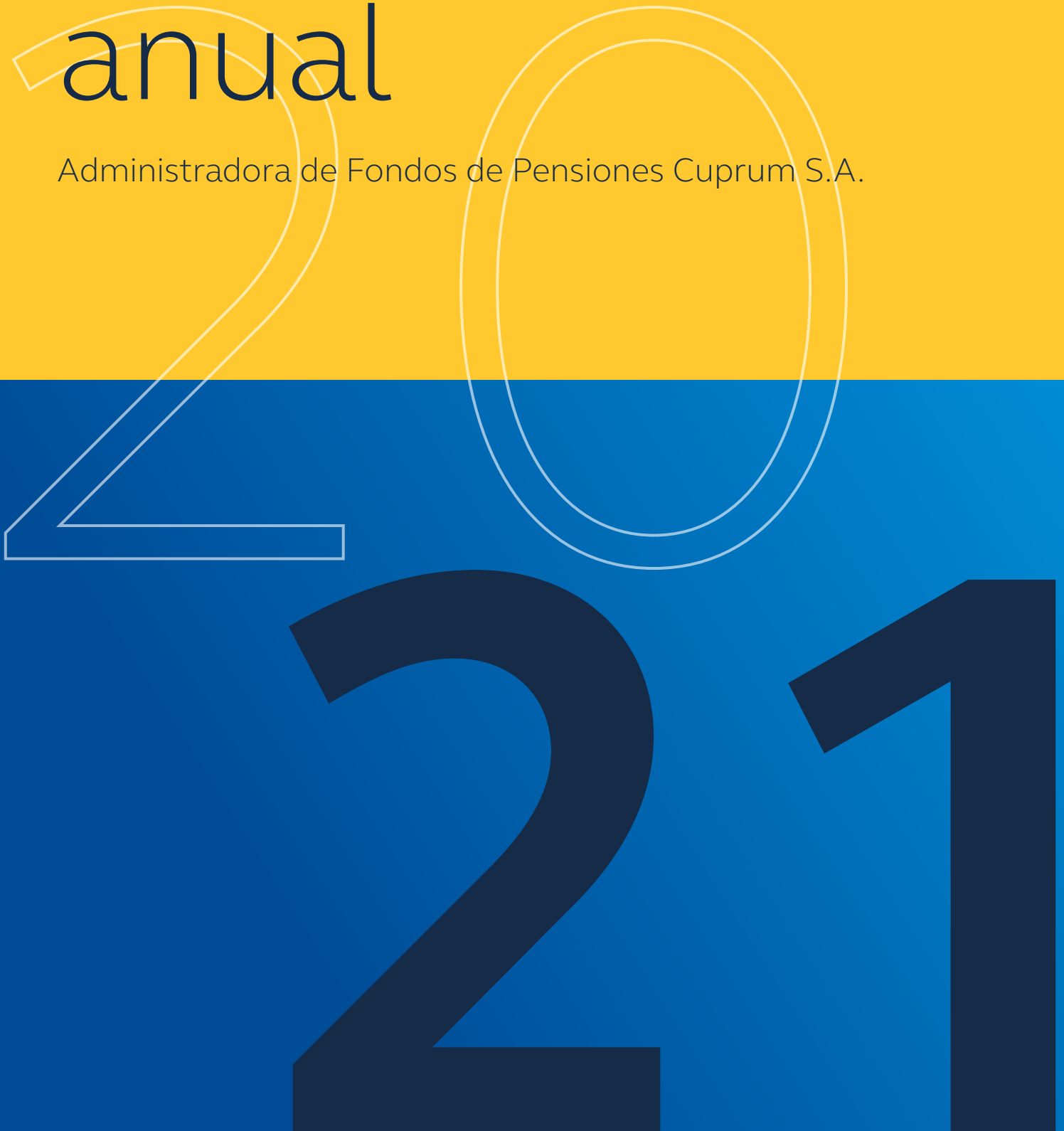

Memoria anual

Administradora de Fondos de Pensiones Cuprum S.A.



Contenidos

Carta del presidente

página 04

1

Cuprum en una mirada

- 1.1 Misión y valores
- 1.2 Posición en el mercado
- 1.3 Cuprum en cifras
- 1.4 Fondos administrados en cifras

página 09

2

Reporte detallado de la gestión

- 2.1 Resultados financieros
- 2.2 Inversiones de los fondos de pensiones
- 2.3 Servicio
- 2.4 Asesoría integral
- 2.5 Recaudación y cobranza
- 2.6 Pagos de beneficios
- 2.7 Comisiones
- 2.8 Nuestro equipo
- 2.9 Sostenibilidad
- 2.10 Inversiones en tecnología
- 2.11 Gestión de riesgos en la administradora

página 17

3

La administradora

- 3.1 Identificación de la administradora
- 3.2 Documentos constitutivos
- 3.3 Agencias
- 3.4 Capital social y propiedad
- 3.5 Controlador de la sociedad

página 49

4

Actividades y negocios de la administradora

- 4.1 Objetivo de la sociedad
- 4.2 Información histórica de la entidad
- 4.3 Descripción del sector económico en que participa
- 4.4 Afiliados y cotizantes
- 4.5 Actividad y negocios
- 4.6 Propiedades
- 4.7 Equipos, muebles y útiles
- 4.8 Marcas comerciales
- 4.9 Seguros
- 4.10 Honorarios auditores externos
- 4.11 Principales contratos
- 4.12 Actividades financieras
- 4.13 Principales proveedores
- 4.14 Sociedades filiales y coligadas e inversiones en otras sociedades

página 55

5

Directorio y administración

- 5.1 Directorio de la compañía
- 5.2 Administración de la organización

página 67

6

Distribución utilidades

- 6.1 Utilidad distribuible
- 6.2 Dividendos
- 6.3 Transacciones de acciones
- 6.4 Información bursátil Cuprum
- 6.5 Hechos esenciales

página 76

7

Declaración de responsabilidad

página 80

8

Estados financieros

- 8.1 Estados financieros consolidados
- 8.2 Estados financieros filial y coligadas
- 8.3 Estados financieros fondos de pensiones

página 82

Carta del presidente



Chile vive un momento crucial. Enfrentamos como país decisiones que marcarán la vida de todos los chilenos por las próximas décadas. Por una parte, se debate una propuesta de nueva Constitución, donde se están introduciendo cambios fundamentales a nuestro modelo de desarrollo y modo de vida, cuyo texto estaremos llamados a aprobar o rechazar durante este año. Por la otra, en el gobierno asumió una nueva generación de autoridades, la que representa un cambio político y cultural sobre quienes los han precedido. Por lo mismo, no es sólo una época de cambios, sino también de ansiedades e incertidumbres sobre lo que se viene por delante.

En ese contexto, se discute con fuerza sobre la provisión de bienes y servicios públicos, tanto en el ámbito de la seguridad social -como es el caso de pensiones y salud- como en las áreas de educación, vivienda, servicios básicos o infraestructura. Me asiste la convicción que una de las razones que impulsó el mayor bienestar y prosperidad de las últimas tres décadas fue justamente la alianza pública y privada en este ámbito, la que no sólo multiplicó los beneficios de la política pública -haciéndola más eficaz y oportuna- sino también permitió que ésta impactara a una enorme cantidad de personas, a quienes el Estado, solo y por sí mismo, difícilmente hubiera podido beneficiar.

Pero esta convicción, en nada oscurece la necesidad y urgencia de las muchas correcciones y mejoras que hoy se requieren en diferentes áreas. Así, por ejemplo, en el caso de las pensiones, enfrentamos un escenario que se ha modificado sustancialmente, teniendo que afrontar los acelerados cambios en las expectativas de vida de los ciudadanos, en la estructura y dinámica del mercado laboral y en la rentabilidad de los activos, como también en los estándares y exigencias de lo que consideramos una vejez digna. Es por lo mismo, que en Cuprum desde hace muchos años hemos venido impulsando y proponiendo cambios a nuestro sistema previsional, poniendo siempre en el centro, y como primera prioridad, los intereses de los afiliados y pensionados. De esa forma, hemos insistido con mucha fuerza en fomentar el ahorro de las personas, tanto el ahorro obligatorio, como el ahorro voluntario. De la misma manera, hemos aplaudido los esfuerzos por fortalecer el pilar solidario, indispensable para las personas y familias más vulnerables, y la importancia que sea financiado con impuestos generales, para que todos los chilenos vayamos solidariamente a ayudar a aquellos que por distintas razones no tuvieron las oportunidades de ahorrar. Así también, apoyamos la creación de una pensión básica universal que garantice a todos los trabajadores un piso mínimo digno y que todos los ahorros aportados por esos mismos trabajadores vayan a aumentar ese piso. Con menos éxito hemos insistido también en la importancia de abordar el tema de las lagunas previsionales o discutir sobre la edad de jubilación, pues evidentemente ningún sistema previsional sustentable puede financiar el último tercio de la vida de las personas sin suficientes cotizaciones en la etapa laboral anterior.

Pero detrás de estas y otras propuestas, subyacen principios fundamentales que considero se deben preservar y fortalecer; especialmente en un contexto político donde algunos -y pese a la opinión mayoritaria de ciudadanos expresada en múltiples encuestas- han querido relativizarlos o ponerlos en cuestión. El primero es que creemos en el derecho a la propiedad de los ahorros de las personas, lo que incluye la posibilidad de que los mismos puedan ser heredados por sus familias. Estos ahorros son fruto de años de cotizaciones por parte de los trabajadores y bajo ninguna circunstancia se les puede privar de lo conseguido con esfuerzo y sacrificio. Esto considera tanto los ahorros hasta la fecha como las futuras cotizaciones que se realicen.

Un segundo principio, es lo primordial de proteger la libertad de elegir, para que sean los afiliados quienes decidan quién administrará los ahorros para financiar su propia pensión. Dado que se les obliga a los trabajadores a ahorrar, es razonable y justo que se permita elegir dónde hacerlo. De aquí se desprende la importancia de la participación privada en la provisión de bienes y servicios públicos, especialmente en lo que atañe a la eficiencia, seguridad y rentabilidad de los ahorros personales. No se puede tener libertad de elección sin la participación de privados, y no se debiera obligar a ahorrar sin libertad de elección de quien le administrará y resguardará dichos ahorros.

En el marco de estos principios es que seguiremos, tal como lo hemos hecho hasta ahora, desplegando nuestros esfuerzos y acciones para proteger los intereses de nuestros afiliados, quienes siempre han sido nuestra primera y mayor prioridad. Es importante destacar que dichos lineamientos en ningún caso son excluyentes a los principios ya inherentes a la seguridad social, como lo son la universalidad, suficiencia, sostenibilidad, solidaridad, integralidad, oportunidad, unidad y participación. En Cuprum compartimos todas estas directrices y nuestra gestión cumple en buena medida con ellas.

También, en la línea de velar siempre por el interés de los afiliados, hemos impulsado que la reforma que se haga, de acuerdo a lo que decidan al final los distintos gobiernos y el poder legislativo, sea sostenible en el tiempo. Y esta sostenibilidad no solo debe ser financiera, es decir que tenga sustento económico y refleje la demografía de nuestro país, sino que debe tener sostenibilidad social. Esto es, debe ser consistente con la realidad del mercado laboral, así como reflejar a la sociedad en su conjunto. Es esta sostenibilidad social la que ha afectado a nuestro sistema actual y es la que ha generado la crítica de la "falta de legitimidad" del mismo. Es también la que se ha usado para un cuestionamiento político e ideológico y que ha ensuciado una discusión más profunda e integral de las mejoras necesarias para nuestro Sistema de Pensiones.

En todo caso, para que dicha reforma se encauce correctamente, es muy importante que la discusión de la nueva Constitución consagre un marco que otorgue al legislador la flexibilidad necesaria para desarrollarla, de acuerdo con las mejores prácticas, evidencia y conocimientos existentes. Es por esto que, así como no debiera la Constitución establecer el administrador o excluir posibles administradores (dejando esto en manos del legislador), tampoco debiera definir el modelo específico del Sistema de Pensiones. Una Constitución no debiera determinar para el país, por ejemplo, si el Sistema de Pensiones debiera seguir el esquema de Beneficio Definido o, al contrario, el de Contribución Definida. Ese tipo de diseño debiera quedar en manos de los legisladores, sobretodo si se observa en el mundo que es un tema que genera un amplio debate. Esto, a pesar de que existe una clara tendencia en la mayoría de los países desarrollados de moverse cada vez más al esquema de Contribución Definida. Hoy en Chile, es este el modelo que tenemos, el cual debe reformarse y perfeccionarse, pero si la Constitución definiera un cambio para pasarse al modelo de Beneficio Definido, significaría una modificación trascendental de nuestro Sistema de Pensiones y de importantes consecuencias, y dejaría con las manos atadas a los legisladores en la discusión de una futura reforma previsional. Son precisamente los sistemas con el modelo de Beneficio Definido los que enfrentan los mayores desafíos de sostenibilidad y son, además, incompatibles con la existencia de cuentas de ahorro de propiedad de los afiliados. Actualmente en el mundo no existen Sistemas de Pensiones de beneficios definidos con cuentas individuales de propiedad de las personas.

Independiente de la discusión anterior, y en medio de este mundo de constantes transformaciones, podemos decir con orgullo que lo fundamental se ha mantenido intacto: ese foco y centro en las personas es algo que, para nosotros en Cuprum, nunca ha cambiado ni cambiará. Y si bien el 2020 vivimos un año de adaptación, donde la flexibilidad aumentó su valor y la capacidad de adecuación se volvió clave para todas las industrias, compañías y organizaciones, este 2021 pudimos ver un avance hacia la consolidación de un nuevo modelo, donde lo híbrido dejó de ser una solución transitoria y se convirtió en la nueva cotidianidad, ahondando aún más en la incorporación del mundo digital en nuestro día a día. Y eso trajo consigo grandes desafíos.

Afiliados: el desafío de la innovación, la autonomía y la comunicación permanente

En materia de afiliados, por ejemplo, un desafío es el de innovar y mantenerse en constante movimiento para adecuarse a las necesidades de los más de 595 mil afiliados de nuestra AFP, manteniendo un contacto permanente y una asesoría de calidad que vaya más allá de las barreras físicas, a la vez que ajustábamos nuestros procesos a las exigencias normativas y los plazos impuestos. Por lo mismo, solo en 2021 invertimos más de \$13.300 millones de pesos en tecnologías para entregar la mejor experiencia a nuestros afiliados y pensionados, integrando nuevos mecanismos desde que se incorporan a nuestra cartera hasta que reciben el pago de su pensión. El servicio y asesoría digitales a través de la Cuprum App, la incorporación del sistema de inversiones de clase mundial "Aladdin" para el monitoreo, gestión y control de las inversiones de los fondos y la integración de un equipo especializado para el análisis de datos a gran escala son algunas de las iniciativas llevadas a cabo en los últimos años.

Además, en 2021 lanzamos nuestra nueva Agencia de Atención Virtual: un completo centro de asesoría online para todas las etapas del proceso de pensión, permitiendo al cliente desde agendar una video llamada hasta elegir la modalidad de pago para finalizar el proceso, sin necesidad de ir a una sucursal. La innovación así dejó de ser una forma para resolver problemas a corto plazo y se convirtió en el camino para construir una nueva mirada sobre nuestro negocio y el futuro de la compañía. Todo esto nos hizo ser reconocidos por el Ranking Most Innovative Companies de la ESE Business School de la Universidad de los Andes (en conjunto con MIC Innovation y El Mercurio) como la AFP más innovadora del año, así como también alcanzar grandes niveles de satisfacción por parte de quienes nos confían sus ahorros, contando con el premio de Procalidad, un galardón entregado por la consultora Praxis y la Universidad Adolfo Ibáñez para destacar a las marcas mejor evaluadas por sus clientes. Ambos reconocimientos evidencian nuestro esfuerzo y compromiso por mejorar continuamente nuestros servicios.

Adicionalmente, este contacto que buscábamos mantener con nuestros clientes debía ser siempre bidireccional. En un mundo híbrido, los mecanismos de escucha y análisis corrían el riesgo de verse afectados, acallando la voz de nuestros afiliados. Por lo mismo -y en línea con el contexto nacional- durante el 2021 realizamos una serie de estudios de opinión pública junto a Critería, con el fin de conocer más de cerca la percepción del Sistema de Pensiones. Estos estudios respaldaron los principios mencionados anteriormente, asegurando que el 92% de los encuestados preferiría que el 100% de sus futuras cotizaciones fueran a su cuenta individual y solo un 7% se inclinaría por un fondo colectivo. En cuanto a la administración de los fondos, la preferencia por un sistema mixto (público y privado) se impuso con un 55% por sobre la alternativa de que solo el Estado sea el administrador (33%), mientras que el 73% consideró muy importante poder escoger quién administra sus ahorros. De todo esto podemos concluir que tanto la propiedad de los ahorros previsionales como la libertad de elección siguen siendo prioridad para los afiliados.

Inversiones: el desafío de la rentabilidad y la responsabilidad

En materia de inversiones, en un año de alta incertidumbre, lideramos en rentabilidad del Sistema de Pensiones y fuimos primeros en tres de los multifondos (A, D y E), mientras que en los fondos B y C obtuvimos el segundo y tercer lugar, respectivamente. Adicionalmente, pese a los grandes desafíos del contexto nacional e internacional, este 2021 logramos alcanzar una rentabilidad real de 13,4% en el fondo A y de 7,54% en el fondo B, superando los niveles esperados para el largo plazo. Por su parte, los fondos C, D y E lamentablemente tuvieron rentabilidades reales negativas (de -2,10%, -9,53% y -12,51% respectivamente). Estos números se deben principalmente a dos factores: la elevada inflación, la cual alcanzó un 7,2% en el año, y el alza de las tasas de interés en Chile, las que se vieron fuertemente afectadas durante el 2021 por una alta incertidumbre en el mercado de bonos nacionales, principalmente por los retiros de ahorros desde las AFP producto de la pandemia.

Este año también seguimos avanzando en el desafío de invertir de manera socialmente responsable, no solo por las regulaciones y por la prioridad que hoy la sociedad da a este tema, sino que, fundamentalmente, por una fuerte convicción (y la distinta evidencia internacional así lo ratifica) de que este tipo de inversiones son las que en el largo plazo dan la mejor rentabilidad.

Esto es consistente con nuestra visión de entregarles a nuestros afiliados la mejor pensión que puedan alcanzar, pero que también sea una que puedan disfrutar en un planeta habitable a largo plazo, donde las condiciones medioambientales permitan a nuestros hijos y nietos vivir en un mundo más amable y donde el respeto al entorno sea la costumbre. En este sentido, en Cuprum tenemos un largo camino avanzado, ya que la sostenibilidad forma parte de los pilares fundamentales de nuestra estrategia. Esto significa que no solo trabajamos por entregar la mejor rentabilidad a nuestros afiliados, sino que también nos comprometemos a hacerlo con los más altos estándares de seguridad y control de riesgos, a través de tecnología de clase mundial e incorporando en nuestras inversiones criterios ambientales, sociales y de gobiernos corporativos (ASG).

Por lo mismo, durante el 2021 continuamos con el camino para analizar y evaluar nuestras inversiones, integrando estos factores en nuestras decisiones de cartera. Este avance fue posible gracias al trabajo ya generado en 2020, cuando formalizamos los procedimientos para que fueran parte permanente de nuestro proceso de inversión. Además, durante el 2021 trabajamos en la modificación de nuestra Política de Inversión Responsable para incluir distintas iniciativas que nos permitirán complementar nuestra estrategia actual y reportamos por segunda vez los Principios de Inversión Responsable (PRI), instancia que nos permite medir nuestro avance en base a estándares internacionales e identificar brechas para seguir mejorando.

Para cerrar, me gustaría aprovechar esta carta para reconocer y agradecer el trabajo de todos los colaboradores de nuestra AFP. Sin ellos, Cuprum no sería lo que es hoy. Y es que cuando un equipo trabaja en torno a los mismos objetivos, se pueden lograr grandes cosas. En este caso, todos tenemos clara nuestra misión: ayudar a los afiliados a tener la mejor pensión posible.

Nuestro compromiso es mantenernos como un actor proactivo en la defensa de los intereses de nuestros afiliados, aportando conocimiento y propuestas concretas en el debate nacional, a la vez que mantenemos el foco en la rentabilidad y seguridad de sus fondos. Siempre pensando en lo que es más conveniente para nuestros afiliados y para el país en general.

Pedro Atria Alonso
Presidente AFP Cuprum

1

Cuprum en una mirada



1.1 Misión y valores

Nuestro propósito principal es fomentar un mundo en donde todas las personas tengan acceso a la seguridad financiera, ayudando a nuestros afiliados a alcanzar la mejor pensión que puedan lograr.

Para orientar los objetivos generales y la dirección de la compañía, definimos nuestra misión, aspiración y valores:

Misión

Ayudar a más personas a tener suficientes ahorros, protección y que sus necesidades estén cubiertas.

Aspiración

Inspira confianza al superar las expectativas de los clientes y socios, liderando el camino hacia la seguridad financiera.

Invertimos

para nuestro futuro.

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

Somos dueños

de nuestro futuro.

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

El cliente es lo primero.

Con todas las decisiones que tomamos brindamos soluciones diariamente a nuestros clientes.



Hacemos lo correcto.

La integridad no se negocia, es la brújula que nos guía en todo lo que hacemos.

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



Talento

Datos

Sostenibilidad

1.2 Posición en el mercado¹

En cuanto a las inversiones, somos líderes en rentabilidad tomando en consideración los siguientes períodos:

AÑO 2021



Nº1 en rentabilidad en **FONDOS A, D y E**. Nº2 en el **FONDO B** y Nº3 en el **FONDO C**.

DESDE EL INICIO DE LOS MULTIFONDOS (AÑO 2002)



Nº2 en rentabilidad en **FONDOS B, C y D**. Nº4 en el **FONDO A** y Nº3 en el **FONDO E**.

DESDE EL INICIO DEL SISTEMA (AÑO 1981)



Nº2 en rentabilidad en el **FONDO C**, primer fondo del Sistema de Pensiones.

Respecto a nuestras soluciones de ahorro:



en Ahorro Previsional Voluntario con **29% DE PARTICIPACIÓN DE MERCADO** y

\$1.671

millones de dólares³ de saldo APV

Cifra considera cotizaciones voluntarias, depósitos convenidos y ahorro previsional voluntario colectivo.



en ahorro obligatorio en rentas tope con **27% DE PARTICIPACIÓN DE MERCADO**



en Cuenta 2 con **26% DE PARTICIPACIÓN DE MERCADO** y

\$1.141

millones de dólares³ administrados

¹ Información basada en datos de la Superintendencia de Pensiones al 31 de diciembre de 2021.

² Dólar de \$850,25 pesos chilenos, al 31 de diciembre de 2021.

³ Dólar de \$850,25 pesos chilenos, al 31 de diciembre de 2021.

Nuestros reconocimientos y logros durante el año 2021 fueron:



Procalidad

Con excelentes resultados en el Índice Nacional de Satisfacción de Clientes, en febrero de 2021 obtuvimos el **primer lugar en Permanencia por Marca, segundo lugar en Recomendación por Marca y tercer lugar en Satisfacción Dado Precio.**



Premio a la AFP más innovadora de Chile

Este reconocimiento otorgado por el ranking Most Innovative Companies 2021 de ESE Business School y El Mercurio en octubre de 2021, **es el más importante del país**, se realiza desde el 2009 y cuenta con la participación de más de 400 empresas de 40 industrias distintas.



Un año siendo líderes en rentabilidad

En un año con gran incertidumbre financiera logramos mantener nuestro primer lugar en rentabilidad.

