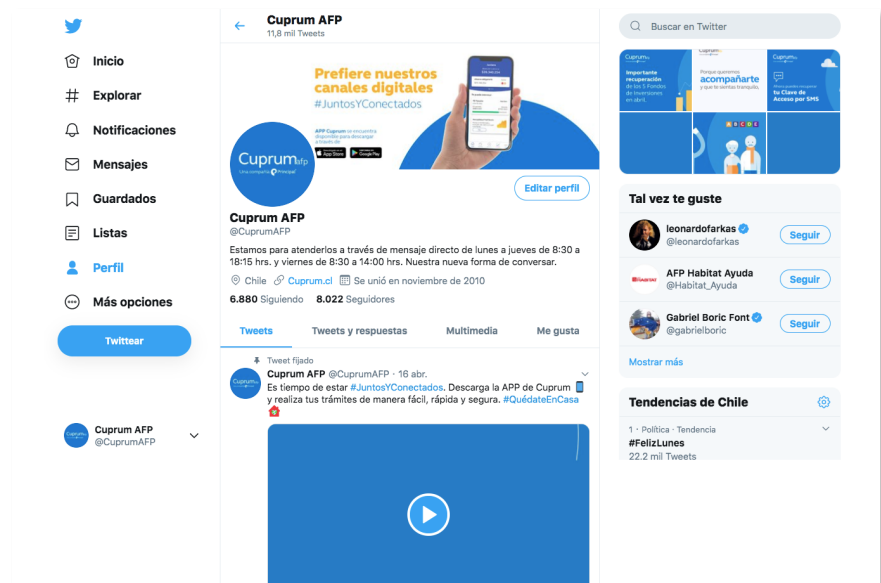
• LINKEDIN

En esta red social entregamos información de inversiones y economía, amplificación de noticias relevantes de la industria y mostramos el trabajo realizado por Cuprum en iniciativas sostenibilidad. Contamos con 12.919 seguidores.



• TWITTER

Esta plataforma la usamos como servicio al cliente. A través de ella ayudamos a nuestros clientes con sus dudas y consultas. Tenemos 8.022 seguidores y en 2019 atendimos a 244 clientes por esta vía.



• YOUTUBE

Cuprum cuenta con un canal de Youtube donde se almacena el material audiovisual tal como eventos transmitidos por streamings, comentarios económicos y campañas de publicidad, entre otros.



5.2.9 Consultas y Reclamos

En 2019 recibimos un total de 46.022 requerimientos de clientes a través de los distintos canales de atención, con un tiempo promedio de respuesta de 2,15 días. Del total un 94% corresponden a consultas, 5% a reclamos y 1% a sugerencias y felicitaciones.

Los principales temas de consulta son:

- Pago Beneficios: 8%
- Certificados: 7%
- Cobranza: 6%
- Cuenta personal: 6%
- Claves: 6%
- Simulaciones de Pensión: 5%

Adicionalmente, se recibieron 467 consultas y/o reclamos de clientes a través de la Superintendencia de Pensiones.

5.3 Asesoría

El ahorro para la pensión es una inversión a largo plazo y durante gran parte de la vida de nuestros afiliados. Es por esto que las decisiones que se tomen en cada etapa son fundamentales y deben tomarse siempre de la forma más segura e informada posible.

AFP Cuprum tiene como misión acompañar y asesorar a sus afiliados en cada etapa de su vida, con el objetivo de que cada uno pueda lograr la mejor pensión posible.

Para poder brindarles la experiencia y servicio que necesitan y merecen, realizamos diferentes iniciativas que nos permiten escuchar la voz de nuestros clientes y entender cuáles son sus verdaderas necesidades permitiéndonos mejorar día a día.

5.3.1 Asesoría vía correo electrónico

AFP Cuprum está permanentemente enviando asesoría personalizada a sus afiliados a través de correo electrónico con altos porcentajes de lectura que promedian un 40%. Su contenido es preparado en base a la situación previsional particular de cada afiliado e incluye análisis y recomendaciones personalizados. Durante el 2019 contactamos a 530.000 clientes por esta vía.

