

# Reporte Anual de Afiliados

AFP Cuprum

Abril de 2019



# Contenidos

página **06**

## 1. Carta del Gerente General

página **08**

## 2. Cuprum en una mirada

- 2.1 Cuprum en cifras
- 2.2 Fondos de Pensiones en cifras
- 2.3 Logros del año 2018

página **18**

## 3. Nosotros

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

página **32**

## 4. Qué le entregamos: Administración de los Fondos de Pensiones

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

página **48**

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

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

página **64**

## 6. Comisiones

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

página **72**

## 7. Rentabilidad del Encaje

página **74**

## 8. Sostenibilidad

- 8.1 Clientes
- 8.2 Opinión Pública
- 8.3 Colaboradores
- 8.4 Comunidad

página **88**

## 9. Gestión de Riesgo

- 9.1 Gobierno Corporativo
- 9.2 Gestión de Riesgos
- 9.3 Cumplimiento

# Carta del Gerente General

## Estimados Afiliados:

Me enorgullece profundamente poder compartir con ustedes nuestro segundo “Reporte Anual de Afiliados”, documento que tiene como finalidad acercar a ustedes nuestro trabajo de una manera simple e incluyendo información relativa a inversiones, composición de los fondos, comisiones e hitos relevantes en la administración de sus fondos de pensión.

El año 2018 estuvo marcado por el ingreso al Congreso del proyecto de ley que busca perfeccionar el sistema previsional de nuestro país. No me explayaré en detalle respecto a este asunto, pero sí quisiera referirme a un aspecto específico que es de suma importancia: el aumento de la cotización obligatoria en un 4% en un plazo de ocho años.

Es innegable que este anuncio es una buena noticia, pero igualmente innegable es que es insuficiente para mejorar las pensiones actuales y futuras. Con responsabilidad y considerando la realidad chilena, debemos ser capaces de llevar esa cifra a una más cercana a las registradas en los países OCDE, los que se acercan a tasas del 18%. En este objetivo, los incentivos al ahorro voluntario, por ejemplo, son una herramienta clave para mejorar los montos que recibirán quienes se jubilen en los próximos años.

En cuanto a la administración de esta cotización adicional, la propuesta del Gobierno, además de complejizar la toma de decisión frente a un tema tan relevante como el ahorro para la jubilación y respecto del cual no es aconsejable correr riesgos, genera costos adicionales para los afiliados. Las AFP son las únicas entidades que podrán administrar ese porcentaje del ahorro sin ningún costo adicional para los afiliados.

## Nuestra gestión

Pero, así como el mundo político reinició la discusión respecto a las mejoras que requiere el sistema, nosotros no nos quedamos tranquilos y seguimos impulsando iniciativas que nos permitan entregar la mejor asesoría integral y

personalizada, porque estamos convencidos que es clave para que nuestros afiliados tomen las mejores decisiones y logren la mejor pensión posible. Así, en 2018 renovamos nuestro sitio web, desarrollamos un nuevo simulador de pensión y facilitamos la forma en la que cada uno de ustedes puede ahorrar de forma voluntaria. Uno de nuestros objetivos ha sido el poner a disposición de cada uno de ustedes información respecto de sus propios ahorros, por ejemplo, la rentabilidad obtenida en su cuenta y el detalle de las inversiones por tipo de instrumento y zona geográfica; buenos avances que esperamos profundizar en este año 2019. Sin duda uno de los hitos más relevantes del año fue la baja en las comisiones de la cuenta obligatoria y APV, las que pudimos concretar gracias a las mayores eficiencias logradas como resultado de la fuerte inversión en materia de digitalización, mejoras operacionales, seguridad de información y otros procesos.

En cuanto a la rentabilidad de los fondos, 2018 fue un año donde los mercados globales se vieron fuertemente afectados por la contingencia internacional. Es por esto que tres de los cinco multifondos –A, B y C, que son los más riesgosos– registraron resultados negativos, mientras que los dos más conservadores –D y E– se situaron en números positivos. Es sumamente importante tener presente que las rentabilidades de los fondos de pensión se deben ver en el largo plazo, donde AFP Cuprum se destaca por los buenos retornos logrados para sus afiliados, siendo nuestra AFP número uno desde que se creó el sistema (fondo C) y manteniéndose segunda en los otros cuatro fondos desde la creación de cada uno de ellos.

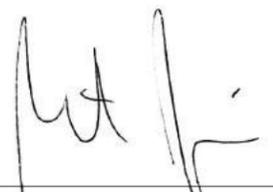
Siempre con el objetivo de alcanzar los mejores retornos y la seguridad de las inversiones, en 2018 dimos un paso más allá, convirtiéndonos en la primera AFP en adherir a Principles for Responsible Investment Association (PRI), organización internacional apoyada por las Naciones Unidas que promueve la incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernanza en los procesos de inversión.

Este esfuerzo se suma a otras iniciativas que ustedes ya conocen y que durante 2018 siguieron dando frutos. Ejemplo de esto ha sido el Comité de Afiliados, órgano creado en 2017 y que busca generar instancias de relación directa entre los afiliados y los máximos ejecutivos de la AFP, con el fin de analizar situaciones relativas a la gestión de los fondos de pensiones. En esa instancia, hemos recogido interesantes y valiosas propuestas para acercar el trabajo de AFP Cuprum a todos nuestros afiliados. Este reporte, por ejemplo, es una de las ideas que surgió de este Comité y que ha sido ampliamente valorado por nuestros afiliados.

Estimados afiliados, como verán en las próximas páginas, el 2018 fue un año lleno de noticias y acontecimientos relevantes que es imposible resumir en una carta. Aquí sólo he querido referirme brevemente a algunos de los aspectos más destacados de este período, y los invito a revisar en detalle este reporte, pues en él encontrarán información valiosa respecto al trabajo que día a día realizamos para administrar sus ahorros.

Agradezco la confianza que han depositado en AFP Cuprum para que los acompañemos y apoyemos en el objetivo de lograr la mejor pensión posible.

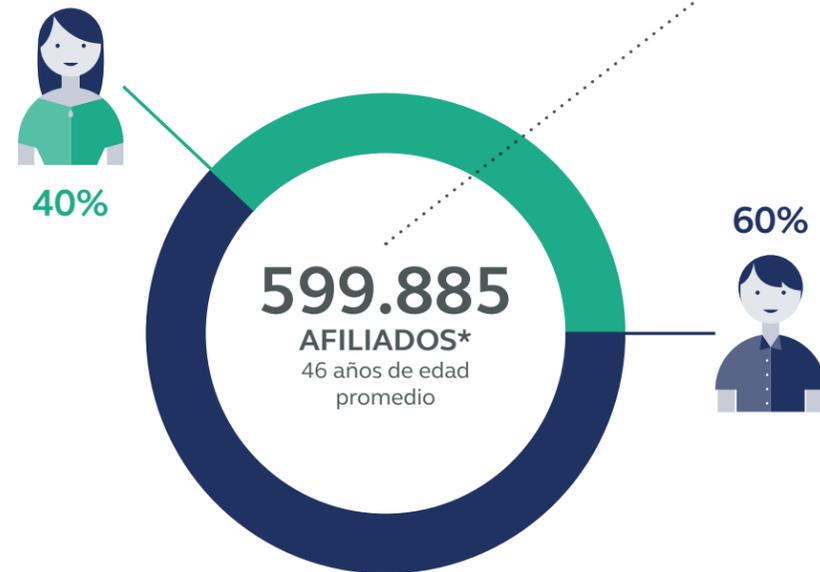
Un saludo afectuoso,



Martín Mujica Ossandon  
Gerente General

# Cuprum en una mirada

## 2.1 Cuprum en cifras



\* Corresponde a todas aquellas personas que se han afiliado a AFP Cuprum, y no se han pensionado aún. Incluye a quienes se han retirado temporal o permanentemente de la fuerza de trabajo y no están cotizando.

### CLIENTES QUE ESTÁN EN LA ETAPA ACTIVA



\* Corresponde a quienes cotizaron al menos 1 vez en su cuenta obligatoria en 2018.



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

**204.200 EN APV**  
(incluyendo 32.323 clientes con depósitos convenidos). El 67% son hombres y el 33% son mujeres, con una edad promedio de 49 y 47 años respectivamente. El saldo promedio alcanza \$7.653.454<sup>1</sup>.

**151.083 EN CUENTA 2 (CUENTA DE AHORRO VOLUNTARIO)**  
El 62% son hombres y el 38% son mujeres, con una edad promedio de 53 y 52 años respectivamente. El saldo promedio alcanza \$2.824.200<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> No se considera a clientes con saldo igual a cero al 31 de diciembre de 2018.

### CLIENTES QUE ESTÁN EN LA ETAPA PASIVA



**13.276 DEL TOTAL RECIBE ALGÚN APOORTE DEL ESTADO**  
Aporte Previsional Solidario  
Garantía Estatal  
Bonificación de Salud  
Bono por Hijo  
Asignación Familiar

**9.139 BENEFICIARIOS QUE RECIBEN PENSIÓN DE SOBREVIVENCIA**

**EN TOTAL SE PAGARON PENSIONES POR \$263.454 millones**

**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)	16.606	Aportes (nº)	20.327
Aportes promedio mes (nº)	1.384	Aportes promedio mes (nº)	1.694
Aporte promedio (CLP)	\$1.557.430	Aporte promedio (CLP)	\$5.302.867



**COMISIONES COBRADAS POR AFP CUPRUM**

- 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



**SATISFACCIÓN NETA**  
de nuestros clientes con el sitio web, agencias y Contact Center de Cuprum



de los afiliados a Cuprum  
**SE CAMBIÓ A OTRA ADMINISTRADORA EN 2018<sup>5</sup>**



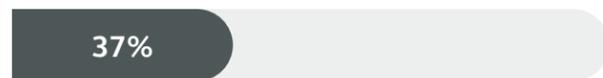
de nuestros clientes está dispuesto o muy dispuesto a **RECOMENDAR CUPRUM A OTRAS PERSONAS<sup>3</sup>**



de los clientes de APV  
**SE CAMBIÓ A OTRA ADMINISTRADORA EN 2018**



de nuestros clientes califica su **EXPERIENCIA CON CUPRUM COMO EFECTIVA, FÁCIL Y CONFIABLE<sup>4</sup>**



**LA TASA DE RESCATE DE LA CUENTA 2 EN 2018**



**15.991 AFILIADOS DE CUPRUM REALIZARON TRÁMITE DE PENSIÓN DURANTE 2018**

**8.462**  
optaron por Retiro Programado

**1.561**  
por Renta Vitalicia Inmediata

**2.002**  
por Renta Temporal (o Renta Vitalicia Diferida)

**17**  
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



**1.295 PERSONAS RECIBIERON HERENCIAS** durante el 2018 a partir de los ahorros acumulados por **550 afiliados de Cuprum fallecidos**, distribuyéndose un monto total de **\$19.215 millones de pesos**



**2.872 PERSONAS RECIBIERON EXCEDENTES DE LIBRE DISPOSICIÓN** por \$26.006 millones de pesos



**LOS SIGUIENTES BENEFICIOS ESTATALES FUERON GESTIONADOS Y PAGADOS POR AFP CUPRUM DURANTE 2018:**

**107.181**  
pagos de Aporte Previsional Solidario (APS)

**16.632**  
pagos de Garantía Estatal

**9.544**  
pagos de Asignación Familiar a los pensionados

**19.279**  
pagos de Aguinaldo (Fiestas Patrias y Navidad y Bono Invierno)

**3.280**  
recaudación de Bono por Hijo Nacido Vivo

**401**  
subsidio de Trabajador Joven

**215.902**  
bonificación de salud

**145**  
cuotas mortuorias APS

**48.928**  
Bono Laboral

<sup>2</sup> Estudio de Satisfacción de Clientes 2018, encargado por la Superintendencia de Pensiones a Praxis Consultores. Se usa escala de 1 a 7. Indicador de satisfacción neta, corresponde a % de notas 6 y 7, restando las notas 1 al 4. Promedio simple de la satisfacción neta por canal de atención: 76% en sucursales, 83% sitio web y 77% Contact Center.

<sup>3</sup> Estudio Net Customer Recommendation 2018, realizado por Praxis Consultores. Se usa escala de 1 a 7. Indicador NCR neto es de 53% y corresponde a % de notas 6 y 7, restando las notas 1 al 4.

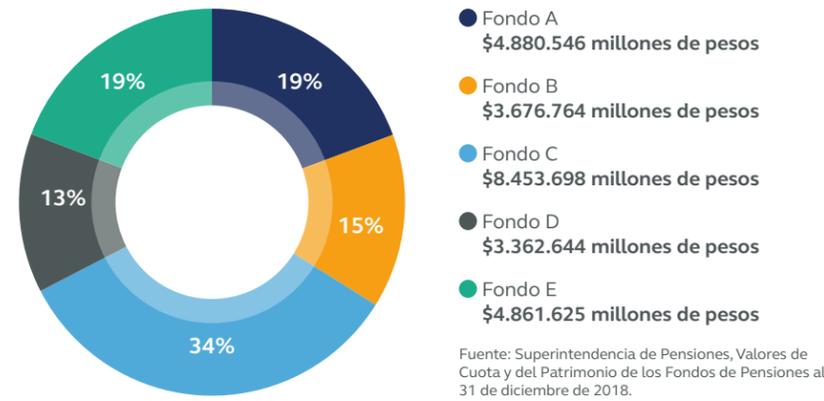
<sup>4</sup> Estudio Customer Experience Index 2018, realizado por Praxis Consultores. Se usa escala de 1 a 7. Indicador CXI neto, corresponde a % de notas 6 y 7, restando las notas 1 al 4.

<sup>5</sup> Cálculo sobre la suma de rentas imponibles de cada afiliado.

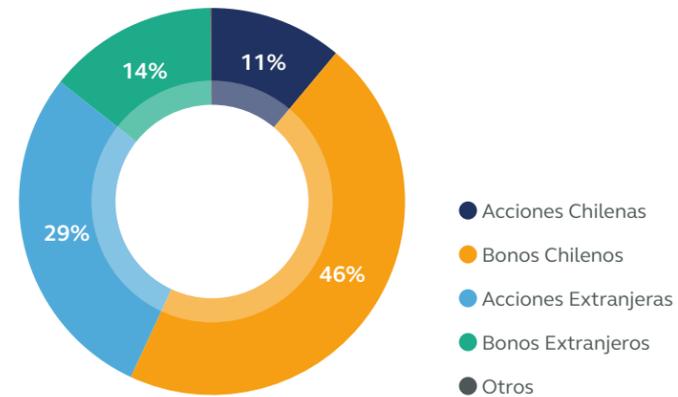
## 2.2 Fondos de Pensiones en cifras

Al 31 de diciembre de 2018, los activos administrados por Cuprum alcanzaron los **\$25.235.277 millones de pesos**, separados en:

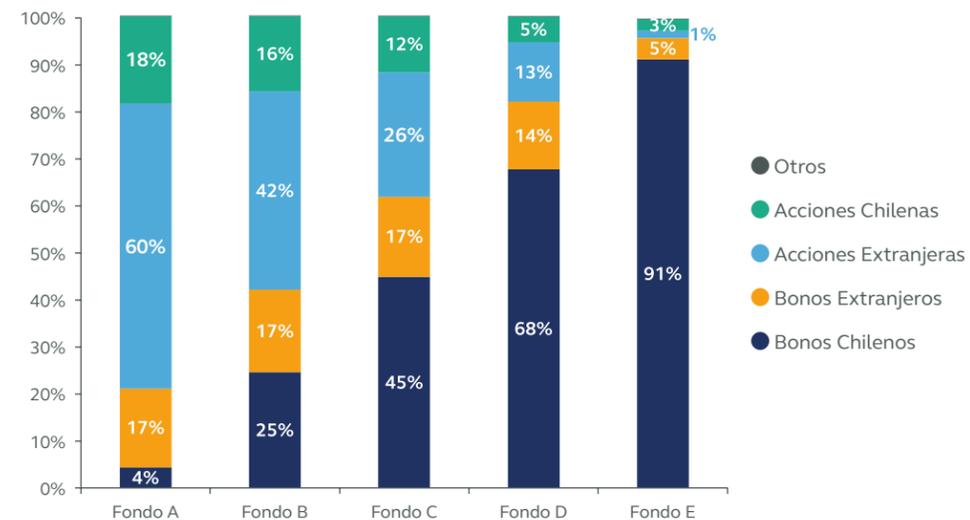
### DISTRIBUCIÓN POR FONDOS DEL SALDO ADMINISTRADO



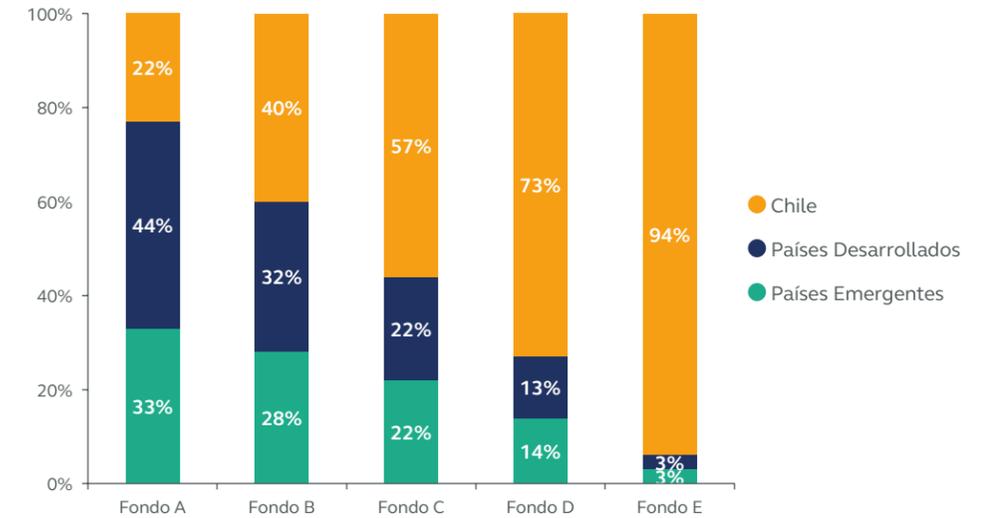
### FONDO DE PENSIONES SEGÚN CLASE DE ACTIVO



### FONDO DE PENSIONES SEGÚN CLASE DE ACTIVO Y TIPO DE FONDO



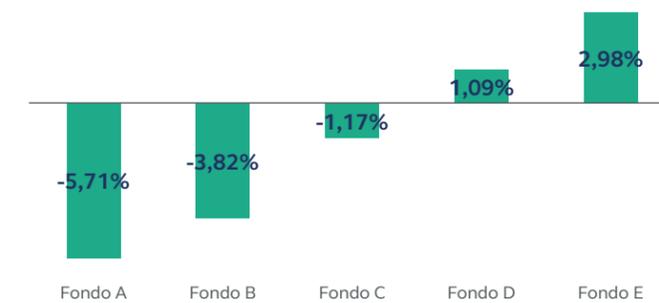
### FONDO DE PENSIONES SEGÚN TIPO DE MERCADO



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

El 2018 fue un año de alta volatilidad en los mercados principalmente como resultado del giro restrictivo de la política monetaria estadounidense, la disputa comercial entre Estados Unidos y China, y la incertidumbre política en Europa. Los fondos de pensiones, si bien están muy diversificados, se vieron afectados por estos movimientos. Así, 3 de los 5 fondos administrados por AFP Cuprum tuvieron retornos negativos en términos reales.