Otros hitos relevantes del año:



Club Somos Financieras

En junio 2021, **María Alicia Montes, Gerente de Asset Allocation, participó en el primer encuentro online 2021 del Club Somos Financieras "Líderes en el mercado financiero compartiendo claves y desafíos".**



Reporte de afiliados Cuprum

Como parte de nuestro compromiso con la transparencia, **en julio de 2021 pusimos a disposición el cuarto Reporte Anual de Afiliados Cuprum, para que nuestros afiliados y pensionados pudieran informarse en detalle sobre cómo administramos sus fondos durante el año,** además de compartir las iniciativas que desarrollamos para mejorar su experiencia y asesoría.



Mujeres en Finanzas

Pasamos a formar parte de "Mesa MEF", iniciativa pionera en el sector que **busca abrir nuevos espacios para el talento femenino** que quiera desarrollarse en esta área.

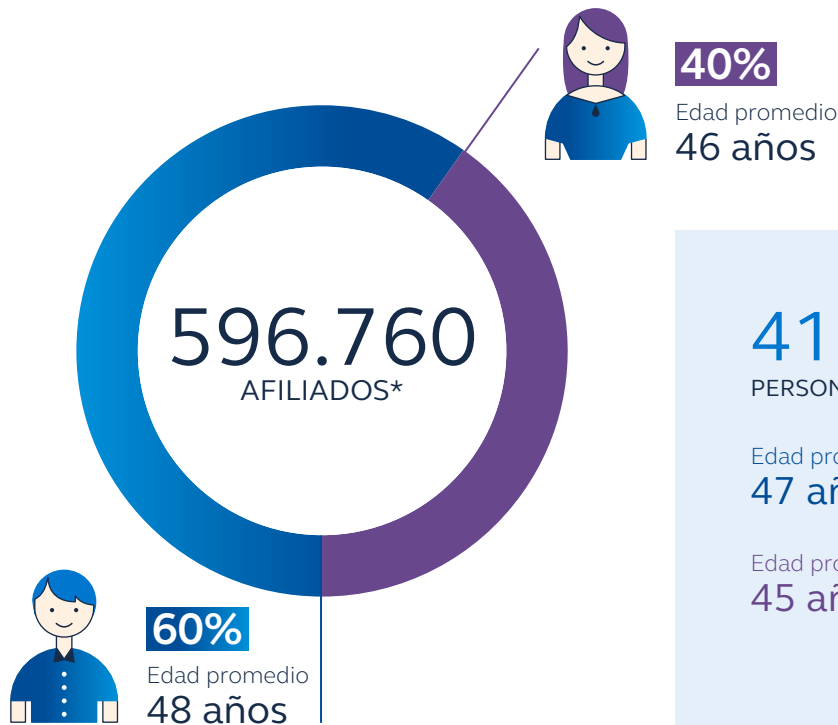


Cambio de dirección de la casa matriz

En 2021 trasladamos nuestras oficinas corporativas a Apoquindo 3600. Tras realizar obras de remodelación de los pisos, **hoy contamos con espacios de trabajo más abiertos que promueven la colaboración entre los equipos,** además de salas de reuniones dotadas con tecnología para facilitar el trabajo híbrido. **La remodelación consideró el reciclaje de un 60% del mobiliario y de un 70% de los equipos de aire acondicionado,** además de incorporar iluminación 100% LED de alta eficiencia. Por último, se instalaron nuevas redes de datos y sistemas de detección y extinción de incendios.

1.3 Cuprum en cifras

A diciembre de 2021, en Cuprum contamos con:



* Cifra que incluye a quienes se han retirado temporal o permanentemente de la fuerza de trabajo.

415.938

PERSONAS COTIZARON PARA SU PENSIÓN

Edad promedio
47 años



62%

Edad promedio
45 años



38%



Estos clientes aportaron

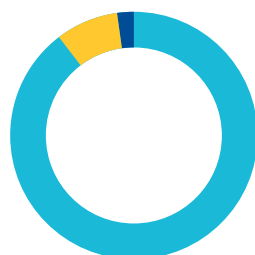
\$1,14 billones
de pesos

de cotizaciones obligatorias durante 2021.

En Cuprum administramos durante el año los ahorros de

72.543*

PENSIONADOS:



DISTRIBUCIÓN DE PENSIONES
POR MODALIDAD:

67.348 en Retiro programado

6.179 en Renta temporal

1.631 en Otras modalidades de pensión

Edad promedio
69 años



55%

Edad promedio
68 años



45%

*NOTA: La diferencia entre la cantidad de pensionados y el total de pensiones por modalidad se debe a que existen pensionados que reciben más de una pensión, como es el caso, por ejemplo, de quienes reciben una pensión de sobrevivencia como beneficiario de un afiliado fallecido, y además reciben una pensión de invalidez como causante.

Además del ahorro obligatorio ofrecemos otros productos de ahorro a los afiliados:



195.235
cuentas de Ahorro
Previsional Voluntario



204.362
cuentas de Ahorro
Voluntario (Cuenta 2)



33.125
cuentas de
Depósito Convenido



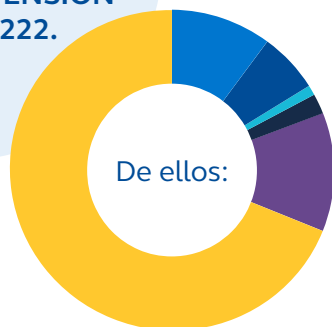
20.471
cuentas de indemnización

Las **COMISIONES COBRADAS POR CUPRUM** por concepto de acreditaciones de ahorro previsional obligatorio alcanzaron en total

\$117.595
millones de pesos.



Durante el año 2021, la cantidad de personas que **REALIZARON EL TRÁMITE DE PENSIÓN** fueron **14.222**.



En Cuprum pagamos pensiones a **71.868 TITULARES DE PENSIÓN⁴** durante el año 2021, por un total de

\$377.933

millones de pesos, cuya composición es:

- 7.356 pensiones de invalidez y reevaluación de invalidez.
- 45.689 pensiones de vejez normal.
- 6.218 pensiones de vejez anticipada.
- 10.977 pensiones de sobrevivencia.
- 2.105 pensiones adicionales.
- 127 pensiones anticipadas por enfermedad terminal.



- 9.773 optaron por Retiro Programado.
- 1.346 por Renta Vitalicia Inmediata.
- 950 por Renta Temporal (o Renta Vitalicia Diferida).
- 111 por Retiro Programado con Renta Vitalicia Inmediata.
- 333 por Pensión Transitoria de Invalidez.
- 1.709 por Retiro Programado Preliminar

⁴ Esta cifra incluye pensiones donde Cuprum no administra los ahorros, como por ejemplo las pensiones cubiertas por el seguro, pensiones de invalidez y reevaluación de invalidez.

Durante el año 2021:



498.744
 personas recibieron el tercer
 retiro de fondos previsionales
 por un total de \$1.491 mil
 millones de pesos.



1.518
 PERSONAS RECIBIERON
 HERENCIAS a partir de los
 ahorros acumulados por 759
 afiliados de Cuprum fallecidos. En
 total se distribuyeron de \$33.461
 millones de pesos, con un monto
 promedio de \$45 millones con
 cargo a cada causante.



1.573
 personas recibieron excedentes
 de libre disposición por
 \$35.995 millones de pesos.



984
 pagos a asesores previsionales
 por \$717 millones de pesos.



1.780
 pagos de cuotas mortuorias
 por \$784 millones de pesos.



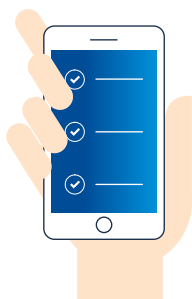
302
 activaciones de pagos por
 \$190 millones de pesos.



2.283
 traspasos de primas por
 \$301.430 millones de pesos.



487
 PERSONAS RECIBIERON
 PENSIONES ANTICIPADAS
 a causa de una enfermedad
 terminal por un total de \$1.033
 millones de pesos.



Cabe destacar que en 2021 continuamos potenciando nuestro desarrollo digital, **CON MÁS DE \$13.300 MILLONES DE PESOS EN INVERSIONES TECNOLÓGICAS** que buscan entregar la mejor experiencia a nuestros clientes, desde que se incorporan a nuestra cartera hasta que reciben el pago de su pensión.

Los siguientes **BENEFICIOS ESTATALES** fueron intermediados y pagados por Cuprum durante 2021:



186.854
 pagos de Aporte Previsional
 Solidario (APS)



2.412
 pagos de Aguinaldo
 (Fiestas Patrias, Navidad
 y Bono Invierno)



365
 subsidio de Trabajador Joven



298
 cuotas mortuorias APS

11.480

pagos de Garantía Estatal



3.692
 recaudación de Bono por
 Hijo Nacido Vivo



306.057
 bonificaciones de salud

48.685

Bono Laboral

12.397

pagos de Asignación
 Familiar a los pensionados

26.037

abonos de cargo fiscal

1.4 Fondos administrados en cifras

Al 31 de diciembre de 2021, los activos administrados por Cuprum alcanzaron los **\$28.540.350 millones de pesos**, separados en 5 multifondos:

- **\$6.578.554** millones de pesos en el Fondo A.
- **\$5.533.350** millones de pesos en el Fondo B.
- **\$10.386.161** millones de pesos en el Fondo C.
- **\$3.083.406** millones de pesos en el Fondo D.
- **\$2.958.879** millones de pesos en el Fondo E.

Los Fondos de Pensiones administrados por Cuprum tuvieron durante 2021 una rentabilidad real de:

- **13,40%** para el Fondo Tipo A.
- **7,54%** para el Fondo Tipo B.
- **-2,10%** para el Fondo Tipo C.
- **-9,53%** para el Fondo Tipo D.
- **-12,51%** para el Fondo Tipo E.

Estos resultados ubican a los fondos B, C, D y E administrados por nuestra empresa como los números 2 desde sus respectivas fechas de creación. Para el caso del Fondo A, el ranking es número 4.

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

Durante 2021 ejecutamos **128.578 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.

2

Reporte detallado de la gestión



2.1 Resultados financieros

Durante 2021 la utilidad de nuestro ejercicio alcanzó los **\$54.567 millones (creciendo un 20% respecto de 2020)**, variación que va en línea con la recuperación económica del país y el avance en las medidas sanitarias desarrolladas durante el año 2021, recordando al mismo tiempo el impacto significativo que la pandemia provocó en el mundo durante 2020.

En el siguiente cuadro se puede apreciar la evolución de nuestros principales resultados:

Estados de Resultados Integrales

CONCEPTO	31-12-2021 (M\$)	31-12-2020 (M\$)	VARIACIÓN	
			M\$	%
Ingresos ordinarios	135.096.992	123.656.709	11.440.283	9,3%
Rentabilidad del Encaje	14.267.050	14.358.016	-90.966	-0,6%
Gastos del personal	-36.150.384	-33.170.258	-2.980.126	9,0%
Otros gastos más depreciación y amortización y pérdida por deterioro	-51.675.206	-53.599.044	1.923.838	-3,6%
Otros ingresos y gastos	2.787.875	5.232.788	-2.444.913	-46,7%
Utilidad (pérdida) antes de impuesto	64.326.327	56.478.211	7.848.116	13,9%
Impuesto a la Renta	-9.758.832	-10.922.039	1.163.207	-10,7%
Utilidad (pérdida) del Ejercicio	54.567.495	45.556.172	9.011.323	19,8%

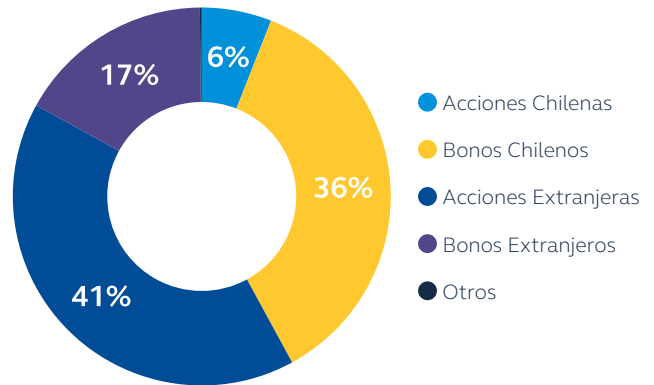
- Los ingresos ordinarios aumentaron en M\$ 11.440.283, equivalente a un 9,3%, respecto al mismo período del ejercicio anterior. Este aumento se debe a la recuperación de los niveles de ingresos por comisiones CCO como consecuencia de la mayor densidad de cotizaciones, en línea con una menor tasa de desempleo, después de un 2020 golpeado por la pandemia.
- La menor rentabilidad del encaje de M\$ -90.966, equivalente a una caída de 0,6%, se explica por la menor rentabilidad de los fondos, donde los más conservadores se vieron afectados por el alza de tasas, en tanto que los retornos de los mercados accionarios tuvieron impacto positivo.
- Los gastos del personal aumentaron en M\$ -2.980.126., equivalentes a un 9,0% con respecto al período anterior, debido principalmente a mayor gasto en el personal administrativo.
- Los otros gastos de operación más depreciación y amortización, y pérdida por deterioro disminuyeron en M\$ 1.923.836, producto del deterioro reconocido por el año anterior de las inversiones en la empresa Administradora de Fondos de Cesantía II S.A..
- Los otros ingresos y gastos tuvieron una disminución de M\$ 2.444.913. Esto se explica principalmente por el reconocimiento de la utilidad en la venta de las oficinas de la Administradora el año anterior.
- Los impuestos tuvieron un aumento de M\$ 1.163.207, relacionado a los efectos anteriormente mencionados.
- No existen diferencias significativas entre los valores libros y valores de mercado y/o económicos de los principales activos de la Administradora.

2.2

Inversiones de los fondos de pensiones

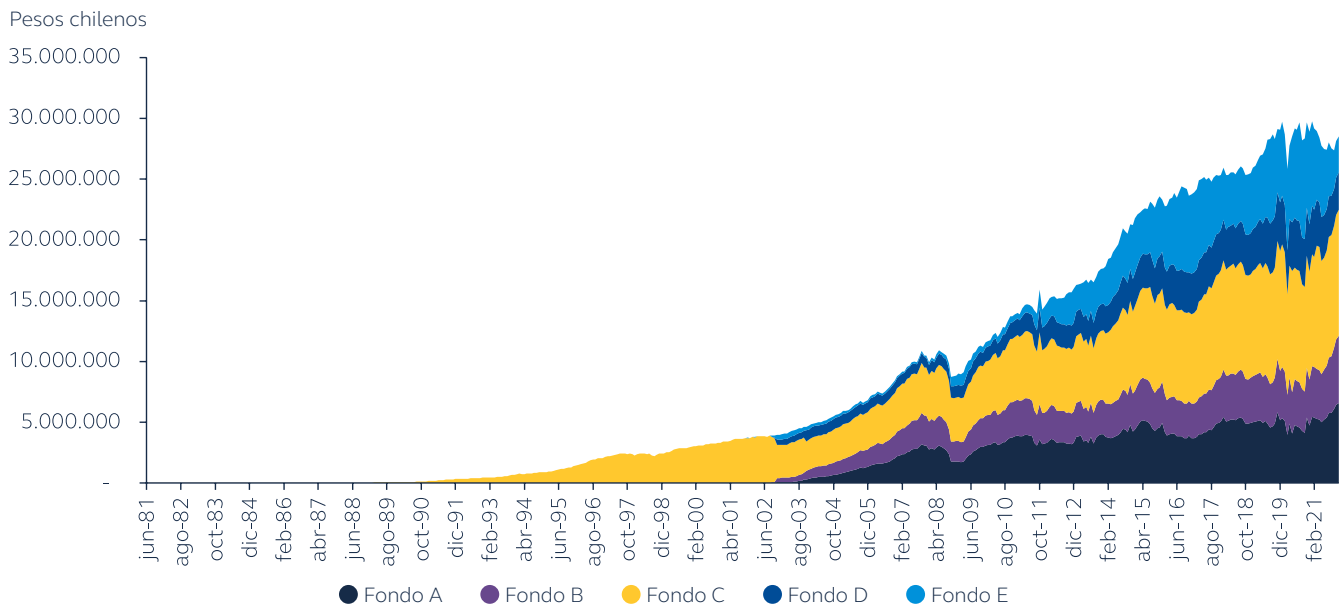
Como se indicó en la sección 1.4, al 31 de diciembre de 2021 los fondos de pensiones administrados por Cuprum alcanzaron **\$28.540.350** millones de pesos (equivalentes a \$33.567 millones de dólares⁵), posicionándonos en el 4to lugar en monto administrado entre las 7 AFPs existentes en el país. El 42% de los fondos de pensiones se encuentra invertido en Chile, principalmente en bonos, y el 58% restante está invertido en el exterior, mayoritariamente en acciones de empresas extranjeras.

Distribución por instrumentos financieros del saldo administrado



El volumen de activos administrados ha mostrado una tendencia creciente a lo largo de los años, reflejando el gran número de afiliados que nos han confiado sus ahorros. Sin embargo, en el año 2021 esta tendencia se tendió a ralentizar, principalmente debido a la continuación del pago de los retiros extraordinarios de ahorros previsionales para enfrentar la pandemia de coronavirus aprobados por el Congreso durante 2020, sumado a la aprobación de uno nuevo en mayo de 2021. Por otro lado, si bien la rentabilidad nominal de los fondos con mayor exposición hacia activos locales fue negativa (fondos D y E), las nuevas cotizaciones enteradas por los afiliados, sumadas a las rentabilidades nominales positivas de los fondos con mayor ponderación hacia activos extranjeros (fondos A, B y C), permitió que el volumen de activos administrados al cierre de 2021 fuese mayor que al cierre de 2020, tanto medido en pesos chilenos como en dólares estadounidenses.

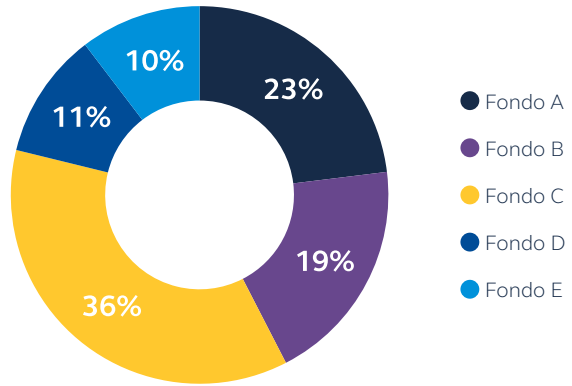
Volumen de activos administrados



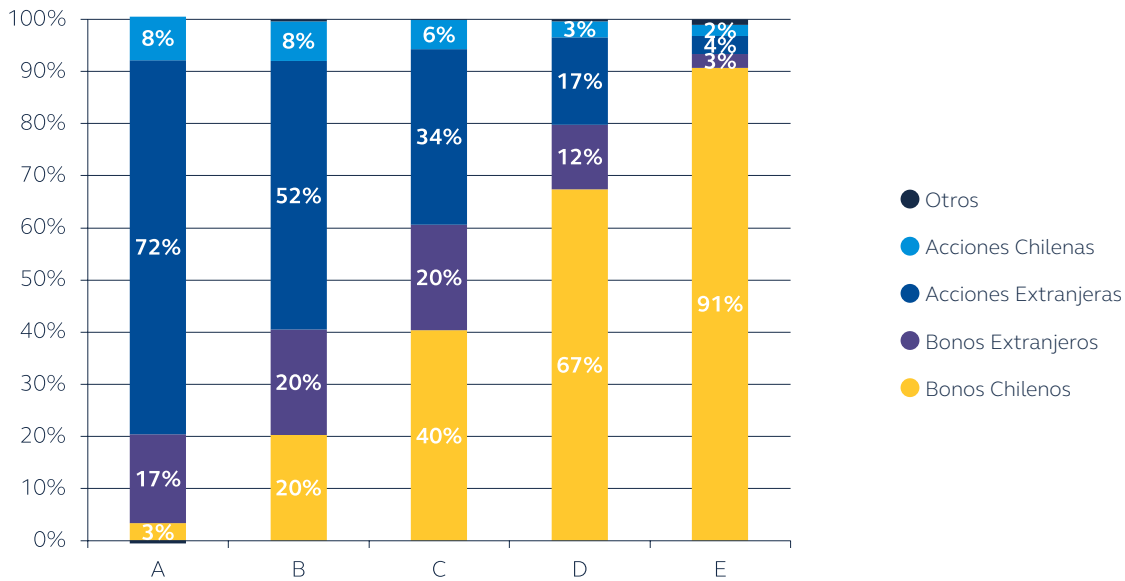
⁵ Dólar de \$850,25 pesos chilenos, al 31 de diciembre de 2021.