Destacamos las siguientes campañas de asesoría:

- **VIDEOS PERSONALIZADOS**

Con el objetivo de acompañar y asesorar a todos nuestros afiliados, hemos desarrollado una serie de videos personalizados, donde les mostramos todos los meses el estado de cuenta de sus inversiones junto con una asesoría o información para que puedan tener mayor conocimiento de sus ahorros para la pensión y contar con herramientas para tomar decisiones con sus ahorros. Dentro de la asesoría e información entregada en videos personalizados se encuentra:

- Recomendador de Fondos**
Para que nuestros afiliados tomen mejores decisiones con sus ahorros les recordamos en qué fondo tienen invertido su ahorro obligatorio y les entregamos 3 recomendaciones de fondos de acuerdo a 3 perfiles de riesgo distintos y a su horizonte de inversión.
- Pensión Proyectada**
Al igual que en el sitio privado de clientes, en este video los cotizantes pueden ver su futura pensión proyectada a la edad legal de pensión. Además, entregamos 2 sugerencias de ahorro en APV para que conozcan cómo podría crecer su futura pensión con ahorro voluntario adicional.
- Cartera de Inversiones**
Incluyen el detalle de cómo están invertidos sus ahorros en instrumentos de Renta Fija y Renta Variable y en el mundo, sin considerar Chile.
- Lagunas**
Mostrándole a nuestros afiliados cuántos periodos han cotizado, los que debieron cotizar de acuerdo a su fecha de afiliación al sistema y cuántas lagunas previsionales tienen.
- Ganancia de la cuenta obligatoria**
En este video personalizado los afiliados pueden ver cuánto han ganado desde que ingresaron a Cuprum. Informándoles su saldo inicial, aportes realizados, y de éstos qué porcentaje corresponde a sus aportes y las ganancias generadas por Cuprum para sus ahorros.

- **INFORMACIÓN PERSONALIZADA**

a todos nuestros clientes que ahorran de forma voluntaria, sobre cómo elegir régimen de APV, los beneficios tributarios, bonificación fiscal y operación renta.

- **DEBIDO A LA SITUACIÓN PAÍS OCURRIDA A FINALES DEL 2019**

estuvimos constantemente informando sobre las diferentes medidas tomadas con los canales de atención para poder seguir entregando el mejor servicio a nuestros afiliados y pensionados.

- **REFORMA DE PENSIONES**

En nuestro rol de velar por los intereses de nuestros afiliados, en Cuprum hemos seguido de cerca la tramitación de la Reforma del Sistema de Pensiones presentada por el gobierno en noviembre de 2018. Y con el fin de mantenerlos informados sobre los avances de la discusión de este proyecto de ley es que, durante el 2019, se desarrollaron distintas instancias de comunicación para que nuestros afiliados y pensionados puedan estar en total conocimiento sobre estos avances y cómo podrían impactarles estos posibles cambios.

5.3.2 Asesoría Telefónica

Contamos con 26 asesores altamente especializados quienes contactan a nuestros clientes en forma telefónica y proactiva para otorgar asesoría en relación a materias que hayamos detectado que deberían ser de su interés, como por ejemplo elección de fondo o planes de ahorro para mejorar la pensión, entre otros. También se utiliza esta vía para entregar información respecto de algún trámite en particular. Estos llamados se realizan de forma personalizada enfocándonos en las necesidades previsionales de cada cliente, y de esta forma acompañarlos en sus decisiones en cada etapa de su vida. Durante el 2019 atendimos en total 195.644 clientes, con un tiempo de espera promedio de 36 segundos logrando el tercer lugar del ranking que realiza la Superintendencia de Pensiones en indicador “Infórmate y decide”.

5.3.2 Asesoría presencial

Como se indica anteriormente, contamos con 816 Asesores de Inversión altamente capacitados en temas previsionales, quienes tienen un constante contacto presencial y telefónico con nuestros clientes para brindarles una experiencia única de asesoría y fidelización. Además del contacto natural de nuestros clientes hacia nuestros Asesores, existe el contacto proactivo, en el cual mensualmente nuestros asesores contactan a los clientes. El número de clientes contactados por esta vía durante el año 2019 fue de 124.858. El compromiso de nuestros Asesores de Inversión siempre ha sido y será velar por que nuestros clientes obtengan la mejor pensión posible y así ellos puedan disfrutar una mejor calidad de vida en el momento de su retiro.

5.4 Recaudación y Cobranza

“

Nº1 en promedio mensual de acuerdo a la medición realizada por la Superintendencia de Pensiones.

