

# Reporte Anual de Afiliados

AFP Cuprum / JULIO 2021

01

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| Carta del Gerente General ..... | 04 |
|---------------------------------|----|

02

## Cuprum en una mirada

|   |    |
|---|----|
| 2.1 Cuprum en cifras .....              | 09 |
| 2.2 Fondos de Pensiones en cifras ..... | 12 |
| 2.3 Logros del año 2020 .....           | 16 |

03

## Quiénes somos

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| 3.1 Nuestro equipo .....       | 19 |
| 3.2 Gobierno corporativo ..... | 22 |
| 3.3 Misión y valores .....     | 28 |
| 3.4 Grupo controlador .....    | 29 |

04

## Qué les entregamos:

### Administración de los Fondos de Pensiones

|   |    |
|---|----|
| 4.1 Activos administrados .....   | 31 |
| 4.2 Equipo de inversiones .....   | 32 |
| 4.3 Proceso de inversiones .....  | 34 |
| 4.4 Composición de los Fondos de Pensiones .....  | 36 |
| 4.5 Rentabilidad .....  | 38 |
| 4.6 Representación de los afiliados en juntas de accionistas,<br>tenedores de bonos y aportantes de fondos de inversión ..... | 42 |
| 4.7 Gestión responsable de las inversiones .....  | 43 |

05

### Qué les entregamos:

#### Protección de sus Ahorros, Servicio y Asesoría

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| 5.1 Protección de sus Ahorros..... | 45 |
| 5.2 Servicio.....                  | 45 |
| 5.3 Recaudación y cobranza.....    | 48 |
| 5.4 Pago de beneficios.....        | 48 |
| 5.5 Asesoría integral.....         | 50 |

06

### Cuánto cobramos: Comisiones

|  |    |
|--|----|
| 6.1 Comisiones de administración.....                                      | 54 |
| 6.2 Comisiones pagadas a terceros con cargo a los Fondos de Pensiones..... | 56 |
| 6.3 Total comisiones asociadas al ahorro previsional obligatorio.....      | 57 |

07

### Cómo se alinean los intereses:

|                              |    |
|------------------------------|----|
| Rentabilidad del Encaje..... | 59 |
|------------------------------|----|

08

### Sostenibilidad

|  |    |
|--|----|
| 8.1 Comité de Afiliados.....             | 62 |
| 8.2 Asamblea de Afiliados.....           | 63 |
| 8.3 Inversión en Tecnología.....         | 63 |
| 8.4 Mejoras al Sistema de Pensiones..... | 64 |
| 8.5 Alianzas.....                        | 65 |
| 8.6 Canal de denuncias.....              | 66 |
| 8.7 Dejando Huella.....                  | 66 |

09

### Gestión de Riesgo

|                               |    |
|-------------------------------|----|
| 9.1 Gobierno corporativo..... | 68 |
| 9.2 Gestión de Riesgos.....   | 69 |
| 9.3 Cumplimiento.....         | 70 |

01

Carta del  
Gerente General



## Estimados Afiliados

Espero que al recibir esta carta ustedes y sus familias estén tranquilos y sanos, tomando todas las medidas para cuidarse y así salir de esta situación que enfrentamos a raíz de la pandemia por Covid-19.

Este último año y medio, que ha sido complejo para todos, ha sacado lo mejor de nosotros, como la fuerza y la resiliencia para enfrentar y sortear dificultades, trabajar en equipo y en forma colaborativa. En nuestro caso específico, como administradora de fondos de pensiones, nos ha desafiado a mantener nuestros niveles de servicio y continuar entregando a nuestros clientes la experiencia de excelencia que nos caracteriza, pero desde un modelo de trabajo distinto, que nos imaginábamos muy a futuro, pero que sin embargo adoptamos de forma rápida para enfrentar la nueva realidad. Como cuidar la salud de nuestro equipo y de nuestros afiliados es central, apenas se decretó la primera cuarentena en nuestro país la mayoría de nuestros colaboradores estaba trabajando desde sus casas en todo el país y, a otro grupo, cuyas labores son esenciales, estaba operando con todas las medidas de seguridad en nuestras sucursales para atender a nuestros afiliados.

Con esto quiero graficar el orgullo y agradecimiento hacia el gran equipo que formamos en Cuprum, su compromiso y esfuerzo, y su colaboración en forma permanente para dar continuidad a nuestras operaciones y lograr soluciones innovadoras, ágiles y transparentes.

Así, por ejemplo, en solo dos semanas nuestros clientes pudieron hacer todas sus operaciones de manera remota, mediante la habilitación en nuestra página web de todos los trámites que antes se hacían de manera presencial. Hoy podemos contarles que, desde su lanzamiento en abril hasta diciembre de 2020, nuestra sucursal virtual recibió más de 4.000 solicitudes de clientes que pudieron realizar sus trámites sin tener que salir de sus hogares.

Por otra parte, sabiendo además que los grupos de adultos mayores tenían un riesgo mayor, profundizamos nuestros procesos de pago de pensiones a distancia. Hace ya un año, en mayo de 2020, el 95% de las pensiones se pagaba en forma remota e incluso para los mayores de 80 años realizamos los pagos a domicilio, lo que fue muy bien recibido.

Otro hito importante de 2020 fue la decisión adoptada en el Congreso de permitir en más de una ocasión el retiro del 10% de los fondos previsionales para paliar en parte la pérdida de ingresos de las familias. Esto nos desafió a dar una respuesta oportuna, clara y precisa a nuestros afiliados, una tarea que ocupó buena parte del año. En esa línea, potenciamos nuestra atención digital, fortaleciendo las plataformas existentes, como también implementando otras nuevas que dieran respuesta a los desafíos que enfrentamos durante el 2020. Prueba de ello fue la implementación de espacios y plataformas destinadas a ejecutar un proceso impecable en el pago de los retiros del 10% de fondos previsionales, como la creación de un sitio 100% enfocado en este proceso que nos permitió estar muy cerca de nuestros afiliados y apoyarlos paso a paso.

Y si se trata de estar cerca, nuestra App es un gran ejemplo, con funcionalidades únicas en la industria, como la proyección de pensión y la posibilidad de ahorrar en APV vía Webpay usando tarjetas de crédito o débito. Funcionalidades que han sido muy bien evaluadas por nuestros afiliados, lo que trajo como consecuencia el reconocimiento a la mejor App Financiera de Iberoamérica, en la prestigiosa Cionet 2020. Además, la App acompañó a los afiliados en los retiros de fondos, brindando información actualizada sobre el proceso y entregando la opción para realizar los retiros de cuenta obligatoria directamente desde la aplicación.

Pero la pandemia también nos desafió en materia de volatilidad de los fondos, aspecto muy relevante para el ahorro individual y sus futuras pensiones.

En ese sentido, es preciso señalar que:

La pandemia es una situación excepcional que ha afectado las inversiones en todo el mundo, no solo a Chile ni únicamente a los fondos de pensiones.

Sin embargo, en el año del menor crecimiento económico global, con una caída mayor que la financiera global de 2008, podemos decir que en 2020 todos los fondos de pensiones administrados por Cuprum tuvieron rentabilidades positivas.

El fondo A tuvo una rentabilidad real de 0,99%; el fondo B, de 2,35%; el fondo C, de 3,30%; el fondo D, de 3,70%, y el fondo E, de 4,31%. En total, los fondos administrados alcanzaron los US\$ 40 mil millones y generamos a nuestros afiliados retornos de inversiones cercanos a los US\$2 mil millones, ganancia que fue directamente a incrementar los ahorros en las cuentas individuales.

Con estos resultados, nuestra administradora es segunda en rentabilidad acumulada desde el inicio del sistema en 1981, lo que significa en concreto que Cuprum es una de las dos compañías de mayor retorno para sus afiliados en el fondo C y se ha mantenido en el segundo lugar de mayores retornos en los otros cuatro fondos desde la fecha de su creación.

Pero en inversiones también queremos ir más allá. En 2020 concretamos diversas acciones para mantener a Cuprum en la posición de liderazgo.

### » ¿Cuáles son esas iniciativas?

- a. El año pasado fortalecimos la implementación de Aladdin, un sistema de clase mundial en la gestión de inversiones, y potenciamos aún más el equipo de inversiones, haciendo cambios e incorporando nuevos expertos en este ámbito. Hoy Cuprum tiene el equipo más grande de la industria para activos alternativos, lo que nos permite estar a la vanguardia a nivel local.
- b. También seguimos desarrollando el uso de Datascience para inversiones, con 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.
- c. 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 a largo plazo. Por esto, y como una señal de nuestro compromiso de seguir avanzando en esta materia, Cuprum fue la primera AFP en adherir a Principles for Responsible Investment Association (PRI) en enero de 2019.

## Avanzando con y para ustedes

Hoy me enorgullece profundamente poder compartir con ustedes nuestro Cuarto Reporte de Afiliados, reflejo de nuestro trabajo anual de acompañarlos, asesorarlos y avanzar con ustedes en el camino de lograr su mejor pensión.

El 2021 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. Hoy la prioridad es sanitaria, en equilibrio con lo económico, para lograr que esta pandemia afecte a la menor cantidad de chilenos y estamos todos abocados a ese objetivo.

Quiero darles la tranquilidad de que hemos tomado todas las medidas necesarias para cuidar sus ahorros, incluyendo comunicaciones insistentes para que eviten el cambio de fondos permanente, ya que la evidencia técnica ha demostrado que termina afectando negativamente el monto de los fondos previsionales de las personas.

Estamos convencidos que el camino que iniciamos hace algunos años, con una propuesta de valor anclada en la transformación digital, en conjunto con nuestra trayectoria de excelencia en rentabilidad, experiencia global en ahorro de largo plazo, y el gran equipo de más de 1.400 colaboradores que trabajan día a día en Cuprum, nos dan una base sólida para atravesar las turbulencias de este año y seguir así contribuyendo con fuerza a que ustedes, nuestros afiliados, alcancen una mejor pensión.

Un afectuoso saludo,



---

Martín Mujica Ossandon  
Gerente General

02

Cuprum en una  
mirada



## 2.1

### Cuprum en cifras



#### CLIENTES QUE ESTÁN EN ETAPA ACTIVA



Además, tenemos clientes que ahorran en forma voluntaria con nosotros a través de diferentes productos:



1 No se considera a clientes con saldo igual a cero al 31 de diciembre de 2020. Para cuenta 2 se consideran saldos relacionados al Retiro 10%.  
2 Corresponde a quienes cotizaron al menos 1 vez en su Cuenta Obligatoria en 2020.  
3 No se considera a clientes con saldo igual a cero al 31 de diciembre de 2020. Para Cuenta 2 se consideran saldos relacionados al Retiro 10%.

## CLIENTES QUE ESTÁN EN ETAPA PASIVA

En **Retiro Programado**



En **Renta Temporal** (combinación de Retiro Programado por un período y luego Renta Vitalicia)

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

| APV                         |          | Cuenta 2                    |          |
|-----------------------------|----------|-----------------------------|----------|
| Aportes (nº)                | 45.538   | Aportes (nº)                | 30.083   |
| Aportes promedio anual (nº) | 9,6      | Aportes promedio anual (nº) | 9,6      |
| Aporte promedio (CLP)       | \$99.761 | Aporte promedio (CLP)       | \$73.493 |

## COMISIONES COBRADAS POR CUPRUM



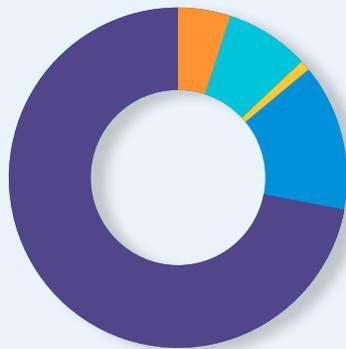
Comisiones cobradas por Cuprum

**\$123.605**  
millones de pesos

- 1,44%** de la renta imponible para Cuenta de Capitalización Individual Obligatoria
- 1,25%** de pensión de Retiros Programados o Rentas Temporales
- 0,6%** anual de saldo administrado de APV y Depósitos Convenidos
- 0,95%** anual (IVA inc.) de saldo administrado Cuenta 2



**15.307** afiliados de Cuprum realizaron el trámite de **pensión** durante 2020.



## DE ELLOS:

- 11.000** optaron por Retiro Programado
- 727** por Renta Vitalicia Inmediata
- 1.266** por Renta Temporal (o Renta Vitalicia Diferida)
- 104** por Retiro Programado con Renta Vitalicia Inmediata
- El resto** corresponde a afiliados que aún no han seleccionado la modalidad de pensión, pagos provisorios por invalidez o procesos de pensión aún en trámite



**714** personas recibieron **HERENCIAS**

durante el 2020 a partir de los ahorros de 583 afiliados de Cuprum fallecidos, distribuyéndose un total de **\$22.504 millones de pesos**

**1.877** personas recibieron **EXCEDENTES DE LIBRE DISPOSICIÓN** por **\$34.126 millones de pesos**



Los siguientes **BENEFICIOS ESTATALES** fueron gestionados y pagados por Cuprum durante 2020:



**150.488** pagos de Aporte Previsional Solidario (APS)

**14.246** pagos de Garantía Estatal

**11.615** pagos de Asignación Familiar a los pensionados



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



**173** cuotas mortuorias APS



**247** subsidio de Trabajador Joven



**164.206** bonificación de salud



**484** recaudación de Bono por Hijo Nacido Vivo



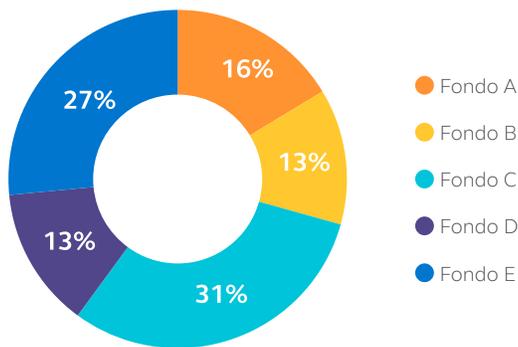
**47.689** Bono Laboral

## 2.2

### Fondos de Pensiones en cifras

Al 31 de diciembre de 2020, los activos administrados por Cuprum alcanzaron los **\$28.535.743 millones de pesos**, separados en:

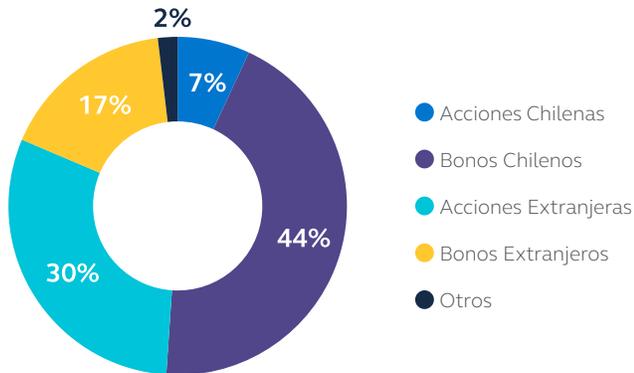
Distribución por fondos del saldo administrado



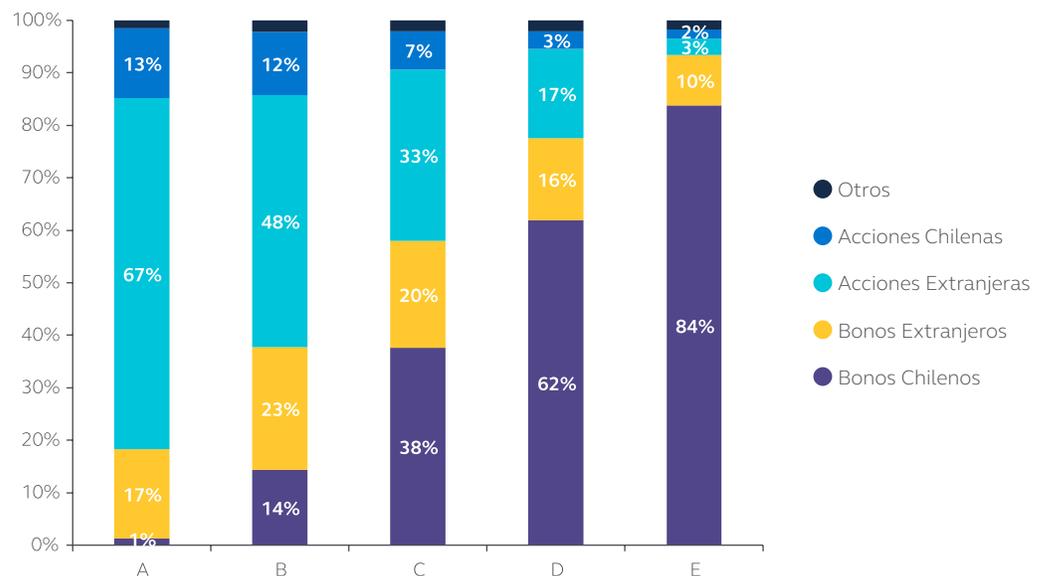
- **\$4.663.530 millones de pesos** en el Fondo A.
- **\$3.704.568 millones de pesos** en el Fondo B.
- **\$8.763.561 millones de pesos** en el Fondo C.
- **\$3.832.141 millones de pesos** en el Fondo D.
- **\$7.571.943 millones de pesos** en el Fondo E.

Fuente: Superintendencia de Pensiones, Valores de Cuota y del Patrimonio de los Fondos de Pensiones al 31 de diciembre de 2020.

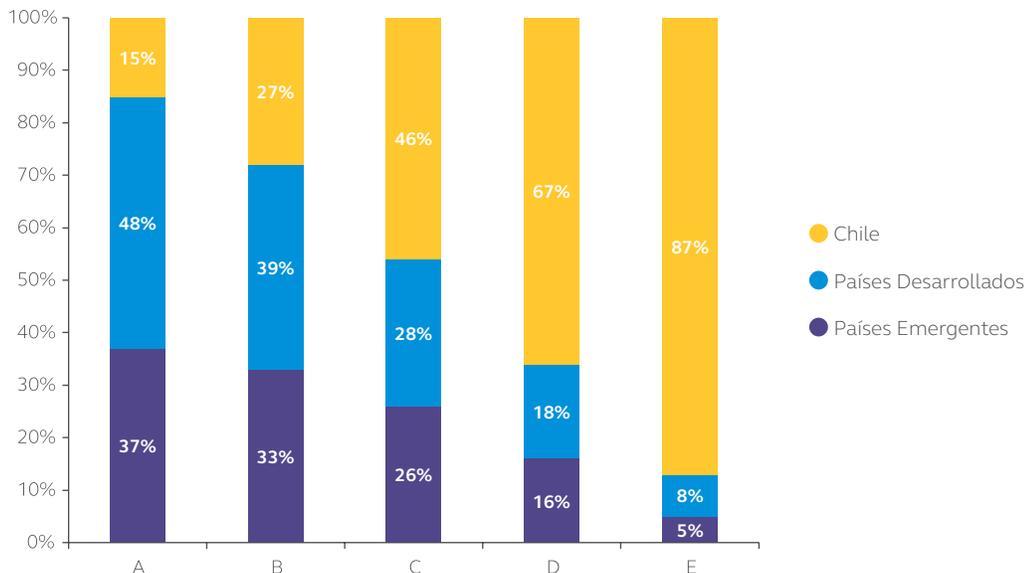
Fondo de Pensiones según clase de activo



Fondo de Pensiones según clase de activo y tipo de fondo

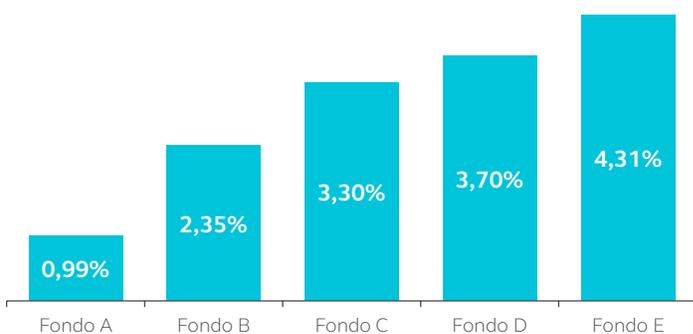


### Fondo de Pensiones según tipo de mercado

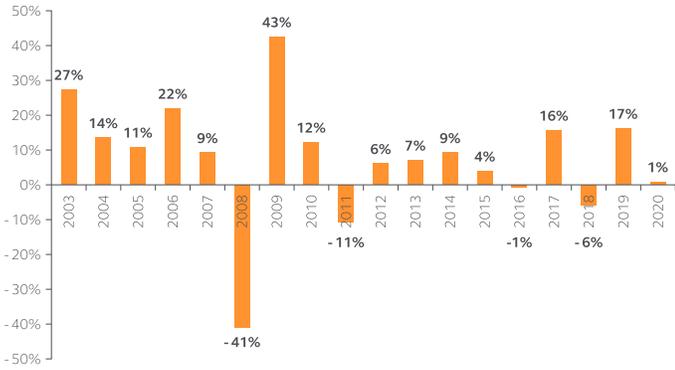


El 2020 fue un año donde los mercados a nivel global se vieron fuertemente afectados por la pandemia del Covid-19. A partir de las condiciones en que se encontraba cada país y cada empresa en la que se invierte, sumado al manejo que éstos tuvieron ante la crisis y los cambios de paradigma, los instrumentos de inversión se vieron beneficiados o perjudicados en mayor medida. El shock económico no tenía precedentes a nivel global y por ello los fondos de pensiones más riesgosos (Fondos A y B), aunque están muy bien diversificados, se vieron más afectados y obtuvieron menores rentabilidades. A pesar de todo lo anterior, todos los fondos de pensiones obtuvieron rentabilidad real positiva durante el año.