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

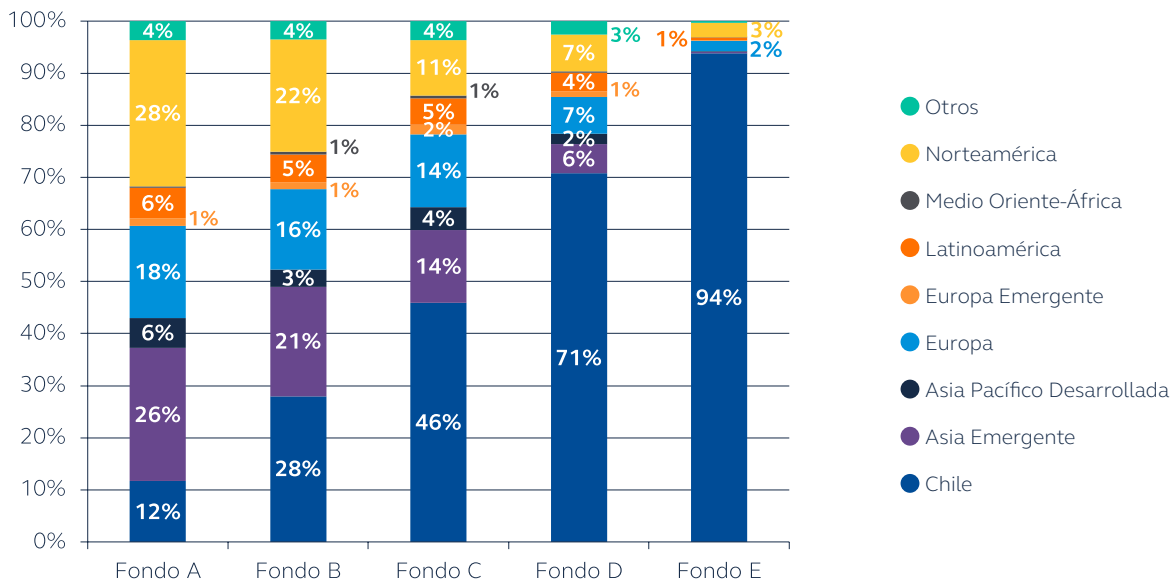
Distribución por fondos del saldo administrado



Composición de los Fondos de Pensiones según tipos de activos



Composición Geográfica de los Fondos de Pensiones

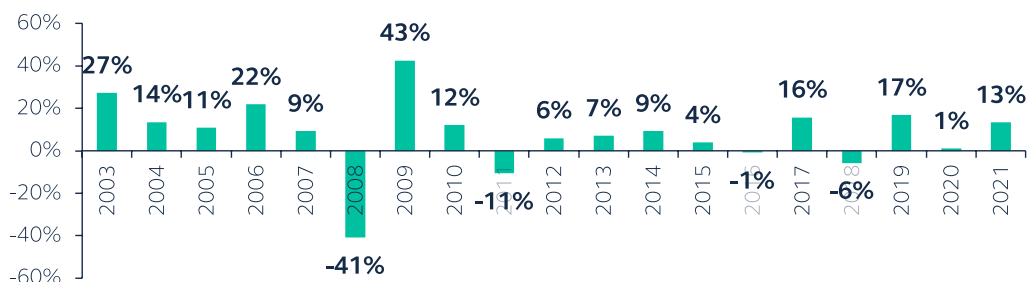


El principal resultado de la administración de inversiones es la rentabilidad real obtenida por la gestión del portafolio, que en 2021 presentó divergencias entre los distintos multifondos. En el caso de los multifondos A y B, la rentabilidad real acumulada en 2021 fue positiva y se situó por sobre el valor esperado para el largo plazo según su nivel de riesgo. Por su parte, los multifondos C, D y E obtuvieron una rentabilidad real negativa, situándose por debajo del valor esperado para el largo plazo según su nivel de riesgo, como se observa a continuación:

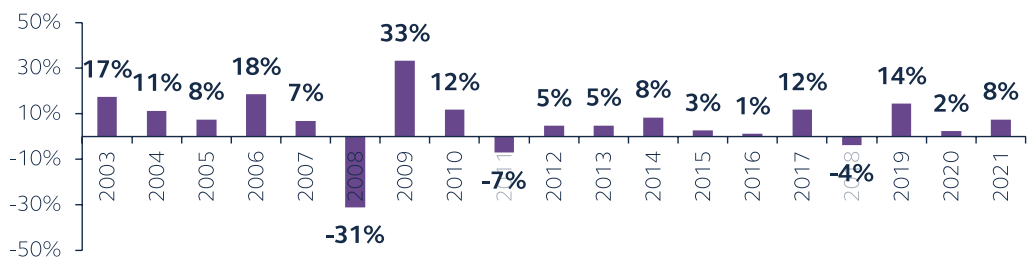
TIPO FONDO	LÍMITE PERMITIDO DE RENTA VARIABLE	RENTABILIDAD REAL 2021	RENTABILIDAD REAL ANUAL ESPERADA*
Fondo A	60%-80%	13,40%	5,22%
Fondo B	40%-60%	7,54%	4,6%
Fondo C	20%-40%	-2,10%	4,04%
Fondo D	5%-20%	-9,53%	3,56%
Fondo E	0%-5%	-12,51%	3,13%

*Fuente: Cálculos propios

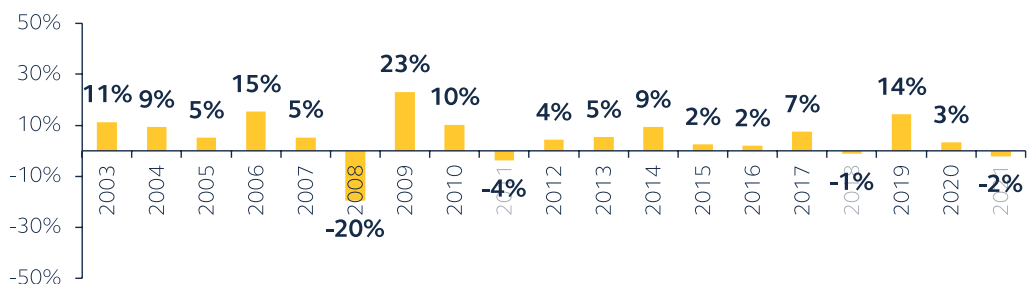
Rentabilidad Real Fondo A



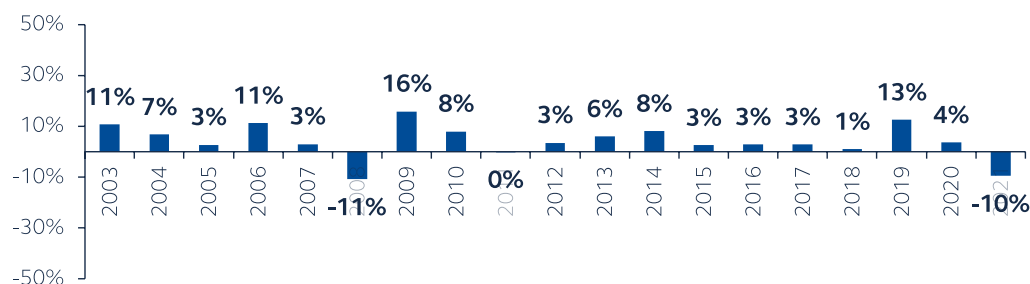
Rentabilidad Real Fondo B



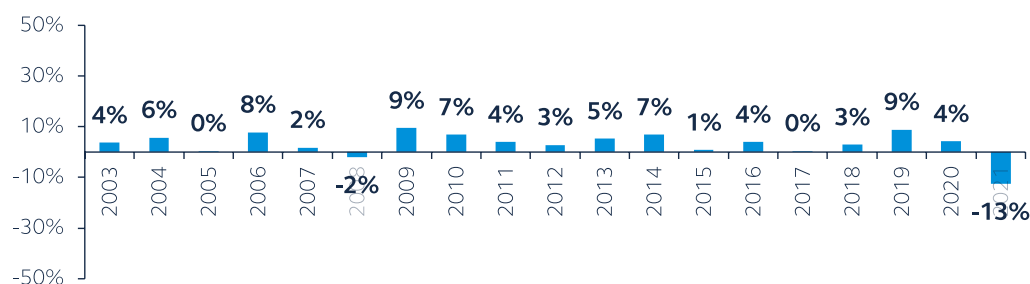
Rentabilidad Real Fondo C



Rentabilidad Real Fondo D



Rentabilidad Real Fondo E



Debido a que la administración de los ahorros de nuestros afiliados tiene como objetivo entregarles una pensión, es de gran relevancia observar cómo éstos se multiplican en plazos medianos y largos, ya que los precios siempre mostrarán alta volatilidad en el corto plazo.

En relación a la rentabilidad relativa, lideramos los resultados a 12 meses y mejoramos nuestro posicionamiento a 36 meses. La mejora en el resultado relativo en 2021 fue sustancial, siendo reflejo de las distintas iniciativas que apuntan a ubicar a Cuprum en la posición de liderazgo y acorde con nuestra misión de ofrecer a nuestros clientes la mejor rentabilidad posible.

A continuación, se presentan las rentabilidades ajustadas por inflación que hemos generado para los fondos de pensiones:

FONDO	12 MESES Ene 2021 - Dic 2021	36 MESES Ene 2019 - Dic 2021	INICIO DE MULTIFONDOS Sep 2002 - Dic 2021	INICIO FONDO E May 2000 - Dic 2021	INICIO FONDO C Jun 1981-Dic 2021
A	13,40%	10,20%	6,59%	-	-
B	7,54%	7,98%	5,61%	-	-
C	-2,10%	4,96%	4,93%	-	7,90%
D	-9,53%	1,86%	4,04%	-	-
E	-12,51%	-0,23%	3,07%	3,98%	-

Posición relativa en ranking de la industria de AFP

FONDO	12 MESES Ene 2021 - Dic 2021	36 MESES Ene 2019 - Dic 2021	INICIO DE MULTIFONDOS Sep 2002 - Dic 2021	INICIO FONDO E May 2000 - Dic 2021	INICIO FONDO C Jun 1981-Dic 2021
A	1	6	4	-	-
B	2	6	2	-	-
C	3	4	2	-	2
D	1	3	2	-	-
E	1	3	3	2	-

Avances en Gestión Responsable de las Inversiones

Durante 2021 enfocamos nuestro trabajo en analizar y evaluar las inversiones incorporando criterios ambientales, sociales, de gobierno corporativo (ASG) y de cambio climático. Este avance fue posible gracias al trabajo de formalización de procedimientos para la integración de estos factores en nuestro proceso de inversión, realizado en 2020.

La evaluación realizada este año se llevó a cabo sobre distintas clases de activo, entre las que destacan acciones chilenas, renta fija corporativa chilena e inversión indirecta (tanto líquida como ilíquida). Así mismo, se utilizaron diferentes metodologías de análisis según la clase de activo, considerando herramientas como cuestionarios elaborados internamente en base a referencias de mercado, o bases de datos externas.

Además, durante 2021 trabajamos en la modificación de nuestra Política de Inversión Responsable para incluir distintas iniciativas que nos permitirán complementar nuestra estrategia de integración ASG actual, la que fue aprobada por la Superintendencia de Pensiones en diciembre. Entre las iniciativas incluidas destacan:

- La ejecución de un proceso de diálogo y relacionamiento constructivo (conocido como Engagement) con los emisores de valores en que se encuentren debilidades derivadas del análisis ASG y que sean relevantes para los fondos de pensiones.

- La colaboración con otros inversionistas para promover y fortalecer la adopción de criterios ASG.
- La creación de un Comité de Inversión Responsable para el monitoreo de riesgos ASG, en la que participa el Gerente de Inversiones y Gerente de Riesgos, y que sesionará a partir de 2022.

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

De forma paralela a la integración de los factores, y como signatarios de *Principles for Responsible Investment* (PRI), se llevó a cabo nuestro segundo reporte anual, instancia que nos permite medir el nivel actual de nuestro avance e identificar brechas para seguir mejorando en la implementación de los principios.

En nuestro compromiso con la promoción de la inversión responsable en el mercado público y privado, participamos en el Taller práctico de AFPs sobre materias ASG "Conversatorio sobre la NCG 276 de la CMF" organizado por ALAS20, Governart, Bolsa de Santiago, Centro RS y PRI, instancia en la que compartimos nuestra experiencia integrando factores ASG.

2.3 Servicio

Para Cuprum es muy importante estar cerca de sus afiliados para poder responder todas sus dudas previsionales y orientarlos para que logren la mejor pensión posible. Para esto contamos con múltiples canales de atención, de modo que cuando un cliente quiera contactarnos lo pueda hacer de la forma más fácil y por el canal de su preferencia.

2.3.1 Asesores de inversión

En Cuprum trabajan 655 Asesores de Inversión, quienes están altamente capacitados en temas de pensión, tributarios y previsionales y disponibles para responder personalmente todas las consultas de nuestros afiliados.

2.3.2 Sucursales

Contamos con oficinas tanto en el área Metropolitana como en las principales regiones de Chile con un total de 23 agencias y 1 centro de atención. En nuestras sucursales trabajan un total de 109 personas, las cuales están disponibles para la atención de público. La información detallada de las agencias se encuentra en la sección 3.3 Agencias.

2.3.3 Centro de Asesoría Telefónica

Contamos con un equipo de 51 asesores altamente especializados y capacitados para otorgar a nuestros clientes el soporte y asesoría previsional de tal manera de cubrir sus necesidades de forma personalizada, sin tener de acudir a nuestras agencias. Para facilitar la atención de nuestros clientes el año 2021, implementamos una nueva forma de validación que hace más rápida y sencilla la atención de nuestros afiliados, siempre resguardando la seguridad y confidencialidad de su información. Asimismo, implementamos soluciones de atención de nuestros afiliados en el extranjero que incluyen videollamadas para resolver sus requerimientos. Durante el 2021 atendimos 277.609 llamados de clientes, con un incremento de 10.000 atenciones respecto del año anterior. Además, nuestra plataforma telefónica efectuó 210.488 llamados a nuestros afiliados para entregar información por diversos trámites y entregar asesoría personalizada.

2.3.4 Respuestas escritas

Muchos de nuestros clientes y empleadores nos contactan vía el sitio web privado, emails, redes sociales y centro de asesoría telefónica o presencialmente en las sucursales mediante los asesores comerciales, solicitando respuestas escritas con detalles de información sobre diversos temas. Durante el 2021 mejoramos nuestros tiempos de atención respecto del año anterior y respondimos estos requerimientos en un promedio de 3,02 días.

2.3.5 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 Recursos Humanos y a los trabajadores 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.

2.3.6 Sitio de empleadores

Durante el año 2021, el sitio para empleadores incorporó funcionalidades que les permitieron contar con ciclos completos de atención. Un ejemplo de apoyo en un proceso crítico para estas empresas es conocer el estado de la deuda previsional actualizado diariamente, informar sobre alternativas para saldar dichas deudas, ingresar solicitudes de aclaración junto con la documentación necesaria y revisar un reporte del estado de dichas solicitudes. Es importante mencionar que a través de nuestro sitio para empleadores logramos formalizar los tiempos de respuesta con estas empresas según nuestros acuerdos de niveles de servicio. Otras funcionalidades que ofrece nuestra plataforma para empleadores son: revisión de notificaciones de ahorro voluntario, solicitudes de devolución de excesos, solicitud de educación previsional para el equipo de Recursos Humanos, también dirigida a los trabajadores directamente, entre otros.

En Cuprum buscamos que nuestro portal para empleadores exceda la mera entrega de información, conformándose como un apoyo real a la gestión del empleador en base a una experiencia 100% digital.

2.3.7 Sitio Web Público

Con el compromiso de mantener informados a nuestros clientes en todo momento, durante 2021 trabajamos en distintos contenidos de nuestro sitio web público con un lenguaje claro y cercano para comunicar distintos temas de interés. Podemos destacar las siguientes modificaciones:

- **Actualización constante de información:** Mes a mes actualizamos e incorporamos contenidos tanto normativos como también proactivos para mantener la información actualizada en nuestro sitio para quienes buscan algún tema determinado.
- **Preguntas frecuentes retiro 10% y Bono de Cargo Fiscal:** Durante el 2021 se trabajó en nuevos contenidos y actualización con el fin de resolver las dudas más comunes que nuestros clientes podrían haber tenido al momento de realizar sus solicitudes.
- **Preguntas frecuentes Pensión Anticipada por Enfermedad Terminal:** Se desarrolló un amplio set de preguntas y respuestas correspondientes a la temática, diferenciando los temas en distintos segmentos, para que los usuarios puedan encontrar la información que necesitan de la manera más clara y rápida posible.

→ SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN DE ENFERMO TERMINAL

Durante el primer trimestre del año 2021, se trabajó en la primera etapa del proyecto correspondiente al formulario de solicitud para Pensión por Enfermedad Terminal, como también en el flujo web para la selección de pago de esta pensión. Luego, durante el segundo trimestre del año, se trabajó en la actualización del sitio con las nuevas consideraciones que contemplaban para la segunda etapa de estas solicitudes. Durante el 2021 se recibieron un total de 329 solicitudes, correspondientes a la primera como también a la segunda etapa de desarrollo de este beneficio.

→ SITIO RETIRO 10%

En abril de 2021 fue promulgada la ley correspondiente al Tercer Retiro, que estipuló el retiro del 10% de fondos. En esta ocasión, seguimos la misma línea que para los retiros anteriores realizados durante el 2020, utilizando el sitio exclusivo para realizar el trámite, el cual se encuentra adaptado para garantizar el acceso desde cualquier dispositivo móvil o computador. Además, para generar una mejor experiencia y buscando facilitar el trámite para nuestros clientes, en este nuevo retiro volvimos a incorporar la opción de "Retiro en un paso", donde los clientes que ya habían realizado un retiro exitoso podían utilizar los mismos datos ingresados en el retiro anterior, pre-llenado el formulario con sus datos y de esta forma creando un flujo mucho más expedito y rápido. Esta modalidad tuvo una gran aceptación en nuestros afiliados, donde el 69,7% de quienes se le daba la opción de este retiro, lo realizaron mediante este flujo.

→ BONO DE CARGO FISCAL

Fuimos la primera AFP en dejar disponible este servicio a nuestros clientes, durante la madrugada del 13 de mayo de 2021. Para realizar este trámite desarrollamos el flujo considerando los mismos estándares que para los retiros del 10%.

2.3.8 Sitio Web Privado

Durante el 2021, más de 540.560 de nuestros clientes ingresaron a su sitio privado con su RUT y clave. Con el objetivo de desarrollar herramientas para que nuestros clientes tomen las mejores decisiones acorde a sus necesidades, desde agosto de 2021, nuestros afiliados pueden visualizar cómo han evolucionado sus ahorros durante distintos periodos de tiempo (6, 12 o 36 meses) y en sus distintos productos contratados. Desde el lanzamiento de esta funcionalidad, se convirtió en la quinta funcionalidad más utilizada dentro del sitio privado, teniendo 23.758 visualizaciones en total durante el 2021.

2.3.9 Centro de Atención Virtual

Desde octubre de 2021, todos nuestros afiliados con cuenta de cotización obligatoria mayores de 55 años tienen la opción de poder agendar una videollamada con un Consultor de Beneficios para realizar su trámite de pensión dentro de su sitio web privado. Esta funcionalidad nos acerca a nuestros clientes, quienes pueden realizar la totalidad del trámite de pensión sin salir de su casa y manteniendo el acompañamiento y asesoría de nuestros ejecutivos en esta etapa tan importante.

2.3.10 Chatbot

Durante 2021 nuestra asistente virtual atendió 150.273 consultas vía chat en el sitio web privado. Este servicio también estuvo disponible en el sitio público, en donde el año 2021 atendió 305.173 consultas y siguió entregando respuestas a consultas como el retiro del 10% y bonos, entre otras.

→ CHAT CON EJECUTIVOS

Los afiliados que desean ser atendidos por un asesor o que necesitan profundizar en un requerimiento acceden en forma directa a la atención de un asesor especializado que da respuesta, canaliza requerimientos y los guía en la realización de sus trámites. En 2021 se atendieron 49.301 clientes mediante chats con ejecutivos.

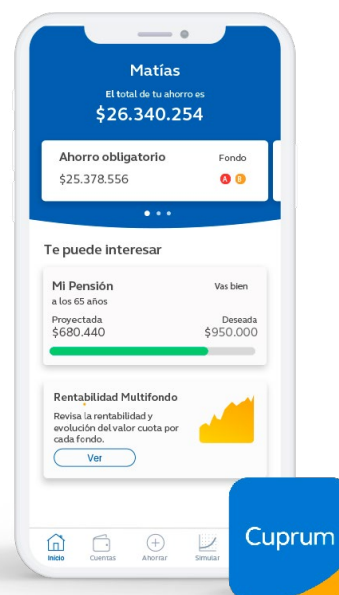
2.3.11 App Cuprum

La App Cuprum es una herramienta mediante la cual nuestros afiliados pueden realizar trámites, revisar saldos, recibir asesoría y ahorrar de forma más cómoda, rápida y segura desde cualquier lugar. En 2021 nos enfocamos en lo que nuestros clientes nos solicitaban: fortalecer la transparencia y la asesoría en este canal. Por este motivo potenciamos nuestra APP Cuprum como una vía para acompañar y ayudar a nuestros clientes a conectarse desde cualquier lugar, siempre accediendo a información sobre sus ahorros y su evolución en el tiempo.

A través de la nueva funcionalidad "Centro de Notificaciones", compartimos con nuestros clientes novedades acerca de los mercados y fechas de pago de cotización, entre otras, manteniéndolos al día en lo relacionado a su vínculo con nosotros. Además, nos preocupamos por transparentar al cliente información acerca de su rentabilidad en cuentas voluntarias destinadas a la pensión, mostrando de manera gráfica la evolución de sus ahorros en distintos periodos.

Durante el 2021, nuestra aplicación alcanzó un peak de 839.599 descargas totales desde su lanzamiento, con 253.070 usuarios únicos. Es decir, el 35% de nuestros clientes ha ingresado alguna vez a nuestra aplicación. Además, identificamos una tendencia clara que muestra la preferencia de nuestros clientes por conectarse a la aplicación en mayor medida que al sitio web, alcanzando un peak de 8,9 ingresos al mes.

Adicionalmente, es la aplicación con más funcionalidades dentro del mercado y la app con mejor rating dentro de la industria con un 4.1 en ambas stores (IOS & Android).



2.4 Asesoría integral

En Cuprum tenemos como misión acompañar y asesorar a los afiliados en cada etapa de su vida, con el objetivo de que logren obtener la mejor pensión posible. Realizamos diferentes iniciativas que nos permiten escuchar la voz de nuestros clientes y entender cuáles son sus verdaderas necesidades, permitiéndonos mejorar día a día y así poder brindarles la experiencia y servicio que necesitan y merecen. El contexto de pandemia y los retiros de los fondos previsionales generaron un nuevo escenario donde tuvimos que reevaluar nuestra gestión de cara a clientes, para lo cual decidimos realizar estudios en profundidad que nos permitieran entender cuáles eran las necesidades de los afiliados en este nuevo contexto. Durante 2021 generamos un extenso estudio de atributos que nos permitió relevar y comprender las prioridades de nuestros clientes para poder otorgarles la mejor experiencia posible.

En 2021 destacamos el asesoramiento a nuestros clientes respecto de la Pensión Anticipada por Enfermedad Terminal, la aprobación del Tercer Retiro de Fondos Previsionales y el Bono de Cargo Fiscal, acompañándolos a lo largo de cada proceso por nuestros distintos canales de atención.

Como resultado de las diferentes iniciativas de comunicación que se impulsaron desde diversas áreas de la compañía para mejorar la asesoría que brindamos a nuestros afiliados, durante 2021 logramos obtener calificaciones positivas en los distintos estudios de percepción y satisfacción de clientes realizados. Además, se incluyeron nuevas mediciones en puntos de contacto importantes, como encuestas post atención de nuestras agencias a lo largo de todo Chile. Por otro lado, los estudios de satisfacción internos también demostraron una mantención del desempeño favorable en indicadores clave como la recomendación respecto a los resultados obtenidos en el año 2020.

Por todo lo anterior podemos afirmar que en 2021 -y por segundo año consecutivo-, todas las mejoras que Cuprum realiza de cara a mejorar la experiencia de sus clientes se ven reflejadas en los reconocimientos externos e independientes recibidos, como es el prestigioso Premio Procalidad, el cual evidencia nuestro esfuerzo y compromiso por mejorar continuamente el servicio y la calidad de atención.

2.4.1 Asesoría vía correo electrónico

En Cuprum asesoramos de forma personalizada y permanente a los afiliados a través de correo electrónico. El contenido enviado durante el 2021 en las distintas comunicaciones estuvo mayormente relacionado al retiro de fondos previsionales y asesoría, junto con consultas acerca la conversación política vinculada a las elecciones presidenciales y la alta relevancia del tema pensiones en la agenda pública. Durante este período continuamos diferenciándonos gracias a la información personalizada que enviamos a nuestros clientes respecto a su situación previsional, impactos en su pensión y consejos para mejorarla, enfocándonos principalmente en mantenerlos constantemente informados, comunicando novedades acerca de las situaciones de los mercados y sus ahorros para la pensión. También dimos a conocer y explicamos cómo poder realizar diferentes trámites de manera online desde el sitio web y App Cuprum, de manera que no tuvieran que exponerse innecesariamente y entendieran la importancia de preferir nuestros canales digitales. Adicionalmente, implementamos el nuevo Centro de Atención Virtual para que nuestros clientes en trámite de pensión puedan iniciar y continuar sus gestiones mediante una videollamada desde cualquier lugar, sin necesidad de ir a una sucursal.

Junto a todas las comunicaciones vía correo electrónico, se entregó información a través de SMS, para así llegar a nuestros clientes de forma rápida, trabajando en conjunto con distintos equipos para automatizar y hacer cada vez más eficientes los mecanismos y de esta manera lograr comunicar oportunamente.

2.4.2 Asesoría Digital

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

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

Mi Plan, está orientada a clientes que desean planificar de manera más avanzada su pensión de acuerdo con su realidad en cuanto a su grupo familiar, cuentas previsionales tanto de Cuprum como de otras compañías y sus ahorros periódicos. Todo con el fin de tener en un solo lugar la información de su pensión y, con ello, poder contar con una mejor visión integral de cómo mejorarla. A esta herramienta pueden acceder todos nuestros clientes con ahorro obligatorio, APV o cotizaciones voluntarias, tanto en la página web como a través de la App.

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

En 2021 se lanzaron dos nuevas herramientas para que nuestros clientes puedan tener mayor conocimiento sobre sus ahorros y tomen decisiones de manera informada. Así, en la APP y Cuprum.cl nuestros clientes pueden ver de forma fácil cómo han crecido sus ahorros en los últimos 6, 12 y 36 meses a través de la nueva funcionalidad **Evolución de tus ahorros**. Y también la "Rentabilidad APV" exclusivamente en APP, donde pueden conocer de forma fácil y rápida todo lo relacionado con su APV, desde que empezaron a ahorrar en Cuprum, su ganancia o pérdida, aportes, beneficios, retiros y comisiones.

→ CUPRUM CLICK

Durante 2021 probamos una nueva alternativa de comunicación digital para nuestros clientes conocida como "Cuprum Click" donde facilitamos a nuestros clientes la posibilidad de elegir ellos mismos diversos contenidos informativos que quisieran recibir según sus preferencias y necesidades.