”

Parte fundamental de nuestro rol como administradores de fondos de pensiones, es recaudar las cotizaciones previsionales de nuestros afiliados. Se reciben en promedio mensual \$115.000 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. De esta manera, durante el año 2019, Cuprum logró recuperar \$27.900 millones de pesos en cotizaciones declaradas y no pagadas, logrando ser Nº1 en promedio mensual de acuerdo a la medición realizada por la Superintendencia de Pensiones.

A photograph of an elderly couple smiling and riding a motorcycle. The man is in the driver's seat, wearing a blue and white striped sweater. The woman is seated behind him, wearing a blue denim vest over a white shirt, a colorful patterned scarf, and red-rimmed glasses. They are outdoors on a sunny day, with a building and a clear sky in the background. An orange circular graphic is overlaid on the bottom left of the image, containing the page number and title.

06

Qué les
entregamos:
Pago de Pensiones
y Beneficios

6.1 Nuevos pensionados

“

17.223 afiliados que realizaron el trámite para pensionarse en 2019.

”

Dados los cambios demográficos en la población nacional, cada año está aumentando el número de pensionados. Como referencia, el año 2013 aproximadamente 6.000 de nuestros afiliados realizaban el trámite de pensión, lo cual se ha llegado a casi triplicar, llegando a 17.223 afiliados que realizaron el trámite para pensionarse en 2019. 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 durante la tramitación de la pensión, como en el pago oportuno de sus beneficios. Del total de afiliados realizaron su trámite de pensión en 2019, la mayoría optaron por Retiro Programado como se observa en la figura 16, y en menor proporción por Renta Vitalicia Inmediata, Renta Temporal con Renta Vitalicia Diferida y por Retiro Programado y Renta Vitalicia Inmediata. La diferencia corresponde a afiliados que aún no han seleccionado la modalidad de pensión, desistimientos, pagos provisorios por invalidez o procesos de pensión aún en trámite.

FIGURA 16:
AFILIADOS QUE REALIZARON TRÁMITE DE PENSIÓN



17.223 afiliados de Cuprum **realizaron el trámite de pensión** durante 2019.



- 11.293** optaron por Retiro Programado
- 2.052** por Renta Vitalicia Inmediata
- 3.382** por Renta Temporal (o Renta Vitalicia Diferida)
- 55** por Retiro Programado con Renta Vitalicia Inmediata
- 440** por Pensión Transitoria de Invalidez

6.2 Beneficios pagados

“

692.000 pagos de beneficios.

”

Durante el año 2019 se realizaron cerca de 692.000 pagos de beneficios, entre los cuales se pueden mencionar más de 68.000 pagos de pensiones, el pago de 1.369 cuotas mortuoria equivalentes \$548 millones de pesos y el pago de 1.098 herencias a partir de los ahorros de 682 afiliados fallecidos distribuyéndose un total de \$20.385 millones de pesos.

FIGURA 17:
PENSIONES PAGADAS A TITULARES DE
PENSIÓN EN 2019



Cuprum pagó pensiones a 68.710 titulares de pensión durante el año 2019, por un total de **\$291.216 millones de pesos**, cuya composición es:

39.774 pensiones de vejez normal	6.079 pensiones de vejez anticipada
7.316 pensiones de invalidez y reevaluación de invalidez	9.911 pensiones de sobrevivencia
	5.630 pensiones adicionales

Ponemos a disposición de los afiliados diversas modalidades de pago, tales como transferencias bancarias, pagos en efectivo o pago en monedas extranjeras, cuando se encuentran en el exterior de nuestro país. Por ejemplo, actualmente se pagan pensiones en Argentina, Estados Unidos y Australia, entre otros países.

Adicionalmente a lo anterior, Cuprum intermedia y paga varios beneficios estatales asociados al pago de pensiones. Para esto, AFP Cuprum envía periódicamente información al Instituto de Previsión Social (IPS) con el fin de que dicha institución pueda realizar la tramitación de varios 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 en Aporte Previsional Solidario.