Los Fondos de Pensiones administrados por Cuprum tuvieron durante 2018 una rentabilidad real de:



**RENTABILIDAD REAL ANUAL FONDO A**



**RENTABILIDAD REAL ANUAL FONDO B**



**RENTABILIDAD REAL ANUAL FONDO C**



**RENTABILIDAD REAL ANUAL FONDO D**



**RENTABILIDAD REAL ANUAL FONDO E**



**NÚMERO 1 EN RENTABILIDAD EN EL FONDO C DESDE EL INICIO DEL SISTEMA**

AFP Cuprum es número 1 en rentabilidad en el fondo C desde el inicio del sistema. El ranking de cada multifondo desde su creación:

Multifondo	Ranking desde el año de creación	Año de creación
A	2	Septiembre 2002
B	2	Septiembre 2002
C	1	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 2018.

Durante 2018 Cuprum ejecutó 82.043 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 2018 (EXCLUYE DERIVADOS)**

	Fondo A	Fondo B	Fondo C	Fondo D	Fondo E	Total
Número de Transacciones en Mercado Financiero	12.240	9.562	18.771	12.889	28.581	<b>82.043</b>
Millones de Pesos Traslados	16.452.205	10.384.182	21.697.240	10.333.973	19.775.563	<b>78.643.163</b>

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

2.3

## Logros del año 2018



**EN RENTABILIDAD DE LOS FONDOS A, B, D Y E**  
desde la creación de cada uno de esos fondos<sup>3</sup>



**EN RETIROS PROGRAMADOS**  
en pensiones sobre UF 42 con 37,8% de participación de mercado

### REDUCCIÓN COMISIONES EN JULIO DE 2018

de 1,48% a 1,44% en ahorro obligatorio y de 0,7% del saldo administrado a 0,6% en APV



**EN RECUPERACIÓN MENSUAL DE COTIZACIONES DECLARADAS Y NO PAGADAS**  
recuperando más de \$27.200 millones<sup>7</sup>

**RECONOCIDOS COMO UNA DE LAS EMPRESAS MÁS INNOVADORAS DEL PAÍS**  
por el Ranking de Percepción de Innovación 2018 Best Place to Innovate



**EN RENTABILIDAD DEL FONDO C**  
desde el inicio del sistema<sup>6</sup>



**EN RENTAS TOPES**  
con 31,6% de participación de mercado



**EN AHORRO PREVISIONAL VOLUNTARIO**  
con 31,7% de participación de mercado

### EN CUENTA 2

con 31,2% de participación de mercado



**EN LEALTAD DE CLIENTES**  
medición Alco Consultores NPS (Net Promoter Score)

### RECONOCIDA COMO UNA DE LAS 10 MEJORES

en el Premio al Compromiso con la Integridad de Fundación Generación Empresarial



**PRIMERA Y ÚNICA AFP**  
en adherir a los Principios de Inversión Responsable (PRI)



**CREACIÓN DE LA GERENCIA DE ACTIVOS ALTERNATIVOS Y DEL ÁREA DE DATA SCIENCE**  
dentro de la Gerencia de Inversiones



**CREACIÓN DE LA GERENCIA CORPORATIVA DE DATOS**  
para potenciar el análisis avanzado de información de clientes e implementar iniciativas de Inteligencia Artificial

### DESARROLLO DE UN NUEVO SIMULADOR DE PENSIONES

en el sitio web disponible para cualquier persona, no solo afiliados de AFP Cuprum



**PARTICIPACIÓN ACTIVA EN PROPONER MEJORAS AL SISTEMA DE PENSIONES**



**IMPLEMENTACIÓN DEL PRIMER REPORTE DE AFILIADOS DE LA INDUSTRIA DE AFP**



**REALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO "DEJANDO HUELLA"**  
en alianza con Fundación Trascender, Fundación Comeduc y Crece Chile, donde nuestros colaboradores dirigieron talleres de educación financiera, economía familiar y preparación para el mundo laboral



**INICIO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE ALADDIN®**  
sistema de clase mundial en la gestión de inversiones



**RENOVACIÓN EL SITIO SEGURO**  
agregando nuevos servicios tales como: chat, detalle de la cartera de inversiones, rentabilidad de forma mucho más simple y un nuevo sistema para contratar un plan de Ahorro Previsional Voluntario totalmente on line.

### INVERSIÓN DE \$5.632 MILLONES DE PESOS EN TECNOLOGÍA

enfocada en entregar el mejor servicio, asesoría y seguridad de la información a nuestros clientes



**ORGANIZACIÓN DEL 1ER DEBATE DE PENSIONES**  
a pocos días de anunciado el proyecto de reforma



**CREACIÓN DEL 1ER Y ÚNICO COMITÉ DE AFILIADOS DE LA INDUSTRIA DE AFP**  
y en 2018 tuvimos 4 reuniones para analizar las inversiones del fondo de pensiones

<sup>6</sup> Superintendencia de Pensiones, Informe de Inversiones y Rentabilidad de los Fondos de Pensiones, diciembre de 2018.  
<sup>7</sup> Superintendencia de Pensiones. Infórmate y Decide, promedio de los porcentajes mensuales de recaudación de DNP.

# Nosotros 03

## 3.1 Nuestro equipo

Cuprum está presente desde Arica a Punta Arenas, con 26 agencias, 4 centros de atención y un total de 1.304 colaboradores que trabajan día a día para atender a cada uno de nuestros afiliados.

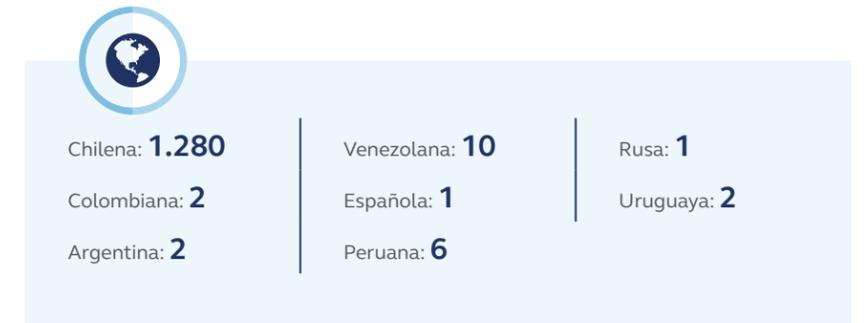
Categoría	Cantidad
Gerentes	30
Administrativos	614
Ventas	660
<b>Total</b>	<b>1.304</b>

El equipo Cuprum comprende una amplia diversidad de personas: el 62% son mujeres; la edad fluctúa entre los 22 y 69 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.

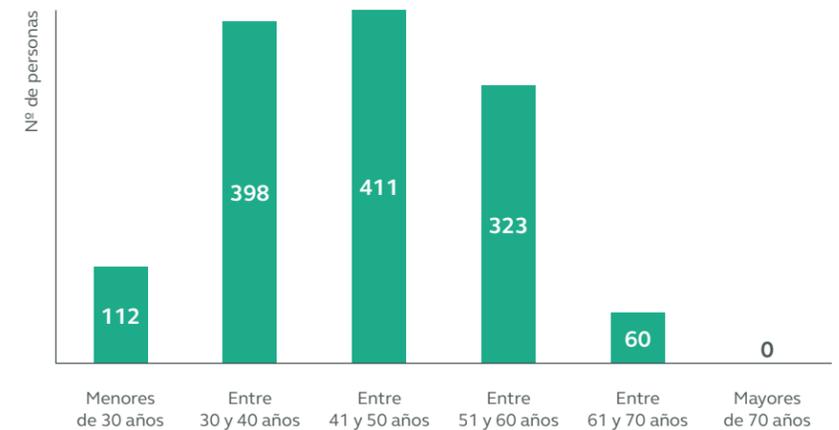
### NÚMERO DE PERSONAS POR GÉNERO



### NÚMERO DE PERSONAS POR NACIONALIDAD



### NÚMERO DE PERSONAS POR RANGO DE EDAD



**50% DE LOS CARGOS DE LIDERAZGO FUERON CUBIERTOS POR COLABORADORES INTERNOS DE LA COMPAÑÍA**

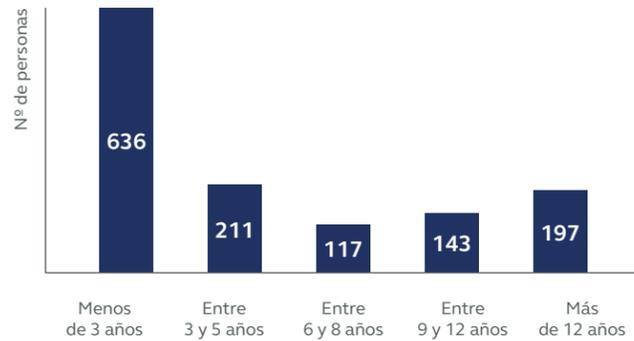
**LAS MUJERES OCUPAN EL 43% DE LAS POSICIONES DE LIDERAZGO**

Contratamos y desarrollamos a las mejores personas, invirtiendo en ellas para que su talento se despliegue y contribuya a construir mejores pensiones en nuestros afiliados. Preparamos a nuestro equipo 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 50% de los cargos de liderazgo generados durante el 2018 fueron cubiertos por colaboradores internos de la compañía.

Estamos orgullosos de ser un equipo conformado por más de 800 mujeres que representan el 62% del total de los colaboradores, quienes encuentran en la organización un excelente espacio de desarrollo profesional representando el 43% del total de posiciones de liderazgo.

Contamos con condiciones de trabajo que favorecen el equilibrio entre trabajo y vida personal, tanto para hombres como mujeres, lo que se traduce en una antigüedad promedio de 5,6 años, reflejo del compromiso de nuestro equipo con nuestra labor para con nuestros afiliados.

**DATOS DE ANTIGÜEDAD**



Género	Promedio antigüedad (años)
Femenino	5,6
Masculino	5,6

Generación <sup>8</sup>	Promedio antigüedad (años)
Baby Boomers	9,0
Generación X	6,5
Generación Y	2,7

Nivel	Promedio antigüedad (años)
No ejecutivos	5,5
Ejecutivos	9,7

Gerencia	Promedio antigüedad (años)
Administración y Operaciones	10,8
Auditoría <sup>9</sup>	16,0
Cumplimiento	5,5
Finanzas <sup>8</sup>	4,0
Gerencia General	12,3
Inversiones	4,1
Legal	9,5
Marketing y Clientes	5,5
Riesgos	4,7
Sistemas <sup>8</sup>	6,7
Ventas y Sucursales	5,1
<b>Total</b>	<b>5,6 años</b>

**DATOS SOBRE TASA DE ROTACIÓN<sup>10</sup>**

Género	%
Femenino	36,5%
Masculino	46,3%

Gerencia	%
Administración y Operaciones	20,1%
Auditoría <sup>9</sup>	0,0%
Cumplimiento	0,0%
Finanzas <sup>8</sup>	34,4%
Gerencia General	25,5%
Inversiones	32,3%
Legal	37,5%
Legal y Cumplimiento	44,4%
Marketing y Clientes	17,3%
Riesgos	8,1%
Sistemas <sup>8</sup>	9,8%
Ventas y Sucursales	47,4%
<b>Total</b>	<b>40,3%</b>

Generación <sup>8</sup>	%
Baby Boomers	41,4%
Generación X	28,9%
Generación Y	56,1%

Nivel	%
No ejecutivos	40,7%
Ejecutivos	16,8%

<sup>8</sup> Baby Boomers corresponde a las personas que nacieron entre 1946 y 1964. La Generación X corresponde a las personas que nacieron entre 1965 y 1980. La Generación Y corresponde a los nacidos desde 1981 en adelante.

<sup>9</sup> Gerencia Corporativa.

<sup>10</sup> Número de empleados que salieron en 2018 como porcentaje del promedio anual de dotación.

**30% 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**

Sabemos que la formación y capacitación es un pilar central de la mejora continua, por lo que invertimos 146.802 horas de capacitación durante el 2018, logrando una cobertura del 100% de nuestros colaboradores. La Administradora cuenta con herramientas tecnológicas modernas, como nuestra plataforma de e learning "Universidad Principal", que ofrece programas en diversos temas de relevancia, además de programas presenciales de especialización. Queremos destacar la excelente preparación de nuestros más de 660 Asesores de Inversión, quienes están altamente capacitados en temas de pensión, tributarios y previsionales. Además, 30% 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. El 2018 logramos que el 89,7% de las personas tuvieran su evaluación y, junto con ella, contaran con espacios formales de retroalimentación para ir mejorando su desempeño.

**Clima Organizacional**

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 realizamos anualmente una Encuesta de Opinión del Colaborador, en donde logramos rescatar información relevante para gestionar y mejorar día a día. En los resultados de 2018, 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. En 2018, hubo una tasa de respuesta de 84% lo que permite asegurar que los resultados puedan representar a todas las áreas de la compañía y el indicador de compromiso está en 78%, 4 puntos porcentuales por sobre el benchmark de empresas financieras a nivel mundial<sup>11</sup>.

**Brecha Salarial Por Género**

Categoría	Brecha
Gerentes y Ejecutivos	29,9%
No ejecutivos	12,6%

A la luz de la política de no discriminación que la Administradora suscribe, las decisiones salariales se realizan 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, lo que se tradujo en 2018 en una disminución de la brecha salarial promedio de hombres y mujeres de un 31,92% a un 29,87% en el caso de Gerente y Ejecutivos, y de un 14,55% a un 12,55% en el caso de posiciones no Ejecutivas.

<sup>11</sup> Employee Opinion Survey, junio 2018. Realizado por IBM para mantener confidencialidad de la información y benchmark a nivel mundial.

## 3.2 Gobierno corporativo



**PEDRO ATRIA ALONSO**  
**Presidente**  
C.I. 9.908.083-3  
Fecha de nacimiento: 2 junio 1967  
Profesión: Ingeniero Civil  
Nacionalidad: Chileno  
Antigüedad en el Directorio: desde febrero 2017



**JUAN EDUARDO INFANTE BARROS**  
**Vicepresidente (Director Autónomo)**  
C.I. 5.923.720-9  
Fecha de nacimiento: 7 septiembre 1949  
Profesión: Abogado  
Nacionalidad: Chileno  
Antigüedad en el Directorio: desde abril 2016



**ISIDORO PALMA PENCO**  
**Director**  
C.I. 4.754.025-9  
Fecha de nacimiento: 31 mayo 1946  
Profesión: Ingeniero Comercial  
Nacionalidad: Chileno  
Antigüedad en el Directorio: desde abril 2016

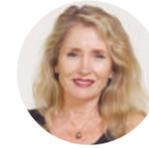
### 3.2.1 Directorio

Nuestra empresa cuenta con un directorio conformado por siete miembros titulares, de los cuales dos tienen el carácter de autónomos, y un miembro suplente. Los miembros del directorio duran 3 años en el cargo según los estatutos y al 31 de diciembre del 2018 son:

Presidente del Directorio de AFP Cuprum y Country Head de Principal Chile. Tiene 26 años de experiencia en la industria financiera. Anteriormente fue Gerente General de AFP Cuprum y previamente de Principal Compañía de Seguros de Vida Chile S.A. Ha sido vicepresidente de la Asociación de Fondos Mutuos de Chile y miembro del Directorio de la Asociación de Aseguradores de Chile. Es miembro del Consejo Asesor del Centro de Gobierno Corporativo de la Universidad Católica de Chile y del Comité de Inversiones de la Cámara de Comercio Estadounidense (AmCham). Es Ingeniero Civil de la Pontificia Universidad Católica de Chile y Master en Finanzas del London School of Economics.

Abogado de la Pontificia Universidad Católica de Chile, 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. Entre los años 1983 y 1985 se desempeñó como abogado en la Superintendencia de Administradora de Fondos de Pensiones; entre 1985 y 1990 como Abogado en la Superintendencia de Valores y Seguros. Entre los años 1985 y 1998 fue socio fundador del Estudio Jurídico García Huidobro, Infante, Monje, de la Cerda & Ortúzar. En la actualidad es socio del Estudio Jurídico Del Río y compañía; profesor de derecho de seguridad social y profesor de postgrado de derecho de la salud en la Facultad de Derecho de la Universidad Los Andes.

Ingeniero Comercial de la Pontificia Universidad Católica de Chile, candidato a PhD en la Universidad de Minnesota, tiene un máster en Economía y un MBA de la Universidad de Stanford. Cuenta con una larga trayectoria en finanzas corporativas, como consultor independiente en estrategia corporativa, financiamiento de proyectos y arbitrajes. Desde 1991 es socio principal y director ejecutivo de Inversiones y Asesorías Prime. Ha sido miembro del directorio de numerosas sociedades anónimas nacionales y extranjeras, abiertas y cerradas, públicas y privadas, y de diversos sectores económicos.



**ANDREA ROTMAN GARRIDO**  
**Directora Autónoma**  
C.I. 7.045.091-7  
Fecha de nacimiento: 5 mayo 1962  
Profesión: Economista  
Nacionalidad: Chilena  
Antigüedad en el Directorio: desde abril 2016

Economista de la Universidad Católica, cuenta 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. Además, se desempeñó como directora de la Asociación Nacional de Avisadores, miembro del Consejo Directivo de Inversiones Las Arenas y como Presidenta del Consejo de Autoregulación y Ética Publicitaria.



**RAÚL RIVERA ANDUEZA**  
**Director**  
C.I. 6.460.793-6  
Fecha de nacimiento: 24 abril 1952  
Profesión: BA en Economía  
Nacionalidad: Chileno  
Antigüedad en el Directorio: desde abril 2016

Raúl realizó sus estudios en Estados Unidos, recibiendo un Bachelor of Arts en Economía en Macalester College y un Master of Science Management de la Universidad de Standford. Es el Presidente Fundador de TNX Corp, una de las 20 mayores empresas de Telecom Expense Management, y presidente fundador de Foro Innovación. Además, es autor de los libros "Nuestra hora: Los latinoamericanos en el siglo XXI" y "El Chile que queremos: un relato para el país del siglo XXI".



**CRISTIÁN EDWARDS GANA**  
**Director**  
C.I. 9.742.406-3  
Fecha de nacimiento: 18 abril 1965  
Profesión: Abogado  
Nacionalidad: Chileno  
Antigüedad en el Directorio: desde febrero 2017

Abogado de la Pontificia Universidad Católica de Chile, y tiene formación complementaria en gobiernos societarios, cumplimiento normativo y normas estadounidenses, tanto en EE.UU. como en Chile. Es Chief Legal Officer & Chief Compliance Officer de Principal Financial Group Chile. Cristián tiene más de 20 años de experiencia en las áreas de servicios financieros y regulación financiera, liderando equipos legales y de cumplimiento en importantes instituciones financieras.