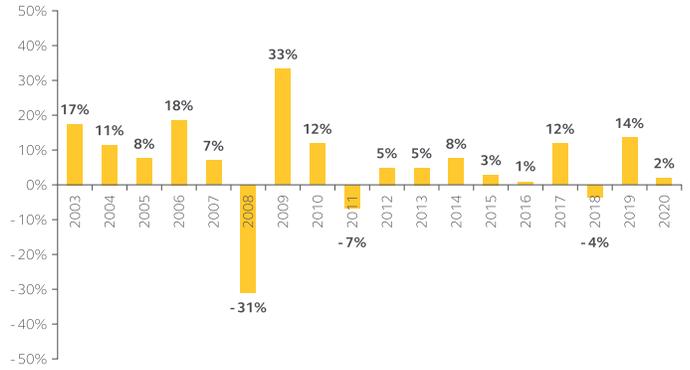
Los Fondos de Pensiones administrados por Cuprum tuvieron durante 2020 una rentabilidad real de:



### Rentabilidad Real Fondo A



### Rentabilidad Real Fondo B



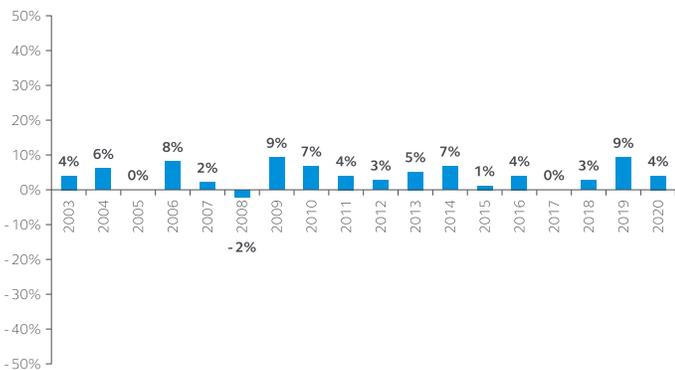
### Rentabilidad Real Fondo C



### 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).

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

"Número 2 en rentabilidad en el Fondo C desde el inicio del sistema"

| Multifondo | Ranking desde el año de creación | Fecha de creación del fondo |
|------------|----------------------------------|-----------------------------|
| A          | 4                                | Septiembre 2002             |
| B          | 3                                | Septiembre 2002             |
| C          | 2                                | Julio 1981                  |
| D          | 2                                | Septiembre 2002             |
| E          | 2                                | Mayo 2000                   |

Fuente: Superintendencia de Pensiones, Informe de Inversiones y Rentabilidad de los Fondos de Pensiones, diciembre de 2020.

Durante 2020, Cuprum ejecutó 162.301 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 2020 (excluye derivados)

|   | Fondo A    | Fondo B    | Fondo C    | Fondo D    | Fondo E    | Total              |
|---|------------|------------|------------|------------|------------|--------------------|
| Número de Transacciones en Mercado Financiero | 40.204     | 15.129     | 41.319     | 39.866     | 25.783     | <b>162.301</b>     |
| Millones de pesos Traslados                   | 28.283.861 | 10.747.302 | 31.381.482 | 44.061.309 | 18.606.483 | <b>133.080.437</b> |



## 2.3

### Logros del año 2020

**MEJOR PROYECTO APP O DISPOSITIVO INTELIGENTE** de los Premios al Liderazgo Digital Cionet 2020



#### INSTITUCIÓN LÍDER EN:



PREMIOS ALAS20  
Agenda LÍDERES   
SUSTENTABLES  
**2020**

**1er** REPORTE PRI para evaluar nuestros avances en inversión responsable



Signatory of:



#### INSTITUCIÓN LÍDER

dentro de las AFP según **MERCO 2020**, Monitor Empresarial de Reputación Corporativa



EN LOS DOS **PRIMEROS LUGARES** EN RENTABILIDAD DEL FONDO C

desde el inicio del sistema (1981 a la fecha)

EN AHORRO OBLIGATORIO EN RENTAS TOPES con 28% de participación de mercado



EN RENTABILIDAD DE LOS MULTIFONDOS desde su inicio en 2002, y del fondo E desde su creación en el año 2000



AFP con **PENSIONES PAGADAS PROMEDIO MÁS ALTAS**, por un monto de **\$524.138<sup>4</sup>**

AFP con **MAYOR AHORRO OBLIGATORIO PROMEDIO**, alcanzando los **\$39.900.000<sup>5</sup>**



AFP con **MAYOR RENTA PROMEDIO DE COTIZANTES**, alcanzando **\$1.536.676<sup>6</sup>**



4 Información publicada por Superintendencia de Pensiones al 31 de diciembre de 2020. Monto de pensión promedio corresponde a 18,03 UF, considerando UF a \$29.070,33 al 31 de diciembre de 2020.

5 Información publicada por Superintendencia de Pensiones al 31 de diciembre de 2020.

6 Información publicada por Superintendencia de Pensiones al 31 de diciembre de 2020.



**AFP N°1 EN RECUPERACIÓN MENSUAL DE COTIZACIONES** declaradas y no pagadas, de acuerdo a Superintendencia de Pensiones, recuperando más de **\$24.900 millones**



**EN AHORRO PREVISIONAL VOLUNTARIO** con **30%** de participación de mercado y **\$1.937 millones** de dólares de saldo APV



Realización del **PROGRAMA DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO "DEJANDO HUELLA"** adaptado a la virtualidad para seguir apoyando a la comunidad en pandemia



Inversión de más de **\$7.900 MILLONES DE PESOS** para seguir potenciando nuestro desarrollo digital



**CREACIÓN DE SUCURSAL VIRTUAL** en el sitio público, para mejorar la experiencia digital durante la pandemia



**REALIZACIÓN DE 5 "SESIONES PARA CRECER"**, en las que se inscribieron más de **20.000 CLIENTES** y pudieron conocer, aprender y disfrutar de diferentes temas como: **COCINA, MÚSICA, HISTORIA Y BIENESTAR PERSONAL** con expertos en cada rubro



**MÁS DE 1,5 MILLONES** de **PAGOS DE RETIROS DEL 10%** ejecutados mayoritariamente digital y en **TIEMPO RÉCORD DE 6 DÍAS EN PROMEDIO**<sup>7</sup>



**PAGO DE PENSIONES A DOMICILIO** a más de **700 PENSIONADOS MAYORES DE 75 AÑOS**, evitando así su exposición innecesaria al Covid-19



**COLABORADORES ALTAMENTE COMPROMETIDOS CON LOS CLIENTES Y LA COMPAÑÍA**, de acuerdo a encuestas internas de pulso con énfasis en clima organizacional



**MEJORAS SUSTANTIVAS EN LA EXPERIENCIA DE NUESTROS CLIENTES**, reflejado en mejora de indicadores de satisfacción internos y en estudios externos e independientes, como el prestigioso **PREMIO PROCALIDAD**<sup>8</sup>

<sup>7</sup> Datos consideran pagos de los retiros efectuados en los tres retiros de 10% al 25 de junio de 2021.

<sup>8</sup> Si bien en este premio no hay ganadores dentro de la categoría AFP, estamos entusiasmados del camino hacia donde nos dirigimos y cómo, en voz de nuestros afiliados y pensionados, se ha evidenciado el esfuerzo y compromiso por mejorar continuamente el servicio y experiencia.

03

Quiénes somos



## 3.1

### Nuestro equipo

Cuprum está presente desde Arica a Punta Arenas, con 26 agencias, 3 centros de atención y un total de 1.377 colaboradores que trabajan día a día para atender a cada uno de nuestros afiliados.

El equipo Cuprum comprende una amplia diversidad de personas: el 63,76% son mujeres; la edad fluctúa entre los 22 y 71 años, y contamos con colaboradores provenientes de 7 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 y del país de mejor forma.

#### Número de personas por género

|           |                  |
|-----------|------------------|
| Femenino  | 878 <b>(64%)</b> |
| Masculino | 499 <b>(36%)</b> |

#### Número de personas por nacionalidad

|            |       |
|------------|-------|
| Argentina  | 4     |
| Chilena    | 1.352 |
| Colombiana | 1     |
| Española   | 1     |
| Mexicana   | 1     |
| Peruana    | 3     |
| Uruguaya   | 3     |
| Venezolana | 12    |

#### Número de personas por rango de edad

|                    |     |
|--------------------|-----|
| Menores de 30 años | 136 |
| Entre 30 y 40 años | 368 |
| Entre 41 y 50 años | 412 |
| Entre 51 y 60 años | 364 |
| Entre 61 y 70 años | 95  |
| Mayores de 70 años | 2   |

#### Porcentaje de personas por generación

|              |       |
|--------------|-------|
| Baby Boomers | 17,1% |
| Generación X | 46,2% |
| Generación Y | 36,2% |
| Generación Z | 0,5%  |

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 experiencia se conserven y amplíen dentro de la organización. De esta manera y gracias a los planes de sucesión de carrera, el 39% de los cargos de liderazgo generados durante el 2020, fueron cubiertos por colaboradores internos de la compañía.

Estamos orgullosos de ser un equipo diverso, donde más del 64% son mujeres, quienes ocupan el 51% del total de posiciones de liderazgo. Además, las condiciones de trabajo que favorecen el mejor equilibrio trabajo y vida personal, tanto para hombres y mujeres, se traduce en una antigüedad promedio superior a los 6 años, reflejo del compromiso de nuestro equipo con nuestra labor para con nuestros afiliados.

"39% de los cargos de liderazgo fueron cubiertos por colaboradores internos de la compañía"

"Las mujeres ocupan el 51% de las posiciones de liderazgo"

#### Número de personas por antigüedad

|                      |              |
|----------------------|--------------|
| Menos de 3 años      | 630          |
| Entre 3 y 5 años     | 273          |
| Entre 6 y 8 años     | 144          |
| Entre 9 y 12 años    | 76           |
| Más de 12 años       | 254          |
| <b>Total general</b> | <b>1.377</b> |

#### Promedio de antigüedad por género (años)

|           |      |
|-----------|------|
| Femenino  | 6,34 |
| Masculino | 5,76 |

#### Promedio de antigüedad por generación (años)

|              |     |
|--------------|-----|
| Baby Boomers | 9,9 |
| Generación X | 7,0 |
| Generación Y | 3,3 |
| Generación Z | 0,9 |

#### Promedio de antigüedad por categorías (años)

|               |      |
|---------------|------|
| Ejecutivos    | 9,9  |
| No ejecutivos | 12,8 |

#### Tasa de rotación por género (%)

|           |     |
|-----------|-----|
| Femenino  | 23% |
| Masculino | 29% |

#### Tasa de rotación por generación (%)

|              |     |
|--------------|-----|
| Baby Boomers | 24% |
| Generación X | 19% |
| Generación Y | 33% |
| Generación Z | 32% |

#### Tasa de rotación por categorías (%)

|               |     |
|---------------|-----|
| Ejecutivos    | 16% |
| No ejecutivos | 25% |

Sabemos que la formación y capacitación es un pilar central de la mejora continua, por lo que invertimos 463.709 horas de capacitación durante el 2020, logrando una cobertura del 100% de nuestros colaboradores. La administradora cuenta con herramientas tecnológicas modernas, como nuestra plataforma de e-learning, que ofrece programas en diversos temas de relevancia, además de programas presenciales de especialización. Queremos destacar la excelente preparación de nuestros 763 Asesores de Inversión, quienes están altamente capacitados en temas de pensión, tributarios y previsionales. Además, 49% 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.

Para asegurar el alineamiento con los objetivos de nuestros afiliados, contamos con un sistema de evaluación de desempeño orientado tanto al cumplimiento de objetivos de trabajo comunes e individuales, como a las competencias necesarias para hacer el trabajo con el sello Cuprum. Esto es, con excelencia, firmemente anclados en la ética y orientados siempre por el mejor interés de nuestros afiliados. En 2020 logramos que el 79,2% de las personas tuvieran su evaluación y, junto con ella, contaran con espacios formales de retroalimentación para ir mejorando su desempeño.

La opinión de nuestros colaboradores también es relevante para nosotros ya que son ellos el motor que nos permite lograr nuestra misión. Es por esto que, cada mes de junio, realizamos una encuesta de opinión al empleado, en donde logramos rescatar información relevante para gestionar y mejorar día a día.

En los resultados de 2020, estamos contentos de constatar la mantención de un alto nivel de compromiso de nuestros colaboradores con nuestra misión, la percepción de estar en una compañía con una cultura fuertemente orientada a nuestros clientes y la opinión de nuestros colaboradores de contar con líderes éticos y honestos dentro de la organización, velando constantemente por los intereses de nuestros afiliados.

"49% de las horas de capacitación estuvieron destinadas a temas de cumplimiento, riesgo y ética, en busca de fortalecer permanentemente la rigurosidad ética en los distintos aspectos de nuestro quehacer"

## Clima organizacional

La compañía desarrolla anualmente una Encuesta de Compromiso e Inclusión, la que tiene como objetivo medir el compromiso, es decir, si los colaboradores se identifican con la compañía y creen en su misión; si los colaboradores cuentan con los recursos necesarios para realizar un buen trabajo; y si integran los objetivos estratégicos de la compañía y trabajan en función de ellos. En el 2020, hubo una tasa de respuesta de 80% lo que permite asegurar que los resultados puedan representar a todas las áreas de la compañía. Dentro de los objetivos de la encuesta, el que refleja el clima al interior de la compañía es el compromiso. Existe una evolución positiva desde 2014, fecha en que la compañía se unió a Principal Financial Group. Solo durante el 2020 aumentamos un 8% con respecto a los resultados de 2019. Esto simboliza el fuerte compromiso de nuestros colaboradores con la compañía.

## Brecha salarial por género

A la luz de la política de no discriminación que la Administradora suscribe, las decisiones salariales se toman en línea con la información de mercado, calificación requerida para ejercer una determinada posición y presupuesto, sin considerar factores distintos a los anteriormente descritos. Dado ello, no existen diferencias significativas en los salarios de hombres y mujeres en cargos equivalentes. Es más, en algunos niveles de cargo, las mujeres quedan en promedio mejor posicionadas contra el mercado que los hombres, si bien el posicionamiento promedio de cada cargo contra el mercado no muestra diferencias por género.

En términos agregados, es decir promediando los salarios totales por géneros, se mantiene una brecha, explicada por el hecho de que existen más hombres en cargos altos y de mayor remuneración, que mujeres. Sin embargo, activamente se trabaja en ir incorporando más mujeres a cargos de alta responsabilidad, por lo tanto, al analizar los salarios de cuyos niveles que poseen rentas en ambos géneros, podemos observar que en la categoría Gerentes y Ejecutivos hay una brecha de 96,75%, por lo tanto, los hombres ganan 3,25% más que las mujeres; sin embargo, en la categoría No Ejecutivos existe una brecha de 104,08%, es decir, las mujeres ganan 4,08% más que los hombres.

| Categoría             | Brecha  |
|-----------------------|---------|
| Gerentes y Ejecutivos | 96,75%  |
| No ejecutivos         | 104,08% |

## 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 y al 31 de diciembre del 2020 son:



#### **PRESIDENTE**

**Pedro Atria Alonso / C.I. 9.908.083-3**

Fecha nacimiento: 2 de junio de 1967

Ingeniero Civil de la Universidad Católica de Chile y Master en Finanzas del London School of Economics, del Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte, con 29 años de experiencia en la industria financiera. Actualmente es Presidente del Directorio de Cuprum, Country Head de Principal Chile, Presidente 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 Cuprum y previamente de Principal Compañía de Seguros de Vida Chile S.A. Ha sido vicepresidente de la Asociación de Fondos Mutuos de Chile y miembro del Directorio de la Asociación de Aseguradores de Chile.

Electo en la Junta Ordinaria de Accionistas de fecha 28 de abril de 2020. Previamente había sido electo en la Junta Ordinaria de Accionistas de fecha 26 de abril de 2019.



#### **VICEPRESIDENTE (DIRECTORA AUTÓNOMA)**

**Andrea Rotman Garrido / C.I. 7.045.091-7**

Fecha de nacimiento: 5 de mayo de 1962

Economista de la Universidad Católica de Chile, cuenta con un Diplomado en Gobierno Corporativo de la misma universidad y con una gran experiencia y trayectoria especialmente en el área de Marketing. Es directora de The Grange School, miembro del Círculo de Marketing de ICARE y del Comité Económico Asesor del Honorable Consejo Superior de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

Con anterioridad se desempeñó como Gerente de Marketing de LATAM Airlines, Directora de Marketing en 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.

Electa en la Junta Ordinaria de Accionistas de fecha 28 de abril de 2020. Previamente había sido electa en la Junta Ordinaria de Accionistas de fecha 26 de abril de 2019.



#### **DIRECTOR AUTÓNOMO**

**Juan Eduardo Infante Barros / C.I. 5.923.720-9**

Fecha de nacimiento: 7 de septiembre de 1949

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

Electo en la Junta Ordinaria de Accionistas de fecha 28 de abril de 2020. Previamente había sido electo en la Junta Ordinaria de Accionistas de fecha 26 de abril de 2019.



**DIRECTOR**

**Valentín Carril Muñoz / C.I. 6.617.883-8**

Fecha nacimiento: 25 de diciembre de 1960

Ingeniero Comercial de la Universidad Católica de Chile. Máster en Economía de la Universidad Católica, Máster en Artes y Candidato a Doctorado en Economía de la Universidad de Minnesota, Estados Unidos. Tiene más de 30 años de experiencia en la industria financiera. Es Economista Jefe y Director de Strategic Asset Allocation de Principal International para América Latina. Previamente fue Director Ejecutivo de Principal Asset Management Chile y CIO de Principal Chile, se desempeñó en cargos directivos en Citicorp y Citigroup Asset Management Chile, fue Director de Investigación de compañías como Celfín Capital Chile y Santander Central Hispano Investment en Nueva York, Jefe de Investigación y Economista Jefe de Santander Investment Chile. Asimismo, fue Asesor del Banco Central de El Salvador y del Ministerio de Hacienda de Chile, y profesor de economía en diversas universidades de Chile, Estados Unidos y El Salvador. Es director de Cuprum desde abril de 2020.