Por otro lado, para transmitir tranquilidad a aquellos clientes que por diversas razones se encuentran sin cotizar, comenzamos a comunicar el estado de sus ahorros, junto con información acerca de que éstos continúan administrándose y rentando aun cuando no coticen.

2.4.3 Asesoría Telefónica

Tanto el año 2019 como el año 2020 nos presentaron desafíos importantes vinculados con la pandemia del COVID-19 y los retiros excepcionales del 10% de fondos previsionales. Estos motivos convirtieron al Centro de Asesoría Telefónica en un canal fundamental para dar soporte en la atención de clientes. Durante 2021 implementamos mejoras que nos permitieron optimizar la atención a nuestros clientes, como la autenticación automática en la validación al ingreso de los llamados y el aumento de la cantidad de trámites que nuestros clientes en Chile y el extranjero pueden realizar por este canal. Durante los meses de abril y mayo recibimos el peak de contactos por la puesta en marcha del tercer retiro 10%. Las principales consultas de nuestros clientes fueron acerca de la realización de sus trámites de retiros excepcionales y consultas referentes a trámites de pensión.

Para enfrentar el aumento en la demanda de llamados, se contrató un equipo de ejecutivos de apoyo extra, esto sumado a otras mejoras nos permitió atender a

más del 99% de los clientes que nos contactaron con un tiempo de espera muy por debajo de los 20 segundos, siempre manteniendo la más alta calidad de servicio. Adicionalmente, mejoramos la encuesta post atención que realizan nuestros afiliados una vez terminados sus llamados, con el fin de tener el feedback necesario para mejorar en todo lo que ellos esperan de nuestra atención. Finalmente, durante 2021 contactamos a 71.232 afiliados mediante campañas telefónicas proactivas, informándolos y asesorándolos respecto de sus trámites de forma personalizada.

En 2021 mejoramos significativamente los niveles de atención de llamados, logrando atender en 29 segundos a nuestros clientes en el horario de mayor ingreso de llamados, lo que nos permitió obtener el 1^{er} lugar en el Ranking de la Superintendencia de Pensiones como la AFP con mejor promedio en tiempo de respuesta a los clientes.

2.4.4 Asesoría presencial

Contamos con 623 Asesores de Inversión altamente capacitados en temas previsionales, quienes mantienen un constante contacto presencial y telefónico con nuestros clientes para brindarles una experiencia única de asesoría y fidelización. Además, nuestros asesores realizan contactos proactivos comunicándose mensualmente con los afiliados para brindarles la información que necesitan. 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. Adicionalmente, contamos con consultores de beneficios que atienden a nuestros afiliados en las sucursales, brindando información sobre distintos aspectos de nuestros servicios.

2.5 Recaudación y cobranza

Parte fundamental de nuestro rol como administradores de fondos de pensiones, es recaudar las cotizaciones previsionales de nuestros afiliados. Se reciben en promedio mensual \$147.000 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 2017 enviamos un correo de notificación mensual a nuestros afiliados para 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 nosotros nos encargamos de gestionar los procesos de cobranza prejudicial y judicial. De esta manera, durante el año 2021 logramos recuperar \$19.346 millones en cotizaciones declaradas y no pagadas, logrando ser N°2 en promedio mensual.

2.6 Pagos de beneficios

Dados los cambios demográficos en la población nacional, el número de pensionados aumenta gradualmente, alcanzando cerca de 14.000 nuevos pensionados el año 2021. Sabemos que esta es una etapa de transición difícil para algunas personas, por ello ponemos énfasis en dar la mejor experiencia, tanto en la atención durante la tramitación de la pensión, como así también en el pago oportuno de sus beneficios. Durante el año 2021 realizamos cerca de 757.000 pagos de beneficios, entre los cuales se pueden mencionar pagos de pensiones, cuotas mortuorias, pagos de asesores previsionales, excedentes de libre disposición y herencias. Ponemos a disposición de nuestros afiliados diversas modalidades de pago, tales como abonos en cuentas bancarias, cuentas vista costo cero para nuestros pensionados o pago en otras monedas extranjeras. En la actualidad pagamos 166 pensiones en 21 países, entre ellos, Argentina, Estados Unidos y Australia.

Por otro lado, desde Cuprum enviamos periódicamente información al Instituto de Previsión Social (IPS) con el fin de que dicha institución pueda realizar la tramitación de

diversos beneficios estatales. En esta línea se encuentran datos personales de afiliados (fechas de afiliación, beneficios, tipo de pensión, posibles beneficiarios de sobrevivencia, etc.) y las Pensiones Autofinanciadas de Referencia (PAFE, en que la AFP realiza el cálculo en función de los saldos ahorrados, edad, sexo y beneficiarios de pensión del afiliado), para que de esta manera el IPS pueda determinar el monto a ser pagado como Aporte Previsional Solidario.

De los cerca de 14.200 afiliados que realizaron su trámite de pensión durante 2021, podemos destacar lo siguiente: 9.773 optaron por Retiro Programado, 1.346 por Renta Vitalicia Inmediata y 950 por Renta Temporal.

Al analizar los montos de pensiones financiadas y autofinanciadas pagadas el mes de diciembre de 2021 por Cuprum, se obtiene la siguiente distribución según años cotizados y el monto bruto promedio en pesos de las pensiones que recibieron nuestros afiliados:

AÑOS COTIZADOS	TOTAL PENSIONADOS		MASCULINO		FEMENINO	
	Total Pensionados	Monto Promedio Pensión	Total Pensionados	Monto Promedio Pensión	Total Pensionados	Monto Promedio Pensión
Menos de 5	6.931	\$173.353	2.279	\$188.735	4.653	\$165.436
Entre 5 y 10	5.653	\$176.848	2.426	\$186.403	3.227	\$168.868
Entre 10 y 15	6.663	\$216.094	3.121	\$236.815	3.542	\$195.854
Entre 15 y 20	7.363	\$280.431	3.789	\$320.599	3.574	\$233.078
Entre 20 y 25	9.191	\$382.440	4.871	\$455.737	4.320	\$292.911
Entre 25 y 30	11.194	\$526.853	6.683	\$610.300	4.511	\$394.661
Más de 30	22.408	\$723.286	15.010	\$819.579	7.398	\$512.101
TOTAL GENERAL	69.403	\$439.871	38.179	\$545.161	31.225	\$303.078

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

2.7 Comisiones

Las comisiones son la retribución que recibimos de parte de nuestros afiliados por los distintos beneficios y servicios brindados.

2.7.1 Modalidad de cobro

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

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

La estructura de comisiones se presenta en la siguiente tabla:

CUENTA DE CAPITALIZACIÓN INDIVIDUAL OBLIGATORIA	1,44% de la renta imponible mensual
CUENTA DE COTIZACIONES VOLUNTARIAS (APV)	0,6% anual del saldo administrado
CUENTA DE DEPÓSITOS CONVENIDOS	0,6% anual del saldo administrado
CUENTA DE AHORRO PREVISIONAL VOLUNTARIO COLECTIVO (APVC)	Depende caso a caso, según el plan de pensiones contratado por el empleador. Corresponde a un porcentaje del saldo administrado. El cobro es de 0,4% anual
CUENTA DE AHORRO VOLUNTARIO (CUENTA 2)	0,95% anual del saldo administrado (IVA incluido)
RETIROS PROGRAMADOS	1,25% del monto de la pensión
RENTAS TEMPORALES	1,25% del monto de la pensión

2.7.2 Comisiones y gastos asociados a la administración de las inversiones de los fondos de pensiones

En Cuprum, administramos los ahorros de nuestros afiliados buscando siempre la mejor combinación de rentabilidad y seguridad de los fondos para que obtengan la mejor pensión posible. Para lograr lo anterior, destinamos parte de la comisión de administración que recibimos de nuestros afiliados a financiar una serie de servicios asociados a la administración de las inversiones de los fondos de pensiones, además de financiar nuestra operación: administración de los fondos, custodia de valores, gastos legales, comisiones de intermediación (todas aquellas comisiones derivadas de las transacciones, tales como derechos de bolsa y corredores de bolsa), SEC Fee - comisión cobrada por la SEC de EE.UU. a toda transacción de venta de instrumentos de Renta Variable -, comisiones cobradas por los bancos para realizar remesas, pagos y liquidaciones, entre otros.

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

Comisiones por administración de terceros pagadas durante el período octubre 2020 a septiembre 2021⁶:

	FONDO A	FONDO B	FONDO C	FONDO D	FONDO E	TOTAL	
Monto Promedio invertido a través de fondos administrados por terceros (millones de pesos)	4.521.270	2.937.036	5.289.116	1.243.144	746.127	14.736.693	(a)
Rentabilidad obtenida por los vehículos (millones de pesos)	863.366	532.498	932.517	211.864	60.199	2.600.445	(b)
Monto pagado en comisiones a vehículos (millones de pesos)	27.517	18.182	34.402	8.100	3.550	91.750	(c)
Rentabilidad (% inversión en fondos administrados por terceros)	19,10%	18,13%	17,63%	17,04%	8,07%	17,65%	(b)/(a)
Comisiones (% inversión en fondos administrados por terceros)	0,61%	0,62%	0,65%	0,65%	0,48%	0,62%	(c)/(a)

(a) Promedio diario invertido desde 01/10/2020 al 30/09/2021

(b) Total Rentabilidad neta de comisiones y gastos desde 01/10/2020 al 30/09/2021

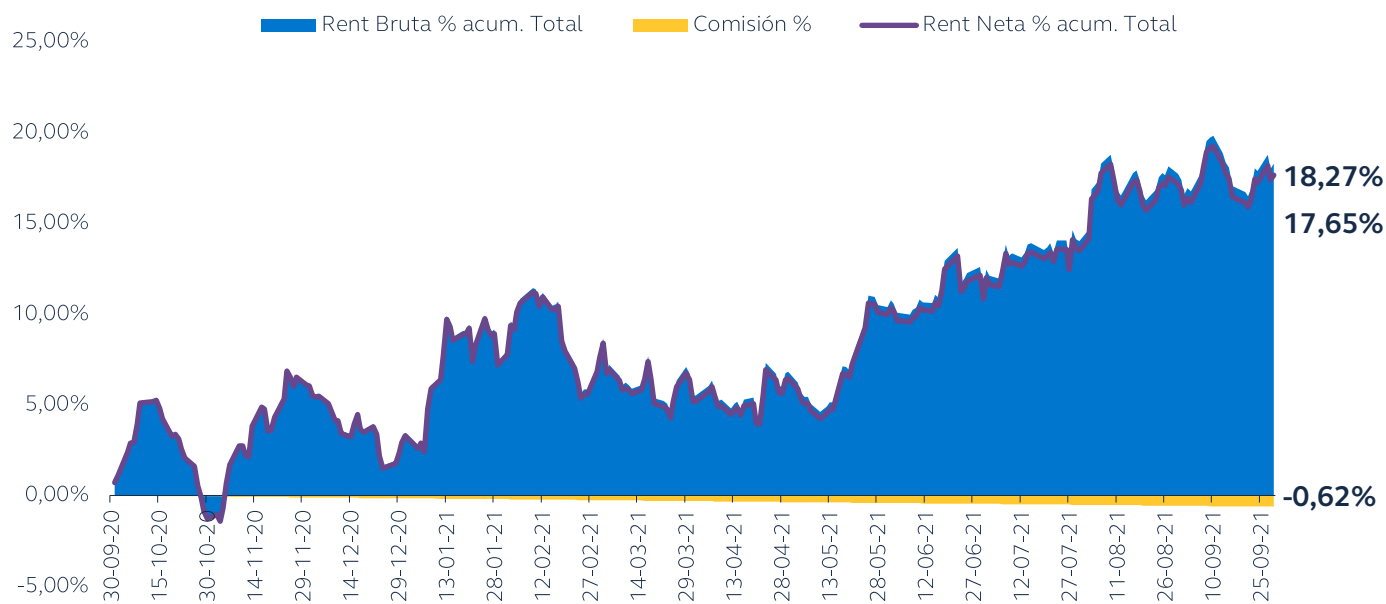
(c) Total Comisiones desde 01/10/2020 al 30/09/2021

	FONDO A	FONDO B	FONDO C	FONDO D	FONDO E	TOTAL
Tamaño promedio del fondo (millones de pesos)	5.221.032	4.109.029	9.438.696	3.679.595	6.002.713	28.451.065
Total Comisiones cobradas por la AFP (millones de pesos)	30.320	18.640	38.547	10.999	32.656	131.163
Total Comisiones pagadas a terceros (millones de pesos)	27.517	18.182	34.402	8.100	3.550	91.750
Total Comisiones	57.837	36.823	72.949	19.099	36.206	222.914
Comisión cobrada por Cuprum (% fondos de pensiones)	0,58%	0,45%	0,41%	0,30%	0,54%	0,46%
Comisión pagada a terceros (% fondos de pensiones)	0,53%	0,44%	0,36%	0,22%	0,06%	0,32%
Comisión total (% fondo de pensiones)	1,11%	0,90%	0,77%	0,52%	0,60%	0,78%
Rentabilidad Nominal Valor Cuota del Fondo (%)	20,89%	14,65%	4,37%	-3,55%	-6,72%	-

*La información de comisiones pagadas a terceros corresponde a la de los 12 meses comprendidos entre octubre 2020 y septiembre 2021.

⁶ La información de comisiones utilizadas corresponde al periodo entre el 01/10/2020 al 30/09/2021.

Rentabilidad con y sin comisión – Total multifondos



2.8 Nuestro equipo

En Cuprum tenemos presencia en todo el territorio nacional, con un total de **1281 colaboradores** que trabajan diariamente para atender a cada uno de nuestros afiliados con el objetivo de mejorar su pensión.

Nº Personas por categoría y género

CATEGORÍA	FEMENINO	%	MASCULINO	%	TOTAL
Alta Gerencia	2	0%	8	1%	10
Gerencia	11	1%	11	1%	22
Jefatura	66	5%	71	6%	137
Otros Profesionales	86	7%	121	9%	207
Administrativo	40	3%	31	2%	71
Fuerza de Venta	585	46%	242	19%	827
Auxiliar	6	0%	1	0%	7
TOTAL	796	62%	485	38%	1.281

Personas por antigüedad en la empresa según género y categoría

GÉNERO	CATEGORÍA	Menos de 3 años	%	Entre 3 y 6 años	%	Entre 9 y 12 años	%	Más de 12 años	%	TOTAL
FEMENINO	Alta Gerencia	1	0%	1	0%	0	0%	0	0%	2
	Gerencia	2	0%	0	0%	0	0%	9	1%	11
	Jefatura	15	2%	9	1%	9	1%	33	4%	66
	Otros Profesionales	41	5%	15	2%	8	1%	22	3%	86
	Administrativo	15	2%	4	1%	9	1%	12	2%	40
	Fuerza de Venta	266	33%	154	19%	63	8%	102	13%	585
	Auxiliar	0	0%	0	0%	0	0%	6	1%	6
	TOTAL FEMENINO	340	43%	183	23%	89	11%	184	23%	796
MASCULINO	Alta Gerencia	1	0%	2	0%	1	0%	4	1%	8
	Gerencia	2	0%	1	0%	4	1%	4	1%	11
	Jefatura	21	4%	13	3%	11	2%	26	5%	71
	Otros Profesionales	78	16%	15	3%	8	2%	20	4%	121
	Administrativo	10	2%	3	1%	4	1%	14	3%	31
	Fuerza de Venta	107	22%	59	12%	27	6%	49	10%	242
	Auxiliar	0	0%	0	0%	1	0%	0	0%	1
	TOTAL MASCULINO	219	45%	93	19%	56	12%	117	24%	485

Formalidad laboral por tipo de contratación por género

CATEGORÍA	Indefinido	%	Plazo Fijo	%	Por Temporada	%	Jornada Completa	Jornada Parcial	TOTAL	%
Femenino	716	56%	77	6%	3	0%	61%	1%	796	62%
Masculino	449	35%	34	3%	2	0%	38%	0%	485	38%
TOTAL	1.165	91%	111	9%	5	0%	99%	1%	1.281	100%

2.8.1 Desarrollo Organizacional

Nos enfocamos en desarrollar el talento de las personas, invirtiendo en ellas para que sus habilidades contribuyan a construir mejores pensiones para nuestros afiliados. Las oportunidades de crecimiento que generamos de forma constantes nos ayudan a que el conocimiento y experiencia se conserven y amplíen dentro de la organización. Gracias a los planes de sucesión de carrera implementados durante 2021, el 58% de los cargos de liderazgo generados en el año fueron cubiertos por colaboradores internos de la compañía.

→ FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

La formación y capacitación son los pilares centrales del desarrollo del talento en Cuprum, por este motivo en 2021 invertimos 175.571 horas de capacitación (10.4 hrs. por persona en promedio) con un alcance del 100% de nuestros colaboradores y con una inversión de \$31 millones de pesos en cursos internos y \$91 millones de pesos en cursos SENCE. Contamos con herramientas tecnológicas como nuestra plataforma de e-learning, que ofrece programas de entrenamiento en diversos temas de relevancia, además de programas presenciales de especialización. Destacamos la excelente preparación de nuestros 655 Asesores de Inversión, quienes están altamente capacitados en todo lo referido a pensiones, como así también en temas tributarios y previsionales. Además, 82% de las horas de capacitación estuvieron destinadas a temas de cumplimiento, riesgo y ética, buscando fortalecer permanentemente la rigurosidad ética en los distintos aspectos de nuestra empresa. Adicionalmente, se realizaron cursos normativos obligatorios (Prevención de lavado de activos, seguridad de la información, código de conducta empresarial, conflicto de interés, teletrabajo, gestión de riesgo empresarial, antisoborno y anticorrupción), y cursos complementarios a los obligatorios sobre sesgos inconscientes para líderes, habilidades blandas para la gestión comercial y buenas prácticas comerciales, entre otros temas.

2.8.2 Evaluación de Desempeño

Para asegurar el alineamiento con los objetivos de nuestros afiliados, contamos con un sistema de evaluación de desempeño orientado tanto al cumplimiento de objetivos de trabajo comunes e individuales, como así también a las competencias necesarias para realizar el trabajo diario con el profesionalismo que nos caracteriza, es decir, con excelencia, firmemente anclados en la ética y orientados siempre por el mejor interés de nuestros afiliados. El 2021 logramos que el 89% de las personas tuvieran su evaluación de desempeño y junto con ella, contaron con espacios formales de retroalimentación para mejorarlo.

2.8.3 Clima organizacional

La opinión de nuestros colaboradores es relevante para nosotros, ya que ellos son el motor que nos permite cumplir con nuestra misión. Por este motivo, desde el 2021, cambiamos la periodicidad de las encuestas de satisfacción a los equipos de anual a trimestral, manteniendo el foco en compromiso e inclusión en la encuesta de junio y monitoreando temas diversos de liderazgo, comunicación y equilibrio laboral-personal, así como otros temas contingentes en las mediciones restantes. El tener encuestas más frecuentes nos permite rescatar información relevante para gestionar y mejorar día a día de forma más sistemática el clima de la organización.

Los resultados de las mediciones de 2021 nos permitieron constatar la mantención de un alto nivel de compromiso de nuestros colaboradores con nuestra misión, su percepción de estar en una compañía con una cultura fuertemente orientada a nuestros clientes y su opinión acerca de la existencia de líderes éticos y honestos dentro de la organización, velando constantemente por los intereses de nuestros afiliados.

Paralelamente, una vez al mes tenemos encuentros y desayunos de colaboradores de diversas áreas con nuestro gerente general y líderes de la Gerencia de Personas, instancia que nos entrega una retroalimentación directa de la opinión de nuestros colaboradores y donde se puede profundizar en mayor detalle en los diversos temas de la compañía y las inquietudes de las distintas personas que trabajan día a día en pos de nuestros afiliados.

2.8.4 Beneficios para colaboradores

En Cuprum constantemente buscamos formas de mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores. Durante 2021 realizamos charlas acerca de los beneficios que ofrecemos como compañía, los cuales también pueden ser consultados de forma online por todos quienes forman parte de nuestra organización.

Asimismo, se incorporó un nuevo beneficio que permite a los colaboradores en edad de pensionarse y con al menos 10 años de antigüedad, postular a cupos de retiro voluntario con derecho a indemnización.

Adicionalmente, se implementaron pilotos para testear nuevos beneficios para algunos segmentos de los colaboradores, con miras a evaluar su implementación definitiva durante el 2022:

- **Piloto "Quiero más tiempo libre":** Beneficio que reemplaza los 4 días administrativos existentes por 10 días libres adicionales por año calendario, no acumulables y complementarios con las vacaciones legales. Para hacer uso de los días, la persona debe haber usado todos sus días de vacaciones normales y progresivos, y coordinar con su jefatura.

- **Piloto "Quiero mi notebook":** Los colaboradores con más de 12 meses de antigüedad, podrán optar a quedarse con su equipo de trabajo pagando el costo proporcional restante (al año 4: US\$ 1, al año 3: 25% del costo, al año 2: 50% del costo, al año 1: 75% del costo). Una vez realizado el traspaso del equipo al colaborador, se le asignará otro laptop para sus labores diarias (aplica para laptops entregados desde esta fecha).
- **Hackathon:** Equipos de desarrollo digitales pudieron disponer de una semana para crear, innovar y proponer ideas y prototipos para el negocio, suspendiendo temporalmente sus obligaciones (primer piloto se realizó en mes de enero de 2022).

Algunos de los beneficios ofrecidos durante 2021 son:

- Seguro de salud complementario, alto costo, dental y de vida
- Orientación Médica (Consulta Nutricional, Psicológica, Deportiva, Pacientes Crónicos)
- Permisos adicionales por cumpleaños, matrimonio, nacimientos, fallecimientos, trámites administrativos
- Bonos por fiestas patrias, navidad y vacaciones
- Bonos escolares y programas de becas
- Bonos por desempeño
- Sala cuna
- Bono maternal
- Subsidio licencia médica
- Regalo de nacimiento

2.8.5 Diversidad e igualdad de oportunidades

Nos enorgullece poder destacar que dentro del universo de personas que conforman Cuprum contamos con una dotación diversa en términos de género, edad y nacionalidad. El 62% de los colaboradores son mujeres, quienes encuentran en la organización un excelente espacio de desarrollo profesional, representando el 47% del total de posiciones de liderazgo. Además, contamos con colaboradores entre 22 y 72 años y de 7 países diferentes. Esta diversidad nos permite contar con miradas distintas que posibilitan comprender mejor los diferentes desafíos a los que se enfrentan nuestros afiliados durante el periodo de cotización y ahorro, así como al momento de pensionarse y durante el retiro, ayudándonos a conocer la realidad y necesidad de nuestros clientes y de nuestro país de mejor forma. Contamos con una antigüedad promedio superior a 6 años, reflejo del compromiso del equipo con nuestra labor para con nuestros afiliados.