**HANS UWE SCHILLHORN**

**Director**  
C.I. 25.380.383-5  
Fecha de nacimiento: 19 febrero 1964  
Profesión: Economista  
Nacionalidad: Norteamericano  
Antigüedad en el Directorio: desde febrero 2017

Undergraduate Degree in Law (Zwischenpruefung in Jura), Albert Ludwigs University, Freiburg, Alemania. Masters Degree in Economics (Diplom), Albert Ludwigs University, Freiburg, Alemania. Chartered Financial Analyst, Association for Investment Management and Research, Charlottesville, U.S.A.

Diploma de la Universidad de Freiburg en Alemania y tiene cursos al nivel masters en la Universidad de Wisconsin. Es Chief Investment Officer Latam de Principal International. Tiene más de 20 años de experiencia liderando equipos de inversión en mercados desarrollados y emergentes.



**LILIAN ROSS HAHN**

**Directora Suplente**  
C.I. 8.334.668-k  
Fecha de nacimiento: 20 febrero 1962  
Profesión: Ingeniero Comercial  
Nacionalidad: Chilena  
Antigüedad en el Directorio: desde abril 2016

Ingeniera Comercial y MBA de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Socia fundadora de Fidelis -empresa dedicada al Marketing Relacional, Clubes de Fidelización y Contact Center- y de Red Mujeres Alta Dirección, donde actualmente es directora y colabora activamente. Además, ha sido socia de diversos emprendimientos en variados rubros donde su objetivo ha sido apoyar a emprendedores a realizar sus negocios. 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.

**3.2.2 Diversidad en el Directorio**

Sobre un total de 8 Directores, tenemos la siguiente distribución:

Número de personas por género	
Femenino	2
Masculino	6

Número de personas por nacionalidad	
Chilena	7
Norteamericana	1

Número de personas por rango de edad	
Menores de 50 años	0
Entre 51 y 60 años	5
Entre 61 y 70 años	2
Mayores de 70 años	1

Número de personas por antigüedad	
Menos de 3 años	4
Entre 3 y 6 años	4
Más de 6 años	0

**3.2.3 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 4 directores, de los cuales 2 tienen el carácter de autónomo, además del Gerente General, Gerente de Riesgos, Gerente de Legal, Gerente de Inversiones y Gerente de Finanzas. El presidente de este comité es un miembro autónomo del Directorio:

- **Presidenta:** Andrea Rotman Garrido
- Juan Eduardo Infante Barros
- Raúl Rivera Andueza
- Hans Uwe Schillhorn

**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 4 directores, de los cuales 1 tienen el carácter de autónomo, además del Gerente General, Auditora Interna, Gerente de Riesgos y Gerente Legal. El presidente de este comité es un miembro del Directorio:

- **Presidente:** Isidoro Palma Penco
- Andrea Rotman Garrido
- Raúl Rivera Andueza
- Cristián Edwards Gana

**3.2.4 Remuneraciones del Directorio**

La siguiente tabla muestra todas las remuneraciones que recibieron los directores vigentes al 31 de diciembre de 2018 durante dicho año:

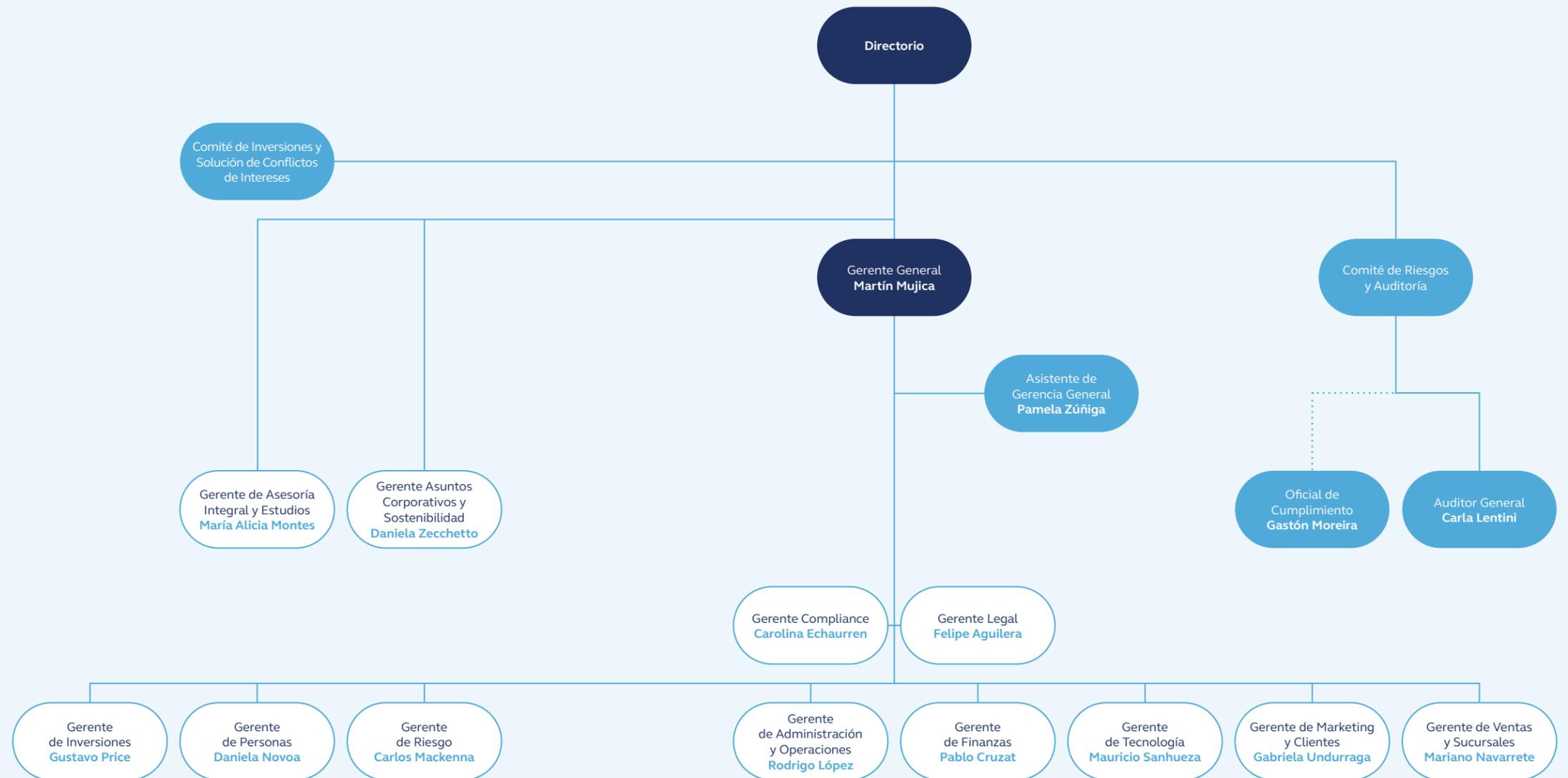
Directores	Remuneración en millones de pesos
Pedro Atria A.*	0
Juan Eduardo Infante B.	\$48.816
Isidoro Palma P.	\$48.926
Raúl Rivera A.	\$57.125
Andrea Rotman G.	\$57.125
Cristián Edwards G.*	0
Uwe Schillhorn*	0
Lilian Ross H.	0
<b>Totales</b>	<b>\$213.393</b>

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

### 3.2.5 Equipo ejecutivo

AFP 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 2018, está compuesta por 13 gerencias, las que se muestran en el siguiente organigrama:

1. **MARTÍN MUJICA OSSANDÓN**  
Gerente General  
Ingeniero Civil Industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile. MBA, ESE Universidad de los Andes.
2. **GABRIELA UNDURRAGA RIVADENEIRA**  
Gerente de Marketing y Clientes  
Ingeniero Comercial, Universidad de Chile.
3. **GUSTAVO PRICE ELTON**  
Gerente de Inversiones  
Ingeniero Civil Industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile. Chartered Financial Analyst (CFA).
4. **CARLOS MACKENNA IZQUIERDO**  
Gerente de Riesgo  
Ingeniero Comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile.
5. **FELIPE AGUILERA NAVARRO**  
Gerente Legal  
Abogado, Universidad de Chile. LLM, Tulane University, U.S.A.
6. **CAROLINA ECHAUREN RUÁN**  
Gerente Compliance  
Abogado, Pontificia Universidad Católica de Chile.
7. **MARIANO NAVARRETE SAFFIE**  
Gerente de Ventas y Sucursales  
Ingeniero Civil Industrial, Universidad de Chile.
8. **RODRIGO LÓPEZ GUZMÁN**  
Gerente de Administración y Operaciones  
Ingeniero Comercial, Universidad Mayor.
9. **MAURICIO SANHUEZA KRÖTZ**  
Gerente de Tecnología  
Ingeniero Civil Industrial Informático, Universidad de las Américas.
10. **DANIELA NOVOA ECHAUREN**  
Gerente de Personas  
Psicóloga, Universidad Gabriela Mistral. Máster en Dirección de Recursos Humanos, Universidad Adolfo Ibáñez.
11. **PABLO CRUZAT ARTEAGA**  
Gerente de Finanzas  
Ingeniero Comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile. Master of Arts en Economía, University of Texas at Austin, U.S.A.
12. **MARÍA ALICIA MONTES HOLLEY**  
Gerente de Asesoría Integral y Estudios  
Ingeniero Civil de Industrias, Pontificia Universidad Católica de Chile. Chartered Financial Analyst (CFA).
13. **DANIELA ZECCHETTO GUASP**  
Gerente Asuntos Corporativos y Sostenibilidad  
Ingeniero Comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile.





Adelante (de izquierda a derecha): Mariano Navarrete, Carolina Echaurren, Martín Mujica, Gabriela Undurraga, Pablo Cruzat, Daniela Zecchetto.  
Atrás (de izquierda a derecha): Rodrigo López, Daniela Novoa, Felipe Aguilera, Mauricio Sanhueza, María Alicia Montes, Carlos Mackenna.

### 3.2.2 Diversidad en la administración

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

Número de personas por género	
Femenino	5
Masculino	8

Número de personas por antigüedad	
Menos de 3 años	2
Entre 3 y 5 años	1
Entre 6 y 8 años	1
Entre 9 y 12 años	3
Más de 12 años	6

Número de personas por nacionalidad	
Chilena	13

Número de personas por rango de edad	
Menores de 40 años	1
Entre 40 y 49 años	8
Entre 50 y 59 años	4
Mayores a 60 años	0

## 3.3 Misión y valores

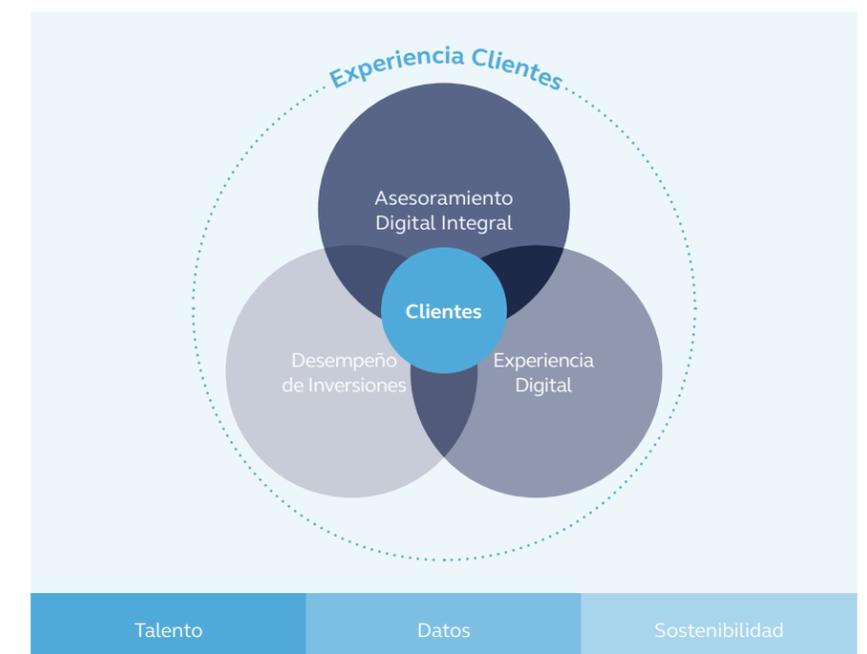
Nuestra misión es ayudar a nuestros afiliados a alcanzar la mejor pensión que puedan lograr.



**NUESTRA MISIÓN ES AYUDAR A NUESTROS AFILIADOS A ALCANZAR SU MEJOR PENSIÓN POSIBLE**

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

### PROPUESTA DE VALOR



## 3.4 Grupo controlador

### 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

Cuprum es una compañía con más de 35 años de historia en el mercado nacional, destacada por su asesoría de excelencia y reconocida por su trayectoria, servicio y rentabilidad de largo plazo. Desde 2013 es miembro de Principal.

Cuprum pertenece a Principal, compañía global de administración de activos, especializada en soluciones de ahorro e inversión de largo plazo y pensiones. El propósito de Principal es ayudar a las personas y empresas a construir y proteger su futuro financiero a través de su completa oferta de productos, servicios y la experiencia de un equipo de profesionales de excelencia. Atiende a más de 24 millones de clientes alrededor del mundo, que le han confiado la administración de más de 626,8 mil millones de dólares en activos. Brinda servicios a través de una extensa red de sucursales en 19 países en toda Asia, Australia, Europa, América Latina y Norteamérica. Es miembro de FORTUNE 500® y sus acciones se comercializan en el Nasdaq bajo el símbolo de PFG.

Principal trabaja bajo los más altos estándares éticos y de transparencia, y en 2018 fue reconocida por octava vez como una de las 100 empresas más éticas del mundo por Ethisphere Institute, 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 casi 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 las 3 unidades de negocio: inversiones, ahorro y pensiones.



# Qué le entregamos: Administración de los Fondos de Pensiones

## 4.1 Activos administrados

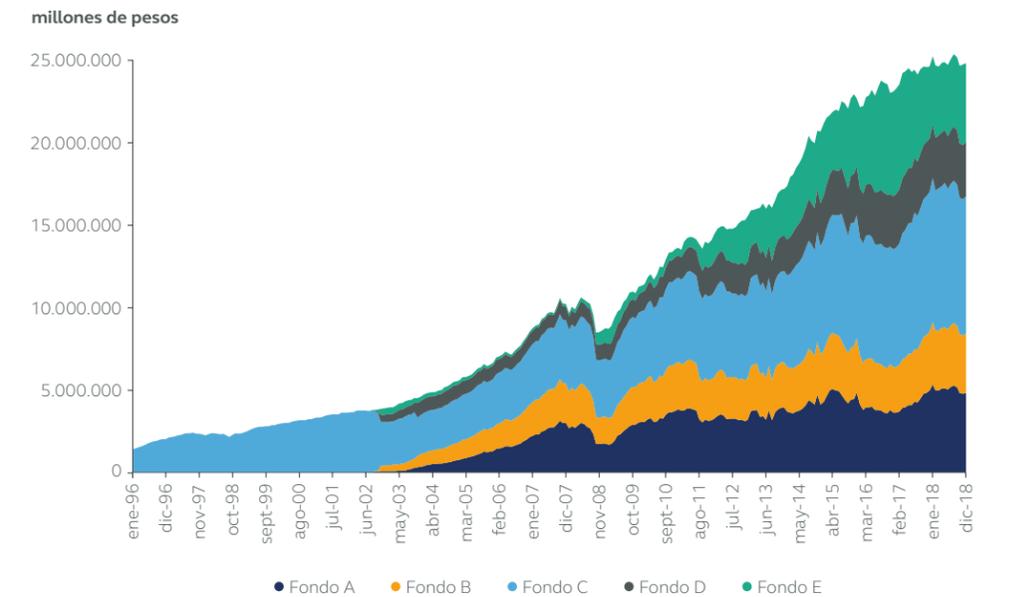
**\$25.235.277**  
MILLONES DE PESOS

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

Al 31 de diciembre de 2018, Cuprum administraba ahorros de nuestros afiliados por \$25.235.277 millones de pesos (equivalentes a \$36.274 millones de dólares<sup>12</sup>), la mayoría de los cuales tienen como fin financiar una futura pensión.

El volumen de activos administrados por AFP Cuprum ha mostrado una tendencia creciente a lo largo de los años de su existencia. Esto refleja el gran número de afiliados que nos han confiado sus ahorros y la rentabilidad de las inversiones realizadas. Este volumen de activos administrados posiciona a AFP Cuprum en el 4to lugar entre las 6 AFPs existentes en el país.

### EVOLUCIÓN ACTIVOS ADMINISTRADOS DE AFP CUPRUM



## 4.2 Equipo de inversiones

### PARTICIPAN 90 PROFESIONALES DE DISTINTAS ÁREAS

La gestión de las inversiones de los Fondos de Pensiones involucra muchos procesos, y en ella participan 90 profesionales 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 y de Cumplimiento, Gerencia de Finanzas y la 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, U. Católica de Chile. MBA, ESE Universidad de los Andes.

#### GERENCIA DE INVERSIONES

**Gustavo Price Elton /**  
Gerente de Inversiones  
Ingeniero Civil Industrial, U. Católica de Chile. Chartered Financial Analyst, CFA Institute.

#### GERENCIA DE RIESGO

**Carlos Mackenna Izquierdo /**  
Gerente de Riesgo  
Ingeniero Comercial, U. Católica de Chile.

**Luz María Gaju Molina /**  
Subgerente Control y Cumplimiento Inversiones  
Ingeniero Civil Industrial, U. Católica de Chile. Master Gestión para la Globalización, U. de Chile. MBA, U. de Melbourne.

**Sandra Fritis Morales /**  
Subgerente de Riesgos  
Ingeniero en Información y Control de Gestión, U. de Chile.

**GERENCIA LEGAL**

**Felipe Aguilera Navarro /**  
Gerente Legal y Cumplimiento  
Abogado, U. de Chile. Master in Law,  
Tulane University.

**GERENCIA DE FINANZAS**

**Pablo Cruzat Arteaga /**  
Gerente de Finanzas  
Ingeniero Comercial, Pontificia  
Universidad Católica de Chile. Master  
of Arts en Economía, University of  
Texas at Austin, U.S.A.

**Oswaldo Navarro Ulloa /**  
Subgerente Tesorería y Custodia  
Ingeniero en Información y Control  
de Gestión, U. de Chile.

**GERENCIA DE ASUNTOS  
CORPORATIVOS Y SOSTENIBILIDAD**

**Daniela Zecchetto Guasp /**  
Gerente de Asuntos Corporativos y  
Sostenibilidad  
Ingeniero Comercial, Pontificia  
Universidad Católica de Chile.