Electo en la Junta Ordinaria de Accionistas de fecha 28 de abril de 2020.



**DIRECTOR AUTÓNOMO**

**Raúl Rivera Andueza / C.I. 6.460.793-6**

Fecha nacimiento: 24 de abril de 1952

Bachelor of Arts en Economía en Macalester College, en Estados Unidos de Norteamérica y Master of Science en Management de la Universidad de Stanford, Estados Unidos de Norteamérica. Es el presidente fundador de TNX Corp, una empresa de servicios BPO de Technology Expense Management (TEM), y presidente co-fundador de Fz Sports, una empresa de tecnología que transmite vía streaming eventos deportivos en vivo, con especial foco en el mercado estadounidense. Además, es fundador y expresidente de Foro Innovación y autor de los libros "Nuestra hora: Los latinoamericanos en el siglo XXI" y "El Chile que queremos: un relato para el país del siglo XXI".

Electo en la Junta Ordinaria de Accionistas de fecha 28 de abril de 2020. Previamente había sido electo en la Junta Ordinaria de Accionistas de fecha 26 de abril de 2019.



**DIRECTOR**

**Todd Anthony Jablonski /**

**Pasaporte Estadounidense 539363253**

Fecha nacimiento: 3 de septiembre de 1976

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

Electo en la Junta Ordinaria de Accionistas de fecha 28 de abril de 2020.



**DIRECTOR AUTÓNOMO**

**Raphael Bergoeing Vela / C.I. 9.838.812-5**

Fecha nacimiento: 16 de septiembre de 1965

Economista de la Universidad de Chile y Doctor en Economía de la Universidad de Minnesota, Estados Unidos. Actualmente preside la Comisión Nacional de Productividad y es académico 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 para diversas universidades extranjeras, además de investigador en el Centro de Estudios Públicos. Adicionalmente ha colaborado con instituciones de reconocido prestigio, tales como la ONU, la OCDE, el FMI, el BID, el Banco Mundial y la Reserva Federal (EE.UU.).

Electo en la Junta Ordinaria de Accionistas de fecha 28 de abril de 2020. Previamente había sido electo en la Junta Ordinaria de Accionistas de fecha 26 de abril de 2019.

### 3.2.2 Directores suplentes

**Liliana Ross Hahn**

**C.I. 8.334.668-k**

Fecha 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 directora y colabora activamente. Además, ha sido socia de diversos emprendimientos en variados rubros. Anteriormente se desempeñó como Gerente de Marketing y Servicios de Consorcio. 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 28 de abril de 2020. Previamente había sido electa en la Junta Ordinaria de Accionistas de fecha 26 de abril de 2019.

**Cristián Urzúa Infante**

**C.I. 13.040.480-4**

Fecha 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. Se desempeña como director autónomo suplente de Cuprum desde abril de 2020.

Electo en la Junta Ordinaria de Accionistas de fecha 28 de abril de 2020.

**Felipe Balmaceda Mahns**

**C.I. 7.035.803-4**

Fecha 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 de la Universidad Diego Portales y anteriormente fue profesor asistente del Departamento de Ingeniería Industrial de la Universidad de Chile y del Departamento de Economía de la Universidad Alberto Hurtado. Se desempeña como director autónomo suplente de Cuprum desde abril de 2020.

Electo en la Junta Ordinaria de Accionistas de fecha 28 de abril de 2020.

**Gonzalo Hevia Hernández**

**C.I. 6.067.445-0**

Fecha nacimiento: 18 de abril de 1951

---

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

Electo en la Junta Ordinaria de Accionistas de fecha 28 de abril de 2020.

### 3.2.3 Cambios en el Directorio

En Junta Ordinaria de Accionistas de fecha 28 de abril de 2020, se eligió un nuevo Directorio conformado por Andrea Rotman Garrido y su suplente, Lilian Ross Hahn (autónomas); Juan Eduardo Infante Barros y su suplente, Cristián Urzúa Infante (autónomos); Raphael Bergoeing Vela y su suplente, Felipe Balmaceda Mahns (autónomos); Raúl Rivera Andueza y su suplente, Gonzalo Hevia Hernández (autónomos); Pedro Atria Alonso, Isidoro Palma Penco y Valentín Carril Muñoz. En sesión de directorio de fecha 15 de mayo de 2020, fueron designados en calidad de Presidente y Vicepresidente de la sociedad, el señor Pedro Atria Alonso y la señora Andrea Rotman Garrido, respectivamente.

Con fecha 30 de octubre de 2020, presentó su renuncia a su cargo de Director, don Isidoro Palma Penco, siendo designado en su reemplazo, a contar de esa misma fecha, don Todd Anthony Jablonski.

### 3.2.4 Diversidad en el Directorio

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

| Número de personas por género |   |
|-------------------------------|---|
| Femenino                      | 2 |
| Masculino                     | 9 |

| Número de personas por nacionalidad |    |
|-------------------------------------|----|
| Chilena                             | 10 |
| Estadounidense                      | 1  |

| Número de personas por rango de edad |   |
|--------------------------------------|---|
| Menores de 50 años                   | 2 |
| Entre 51 y 60 años                   | 6 |
| Entre 61 y 70 años                   | 2 |
| Mayores de 70 años                   | 1 |

| Número de personas por antigüedad |   |
|-----------------------------------|---|
| Menos de 3 años                   | 5 |
| Entre 3 y 6 años                  | 6 |
| Más de 6 años                     | 0 |

### 3.2.5 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 autónomo, además de Gerencia General, Gerencia de

Riesgos, Gerencia de Legal, Gerencia de Inversiones y Gerencia de Finanzas. El presidente de este comité es un miembro autónomo del Directorio:

- **Presidente:** Raphael Bergoeing
- Raúl Rivera Andueza
- Todd Jablonski

#### » 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 Gerencia General, Auditoría Interna, Gerencia de Riesgos, Gerencia de Compliance y Gerencia Legal. El presidente de este comité es un miembro del Directorio:

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

### 3.2.6 Remuneraciones del Directorio

La siguiente tabla muestra todas las remuneraciones que recibieron los directores vigentes al 31 de diciembre de 2020 durante dicho año:

| Directores              | Remuneración en miles de pesos |
|-------------------------|--------------------------------|
| Pedro Atria A. (*)      | 0                              |
| Juan Eduardo Infante B. | 51.665                         |
| Isidoro Palma P.        | 42.948                         |
| Raúl Rivera A.          | 68.890                         |
| Andrea Rotman G.        | 68.889                         |
| Raphael Bergoeing V.    | 51.665                         |
| Uwe Schullhorn (*)      | 0                              |
| Valentín Carril M. (*)  | 0                              |
| Todd Jablonski (*)      | 0                              |
| <b>Totales</b>          | <b>284.057</b>                 |

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

### 3.2.7 Equipo ejecutivo

Cuprum cuenta con un equipo ejecutivo de primer nivel, compuesto por personas que cuentan con una vasta trayectoria en el sector financiero y previsional, con el fin de ofrecer los mejores servicios a sus afiliados. La estructura organizacional al 31 de diciembre de 2020, está compuesta por 12 gerencias, las que se muestran en el siguiente organigrama:

**Martín Mujica Ossandón**  
**GERENTE GENERAL**

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

**María Gabriela Undurraga Rivadeneira**  
**GERENTE DE CLIENTES**

Ingeniera Comercial, Universidad de Chile.

**Andrés Alberto García Lagos**  
**GERENTE DE INVERSIONES**

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

**Carlos Mackenna Izquierdo**  
**GERENTE DE RIESGO**

Ingeniero Comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile.

**José Felipe Aguilera Navarro**  
**GERENTE LEGAL**

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

**Andrea Mellado Pimentel**  
**GERENTE CORPORATIVO DE CUMPLIMIENTO**

Ingeniera Civil Industrial, Universidad Católica de Valparaíso.

**Mariano Navarrete Saffie**  
**GERENTE DE VENTAS Y SUCURSALES**

Ingeniero Civil Industrial, Universidad de Chile.

**Rodrigo López Guzmán**  
**GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y OPERACIONES**

Ingeniero Comercial, Universidad Mayor.

**Mauricio Sanhueza Krötz**  
**GERENTE DE TECNOLOGÍA**

Ingeniero Civil Industrial Informático, Universidad de las Américas.

**Daniela Novoa Echaurren**  
**GERENTE DE PERSONAS**

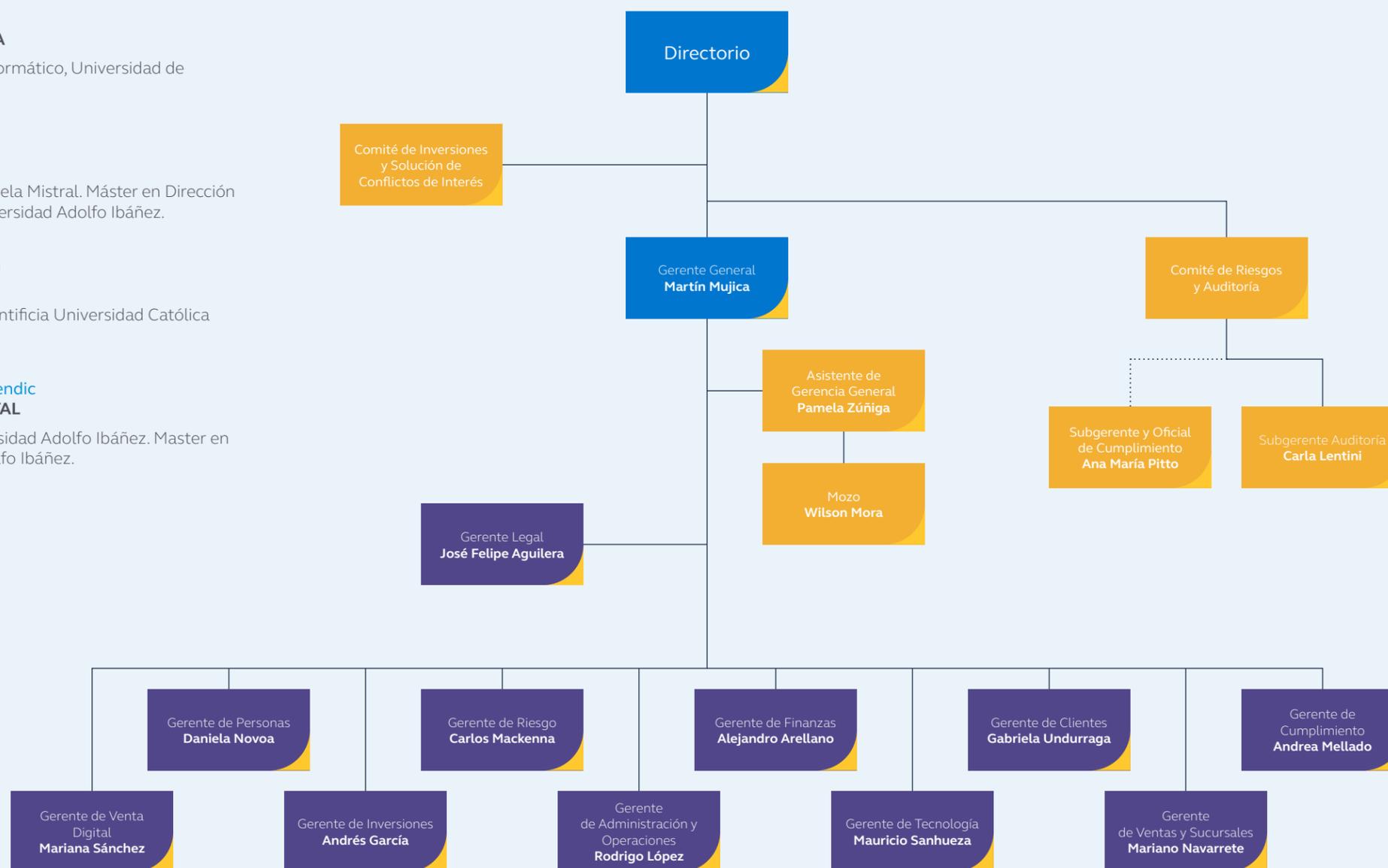
Psicóloga, Universidad Gabriela Mistral. Máster en Dirección de Recursos Humanos, Universidad Adolfo Ibáñez.

**Alejandro Arellano Guzmán**  
**GERENTE DE FINANZAS**

Ingeniero Civil Industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile.

**Andrea Mariana Sánchez Rendic**  
**GERENTE DE VENTA DIGITAL**

Ingeniera Comercial, Universidad Adolfo Ibáñez. Master en Marketing, Universidad Adolfo Ibáñez.



### 3.2.8 Diversidad en la administración

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

#### Número de personas por género

|           |   |
|-----------|---|
| Femenino  | 4 |
| Masculino | 8 |

#### Número de personas por nacionalidad

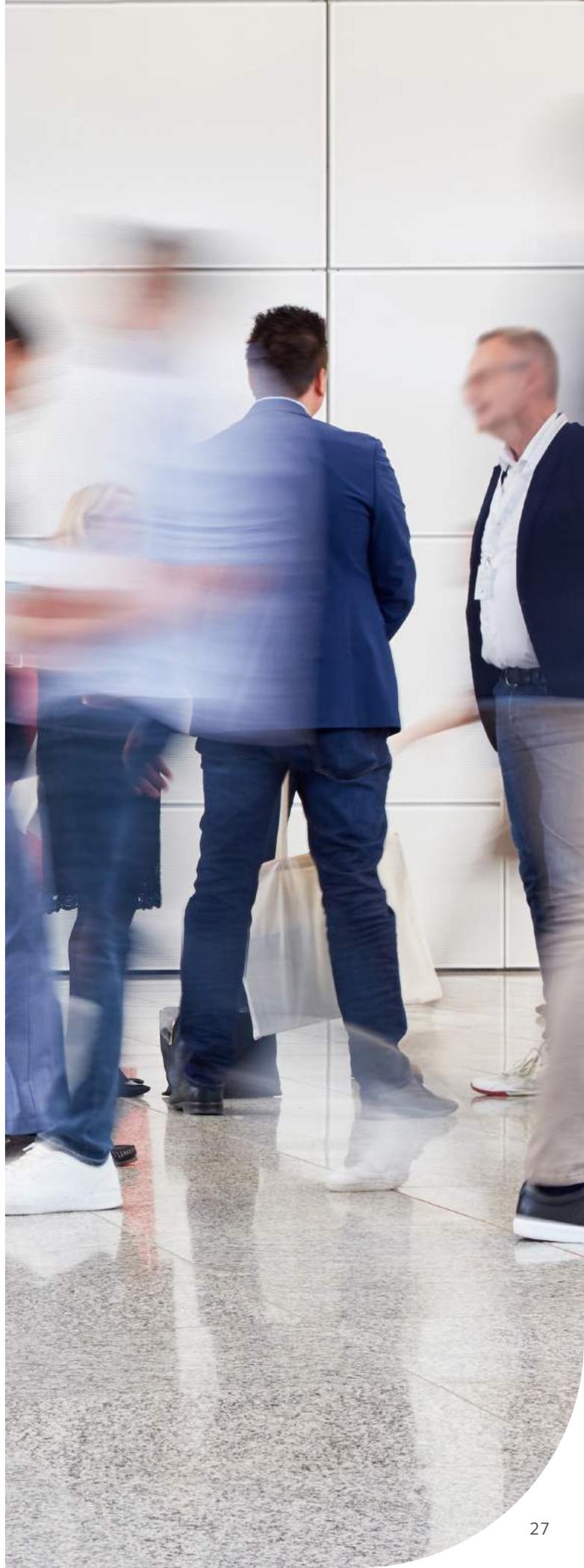
|         |    |
|---------|----|
| Chilena | 12 |
|---------|----|

#### Número de personas por rango de edad

|                    |   |
|--------------------|---|
| Menores de 40 años | 2 |
| Entre 40 y 49 años | 8 |
| Entre 50 y 59 años | 2 |
| Mayores de 60 años | 0 |

#### Número de personas por antigüedad

|                   |   |
|-------------------|---|
| Menos de 3 años   | 3 |
| Entre 3 y 5 años  | 1 |
| Entre 6 y 8 años  | 2 |
| Entre 9 y 12 años | 1 |
| Más de 12 años    | 5 |



### 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 nuestro futuro.

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

### El cliente es lo primero.

Brindamos soluciones al cliente todos los días y con todas las decisiones que tomamos.

### Hacemos lo correcto.

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

### Somos dueños de nuestro futuro.

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



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

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



## 3.4

### Grupo controlador

El controlador final de la sociedad es Principal Financial Group Inc., compañía global de administración de activos, especializada en soluciones de ahorro e inversión de largo plazo y pensiones con 140 años de trayectoria. El propósito de Principal es ayudar a las personas a construir y proteger su bienestar financiero a través de su completa oferta de productos, servicios y la experiencia de un equipo de profesionales de excelencia. Atiende a más de 33 millones de clientes alrededor del mundo, que le han confiado la administración de más de 735 mil millones de dólares en activos. Estamos presentes a nivel global, en 4 continentes cubriendo más del 50% de la población mundial. Ocupa el lugar número 201 del ranking de las empresas más grandes de FORTUNE 500<sup>®9</sup>, es miembro del Standard & Poor's (S&P) 500<sup>®</sup> desde 2002 y sus acciones se comercializan en el Nasdaq bajo el símbolo de PFG<sup>10</sup>.

Principal trabaja bajo los más altos estándares éticos y de transparencia, y ha sido reconocida por décima vez como una de las 100 empresas más éticas del mundo por Ethisphere Institute<sup>11</sup>, organismo independiente líder en la definición y promoción de estándares éticos en los negocios a nivel global.

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 46 mil millones bajo administración y siendo líder en ahorro previsual voluntario con 23,2% de participación de mercado<sup>12</sup>.

Principal Financial Group Inc., una sociedad válidamente constituida y vigente, en conformidad con las leyes del Estado de Delaware, Estados Unidos de Norteamérica, constituida con fecha 18 de abril de 2001. Su domicilio legal es 1209 N. Orange Street, ciudad de Wilmington, condado de Newcastle, Delaware 19801. La propiedad accionaria de Principal Financial Group está atomizada y no tiene un controlador. Ninguna persona natural posee más del 7% de participación en el capital social de Principal Financial Group Inc. Vanguard Group, a través de Fondos que administra tiene el 11.24% de participación en el capital social de Principal Financial Group Inc.

---

"35 años de historia en el mercado nacional"

"Cuprum pertenece a Principal, compañía global de administración de activos, especializada en soluciones de ahorro e inversión de largo plazo y pensiones"

9 Fortune 500 – año 2020. <https://fortune.com/company/principal-financial/fortune500/>

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

11 Ethisphere Institute, Febrero 2020.

12 Información a septiembre de 2020 (Grupo Principal: Cuprum + Principal). Fuente: CMF.

04

Qué les  
entregamos:  
Administración  
de los Fondos de  
Pensiones



## 4.1

### Activos administrados

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

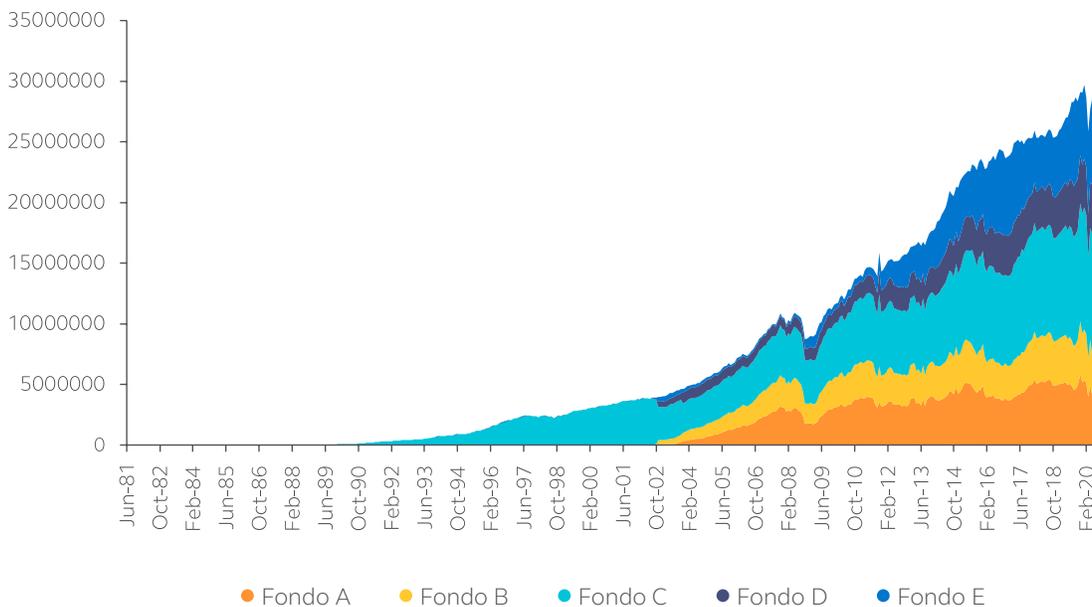
Al 31 de diciembre de 2020, Cuprum administraba ahorros de nuestros afiliados por \$28.535.743 millones de pesos (equivalentes a \$40.121 millones de dólares<sup>13</sup>), la mayoría de los cuales tienen como fin financiar una futura pensión.