A continuación, un mayor detalle:

Nº Personas por categoría y edad

CATEGORÍA	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	TOTAL
Alta Gerencia	0	6	4	10
Gerencia	0	20	2	22
Jefatura	4	86	47	137
Otros Profesionales	67	117	23	207
Administrativo	13	36	22	71
Fuerza de Venta	22	457	348	827
Auxiliar	0	0	7	7
TOTAL	106	722	453	1.281

Nacionalidad por cargo y género

GÉNERO	CATEGORÍA	Argentina	Chilena	Colombiana	Española	Mexicana	Peruana	Venezolana	TOTAL GENERAL
FEMENINO	Alta Gerencia	0	2	0	0	0	0	0	2
	Gerencia	1	10	0	0	0	0	0	11
	Jefatura	0	64	0	0	1	0	1	66
	Otros Profesionales	0	80	0	0	0	0	6	86
	Administrativo	0	38	0	0	0	0	2	40
	Fuerza de Venta	2	579	1	0	0	0	3	585
	Auxiliar	0	6	0	0	0	0	0	6
	TOTAL FEMENINO	3	779	1	0	1	0	12	796
MASCULINO	Alta Gerencia	0	8	0	0	0	0	0	8
	Gerencia	0	11	0	0	0	0	0	11
	Jefatura	0	66	0	1	0	0	4	71
	Otros Profesionales	1	113	1	0	0	1	5	121
	Administrativo	0	28	0	0	0	2	1	31
	Fuerza de Venta	2	238	1	0	0	0	1	242
	Auxiliar	0	1	0	0	0	0	0	1
	TOTAL MASCULINO	3	465	2	1	0	3	11	485

Nº Personas por antigüedad y generación

GENERACIÓN	CATEGORÍA	Menos de 3 años	Entre 3 y 6 años	Entre 9 y 12 años	Más de 12 años	TOTAL GENERAL
BABY BOOMERS	Gerencia	0	0	0	1	1
	Jefatura	1	3	1	11	16
	Otros Profesionales	2	0	1	2	5
	Administrativo	0	0	1	10	11
	Fuerza de Venta	39	32	23	50	144
	Auxiliar	0	0	0	2	2
GENERACIÓN X	Alta Gerencia	1	2	1	3	7
	Gerencia	1	0	2	8	11
	Jefatura	15	6	10	38	69
	Otros Profesionales	8	4	2	26	40
	Administrativo	3	2	4	15	24
	Fuerza de Venta	170	101	51	89	411
	Auxiliar	0	0	1	4	5
GENERACIÓN Y	Alta Gerencia	1	1	0	1	3
	Gerencia	3	1	2	4	10
	Jefatura	20	13	9	10	52
	Otros Profesionales	98	26	13	14	151
	Administrativo	16	5	8	1	30
	Fuerza de Venta	161	80	16	12	269
GENERACIÓN Z	Otros Profesionales	11	0	0	0	11
	Administrativo	6	0	0	0	6
	Fuerza de Venta	3	0	0	0	3
TOTAL GENERAL		559	276	145	301	1.281

Personas en situación de discapacidad

CATEGORÍA	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
Otros Profesionales	0	1	1
Administrativo	3	1	4
TOTAL	3	2	5

Cantidad de personas por género y cargo

CATEGORÍA	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
Alta Gerencia	2	8	10
Gerencia	11	11	22
Jefatura	66	71	137
Otros Profesionales	86	121	207
Administrativo	40	31	71
Fuerza de Venta	585	242	827
Auxiliar	6	1	7
TOTAL	796	485	1.281

Diversidad en órganos de gobierno

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

Cantidad de personas en Comité de gerentes por género

CATEGORÍA	Nº COLABORADORES
Femenino	6
Masculino	8

Cantidad de personas en Comité de gerentes por grupos de edad

CATEGORÍA	Nº COLABORADORES
Entre 30 y 50 años	8
Mayores de 50 años	6

2.8.6 Brecha salarial por género

Nuestra organización cuenta con una política de no discriminación mediante la cual definimos las rentas tomando como referencia el mercado relevante (comparando cada cargo con la información de mercado disponible).

Brecha salarial

Considera solo colaboradores contratados por AFP Cuprum*

CATEGORÍA	BRECHA SALARIAL
Alta Gerencia	67,7%
Gerencia	85,7%
Jefatura	98,2%
Otros Profesionales	102,8%
Administrativo	100,0%
Fuerza de Venta	96,2%
Auxiliar	-

*Solo considera niveles de cargos donde se encuentran colaboradores en ambos sexos y personas con contrato indefinido.

*La brecha salarial bajo 100% hace referencia que en promedio las mujeres de dicha categoría tienen un sueldo menor al de los hombres, en cambio, si la brecha salarial de dicha categoría se encuentra sobre 100% hace referencia que en promedio las mujeres tienen un sueldo mayor al de los hombres.

2.8.7 No discriminación

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

De acuerdo con nuestro código global de conducta, todas las personas en Cuprum se comprometen a:

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

Promovemos que todos nuestros colaboradores denuncien cualquier conducta discriminatoria o acoso de forma inmediata a la persona de Recursos Humanos correspondiente. El área de Recursos Humanos tiene como responsabilidad iniciar el proceso de investigación correspondiente una vez recibida la notificación de un trabajador, ya sea de forma escrita o verbal, o por el canal de denuncias online de la compañía. Durante 2021 no se ha recibido ninguna denuncia por casos de discriminación.

2.8.8 Cumplimiento legal y normativo de los derechos de nuestros colaboradores

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

2.8.9 Seguridad de nuestros colaboradores

La seguridad de todas las personas que forman Cuprum es un tema de preocupación central para nosotros, por este motivo año tras año implementamos medidas que garanticen las condiciones adecuadas de trabajo. Durante 2021 otorgamos especial énfasis a la prevención frente a la pandemia de Covid-19, continuando con la implementación de las medidas tomadas a lo largo de 2020, las cuales fueron especificadas en documentos como la Política de Prevención por Pandemia, Protocolos COVID-19 y Reglamento Interno actualizado, y que regulan las obligaciones, prohibiciones y sanciones a las cuales deben sujetarse los colaboradores en relación con sus labores.

ÍNDICES PREVENCIÓN RIESGOS	2021
Tasa de Accidentabilidad	0,07%
Tasa de Enfermedad Profesional	0,15%
Tasa Frecuencia	3,95
Tasa Gravedad	0,29
Tasa Siniestrabilidad	4,93
Tasa Fatalidad	0,00
Promedio de días perdidos por accidente durante el año	8,36

2.8.10 Innovación

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

El año 2021 fue el que comenzamos a incorporar la innovación no sólo como una forma de resolver problemas a corto plazo, sino para construir una nueva mirada sobre nuestro negocio y el futuro de la compañía. Durante este año empezamos a medir qué hacían nuestros clientes con las herramientas digitales que les ofrecemos, mejorando sus experiencias en la interacción con nuestros agentes. También a través de la nueva área de Innovación inaugurada en 2021, comenzamos a optimizar procesos internos, trabajando con distintos departamentos hacia adentro de la empresa con el objetivo de encontrar soluciones a problemas específicos de cada uno, como por ejemplo, mejorar las interacciones de los equipos de trabajo en el mundo híbrido.

En Cuprum buscamos ser la AFP más innovadora para poder mejorar el servicio que ofrecemos a nuestros clientes y para optimizar los procesos de trabajo, mejorando las tareas que todas las personas realizan día a día. En el año 2022 buscaremos desarrollar procesos de innovación abierta para encontrar soluciones a problemas específicos trabajando junto con startups de toda la región.

→ INNOVATION SCORECARD

En 2021 participamos nuevamente del score organizado por la consultora de innovación Transforme, la cual evalúa la percepción que los colaboradores de las organizaciones tienen acerca de 6 aspectos vinculados con la innovación. En 2020 obtuvimos una calificación de 23.1, posicionándonos dentro de la categoría Líderes y en 2021 esta calificación aumentó al 28.8.

→ PIONEROS EN INNOVACIÓN

También durante 2021 lanzamos nuestro programa Pioneros de Innovación, donde 22 personas participaron de capacitaciones especiales sobre cómo desarrollar procesos de innovación en sus equipos de trabajo.

→ PREMIO MOST INNOVATIVE COMPANIES

Recibimos el primer lugar del premio Most Innovative Companies entregado por Mic Innovation en la categoría AFP por ser la empresa más innovadora de este sector en Chile.

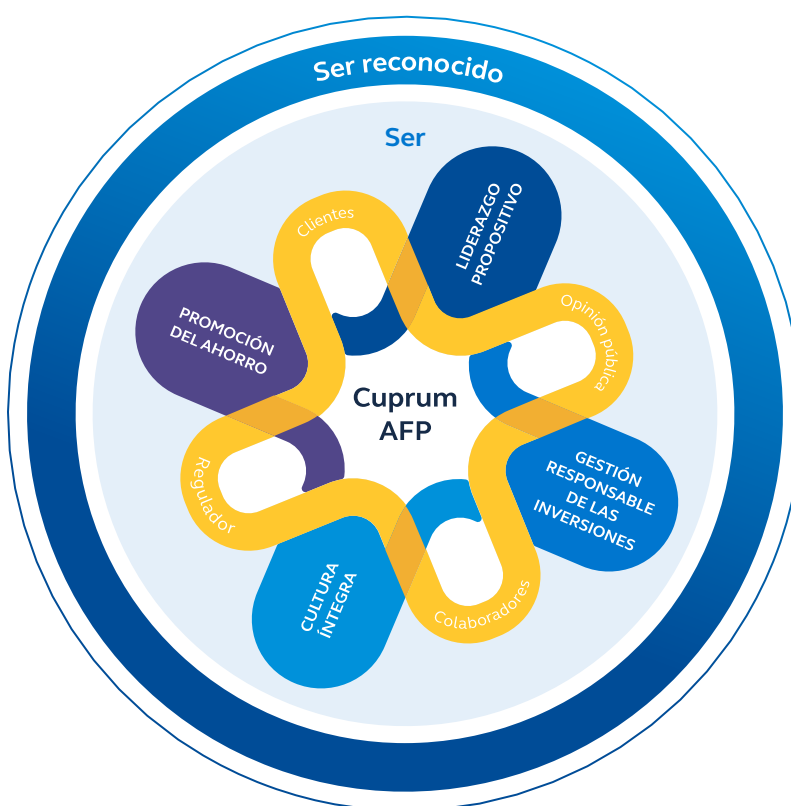
→ INNOVACIÓN MADE IN CHILE

En 2021 fuimos reconocidos por el Centro de Innovación UC en colaboración con el Ministerio de Economía y el Ministerio de Ciencia participando del estudio "Innovación made in Chile: Casos de estrategia y modelos de implementación empresarial" destacándonos como caso de éxito en transformación digital.

2.9 Sostenibilidad

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

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



A continuación, un resumen de las principales actividades realizadas en 2021:

2.9.1 Mejoras al Sistema de Pensiones

Durante la última década Chile ha atravesado importantes cambios demográficos caracterizados por una disminución de la natalidad y un aumento de la longevidad, lo cual supone un desafío importante no sólo para la sociedad en general, sino también y más específicamente para el Sistema de Pensiones, ya que cada año será necesario generar más recursos para una mayor proporción de la población en etapa de retiro que vivirá cada vez más años.

Esto junto con factores como un alto porcentaje de la población que no cotiza regularmente y una disminución

global de los retornos de las inversiones de los Fondos de Pensiones, ha llevado a que muchas personas lleguen a la edad de pensionarse habiendo acumulado insuficientes recursos para financiarla y desde 2020 se suman los efectos que los retiros puedan generar en los ahorros individuales de las personas.

Durante 2021 y con el objetivo de contribuir con la mejora del Sistema de Pensiones, realizamos encuestas de opinión pública a través de la consultora Critería, para recoger la percepción de los clientes y público general respecto al estado actual y futuro de este sistema. Los resultados arrojaron que ambos grupos valoran las cuentas individuales y de ahorro individual, la propiedad de los fondos, la importancia de la herencia y la libertad de elegir la AFP que más se ajuste a sus necesidades.

Estos resultados nos impulsaron a realizar dos campañas informativas para el público en general: "Sumar y No Restar" y "Momento de Hablar", ambas con el objetivo de informar sobre estos temas de interés vinculados con nuestra empresa. Al mismo tiempo, y siguiendo con el compromiso de ser un actor positivo en este campo, durante 2021 mantuvimos conversación con los actores del Congreso a través de la Ley de Lobby y con otros actores relevantes para el futuro del Sistema de Pensiones y desarrollamos un seguimiento constante de las actualizaciones generadas por la Comisión de Derechos Fundamentales de la Convención Constitucional, que es la encargada de los temas vinculados a la Seguridad Social y que definirá el marco para lo que será el futuro del Sistema de Pensiones del cual formamos parte.

Los esfuerzos de 2021 se suman a acciones importantes de años anteriores como la generación de diferentes propuestas a la Comisión Asesora Presidencial del año 2006 (conocida como "Comisión Marcel"), a la Comisión Asesora Presidencial del año 2014 (conocida como "Comisión Bravo"), en el Acuerdo Nacional convocado por la Presidenta Michelle Bachelet el año 2016 y en diferentes instancias, públicas y privadas más recientes.

2.9.2 Dejando Huella

En 2021 enfrentamos diversos desafíos impuestos por la pandemia desde 2020, entre ellos, la incertidumbre general y las restricciones de movilidad. Sin embargo, en 2021 pudimos ampliar la cobertura del programa de voluntariado corporativo gracias a la experiencia adquirida el año anterior en el piloto de actividades virtuales.

Gracias a la disponibilidad de plataformas digitales corporativas, al compromiso de 60 colaboradores y al continuo apoyo de Fundación Trascender, dedicamos 564 horas a desarrollar 10 actividades enfocadas en entregar herramientas y competencias para mejorar la empleabilidad de jóvenes y mejorar la calidad de vida de adultos mayores.

Los beneficiarios de las actividades de Dejando Huella 2021 fueron 545 personas comprendidas, por un lado, de alumnos y apoderados de 2°, 3° y 4° medio de liceos de Fundación Comeduc (dos ubicados en Santiago, uno en Chillán y uno en San Fernando) y, por otro lado, adultos mayores residentes de hogares de larga estadía (ELEAM) de Fundación Las Rosas y de viviendas tuteladas de Fundación Revivir.

Los alumnos de los colegios de Comeduc participaron de:

- Talleres de Excel para potenciar sus conocimientos en esta herramienta y así mejorar su empleabilidad.
- Mentorías personalizadas, con el objetivo de apoyar a alumnos de 4° medio a resolver dudas vocacionales.

- Semana de Profesionales, actividad en la que estudiantes pudieron conocer sobre sus carreras de interés a través de los testimonios de voluntarios egresados de esas carreras.
- Talleres de Matemáticas, para reforzar los contenidos de esta materia y aportar a la preparación de los alumnos para rendir la Prueba de Transición (PDT).
- Talleres de Habilidades Comunicativas, para fortalecer la oratoria, desplante, confianza, y elocuencia de los estudiantes.
- Acompañamiento de alumno egresado, actividad piloto que buscó dar continuidad a la mentoría vocacional realizada por uno de los voluntarios del programa 2020 a un alumno de 4° medio que en 2021 entró a la universidad.
- Guía de beneficios sociales y previsionales (para apoderados), documento desarrollado por voluntarios de la compañía en base a una guía elaborada por la Facultad de Trabajo Social de la Universidad Católica, para familias de Comeduc que se hubieran visto afectadas económicamente por la pandemia. El documento fue compartido con las familias y realizamos 2 encuentros virtuales para responder preguntas y conversar sobre el contexto actual.

Por otro lado, los residentes de 2 ELEAMs de Fundación las Rosas, fueron parte de actividades de acompañamiento virtual, que tuvieron como objetivo compartir momentos de recreación considerando que son parte de un segmento de la población que ha visto fuertemente afectada su salud mental a causa de la pandemia.

Además de lo anterior, aprovechamos nuestras capacidades en materia de innovación para llevar a cabo el primer Desafío de Innovación Social. Esta actividad se enfocó en resolver cómo visibilizar las necesidades materiales de los hogares de Fundación Las Rosas de forma oportuna y sistemática para una asignación de recursos más eficiente. El proyecto tuvo como primera etapa la propuesta de la solución a la fundación, la que será testeada el primer trimestre de 2022.

Por último, realizamos nuestro primer Fondo Concursable, cuya idea ganadora fue presentada por una colaboradora de Valdivia con su proyecto "Promoción y educación nutricional para personas mayores del condominio de viviendas tuteladas de Mariquina y Valdivia", con adultos mayores de dos condominios administrados por Fundación Revivir como beneficiarios.

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



Sesión de
Mentoría Vocacional

2.9.3 Asamblea de Afiliados

Las Asambleas de Afiliados son instancias de vinculación con nuestros clientes y no clientes desarrolladas desde 2017 donde con simplicidad, transparencia y cercanía mostramos cómo realizamos nuestro trabajo y cómo llevamos a la práctica nuestra vocación por contribuir a mejorar la vida de los chilenos. En cada una de estas Asambleas se abordan los principales temas de interés para los afiliados, tales como la administración de las inversiones, el servicio y la asesoría entregada.

El 31 de marzo de 2021 llevamos adelante nuestra 5ª versión de la Asamblea de Afiliados de Cuprum, en la cual participaron más de 15.000 usuarios clientes y no clientes vía streaming en vivo. Recibimos cerca de 190 preguntas del público, lo cual demuestra el interés y la alta participación de las personas en los temas expuestos durante la asamblea. Mediante una encuesta realizada luego de finalizada la asamblea encontramos que 146 personas indicaron que se encontraban satisfechas con el contenido, mientras que otras personas indicaron que les gustaría recibir mayor información sobre nuestra estrategia de inversiones, aspecto que mejoraremos de cara a la próxima asamblea.

2.9.4 Reporte de Afiliados

En complementación con lo expuesto anteriormente y así como anualmente elaboramos nuestra Memoria corporativa, desde el año 2018 preparamos - también anualmente- un Reporte de Afiliados dirigido a todos nuestros clientes. Este documento incluye 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 nuestros clientes puedan contar con toda la información respecto a las labores que realizamos en forma transparente y completa. Este Reporte es parte de los esfuerzos que como compañía estamos realizando para estar más cerca de nuestros afiliados.

El Reporte de Afiliados 2020 está publicado en nuestra página web en el siguiente link: <https://www6.cuprum.cl/sites/default/files/inline-files/Reporte%20de%20Afiliados%202020.pdf>.

2.9.5 Alianzas

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

→ ASOCIACIÓN DE ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE PENSIONES DE CHILE

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

→ CGC UC

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

→ ICARE

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

→ FUNDACIÓN TRASCENDER

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

→ FUNDACIÓN NACIONAL DEL COMERCIO PARA LA EDUCACIÓN, COMEDUC

Por tercer año consecutivo, Comeduc fue una de las fundaciones beneficiadas por el programa de voluntariado corporativo de Cuprum. Comeduc es una institución privada sin fines de lucro que administra 19 liceos técnicos, cuyo propósito es mejorar la calidad de vida de jóvenes, principalmente de sectores altamente vulnerables, mediante una formación humana y técnica de calidad.

→ FUNDACIÓN LAS ROSAS

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

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

- **Venta y asesoría digital:** Continuamos desarrollando una moderna y ágil aplicación para nuestros clientes, donde reciben asesoría digital y pueden realizar distintas transacciones usando sólo su smartphone. Además, en 2021 lanzamos nuestra nueva Agencia de Atención Virtual mencionada anteriormente.
- **Sistema de Inversiones Aladdin:** Completamos la implementación de este sistema de clase mundial en la gestión de inversiones que permite monitorear los portafolios, realizar transacciones en forma automatizada y controlada y gestionar el riesgo de las inversiones según los más altos estándares existentes en la actualidad.
- **Estrategia de Datos:** Con el fin de agilizar la disponibilidad de información clave para la toma de decisiones de la compañía, conformamos un equipo especializado en el uso y desarrollo de herramientas digitales para el análisis de datos a gran escala.
- **Nueva experiencia para pensionados:** Transformamos los procesos asociados a nuestros pensionados, y también a quienes inician su proceso de pensión, con el fin de generar la mejor experiencia y asesoría en esta etapa de la vida de nuestros afiliados.

2.10.1 Ciberseguridad

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

Durante 2021 realizamos diversas actualizaciones de sistemas y reemplazamos nuestros equipos, siempre buscando estar a la vanguardia utilizando las herramientas tecnológicas disponibles. A su vez, trabajamos en el fortalecimiento de nuestra cultura digital, capacitando a nuestros colaboradores en el uso seguro de la información.

Para poder brindar el mejor servicio y contar con la máxima seguridad para nuestros clientes nos enfocamos en trabajar sobre la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información a lo largo de toda la compañía. En 2021 incorporamos nuevos análisis y procesos de hacking ético que nos permitieron identificar vulnerabilidades en nuestro sitio web y el call center, para poder mejorar continuamente nuestra ciberseguridad. En 2022 seguiremos aplicando estas herramientas, siguiendo las tendencias y novedades del sector para poder disminuir las brechas y prepararnos de la mejor medida ante los nuevos riesgos tecnológicos que puedan ocurrir.

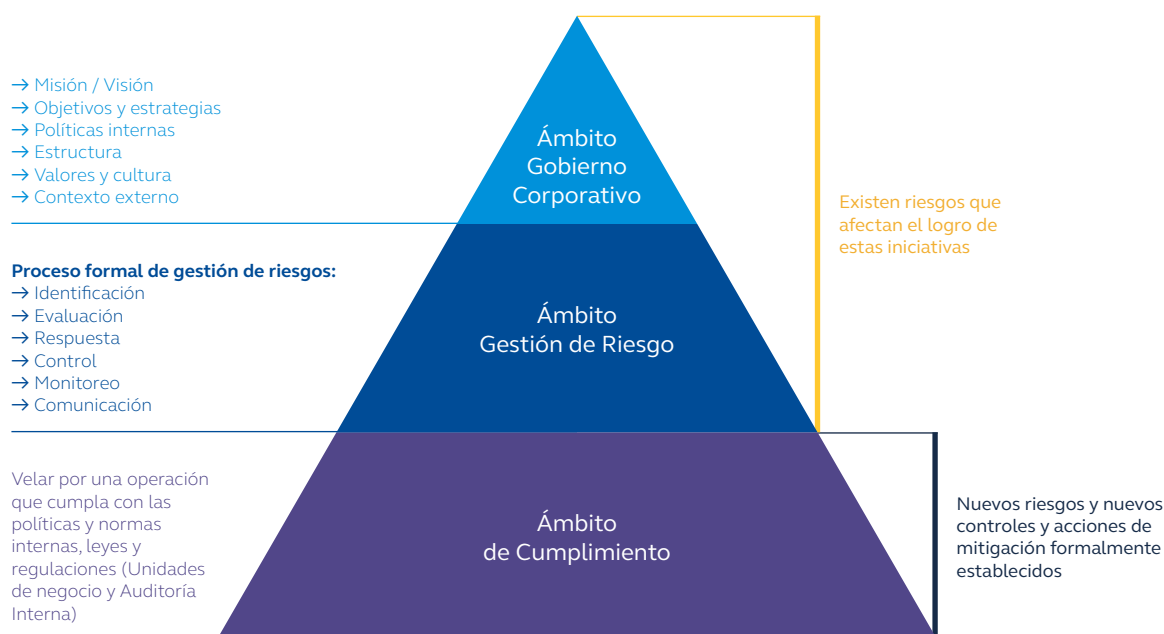
2.10 Inversiones en tecnología

Durante los últimos años hemos llevado a cabo inversiones significativas en materia tecnológica con el fin de mejorar sustancialmente tanto la seguridad como las funcionalidades de todas las aplicaciones, llevándolas a los más altos estándares disponibles en el mundo, superando los **\$7.900 millones de pesos** invertidos en 2020 y **\$13.309 millones de pesos** en 2021.

2.11

Gestión de riesgos en la administradora

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.



2.11.1 Gobierno corporativo

→ MIEMBROS DEL DIRECTORIO

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

→ COMITÉS CON PARTICIPACIÓN DEL DIRECTORIO

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

Para detalles de cada uno, revisar sección 5.1.

→ ESTÁNDARES DE GOBIERNO CORPORATIVO

A. Activa participación de la línea directiva en los Comité de Riesgo y Auditoría, Comité de Inversiones y Soluciones de Conflicto de Interés y Comité de Marketing y Clientes.

- B. Estricta segregación de funciones comerciales, operativas y de control.
- C. Auditoría Interna es un área autónoma que reporta al Comité de Riesgo y Auditoría.
- D. Cumplimiento de las disposiciones exigidas por la Ley Sarbanes-Oxley (SOX).
- E. Declaración trimestral por parte del Gerente General y Gerente de Finanzas, donde certifican que la Administradora cuenta con un adecuado proceso y ambiente de control en la emisión de sus informes financieros.
- F. Curso y Certificación anual de todo el personal de la Administradora, confirmando su entendimiento y adherencia al Código Global de Conducta Empresarial.