FIGURA 18:
BENEFICIOS ESTATALES PAGADOS
EN 2019



Beneficios Estatales intermediados y pagados por AFP Cuprum durante 2019:

34.032 pagos de Aguinaldo (Fiestas Patrias, Navidad y Bono Invierno)	49.634 Bono Laboral
379 subsidio de Trabajador Joven	3.104 recaudación de Bono por Hijo Nacido Vivo
151 cuotas mortuorias APS	116.967 pagos de Aporte Previsional Solidario (APS)
218.998 bonificación de salud	15.411 pagos de Garantía Estatal
	19.629 pagos de Asignación Familiar a pensionados

6.3 Monto de las pensiones pagadas

La pensión es fruto del esfuerzo realizado por los afiliados a lo largo de muchos años de ahorro. Por ello, el monto depende, en forma crítica, del monto y número de cotizaciones realizadas. Al analizar los montos de pensiones de vejez autofinanciadas, es decir sin incluir los beneficios estatales, sino sólo producto de su ahorro previsional, que fueron pagadas el mes de diciembre de 2019 por AFP Cuprum, según los años cotizados en base a la Convención 128 de la OIT, que considera “pensión completa” cuando hay más de 30 años de cotizaciones, “pensión parcial” cuando se cotiza entre 10 y 30 años y con menos de 10 años de cotizaciones no se considera pensión, se obtiene la siguiente distribución del monto bruto promedio en pesos de las pensiones que recibieron nuestros afiliados:

GRÁFICO 16:
PENSIONES AUTOFINANCIADAS DE
VEJEZ NORMAL (A LA EDAD LEGAL
DE JUBILACIÓN) POR CUPRUM
EN DICIEMBRE 2019 SEGÚN AÑOS
COTIZADOS

● Cantidad Pensionados
● Monto Pensión \$

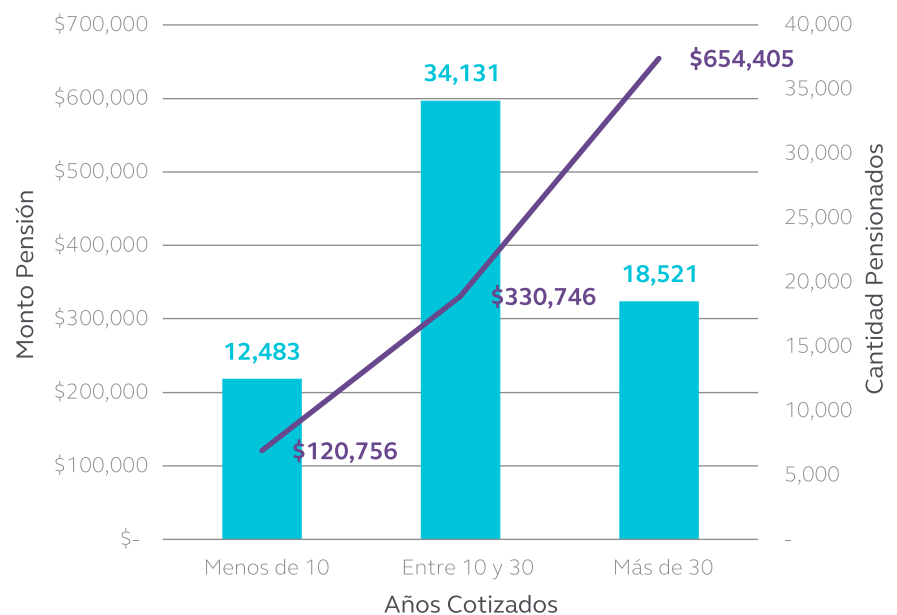
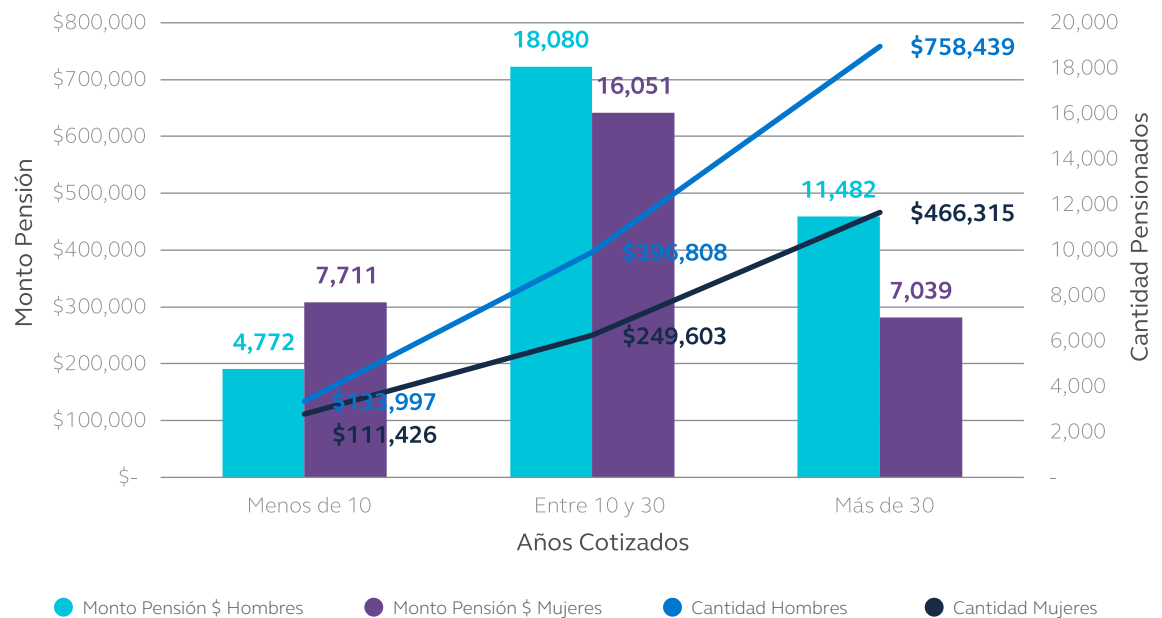