Los activos administrados por Cuprum han mostrado una tendencia creciente a lo largo de los años de su existencia. El año 2020 fue desafiante, no sólo por el impacto de la pandemia de coronavirus sobre los precios de los activos financieros, sino también por los 2 retiros de ahorros previsionales autorizados por el Congreso. Aun así, el volumen de activos se mantuvo estable

respecto al año anterior al medirlo en pesos y aumentó al medirlo en dólares. 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 Cuprum en el 4to lugar entre las 7 AFP existentes en el país.

"\$28.535.743 millones de pesos"

Evolución activos administrados de Cuprum



13 Dólar de 711,24 pesos chilenos, al 31 de diciembre de 2020.

## 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.

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

#### » GERENCIA GENERAL

**Martín Mujica Ossandón / Gerente General**

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

#### » GERENCIA DE INVERSIONES

**Andrés Alberto García Lagos / Gerente de Inversiones**

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

#### » GERENCIA DE RIESGO

**Carlos Mackenna Izquierdo / Gerente de Riesgo**

Ingeniero Comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile.

**Sandra Fritis Morales / Subgerente de Riesgo**

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

#### » GERENCIA DE CUMPLIMIENTO

**Andrea Mellado Pimentel / Gerente Cumplimiento**

Ingeniera Civil Industrial, Universidad Católica de Valparaíso.

#### » GERENCIA LEGAL

**José Felipe Aguilera Navarro / Gerente Legal**

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

#### » GERENCIA DE FINANZAS

**Alejandro Arellano Guzmán / Gerente de Finanzas**

Ingeniero Civil Industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile.

**Oswaldo Navarro Ulloa / Subgerente Tesorería y Custodia**

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

**Néstor Morales Valenzuela / Subgerente Control y Cumplimiento Inversiones**

Ingeniero Civil Industrial, Universidad de Concepción.

### Organización al interior de la Gerencia de Inversiones

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

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

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



"El objetivo es generar una muy buena rentabilidad de largo plazo para los ahorros de nuestros afiliados, sin exponerlos a riesgos excesivos"

## 4.3 Proceso de inversiones

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

El proceso de inversiones puede dividirse en las siguientes etapas:



### Análisis de Inversión

En esta etapa se analizan las distintas clases de 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.

### Proceso de inversión



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

#### » DIRECTORIO

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

#### » GERENCIA DE INVERSIONES

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

#### » GERENCIA DE RIESGO

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

#### » GERENCIA DE FINANZAS

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

#### » GERENCIA LEGAL

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

#### » GERENCIA CUMPLIMIENTO

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

#### » GERENCIA DE TECNOLOGÍA

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

#### » GERENCIA DE AUDITORÍA

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

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

Al cierre de 2020, el 7% de los fondos se encuentran invertidos en instrumentos de renta variable nacional, un 44% en renta fija nacional, un 30% en renta variable extranjera y un 17% 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         |
| <b>Inversión Nacional Total</b>         | <b>768.246</b>    | <b>16,25%</b>  | <b>1.078.852</b>  | <b>28,72%</b>  | <b>4.173.371</b>    | <b>46,96%</b>  | <b>2.616.126</b>    | <b>67,30%</b>  | <b>6.684.931</b>    | <b>87,18%</b>  | <b>15.321.525</b>    | <b>52,97%</b>  |
| <b>Renta Variable</b>                   | <b>633.380,56</b> | <b>13,40%</b>  | <b>451.111,08</b> | <b>12,01%</b>  | <b>650.542,78</b>   | <b>7,32%</b>   | <b>129.979,11</b>   | <b>3,34%</b>   | <b>135.882,40</b>   | <b>1,77%</b>   | <b>2.000.903,04</b>  | <b>6,92%</b>   |
| Acciones                                | 518.159,68        | 10,96%         | 392.938,76        | 10,46%         | 545.151,24          | 6,13%          | 105.846,74          | 2,72%          | 132.290,64          | 1,73%          | <b>1.694.379,94</b>  | <b>5,86%</b>   |
| Fondos de Inversión y Otros             | 103.129,80        | 2,18%          | 50.220,66         | 1,34%          | 90.035,87           | 1,01%          | 18.655,83           | 0,48%          | 28,45               | 0,00%          | <b>262.063,49</b>    | <b>0,91%</b>   |
| Activos Alternativos                    | 12.098,19         | 0,26%          | 7.951,66          | 0,21%          | 15.355,67           | 0,17%          | 5.476,55            | 0,14%          | 3.570,42            | 0,05%          | <b>44.452,50</b>     | <b>0,15%</b>   |
| <b>Renta Fija</b>                       | <b>60.426,95</b>  | <b>1,28%</b>   | <b>540.151,22</b> | <b>14,38%</b>  | <b>3.343.788,17</b> | <b>37,63%</b>  | <b>2.406.359,63</b> | <b>61,91%</b>  | <b>6.422.148,69</b> | <b>83,76%</b>  | <b>12.772.874,66</b> | <b>44,16%</b>  |
| Instrumentos Banco Central              | 490,76            | 0,01%          | 17.503,62         | 0,47%          | 3.051,22            | 0,03%          | 11.813,70           | 0,30%          | 254.118,94          | 3,31%          | <b>286.978,23</b>    | <b>0,99%</b>   |
| Instrumentos Tesorería                  | 391,18            | 0,01%          | 43.748,37         | 1,16%          | 1.630.795,08        | 18,35%         | 1.035.266,72        | 26,63%         | 2.497.590,38        | 32,57%         | <b>5.207.784,63</b>  | <b>18,00%</b>  |
| Bonos de Reconocimiento y MINVU         | 483,64            | 0,01%          | 469,42            | 0,01%          | 3.862,03            | 0,04%          | 647,23              | 0,02%          | 4.110,97            | 0,05%          | <b>9.573,29</b>      | <b>0,03%</b>   |
| Bonos de Empresas y Efectos de Comercio | 8.385,52          | 0,18%          | 194.061,83        | 5,17%          | 671.133,18          | 7,55%          | 557.512,59          | 14,34%         | 1.159.029,59        | 15,12%         | <b>2.590.122,71</b>  | <b>8,95%</b>   |
| Bonos emitidos por Fondos de Inversión  | 0,00              | 0,00%          | 0,00              | 0,00%          | 0,00                | 0,00%          | 0,00                | 0,00%          | 0,00                | 0,00%          | <b>0,00</b>          | <b>0,00%</b>   |
| Bonos Bancarios                         | 1.102,42          | 0,02%          | 166.401,71        | 4,43%          | 722.200,21          | 8,13%          | 705.606,98          | 18,15%         | 1.891.464,54        | 24,67%         | <b>3.486.775,86</b>  | <b>12,05%</b>  |
| Letras Hipotecarias                     | 3.406,84          | 0,07%          | 6.436,72          | 0,17%          | 36.536,40           | 0,41%          | 4.694,18            | 0,12%          | 12.987,24           | 0,17%          | <b>64.061,39</b>     | <b>0,22%</b>   |
| Depósitos a Plazo                       | 0,00              | 0,00%          | 78.442,66         | 2,09%          | 160.939,39          | 1,81%          | 36.458,16           | 0,94%          | 358.365,39          | 4,67%          | <b>634.205,60</b>    | <b>2,19%</b>   |
| Fondos Mutuos y de Inversión            | 9.758,21          | 0,21%          | 6.358,49          | 0,17%          | 41.209,25           | 0,46%          | 36.998,70           | 0,95%          | 211.942,41          | 2,76%          | <b>306.274,17</b>    | <b>1,06%</b>   |
| Activos Alternativos                    | 22.681,44         | 0,48%          | 17.083,98         | 0,45%          | 49.793,91           | 0,56%          | 8.477,98            | 0,22%          | 17.802,34           | 0,23%          | <b>115.846,77</b>    | <b>0,40%</b>   |
| Disponibles (1)                         | 13.720            | 0,29%          | 9.644             | 0,26%          | 24.268              | 0,27%          | 8.876               | 0,23%          | 14.751              | 0,19%          | <b>71.259</b>        | <b>0,25%</b>   |
| <b>Derivados</b>                        | <b>53.279</b>     | <b>1,13%</b>   | <b>73.756</b>     | <b>1,96%</b>   | <b>155.740</b>      | <b>1,75%</b>   | <b>66.864</b>       | <b>1,72%</b>   | <b>106.017</b>      | <b>1,38%</b>   | <b>455.649</b>       | <b>1,58%</b>   |
| Otros Nacionales (2)                    | 21.159            | 0,45%          | 13.834            | 0,37%          | 23.300              | 0,26%          | 12.930              | 0,33%          | 20.882              | 0,27%          | <b>92.098</b>        | <b>0,32%</b>   |
| <b>Inversión Extranjera Total</b>       | <b>3.959.857</b>  | <b>83,75%</b>  | <b>2.677.605</b>  | <b>71,28%</b>  | <b>4.713.580</b>    | <b>53,04%</b>  | <b>1.270.893</b>    | <b>32,70%</b>  | <b>982.749</b>      | <b>12,82%</b>  | <b>13.604.684</b>    | <b>47,03%</b>  |
| <b>Renta Variable</b>                   | <b>3.160.864</b>  | <b>66,85%</b>  | <b>1.802.531</b>  | <b>47,98%</b>  | <b>2.906.041</b>    | <b>32,70%</b>  | <b>660.557</b>      | <b>16,99%</b>  | <b>243.970</b>      | <b>3,18%</b>   | <b>8.773.949</b>     | <b>30,33%</b>  |
| Fondos Mutuos                           | 2.290.932         | 48,45%         | 1.312.501         | 34,94%         | 2.328.358           | 26,20%         | 435.172             | 11,20%         | 40.818              | 0,53%          | <b>6.407.789</b>     | <b>22,15%</b>  |
| Activos Alternativos                    | 138.500           | 2,93%          | 91.217            | 2,43%          | 154.567             | 1,74%          | 50.221              | 1,29%          | 19.417              | 0,25%          | <b>453.920</b>       | <b>1,57%</b>   |
| Otros                                   | 731.432           | 15,47%         | 398.806           | 10,62%         | 423.117             | 4,76%          | 175.157             | 4,51%          | 183.728             | 2,40%          | <b>1.912.240</b>     | <b>6,61%</b>   |
| <b>Renta Fija</b>                       | <b>803.957</b>    | <b>17,00%</b>  | <b>878.325</b>    | <b>23,38%</b>  | <b>1.806.749</b>    | <b>20,33%</b>  | <b>608.110</b>      | <b>15,64%</b>  | <b>737.072</b>      | <b>9,61%</b>   | <b>4.834.213</b>     | <b>16,71%</b>  |
| Derivados                               | -6.935            | -0,15%         | -3.898            | -0,10%         | -768                | -0,01%         | 1.750               | 0,05%          | 1.216               | 0,02%          | <b>-8.627</b>        | <b>-0,03%</b>  |
| Otros Extranjeros (3)                   | 1.970             | 0,04%          | 640               | 0,02%          | 1.558               | 0,02%          | 484                 | 0,01%          | 498                 | 0,01%          | <b>5.149</b>         | <b>0,02%</b>   |
| <b>Total Activos</b>                    | <b>4.728.103</b>  | <b>100,00%</b> | <b>3.756.457</b>  | <b>100,00%</b> | <b>8.886.951</b>    | <b>100,00%</b> | <b>3.887.019</b>    | <b>100,00%</b> | <b>7.667.686</b>    | <b>100,00%</b> | <b>28.926.209</b>    | <b>100,00%</b> |
| <b>Subtotal Renta Variable</b>          | <b>3.794.245</b>  | <b>80,25%</b>  | <b>2.253.642</b>  | <b>59,99%</b>  | <b>3.556.584</b>    | <b>40,02%</b>  | <b>790.536</b>      | <b>20,34%</b>  | <b>379.852</b>      | <b>4,95%</b>   | <b>10.774.852</b>    | <b>37,25%</b>  |
| <b>Subtotal Renta Fija</b>              | <b>864.384</b>    | <b>18,28%</b>  | <b>1.418.476</b>  | <b>37,76%</b>  | <b>5.150.537</b>    | <b>57,96%</b>  | <b>3.014.463</b>    | <b>77,55%</b>  | <b>7.159.221</b>    | <b>93,37%</b>  | <b>17.607.088</b>    | <b>60,87%</b>  |
| <b>Subtotal Derivados</b>               | <b>46.344</b>     | <b>0,98%</b>   | <b>69.858</b>     | <b>1,86%</b>   | <b>154.972</b>      | <b>1,74%</b>   | <b>68.613</b>       | <b>1,77%</b>   | <b>107.234</b>      | <b>1,40%</b>   | <b>447.021</b>       | <b>1,55%</b>   |
| <b>Subtotal Otros</b>                   | <b>23.130</b>     | <b>0,49%</b>   | <b>14.474</b>     | <b>0,39%</b>   | <b>24.858</b>       | <b>0,28%</b>   | <b>13.414</b>       | <b>0,35%</b>   | <b>21.380</b>       | <b>0,28%</b>   | <b>97.248</b>        | <b>0,34%</b>   |

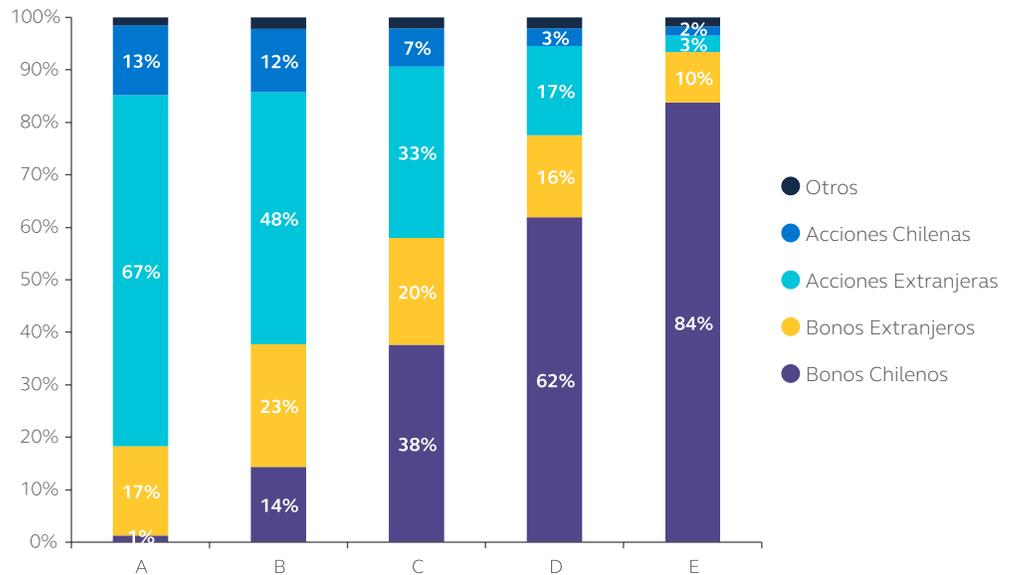
(1) Corresponde a Cuentas Corrientes Tipo 2.

(2) Incluye Banco Recaudaciones, Banco retiros de ahorro, Banco pago de beneficios, Banco pago de ahorro previsional voluntario, Valores por depositar y en tránsito Nacionales y Cargos en Cuentas Bancarias, además de Inversión en Opciones de Suscripción de Acciones y Cuotas de Fondos de Inversión Nacionales.

(3) Valores por depositar y en tránsito Extranjeros, Garantías entregadas en efectivo a Cámaras de Compensación y Garantías entregadas en efectivo a contrapartes distintas a Cámaras de Compensación.

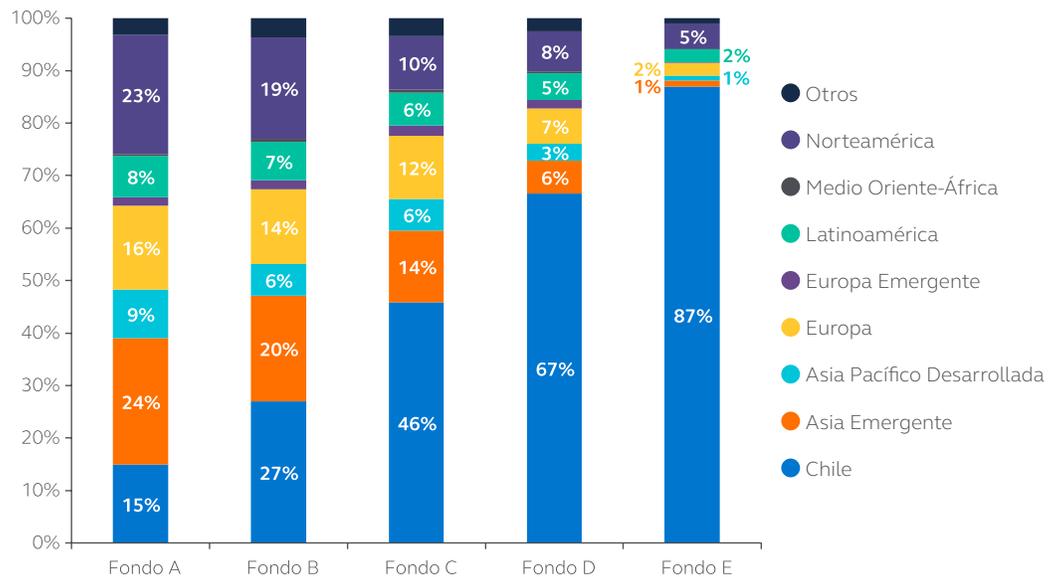
Fuente: Superintendencia de Pensiones, Cuadro N°2, Cartera agregada de los fondos de pensiones por AFP.

### Composición de los Fondos de Pensiones según clase de activo



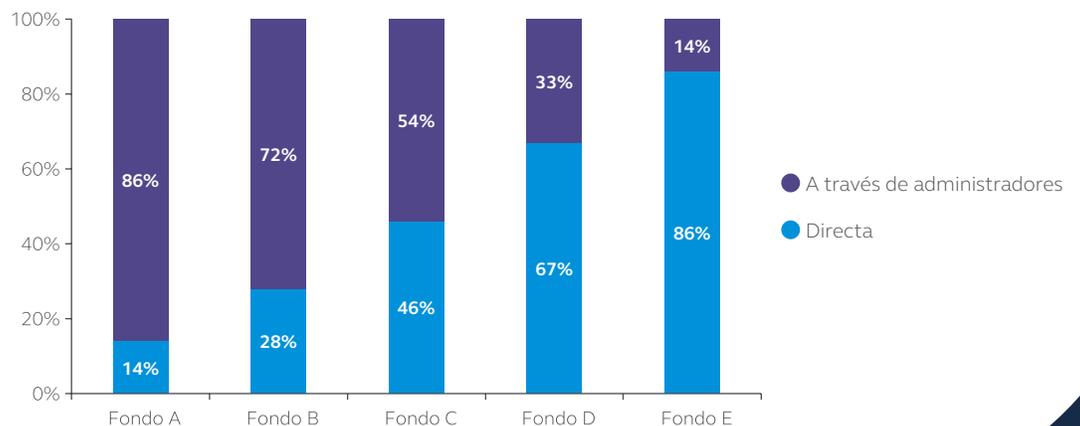
Fuente: Superintendencia de Pensiones, Cuadro N°2, Cartera Agregada de los Fondos de Pensiones por AFP.