- G. Curso y Declaración anual del personal clave de Cuprum, respecto de la comprensión de las prohibiciones en materia de corrupción, dando fe de que a su mejor entender la administradora cumple los requisitos señalados en las leyes anticorrupción y que cualquier inquietud que en esta materia ha sido denunciada oportunamente.
- H. Declaración anual de conflicto de interés del personal clave de la Administradora.
- I. Nuestra fiscalización 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 posee un rol activo en temas asociados al buen funcionamiento de la Administradora, de esta manera conoce y aprueba las políticas corporativas de la compañía, entre las que se destacan:

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

2.11.2 Proceso gestión de riesgos

Entendemos que el logro de nuestros objetivos tiene como pilar fundamental una adecuada gestión de los riesgos. Es por ello que basados en el modelo COSO y siguiendo las prácticas de Principal, implementamos un modelo de gestión de riesgos que establece una estructura de tres líneas de defensa, compuesta principalmente por:

→ ÁREAS DE NEGOCIO

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

→ FUNCIÓN DE RIESGOS, CUMPLIMIENTO Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Corresponde a la *segunda línea de defensa* en materia de gestión de riesgos, ya que son quienes velan por que los riesgos de Cuprum sean gestionados y cuyo tratamiento sea coherente al modelo de Gestión de Riesgo definido, asistiendo y apoyando a todas las unidades de negocio y procesos de la Administradora.

→ FUNCIÓN DE AUDITORÍA

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

Además, nuestro Gerente General posee un rol preponderante en la Gestión de Riesgo al asumir 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 le proporciona una visión cercana y preventiva de los riesgos de la organización.

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

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

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

responsable

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

desafiante

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

simple

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

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

Los riesgos que gestionamos se clasifican en la siguiente taxonomía:

→ RIESGOS OPERACIONALES

Correspondiente al riesgo de incurrir en pérdidas directas o indirectas, como consecuencia de deficiencias o fallos en los procesos internos, las personas, los sistemas o debido a circunstancias externas.

→ RIESGOS FINANCIEROS

Relacionados con la incertidumbre respecto al rendimiento de una inversión o cartera de inversiones ocasionada por cambios en las condiciones de mercado, liquidez y/o crediticias donde operan.

→ RIESGOS DE NEGOCIO

Correspondiente a los riesgos que se asumen al definir las prácticas y decisiones estratégicas de la compañía, considerando el entorno en el cual se desarrolla el negocio.

→ RIESGO PRODUCTO-PRECIO

Es el riesgo de incurrir en pérdidas o déficit derivado de malas estimaciones de fijación de precios tanto para los productos nuevos y existentes.

Dentro de la taxonomía de riesgo operacional, le hemos otorgado un mayor enfoque a los **Riesgos de Seguridad de la Información y Ciberseguridad**, considerando que la información es un activo de alto valor y debe ser gestionado para asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad en las actividades del negocio. En este sentido, el rol del Oficial de Seguridad de la Información es preponderante para el desarrollo, mantenimiento, implementación, operación y escalamiento de la aplicación de las políticas y procedimientos que aseguren una adecuada gestión de este riesgo (para más detalle ver sección 2.10.1). Adicionalmente, le hemos otorgado un mayor enfoque a los riesgos operacionales del macroproceso de beneficios con la creación de un comité de la administración, específico para este macroproceso.

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

2.11.3 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 fomente la conducta ética y el compromiso con las leyes, Código Global de Conducta Empresarial y las políticas de la Administradora. El rol de cumplimiento posee entre otras, las siguientes funciones:

- A. Desarrollar políticas y procedimientos que permitan mitigar el riesgo de incumplimientos legales o regulatorios y prevenir conductas que transgredan los estándares éticos establecidos.
- B. Velar por el adecuado cumplimiento del Código Global de Conducta Empresarial y coordinar la resolución de las transgresiones que pudieran ocurrir.
- C. Asesorar a las áreas de negocio respecto de aspectos relevantes en materia de cumplimiento, principalmente: ética, prevención de delitos, gestión de conflictos de interés y privacidad.

- D. Crear y mantener un programa de capacitación y difusión, educando en forma permanente a los colaboradores en las diversas materias de cumplimiento, sus obligaciones y prohibiciones, velando por el cumplimiento de las leyes relacionadas y reglamentaciones, tanto externas como internas.
- E. Gestión del Modelo de Prevención de Delitos destinado a dar cumplimiento a la Ley N° 19.913 que establece distintas disposiciones en materia de lavado y blanqueo de activos, la Ley N° 20.393, relacionada con la responsabilidad penal de las personas jurídicas aplicable a los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y cohecho, y las modificaciones introducidas en la Ley 21.121 que incluyó los delitos de soborno entre particulares, administración desleal, negociación incompatible y apropiación indebida, principalmente.

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

2.11.4 Anticorrupción

Nuestro compromiso con la prevención de delitos se encuentra plasmado en el Programa Integral de Prevención de Delitos, el cual está compuesto por un Sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo y por el Modelo de Prevención de Delitos, estableciendo los principios que rigen la actuación de los colaboradores de la compañía en estas materias.

El Programa consiste en un conjunto de herramientas y actividades de control diseñadas para prevenir, evitar y detectar los procesos o actividades que se encuentran expuestas a los riesgos de comisión de los delitos señalados en la ley 20.393 que establece la Responsabilidad de las Personas Jurídicas y en la Ley 19.913, que creó la Unidad de Análisis Financiero (UAF) y modificó diversas disposiciones en materia de lavado y blanqueo de activo.

Los lineamientos del Programa se encuentran contenidos en el Código Global de Conducta Empresarial y en la Política y Manual de Prevención de Delitos, y tienen como principales objetivos:

- Establecer las actividades y procedimientos necesarios para la efectiva implementación y operatividad del Programa.
- Establecer un mecanismo para la prevención y mitigación del riesgo de la comisión de los delitos señalados en la Leyes N° 19.913 y N° 20.393.

- Establecer las actividades que estarán a cargo del Oficial de Cumplimiento y/o Encargado de Prevención de Delitos, de manera de dar cumplimiento a sus funciones de supervisión del Programa.

Para alcanzar dichos objetivos es esencial difundir y orientar a todos los colaboradores acerca de los procedimientos establecidos para el efectivo funcionamiento del Programa Integral de Prevención de Delitos, con la finalidad de evitar que la compañía sea víctima de actividades ilícitas cometidas por alguno de sus colaboradores o terceros.

De esta manera, parte fundamental del Programa lo constituyen las Capacitaciones, que tienen como objetivo mantener informados y actualizados a los colaboradores de la compañía sobre los temas relacionados a los delitos establecidos en las Leyes N°19.913 y N°20.393, de manera de construir entre ellos una cultura de control y prevención de delitos.

Durante el año 2021 se efectuaron las siguientes capacitaciones dirigidas a todos los colaboradores:

- A. Capacitación y certificación del Código Global de Conducta Empresarial, documento que establece las bases para el comportamiento ético en toda nuestra compañía.
- B. Curso Anual para la Prevención de Delitos, cuyo contenido incorpora los principales conceptos y elementos para dar cumplimiento a la Ley N° 19.913 y la ley N° 20.393.
- C. Curso para la Prevención del Soborno y la Corrupción, que busca asegurar que todos los colaboradores conozcan las obligaciones que establece la Política Anti-Soborno y Corrupción de la compañía.

Adicionalmente, se efectuaron dos certificaciones anuales a ciertos colaboradores claves, la primera relacionada a Conflicto de Interés y la otra contra el Soborno y Corrupción.

Gracias a nuestro arduo trabajo en materia de medidas anticorrupción es que durante 2021 no se han reportado ni identificado casos de corrupción.

2.11.5 Competencia desleal

En Cuprum prohibimos todo acto que atente contra la libre competencia, trabajamos constantemente para que nuestros colaboradores cumplan íntegramente las normas de defensa de libre competencia, en cualquier circunstancia y sin ninguna excepción.

Con el objetivo de promover una cultura de protección permanente de la libre competencia, contamos con una Política y un Manual de Protección a la Libre Competencia que contienen los lineamientos que aseguran el estricto respeto y cumplimiento de la normativa de libre competencia. Esto les permite a nuestros colaboradores familiarizarse con la normativa para reconocer las posibles situaciones en las que puedan surgir problemas de competencia y buscar orientación según sea necesario. Durante 2021 no ocurrieron acciones jurídicas relacionadas a la libre competencia.

2.11.6 Marketing responsable

Como compañía contamos con distintos procedimientos y protocolos para la creación de campañas de comunicación externa, los cuales exigen la previa validación tanto del contenido como de los datos por parte de distintas áreas de la compañía, con el objetivo de mitigar errores y entregar información fidedigna antes de ser publicada.

De manera mensual informamos al Directorio acerca de las distintas comunicaciones que se han enviado a los afiliados junto con indicadores para determinar cuál fue su rendimiento e impacto en las personas. Para ser transparentes con lo que se comunica, cualquier tipo de comunicación enviada es informada a la Superintendencia de Pensiones, explicando el detalle y evidencia de lo que es comunicado. Por último, estamos siempre en constante monitoreo de las respuestas que recibimos de los clientes a nuestros correos para verificar si la comprensión de la información que se envía es correcta y para poder recopilar sus reacciones para encontrar puntos de mejora que podríamos aplicar en futuros proyectos.



3

La administradora



3.1 Identificación de la administradora

→ RAZÓN SOCIAL:

Administradora de Fondos de Pensiones Cuprum S.A.

→ TIPO DE SOCIEDAD:

Sociedad Anónima Abierta

→ DOMICILIO LEGAL:

Avenida Apoquindo N°3600, piso 6, Las Condes, Santiago

→ E-MAIL:

info@cuprum.cl

→ ROL ÚNICO TRIBUTARIO:

76.240.079-0

→ SITIO WEB:

www.cuprum.cl

→ INVESTORS RELATIONS:

Ricardo Muñoz Zúñiga

accionistas@cuprum.cl

3.2 Documentos constitutivos

La sociedad se constituyó bajo la razón social de "Principal Institucional Chile S.A.", por escritura pública de fecha 4 de octubre de 2012, otorgada en la Notaría de Santiago de don Eduardo Avello Concha. Su extracto se inscribió a fojas 69.983 N.º 48.682 del Registro de Comercio de Santiago del año 2012 y se publicó en el Diario Oficial N°40.379, de fecha 6 de octubre de 2012.

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

Asimismo, se acordó modificar los estatutos de Principal Institucional Chile S.A., en orden a aumentar su capital, reformar sus estatutos para adaptarlos a los requisitos legales dispuestos para las Administradoras de Fondos de Pensiones y cambiar su razón social por el de Administradora de Fondos de Pensiones Argentum S.A., el que luego y con ocasión de la fusión, se sustituirá por el de Administradora de Fondos de Pensiones Cuprum S.A., pudiendo usar para todos los efectos legales y comerciales la sigla A.F.P. Cuprum S.A.

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

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

La citada Resolución declaró disuelta y canceló la autorización de existencia de A.F.P. Cuprum S.A., otorgada por Resolución N° E-012-81, de fecha 28 de abril de 1981, cuyo certificado otorgado al efecto, se publicó en el Diario Oficial de 30 de abril de 1981, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 131 de la Ley 18.046. La Resolución se publicó en el Diario Oficial N° 41.048, de fecha 5 de enero de 2015, y se inscribió en el Registro de Comercio del Conservador de Bienes Raíces de Santiago, a fojas 2.624 N° 1.639 y a fojas 3.036 N° 1.933, ambas del año 2015.

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

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



3.3 Agencias

Contamos con oficinas tanto en el área Metropolitana como en las principales regiones de Chile, con un total de 24 agencias y 1 centro de servicio.

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

(1) Centros de Servicios.

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

Notas:

El número de sucursales informadas corresponde a la información vigente a la fecha de publicación de la Memoria 2021.

La oficina de ventas de Talcahuano cerró el 31 de julio de 2021.

La oficina de ventas de Santiago Centro, ubicada en Agustinas 1483 piso 2, se trasladó a Bandera 236 pisos 3 a contar del 20 septiembre de 2021.

Los centros de atención de San Antonio, El Salvador, Castro y Coyhaique cerraron a contar del 1 de febrero de 2022 y Quillota a contar del día 14 de febrero de 2022.

3.4 Capital social y propiedad

El capital de nuestra sociedad al 31 de diciembre de 2021 ascendía a M\$635.487.499. Dicho capital se encontraba dividido en 12.770.259.168 acciones nominativas, de única serie, íntegramente suscritas y pagadas, y sin valor nominal. Al cierre del ejercicio, sus doce mayores accionistas eran los que se indican a continuación:

DOCE MAYORES ACCIONISTAS	RUT	NÚMERO DE ACCIONES	PARTICIPACIÓN DE PROPIEDAD
1. Principal Chile Ltda.	76.239.699-8	12.510.515.396	97,97%
2. Santander C. de Bolsa Ltda.	96.683.200-2	18.165.537	0,14%
3. Banchile C. de Bolsa S.A.	96.571.220-8	14.013.217	0,11%
4. Larraín Vial S.A. Corredores de Bolsa	80.537.000-9	13.732.798	0,11%
5. Asoc. Grem. Nac. de Superv. Cobre	70.074.200-8	8.610.117	0,07%
6. González Gonzáles Alfredo Homero	4.755.918-9	8.538.959	0,07%
7. BCI C.de Bolsa S.A.	96.519.800-8	7.409.735	0,06%
8. Zambrana González Baudilio Cacio	2.941.144-1	6.831.168	0,05%
9. Aguirre Caimanque Patricio Esteban	6.837.463-4	5.550.324	0,04%
10. Rojas Fuentes Alberto	3.956.240-5	5.000.000	0,04%
11. Valores Security S.A. C. de Bolsa	96.515.580-5	4.895.800	0,04%
12. Inversiones Tacora Ltda.	78.241.260-4	4.830.733	0,04%
TOTAL		12.608.093.784	98,74%

El total de accionistas al 31 de diciembre de 2021 era de 250.

3.5 Controlador de la sociedad

El controlador final de la sociedad es Principal Financial Group Inc., compañía global de administración de activos, especializada en soluciones de ahorro e inversión de largo plazo y pensiones con 142 años de trayectoria. El propósito de Principal es ayudar a las personas a construir y proteger su bienestar financiero a través de su completa oferta de productos, servicios y la experiencia de un equipo de profesionales de excelencia. Atiende a más de 50 millones de clientes en más de 80 países desde oficinas en Asia, Australia, Europa, América Latina, Medio Oriente y América del Norte, que le han confiado la administración de más de 714 mil millones de dólares en activos. Ocupa el lugar número 206 del ranking de las empresas más grandes de FORTUNE 500⁷, es miembro del Standard & Poor's (S&P) 500[®] desde 2002 y sus acciones se comercializan en el Nasdaq bajo el símbolo de PFG⁸.

Principal trabaja bajo los más altos estándares éticos y de transparencia, y ha sido reconocida por onceava vez como una de las 100 empresas más éticas del mundo por Ethisphere Institute⁹ (organismo independiente líder en la definición y promoción de estándares éticos en los negocios a nivel global). Esta empresa tiene su base regional de operaciones en Chile, donde está presente hace más de 30 años, ayudando a miles de chilenos a avanzar en su bienestar y progreso financiero. Es la única compañía global en Chile que es especialista en soluciones de ahorro e inversión de largo plazo y pensiones. Opera a través de 3 unidades de negocio: inversiones, ahorro y pensiones, con más de USD 41 mil millones bajo administración¹⁰ y siendo líder en ahorro previsional voluntario con 22,7% de participación de mercado¹¹.

⁷ Fuente: Fortune 500 - año 2021. <https://fortune.com/company/principal-financial/fortune500/>

⁸ Fuente: Principal Financial Group Perfil Corporativo 2020 <https://secure02.principal.com/publicvcsupply/GetFile?fm=WW90&ty=VOP&EXT=VOP>

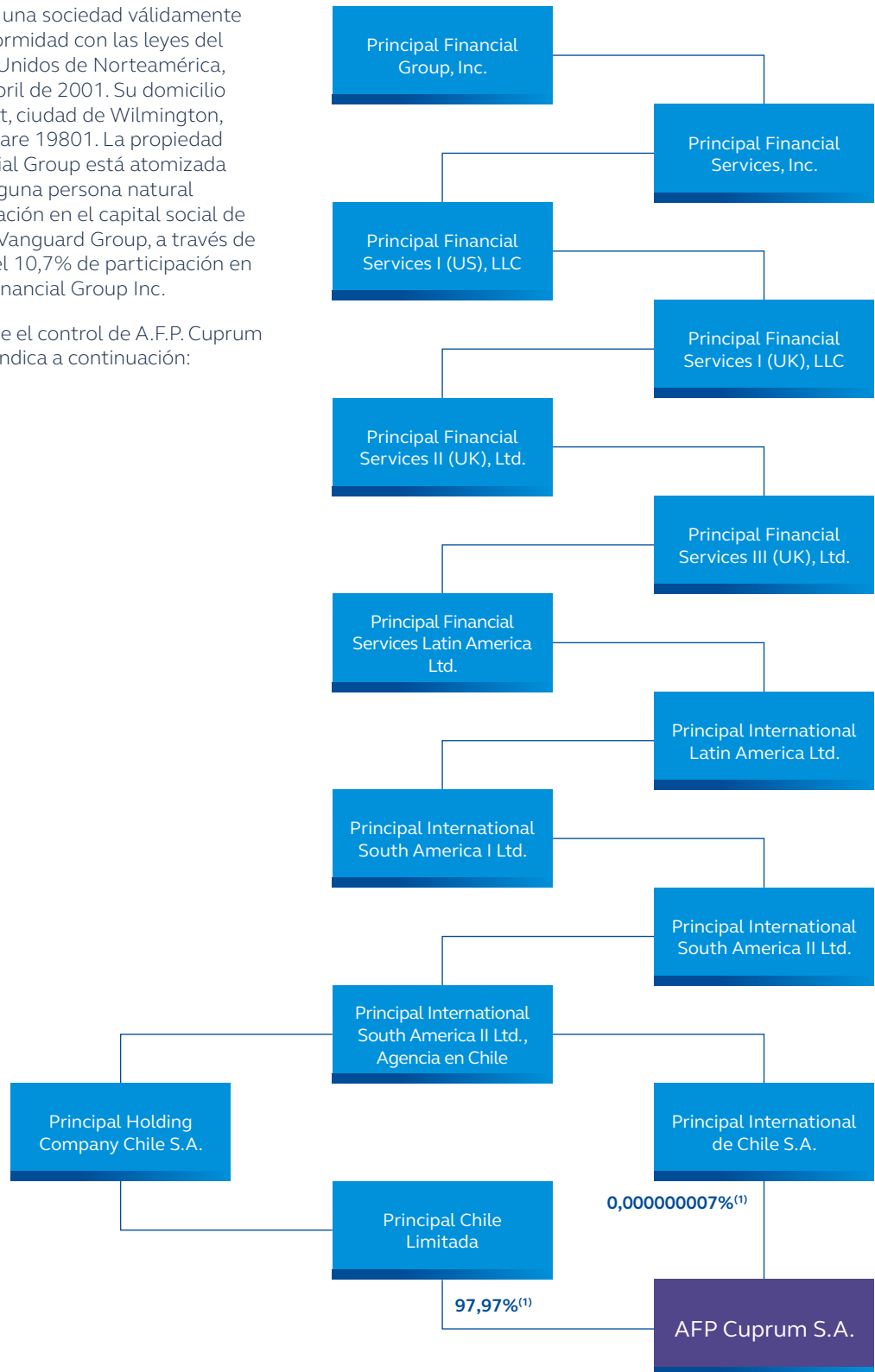
⁹ Ethisphere Institute, Febrero 2021

¹⁰ Información al 31 de diciembre de 2021.

¹¹ Incluye APV de Principal y AFP Cuprum

Principal Financial Group Inc., una sociedad válidamente constituida y vigente, en conformidad con las leyes del Estado de Delaware, Estados Unidos de Norteamérica, constituida con fecha 18 de abril de 2001. Su domicilio legal es 1209 N. Orange Street, ciudad de Wilmington, condado de Newcastle, Delaware 19801. La propiedad accionaria de Principal Financial Group está atomizada y no tiene un controlador. Ninguna persona natural posee más del 7% de participación en el capital social de Principal Financial Group Inc. Vanguard Group, a través de Fondos que administra tiene el 10,7% de participación en el capital social de Principal Financial Group Inc.

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



⁽¹⁾ Participación al 31 de diciembre de 2021.

4

Actividades y negocios de la administradora



4.1 Objetivo de la sociedad

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

Cuprum S.A. a través de la sociedad Principal Institucional Chile S.A constituida como sociedad anónima cerrada, con fecha 4 de octubre de 2012. La OPA fue declarada exitosa en enero del 2013 y en virtud de esto, Principal Institucional Chile S.A. obtuvo el 90,42% del capital social de AFP Cuprum S.A., pasando a ser su controladora. Dicha sociedad tenía por objeto principal, la inversión en acciones emitidas por AFP Cuprum S.A.

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

4.2 Información histórica de la entidad

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

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

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

En octubre de 2012 Principal Financial Group lanzó una Oferta Pública de Adquisición de Acciones (OPA) por AFP

4.3 Descripción del sector económico en que participa

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

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

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

4.4 Afiliados y cotizantes

Gracias a nuestra trayectoria nos hemos transformado en una de las empresas líderes de la industria, en rentabilidad y en el segmento de rentas altas, con casi 600 mil afiliados.

ESTADÍSTICAS CUPRUM ¹²	2021	2020
Afiliados	596.760	594.640
Cotizantes	415.938*	402.225
Renta Promedio (UF)	54,0	53,6

*Cifra corresponde a cotizantes únicos al 31 de diciembre de 2021, por remuneraciones devengadas en noviembre del mismo año, informados mensualmente a la Superintendencia de Pensiones.

En cuanto al número de cotizantes, aumenta un 3,4% de 2020 a 2021. Por otra parte, la RIM promedio ha aumentado desde 42,8 UF en enero 2010 a 54,0 UF en diciembre 2021.

4.5 Actividad y negocios

Los negocios que desarrollamos se encuentran definidos por ley. Ellos son:

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

Los fondos de carácter obligatorio administrados por Cuprum han sostenido un crecimiento promedio anual de un 6,70% los últimos 10 años, administrando actualmente \$30,29 mil millones de dólares¹³, en diciembre de 2021, con una participación de mercado del 19% a la misma fecha¹⁴.

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

- C.** Administración de fondos de ahorro previsional voluntario, incluyendo cotizaciones voluntarias, depósitos convenidos y ahorro previsional voluntario colectivo. El saldo APV de Cuprum ha tenido un crecimiento promedio anual de un 9,19% en los últimos 10 años, alcanzando a diciembre de 2021 una participación de mercado del 29%¹⁵.
- D.** Administración de ahorro no previsional a través de la cuenta de ahorro voluntario o Cuenta 2. El saldo de Cuenta 2 ha tenido un crecimiento promedio anual de un 15,0% los últimos 10 años, alcanzando a diciembre de 2021 una participación de mercado del 26%¹⁶.
- E.** Servicios de apoyo a la gestión previsional y de inversiones, como recaudación de cotizaciones (a través de la sociedad Servicios de Administración Previsional S.A., PreviRed) y de gestión de valores (a través del Depósito Central de Valores S.A., DCV), en conjunto con otras Administradoras de Fondos de Pensiones.
- F.** Administración del sistema de Seguro de Cesantía, a través de su participación en Administradora de Fondos de Cesantía de Chile S.A. (AFC).

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

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

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

¹² Información basada en datos de la Superintendencia de Pensiones al 31 de diciembre de 2021.

¹³ Dólar de \$850,25 pesos chilenos, al 31 de diciembre de 2021.