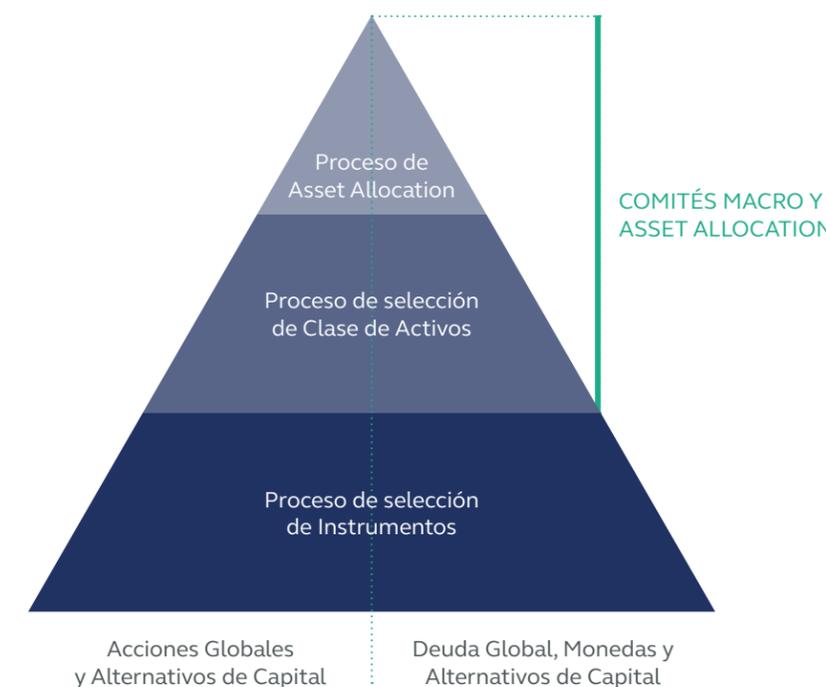
**Consuelo Marín Lampert /**  
Sustainability Manager  
Ingeniero Comercial, Pontificia  
Universidad Católica de Chile.

**Organización al interior de la Gerencia de Inversiones**

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

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

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



## 4.3 Proceso de inversiones

**EL OBJETIVO ES GENERAR UNA MUY BUENA RENTABILIDAD DE LARGO PLAZO PARA LOS AHORROS DE NUESTROS AFILIADOS, SIN EXPONERLOS A RIESGOS EXCESIVOS**

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

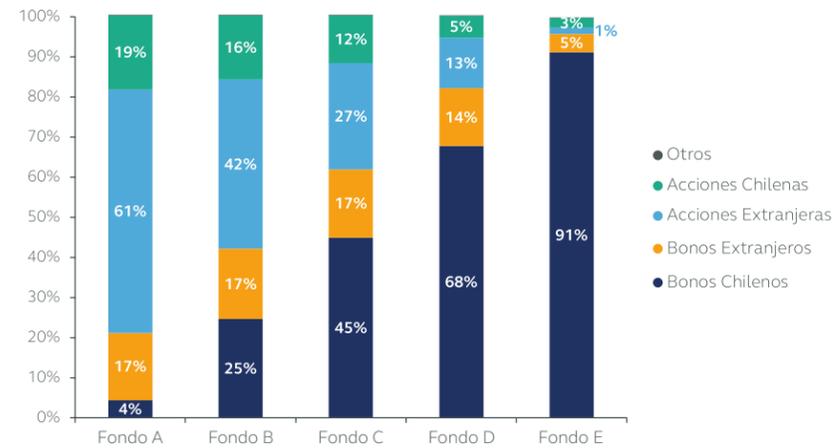
Al cierre de 2018, el 11% de los fondos se encuentran invertidos en instrumentos de renta variable nacional, un 46% en renta fija nacional, un 29% en renta variable extranjera y el restante 14% en renta fija internacional, de acuerdo al siguiente detalle:

Los fondos, al 31 de diciembre de 2018 se encontraban compuestos por:

	Fondo A		Fondo B		Fondo C		Fondo D		Fondo E		Total	
	MMCLP	%Fondo	MMCLP	%Fondo	MMCLP	%Fondo	MMCLP	%Fondo	MMCLP	%Fondo	MMCLP	%Fondo
<b>Inversión Nacional Total</b>	<b>1.108.526</b>	<b>22,48</b>	<b>1.495.810</b>	<b>40,27</b>	<b>4.832.131</b>	<b>56,54</b>	<b>2.479.126</b>	<b>72,98</b>	<b>4.617.566</b>	<b>93,98</b>	<b>14.533.159</b>	<b>56,99</b>
Renta Variable	913.781,86	18,53	595.823,70	16,04	1.018.274,50	11,92	183.390,84	5,40	124.138,92	2,53	2.835.409,82	11,12
Acciones	706.716,69	14,33	483.080,18	13,01	816.941,81	9,56	146.310,56	4,31	122.295,35	2,49	2.275.337,63	8,92
Fondos de Inversión y Otros	192.045,22	3,89	96.742,65	2,60	167.369,10	1,96	31.500,84	0,93	1.843,58	0,04	489.508,35	1,92
Activos Alternativos	15.019,95	0,30	16.000,87	0,43	33.963,59	0,40	5.572,48	0,16	0,00	0,00	70.563,84	0,28
<b>Renta Fija</b>	<b>215.232,57</b>	<b>4,36</b>	<b>915.528,04</b>	<b>24,65</b>	<b>3.843.005,47</b>	<b>44,97</b>	<b>2.302.608,68</b>	<b>67,78</b>	<b>4.482.344,58</b>	<b>91,23</b>	<b>11.758.719,35</b>	<b>46,11</b>
Instrumentos Banco Central	11.965,87	0,24	29.935,54	0,81	406.088,17	4,75	219.142,35	6,45	687.710,44	14,00	1.354.842,36	5,31
Instrumentos Tesorería	1.725,31	0,04	132.083,70	3,56	1.303.340,43	15,25	837.242,04	24,65	1.173.705,56	23,89	3.448.104,00	13,52
Bonos de Reconocimiento y MINVU	3.214,09	0,07	1.627,91	0,04	6.908,20	0,08	994,84	0,03	11.499,76	0,23	24.251,75	0,10
Bonos de Empresas y Efectos de Comercio	25.030,93	0,51	97.104,41	2,61	432.656,57	5,06	276.314,15	8,13	451.614,12	9,19	1.282.720,18	5,03
Bonos emitidos por Fondos de Inversión												
Bonos Bancarios	47.077,34	0,95	376.667,44	10,14	1.525.369,89	17,85	751.825,23	22,13	1.259.762,41	25,64	3.960.702,31	15,53
Letras Hipotecarias	4.668,08	0,09	8.696,13	0,23	66.605,36	0,78	8.327,41	0,25	15.715,64	0,32	104.005,66	0,41
Depósitos a Plazo	112.465,25	2,28	258.121,86	6,95	65.561,83	0,77	200.261,32	5,90	880.493,09	17,92	1.516.903,35	5,95
Fondos Mutuos y de Inversión	6.817,76	0,14	5.328,99	0,14	19.562,80	0,23	6.762,11	0,20	2.107,94	0,04	40.572,64	0,16
Activos Alternativos	2.059,24	0,04	3.979,35	0,11	8.417,85	0,10	1.509,65	0,04	0,00	0,00	15.966,09	0,06
Disponible (1)	209	0,00	1.983	0,05	8.494	0,10	230	0,01	-271	-0,01	10.644	0,04
Derivados	-26.631,01	-0,54	-18.296,65	-0,49	-36.850,70	-0,43	-11.117,13	-0,33	674,82	0,01	-92.227,62	-0,36
Otros Nacionales (2)	6.135,99	0,12	2.761,89	0,07	7.701,29	0,09	4.243,71	0,12	10.407,52	0,21	31.257,35	0,12
<b>Inversión Extranjera Total</b>	<b>3.822.657</b>	<b>77,52</b>	<b>2.218.681</b>	<b>59,73</b>	<b>3.713.677</b>	<b>43,46</b>	<b>917.845</b>	<b>27,02</b>	<b>295.905</b>	<b>6,02</b>	<b>10.968.756</b>	<b>43,01</b>
Renta Variable	2.993.157,53	60,70	1.569.400,11	42,25	2.265.486,66	26,51	430.402,53	12,67	73.186,59	1,49	7.331.626,46	28,75
Fondos Mutuos	2.124.032	43,07	1.164.648	31,35	1.812.092	21,20	282.207	8,31	536	0,01	5.383.514	21,11
Activos Alternativos	84.582	1,72	57.707	1,55	98.899	1,16	31.563	0,93	0	0	272.752	1,07
Otros	784.544	15,91	347.045	9,34	354.489	4,15	116.632	3,43	72.644	1,48	1.675.361	6,57
<b>Renta Fija</b>	<b>829.018,99</b>	<b>16,81</b>	<b>648.925,72</b>	<b>17,47</b>	<b>1.448.085,69</b>	<b>16,94</b>	<b>488.263,07</b>	<b>14,37</b>	<b>221.932,07</b>	<b>4,52</b>	<b>3.636.225,54</b>	<b>14,26</b>
Derivados	-410,46	-0,01	-333,93	-0,01	-1.906,19	-0,02	-1.168,76	-0,03	375,67	0,01	-3.450,62	-0,01
Otros Extranjeros (3)	897,44	0,02	688,73	0,02	2.010,54	0,02	340,89	0,01	410,46	0,01	4.384,06	0,02
<b>Total Activos</b>	<b>4.931.183</b>	<b>100,00</b>	<b>3.714.491</b>	<b>100,00</b>	<b>8.545.807</b>	<b>100,00</b>	<b>3.396.971</b>	<b>100,00</b>	<b>4.913.471</b>	<b>100,00</b>	<b>25.501.922</b>	<b>100,00</b>
Subtotal Renta Variable	3.906.939	79,23	2.165.224	58,29	3.283.761	38,43	613.793	18,07	197.326	4,02	10.167.043	39,87
Subtotal Renta Fija	1.044.252	21,18	1.564.454	42,12	5.291.091	61,91	2.790.872	82,16	4.704.277	95,74	15.394.945	60,37
Subtotal Derivados	-27.041	-0,55	-18.631	-0,50	-38.764	-0,45	-12.286	-0,36	1.050	0,02	-95.671	-0,38
Subtotal Otros	7.033	0,14	3.451	0,09	9.719	0,11	4.585	0,14	10.818	0,22	35.605	0,14

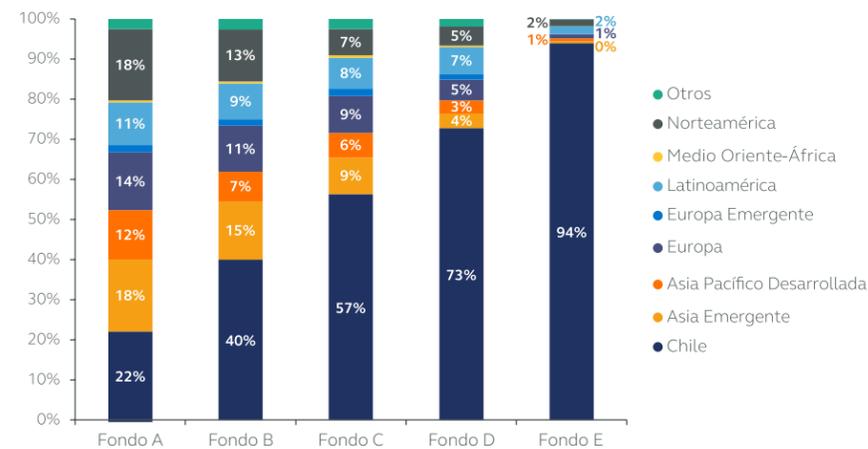
(1) Corresponde a Cuentas Corrientes Tipo 2.  
(2) Incluye Banco Recaudaciones, Banco retiros de ahorro, Banco pago de beneficios, Banco pago de ahorro previsional voluntario, Valores por depositar y en tránsito Nacionales y Cargos en Cuentas Bancarias, además de Inversión en Opciones de Suscripción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

### COMPOSICIÓN DE LOS FONDOS DE PENSIONES SEGÚN CLASE DE ACTIVO



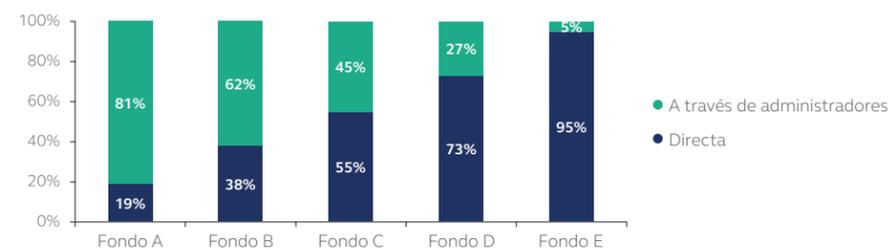
Fuente: Superintendencia de Pensiones, Cuadro N°2, Cartera Agregada de los Fondos de Pensiones por AFP.

### DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LOS FONDOS DE PENSIONES



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

### 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 AFP Cuprum, nuestros afiliados pueden optar entre cinco alternativas con distintos 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 2018 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 del giro restrictivo de la política monetaria estadounidense, la disputa comercial entre Estados Unidos y China, y la incertidumbre política en Europa.

Al cierre del 2018 los fondos A, B y C, que son los más riesgosos, tuvieron resultados negativos, de -5,71%, -3,82 y -1,17% respectivamente. Por su parte, el fondo D tuvo una rentabilidad de 1,09% y el E de 2,98%. Sin embargo, pese a los resultados del año, nuestra administradora sigue siendo líder en rentabilidad desde el inicio del sistema en 1981, lo que significa en concreto que AFP Cuprum, es la compañía que mayor retorno ha obtenido para los ahorros de 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 creación de cada uno.

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

Fondo	Valor Cuota al 31/12/2018	12 Meses Ene 2018 - Dic 2018	36 Meses Ene 2016 - Dic 2018	Inicio de Multifondos Sep 2002 - Dic 2018	Inicio Fondo E May 2000 - Dic 2018	Inicio Fondo C Jun 1981-Dic 2018
A	42.822,06	-5,71%	2,65%	5,93%		
B	38.101,94	-3,82%	2,84%	5,18%		
C	44.098,49	-1,17%	2,67%	4,92%		8,14%
D	34.026,78	1,09%	2,24%	4,45%		
E	42.095,42	2,98%	2,43%	3,69%	4,68%	

### RANKING DE RENTABILIDAD OBTENIDO POR AFP CUPRUM

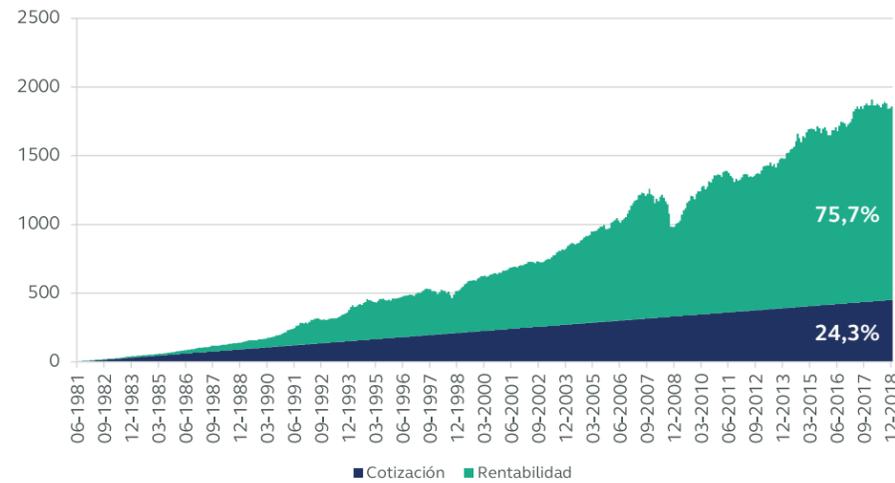
Fondo	12 Meses Ene 2018 - Dic 2018	36 Meses Ene 2016 - Dic 2018	Inicio de Multifondos Sep 2002 - Dic 2018	Inicio Fondo E May 2000 - Dic 2018	Inicio Fondo C Jun 1981-Dic 2018
A	4	2	2		
B	5	4	2		
C	5	4	2		1
D	5	4	2		
E	5	4	3	2	

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).