### Composición Geográfica de los Fondos de Pensiones



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

### Tipos de inversión



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 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).

## 4.5 Rentabilidad

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

El año 2020 fue desafiante en materia de rentabilidad para los fondos de pensiones. Si bien están muy diversificados, se vieron afectados por la volatilidad de los mercados producto principalmente de la pandemia del Covid-19.

Sin embargo, al cierre del 2020 todos los fondos muestran una rentabilidad positiva, con el fondo E logrando una rentabilidad del 4,31% en un complejo entorno de mercado. Dado lo anterior, 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 Cuprum

| Fondo | 12 Meses<br>Ene 2020 - Dic<br>2020 | 36 Meses<br>Ene 2018 - Dic<br>2020 | Inicio de<br>Multifondos<br>Sep 2002 - Dic 2020 | Inicio Fondo E<br>May 2000 - Dic<br>2020 | Inicio Fondo C<br>Jun 1981-Dic 2020 |
|-------|------------------------------------|------------------------------------|---|--|-------------------------------------|
| A     | 0,99%                              | 3,63%                              | 6,23%   | -  | -                                   |
| B     | 2,35%                              | 4,04%                              | 5,50%   | -  | -                                   |
| C     | 3,30%                              | 5,29%                              | 5,33%   | -  | 8,17%                               |
| D     | 3,70%                              | 5,69%                              | 4,84%   | -  | -                                   |
| E     | 4,31%                              | 5,34%                              | 4,00%   | 4,86%                                    | -                                   |

### Ranking de rentabilidad obtenido por Cuprum

| Fondo | 12 Meses<br>Ene 2020 - Dic<br>2020 | 36 Meses<br>Ene 2018 - Dic<br>2020 | Inicio de<br>Multifondos<br>Sep 2002 - Dic 2020 | Inicio Fondo E<br>May 2000 - Dic<br>2020 | Inicio Fondo C<br>Jun 1981-Dic 2020 |
|-------|------------------------------------|------------------------------------|---|--|-------------------------------------|
| A     | 7                                  | 6                                  | 4   | -  | -                                   |
| B     | 7                                  | 6                                  | 3   | -  | -                                   |
| C     | 6                                  | 6                                  | 2   | -  | 2                                   |
| D     | 6                                  | 4                                  | 2   | -  | -                                   |
| E     | 4                                  | 4                                  | 3   | 2  | -                                   |

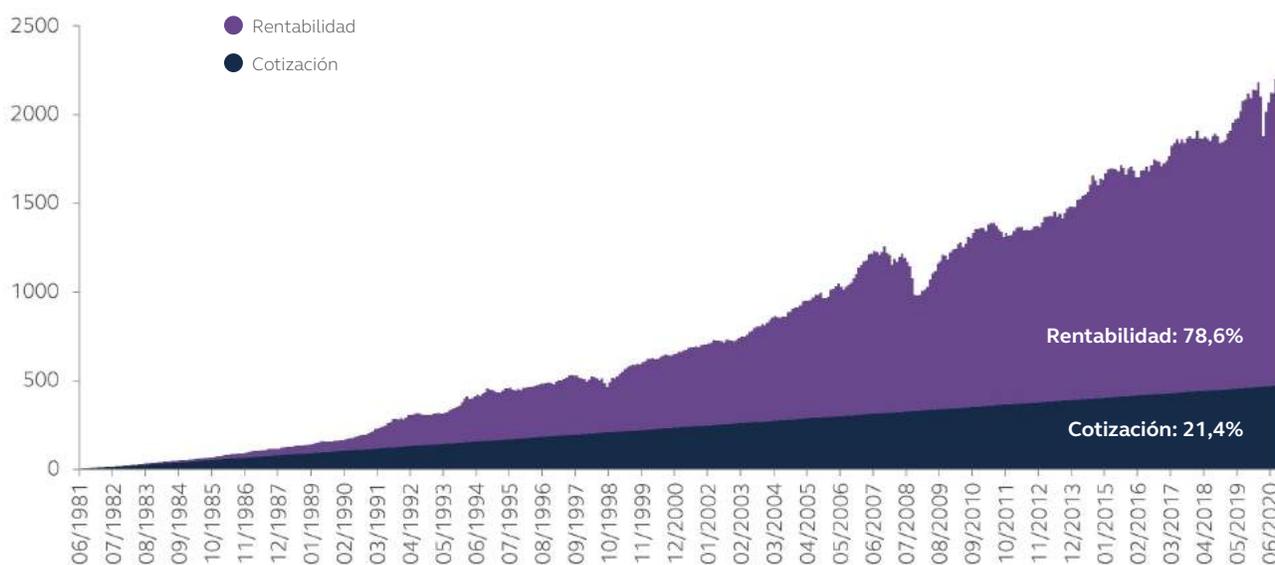
Fuente: Superintendencia de Pensiones.

La rentabilidad es variable, por lo que nada garantiza que las rentabilidades pasadas se repitan en el futuro. Infórmese sobre la rentabilidad de su Fondo de Pensiones, las comisiones y la calidad de servicio de las AFP en el sitio web de la Superintendencia de Pensiones [www.spensiones.cl](http://www.spensiones.cl).

"Al cierre 2020, el 78,6% del ahorro acumulado corresponde a la rentabilidad de las inversiones"

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 Cuprum, en 1981 hasta diciembre de 2020, en un comienzo prácticamente todo el saldo correspondería al capital aportado, pero, después de 39 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:

#### Aporte de la rentabilidad al ahorro acumulado



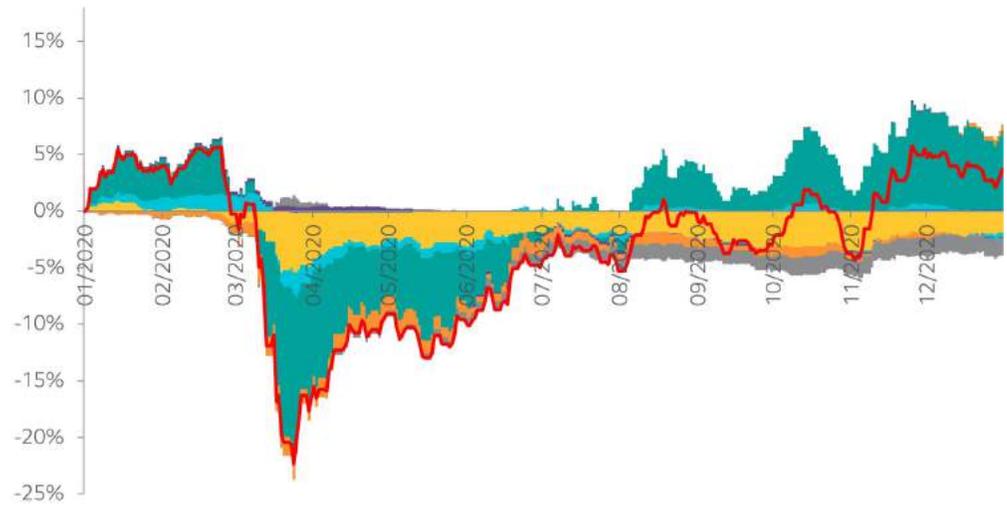
La rentabilidad de los fondos se construye por la interacción de todos los instrumentos del portafolio a lo largo del tiempo. Durante algunos períodos unos activos tendrán una rentabilidad más alta y otros más bajas, o incluso negativas. Lo importante es cómo el conjunto de instrumentos logra un mejor 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 2020. En ellos, se puede observar que la contribución de las distintas clases de activo fue variando durante el año producto de la pandemia, es así como podemos distinguir tres periodos:

Enero-febrero fue un periodo donde todas las clases de activo aportaron positivamente, marzo-agosto se desarrollan eventos de alta volatilidad lo cual produce que todas las clases de activo contribuyeran negativamente y septiembre-diciembre donde se consolida la recuperación global implicando que las clases de activo de renta fija (bonos chilenos y extranjeros) y acciones extranjeras aportaran positivamente a la rentabilidad del año, con la excepción de la clase de activo acciones chilenas la cual contribuyó negativamente durante todo el periodo sin lograr recuperación.

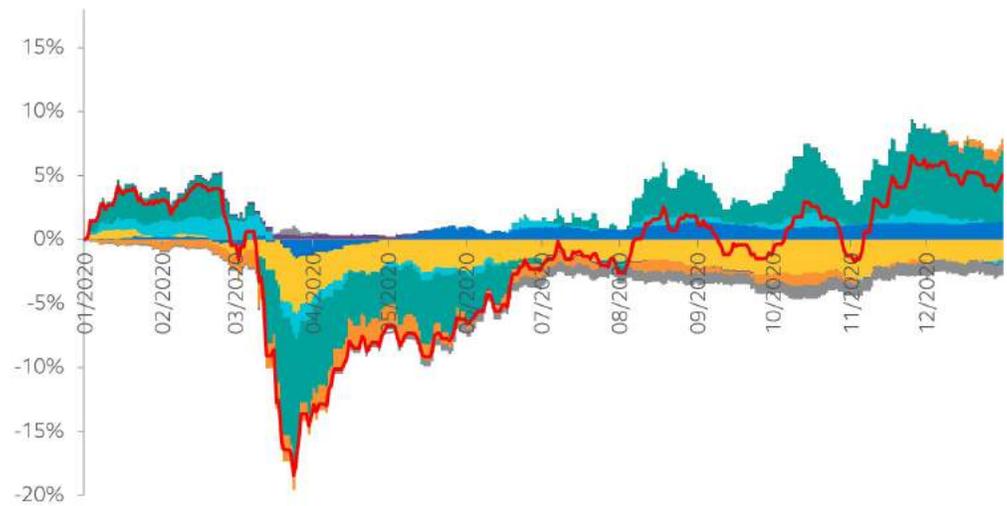
Composición de la Rentabilidad Nominal del Fondo Tipo A año 2020

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



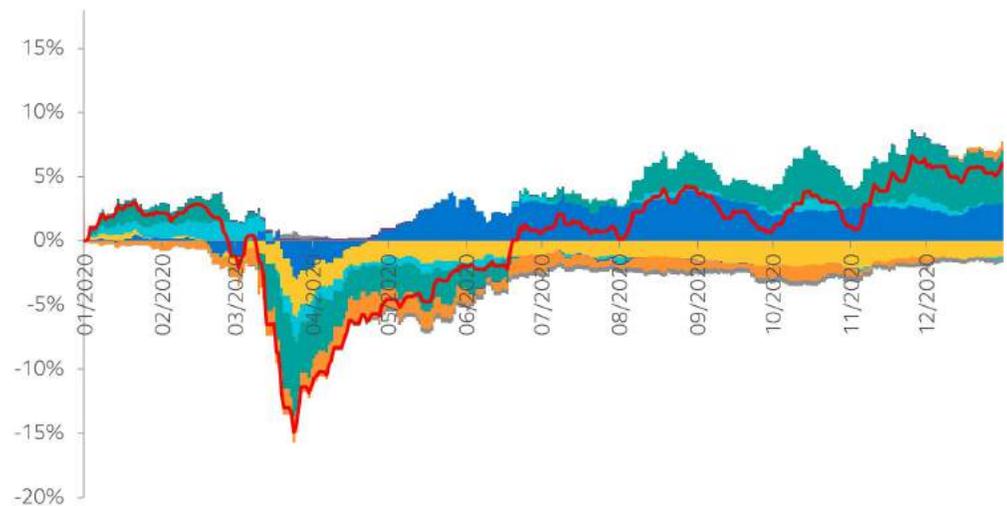
Composición de la Rentabilidad Nominal del Fondo Tipo B año 2020

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



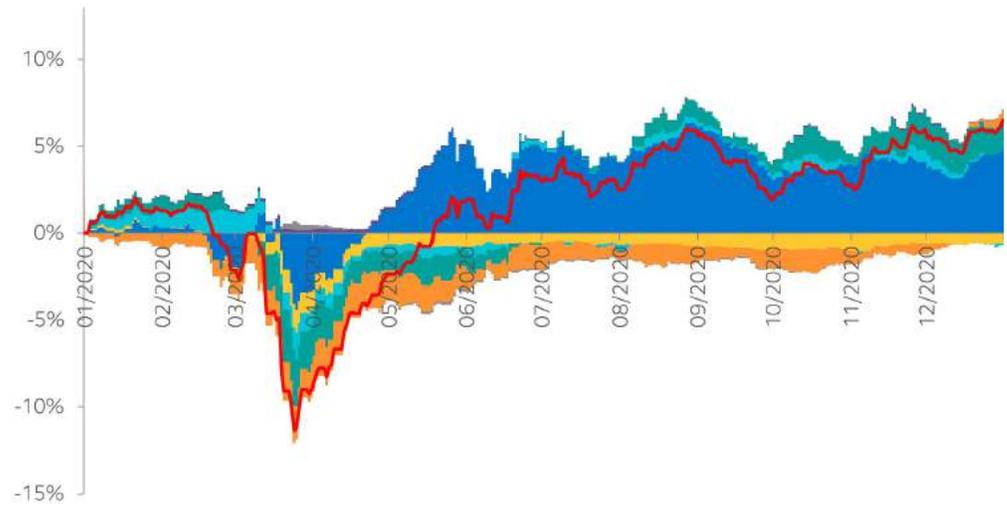
Composición de la Rentabilidad Nominal del Fondo Tipo C año 2020

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



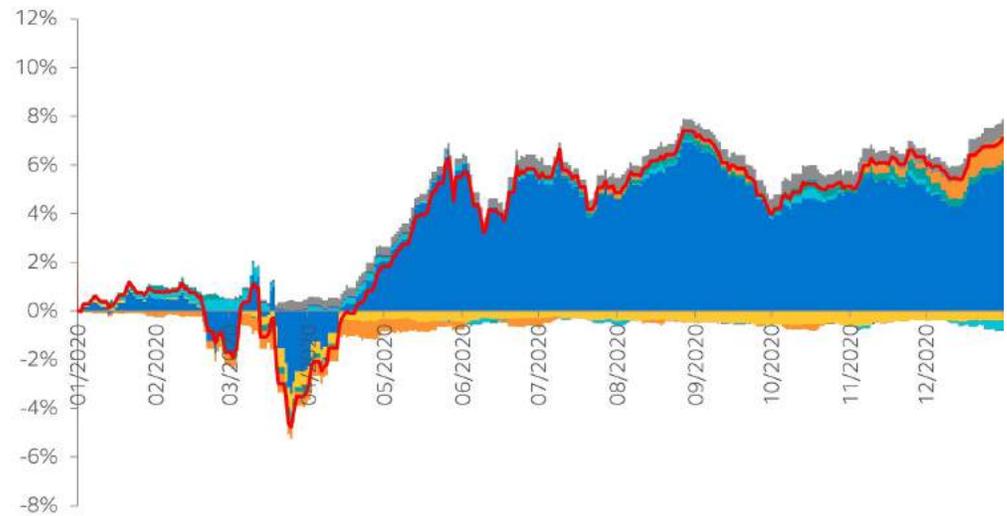
Composición de la Rentabilidad Nominal del Fondo Tipo D año 2020

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



Composición de la Rentabilidad Nominal del Fondo Tipo E año 2020

- 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

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 2020, Cuprum participó en:

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

En dichas instancias:

- Se aprobaron los estados financieros de las empresas o fondos en los cuales se mantenían inversiones.
- Se participó de la elección del directorio de 14 empresas, siendo elegidos 21 de los 24 candidatos apoyados por Cuprum.
- Se participó de la elección de los miembros del Comité de Vigilancia de 44 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 a las materias que se presentaron a votación.



## 4.7

### Gestión responsable de las inversiones

Durante 2020 trabajamos en avanzar en la integración de los criterios ambientales, sociales, de gobierno corporativo y de cambio climático a través de todas las clases de activo manejadas por Cuprum (acciones, renta fija, inversión indirecta líquida e ilíquida). Para ello, enfocamos nuestro trabajo en complementar el análisis cualitativo de las inversiones, mediante la implementación de diferentes metodologías de análisis según la clase de activo, considerando herramientas como cuestionarios elaborados internamente en base a referencias de mercado, o bases de datos externas.

Durante el 2020, se desarrollaron procedimientos para formalizar la integración de factores ASG en los procesos de inversión de todas las clases de activo bajo administración, avanzando en el proceso de análisis en la gran mayoría de ellos.

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

De forma paralela a la integración de los factores, se llevó a cabo nuestro primer reporte de los Principios de Inversión Responsable (PRI), instancia que nos permitió medir nuestro nivel de avance respecto a la materia e identificar brechas para seguir mejorando en la implementación de los principios.

Además, en noviembre del mismo año, obtuvimos el segundo lugar en la categoría Líder en Gobierno Corporativo, y sexto lugar en la categoría Líder en Inversiones Responsables de los premios ALAS20, iniciativa que evalúa, califica y reconoce la excelencia en la divulgación pública de información sobre prácticas de desarrollo sustentable, gobierno corporativo, e inversiones responsables de inversionistas en Latinoamérica. En nuestro compromiso con la promoción de la inversión responsable en el mercado público y privado, participamos en el Congreso Hispanoamericano de Inversión Responsable, organizado por ALAS20, Centro Governart, Vigeo Eiris, Centro RS y PRI, instancia en la que compartimos nuestra experiencia integrando factores ASG y los retos para posicionar la inversión responsable en Chile.

Para hacer seguimiento de las iniciativas de Gestión Responsable de las Inversiones, se creó una Mesa de Inversión Responsable, la que sesiona bimensualmente desde agosto de 2018. En ésta participan el Gerente

de Inversiones, la Gerente de Asset Allocation, el Jefe de Inversiones a cargo de los temas de ASG, el Gerente de Riesgo, la Gerente de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad y la Sustainability Manager.

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 2.000 empresas miembro en el mundo.

### "Cuprum es la AFP líder en inversión responsable"

#### 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 invertamos.
4. Promover la aceptación y aplicación de los Principios en el sector de las inversiones.
5. Trabajar en conjunto para mejorar nuestra eficacia en la aplicación de los Principios.
6. Reportar nuestra actividad y progreso en la aplicación de los Principios.

Signatory of:



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.

"823 Asesores de inversión  
altamente capacitados"

"272.180 atenciones de  
clientes en nuestras oficinas"

"139.249 consultas con  
respuestas escritas"

"267.318 clientes atendidos  
telefónicamente"

## 5.2 Servicio

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 823 Asesores de Inversión, quienes están altamente capacitados en temas de pensión, tributarios y previsionales y responderán personalmente todas sus 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 26 agencias y 3 centros de servicios. Durante 2020, se realizaron 272.180 atenciones de clientes en nuestras oficinas, de las cuales 150.460 correspondieron a consultas generales, 108.049 a atención sobre beneficios previsionales y 13.671 atención exprés.

### 5.2.3 Contáctenos

Clientes o empleadores por sitio web privado, email, agencias, a través de ejecutivos, centro de asesoría telefónica, para quienes entregamos respuestas escritas. Durante el 2020, respondimos estos requerimientos con un promedio de 3,86 días. De esta forma nuestros clientes se aseguran de que obtendrán una respuesta proveniente del área especialista de cada tema.