GRÁFICO 17:
PENSIONES AUTOFINANCIADAS
DE VEJEZ NORMAL DE HOMBRES Y
MUJERES POR CUPRUM EN DICIEMBRE
2019 SEGÚN AÑOS COTIZADOS



Como se puede observar en los gráficos, 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 aproximadamente \$650 mil, llegando a casi \$760 mil en el caso de los hombres. En el caso de las mujeres, la pensión promedio es inferior, algo por sobre los \$460 mil aunque tengan más de 30 años de cotizaciones. En el caso de las mujeres, la diferencia con los hombres tiene relación con la mayor esperanza de vida y la edad de la jubilación, además de una menor cotización por ingresos más bajos. En Cuprum hemos hecho charlas educativas y comunicación dirigida hacia segmentos de mujeres para justamente ayudarles a revertir esta tendencia y así puedan tomar mejores decisiones para aumentar su pensión.



07

Cuánto cobramos:
Comisiones

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). Comisiones cobradas por AFP Cuprum alcanzaron en total \$110.252 millones de pesos.

Existen también las comisiones pagadas a terceros, que no representan un ingreso para Cuprum y que se explican en la sección 7.3.

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

7.1 Comisiones de Administración

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

Cuentas 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
Retiros Temporales	1,25% del monto de la pensión
Cuentas 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, del 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)

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, atención en sucursales, Centro de Atención Telefónica, el pago de beneficios, el traspaso entre fondos de pensiones y varios de los gastos requeridos para la administración de los Fondos de Pensiones, los cuales se detallan en el capítulo 4, 5 y 6 de este reporte.

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

- Mantención de la Cuenta de Capitalización Individual Obligatoria: si un afiliado queda cesante y no cotiza, no estará afecto a cobro de comisiones, aun cuando la AFP siga administrando sus cuentas.
- Cualquier aporte a las cuentas de ahorro voluntario (Depósitos Convenidos pactados con su empleador, APV o Cuenta 2).
- Los aportes o retiros de la cuenta de Ahorro de Indemnización.
- La transferencia de los fondos desde la Cuenta de Ahorro Voluntario a la Cuenta de Capitalización Individual o Cuenta de Afiliado Voluntario, para mejorar la pensión.
- Los retiros de una herencia o de excedentes de libre disposición realizados desde la Cuenta de Capitalización Individual o Cuenta de Afiliado Voluntario.

- La cobranza prejudicial y judicial a los empleadores en caso de que estos no paguen los fondos correspondientes.
- Traspaso de saldos de la cuenta individual entre AFP.
- Los pagos de beneficios estatales.
- Trámite de pensión.
- Emisión de certificado.
- Atención de consultas.

7.2 Forma de cobro

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

- En el caso de la 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” y en la App en la sección “Movimientos de tu cuenta”.
- En el caso de que el afiliado se encuentre pensionado mediante la modalidad de Retiro Programado o Renta Temporal, la comisión corresponde a un porcentaje del monto de la pensión.
- En el caso de los ahorros complementarios, tanto de APV, depósitos convenidos y Cuenta 2 (Cuenta de Ahorro Voluntario), la comisión 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).