¹⁴ Información basada en datos de la Superintendencia de Pensiones al 31 de diciembre de 2021.

¹⁵ Información basada en datos de la Superintendencia de Pensiones al 31 de diciembre de 2021.

¹⁶ Información basada en datos de la Superintendencia de Pensiones al 31 de diciembre de 2021.

4.6 Propiedades

La sociedad posee las siguientes propiedades:

DIRECCIÓN	USO
Potrerillos Sur N°2304, El Salvador	Agencia de la Administradora (terreno en comodato)
Germán Riesco N°333, Oficina 205, Rancagua	Propiedad en venta
Antonio Varas N°990, Temuco	Agencia de la Administradora

4.7 Equipos, muebles y útiles

Durante el 2021 hemos adquirido diversos activos, por un valor de M\$ 292.482, dentro de los cuales se incluyen equipos computacionales, muebles y útiles. Al 31 de diciembre de 2021 el valor neto de los equipos, muebles y útiles ascendía a M\$1.144.379.

4.8 Marcas comerciales

MARCA	CLASE(S)	FECHA VENCIMIENTO
AFPedia	16	09/11/2026
AFPedia	35	09/11/2026
AFPedia	36	21/11/2026
Cuprum	16	17/03/2028
Cuprum	36	17/03/2028
Cuprum	09	21/11/2022
Cuprum	41	21/11/2022
Cuprum	36,38,39,40,41,42,43,44, 45	08/05/2023
Cuprum AFP	35	17/09/2024
Cuprum AFP	36	19/08/2022
Cuprum AFP	16	19/08/2022
www.cuprum.cl	38	27/07/2028

4.9 Seguros

Al 31 de diciembre de 2021 los principales seguros eran los siguientes:

→ INCENDIO, SISMO, ROBO, INSTALACIONES ELECTRÓNICAS, RESPONSABILIDAD CIVIL Y CRISTALES:

- Monto Asegurado: UF 321.300
- Compañía Aseguradora: CHUBB Seguros Chile S.A.

→ SEGUROS DE FIDELIDAD FUNCIONARIA

- Monto Asegurado: UF 7.654,91
- Compañía Aseguradora: HDI SEGUROS S.A.

4.10 Honorarios auditores externos

El costo por la revisión de los estados financieros del ejercicio 2021 para AFP Cuprum S.A., su filial Inversiones Cuprum Internacional S.A. y los Fondos de Pensiones, además de otras asesorías, fue de M\$ 130.307.



4.11 Principales contratos

NOMBRE PROVEEDOR	SERVICIO QUE PRESTA
Brown Brothers Harriman y Co	Custodia Extranjera de Valores
SWIFT SCRL	Código BIC
La Araucana CCAF	Recaudación de Planillas Pagos y DNP
Omnicom Media Group Chile S.A.	Planificación y Análisis de Medios Masivos
Principal Ahorro e Inversiones S.A.	Com.CV, CAV, DC, Aportes APV Colect.
Land Publicidad SpA	Servicios Globales en Marketing
Principal Servicios Corporativos Chile Ltda.	Servicios Profesionales y de Gerenciamiento de TI y Desarrollo de Procesos
Caetano Servicios SpA	Agendamiento y Atención de Afiliados por Video Llamada
Soc. de Recaudación y Pagos de Servicios Ltda.	Recaudación de Planillas Pagos y DNP
SONDA S.A.	Listado Público
SONDA S.A.	Sistema de Consulta Ofertas Montos de Pensión
Depósito Central De Valores S.A.	Custodia de Valores para La Administradora
Depósito Central De Valores S.A.	Custodia de Valores por Cuenta de los Fondos
Transbank S.A.	Servicio de Autorización y Captura de Transacciones por Internet One Pay
Transbank S.A.	Servicio de Autorización y Captura de Transacciones por Internet Web Pay
Bell Technologies S.A.	Cambio Plataforma Centro de Asesoría Telefónica
Centro de Compensación Automatizado S.A.	Intermediación de Archivos para Retiro AFP
Servicios de Administración Previsional S.A.	Centro de Atención Previsional Integral CAPRI
Servicios de Administración Previsional S.A.	Recaudación de Planillas Pagos y DNP
Servicios de Administración Previsional S.A.	Reporte de Certificados Médicos de Afiliados y Pensionados
Servicios de Administración Previsional S.A.	Servicio Centro de Movimiento Histórico
Servicios de Administración Previsional S.A.	Sistema SACU
Servicios de Administración Previsional S.A.	Transporte de Datos Encriptados Extremo a Extremo
Banco Chile	Pagos Bancarios
Banco Chile	Transferencias Pago Alto Valor
Banco de Crédito e Inversiones	Pago de Beneficios a Afiliados y Pensionados
Banco de Crédito e Inversiones	Transferencias Pago Alto Valor
Scotiabank Chile	Pagos Bancarios
Banco del Estado de Chile	Recaudación Cotizaciones y DNP
Banco del Estado de Chile	Servicio de Pago de Beneficios
Banco del Estado de Chile	Servicio de Pago de Pensiones
Banco del Estado de Chile	Transferencias Pago Alto Valor
BBVA	Transferencias Pago Alto Valor
Banco Santander-Chile	Pago Pensiones, Retiros Ahorro, Pagos en Exceso
Banco Santander-Chile	Recaudación Cotización Previsional PAC
Banco Santander-Chile	Recaudación Cotizaciones Previsional PAC Afil. Vol.
Banco Santander-Chile	Transferencias Pago Alto Valor
Banco Bice	Transferencias Pago Alto Valor

4.12 Actividades financieras

Como Administradora de Fondos de Pensiones, parte significativa de nuestras actividades operacionales se dan en relación con los ahorros que los trabajadores nos han confiado para su administración, los que equivalían al 31 de diciembre de 2021, a \$33,1 mil millones de dólares¹⁷, distribuidos en los cinco Fondos de Pensiones.

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

Además del Encaje Cuprum puede poseer inversiones de libre disposición en instrumentos financieros para efectos de manejar su liquidez. Los activos financieros que manejamos, que en total ascienden a M\$ 320.364.809, se desglosan de la siguiente manera:

Encaje	(M\$) 282.249.531
Otros instrumentos financieros	(M\$) 38.115.278
TOTAL	(M\$) 320.364.809

4.13 Principales proveedores

El procedimiento de pago de proveedores se encuentra definido en el documento "CD893 - Procedimiento Pago a Proveedores Facturas" el cual presenta los requerimientos correspondientes a la gestión, aprobación y pago de las facturas emitidas por los proveedores de la compañía. Los DTE emitidos electrónicamente hacia nuestra compañía a través del SII son recibidos a través de la plataforma de gestión de pagos habilitada mediante la cual se realizan los procesos de gestión, conciliación y aprobación para pago de los DTE recibidos para posteriormente realizar la correspondiente solicitud de pago. El procedimiento contempla un recordatorio semanal a los colaboradores con facturas asignadas para recordar su gestión y no demorar el pago hacia los proveedores. Además, contempla el envío a pago los días martes y jueves de cada semana de los DTE debidamente aprobados y que cumplan lo indicado en los procedimientos y políticas de la compañía.

Cada gerencia contratante de los respectivos servicios es responsable de realizar la gestión de los DTE recibidos debiendo entregar la información contable requerida y los respectivos Visto Bueno o Aprobaciones para poder procesar a pago los DTE recibidos, adicionalmente los servicios y proveedores deberán cumplir los requerimientos y lineamientos definidos en la Política

y Procedimiento de contratación de servicios. Para aquellos casos en que el servicio contratado requiera de la presentación del certificado de pago de obligaciones laborales y previsionales, retenemos el pago hasta que se realice la presentación del documento que certifique que ha cumplido con las obligaciones requeridas.

Documentos recibidos

Año 2021

TIPO DE DOCUMENTO	CANTIDAD DE DOCUMENTOS	MONTO TOTAL
Factura Electrónica	5.909	\$13.160.133.231
Factura Electrónica Exenta	1.566	\$13.085.558.135
Nota de Crédito Electrónica	251	\$1.724.376.207
Nota de Débito Electrónica	7	\$8.968.192
Factura de Compra	34	\$1.354.906.609

¹⁷ Dólar de \$850,25 pesos chilenos, al 31 de diciembre de 2021.

Principales Proveedores

RUT PROVEEDOR	NOMBRE PROVEEDOR	GIRO	RELACIÓN CON LA SOCIEDAD
76.752.060-3	Principal Servicios Corporativos Chile Ltda.	Prest. de Serv. Profesionales y Gerenciamiento Grupo Principal	Matriz común
96.929.390-0	Servicios de Administración Previsional S.A.	Desarrollo, Implementación, Mantenimiento de Sistemas Adm. de Inf. Previsional, Serv. de Adm. de Cartera y Proces. de Datos	Coligada
76.118.040-1	RyC Consultores Asociados Limitada	Realización de Estudios, Aseorías y Consult. de Carácter Comercial, Económico, Financ. y Técnico	-
76.613.770-9	Principal Ahorro e Inversiones S.A.	Otras actividades Auxiliares de Intermediación Financiera	Matriz común
76.575.002-4	IBM Global Financing de Chile SpA	Leasing Financiero, Fatoring, Empresas de Serv. Integrales de Informática	-
76.719.746-2	Land Publicidad SpA	Empresa de la Publicidad y Asesoría Empresarial	-
76.079.246-2	Omnicom Media Group Chile S.A.	Empresa de la Publicidad	-
96.666.140-2	Depósito Central de Valores S.A.	Empresa de Custodia de Valores	-
96.549.050-7	Seguros de Vida Sura S.A.	Seguros	-
16.519.382-2	Silvana Nicole Cares Merino	Contratista Obras Menores en Construcción y Electricidad en General	-

La evaluación de proveedores se rige bajo la política identificada en el documento "CD372 Política de contratación de Servicios V7" y el procedimiento "CD288 Cuprum - Procedimiento de contratación de Servicios", mediante los cuales se presentan los lineamientos, requerimientos y obligaciones correspondientes a:

- Primera Línea:** Se encuentra conformada principalmente por la Gerencia Contratante y las otras Gerencias que son impactadas por la contratación del servicio. Es responsable de la identificación de los riesgos asociados tanto a la contratación del servicio como a los del proveedor seleccionado y de la definición las medidas de mitigación necesarias para la gestión de dichos riesgos. Deberá seleccionar al proveedor adecuado según las necesidades del negocio, definir y aplicar actividades de monitoreo relativas al cumplimiento y estándares de calidad del servicio y será responsable de realizar todas las actividades relacionadas con la finalización de contratos. La gerencia de contabilidad apoya a la Gerencia Contratante en el proceso de contratación entregando soporte en el proceso de evaluación, para la identificación y evaluación de los riesgos y de las medidas de mitigación necesarias.
- Segunda Línea:** La conforman la Gerencia de Riesgo, Gerencia Legal, Gerencia de Cumplimiento y el Oficial de Seguridad de la Información. El primero propone políticas y procedimientos asociados a la contratación, apoya a la Gerencia Contratante en el proceso de contratación, entregando soporte para la identificación y evaluación de los riesgos, y de las medidas de mitigación necesarias. En cuanto a la Gerencia Legal y Cumplimiento, entregan asesoría respecto del cumplimiento de leyes y normativas, definición de contratos con las cláusulas mínimas exigidas y custodia de documentación física asociada al servicio. Por último, el Oficial de Seguridad de la Información es el responsable de coordinar revisiones de los controles en seguridad de la información y ciberseguridad de los proveedores que lo requieran por la naturaleza del servicio que prestarán, y así asegurar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información de la organización que el tercero pueda manejar.

- **Tercera Línea:** Auditoría Interna, a cargo de revisar el cumplimiento de la Política, estándares y controles asociados.

El procedimiento los requerimientos de evaluación solicitados para los servicios según la categoría asociada y que se encuentran definidos en el Libro V del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones, las cuales corresponden a:

- **Servicios o funciones críticas:** Son todas aquellas actividades en las que una interrupción, falla o desempeño deficiente en la provisión del servicio, tiene un efecto significativo sobre los intereses de los clientes, cumplimiento normativo, continuidad del negocio, seguridad de la información y calidad del servicio o imagen de Cuprum. Es decir, atentan contra el cumplimiento del objeto de la compañía, y, por lo tanto, se relaciona directamente con el giro de aquella.
- **Servicios o funciones específicas:** Son actividades o servicios que se relacionan indirectamente con el giro de la AFP, pero sin ellas no es posible dar cumplimiento a su misión.
- **Servicios generales o de apoyo administrativo:** Corresponden a aquellas actividades necesarias para el normal funcionamiento de la AFP, pero no se relaciona con el giro de ésta, clasificándose en Servicios Generales y Servicios de Apoyo Administrativo.

Dependiendo de la categoría del servicio, el proceso de evaluación de proveedores asignará los requerimientos a las áreas de la segunda línea para su evaluación. Para aquellos servicios catalogados como críticos, el proceso requerirá de la evaluación de la segunda línea y de la aprobación del Directorio para su contratación. Para los servicios críticos, se deberá -en los respectivos contratos de servicio- definir SLA que permitan medir la calidad de servicio requerida por las gerencias contratantes, los cuales deberán ser evaluados y reportados según la periodicidad definida.

Adicionalmente los servicios contratados deberán contemplar en los respectivos contratos las cláusulas normativas requeridas.

Servicios Evaluados

Año 2021

CATEGORÍA DEL SERVICIO	Nº DE SERVICIOS EVALUADOS
Crítico	10
Específico	39
General	39
TOTAL	88

El procedimiento de contratación de servicio define adicionalmente los Lineamientos para Contratos de Prestación de Servicios en las dependencias de la compañía, los cuales corresponden a:

- La gerencia contratante deberá verificar al inicio del subcontrato y con una periodicidad definida, que todos quienes presten servicios bajo el mismo, tengan un contrato de trabajo válido y vigente con el Contratista.
- El administrador deberá verificar que, en forma previa a la autorización de cualquier pago, se acompañen las certificaciones de los organismos correspondientes acreditando que el Contratista se encuentra al día en el pago de sus obligaciones laborales o provisionales.
- En caso de que el Contratista no logre acreditar el cumplimiento de las obligaciones laborales y provisionales, el administrador deberá retener la cantidad necesaria y pagar con ella al trabajador o institución provisional acreedora correspondiente.
- Cuando se produzca la situación anterior, el administrador deberá informar al área legal y contabilidad para que tomen conocimiento y a la Subgerencia de Personas para que esta última proceda al pago del trabajador o institución provisional acreedora que corresponda.

Contratos de Servicios Vigentes

TIPO DE SERVICIO	Nº CONTRATOS
Servicio Crítico	39
Servicio Específico	100
Servicio General	172

4.14 Sociedades filiales y coligadas e inversiones en otras sociedades

2.14.1 Inversiones Cuprum Internacional S.A. (Filial)

La sociedad fue constituida por escritura pública de fecha 3 de agosto de 1995, con el carácter de sociedad anónima cerrada. Al 31 de diciembre de 2021, el capital asciende a M\$ 870.502, dividido en 10.000 acciones nominativas, de una misma serie y sin valor nominal, encontrándose totalmente suscritas y pagadas. Administradora de Fondos de Pensiones Cuprum S.A. participa en un 99,99% de la propiedad, el restante 0,01% pertenece a Principal Chile Limitada, quien adquirió dicha participación con fecha 29 de diciembre de 2014.

La inversión representa el 0,15% de los activos individuales de AFP Cuprum S.A. Inversiones Cuprum Internacional tiene como objetivo la prestación de servicios previsionales, que complementen el giro de AFP Cuprum S.A. y la inversión en otras Administradoras de Fondos de Pensiones o sociedades cuyo giro esté relacionado con materias previsionales, que se constituyan en el extranjero.

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

2.14.2 Directores y ejecutivos de AFP Cuprum S.A. con cargos en Inversiones Cuprum Internacional S.A.

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

Al 31 de diciembre de 2021, los fondos disponibles de esta filial estaban invertidos en fondos mutuos de corto plazo (menos de 90 días).

2.14.3 Servicios de Administración Previsional S.A. (PreviRed) (Coligada)

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

Al 31 de diciembre de 2021 el capital suscrito y pagado ascendía a M\$ 7.271.053 dividido en 745.614 acciones ordinarias, nominativas, de una misma serie y sin valor nominal. A.F.P. Cuprum S.A. participa en un 12,42% de la propiedad, participación que no tuvo variación durante el ejercicio. Dicha inversión representa el 0,91% de los activos consolidados de la Administradora.

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

→ DIRECTORES

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

→ GERENTES Y EJECUTIVOS PRINCIPALES

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

→ DIRECTORES Y EJECUTIVOS DE AFP CUPRUM S.A. CON CARGOS EN SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN PREVISIONAL S.A.

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

→ RELACIONES COMERCIALES HABIDAS EN EL EJERCICIO

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

2.14.4 Sociedad Administradora de Fondos de Cesantía de Chile II S.A. (Coligada)

La sociedad fue constituida por escritura pública de fecha 23 de agosto de 2012, con el carácter de sociedad anónima cerrada.

Al 31 de diciembre de 2021, el capital suscrito y pagado ascendía a M\$5.458.904 dividido en 570.000 acciones ordinarias, nominativas, de una misma serie y sin valor nominal. AFP Cuprum S.A. participa en un 16,7% de la propiedad, participación que no tuvo variación durante el ejercicio. Dicha inversión representa un 0,68% de los activos consolidados de la Administradora.

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

→ DIRECTORES

NOMBRE	CARGO
Karin Jürgensen Elbo	Presidente
Alfonso Serrano Spoerer	Vicepresidente
Rafael Aldunate Valdés	Director
Cristóbal Irrarrázabal Philippi	Director
María Paz Hidalgo Brito	Directora
Roberto Karmelic Olivera	Director Suplente
Miguel Ángel Domenech Corradossi	Director Suplente

→ GERENTES Y EJECUTIVOS PRINCIPALES

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

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

→ RELACIONES COMERCIALES HABIDAS EN EL EJERCICIO

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

2.14.5 Inversiones que representan más del 5% del activo total de la entidad

Cuprum no tiene inversiones que representen más del 5% de los activos totales al 31 de diciembre de 2021, a excepción del Encaje, el cual es un activo constituido por ley y equivalente al 1% de los Fondos de Pensiones bajo su administración, que la Administradora debe mantener invertido en las respectivas cuotas de cada uno de los Fondos administrados; no es una inversión de libre disponibilidad. El monto total asciende a M\$ 282.249.531.

5

Directorio y administración



5.1 Directorio de la compañía

Actualmente, nuestro Directorio está integrado por 6 miembros titulares y 3 miembros suplentes debido a la renuncia de un director titular y su respectivo suplente. Los Directores duran estatutariamente tres años en sus cargos. Los actuales Directores de Cuprum no sirven como Directores en otras sociedades anónimas abiertas.

Los miembros al 31 de diciembre de 2021 eran:



PRESIDENTE

Pedro Atria Alonso / C.I. 9.908.083-3

Fecha nacimiento: 2 junio de 1967

Ingeniero Civil de la Universidad Católica de Chile y Master en Finanzas del London School of Economics, del Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte, con 30 años de experiencia en la industria financiera. Actualmente es Presidente del Directorio de Cuprum, Chief Operation Officer e Institutional Asset Management Head de Principal Latam, ex Presidente y actualmente miembro de la Asociación de AFP. Anteriormente fue Country Head de Principal Chile, 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.

Electo en la Junta Ordinaria de Accionistas de fecha 30 de abril de 2021. Previamente había sido electo en la Junta Ordinaria de Accionistas de fecha 28 de abril de 2020.



VICEPRESIDENTE (DIRECTORA AUTÓNOMA)

Andrea Rotman Garrido / C.I. 7.045.091-7

Fecha de nacimiento: 5 de mayo de 1962

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

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

Electa en la Junta Ordinaria de Accionistas de fecha 30 de abril de 2021. Previamente había sido electa en la Junta Ordinaria de Accionistas de fecha 28 de abril de 2020.



DIRECTOR AUTÓNOMO

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

Fecha de nacimiento: 7 de septiembre de 1949

Abogado de la Universidad Católica, cuenta con una amplia experiencia en el ejercicio de la profesión en materias civiles y comerciales, con especialidad en derecho de seguros y seguridad social. Colegiado en el Colegio de Abogados, también es integrante de la nómina de árbitros del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Santiago; del Centro de Arbitrajes de Seguros y Reaseguros de AIDA Chile (Asociación Internacional de Derecho de Seguros) y del Centro Ibero Latinoamericano de Arbitraje de Seguro y Reaseguro. En 2018 realizó el programa avanzado de Directores del Centro de Gobierno Corporativo de la Universidad Católica. Entre los años 1983 y 1985 se desempeñó como abogado en la Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones, siendo el primer Secretario de la Comisión Clasificadora de Riesgos. Entre 1985 y 1990 fue Fiscal de Seguros en la Superintendencia de Valores y Seguros. Realizó asesorías internacionales en materias de su especialidad para el Banco Mundial y el BID, en Argentina, Bolivia, El Salvador, Nicaragua y Uruguay. Ha sido director de empresas, corporaciones educacionales y fundaciones, siendo hoy Director del Centro de Formación Técnica de los Establecimientos Nacionales de Educación de Caritas Chile (CFT ENAC) y Director de la Fundación Red de Academias Digitales (FRAD), orientados a sectores vulnerables de la población. En el campo cultural, es Director del Voto O'Higgins y sostenedor del Museo del Carmen de Maipú.

Electo en la Junta Ordinaria de Accionistas de fecha 30 de abril de 2021. Previamente había sido electo en la Junta Ordinaria de Accionistas de fecha 28 de abril de 2020.



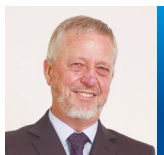
DIRECTOR

Valentín Carril Muñoz / C.I. 6.617.883-8

Fecha nacimiento: 25 diciembre de 1960

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

Electo en la Junta Ordinaria de Accionistas de fecha 30 de abril de 2021. Previamente había sido electo en la Junta Ordinaria de Accionistas de fecha 28 de abril de 2020.



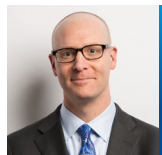
DIRECTOR AUTÓNOMO

Raúl Rivera Andueza / C.I. 6.460.793-6

Fecha nacimiento: 24 abril de 1952

Bachelor of Arts en Economía en Macalester College, en Estados Unidos de Norteamérica y Master of Science en Management de la Universidad de Stanford, Estados Unidos de Norteamérica. Es el presidente fundador de TNX Corp, una 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".

Electo en la Junta Ordinaria de Accionistas de fecha 30 de abril de 2021. Previamente había sido electo en la Junta Ordinaria de Accionistas de fecha 28 de abril de 2020. Renunció a su cargo con fecha 13 de enero de 2022.



DIRECTOR

Todd Anthony Jablonski /

Pasaporte Estadounidense 539363253

Fecha nacimiento: 3 septiembre de 1976

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

Electo en la Junta Ordinaria de Accionistas de fecha 30 de abril de 2021. Previamente había sido electo en la Junta Ordinaria de Accionistas de fecha 28 de abril de 2020.



DIRECTOR AUTÓNOMO

Raphael Bergoeing Vela / C.I. 9.838.812-5

Fecha nacimiento: 16 septiembre de 1965

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

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

Electo en la Junta Ordinaria de Accionistas de fecha 30 de abril de 2021. Previamente había sido electo en la Junta Ordinaria de Accionistas de fecha 28 de abril de 2020.

5.1.1 Directores suplentes (Autónomos)

- **Lilian Ross Hahn / C.I. 8.334.668-k**
Fecha nacimiento: 20 febrero de 1962

Ingeniero Comercial, Universidad Católica de Chile y MBA de la misma universidad. Es socia fundadora de Fidelis, empresa dedicada al marketing relacional, fidelización de clientes y contact Center, así como de Red Mujeres Alta Dirección, donde actualmente es miembro de la Comisión Fundacional y colabora activamente. Además, es socia de diversos emprendimientos en variados rubros. También es Directora de Chile Global Angels de Fundación Chile. Ha efectuado mentorías para empresarios y ejecutivos por más de 10 años a través de Comunidad Mujer y Pyme UC.