### 5.2.4 Centro de Asesoría Telefónica

En Cuprum tenemos un equipo de 55 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 2020 atendimos en total 267.318 clientes.

### 5.2.5 Asesoría en Empresas

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

## 5.2.6 Sitio Web Público

Durante el 2020 nuestro sitio web público tuvo un total de más de 22 millones de visitas en tan sólo nuestra página principal. Durante este periodo, desarrollamos distintos contenidos y funcionalidades enfocadas a acompañar a nuestros clientes y resolver sus dudas de manera clara y cercana. Algunas de las iniciativas, enfocadas a la contingencia que vivimos durante este año, podemos destacar son las siguientes:

### » SECCIÓN TRÁMITES WEB

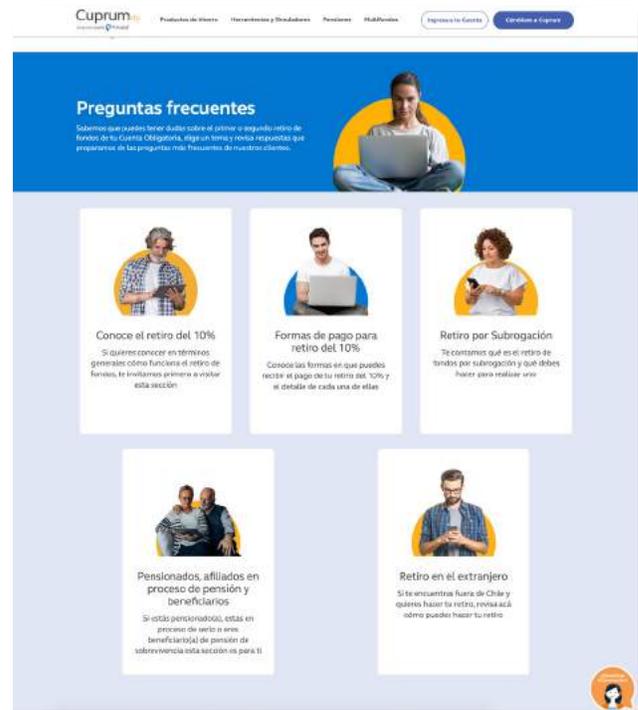
Motivados a que nuestros clientes tuvieran una mejor experiencia digital durante el periodo de pandemia, creamos una sección especial donde se encuentran los distintos trámites, que antes se debían hacer desde una sucursal, y que a partir del 2020 pueden ser realizados de manera totalmente online. De esta manera, sumamos al listado de trámites que ya contamos en nuestro sitio web privado para clientes, trámites para pensionados y beneficiarios de pensión. Además, dentro del proceso de acompañamiento a nuestros clientes, creamos una sección de contenidos especiales para el periodo de pandemia, de esta manera mantuvimos un canal de comunicación para bajar la incertidumbre que podían tener nuestros clientes en este proceso dentro mercados.

### » PREGUNTAS Y RESPUESTAS "RETIRO 10%"

Creamos una completa sección de las preguntas frecuentes que tenían nuestros clientes en la etapa previa y posterior al retiro del 10% de sus fondos, con contenido simple, claro y actualizado, con el propósito de ayudar a resolver la mayor cantidad de dudas de este proceso.

### » SIMULADOR RETIRO 10%

Con el fin de que nuestros afiliados tengan la mayor cantidad posible de información para la toma de decisión sobre el retiro de sus fondos, realizamos un simulador público, donde ingresando sus datos podía revisar el monto a retirar y el impacto que este tendría en su futura pensión.



## Simula el efecto del retiro de fondos en tu pensión

|   |   |  |   |
|---|---|--|---|
| <p><b>Género</b></p> <p><input checked="" type="radio"/> Hombre <input type="radio"/> Mujer</p>   | <p><b>Fecha de nacimiento</b></p> <p>03/02/1985</p>   | <p><b>Edad de jubilación</b></p> <p>65</p>                           | <p><b>Monto de retiro:</b></p> <p><b>\$ 2.500.000</b></p>   |
| <p><b>¿Tiene cónyuge?</b></p> <p><input type="radio"/> Sí <input checked="" type="radio"/> No</p>   | <p><b>¿Qué retiro deseas simular?</b></p> <p><input type="radio"/> Primero <input checked="" type="radio"/> Segundo</p> | <p><b>¿Cuál es tu Renta Bruta mensual?</b></p> <p>1.000.000</p>      | <p>Tu saldo <b>con retiro</b> quedaría en:</p> <p><b>\$ 22.500.000</b></p>  |
| <p><b>¿Cuánto tienes ahorrado en la AFP? ¿Tienes APV?</b></p> <p><input type="radio"/> Ingresar saldo actual <input checked="" type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No</p> | <p><b>¿Qué deseas hacer?</b></p> <p><input checked="" type="radio"/> Retirar sin Ahorrar</p>                            | <p>Pagarías <b>en impuesto</b> por tu retiro:</p> <p><b>\$ 0</b></p> | <p>Tu saldo en años sería:</p> <p><b>\$ 151.024.754</b> <small>(Incluyendo Obligaciones y APV)</small></p> <p><b>\$ 142.822.177</b></p>                   |
| <p><b>Calcular</b></p>  |   |  | <p>Tu saldo en años sería:</p> <p><b>\$ 151.024.754</b> <small>(Incluyendo Obligaciones y APV)</small></p> <p><b>\$ 142.822.177</b></p>                   |
|   |   |  | <p><b>Pensión líquida mensual sin retiro:</b></p> <p><b>\$ 627.802</b></p>  |
|   |   |  | <p><b>Pensión líquida mensual:</b></p> <p><b>\$ 593.705</b></p>   |
|   |   |  | <p><b>\$-34.097 = 5.43%</b></p> <p>Este impacto en la pensión es de por vida, es decir, tu pensión calculada siempre será un -5.43% mensual más baja.</p> |

## 5.2.7 Sitio Web Privado

565.624 clientes entraron a su sitio privado usando usuario y clave, lo cual equivale a un 66% de nuestros afiliados totales. Para potenciar esto aún más en 2020 creamos la sección de inicio de trámite de pensión, dónde a través de un pequeño formulario nuestros clientes pueden crear una solicitud de contacto para iniciar su trámite 100% online, sin la necesidad de tener que asistir a alguna de nuestras sucursales. Desde su lanzamiento en abril hasta diciembre 2020, esta funcionalidad recibió más de 4.000 solicitudes de distintos clientes que pudieron realizar su trámite sin tener que salir de sus hogares.

## 5.2.8 Sitio Retiro 10%

Bajo las leyes 21.248 y 21.295 de la Reforma Constitucional, que estipuló el retiro del 10% de los fondos de nuestros clientes, creamos un sitio 100% enfocado en el retiro de fondos. Este sitio, tuvo durante el primer día a las 9 de la mañana un peak de 15.000 visitas simultaneas para el primer retiro y 9.000 visitas simultaneas para el segundo; recibiendo durante este día 240.000 y 243.000 solicitudes respectivamente para cada uno de los retiros. De esta manera, el sitio estuvo totalmente operativo, pudiendo nuestros clientes realizar el trámite de manera, expedita, fácil y online, sin ninguna espera.

Adicional a esto, con la finalidad de innovar y crear una mejor experiencia a nuestros clientes, para el segundo retiro creamos la modalidad de "Retiro en un paso"; donde a los clientes que tuvieron un primer retiro con pago exitoso, le dimos la opción de realizar el segundo usando los mismos datos ingresados en retiro anterior, pre llenando el formulario con sus datos y de esta forma crear un flujo más expedito y rápido para nuestros clientes. Esta modalidad tuvo una gran aceptación en nuestros afiliados: el 83% de quienes tuvieron la opción de este retiro, lo realizaron mediante este flujo.

## 5.2.9 App Cuprum

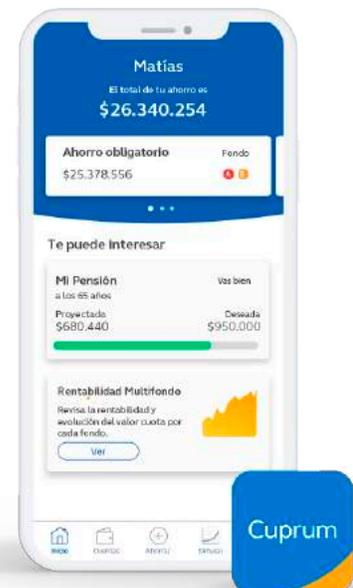
Con el objetivo de crear un nuevo canal de atención para nuestros clientes, en mayo del 2019 se realizó el lanzamiento de la nueva App Cuprum. Con esta nueva herramienta nuestros afiliados pueden realizar trámites, revisar saldos, recibir asesoría y ahorrar de forma más cómoda, rápida y segura desde cualquier lugar.

A comienzos del 2020, debido a la contingencia mundial en la cual se potenciaron los canales digitales, nos preocupamos de que este nuevo canal digital acompañara a nuestros clientes y les permitiera conectarse desde cualquier lugar y tener acceso a la información sobre sus ahorros, las sucursales actualizadas, chat para poder interactuar directamente con nuestros ejecutivos, noticias e información actualizada en nuestra sección de "Actualidad y mercado", y seguimiento sus traspasos.

Además de la contingencia, la App acompañó a nuestros clientes en los 2 retiros de fondos, brindando información actualizada sobre el proceso y entregando la opción para realizar los retiros de cuenta obligatoria directamente desde la aplicación.

Durante el 2020 nuestra aplicación alcanzó un peak de 691.913 descargas, con el triple de ingresos que tuvimos el año anterior, con 204.205 usuarios únicos. Es decir, el 34% de nuestros clientes ha ingresado alguna vez a nuestra aplicación. Además, vimos una tendencia clara a conectarse más a la aplicación que al sitio web, alcanzando un peak de 12,2 ingresos al mes.

Ganamos en octubre del 2020 el primer lugar como la mejor aplicación de Iberoamérica para ahorros de largo plazo entregado por CIONET. Adicional a esto, seguimos siendo la aplicación con más funcionalidades dentro del mercado y la app con mejor rating dentro de la industria con un 4.1 y 4.4 en las stores de IOS & Android respectivamente.



## 5.2.10 Consultas y Reclamos

En 2020, recibimos un total de 139.249 requerimientos de clientes a través de los distintos canales de atención, con un tiempo promedio de respuesta de 8,28 días. Del total, 95,4% corresponden a consultas, 4,2% a reclamos, y 0,4% a sugerencias y felicitaciones.

Los principales temas de consulta son:

- **Retiro del 10%:** 35%
- **Cuenta 2:** 6%
- **Pensión:** 5%
- **Cotización obligatoria:** 4%
- **Traspaso de AFP:** 4%
- **Cuenta personal:** 3%
- **Claves:** 3%

Además, recibimos consultas y/o reclamos de clientes a través de la Superintendencia de Pensiones, divididos en 115 oficios electrónicos y 2.782 mails.

## 5.3 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 \$133.000 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 2020, Cuprum logró recuperar \$24.900 millones en cotizaciones declaradas y no pagadas, logrando ser N°1 en promedio mensual.

De esta manera, durante el año 2020, Cuprum logró recuperar \$24.900 millones de pesos en cotizaciones declaradas y no pagadas, logrando ser N°1 en promedio mensual, de acuerdo a la medición realizada por la Superintendencia de Pensiones.

"N°1 en promedio mensual"

## 5.4 Pago de beneficios

Dados los cambios demográficos en la población nacional, cada año está aumentando el número de pensionados, alcanzando cerca de 13.000 nuevos pensionados el año 2020. 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 también en el pago oportuno de sus beneficios. Durante el año 2020 realizamos cerca de 721.000 pagos de beneficios, entre los cuales se pueden mencionar pagos de pensiones, cuotas mortuorias, o de herencias. Ponemos a disposición de nuestros afiliados diversas modalidades de pago, tales como abonos en cuentas bancarias, cuentas vista costo cero para nuestros pensionados, o pago en otras monedas extranjeras (sólo en caso, que el trámite de pensión se haya realizado mediante un convenio bilateral de seguridad social). Por ejemplo, actualmente pagamos pensiones en 20 países, entre ellos, Argentina, Estados Unidos 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 13.000 afiliados que realizaron su trámite de pensión durante 2020, 9.144 optaron por Retiro Programado, 2.040 por Renta Temporal, y 727 por Renta Vitalicia Inmediata.

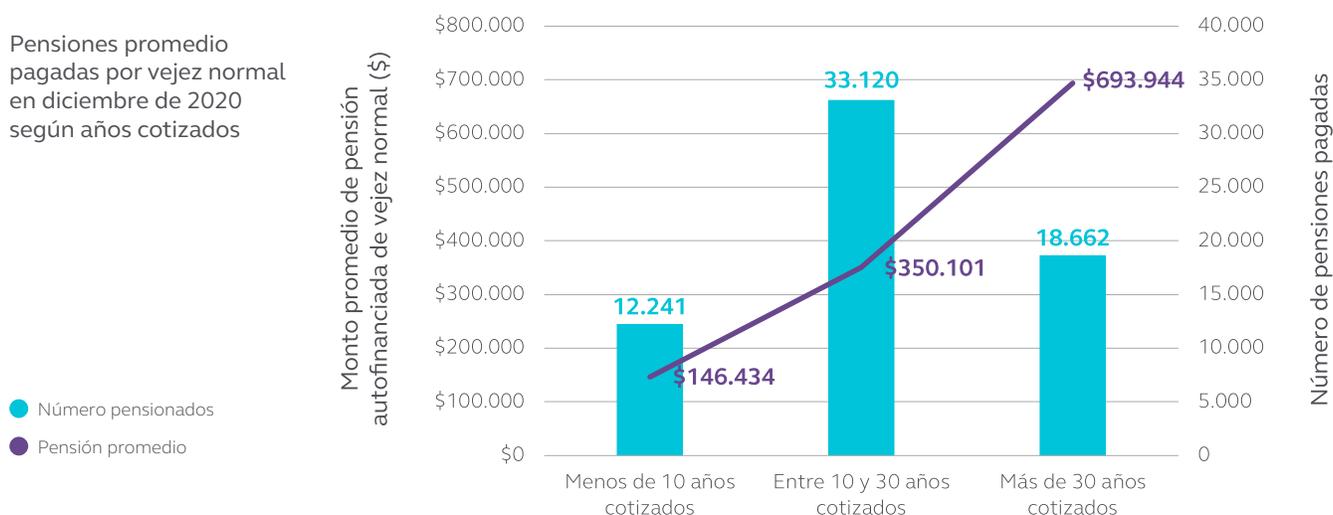
Al analizar los montos de pensiones financiadas y autofinanciadas pagadas el mes de diciembre de 2020 por Cuprum, se obtiene la siguiente distribución según años cotizados y el monto bruto promedio en pesos de las pensiones que recibieron nuestros afiliados:

| Años Cotizados       | Total Pensionados |                        | Masculino         |                        | Femenino          |                        |
|----------------------|-------------------|------------------------|-------------------|------------------------|-------------------|------------------------|
|                      | Total Pensionados | Monto Promedio Pensión | Total Pensionados | Monto Promedio Pensión | Total Pensionados | Monto Promedio Pensión |
| Menos de 5           | 6.803             | \$142.872              | 2.234             | \$158.331              | 4.569             | \$134.792              |
| Entre 5 y 10         | 5.438             | \$150.889              | 2.324             | \$162.721              | 3.114             | \$141.114              |
| Entre 10 y 15        | 6.303             | \$190.561              | 2.934             | \$213.220              | 3.369             | \$169.107              |
| Entre 15 y 20        | 7.021             | \$257.463              | 3.634             | \$300.393              | 3.387             | \$207.610              |
| Entre 20 y 25        | 8.907             | \$354.682              | 4.691             | \$425.010              | 4.216             | \$270.947              |
| Entre 25 y 30        | 10.889            | \$498.434              | 6.331             | \$588.346              | 4.558             | \$366.520              |
| Más de 30            | 18.662            | \$693.944              | 12.041            | \$800.565              | 6.621             | \$485.738              |
| <b>Total general</b> | <b>64.023</b>     | <b>\$399.556</b>       | <b>34.189</b>     | <b>\$504.353</b>       | <b>29.834</b>     | <b>\$273.011</b>       |

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

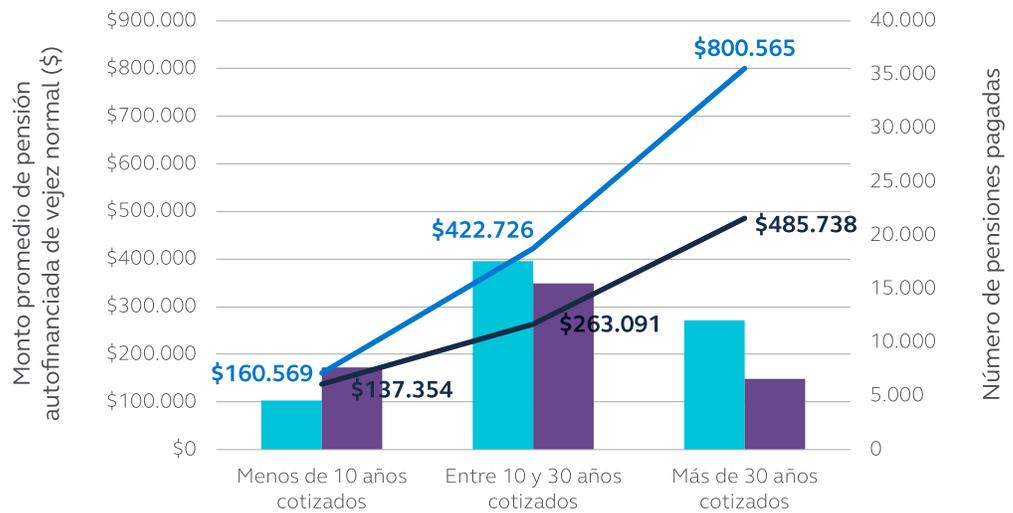
La pensión es fruto del esfuerzo realizado por los afiliados a lo largo de muchos años de ahorro. Por ello, el monto depende, en forma crítica, del monto y número de cotizaciones realizadas. Al analizar los montos de pensiones autofinanciadas (sin incluir los beneficios estatales, sino sólo producto de su ahorro previsional) pagadas el mes de diciembre de 2020 por Cuprum por vejez normal (pensión a la edad legal, excluyendo vejez anticipada, sobrevivencia e invalidez), y usando los datos de la Convención 128 de la OIT, que considera "pensión completa" cuando hay más de 30 años de cotizaciones, "pensión parcial" cuando se cotiza entre 10 y 30 años y con menos de 10 años de cotizaciones no se considera pensión, se obtiene la siguiente distribución del monto bruto promedio en pesos de las pensiones que recibieron nuestros afiliados:

Pensiones promedio pagadas por vejez normal en diciembre de 2020 según años cotizados



Pensiones promedio pagadas por vejez normal en diciembre de 2020 abiertos entre hombres y mujeres según años cotizados

- Número Hombres
- Número Mujeres
- Pensión prom. Hombres
- Pensión prom. Mujeres



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 \$693 mil, llegando a \$800 mil en el caso de los hombres. En el caso de las mujeres, la pensión promedio es inferior, algo por sobre los \$485 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 justamente ayudarles a revertir esta tendencia y así puedan tomar mejores decisiones para aumentar su pensión.

"El monto de las pensiones obtenidas depende directamente de los años cotizados"

## 5.5 Asesoría integral

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.

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.

Comenzamos el año 2020 con una situación inesperada, la pandemia Covid-19, donde tuvimos que aprender

nuevas formas para poder entregar a nuestros afiliados la información y servicio que necesitan. Nos preocupamos de guiarlos y orientarlos para poder realizar todos los trámites de manera remota.