La rentabilidad se va componiendo en el tiempo, ya que va multiplicando año a año el capital aportado, y mientras más largo sea el período, mayor será su impacto. Por ejemplo, para el caso de un afiliado que hubiera aportado en forma constante en su cuenta de ahorro individual desde el inicio de AFP Cuprum, en 1981, hasta diciembre de 2018, en un comienzo prácticamente todo el saldo correspondería al capital aportado, pero, después de 36 años, 3 de cada 4 pesos del saldo corresponderían a la rentabilidad obtenida y solo 1 peso sería el capital aportado, tal como se observa en el siguiente gráfico:

**AL CIERRE 2018, EL 75,7% DEL AHORRO ACUMULADO CORRESPONDE A LA RENTABILIDAD DE LAS INVERSIONES**

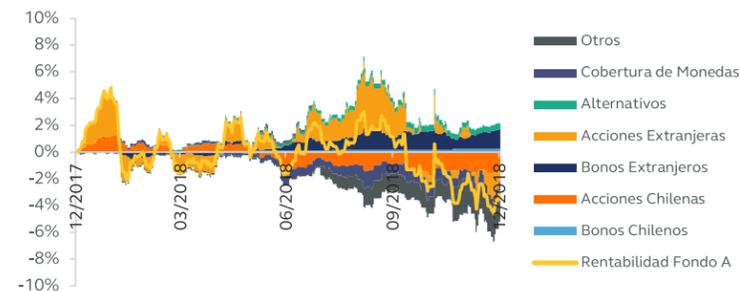
**APORTE DE LA RENTABILIDAD AL AHORRO ACUMULADO**  
Afiliado que depositase 1 UF mensual



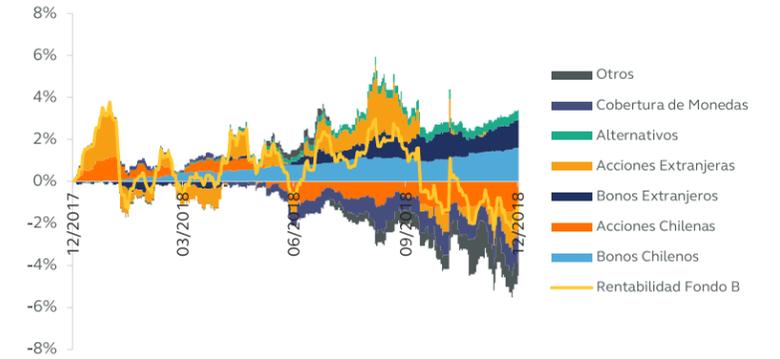
La rentabilidad de los fondos se construye por la interacción de todos los instrumentos del portafolio a lo largo del tiempo. Durante algunos períodos unos activos tendrán una rentabilidad más alta y otros más bajas, o incluso negativas. Lo importante es cómo el conjunto de instrumentos logra un mejor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

En los gráficos indicados a continuación se observa cómo se compuso la rentabilidad nominal de cada uno de los fondos de pensiones durante el año calendario 2018. En ellos, se puede observar que las clases de activo de renta fija (bonos) aportaron en forma creciente a la rentabilidad, mientras que las clases de activo de renta variable (acciones) contribuyeron negativamente a partir del mes de junio, coincidiendo con el escalamiento de las tensiones políticas y comerciales entre Estado Unidos y China:

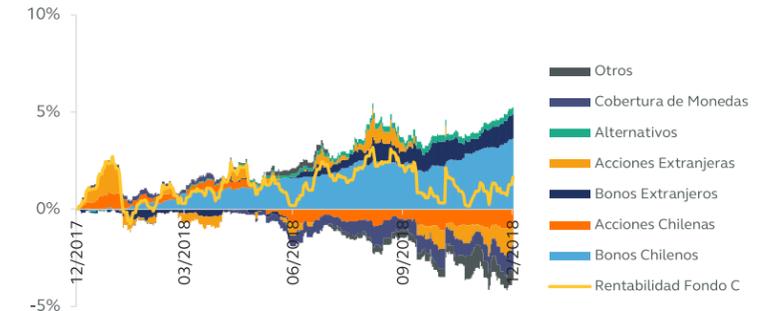
**COMPOSICIÓN DE LA RENTABILIDAD NOMINAL DEL FONDO TIPO A AÑO 2018**



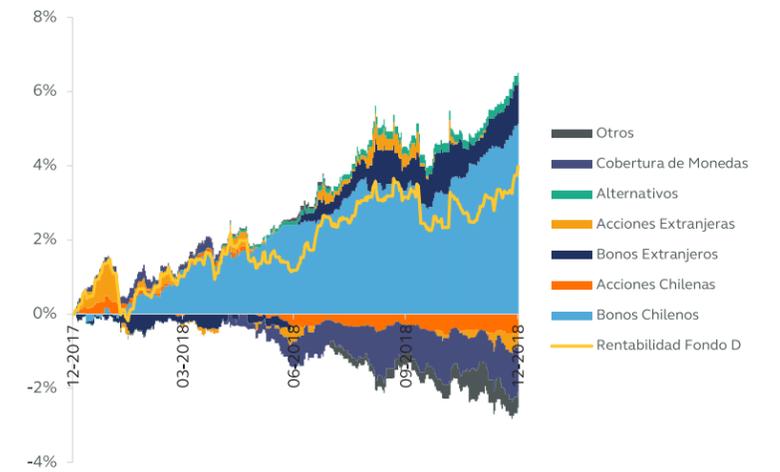
**COMPOSICIÓN DE LA RENTABILIDAD NOMINAL DEL FONDO TIPO B AÑO 2018**



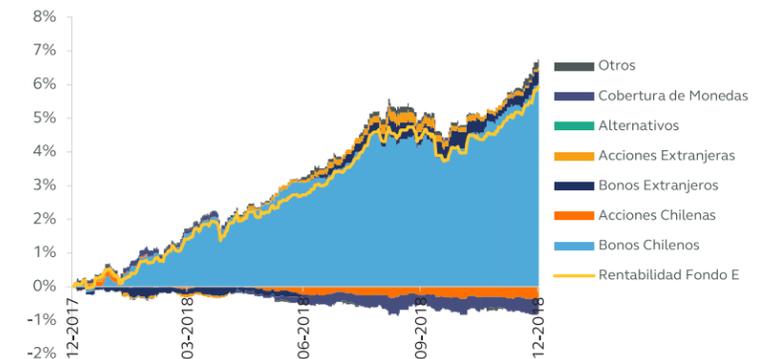
**COMPOSICIÓN DE LA RENTABILIDAD NOMINAL DEL FONDO TIPO C AÑO 2018**



**COMPOSICIÓN DE LA RENTABILIDAD NOMINAL DEL FONDO TIPO D AÑO 2018**



**COMPOSICIÓN DE LA RENTABILIDAD NOMINAL DEL FONDO TIPO E AÑO 2018**



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

AFP Cuprum, actuando a nombre de los fondos de pensiones que administra, y, por lo tanto, de nuestros afiliados, ejerce los derechos políticos correspondientes a los valores financieros en poder de los Fondos de Pensiones. Una parte importante de estos derechos políticos se ejerce asistiendo a las Juntas de Accionistas, Juntas de Tenedores de Bonos y Asambleas de Aportantes de Fondos de Inversión. En dichas instancias, AFP Cuprum busca defender los intereses de nuestros afiliados cuando se votan materias como la aprobación de los estados financieros, distribuciones de dividendos, elección de directores, aprobación o rechazo de materias propias de Juntas o Asambleas Extraordinarias, modificaciones de contratos de emisión de bonos, modificaciones a los Reglamentos Internos de Fondos de Inversión y otras materias afines.

### DURANTE EL AÑO 2018, CUPRUM PARTICIPÓ EN:

- 50 Juntas de Accionistas
- 1 Junta de Tenedores de Bonos
- 120 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 11 empresas, siendo elegidos 15 de los 18 candidatos apoyados por AFP Cuprum.
- Se participó de la elección de los miembros del Comité de Vigilancia de 45 fondos de inversión.

En cada una de estas instancias las decisiones de AFP 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 2018 trabajamos en avanzar en la consideración de los criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) más relevantes en el análisis de las inversiones. Para ello, enfocamos nuestro trabajo en determinar la exposición de las inversiones de los fondos de pensiones a estos factores de riesgo y en complementar el análisis cualitativo de las inversiones en vehículos de inversión (principalmente fondos mutuos y ETF), mediante la implementación de un cuestionario que considera factores ASG.

En relación a determinar el estado de la cartera, comenzamos definiendo las métricas ASG que consideramos más relevantes y los proveedores de información con los cuales íbamos a trabajar. Lo anterior dio paso a la construcción de una herramienta que en la actualidad nos permite obtener una nota ASG histórica de la cartera de renta variable.

De forma paralela al monitoreo de la cartera, trabajamos en robustecer el proceso de selección de intermediarios y fondos, mediante la creación e implementación de un cuestionario que incorpora factores ASG. Este cuestionario nos permite conocer si el intermediario incorpora estos factores en su proceso de selección de compañías, y de qué forma lo hace. El cuestionario incluye preguntas como:

*¿El intermediario cuenta con alguna certificación relativa a la incorporación de criterios ASG en su proceso de inversión?*

*¿El intermediario cuenta con un equipo dedicado a analizar factores ASG?*

*¿Cuántas compañías del portafolio administrado por el intermediario cuentan con un análisis/reporte de sostenibilidad?*

Al 31 de enero de 2019, cerca de un 70% de los administradores extranjeros habían contestado el cuestionario de AFP Cuprum, lo que representa el 85% de los activos administrados por Cuprum a través instrumentos colectivos.

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

AFP Cuprum es la primera y única 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.

### AFP CUPRUM ES LA PRIMERA Y ÚNICA AFP EN SER MIEMBRO DE PRI

Signatory of:



**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:*



# Protección de sus Ahorros, Servicio y Asesoría

## 5.1 Protección de sus Ahorros

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

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

Ante propuestas de modificaciones regulatorias participamos entregando nuestra opinión, buscando la implementación de aquellas que maximicen las pensiones de nuestros afiliados.

En este sentido, es de especial relevancia nuestra participación activa en la discusión previsional, en la cual hemos defendido públicamente la propiedad de nuestros afiliados sobre sus cotizaciones y ahorros previsionales y promovemos diversas propuestas cuyo fin es la mejora de las pensiones de nuestros clientes. Con el fin de estar a la vanguardia global respecto de sistemas de pensiones, participamos de entidades de reconocimiento internacional, tales como el International Centre for Pension Management (ICPM) o el Private Pensions Working Party de la OECD (a través del grupo Principal), además de interactuar con los principales think tanks y universidades en Chile.

## 5.2 Servicio

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



### 660 ASESORES DE INVERSIÓN ALTAMENTE CAPACITADOS

#### 5.2.1 Asesores

En AFP Cuprum trabajan 660 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.



### 359.226 ATENCIONES DE CLIENTES EN NUESTRAS OFICINAS

#### 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 4 centros de atención. Durante 2018 se realizaron 359.226 atenciones de clientes en nuestras oficinas, de las cuales 209.916 correspondieron a consultas generales y 149.310 a atención sobre beneficios previsionales.



### 10.122 CONSULTAS EN EL SITIO PRIVADO

#### 5.2.3 Contáctenos

Clientes, agencias, vendedores y empleadores que prefieren medios digitales, pueden efectuar sus consultas a través de la sección "Contáctenos" del sitio privado. En 2018 recibimos 10.122 consultas por este medio. En este servicio nos comprometemos a resolver cualquier consulta en el plazo máximo de 3 días hábiles, alcanzando durante el 2018 un promedio de 1,5 días en responder. De esta forma nuestros clientes se aseguran de que obtendrán una respuesta proveniente del área especialista de cada tema.

153.430 CLIENTES  
ATENDIDOS  
TELEFÓNICAMENTE



### 5.2.4 Centro de Asesoría Telefónica

En Cuprum contamos con un equipo de 26 asesores altamente especializados y capacitados para otorgar a nuestros clientes el soporte y asesoría previsional necesaria de tal manera de cubrir sus necesidades de forma personalizada, sin necesidad de que acudan a nuestras agencias. Para ello, contamos con recursos humanos y tecnológicos que nos permiten resolver sus necesidades. Durante el 2018 atendimos en total 153.430 clientes, con un tiempo de espera promedio de 11,6 segundos manteniéndonos en los primeros lugares del ranking que realiza la Superintendencia de Pensiones en indicador “Infórmate y decide”.



### 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.



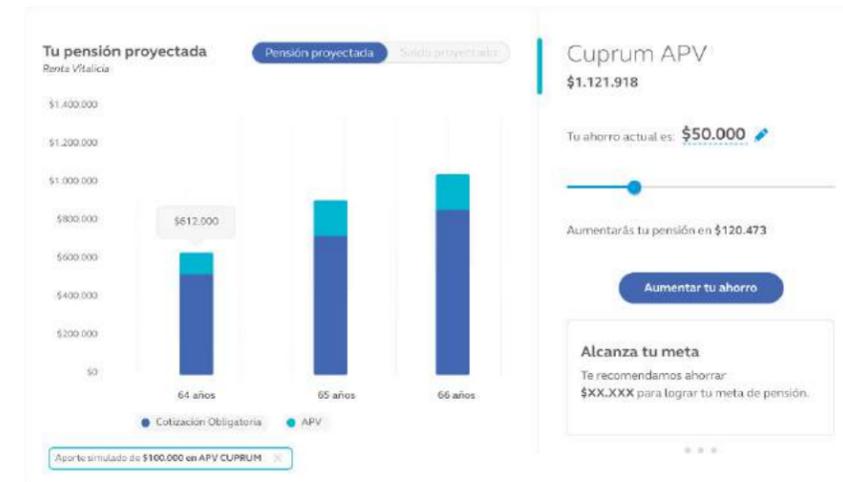
5,6 MILLONES  
DE VISITAS

### 5.2.6 Sitio Web

Nuestro sitio web público tuvo un total de 5,6 millones de visitas durante el año 2018, período en el que seguimos mejorando el contenido con el fin de hacerlo más amigable y fácil para que nuestros clientes puedan comprender todo lo relacionado al Sistema de Pensiones y servicios o productos que ofrecemos. Podemos destacar el desarrollo de las siguientes herramientas:

#### NUEVO SIMULADOR DE PENSIONES

Con este nuevo simulador estamos entregando información acerca del monto de pensión proyectada no solo a los afiliados de AFP Cuprum sino a cualquier persona que acceda a nuestro sitio público. De esta forma pueden conocer su pensión proyectada y cómo mejorarla ahorrando en APV. Este simulador además tiene un botón para realizar aportes APV para nuestros afiliados y formulario de contacto para no clientes.



#### TRASPASOS HACIA CUPRUM

Se mejoró el sistema para realizar traspasos hacia nuestra AFP, agregando nueva y mejor información para potenciales clientes, junto con la entrega de ayuda para realizar el traspaso y un Chat On Line para responder posibles consultas o inquietudes.

#### RECOMENDADOR DE FONDOS

En esta herramienta el afiliado ingresa su edad y género, y luego se muestran 3 recomendaciones de fondo personalizadas considerando 3 perfiles de riesgo.





390.808 CLIENTES  
ÚNICOS

### 5.2.7 Sitio Web Privado

Durante el 2018 390.808 clientes distintos ingresaron a su sitio privado usando sus datos de usuario y clave, lo que equivale a un 92% de nuestros cotizantes y a un 65% de nuestros afiliados totales. Durante el 2018 hicimos una serie de mejoras para entregar el mejor servicio y asesoría, dentro de las cuales destacamos:

#### MIS AHORROS

Uno de los principales intereses de los clientes es conocer el total de sus ahorros periódicamente. Por eso, realizamos mejoras en la forma que se muestran los saldos de los clientes por producto en formato de “tarjetas” haciéndolos más amigables y fáciles de entender. Adicionalmente, si el cliente no ahorra en APV, el sitio lo invita a hacerlo para mejorar su pensión o ahorrar en Cuenta 2 para realizar proyectos, mostrando una tarjeta en blanco con este texto.



#### AHORRO EN APV

Desarrollamos un nuevo sistema para contratar un plan de Ahorro Previsional Voluntario totalmente on line con el objetivo de simplificar el proceso y hacerlo más amigable para nuestros clientes y donde se permite suscribir aportes periódicos mensuales.



#### RENTABILIDAD CUENTA OBLIGATORIA

Durante el 2018 se implementó en el sitio privado la rentabilidad de la Cuenta Obligatoria. Esta herramienta se encuentra disponible para los clientes con Cuenta Obligatoria en AFP Cuprum y nace desde la necesidad de saber cómo han evolucionado sus ahorros de una manera más simple y transparente. Cada mes, nuestros afiliados pueden ver cuánto han aportado y la rentabilidad que hemos generado para ellos desde que ingresaron a AFP Cuprum y, consecuentes con nuestro compromiso de transparencia, la información mostrada considera escenarios de rentabilidad tanto positiva como negativa.

La Rentabilidad de la Cuenta Obligatoria está disponible desde octubre 2018, y hasta diciembre 2018 hemos informado a 20.685 clientes con esta herramienta.



#### CARTERA DE INVERSIONES

Con el objetivo de cumplir con lo que nuestros clientes han solicitado y que tengan la mejor información para que puedan tomar buenas decisiones con sus ahorros, el 2018 se implementó la herramienta Cartera de Inversiones en el sitio privado de todos nuestros clientes. Ellos pueden ver, en qué instrumentos y dónde están invertidos sus ahorros en el mundo.

Pueden escoger entre ver cómo están invertidos sus ahorros totales o elegir ver el ahorro de las cuentas por separado. Luego, se muestra la proporción de sus ahorros invertidos en renta variable y renta fija, nacional y extranjera y la inversión nacional por sector económico. Finalmente se puede ver cómo la inversión de renta extranjera está distribuida en el mundo. Entre noviembre y diciembre 2018, 5.735 clientes utilizaron esta herramienta para ver cómo estaban invertidos sus ahorros.



Tus ahorros están invertidos en instrumentos de renta variable y renta fija de la siguiente manera:



¿Dónde están invertidos tus ahorros?

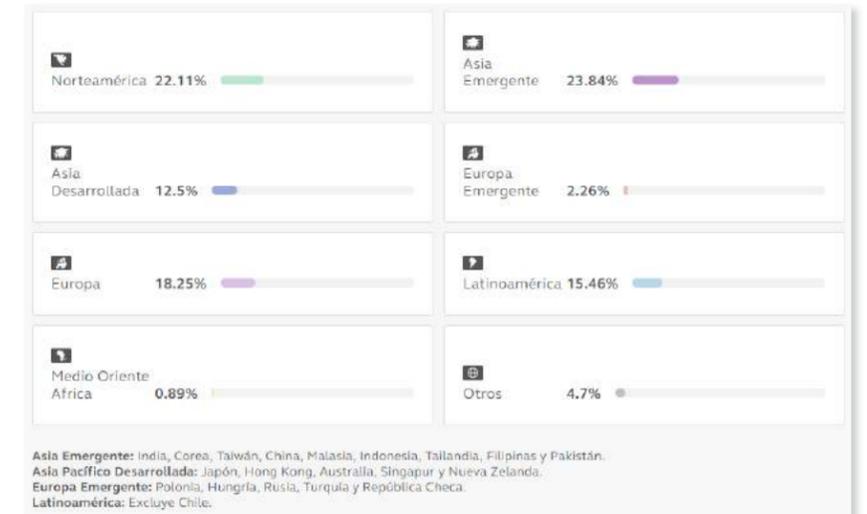
Inversión Nacional por sector económico

Renta Fija Nacional		Renta Variable Nacional	
Bancos	16.79%	Eléctrico	3.75%
Corporativo	2.72%	Industrial	0.85%
Gobierno	4.92%	Recursos Naturales	2.7%
Otros	0.44%	Servicios	8.05%
		Telecomunicaciones	0.72%

**Gobierno:** Instrumentos Banco Central y Tesorería + Bonos de Reconocimiento y MINVU.  
**Corporativo:** Bonos y Efectos de Comercio de Empresas.  
**Bancos:** Bonos Bancarios + Letras Hipotecarias + Depósitos a Plazo + Forward Nacional + Disponible.  
**Otros:** Fondos Mutuos y de Inversión + Otros Nacionales.

Inversión Extranjera

A continuación puedes ver cómo están invertidos tus ahorros en el mundo, sin considerar Chile.



## 25.035 CONSULTAS EN EL CHAT ON LINE

### CHAT ON LINE

Durante el año 2018 y con el objetivo de asesorar a nuestros afiliados en el momento preciso, AFP Cuprum implementó el Chat para afiliados en su sitio privado. Con esta herramienta los afiliados que tienen dudas sobre algún procedimiento pueden resolverlas en tiempo real a través del chat el cual es atendido por nuestros asesores expertos.

Entre abril y diciembre de 2018 se atendieron 25.035 consultas, las cuales lograron una satisfacción del 95,5%.