FIGURA 19:
COMISIÓN CUENTA DE
CAPITALIZACIÓN INDIVIDUAL

COMISIÓN RETIRO PROGRAMADO Y
RENTA TEMPORAL

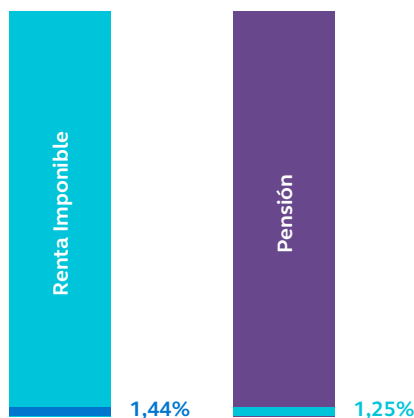


FIGURA 20:
COMISIÓN CUENTA 2

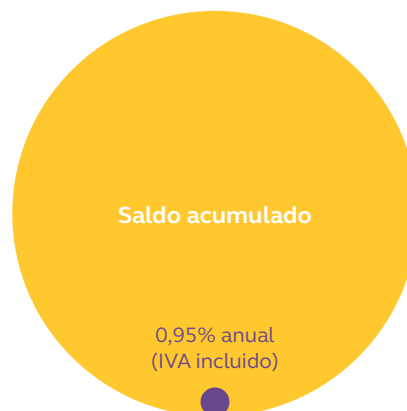
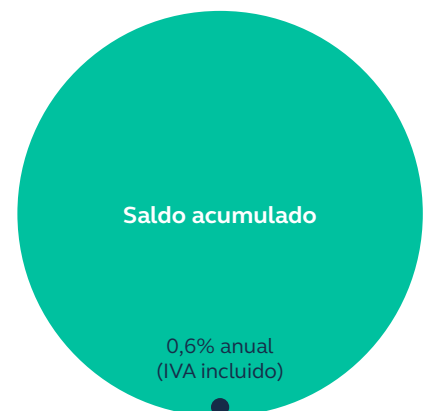


FIGURA 21:
COMISIÓN APV Y DEPÓSITOS
CONVENIDOS



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.

7.3 Comisiones pagadas a terceros con cargo al fondo de pensiones

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

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

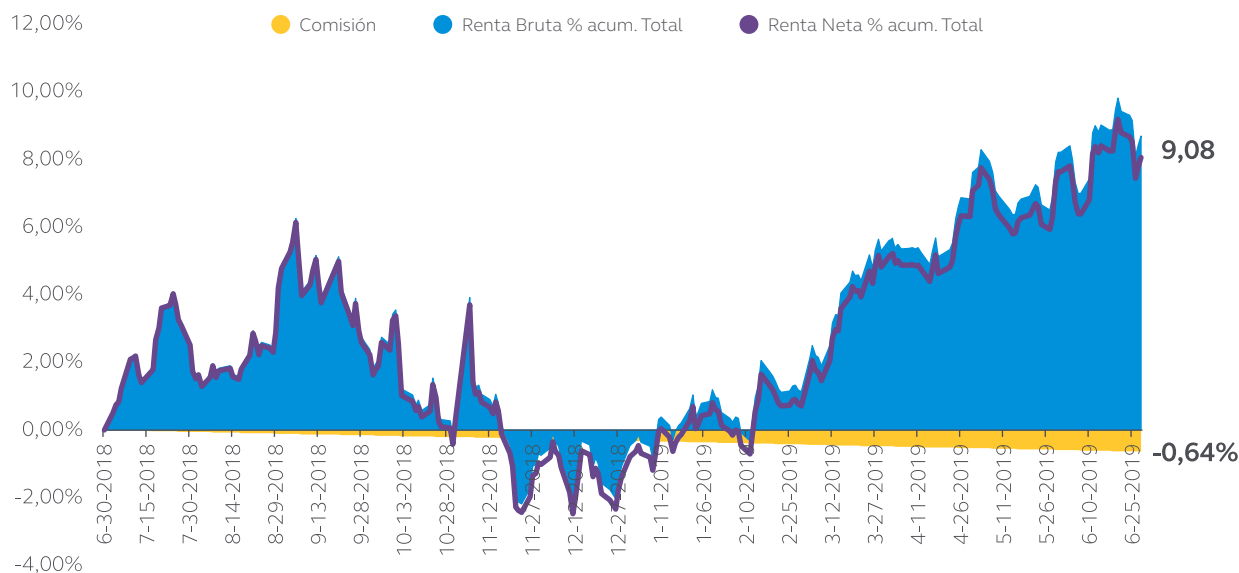
A continuación, se presenta una tabla con las comisiones pagadas y la rentabilidad generada en los 12 meses comprendidos entre julio de 2018 y junio de 2019³ por cada uno de los fondos de pensiones, donde se observa que la rentabilidad obtenida superó con creces las comisiones pagadas.