También, a mediados y finales 2020, se aprobaron el primer y segundo retiro de fondos previsionales respectivamente, donde nos preocupamos de acompañar, informar y asesorar a nuestros clientes a lo largo de todo el proceso por nuestros distintos canales de atención. Además, realizamos seminarios remotos, con el fin de entregarles a nuestros clientes toda la información respecto al retiro de fondos y la mejor asesoría para ayudarlos a tomar la mejor decisión posible. Logramos implementar esta iniciativa incluso antes que se diera inicio a los retiros y llegamos a tener más 5.000 personas conectadas.

## 5.5.1 Asesoría vía correo electrónico

Cuprum está permanentemente entregando asesoría personalizada a sus afiliados a través de correo electrónico. El contenido enviado durante el 2020 en las distintas comunicaciones fue en su mayoría relacionado al retiro de fondos previsionales y pandemia. Adicionalmente, nos seguimos diferenciando mediante la información personalizada que enviamos a nuestros clientes respecto a su situación previsional, impactos en su pensión y consejos para mejorarla.

### » PANDEMIA

Iniciamos el año enfocándonos principalmente en mantener constantemente informados a nuestros clientes nos preocupamos de informarles sobre las situaciones de los mercados y sus ahorros para la pensión, como también dándoles a conocer y explicando cómo poder realizar los diferentes trámites de manera online desde el sitio web y App Cuprum, de manera que no tuvieran que exponerse innecesariamente y entendieran la importancia de preferir nuestros canales digitales.

Una de nuestras mayores preocupaciones fueron nuestros pensionados que recibían el pago de su pensión de forma presencial. Por lo que iniciamos una campaña de bancarización, tanto por correo electrónico como por SMS, donde invitamos a nuestros pensionados a bancarizarse, es decir, que recibieran su pensión mediante depósito en una cuenta bancaria y de esta manera mantenerlos más seguros. Comenzamos marzo 2020 con 6.992 pensionados que recibían su pensión de manera presencial, logramos en diciembre 2020 llegar a 3.629 pensionados que cambiaron su medio de pago de pensión, quedando solamente 3.323 que reciben su pensión hoy en día en un medio presencial.

### » PRIMER RETIRO DE FONDOS PREVISIONALES

A mediados del 2020, fue aprobada la Ley que permite el primer retiro de fondos previsionales en la historia de Chile. En Cuprum, nos preocupamos de mantener informados a nuestros clientes en cada paso de este proceso.

Comenzamos enviando información personalizada a nuestros afiliados acerca del saldo ahorrado en sus cuentas obligatorias. Luego, una vez publicada la Ley en el Diario Oficial, se mantuvo la personalización comunicando individualmente por correo electrónico, dónde y cómo podrían solicitar su retiro de fondos, junto con información de sus saldos y permitiendo conocer el monto máximo que podían retirar.

Nuestro objetivo es acompañar a nuestros afiliados en todo momento, por eso, los mantuvimos siempre al tanto de lo que estaba pasando con su retiro, en cada paso del retiro. Es por esto que, se informó:

- Recepción de la solicitud.
- En caso de que hubiera hecho una solicitud por un porcentaje menor al máximo permitido les consultamos si estaba correcto o si se había equivocado, si prefería realizar la solicitud nuevamente.
- Aprobación de retiro de fondos con información de fechas y medio de pago.
- Rechazo de solicitud, indicando su causal y solución para poder realizar nuevamente la solicitud.
- Por último, les informamos el mismo día de pago que éste ya fue realizado.

Junto a todas las comunicaciones vía correo electrónico, también se entregó información a través de SMS, donde buscamos la mejor y más rápida forma de llegar a nuestros clientes, intentando abarcarlos a todos mediante distintos canales. Trabajando en conjunto con distintos equipos para automatizar y hacer cada vez más eficientes las comunicaciones y de esta manera lograr comunicar oportunamente.

Como parte clave de mantener una comunicación continua con los afiliados, en el correo electrónico donde se da por terminado el proceso de retiro de fondos previsionales, se incluyó una encuesta de satisfacción con el proceso del retiro y un espacio abierto para que se dejaran las impresiones tanto positivas como negativas. Esto permitió monitorear la percepción de los afiliados con el proceso, poder realizar los ajustes que fueran necesarios, y sin duda fue una fuente de información y retroalimentación imprescindible en el segundo retiro de fondos previsionales.

### » SEGUNDO RETIRO DE FONDOS PREVISIONALES

En el último trimestre del año 2020 se dio a conocer la aprobación de la Ley que permite el segundo retiro de fondos previsionales. Preocupados nuevamente por entregarle una buena experiencia a nuestros clientes, incluimos nuevas comunicaciones y aplicamos mejoras en las notificaciones previas y posteriores al retiro, tomando en cuenta la retroalimentación que habíamos recibido por parte de los clientes durante el primer retiro de fondos. Tomamos la experiencia del primer retiro y la aplicamos para tener una mayor rapidez y mejor efectividad en las comunicaciones de este retiro. Generamos mejoras importantes en los flujos de comunicación hacia el cliente, y logramos automatizar las notificaciones del proceso mediante correo electrónico y SMS, haciendo su experiencia y conocimiento del estado de su retiro, más simple y rápida.

Al igual que en el primer retiro, en los correos de pagos finales se incluyó una encuesta para saber que tal fue la experiencia de retiro, y de esta manera ayudarnos a mejorar continuamente para nuestros clientes.

En esta ocasión comenzamos con información importante antes de que partiera el proceso del segundo retiro. Enviamos una comunicación recordándoles a los afiliados cuales son los canales de comunicación oficiales de Cuprum (redes sociales, correos, número utilizados para envío de SMS y para el centro de asesoría telefónica) para asegurarnos de que reciban con tranquilidad y seguridad la información que les enviamos por esos medios.

Al igual que en el primer retiro informamos el monto máximo que podrían retirar en base a su ahorro e incluimos el detalle de cuánto del monto de retiro correspondía a la ganancia desde que ingresaron a Cuprum y cuánto correspondía a sus aportes.

Mantuvimos y mejoramos las notificaciones del primer retiro de recepción de solicitud, aprobación y rechazo y pago del retiro.

» Además de todo lo mencionado anteriormente mantuvimos informados de manera personalizada a nuestros afiliados sobre su situación previsional, como el monto que tienen ahorrado para su pensión, sus lagunas previsionales y cómo mejorar su pensión. También les informamos mediante videos personalizados cómo están invertidos sus ahorros en distintos instrumentos de renta variable y renta fija, y en el mundo.

» Por último, también nos mantuvimos en contacto mediante información personalizada con todos nuestros clientes que ahorran de forma voluntaria, sobre cómo elegir régimen de APV, los beneficios tributarios, bonificación fiscal y operación renta.

### 5.5.2 Asesoría digital

Con el objetivo de ayudar a nuestros clientes a obtener la mejor pensión posible, contamos con dos herramientas para clientes en la web o App: Mi pensión proyectada y Mi Plan.

En Mi pensión proyectada, nuestros afiliados pueden ver de manera simple cuál es su simulación de pensión según su estado actual, definir su pensión deseada y simular un monto de APV para poder mejorar su futura pensión.

Por otra parte, Mi Plan está orientado a clientes que desean planificar de manera más avanzada su pensión de acuerdo a su realidad en cuanto a su grupo familiar, cuentas previsionales tanto de Cuprum como de otras compañías y también sus ahorros periódicos. Todo con el fin de tener en un solo lugar la información de su pensión, y con ello puedan tener una mejor visión de cómo mejorarla.

A esta herramienta pueden acceder todos nuestros clientes con ahorro obligatorio o APV cotizaciones voluntarias, tanto en la web como a través de la App.

### 5.5.3 Asesoría telefónica

El año 2020 nos presentó desafíos importantes con nuestros clientes, en primer lugar, por la pandemia del COVID-19 y luego por el primer y segundo retiro de fondos previsionales, siendo el Centro de Asesoría Telefónica un canal remoto fundamental para dar soporte en la atención de clientes.

El mes de marzo y abril se recibió un aumento de llamadas en relación a inicios del año, debido a que en marzo cuando se detectaron los primeros casos de coronavirus en nuestro país, nuestros clientes dejaron de ir a las agencias a causa de las cuarentenas en diversas ciudades y por el riesgo de salir de sus casas. Las principales consultas fueron como realizar sus trámites de forma remota y guiarlos en los tramites web. Durante este tiempo toda la plataforma del Centro de Asesoría Telefónica, tanto inbound como outbound estuvo sólo atendiendo llamadas de clientes, extendiendo el horario de atención a los sábados.

Luego a fines de junio la demanda de llamados se vio incrementada a partir del anuncio y discusión en el congreso del proyecto de ley del retiro del 10% desde la cuenta obligatoria, con peak diarios de 3.000 llamados. Las principales consultas que se recibieron por parte de los afiliados fue conocer el monto que mantenían en su cuenta obligatoria, obtener claves y certificados con información de cuentas y saldos en Cuprum. Una vez aprobada la Ley, el Centro de Asesoría Telefónica dio soporte a los clientes en el ingreso de las solicitudes de retiro. Es así como para enfrentar este aumento en la demanda de llamados se contrató un equipo de ejecutivos de apoyo extra. Con el segundo retiro, se presentó una situación similar a la ocurrida con el primero, no obstante, el canal telefónico estuvo mejor preparado para enfrentar la demanda y mejoró protocolos y procedimientos. En este período se organizó a un equipo para dar atención exclusiva a los clientes que están en el extranjero y necesitaban hacer sus trámites principalmente los retiros de fondos previsionales.

### 5.5.4 Asesoría presencial

Como se indicó anteriormente, contamos con 828 Asesores de Inversión altamente capacitados en temas previsionales, quienes mantienen un constante contacto presencial y telefónico con nuestros clientes para brindarles una experiencia única de asesoría y fidelización. Además del contacto natural de nuestros clientes hacia nuestros Asesores, existe el contacto proactivo, mediante el cual mensualmente nuestros asesores contactan a los clientes.

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.

06

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).

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:

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

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

### 6.1.1 Modalidad de cobro

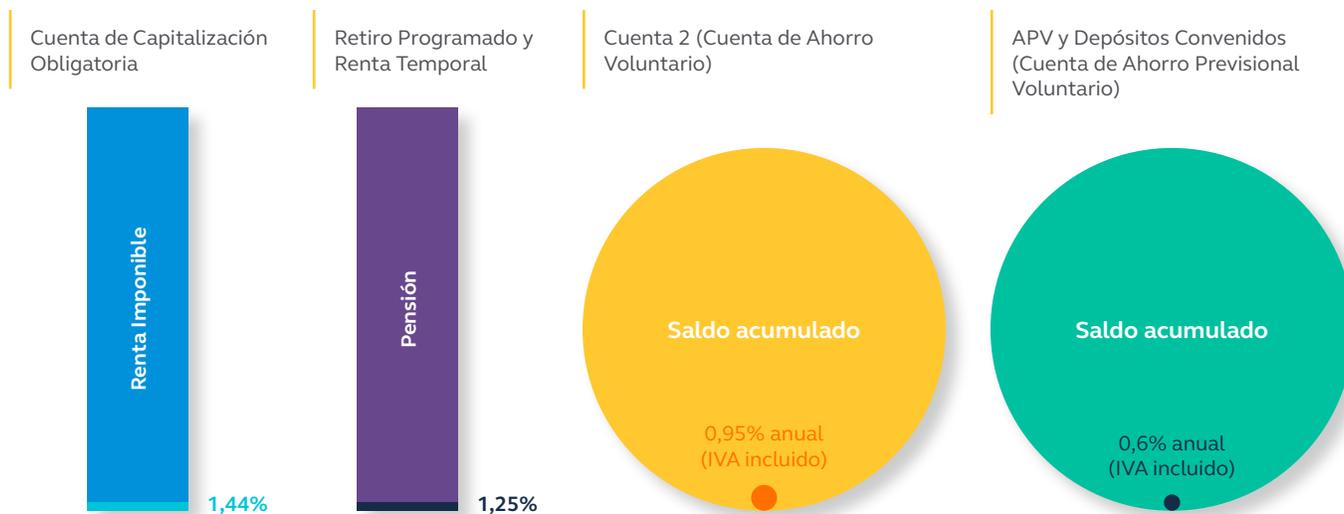
La forma de cobro se encuentra normada por ley y regulada por la Superintendencia de Pensiones.

- 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".
- 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 como Cuenta 2, 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).

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

La estructura de comisiones de Cuprum se presenta en la siguiente gráfica:



### 6.1.2 Servicios incluidos en la comisión

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 las secciones 4 y 5 de este reporte.

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

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

## 6.2

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

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

El equipo de Inversiones de Cuprum analiza las clases de activos globales y selecciona cuáles son los mejores instrumentos para acceder a cada mercado en particular. En algunos casos se opta por invertir directamente en acciones o bonos, mientras que en otros se usan instrumentos de inversión colectiva, como fondos mutuos, fondos de inversión o títulos representativos de índices financieros. De esta manera se puede construir una cartera muy diversificada y con una administración especialista en cada geografía o sector, aprovechando economías de escala y eficiencias.

El uso de instrumentos de inversión colectiva, gestionados por administradores especializados, implica un costo que se descuenta directamente del patrimonio administrado. Estos gastos (principalmente comisiones de administración) pasan directamente desde el patrimonio de los fondos a dichas entidades, las cuales, de acuerdo a la normativa, no pueden estar relacionadas a Cuprum, por lo que no constituyen ningún beneficio para esta última. El pago asociado a este servicio de administración,

a gestores expertos a nivel global, está estrictamente regulado por la normativa y supervisado por la Superintendencia de Pensiones. Además, son informados trimestralmente, tanto por las AFP como por el mismo regulador en sus sitios web respectivos.

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

A continuación, se presenta una tabla con las comisiones pagadas y la rentabilidad generada en los 12 meses comprendidos entre octubre de 2019 y septiembre de 2020 por cada uno de los fondos de pensiones, donde se observa que **la rentabilidad obtenida superó con creces las comisiones pagadas**<sup>14</sup>:

"Las comisiones de administración se descuentan directamente desde el patrimonio de los fondos y no constituyen ningún beneficio para la AFP"

| Millones de pesos  | Fondo A   | Fondo B   | Fondo C   | Fondo D   | Fondo E | Total             |                |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|---------|-------------------|----------------|
| Monto Promedio invertido a través de fondos administrados por terceros | 4.097.317 | 2.604.932 | 4.703.317 | 1.182.482 | 674.831 | <b>13.262.880</b> | <b>(a)</b>     |
| Rentabilidad obtenida por los vehículos                                | 401.581   | 263.799   | 466.344   | 131.676   | 46.023  | <b>1.309.422</b>  | <b>(b)</b>     |
| Monto pagado en comisiones a vehículos                                 | 25.696    | 16.563    | 30.864    | 7.723     | 2.139   | <b>82.986</b>     | <b>(c)</b>     |
| Rentabilidad (% inversión en fondos administrados por terceros)        | 9,80%     | 10,13%    | 9,92%     | 11,14%    | 6,82%   | <b>9,87%</b>      | <b>(b)/(a)</b> |
| Comisiones (% inversión en fondos administrados por terceros)          | 0,63%     | 0,64%     | 0,66%     | 0,65%     | 0,32%   | <b>0,63%</b>      | <b>(c)/(a)</b> |

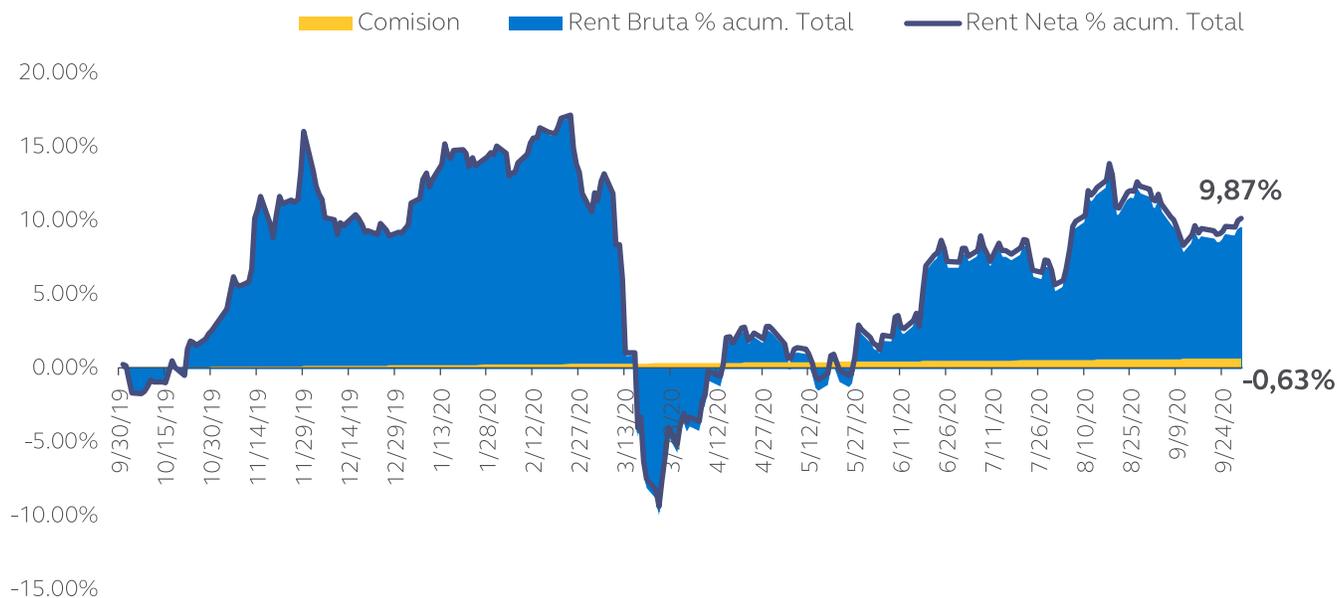
(a) Promedio diario invertido desde 01/10/2019 al 30/09/2020

(b) Total Rentabilidad neta de comisiones y gastos desde 01/10/2019 al 30/09/2020

(c) Total Comisiones desde 01/10/2019 al 30/09/2020

<sup>14</sup> La información de comisiones pagadas a terceros aún no ha sido publicada por la Superintendencia de Pensiones para el período del tercer Trimestre de 2020, por lo que se optó por usar los 12 meses comprendidos entre Octubre de 2019 y Septiembre de 2020.

En el siguiente gráfico se observa la evolución, para el total de los fondos administrados por Cuprum, durante el período comprendido entre octubre de 2019 y septiembre de 2020 de las comisiones y rentabilidad generada por los fondos administrados por terceros:



## 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 año 2020, 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            | 4.744.475 | 3.756.457 | 9.242.435 | 3.938.702 | 6.590.045 | 28.272.113 |
| Total comisiones cobradas por la AFP | 28.930    | 17.998    | 35.217    | 11.452    | 29.854    | 123.450    |
| Comisión AFP %                       | 0,61%     | 0,48%     | 0,38%     | 0,29%     | 0,45%     | 0,44%      |

En términos simples podemos decir que la comisión de **1,44% de la renta imponible fue equivalente a un cobro de 0,44% del saldo administrado durante 2020.**

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

al período comprendido entre julio de 2019 y junio de 2020 (a la fecha de este reporte la Superintendencia de Pensiones aún no ha publicado el monto pagado en comisiones a terceros durante el tercer trimestre de 2020) y las comisiones totales que paga el afiliado:

| Millones de pesos       | Fondo A      | Fondo B      | Fondo C      | Fondo D      | Fondo E      | Total        |
|-------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Comisión AFP %          | 0,61%        | 0,48%        | 0,38%        | 0,29%        | 0,45%        | 0,44%        |
| Comisión a terceros %   | 0,54%        | 0,44%        | 0,33%        | 0,20%        | 0,03%        | 0,29%        |
| <b>Comisión Total %</b> | <b>1,15%</b> | <b>0,92%</b> | <b>0,71%</b> | <b>0,49%</b> | <b>0,49%</b> | <b>0,73%</b> |

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 |
|----------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|-------|
| Rentabilidad Nominal Valor Cuota | 3,24%   | 2,65%   | 2,37%   | 1,14%   | 1,61%   | -     |

07

Cómo se  
alinean los  
intereses:  
Rentabilidad del  
Encaje



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

## ¿Qué es el Encaje y cómo funciona?

La Ley indica que las AFP deben invertir parte de su propio patrimonio en los mismos fondos de pensiones que administran, lo cual se denomina "Encaje". Es decir, 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.