## 5.2.8 Consultas y reclamos

### CONSULTAS Y RECLAMOS RECIBIDOS A TRAVÉS DEL FORMULARIO “MIS CONSULTAS”, DISPONIBLE EN EL SITIO SEGURO

Tema	Cantidad	Reclamos (% sobre total afiliados)	Tiempo Promedio Respuesta (días)
Atención General	21.988	3,7%	1,79
Pensiones	12.558	2,1%	1,66
Otras Materias	5.392	0,9%	1,42
<b>Total General</b>	<b>39.938</b>	<b>6,7%</b>	<b>1,70</b>

### CONSULTAS Y RECLAMOS RECIBIDOS A TRAVÉS DEL SITIO PÚBLICO

Tema	Cantidad	Reclamos (% sobre total afiliados)	Tiempo Promedio Respuesta (días)
Otros	3.009	0,50%	3,53
Claves	1.545	0,26%	2,95
Cotizaciones Obligatorias	798	0,13%	3,43
Trámite y Pago de Pensión	513	0,09%	2,52
Traspaso	374	0,06%	3,68
APV	290	0,05%	3,64
Cuenta 2	187	0,03%	3,53
Cámbiese a Cuprum	146	0,02%	3,36
Contratar APV / Cuenta 2	38	0,01%	5,11
<b>Total General</b>	<b>6.900</b>	<b>1,15%</b>	<b>3,33</b>

### CONSULTAS Y RECLAMOS EFECTUADOS POR CLIENTES A TRAVÉS DE LA SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES:

- 90 Oficios electrónicos
- 320 Cartas según detalle a continuación:

Tema	Cantidad	Reclamos (% sobre total afiliados)	Tiempo Promedio Respuesta (días)
Pensiones	95	0,02%	3,1
Cotizaciones	80	0,01%	3,7
Claves	21	0,00%	3
Cambios de Fondo	18	0,00%	3,4
Cobranza	17	0,00%	3,8
Bonificaciones Fiscales	13	0,00%	3,5
Traspaso	11	0,00%	3,5
Pagos en Exceso	10	0,00%	4
Productos Voluntarios	9	0,00%	3,2
Indemnización	8	0,00%	3,6
Otros	38	0,00%	3,19
<b>Total</b>	<b>320</b>	<b>0,053%</b>	<b>3,14</b>

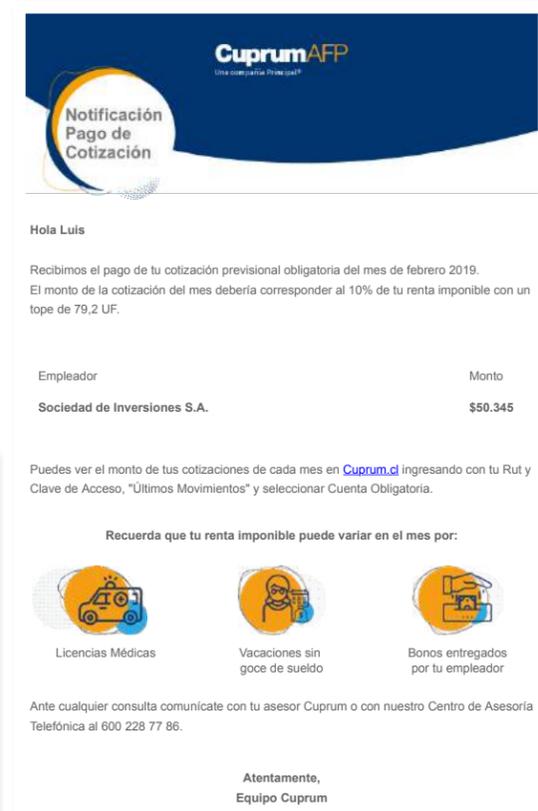


## 5.3 Recaudación y cobranza

**Nº1 EN PROMEDIO MENSUAL**

Parte fundamental de nuestro rol como administradores de fondos de pensiones, es recaudar las cotizaciones previsionales de nuestros afiliados. Se reciben en promedio mensual \$105.000 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 este 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 2018, Cuprum logró recuperar \$27.200 millones de pesos en cotizaciones declaradas y no pagadas, logrando ser Nº1 en promedio mensual<sup>6</sup>. Esto fue producto del trámite de más de 22.118 causas en tribunales gestionadas por Cuprum.



## 5.4 Pago de beneficios

Dados los cambios demográficos en la población nacional, cada año está aumentando el número de pensionados. Por ejemplo, el año 2013 aproximadamente 6.000 de nuestros afiliados realizaban el trámite de pensión, lo cual se ha llegado a casi triplicar, alcanzando los 16.000 procesos el año 2018. Sabemos que esta es una etapa que para algunos es difícil, ya que significa una transición. Por ello, ponemos especial énfasis en darles la mejor experiencia, tanto en la atención durante la tramitación de la pensión, como en el pago oportuno de sus beneficios. Durante el año 2018 se realizaron más de 700.000 pagos de beneficios, entre los cuales se pueden mencionar pagos de pensiones, cuotas mortuorias, o de herencias. Ponemos a disposición de los afiliados diversas modalidades de pago, tales como transferencias bancarias, pagos en efectivo o pago en monedas extranjeras, cuando se encuentran en el exterior de nuestro país. Por ejemplo, actualmente se pagan pensiones en Argentina, Estados Unidos y Australia, entre otros países.

Adicionalmente a lo anterior, Cuprum intermedia y paga varios beneficios estatales asociados al pago de pensiones. A continuación, los pagos realizados en 2018:



Aporte Previsional Solidario  
**107.181 pagos**

Garantía Estatal  
**16.632 pagos**

Asignación Familiar  
**9.544 pagos**

Aguinaldo y Bonos de Invierno  
**19.279 pagos**

Bono por Hijo Nacido Vivo  
**3.280 pagos**

Bonificación de Salud  
**215.902 pagos**

Subsidio de Trabajador Joven  
**401 pagos**

Cuota Mortuoria Social al Aporte Previsional Solidario  
**145 pagos**

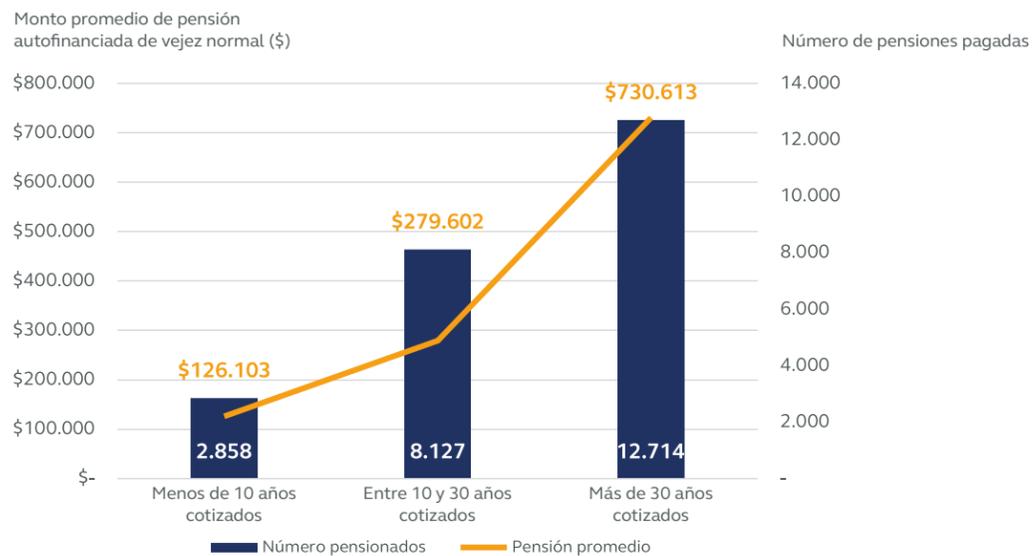
Bono Laboral  
**48.928 pagos**

Por otro lado, AFP Cuprum envía periódicamente información al Instituto de Previsión Social (IPS) con el fin de que dicha institución pueda realizar la tramitación de varios beneficios estatales. En esta línea se encuentran datos personales de afiliados (fechas de afiliación, beneficios, tipo de pensión, posibles beneficiarios de sobrevivencia, etc.) y las Pensiones Autofinanciadas de Referencia (PAFE, en que la AFP realiza el cálculo en función de los saldos ahorrados, edad, sexo y beneficiarios de pensión del afiliado), para que de esta manera el IPS pueda determinar el monto a ser pagado en Aporte Previsional Solidario.

Durante el año 2018, 15.991 afiliados realizaron su trámite de pensión. De ellos 8.462 optaron por Retiro Programado, 1.561 por Renta Vitalicia Inmediata, 2.002 por Renta Temporal con Renta Vitalicia Diferida y 17 por Retiro Programado y Renta Vitalicia Inmediata. La diferencia corresponde a afiliados que aún no han seleccionado la modalidad de pensión, desistimientos, pagos provisorios por invalidez o procesos de pensión aún en trámite.

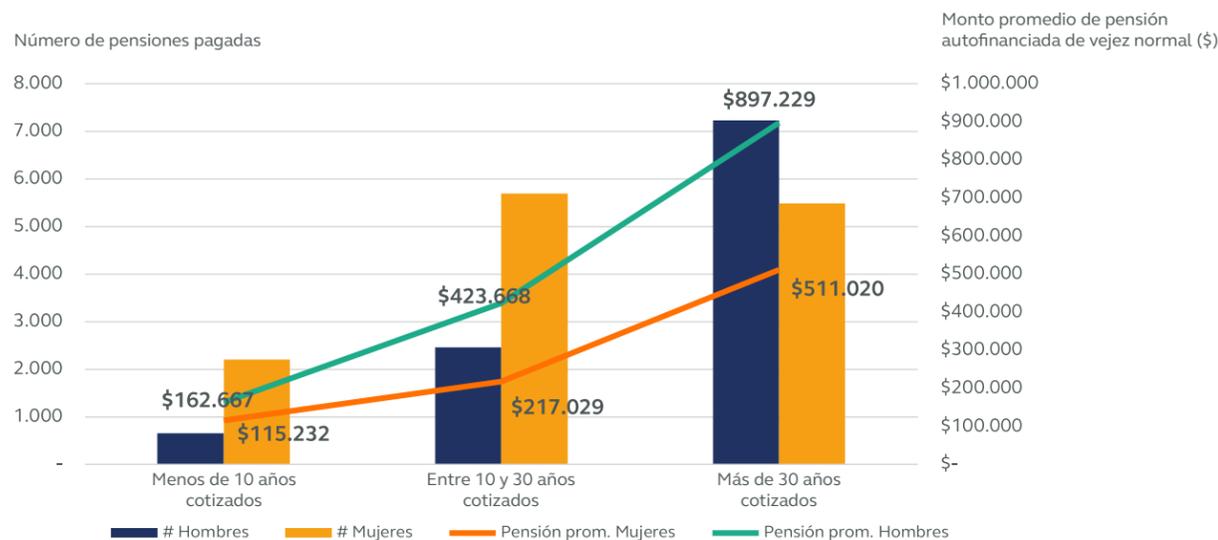
La pensión es fruto del esfuerzo realizado por los afiliados a lo largo de muchos años de ahorro. Por ello, el monto depende, en forma crítica, del monto y número de cotizaciones realizadas. Al analizar los montos de pensiones autofinanciadas (sin incluir los beneficios estatales, sino sólo producto de su ahorro previsional) pagadas el mes de diciembre de 2018 por AFP 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 2018 SEGÚN AÑOS COTIZADOS**



Fuente: Bases de datos AFP Cuprum.

**PENSIONES PROMEDIO PAGADAS POR VEJEZ NORMAL EN DICIEMBRE DE 2018 ABIERTOS ENTRE HOMBRES Y MUJERES SEGÚN AÑOS COTIZADOS**



**EL MONTO DE LAS PENSIONES OBTENIDAS DEPENDE DIRECTAMENTE DE LOS AÑOS COTIZADOS**

Como se puede observar en el gráfico, el monto de las pensiones obtenidas depende directamente de los años cotizados, lo que evidencia que la variable más relevante para conseguir una buena pensión es el ahorro que realicemos durante nuestra vida activa. Así, quienes han cotizado durante una vida laboral completa, obtienen una pensión promedio de sobre \$700 mil, llegando a casi \$900 mil en el caso de los hombres. En el caso de las mujeres, la pensión promedio es inferior, algo por sobre los \$500 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 AFP 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.

**5.5 Asesoría integral**

La pensión es fruto del trabajo a lo largo de la vida. Es por esto que las decisiones que se tomen en cada etapa son fundamentales y deben tomarse siempre de la forma más segura e informada posible.

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

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



**5.5.1 Asesoría vía correo electrónico**

AFP Cuprum está permanentemente enviando asesoría personalizada a sus afiliados a través de correo electrónico con altos porcentajes de lectoría que promedian un 40%. Su contenido es preparado en base a la situación previsional particular de cada afiliado e incluye análisis y recomendaciones personalizadas. Durante el 2018 contactamos a 507.000 clientes por esta vía. Destacamos las siguientes campañas de asesoría:

**507.000 CLIENTES ASESORADOS A TRAVÉS DE MAIL**

**RECOMENDADOR DE FONDOS**

Para que nuestros afiliados tomen mejores decisiones con sus ahorros les recordamos en qué fondo tienen invertido su ahorro obligatorio y les entregamos 3 recomendaciones de fondos de acuerdo a 3 perfiles de riesgo distintos y a su horizonte de inversión.



● **SEGURO DE INVALIDEZ Y SOBREVIVENCIA**

Informamos y explicamos a nuestros afiliados cómo funciona esta importante protección que es uno de los beneficios de cotizar. De forma personalizada transparentamos el monto que cada empleador paga por este seguro. Asimismo, en el caso de cotizantes mujeres, informamos el adicional que queda en su cuenta obligatoria por tener menor siniestralidad.

**CuprumAFP**  
Una compañía Principal®

La verdad de las cosas es que **tienes un seguro que te protege sin costo**

**Claudia,**

El Seguro de Invalidez y Supervivencia (SIS) es un beneficio que tienes por cotizar en AFP, el cual te entregará una pensión en caso de invalidez o a tu familia en caso que fallezcas y te protege hasta los 65 años mientras no estés pensionada<sup>1</sup>. Este seguro tiene un costo de 1,53% de tu renta imponible y es pagado por tu empleador. Sin embargo, por tener las mujeres una menor siniestralidad, el costo es menor, equivalente al 1,11% de tu renta. La diferencia de 0,42% restante se deposita en tu cuenta obligatoria y sirve para mejorar tu jubilación.

**En tu caso:**

Tu empleador paga mensualmente <sup>2</sup> :	<b>\$32.588</b>
En tu cuenta queda un ahorro adicional de <sup>3</sup> :	<b>\$8.946</b>

Te explicamos con un ejemplo:

		
Mujer de 45 años, casada y con dos hijos <sup>4</sup>	Promedio de renta de los últimos 10 años de: <b>\$1.000.000</b>	Saldo en Cuenta Obligatoria de: <b>\$25.000.000</b>

Si fallece, el seguro aportaría a su Cuenta Obligatoria un capital aproximado<sup>5</sup> de: **\$107.000.000**

● **MIS PRIMEROS MESES EN CUPRUM**

Con el objetivo de acompañar y asesorar desde el primer momento a nuestros nuevos afiliados, hemos desarrollado una serie de correos llamados "Mis Primeros Meses en Cuprum" con el objetivo de informar cuando se acreditan sus ahorros, el saldo y fondo de la cuenta. También se realiza una recomendación personalizada de fondo de pensiones según perfil de riesgo, y finalmente se indica la composición de la cartera de inversiones. En toda esta comunicación se incluye información sobre el asesor asignado a cada cliente para que nuestros afiliados se puedan contactar fácilmente con ellos en caso de algún requerimiento.

● **INFORMACIÓN PERSONALIZADA A TODOS NUESTROS CLIENTES QUE AHORRAN DE FORMA VOLUNTARIA, SOBRE LOS BENEFICIOS TRIBUTARIOS, BONIFICACIÓN FISCAL Y OPERACIÓN RENTA**



**5.5.2 Asesoría Telefónica**

Contamos con 26 asesores altamente especializados quienes contactan a nuestros clientes en forma telefónica y proactiva para otorgar asesoría en relación a materias que hayamos detectado que deberían ser de su interés, como por ejemplo elección de fondo o planes de ahorro para mejorar la pensión, entre otros. También se utiliza esta vía para entregar información respecto de algún trámite en particular. Estos llamados se realizan de forma personalizada enfocándonos en las necesidades previsionales de cada cliente, y de esta forma acompañarlos en sus decisiones en cada etapa de su vida. En 2018 se contactó a 92 mil afiliados.

Para el año 2019 continuaremos acompañando y asesorando aún más para que nuestros afiliados puedan tomar las mejores decisiones respecto a sus ahorros. Adicionalmente, desarrollaremos nuevas herramientas digitales que facilitarán el acceso de los clientes a su información y asesoría, y simplificarán la ejecución de transacciones.



**5.5.3 Asesoría presencial**

Como se indicara anteriormente, contamos con 660 Asesores de Inversión altamente capacitados en temas previsionales, quienes tienen un constante contacto presencial y telefónico con nuestros clientes para brindarles una experiencia única de asesoría y fidelización. Además del contacto natural de nuestros clientes hacia nuestros Asesores, existe el contacto proactivo, en el cual mensualmente nuestros asesores contactan a los clientes. El número de clientes contactados por esta vía durante el año 2018 fue de 94.261.

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.

**92.000 CLIENTES  
ASESORADOS  
TELEFÓNICAMENTE**

**94.261 CLIENTES  
ASESORADOS EN FORMA  
PRESENCIAL**

# 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 AFP Cuprum se detallan en la siguiente tabla:

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

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).