	Fondo A	Fondo B	Fondo C	Fondo D	Fondo E	Total
Monto Promedio invertido a través de fondos administrados por terceros (millones de pesos)	4.128.795	2.397.248	4.039.489	971.571	399.147	11.936.250
Rentabilidad obtenida por los vehículos (millones de pesos)	352.419	210.435	378.875	104.759	37.411	1.083.899
Monto pagado en comisiones a vehículos (millones de pesos)	25.764	15.862	27.415	6.338	1.019	76.488
Rentabilidad (% inversión en fondos administrados por terceros)	8,54%	8,78%	9,38%	10,78%	9,37%	9,08%
Comisiones (% inversión en fondos administrados por terceros)	0,62%	0,66%	0,68%	0,65%	0,26%	0,64%

³ A la fecha de elaboración de este reporte, la información de comisiones pagadas a terceros para el segundo semestre de 2019 no había sido publicada por la Superintendencia de Pensiones, por lo que se presentan los últimos 12 meses disponibles que comprenden desde julio de 2018 a junio de 2019.

En el siguiente gráfico se observa la evolución, para el total de los fondos administrados por AFP Cuprum, durante el período comprendido entre julio de 2018 y junio de 2019 de las comisiones y rentabilidad generada por los fondos administrados por terceros:

GRÁFICO 18:
RENTABILIDAD GENERADA POR LOS FONDOS ADMINISTRADOS POR TERCEROS Y COMISIONES



7.4 Total de 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 AFP 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 año 2019, 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	5.038.141	3.771.290	8.691.466	3.441.653	4.959.623	25.902.174
Total Comisiones cobradas por AFP	34.850	10.094	18.119	5.243	10.294	78.600
Comisión AFP %	0,69%	0,27%	0,21%	0,15%	0,21%	0,30%

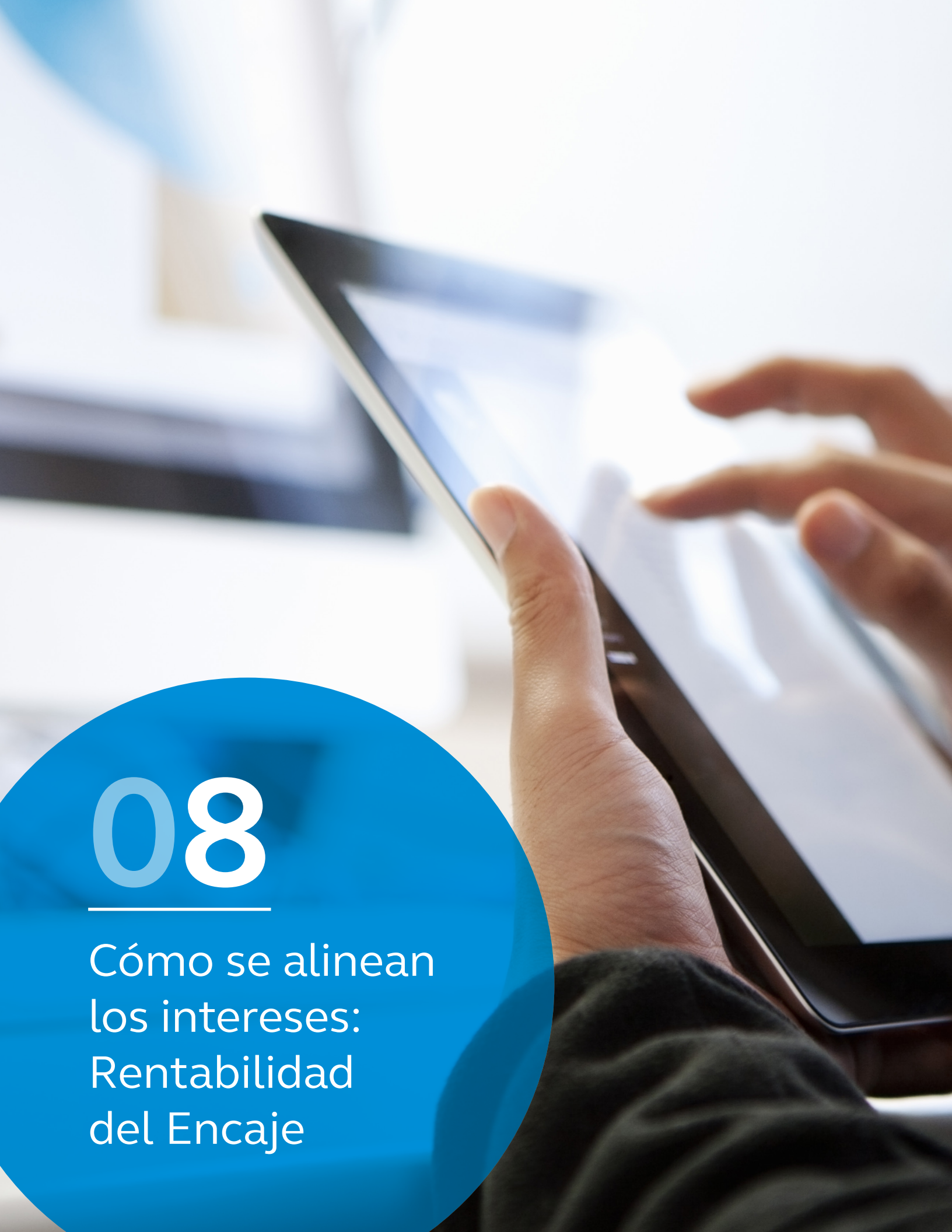
En términos simples podemos decir que la comisión de 1,44% de la renta imponible fue equivalente a un cobro de 0,30% del saldo administrado durante 2019.