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 2020, Cuprum administraba más de \$28 millones de millones de pesos (más de \$40.000 millones de dólares<sup>15</sup>). Ello significa que los accionistas de Cuprum han invertido, de su propio patrimonio, más de \$284 mil millones (\$400 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 (\$3,9 millones de dólares), mientras que si la rentabilidad fuera de 1% negativa, las utilidades de la AFP caerían en el mismo monto.

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

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

<sup>15</sup> Tipo de cambio \$695,69.

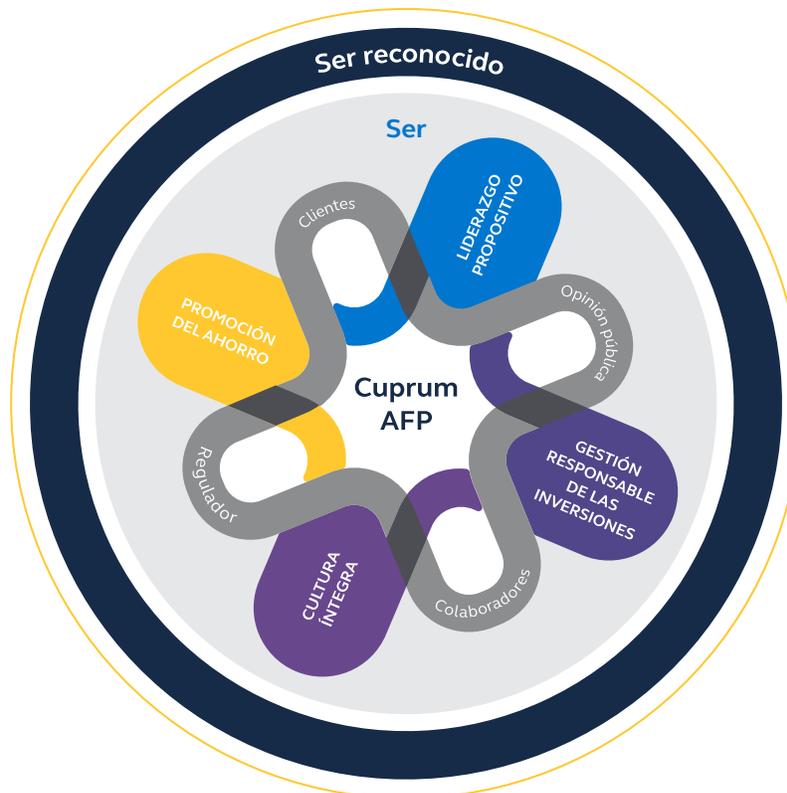
08

Sostenibilidad



La sostenibilidad es uno de los pilares fundamentales de la estrategia de la compañía, a través la cual busca ser un líder constructivo dentro de la industria, aportando fuertemente en la gestión y promoción del ahorro en Chile, comportándose de forma consecuente e íntegra en nuestro actuar y en nuestras relaciones, e invirtiendo responsablemente para crear un negocio sostenible y que agregue valor.

Nuestra estrategia apunta a trabajar en 4 pilares y con 4 grupos de interés prioritarios, lo que se resume en el siguiente diagrama:



## 8.1

### Comité de Afiliados

El Comité de Afiliados es una iniciativa impulsada por 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 ésta, 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 2020 debió suspenderse dada la contingencia sanitaria vivida por el país.

---

"Primer y único  
Comité de Afiliados de  
la industria de AFP"

## 8.2

### 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 Asambleas de Afiliados, instancia 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 2020, debido a la pandemia, compartimos un video con un resumen de los hitos más importantes del año con nuestros afiliados, en reemplazo del tradicional evento en vivo. Éste fue enviado por mail a toda nuestra base de afiliados y compartido por nuestras redes sociales a toda la comunidad.

En el video, Martín Mujica, Gerente General de Cuprum, se refirió a la importancia de cuidar la salud de las más de 1400 personas que trabajan en la compañía, a la vez que mantener los servicios de calidad que Cuprum entrega sus afiliados y pensionados, quienes ya en esos momentos podían realizar todos sus trámites de forma remota para mantenerse protegidos.

Además, abordó las preocupaciones principales de nuestros afiliados en ese momento que tenían que ver con la volatilidad y caída de los fondos de pensiones, la rentabilidad de los multifondos y las iniciativas para volver a posicionar a Cuprum como líder acorde a la misión de ofrecer a nuestros afiliados la mejor pensión posible, mantener los altos estándares de servicio que nos caracterizan y de esta forma mantener una relación fluida con nuestros afiliados, y por último seguir dando la mejor asesoría para que ellos tomen las mejores decisiones.

## 8.3

### Inversión en Tecnología

Durante los últimos años Cuprum ha llevado a cabo inversiones significativas en materia tecnológica, con el fin de mejorar sustancialmente el estándar, tanto de seguridad como en funcionalidades de todas las aplicaciones a los más altos estándares disponibles en el mundo, alcanzando \$7.900 millones de pesos invertidos sólo en el año 2020.

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

#### » VENTA Y ASESORÍA DIGITAL

Continuamos desarrollando una moderna y ágil aplicación para nuestros clientes, donde reciben asesoría virtual y pueden realizar distintas transacciones sólo con su Smartphone. Al mismo tiempo que rediseñamos nuestro sitio web, como lo indicamos anteriormente.

#### » SISTEMA DE INVERSIONES ALADDIN

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

#### » ESTRATEGIA DE DATOS:

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.

#### » NUEVA EXPERIENCIA EN PENSIONES

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

## 8.4

# Mejoras al Sistema de Pensiones

Chile ha vivido importantes cambios demográficos en la última década, los cuales se han caracterizado por una disminución de la natalidad, y un aumento de la longevidad. Ello supone un desafío enorme para la sociedad en general, y para el Sistema de Pensiones en particular, pues es necesario generar recursos para una mayor proporción de la población en etapa de retiro, y que vivirá más años.

Lo anterior, junto con otros factores, tales como un alto porcentaje de la población que no cotiza regularmente y una disminución global de los retornos de las inversiones de los Fondos de Pensiones, ha llevado a que muchas personas lleguen a la edad de pensionarse habiendo acumulado insuficientes recursos para financiarla. A esto hay que sumarle los efectos que los retiros aprobados en 2020 puedan generar en los ahorros individuales de las personas.

Debido a lo anterior, es clave hacer mejoras al Sistema Previsional actual. En este ámbito, Cuprum ha presentado sus propuestas a la Comisión Asesora Presidencial del año 2006 (conocida como "Comisión Marcel"), a la Comisión Asesora Presidencial del año 2014 (conocida como "Comisión Bravo"), en el Acuerdo Nacional convocado por la Presidenta Bachelet el año 2016 y en diferentes instancias, públicas y privadas más recientes.

Entre ellas, podemos destacar las siguientes propuestas:

- a. Aumentar el ahorro en el Pilar Contributivo Obligatorio mediante un alza en la tasa de cotización acercándonos al promedio de los países de la OCDE (20%), actualización del tope imponible, cotizar sobre el total de la renta, una disminución de los incentivos sociales a subcotizar, una mayor fiscalización a la elusión previsional, y el establecimiento de un seguro de lagunas previsionales.
- b. Incentivar el ahorro en el Pilar Contributivo Voluntario, tanto individual (APV) como colectivo (APVC).
- c. En relación con la propuesta presidencial de aumentar la cotización en un 6% de cargo del empleador, destinando 3% a la cuenta individual y 3% a un fondo colectivo y solidario:
  - Se propone que la totalidad del aumento de cotización vaya a las cuentas individuales de los afiliados y que el aumento de las actuales pensiones se financie con impuestos generales. Usar las cotizaciones de los trabajadores para ese fin representa un perjuicio para sus propias pensiones futuras.
  - Se propone que la parte que va a la cuenta individual pueda ser administrada por la AFP por su comprobada experiencia y buenos resultados en inversiones y para evitar que los afiliados deban pagar una comisión adicional.
- Se plantea que el empleador pueda optar entre realizar esta contribución individualmente a sus empleados o bien, en contratar un plan de APVC para realizar esa contribución en conjunto a la de sus trabajadores, alcanzándose así un mayor nivel de ahorro.
- d. Modificar la estructura de los multifondos convirtiéndolos en fondos con estrategias tipo "ciclo de vida", para facilitar la selección a nuestros afiliados y así ajustar automáticamente el perfil de riesgo de sus inversiones a la etapa en que estén de su vida.
- e. En 2014, propusimos autorizar rescates por enfermedad catastrófica; es decir, permitir que los afiliados retiren parte de sus fondos de la Cuenta de Capitalización Individual Obligatoria, en caso de enfermedad catastrófica, a fin de cubrir los gastos médicos. Esta iniciativa fue, en parte, recogida por el actual Gobierno, quien presentó un proyecto de ley en 2020, el cual fue aprobado y promulgado en enero de 2021.
- f. Fortalecer el Pilar Solidario.
- g. Establecer medidas de reparación (tanto a mujeres por su mayor longevidad como a aquellos empleados públicos a quienes históricamente no se les cotizó por el total de sus rentas).
- h. Aumentar la cobertura a trabajadores independientes a través de la obligación de cotizar, y a la clase media, a través de establecer incentivos al ahorro voluntario colectivo a través del empleador.
- i. Mejorar la competencia en la industria de ahorro previsional, mediante una mayor flexibilidad de algunas exigencias de entrada, como permitir una baja el encaje y menores exigencias en materia de distribución, lo que podría potenciar la entrada de más actores a la industria de AFP, más allá de considerar que esta industria es altamente competitiva.
- j. Crear un comité técnico que revise periódicamente los parámetros más relevantes, a fin de permitir que ello se produzca en forma gradual a lo largo de muchos años.
- k. Cambiar el sistema de cobro de las AFP a comisión sobre saldo ya que esto permite una mejor alineación entre los intereses de los afiliados y de la administradora. De esta forma, en periodos de baja rentabilidad la AFP recibirá menos ingresos y viceversa.

## 8.5

### 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 AFP participando en las políticas públicas que involucran la subsistencia y bienestar de los todos los cotizantes en el Sistema de Pensiones y jubilados de Chile.

#### » CGC UC

Cuprum colabora con el Centro de Gobierno Corporativo de la Universidad Católica para promover políticas públicas que mejoren 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 tercer año consecutivo, Comeduc fue una de las fundaciones beneficiadas por el programa de voluntariado corporativo de Cuprum. Comeduc es una institución privada sin fines de lucro que administra 19 liceos técnicos, cuyo propósito es mejorar la calidad de vida de jóvenes, principalmente de sectores altamente vulnerables, mediante una formación humana y técnica de calidad.

#### » HOGAR LA MEME Y CASA DE REPOSO LAS NIEVES

La Meme y Las Nieves son dos establecimientos de larga estadía para adultos mayores, ubicados en La Florida y Quinta Normal, respectivamente, con los que tenemos vínculo por el programa de voluntariado corporativo. Además, debido al impacto negativo de la pandemia y la necesidad de cumplir con el cuidado de sus residentes, en 2020 fueron beneficiarios de una campaña solidaria interna en la que colaboradores y la compañía donaron recursos para que a sus adultos mayores y cuidadoras no les faltara alimento y artículos de aseo en los meses más golpeados por la pandemia.

## 8.6

### Canal de denuncias

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

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

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

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

#### » CONTRALORÍA COMERCIAL

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

#### » MONITOREOS

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

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

## 8.7

### Dejando Huella

En 2020, nos enfrentamos a diversos desafíos impuestos por la pandemia, entre ellos, la incertidumbre general, las restricciones de movilidad, y el surgimiento de necesidades básicas no cubiertas en nuestra comunidad. Pero también, identificamos oportunidades en el uso de canales virtuales, como la eliminación de barreras territoriales y tiempos de traslado de voluntarios y beneficiarios, que nos alentaron a transformar nuestro programa y seguir cumpliendo con nuestros compromisos. Gracias a la disponibilidad de plataformas digitales corporativas, al compromiso de nuestros colaboradores y al continuo apoyo de Fundación Trascender, logramos desarrollar tres actividades del programa de forma virtual y, en paralelo, asistir a personas afectadas económicamente por la crisis sanitaria.

Los beneficiarios directos de las actividades de Dejando Huella 2020 fueron 5 alumnos de 3° y 4° medio del Liceo Molina Lavín y el Liceo Gabriel González Videla, de Fundación Comeduc, y las dueñas del Hogar La Meme y Casa de Reposo las Nieves. Además, de forma indirecta también se vieron beneficiados los 35 residentes y cuidadoras de ambos hogares.

Los alumnos de los colegios de Comeduc participaron de:

- a. Talleres de Excel uno a uno, para potenciar sus conocimientos en esta herramienta y así mejorar su empleabilidad.
- b. Mentorías personalizadas para orientar a alumnos que están terminando la educación media a resolver dudas vocacionales.

Además, 189 familias de ambos colegios recibieron un total de 378 cajas solidarias con alimentos y artículos de aseo, las que fueron donadas por colaboradores y la compañía a través de una campaña solidaria realizada en el mes de junio.

Por otro lado, las dueñas de los hogares de larga estadía para adultos mayores, La Meme y Las Nieves, recibieron una asesoría pro bono en materias de gestión, principalmente en el ámbito del financiamiento y planificación financiera. Además, ambos hogares recibieron alimentos y productos de limpieza para 2 meses de operación en el mes de noviembre, brindándoles alivio ante los efectos económicos de la crisis.

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.

09

# Gestión de Riesgo



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

## 9.1 Gobierno corporativo

El gobierno corporativo cuenta con diversos elementos para su adecuado funcionamiento:

» **DIRECTORIO COMPUESTO POR 7 MIEMBROS SEGÚN SE DETALLA EN LA SECCIÓN 3.2.1**

» **COMITÉ CON PARTICIPACIÓN DEL DIRECTORIO COMO SE EXPLICA EN LA SECCIÓN 3.2.3**

» **ESTÁNDARES DE GOBIERNO CORPORATIVO**

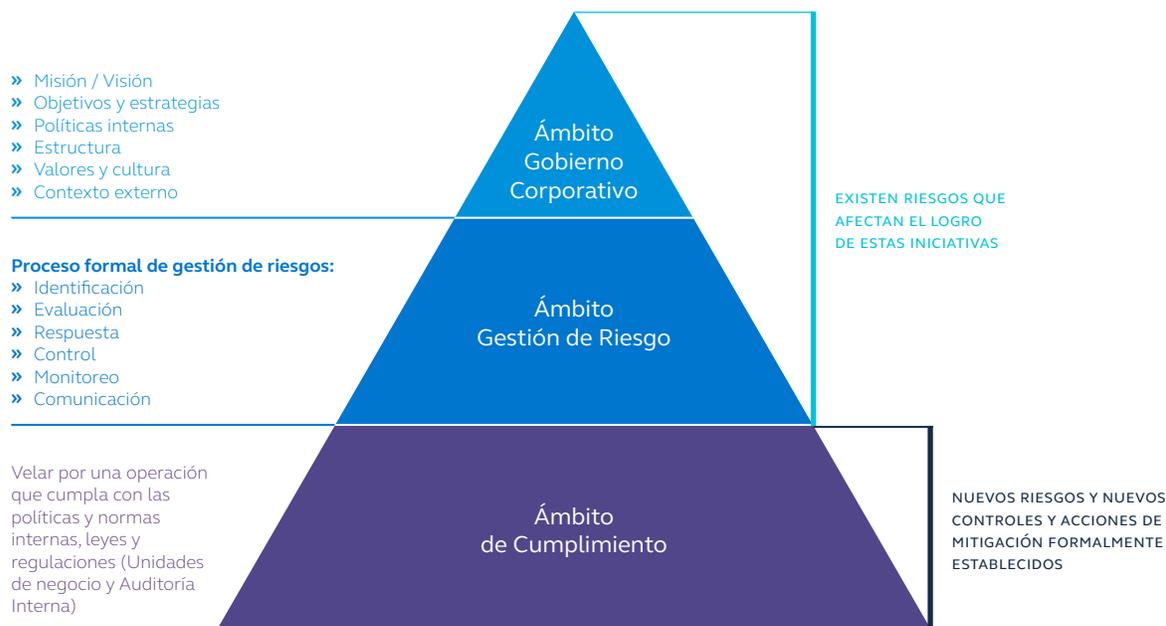
- a. Activa participación de la línea directiva en el Comité de Riesgo y Auditoría, y en el Comité de Inversiones y Soluciones de Conflicto de Interés.
- b. Estricta segregación de funciones comerciales, operativas y de control.
- c. Auditoría Interna es un área autónoma que reporta al Comité de Riesgo y Auditoría.
- d. Cumplimiento de las disposiciones exigidas por la Ley Sarbanes-Oxley (SOX).
- e. 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.
- f. Certificación anual de todo el personal de la Administradora, donde confirman su entendimiento y adherencia al código global de ética y conducta empresarial.
- g. Declaración anual del personal clave de Cuprum, en la que dan fe de que sus áreas de responsabilidad permanecen en cumplimiento con las leyes anticorrupción.

- h. La fiscalización de Cuprum está a cargo de la Superintendencia de Pensiones, la cual supervisa que la Administradora adopte mecanismos robustos de gestión de riesgos, que le permiten optimizar el control de sus operaciones, minimizar los riesgos potenciales y con ello preservar una sana administración de los fondos que administra.

### » TRANSPARENCIA

El Directorio de 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 Anti-Soborno y Corrupción
- Política de Cumplimiento Normativo.
- Política de Inversiones y Solución de Conflictos de Interés.
- Política de Seguridad de la Información.
- Política de Seguridad del sitio Cuprum.
- Política de Donaciones.
- Política de Privacidad Cuprum
- Política de Privacidad del Sitio Web.
- Política de 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

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

#### » FUNCIÓN DE RIESGOS, CUMPLIMIENTO Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Corresponden a la segunda línea de defensa en materia de gestión de riesgos, 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.

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

Todas las labores ejecutadas son informadas mensualmente a su Directorio por medio del Comité de Riesgo y Auditoría, donde se proporciona a la línea Directiva una visión cercana y preventiva de los riesgos de Cuprum.

**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.

**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.

| 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.

## 9.3 Cumplimiento

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

- Desarrollar políticas y procedimientos que permitan mitigar el riesgo de incumplimientos legales o regulatorios y prevenir conductas que transgredan los estándares éticos establecidos.
- Velar por el adecuado cumplimiento del Código Global de Ética y Conducta Empresarial y coordinar la resolución de las transgresiones que pudieran ocurrir.
- Asesorar a las áreas de negocio respecto de las materias relevantes asociadas al cumplimiento, principalmente: ética, prevención de delitos, gestión de conflictos de interés y privacidad. Crear y mantener una campaña de capacitación y difusión, educando a los colaboradores en las diversas materias de cumplimiento, sus obligaciones y prohibiciones, velando por el cumplimiento de las leyes relacionadas y reglamentaciones, tanto externas como internas.

- Gestión del Modelo de Prevención de Delitos destinado a dar cumplimiento a la Ley N° 19.913 que establece distintas disposiciones en materia de lavado de activos y financiamiento al terrorismo, y la Ley N° 20.393, que regula la responsabilidad penal de las personas jurídicas para los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho y receptación, y las modificaciones introducidas en la Ley 21.121 que incluyó los delitos de corrupción entre particulares, administración desleal, negociación incompatible y apropiación indebida, principalmente.

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

Cuprum<sup>tafp</sup>  
Una compañía  Principal<sup>®</sup>