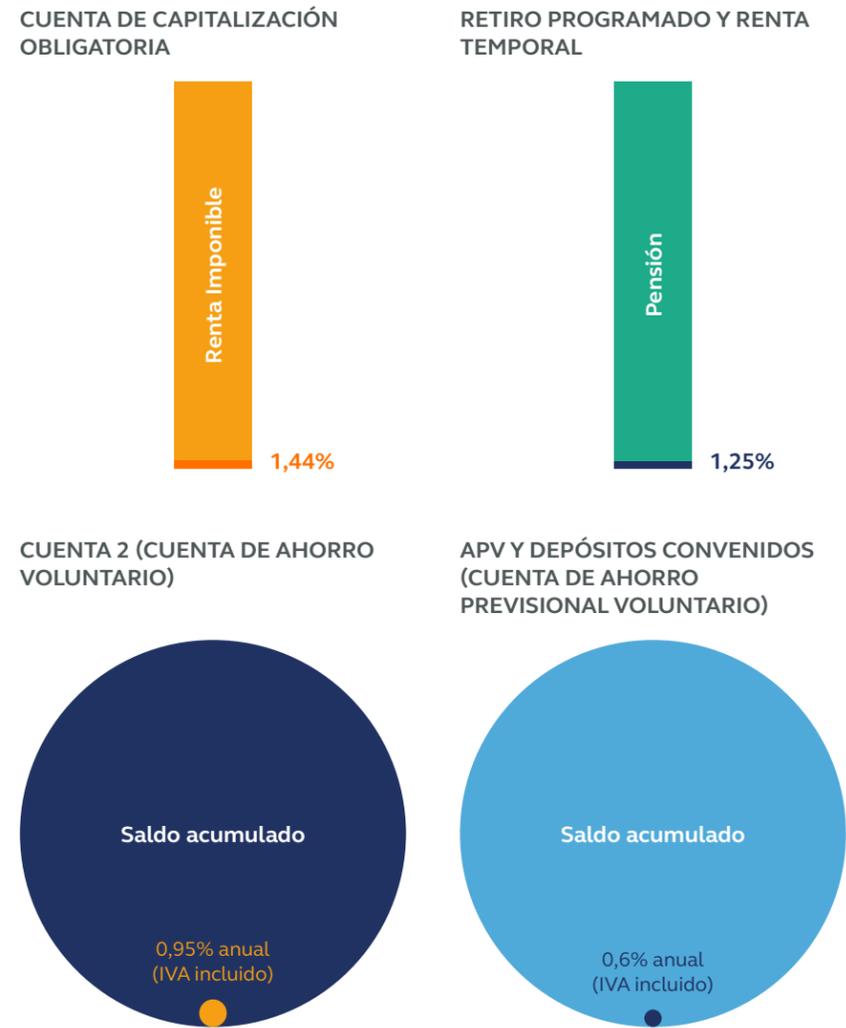
#### 6.1.1 Modalidad de cobro

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:

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

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

**LAS COMISIONES DE ADMINISTRACIÓN SE DESCUENTAN DIRECTAMENTE DESDE EL PATRIMONIO DE LOS FONDOS Y NO CONSTITUYEN NINGÚN BENEFICIO PARA LA AFP**

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

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

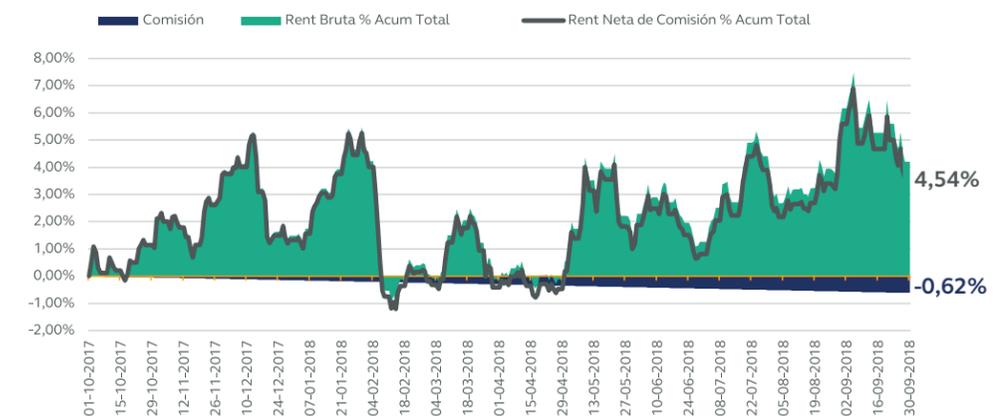
El uso de instrumentos de inversión colectiva, gestionados por administradores especializados, implica un costo que se descuenta directamente del patrimonio administrado. Estos gastos (principalmente comisiones de administración) pasan directamente desde el patrimonio de los fondos a dichas entidades,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

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

A continuación, se presenta una tabla con las comisiones pagadas y la rentabilidad generada en los 12 meses comprendidos entre octubre de 2017 y septiembre de 2018 por cada uno de los fondos de pensiones, donde se observa que la **rentabilidad obtenida superó con creces las comisiones pagadas**<sup>12</sup>:

	Fondo A	Fondo B	Fondo C	Fondo D	Fondo E	Total
Monto promedio invertido a través de fondos administrados por terceros (millones de pesos)	4.154.837	2.353.967	4.088.350	990.820	458.971	12.046.945
Rentabilidad obtenida por los fondos administrados por terceros (millones de pesos)	243.863	116.613	143.461	31.394	11.778	547.109
Monto pagado en comisiones a fondos administrados por terceros (millones de pesos)	25.341	14.619	26.944	6.286	1.404	74.594
Rentabilidad (% de inversión en fondos administrados por terceros)	5,87%	4,95%	3,51%	3,17%	2,57%	4,54%
<b>Comisiones (% de inversión en fondos administrados por terceros)</b>	<b>0,61%</b>	<b>0,62%</b>	<b>0,66%</b>	<b>0,63%</b>	<b>0,31%</b>	<b>0,62%</b>

En el siguiente gráfico se observa la evolución, para el total de los fondos administrados por AFP Cuprum, durante el período comprendido entre octubre de 2017 y septiembre de 2018 de las comisiones y rentabilidad generada por los fondos administrados por terceros:



<sup>12</sup> La información de comisiones pagadas a terceros aún no ha sido publicada por la Superintendencia de Pensiones para el período del Cuarto Trimestre de 2017, por lo que se optó por usar los 12 meses comprendidos entre octubre de 2017 y septiembre de 2018.

## 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 AFP Cuprum, es necesario llevar ambas a la misma base.

A nivel global, la forma más habitual de cobro corresponde a un porcentaje del saldo administrado, por lo que, a continuación, se presenta un cálculo para mostrar el equivalente al monto de comisiones de administración cobradas por Cuprum a sus clientes durante el año 2018, 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 (millones de pesos)	5.104.095	3.747.655	8.680.317	3.308.892	4.481.872	25.322.831
Total Comisiones cobradas por AFP (millones de pesos)	35.993	40.418	37.059	10.712	20.265	124.448
Comisiones AFP (% del Fondo)	0,70%	0,55%	0,43%	0,32%	0,46%	0,49%

En términos simples podemos decir que la comisión de **1,44% de la renta imponible fue equivalente a un cobro de 0,49% del saldo administrado durante 2018.**

En relación a las comisiones pagadas a terceros, en la siguiente tabla se presentan los valores correspondientes al período comprendido entre octubre de 2017 y septiembre de 2018 (a la fecha de este reporte la Superintendencia de Pensiones aún no ha publicado el monto pagado en comisiones a terceros durante el cuarto trimestre de 2018) y las comisiones totales que paga el afiliado:

% del Fondo	Fondo A	Fondo B	Fondo C	Fondo D	Fondo E	Total
Comisión cuenta obligatoria (ingreso para AFP Cuprum)	0,70%	0,55%	0,43%	0,32%	0,46%	0,49%
Comisión pagada a terceros (No es ingreso para AFP Cuprum)	0,49%	0,39%	0,31%	0,19%	0,03%	0,29%
Comisión Total	1,19%	0,93%	0,74%	0,52%	0,49%	0,79%

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

Millones de pesos	Fondo A	Fondo B	Fondo C	Fondo D	Fondo E	Total
Comisión Total %	1,19%	0,93%	0,74%	0,52%	0,49%	0,79%
Rentabilidad Nominal Valor Cuota	1,16%	1,55%	2,24%	3,15%	4,41%	



# 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 éste no pueden retirarse, ni se pueden repartir a los accionistas como dividendos.

A diciembre de 2018, Cuprum administraba más de \$25 millones de millones de pesos (más de \$36.000<sup>13</sup> millones de dólares). Ello significa que los accionistas de AFP Cuprum han invertido, de su propio patrimonio, más de \$252 mil millones de pesos (\$360 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 AFP Cuprum aumentarían en \$2.500 millones de pesos (\$3,6 millones de dólares), mientras que si la rentabilidad fuera de 1% negativa, las utilidades de la AFP caerían en el mismo monto.

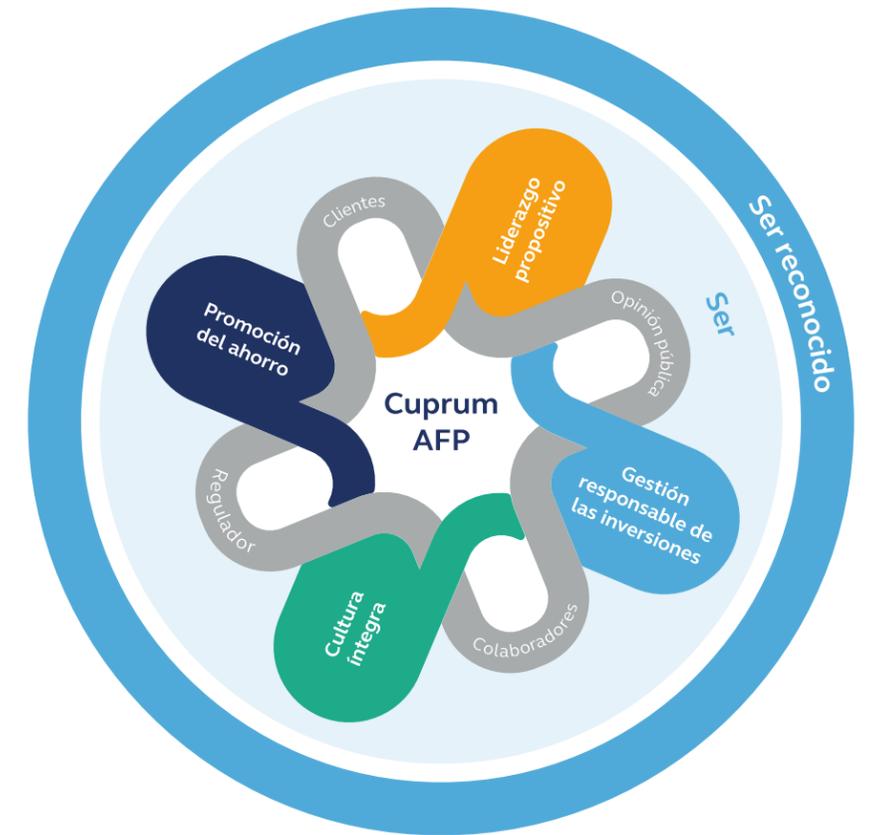
Existe un importante alineamiento entre los intereses de Cuprum con los de sus afiliados, en el sentido de que le interesa que los fondos de pensiones obtengan buena rentabilidad y se incremente el ahorro individual, debido a que:

- 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 AFP Cuprum debe extremar sus esfuerzos para obtener la mejor rentabilidad para sus afiliados. De lo contrario, puede sufrir altas pérdidas.
- La validación social de las AFP en sí mismas depende del nivel de las pensiones que logre entregar a sus afiliados, las cuales, en gran medida, se deben a las rentabilidades acumuladas. Por ello, AFP Cuprum tiene un gran interés en que dicha rentabilidad sea alta, cumpliendo a la vez con estrictos criterios de gestión de riesgo.

# Sostenibilidad

La sostenibilidad es uno de los pilares fundamentales de la estrategia de la compañía, a través la cual buscamos ser líderes constructivos dentro de la industria, aportando fuertemente en la gestión y promoción del ahorro en Chile, comportándonos 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:



A continuación, un resumen de las principales actividades realizadas en 2018 ordenadas según el grupo de interés.

## 8.1 Clientes

### PRIMER Y ÚNICO COMITÉ DE AFILIADOS DE LA INDUSTRIA DE AFP

#### 8.1.1 Segundo año del Comité de Afiliados

El Comité de Afiliados es una iniciativa 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 desarrollamos 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.

El comité de afiliados es una iniciativa que tiene como finalidad entregar información respecto de las inversiones y la rentabilidad de los fondos que son propiedad de los afiliados.

El Primer Comité sesionó trimestralmente en 2017 con 8 afiliados escogidos al azar, buscando representatividad de nuestros afiliados según género, edad, región y pensionados de nuestra administradora.

Con el mismo criterio se constituyó el Comité de Afiliados 2018, que tuvo 6 sesiones y estuvo compuesto por las siguientes personas, de izquierda a derecha en la foto:

Nombre	Tipo	Edad	Ciudad	Antigüedad
1. José Luis Guillés V.	Pensionado	68	Santiago	Miembro Comité 2017
2. Gunther Kallina X.	Cotizante	51	Santiago	Nuevo miembro
3. Hernán Rodríguez M.	Cotizante independiente	58	Antofagasta	Miembro Comité 2017
4. Jorge Aracena G.	Cotizante dependiente	58	Santiago	Nuevo miembro
5. Marcia Henríquez B.	Cotizante dependiente	57	Santiago	Nuevo miembro
6. Yury Parada S.	Afiliado independiente	51	Santiago	Miembro Comité 2017
7. Susan Venegas A.	Afiliado independiente	46	Santiago	Nuevo miembro
8. Eugenio Iturriaga V.	Cotizante dependiente	60	Santiago	Miembro Comité 2017
9. Pedro Urbina P. (no aparece en la foto)	Cotizante independiente	50	Santiago	Miembro Comité 2017
10. Juan Ignacio Araya A. (no aparece en la foto)	Afiliado independiente	47	Santiago	Miembro Comité 2017



Las minutas completas de cada sesión están disponibles en el sitio web de AFP Cuprum (<https://nuevo.cuprum.cl/comite-afiliados/segundo-comite>).

Sesión	Fecha	Temas tratados
Sesión 1	24 de mayo de 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visión general de la gestión de la AFP</li> <li>• Resumen marco regulatorio en materia de inversiones</li> <li>• ¿Por qué cuando la rentabilidad de los fondos cae, perdemos los afiliados y no pierde la AFP?</li> </ul>
Sesión 2	01 de agosto de 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conceptos de riesgo, retorno y diversificación</li> <li>• Características de los multifondos</li> <li>• Efectos de los cambios de fondo</li> <li>• Equipo y proceso de inversiones</li> </ul>
Sesión 3	06 de noviembre de 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inversión en activos alternativos</li> </ul>
Sesión extraordinaria	04 de diciembre de 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contenido de la reforma de pensiones ingresada al Congreso 06 de noviembre de 2018</li> </ul>
Sesión 4	10 de enero de 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inversiones de los Fondos de pensiones en Sociedades Anónimas chilenas</li> <li>• Elección de Directores en Sociedades Anónimas chilenas</li> <li>• Trabajo grupal para identificar prioridades de comunicación</li> </ul>
Sesión 5	06 de marzo de 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados rentabilidad 2018</li> <li>• Costos y comisiones cobradas</li> </ul>

## INICIATIVA ÚNICA ENTRE LAS AFP

### 8.1.2 Primer Reporte de Afiliados

Así como reportamos anualmente nuestra gestión a los accionistas, el 2018 preparamos nuestro primer Reporte de Afiliados dirigido a todos nuestros clientes, tanto en etapa activa como pensionados.

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

El Reporte de Afiliados fue entregado físicamente en la Asamblea Anual de Afiliados del año 2018, y publicado en formato digital en nuestro sitio web.

### 8.1.3 Segunda Asamblea de Afiliados

El día 26 de abril de 2018 realizamos la segunda Asamblea de Afiliados de AFP Cuprum, iniciativa que nos permitió seguir avanzando en la comunicación con nuestros afiliados en forma directa y transparente. Esta actividad se desarrolló en el Hotel San Francisco de Santiago, fue transmitida en directo vía streaming y vista por 1.576 personas.

Los temas tratados se definieron en base a las más de 3.000 preguntas enviadas por nuestros afiliados y fueron principalmente: por qué las pensiones no cumplen las expectativas de muchos chilenos y cómo pueden mejorarse, y los resultados 2018 en rentabilidad, servicio, asesoría y sostenibilidad.

**20 CHARLAS EN DIFERENTES ESTABLECIMIENTOS EDUCACIONALES EN 5 CIUDADES DEL PAÍS: LA SERENA, CONCEPCIÓN, VALDIVIA, PUERTO MONTT Y SANTIAGO, LLEGANDO A MÁS DE 2.000 ALUMNOS**

**8.1.4 Promoción del Ahorro y Educación Previsional**

En AFP Cuprum desarrollamos diversas iniciativas para que nuestros afiliados entiendan mejor conceptos clave sobre ahorro y el sistema previsional en Chile.

Entre los proyectos que desarrollamos en 2018, realizamos cinco charlas en distintas ciudades del país (Iquique, Copiapó, Viña del Mar, Valdivia, y Santiago) de las cuales cuatro fueron sobre modalidades de pensión, y una sobre inversiones y cambios de fondos. A éstas asistieron alrededor de 600 personas en total.

Asimismo, realizamos año a año una encuesta sobre el sistema de pensiones a todos nuestros clientes para conocer los puntos donde existe una mayor brecha de conocimiento. En 2018, alrededor de 9.300 clientes respondieron esta encuesta y, basándonos en estos resultados, desarrollamos 5 nuevos videos explicativos bajo el concepto "Saber es Poder", los que abordaron temas como: qué es una AFP, qué son los multifondos, renta fija versus renta variable, sistema de pensiones mixto, y el pilar solidario del sistema de pensiones. Estos fueron alojados en el sitio web de "Saber es Poder", en la "AFPedia" de Cuprum.cl, enviados a los clientes a través de correos electrónicos, y publicados en nuestras redes sociales.

Otra de los proyectos que desarrollamos para llegar a la comunidad con mensajes sobre la importancia del ahorro previsional fue una alianza con la Bolsa de Comercio de Santiago, sumándonos a su Gira Nacional de Educación Financiera.

Entre agosto y septiembre, realizamos 20 charlas en diferentes universidades y establecimientos educacionales de educación media y superior en 5 ciudades del país: La Serena, Concepción, Valdivia, Puerto Montt y Santiago, llegando a más de 2.000 alumnos con la presentación "Las 5 cosas que los jóvenes deben saber de pensiones".

Las expositoras transmitieron a los estudiantes que la pensión que reciban en el futuro dependerá directamente del ahorro que se haga durante su vida laboral, por lo que comenzar a hacerlo desde el inicio de esa etapa es crucial para obtener una buena jubilación. Además, hablaron del rol que tienen las AFP, de su papel en los mercados financieros y del desempeño acumulado desde el inicio del sistema de pensiones. Por último, destacaron la importancia del APV y sus ventajas como alternativa para ahorrar para la jubilación.



**8.1.5 Inversión en Tecnología**

Durante los últimos años AFP 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 \$5.632 millones de pesos invertidos sólo en el año 2018.

**ESTAS SON ALGUNAS DE LAS INICIATIVAS LLEVADAS A CABO DURANTE EL ÚLTIMO AÑO:**

- a. App Cuprum, desarrollo de una moderna y ágil aplicación para nuestros clientes que se lanzará el 1er semestre de 2019, donde recibirán asesoría virtual y podrán realizar distintas transacciones sólo con su Smartphone.
- b. Sistema de Gestión de Clientes Salesforce: nuevos avances en la implementación de este software líder mundial en gestión de clientes.
- c. Sistema de Inversiones Aladdin®: inicio de la implementación de este sistema de clase mundial en la gestión de inversiones, que permitirá 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.
- d. Consolidación de la Plataforma API para facilitar la conexión entre desarrollo de softwares externos e internos.
- e. Consolidación de la metodología Agile como base para la construcción de softwares y aplicaciones.
- f. Robustecimiento en torno a ciberseguridad:
  - Proyecto de Seguridad por diseño de los desarrollos de software, con el propósito de aumentar la madurez entorno a las prácticas y controles de seguridad utilizados para la creación y puesta en producción de un nuevo sistema.
  - Adopción de sistema para la administración del gobierno, riesgo y cumplimiento de la seguridad de la información.
  - Aumento de la frecuencia y tipo de pruebas de ciberseguridad que se realizan a los portales web público y privado accedidos por clientes y público en general.
  - Establecimiento de comité de seguridad de la información corporativo que sesiona con mayor frecuencia y que incluye a miembros de las diferentes líneas de defensa.
  - Mejora en el proceso de revisión de seguridad sobre proveedores, garantizando una adecuada gestión de la información que compartimos y un adecuado perfil de riesgo.
  - Implementación de Office 365, como solución que provee mayores niveles de seguridad en la manera que nos comunicamos y accedemos a la información.
  - Ejecución de pruebas piloto de herramienta de clasificación de información.
  - Mejora continua en cuanto a los controles de seguridad su cumplimiento.