En relación con las comisiones pagadas a terceros, en la siguiente tabla se presentan los valores correspondientes al período comprendido entre julio de 2018 y junio de 2019 y las comisiones totales que paga el afiliado:

Millones de pesos	Fondo A	Fondo B	Fondo C	Fondo D	Fondo E	Total
Comisión AFP%	0,69%	0,27%	0,21%	0,15%	0,21%	0,30%
Comisión a terceros %	0,51%	0,68%	0,30%	0,75%	0,52%	0,50%
Comisión Total %	1,20%	0,95%	0,50%	0,90%	0,72%	0,80%

En este mismo período la rentabilidad obtenida superó las comisiones pagadas:

Millones de pesos	Fondo A	Fondo B	Fondo C	Fondo D	Fondo E	Total
Comisión Total %	1,20%	0,95%	0,50%	0,90%	0,72%	0,80%
Rentabilidad Nominal Valor Cuota	6,88%	8,00%	11,32%	13,12%	11,73%	



08

Cómo se alinean
los intereses:
Rentabilidad
del Encaje

“

Los accionistas de AFP Cuprum han invertido aproximadamente \$252 millones de dólares en los fondos de pensiones por el Encaje.

”

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

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, del 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.

A diciembre de 2019, Cuprum administraba \$28.755.853 millones de pesos (equivalentes a \$38 mil millones de dólares⁴). Ello significa que los accionistas de AFP Cuprum han invertido, de su propio patrimonio, aproximadamente \$252 mil millones de pesos (\$380 millones de dólares) en los fondos de pensiones por el Encaje.

El Encaje debe ser invertido de la misma manera que los ahorros de los afiliados y por lo tanto las utilidades de la AFP siguen la misma suerte de los fondos que administra en materia de rentabilidad. 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.

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.

Por lo tanto, si los fondos de pensiones tuvieran una rentabilidad positiva de un 1%, las utilidades de AFP Cuprum aumentarían en \$2.800 millones de pesos (\$3,8 millones de dólares), mientras que si la rentabilidad fuera de 1% negativa, las utilidades de la AFP caerían en el mismo monto.

En el caso particular del año 2019, la rentabilidad de los fondos fue muy positiva, llegando a 16,9% en el fondo A, 14,4% en el fondo B, 14,4% en el fondo C, 12,7 en el fondo D y 8,8% en el fondo E, y por lo tanto, la rentabilidad encaje fue de \$40.036 millones de pesos (\$ 53 millones de dólares).

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 AFP 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, AFP Cuprum tiene un gran interés en que dicha rentabilidad sea alta, cumpliendo a la vez con estrictos criterios de gestión de riesgo.

⁴ Dólar de \$744,62 pesos chilenos, al 31 de diciembre de 2019.

Cuprum^{lafp}
Una compañía  Principal[®]