Electa en la Junta Ordinaria de Accionistas de fecha 30 de abril de 2021. Previamente había sido electa en la Junta Ordinaria de Accionistas de fecha 28 de abril de 2020.

- **Cristián Urzúa Infante / C.I. 13.040.480-4**
Fecha nacimiento: 28 agosto de 1976

Abogado de la Universidad Finis Terrae, Periodista de la Universidad Gabriela Mistral y Magíster en Derecho de las Comunicaciones de la Universidad Complutense de Madrid. Es Abogado Fiscal de Aitor. Anteriormente fue Abogado Independiente, Periodista y Jefe de Informaciones de Diario El Sur de Concepción.

Electo en la Junta Ordinaria de Accionistas de fecha 30 de abril de 2021. Previamente había sido electo en la Junta Ordinaria de Accionistas de fecha 28 de abril de 2020.

- **Felipe Balmaceda Mahns / C.I. 7.035.803-4**
Fecha nacimiento: 8 diciembre de 1966

Ingeniero Comercial de la Universidad de Chile y Ph.D. en Economía de la Universidad de Cornell, Estados Unidos. Es profesor titular del Instituto de Política Económica de la Universidad Andrés Bello. Anteriormente fue profesor titular de la Universidad Diego Portales, profesor asistente del Departamento de Ingeniería Industrial de la Universidad de Chile y del Departamento de Economía de la Universidad Alberto Hurtado.

Electo en la Junta Ordinaria de Accionistas de fecha 30 de abril de 2021. Previamente había sido electo en la Junta Ordinaria de Accionistas de fecha 28 de abril de 2020.

- **Gonzalo Hevia Hernández / C.I. 6.067.445-0**
Fecha nacimiento: 18 abril de 1951

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

Electo en la Junta Ordinaria de Accionistas de fecha 30 de abril de 2021. Previamente había sido electo en la Junta Ordinaria de Accionistas de fecha 28 de abril de 2020. Renunció a su cargo con fecha 10 de enero de 2022.

5.1.2 Cambios en el Directorio

En Junta Ordinaria de Accionistas de fecha 30 de abril de 2021, se eligió un nuevo Directorio conformado por Andrea Rotman Garrido y su suplente, Lilian Ross Hahn (autónomas); Juan Eduardo Infante Barros y su suplente, Cristián Urzúa Infante (autónomos); Raphael Bergoeing Vela y su suplente, Felipe Balmaceda Mahns (autónomos); Raúl Rivera Andueza y su suplente, Gonzalo Hevia Hernández (autónomos); Pedro Atria Alonso, Todd Anthony Jablonski y Valentín Carril Muñoz.

En sesión de Directorio de fecha 13 de mayo de 2021, fueron designados en calidad de Presidente y Vicepresidente de la sociedad, el señor Pedro Atria Alonso y la señora Andrea Rotman Garrido, respectivamente.

Con fecha 10 de enero de 2022, presentó su renuncia a su cargo de Director Suplente, don Gonzalo Hevia Hernández.

Con fecha 13 de enero de 2022, presentó su renuncia a su cargo de Director autónomo, don Raúl Rivera Andueza.

5.1.3 Directores que formaron parte del Directorio de Administradora de Fondos de Pensiones Cuprum S.A. durante el año 2021 y cesaron en el cargo en las fechas que en cada caso se indican

Raúl Rivera Andueza. C.I. 6.460.793-6. Director autónomo. Bachelor of Arts en Economía en Macalester College, en Estados Unidos de Norteamérica y Master of Science en Management de la Universidad de Stanford, Estados Unidos de Norteamérica. Fecha cesación en el cargo: 13 de enero de 2022.

Gonzalo Hevia Hernández. C.I. 6.067.445-0. Director suplente. Ingeniero Civil Industrial de la Universidad de Chile y Diploma de Postgrado en Administración de Empresas de la Universidad Adolfo Ibáñez. Fecha cesación en el cargo: 10 de enero de 2022.

5.1.4 Diversidad en el Directorio (al 31 de diciembre de 2021)

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

Número de personas por género

GÉNERO	Nº
Femenino	2
Masculino	9

Número de personas por nacionalidad

NACIONALIDAD	Nº
Chilena	10
Estadounidense	1

Número de personas por rango de edad

EDAD	Nº
Menos de 50 años	2
Entre 51 y 60 años	5
Entre 61 y 70 años	3
Más de 70 años	1

Número de personas por antigüedad

ANTIGÜEDAD	Nº
Menos de 3 años	6
Entre 3 y 6 años	1
Más de 6 años	4

5.1.5 Remuneraciones del Directorio

El siguiente cuadro muestra todas las remuneraciones en miles de pesos, de cualquier tipo, que recibieron los Directores en ejercicio y anteriores durante los ejercicios de los dos últimos períodos.

DIRECTORES	HONORARIOS POR ASISTENCIA A SESIÓN		HONORARIOS ASISTENCIA A SESIÓN COMITÉ DIRECTORES		HONORARIOS ASISTENCIA A SESIÓN COMITÉ INVERSIONES		HONORARIOS ASISTENCIA A SESIÓN COMITÉ MARKETING		TOTALES	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020
Pedro Atria Alonso (*)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Juan Eduardo Infante Barros	35.854	34.442	17.927	10.085	0	7.138	0	0	53.781	51.665
Isidoro Palma Penco	0	28.632	0	7.138	0	7.178	0	0	0	42.948
Raúl Rivera Andueza	35.854	34.442	17.927	17.224	17.927	17.224	0	0	71.708	68.890
Andrea Rotman Garrido	35.854	34.442	17.927	17.224	0	7.138	17.927	10.085	71.708	68.889
Raphael Bergoeing Vela	35.854	34.442	0	7.138	17.927	10.085	0	0	53.781	51.665
Uwe Schullhorn (*)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Valentín Carril Muñoz (*)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Todd Jablonski (*)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTALES	143.416	166.400	53.781	58.809	35.854	48.763	17.927	10.085	250.978	284.057

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

El Directorio no tuvo servicio de asesorías durante el año 2021. Asimismo, los Directores de la filial Inversiones Cuprum Internacional S.A. no recibieron remuneraciones durante los años 2021, 2020 y 2019.

5.1.6 Comités del Directorio

→ COMITÉ DE INVERSIONES Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS

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

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

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

Con fecha 18 de enero de 2022, el director Sr. Rivera presentó su renuncia como director y, en consecuencia, como miembro del Comité de Inversiones y Solución de Conflictos de Interés. El Directorio, con fecha 20 de enero de 2022, designó a la directora Sra. Andrea Rotman Garrido como reemplazante del Sr. Rivera en este Comité.

→ COMITÉ DE RIESGOS Y AUDITORÍA

La principal responsabilidad de este Comité es apoyar al Directorio en la supervisión de la gestión de riesgos y la efectividad del sistema de Control.

Sesiona mensualmente, y está compuesto por 3 Directores autónomos, además de la participación de la Gerencia General, Auditoría Interna, Gerencia de Riesgos, Gerencia de Compliance y Gerencia Legal. El presidente de este comité es un miembro del Directorio:

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

Con fecha 18 de enero de 2022, el director Sr. Rivera presentó su renuncia como director y, en consecuencia, como miembro del Comité de Riesgos y Auditoría.

→ COMITÉ DE MARKETING Y CLIENTES

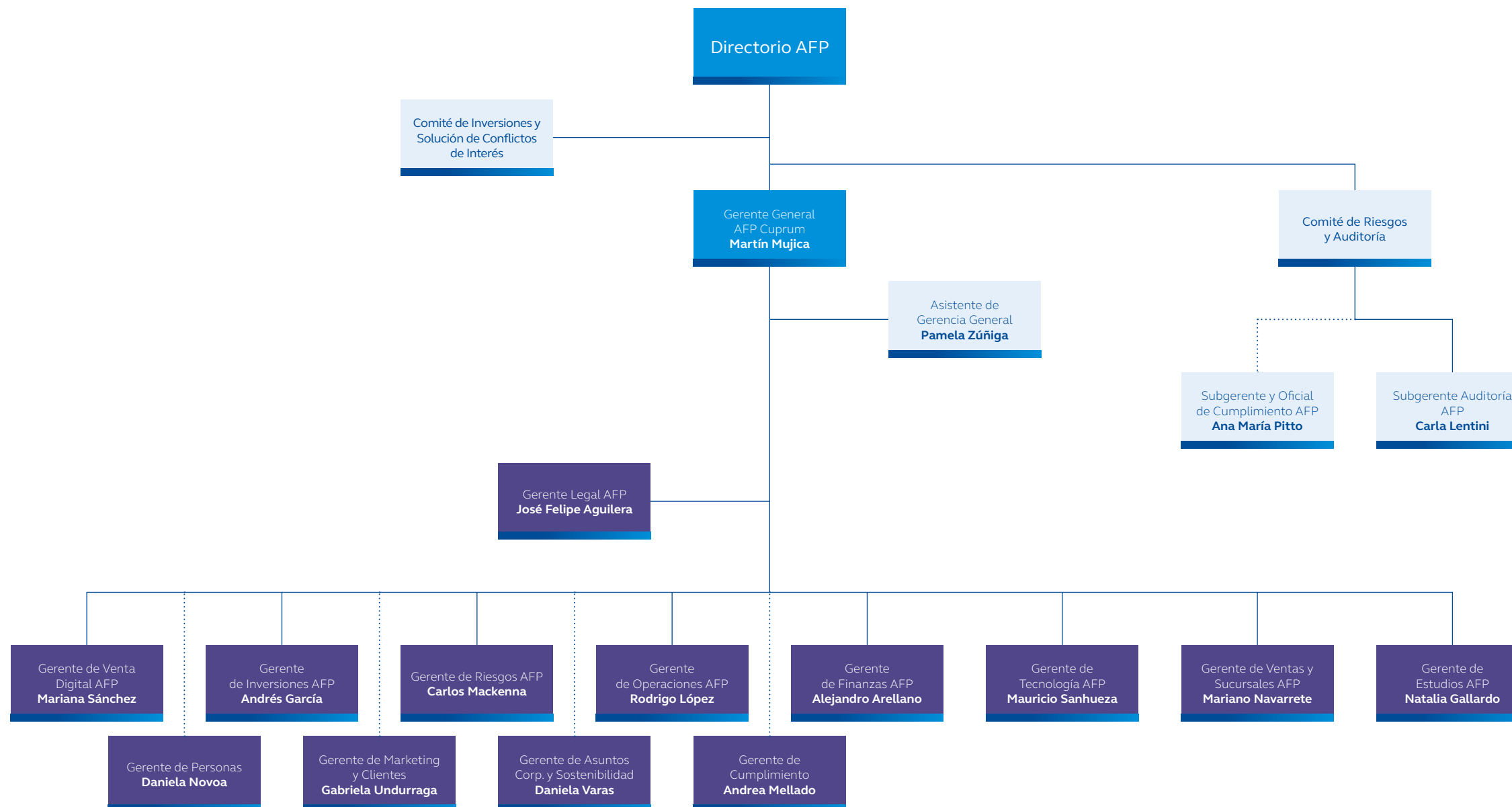
El Directorio acordó que, debido a la relevancia de hacer un seguimiento particular a la estrategia de nuestra marca, considerando además los efectos que la discusión de la reforma previsional podría tener en ella y por la importancia de tener a la vista la experiencia de los afiliados en los servicios de atención que les prestamos, era necesario conformar un Comité denominado "Marcas y Experiencia de Clientes" que se abocará a la revisión de las materias antes indicadas.

El Comité sesiona mensualmente y está compuesto por un miembro del Directorio, además del Gerente General, la Jefa de Branding y la Gerente de Clientes. La presidenta del Comité es la directora señora Andrea Rotman G.

5.2 Administración de la organización

Nuestro equipo ejecutivo está compuesto por personas que cuentan con una vasta trayectoria en el sector financiero y previsional, lo cual nos permite ofrecer los mejores servicios a nuestros afiliados. La estructura organizacional al 31 de diciembre de 2021 estaba compuesta por 14 gerencias, las que se muestran en el siguiente organigrama:

- Martín Alberto Mujica Ossandón**
Rut 8.668.398-9
GERENTE GENERAL
(3 AÑOS Y 10 MESES EJERCIENDO EL CARGO)
Ingeniero Civil Industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile.
MBA, ESE Universidad de los Andes.
- Andrea Paula Mellado Pimentel**
Rut 9.415.138-4
GERENTE CUMPLIMIENTO
(2 AÑOS Y 3 MESES EJERCIENDO EL CARGO)
Ingeniera Civil Industrial, Universidad Católica de Valparaíso.
- José Felipe Aguilera Navarro**
Rut 7.042.440-1
GERENTE LEGAL
(7 AÑOS EJERCIENDO EL CARGO)
Abogado, Universidad de Chile.
LLM, Tulane University, U.S.A.
- Andrés Alberto García Lagos**
Rut 13.241.992-2
GERENTE DE INVERSIONES
(1 AÑO Y 4 MESES EJERCIENDO EL CARGO)
Ingeniero Civil Industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile.
Master en Finanzas de London Business School.
- Daniela Novoa Echaurren**
Rut 12.455.296-6
GERENTE DE PERSONAS
(2 AÑOS Y 3 MESES EJERCIENDO EL CARGO)
Psicóloga, Universidad Gabriela Mistral.
Máster en Dirección de Recursos Humanos, Universidad Adolfo Ibáñez.
- Carlos José Mackenna Izquierdo**
Rut 10.575.096-K
GERENTE DE RIESGO AFP
(5 AÑOS Y 10 MESES EJERCIENDO EL CARGO)
Ingeniero Comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile.



- **Rodrigo Andrés López Guzmán**
Rut 13.285.592-7
GERENTE DE OPERACIONES
(9 AÑOS Y 8 MESES EJERCIENDO EL CARGO)
Ingeniero Comercial, Universidad Mayor.
Magister en Administración de Empresas, Pontificia Universidad Católica de Chile.
- **Alejandro Antonio Arellano Guzmán**
Rut 16.018.332-2
GERENTE DE FINANZAS
(2 AÑOS Y 3 MESES EJERCIENDO EL CARGO)
Ingeniero Civil Industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile.
- **Mauricio Andrés Sanhueza Krötz**
Rut 11.631.986-1
GERENTE DE TECNOLOGÍA
(8 AÑOS EJERCIENDO EL CARGO)
Ingeniero Civil Industrial Informático,
Universidad de las Américas.
MBA, Pontificia Universidad Católica de Chile.
- **Gabriela Undurraga Rivadeneira**
Rut 10.572.406-3
GERENTE DE MARKETING Y CLIENTES
(7 AÑOS EJERCIENDO EL CARGO)
Ingeniera Comercial, Universidad de Chile.
- **Mariano Navarrete Saffie**
Rut 8.458.783-4
GERENTE COMERCIAL
(3 AÑOS Y 2 MESES EJERCIENDO EL CARGO)
Ingeniero Civil Industrial, Universidad de Chile.
- **Andrea Mariana Sánchez Rendic**
Rut 10.111.244-6
GERENTE DE VENTA DIGITAL AFP
(1 AÑO Y 10 MESES EJERCIENDO EL CARGO)
Ingeniera Comercial, Universidad Adolfo Ibáñez.
Master en Marketing, Universidad Adolfo Ibáñez.
- **Gloria Daniela Varas Cortés**
Rut 9.907.333-0
GERENTE DE ASUNTOS CORPORATIVOS Y SOSTENIBILIDAD
(1 AÑO Y 3 MESES EJERCIENDO EL CARGO)
Periodista, Universidad Finis Terrae.
- **Natalia Isabel Gallardo Schnettler**
Rut 16.079.008-3
GERENTE DE ESTUDIOS
(9 MESES EJERCIENDO EL CARGO)
Ingeniera Comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile.
Magister en Economía, Pontificia Universidad Católica de Chile.
Master en Finanzas, Massachusetts Institute of Technology, U.S.A.

5.2.1 Cambios en la administración

En 2021, asumió Natalia Gallardo Schnettler como Gerente de Estudios.

5.2.2 Diversidad en la administración

Sobre un total de 14 gerentes, tenemos la siguiente distribución:

Número de personas por género

GÉNERO	Nº
Femenino	6
Masculino	8

Número de personas por nacionalidad

NACIONALIDAD	Nº
Chilena	14

Número de personas por rango de edad

EDAD	Nº
Entre 30 y 50 años	8
Más de 50 años	6

Número de personas por antigüedad

ANTIGÜEDAD	Nº
Menos de 3 años	3
Entre 3 y 6 años	3
Entre 9 y 12 años	1
Más de 12 años	7

5.2.3 Remuneraciones de gerentes y ejecutivos principales

Durante 2021 nuestros gerentes y ejecutivos principales han recibido \$220.689.269 mensuales. La estructura de su remuneración es la siguiente: Sueldo Bruto Mensual y Bono de Desempeño Anual, con un Target de pago dependiendo del nivel posición, y en algunos casos, de la naturaleza de la posición misma. Además, sus planes de beneficios constan de:

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

5.2.4 Participación de Directores y gerentes en la propiedad de la Administradora de Fondos de Pensiones Cuprum S.A.

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

6

Distribución utilidades



6.1 Utilidad distribuible

MONTO EN MILES AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021	
Ganancia atribuible a participación mayoritaria	54.567.495
Rentabilidad Encaje	(-) 14.267.049
Impuesto diferido del Encaje	(+) 978.040
Amortización de activos intangibles neta de impuestos diferidos	(+) 14.713.225
Impuestos diferidos por diferencias temporarias	(+) 13.284.185
Utilidad líquida distribuible	69.275.896

Nuestra utilidad líquida distribuible, esto es, la utilidad líquida a considerar para el cálculo del dividendo mínimo obligatorio en lo que se refiere al ejercicio 2021 y siguientes es definida por el Directorio. Se entenderá por Utilidad Líquida Distribuible del ejercicio respectivo el monto que resulte de agregar o restar a la utilidad del ejercicio los cambios relevantes en el valor razonable de los activos y pasivos que no se encuentren realizados y las siguientes partidas:

- A. Restar la rentabilidad del Encaje, neta del resultado por impuestos diferidos que genera.
- B. Sumar la amortización de activos intangibles, neta del resultado por impuestos diferidos que genera.
- C. Restar el ingreso diferido por impuestos relativos a la creación y reversión de diferencias temporales.

6.2 Dividendos

Los dividendos pagados desde el ejercicio 2015 son los siguientes, en moneda de cada fecha de pago:

AÑO	DIVIDENDO	FECHA DE PAGO	MONTO POR ACCIÓN \$
2015	N°1	27/05/2015	1,87936681
2015	N°2	10/12/2015	2,3492084
2016	N°3	12/05/2016	2,3492084
2016	N°4 ⁽¹⁾	10/12/2016	2,5058223
2017	N° 5	12/05/2017	2,786911
2017	N°6 ⁽²⁾	27/12/2017	3,132278
2018	N°7	14/05/2018	2,74074313
2018	N°8 ⁽³⁾	17/12/2018	2,427515
2019	N°9	17/05/2019	3,44551
2019	N°10 ⁽⁴⁾	24/12/2019	2,74075
2020	N°11	06/11/2020	5,48149
2021	N°12	18/05/2021	4,07197
2021	N°13	24/12/2021	2,74075

(1) Dividendo provisorio contra utilidades del 2016.

(2) Dividendo provisorio contra utilidades del 2017.

(3) Dividendo provisorio contra utilidades del 2018.

(4) Dividendo provisorio contra utilidades del 2019.

6.2.1 Política de dividendos

La Política de dividendos para el ejercicio 2020 y siguientes, será el reparto de al menos el mayor valor entre el 30% de la Utilidad Líquida Distribuible del ejercicio y el mínimo legal. El Directorio tendrá la facultad para aprobar y/o proponer reparto de dividendos provisorios, adicionales y/o eventuales con cargo a la cuenta de resultados del ejercicio correspondiente o con cargo a la cuenta de utilidades retenidas de ejercicios anteriores, si los intereses sociales y recursos disponibles así lo permitieran. La Política expuesta es la intención del Directorio y, por lo tanto, su cumplimiento va a estar condicionado a la situación de liquidez de la empresa, como también a los resultados que señalen las proyecciones que periódicamente efectúe la Sociedad.

6.3 Transacciones de acciones

Durante el ejercicio 2021 no tomamos conocimiento de transacciones de acciones de su emisión que hayan sido efectuadas por sus Directores, gerentes o personas relacionadas.

6.4 Información bursátil Cuprum

PERIODO	AÑO	UNIDADES TRANSADAS	TOTAL MONTO TRANSADO \$	PRECIO PROMEDIO \$
1º Trimestre	2018	835.088	54.118.343	65
2º Trimestre	2018	646.724	40.560.479	64
3º Trimestre	2018	517.561	30.591.194	59
4º Trimestre	2018	1.449.006	79.345.834	55
1º Trimestre	2019	946.657	51.471.453	54
2º Trimestre	2019	4.964.281	261.567.240	52
3º Trimestre	2019	5.086.526	248.439.792	48
4º Trimestre	2019	3.078.489	144.025.654	46
1º Trimestre	2020	831.492	36.131.593	28
2º Trimestre	2020	9.926.242	340.535.535	34
3º Trimestre	2020	13.099.214	384.630.534	31
4º Trimestre	2020	5.125.927	182.556.051	35
1º Trimestre	2021	3.130.591	114.142.760	36
2º Trimestre	2021	4.420.522	178.850.226	40
3º Trimestre	2021	6.450.727	203.314.963	32
4º Trimestre	2021	774.359	22.775.739	29

6.5 Hechos esenciales

Los hechos Esenciales que comunicamos a la Comisión para el Mercado Financiero en el año 2021 son:

- A. Con fecha 29 de abril de 2021, se informó que: en sesión ordinaria de Directorio celebrada con esa misma fecha, se acordó proponer a la Junta Ordinaria de Accionistas, a celebrarse el 30 de abril de 2021, distribuir un dividendo definitivo de \$ 4,07197, por acción, el día 18 de mayo de 2021.
- B. Con fecha 30 de abril de 2021, se informó la celebración, con esa misma fecha, de la Junta Ordinaria de Accionistas de la sociedad y sobre las materias tratadas en ella.
- C. Con fecha 25 de noviembre de 2021, se informó que, en sesión ordinaria de Directorio celebrada con esa misma fecha, se acordó pagar un dividendo provisorio de \$2,74075, por acción, el día 24 de diciembre de 2021.



7

Declaración de responsabilidad



Los suscritos en sus calidades de Directores y Gerente General de la Administradora de Fondos de Pensiones Cuprum S.A., declaramos bajo juramento que la información contenida en la presente Memoria Anual, la que fue aprobada en Sesión de Directorio N°87, de fecha 24 de marzo de 2022, es la expresión fiel de la verdad, por lo que asumimos la responsabilidad legal correspondiente.

Pedro Atria

PEDRO ATRIA ALONSO

Presidente
C.I. 9.908.083-3

Andrea Rotman

ANDREA ROTMAN GARRIDO

Vicepresidente
C.I. 7.045.091-7

Juan Eduardo Infante

JUAN EDUARDO INFANTE BARROS

Director
C.I. 5.923.720-9

Raphael Bergoeing

RAPHAEL BERGOEING VELA

Director
C.I. 9.838.812-5

Todd Anthony Jablonski

TODD ANTHONY JABLONSKI

Director
Pasaporte Norteamericano 539363253

Valentín Carril Muñoz

VALENTÍN CARRIL MUÑOZ

Director
C.I. 6.617.883-8

Martín Mujica

MARTÍN MUJICA OSSANDON

Gerente General
C.I. 8.668.398-9

8

Estados financieros



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

Cuprum_{afp}
Una compañía  Principal[®]