**\$5.632 MILLONES DE PESOS INVERTIDOS SÓLO EN EL AÑO 2018**

## 8.2 Opinión Pública

### 8.2.1 Propuesta de mejoras al sistema

A pesar de los reconocimientos internacionales, como el entregado por el Índice Global de Pensiones Melbourne Mercer 2018 que ubica a Chile en el octavo lugar a nivel mundial, y que el sistema ofrece hoy tasas de reemplazo de 52% en promedio<sup>14</sup>, superiores a los recomendados por la Organización Internacional del Trabajo<sup>15</sup>, el sistema está entregando pensiones por debajo de las expectativas de parte importante de la población y requiere mejoras.

Las principales causas del problema de las pensiones son:

- La baja tasa de cotización (la tasa promedio de cotización de los países de la OCDE es de 18,4%<sup>16</sup>).
- La baja densidad de cotizaciones (en promedio los chilenos cotizan la mitad del tiempo).
- El aumento de las expectativas de vida.
- La temprana edad de jubilación.
- El crecimiento de los salarios reales.
- Las bajas en las tasas de retorno de los fondos.

Como AFP Cuprum estamos comprometidos con participar activamente en la discusión de la reforma al sistema de pensiones para aportar con nuestra experiencia local e internacional a mejorar las pensiones de los chilenos tanto hoy como en el futuro. Cumpliendo con dicha responsabilidad, el año pasado hicimos llegar nuestras propuestas a actores relevantes de todos los ámbitos, para insistir así en la urgencia de concretar las mejoras al sistema, y que éstas se enfoquen en lo verdaderamente importante: mejorar las pensiones de todos los chilenos.

En esta línea, y representando los intereses de nuestros afiliados, en 2018 fuimos muy activos y sostuvimos 44 reuniones con actores relevantes para dar a conocer nuestras propuestas, las que se detallan a continuación:

- a. Aumentar el ahorro en el Pilar Contributivo Obligatorio:
  - Aumento en la tasa de cotización igualándola a los estándares de los países de la OCDE.
  - Actualización del tope imponible.
  - Incentivos para postergar la edad de jubilación.
  - Cotizar sobre el total de la renta.
  - Disminución de los incentivos sociales a subcotizar.
  - Mayor fiscalización a la elusión previsional.
  - Establecimiento de un seguro de lagunas previsionales.
- b. Incentivar el ahorro en el Pilar Contributivo Voluntario, tanto individual (Ahorro Previsional Voluntario) como a través de las empresas (Ahorro Previsional Voluntario Colectivo).
- c. En relación a la propuesta presidencial de aumentar la cotización en un 4 o 5% de cargo del empleador, se plantea que este último pueda optar entre realizar esta contribución individualmente a sus empleados o bien, 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 los afiliados y así ajustar automáticamente el perfil de riesgo de sus inversiones a la etapa de la vida en que estén.
- e. 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.
- 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, tanto a través de facilitar la asesoría integral de ahorro, mejoras a la modalidad y estructura de comisiones o aumentar las atribuciones de la Comisión de Usuarios.
- 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 y en forma independiente del ciclo político.
- k. Cambiar el sistema de cobro de las AFP a comisión sobre saldo administrado ya que esto permite una mejor alineación entre los intereses de los afiliados y de la administradora. De esta forma, en períodos de baja rentabilidad la AFP recibirá menos ingresos y viceversa.

<sup>14</sup> Discurso presidencial reforma de pensiones, 29 octubre 2018.

<sup>15</sup> Convención OIT N°102 y N°128 sugieren una tasa de reemplazo de 40-45% de la remuneración de referencia a las personas con 30 o más años de cotizaciones.

<sup>16</sup> Pensions at Glance 2017. Mandatory pension contribution (Pag 140-141).

**ENTREVISTA CON EL GERENTE GENERAL, MARTÍN MUJICA**

## AFP Cuprum y la reforma de pensiones: "Se acabó el tiempo de los discursos, llegó el momento de actuar"

—La administradora de fondos de pensiones del Grupo Principal se ha estado preparando para la reforma contactando a sus clientes y pidiendo audiencia con el presidente de la Comisión para el Mercado Financiero para modificar el sistema de Ahorro Previsional Voluntario Colectivo (APVC).

Entrevista de: JUAN MANUEL MELGARÁN.



El gerente general de AFP Cuprum, Martín Mujica, se encuentra en un momento clave de su gestión. Tras haber estado preparando a los clientes y buscando audiencia con el presidente de la Comisión para el Mercado Financiero para la reforma de pensiones, Mujica se muestra optimista pero consciente de los desafíos que se avecinan. Su rol es fundamental para asegurar que la transición sea ordenada y que los intereses de los afiliados estén protegidos.

**FINANZAS Y MERCADOS** EFG Wealth Management

## Las primeras reacciones de las AFP por la reforma de pensiones del gobierno

Las AFP reaccionan con cautela ante la reforma de pensiones del gobierno. Se espera que el sistema de Ahorro Previsional Voluntario Colectivo (APVC) sea modificado para mejorar la sostenibilidad del sistema.

**ORIENTACIÓN P**

El gobierno anunció la reforma de pensiones el día 29 de octubre del 2018. Este anuncio generó una gran expectativa en el mercado financiero y en la opinión pública. Las AFP, como actores clave en el sistema, están evaluando las implicaciones de los cambios propuestos.

**ECONOMÍA Y NEGOCIOS**

**Instagram**

una foto anterior en que están puestos  
HACE 7 HORAS · VER TRADUCCIÓN

**No hay duda de que las pensiones son bajas (...) Lo importante es que los cambios apunten a mejorarlas**

2 Me gusta

Presidente de AFP Cuprum



**Presidencia**

## Pedro Atria: "Cada mes que nos demoremos en aprobar este proyecto será un mes con peores pensiones"

El presidente de Cuprum evalúa la reforma al APVC impulsada por el gobierno. Atria enfatiza la urgencia de aprobar la reforma para evitar un deterioro de las condiciones de las pensiones.

**El presidente del directorio de Cuprum, Pedro Atria, respalda la reforma al APVC, aunque advierte que si no se aprueba pronto, habrá un mes con peores pensiones.**

**"No se de peso de e adicional, debe ir el trabajo"**

**"Subirlos también"**

**Gerente general de AFP Cuprum, Martín Mujica:**

## "Las personas debiesen cotizar entre el 18% (hombres) y 23% (mujeres)"

Mujica propone un aumento de la cotización para mejorar la sostenibilidad del sistema de pensiones.

**EJECUTIVO**

## "No puede pasar que por el gusto de atacar a las AFP se haga pagar el costo a los afiliados"

El ejecutivo plantea que debe dejarse de lado el debate ideológico y asegura que las propuestas de pensiones del Presidente electo, Sebastián Piñera, van en la línea correcta, aunque advierte que el alza de 4% en la tasa de cotización sigue siendo insuficiente.

**El futuro ministro Nicolás Massadberg ha dicho que buscará un acuerdo. En su riesgo respaldar un proyecto de ley a la búsqueda de un acuerdo, considerando que podría no ser grande y de eso que se quedase sin cambios. Dado que se requiere un proyecto de ley, en cualquier caso, se debe tener un acuerdo mínimo en ciertos temas y, por lo tanto, yo trabajo con máxima presión para lograrlo. Pero se puede llegar a un acuerdo siempre y cuando se mantenga el foco técnico de la discusión y no el ideológico. No puede pasar que por el gusto de atacar a las AFP se haga pagar el costo a los afiliados."**

**"El tema ideológico explícito que el año pasado no se pudo llegar a un acuerdo"**

**"Se habla mucho de muchos debates políticos e ideológicos."**

**"Esperamos que durante la discusión en el Parlamento se los considere más que el año pasado"**

**"Queremos ser parte-quantos activos, igual participamos con otros proyectos y vamos involucrados a lo más posible. Tenemos la ventaja de que estamos muy involucrados en Chile y el mundo. Creemos que sería un error no considerarnos como parte de la discusión."**

**"La volatilidad de los mercados va a existir siempre"**

Los fondos más riesgosos volverán a ser favorecidos por la creación de los múltiples productos de su gestión en función de los instrumentos de renta variable. La realidad de los mercados existe y va a existir siempre", aseguró el presidente de Cuprum, Pedro Atria. En ese contexto, el líder de la compañía manifestó que "estas volatilidades no son las volatildades en la medida en que las personas están tomando las decisiones adecuadas y están en los fondos que les corresponden para su edad". De hecho, recordó que en el caso de las AFP la rentabilidad es la rentabilidad de largo plazo. "Todos los afiliados están aborrecidos para su vejez, para 40 años más", señaló Atria.

**Reforma de Pensiones La Hora de la Verdad**



Panel discussion featuring Pedro Atria and other experts on the pension reform. The discussion covers the challenges of the reform and the role of AFPs in the new system.

**elmstrador** Noticias Mercados TV Cultura Generación M Agenda País

individual complementado con un pilar voluntario. Insiste en que la industria quiere ser parte de la solución y que el sistema, tal como funciona actualmente, efectivamente no genera buenas pensiones para un número importante de cotizantes.

**Compartir:** Facebook, Twitter, LinkedIn, Email, Print, Send via mail, Recycle

**Pedro Atria**  
Presidente AFP Cuprum

0:15 26:21 Auto



**INGRESARÁN REF. DE PENSIONES AL CONGRESO**

**PEDRO ATRIA** Presidente de AFP Cuprum

**VIVO** CNN CHILE



### 8.2.2 Debate de Reforma al Sistema de Pensiones

En el marco de la reforma de pensiones y de nuestro constante esfuerzo por ser un actor proactivo para mejorar el sistema y mantener informados a nuestros clientes, AFP Cuprum en conjunto con Amcham Chile y la Escuela de Gobierno de la Universidad Católica organizaron el primer debate luego de que el gobierno anunciara la reforma de pensiones el día 29 de octubre del 2018. La actividad "Reforma de Pensiones: la hora de la verdad" se realizó el día 31 de octubre del 2018 en el Club El Golf 50.

María José Zaldivar, actual Subsecretaria de Previsión Social, explicó la reforma y luego un panel compuesto por Pedro Atria, Presidente de AFP Cuprum, en conjunto con Rodrigo Valdés, Académico de la Escuela de Gobierno UC y la Señora María Eugenia Montt, Presidenta de la Comisión de Usuarios del Sistema de Pensiones, debatieron acerca de las implicancias de esta reforma.



## 8.3 Colaboradores

### 8.3.1 Proyecto de Diversidad & Inclusión

El objetivo de este proyecto es transformar a la compañía en una empresa inclusiva desde su interior. Entendemos la diversidad considerando que a igualdad de competencias debe haber igualdad de oportunidades, independiente del género, la edad, la cultura o la situación de discapacidad de una persona. Para avanzar en el logro de ese objetivo, en 2018 creamos una alianza con Fundación Ronda, organización sin fines de lucro, con la cual desarrollamos un programa de trabajo y que brindó apoyo en el desarrollo de sus distintas iniciativas. Dos pilares fundamentales del programa son el compromiso cultural y la sensibilización de la compañía respecto a temas de diversidad e inclusión, y la atracción de talento que aporte al enriquecimiento de nuestra cultura organizacional.

En esta línea, desarrollamos varias actividades relevantes: i) Se efectuó una encuesta para diagnosticar qué tan diversos e inclusivos nos percibimos como compañía, y los resultados fueron alentadores. A modo de ejemplo, la mayoría de las personas perciben no sentirse discriminadas en el trabajo, y que no existe diferencia entre mujeres y hombres a la hora de considerar un ascenso a un cargo con mayor responsabilidad; ii) Adherimos a la Alianza por el Género, iniciativa liderada por la Fundación Prohumana que busca mejoras en la equidad de género, y la disminución de la brecha salarial entre hombres y mujeres. En el marco de la Alianza, durante el 2018 realizamos 2 talleres de Sesgos Inconscientes que buscan revelar las conductas que dentro de la organización, y en forma inconsciente, pueden llevar a que se generen diferencias por género.

Por otro lado, desarrollamos una estrategia de contratación de personas en situación de discapacidad por lo cual se hicieron 2 capacitaciones al equipo de selección y reclutamiento y una capacitación al equipo de contratos. Sin embargo, entre abril y diciembre 2018 faltaron 3 personas para cumplir con el 1% requerido en cada mes, por lo cual, en cumplimiento a la Ley 21.015 (Ley de Inclusión), AFP Cuprum realizó una donación de \$15.552.000 a las Fundaciones Tacal y Descúbreme.

Por último, hicimos 3 actividades de sensibilización para los líderes de la compañía y 5 charlas abiertas a toda la compañía abordando diferentes temáticas tales como migrantes, tercera edad y personas en situación de discapacidad.

### 8.3.2 Barómetro de Valores y Ética Empresarial

Durante el 2018 quisimos dar un paso más y participar por primera vez en XII Barómetro de Valores y Ética Empresarial, estudio de percepción que mide la cultura ética de las empresas, organizado anualmente por la Fundación Generación Empresarial y Diario Financiero.

Entre las 45 empresas participantes, Cuprum AFP se ubicó dentro de las 10 mejores y fue destacada con el Premio al Compromiso con la Integridad, distinción que nos llena de orgullo ya que busca destacar a las empresas comprometidas con “hacer lo correcto”.

### 8.3.3 Canal de denuncias

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

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

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

AFP 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 ya sea a través del Contact Center o como directamente al área de Cumplimiento y de oficinas 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.

## 8.4 Comunidad

### 8.4.1 Dejando Huella 2018

Con mucho orgullo podemos contar que en 2018 reformulamos las iniciativas con la comunidad con una mirada corporativa bajo un programa que llamamos Dejando Huella. Éste fue definido en base al propósito de la compañía y los objetivos del pilar Promoción del Ahorro de la estrategia de Sostenibilidad, los intereses y motivaciones de los colaboradores, y las necesidades de la comunidad.

Para llevar a cabo este programa, trabajamos junto a Fundación Trascender, quien nos apoyó en la definición de las organizaciones sociales con las cuales trabajar y la parrilla de actividades a desarrollar. Este año las organizaciones sociales beneficiadas fueron CreceChile y Fundación Comeduc.

En el programa participaron 35 voluntarios, que dedicaron en total 272 horas a las actividades de voluntariado, impactando a 195 personas de la comunidad. Las actividades realizadas fueron:

- Charlas de educación financiera y previsional a adultos que están nivelando estudios en CreceChile en sus sedes de Quilicura y La Florida.
- Charlas de preparación laboral para alumnos de cuarto medio de liceos técnicos Gabriel González Videla de Nuñoa y Molina Lavín de Quinta Normal.
- Talleres de economía del hogar para alumnos de cuarto medio y sus familias de los liceos técnicos Gabriel González Videla de Nuñoa y Molina Lavín de Quinta Normal.
- Proyecto “Sombras”, donde invitamos a alumnos de tercero medio de los mencionados liceos técnicos a pasar un día de trabajo en nuestras oficinas como una primera aproximación al mundo laboral.
- Asesorías pro-bono, que consistió en la revisión de las mallas curriculares de las especialidades de Contabilidad, Administración de Recursos Humanos, Conectividad y Redes, Programación y Telecomunicaciones de todos liceos Comeduc con el objetivo de que los alumnos tengan mejor empleabilidad al momento de terminar la educación técnica.



# 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

- 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.
- Estricta segregación de funciones comerciales, operativas y de control.
- Auditoría Interna es un área autónoma que reporta al Comité de Riesgo y Auditoría.
- Cumplimiento de las disposiciones exigidas por la Ley Sarbanes-Oxley (SOX).

- Declaración trimestral por parte del Gerente General y Gerente de Finanzas, donde certifican que la Administradora cuenta con un adecuado proceso y ambiente de control en la emisión de sus informes financieros.
- Certificación anual de todo el personal de la Administradora, donde confirman su entendimiento y adherencia al código global de ética y conducta empresarial.
- Declaración anual del personal clave de AFP Cuprum, en la que dan fe de que sus áreas de responsabilidad permanecen en cumplimiento con las leyes anticorrupción.
- La fiscalización de AFP Cuprum está a cargo de la Superintendencia de Pensiones, la cual supervisa que la Administradora adopte mecanismos robustos de gestión de riesgos, que le permiten optimizar el control de sus operaciones, minimizar los riesgos potenciales y con ello preservar una sana administración de los fondos que administra.

### TRANSPARENCIA

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

1. Código Global de Ética y Conducta Empresarial.
2. Manual de Ética y Buenas Prácticas Comerciales.
3. Política, procedimiento y manual de Gestión de Riesgo.
4. Política de riesgo financiero.
5. Política de Liquidez y Solvencia.
6. Política de administración del riesgo estratégico.
7. Política de administración del riesgo reputacional.
8. Política de divulgación de información y Transparencia de información hacia los afiliados.
9. Política de prevención de delitos.
10. Política de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.
11. Política de Cumplimiento Normativo.
12. Política de Inversiones y solución de conflictos de interés.
13. Política de Seguridad de la Información.
14. Política de donaciones.
15. Política de privacidad.
16. Política de relacionamiento con asociados comerciales.
17. Política de protección a la libre competencia.
18. Política de gestión de tecnologías de la información.



## 9.2 Gestión de Riesgos

AFP Cuprum, entiende que el logro de sus objetivos tiene como pilar fundamental una adecuada gestión de riesgo. Es por ello que la Administradora 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 riesgo, 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 Y CUMPLIMIENTO

Corresponden a la segunda línea de defensa en materia de gestión de riesgo, ya que son quienes velan porque los riesgos de AFP 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, otorgando una visión y seguridad independiente y objetiva respecto del diseño y efectividad de la ejecución de las actividades de gestión de riesgo, por medio de un enfoque sistémico y disciplinado.

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

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

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

## 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 y las Políticas de la compañía. El rol de cumplimiento posee entre otras, las siguientes funciones:

- Coordinar y monitorear la implementación de procesos que permitan mitigar el riesgo de incumplimientos legales o regulatorios.
- Velar por el adecuado cumplimiento del Código de Ética y conducta empresarial y coordinar la resolución de las trasgresiones que pudieran ocurrir.
- Asesorar a las áreas de negocio respecto de las materias relevantes asociadas al cumplimiento.
- Crear y mantener una campaña de capacitación y difusión, educando a los colaboradores en el cumplimiento de las leyes y reglamentaciones tanto externas como internas.
- Gestión del Modelo de Prevención de Delitos destinado a dar cumplimiento a las leyes N° 19.390 y N° 20.393 relacionados con la prevención de la comisión de los delitos que la ley indica. AFP Cuprum cuenta con su modelo de prevención debidamente certificado de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 20.393.



**Cuprum**AFP

Una compañía Principal®