

MEMORIA COOPEUCH 2017

BORRADOR

CARTA DE LA PRESIDENTA

Señoras y señores socios:

La memoria que tienen en sus manos marca la culminación de un período relevante para nuestra cooperativa. Este año fue el aniversario de medio siglo de vida de Coopeuch, cincuenta años en que hemos sido un aporte en la vida de nuestro país, liderando un modelo que es cada vez más reconocido y respetado, y que se basa en la igualdad, en la reciprocidad y en el respeto. Un modelo cooperativo.

Celebramos este importante hito con quienes han sido fundamentales en la historia de Coopeuch: nuestros socios, nuestros empleadores, los representantes del sector cooperativo nacional e internacional, las autoridades y nuestros colaboradores.

Recibimos nuestros 50 años con grandes hitos, entre éstos ser la cooperativa de ahorro y crédito más grande de América Latina; contar con la confianza de 690.144 socias y socios en todo el país para quienes, durante 2017, desarrollamos nuevos productos y plataformas tecnológicas para estar aún más cerca de ellos y a quienes atendemos en una red de 83 oficinas en todo Chile. Y fueron ellos mismos quienes por segundo año consecutivo nos reconocieron con el premio Nacional de Satisfacción a Clientes, “Pro Calidad”.

Tuvimos un positivo crecimiento, en línea con lo obtenido en años anteriores, cerrando el ejercicio con el remanente más alto en la historia de nuestra institución, el que superó los 55 mil millones de pesos en términos nominales.

Respecto de nuestros productos, nos situamos en el primer lugar de crecimiento del crédito de consumo en cuota, en relación a los actores más importantes del sistema financiero.

En ahorro se mantuvo el dinamismo registrado en los últimos años, consolidándonos como la segunda institución financiera con mayor número de cuentas de ahorro a nivel nacional. Como cooperativa hemos tenido siempre una especial preocupación por promover un tema tan relevante como este entre nuestros socios, sus familias y las comunidades con que nos vinculamos, ya que sabemos que éste es un hábito que genera tranquilidad y bienestar.

Hemos querido seguir el tema y conocer como la clase media de nuestro país se vincula con esta temática. En 2014 creamos el primer Índice de Inclinación al Ahorro con la Universidad Mayor. En la última medición más de la mitad de los encuestados reconoció que estaba ahorrando en la actualidad, eso es más que en mediciones anteriores, siendo las cuentas de ahorro el mecanismo favorito.

Somos una cooperativa sólida y consolidada. Esto quedó de manifiesto con nuestra primera emisión de un bono internacional, lo que hicimos en Suiza, por un monto de 125 millones de francos suizos. Mantuvimos nuestras positivas clasificaciones de riesgo nacional e internacional.

Fuimos reconocidos por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (Sbif) por nuestro aporte en educación e inclusión financiera y reforzamos los programas educativos que desarrollamos a través de nuestra Fundación Coopeuch.

Llegamos a nuestros 50 años con un equipo de trabajo de cerca de 2 mil colaboradores en todo Chile, altamente orgullosos de ser parte de Coopeuch y quienes día a día llevan a cabo un trabajo profesional y siempre enfocado en ayudar a nuestros socios a cumplir sus sueños.

Los positivos resultados obtenidos por Coopeuch en 2017 fueron un logro que implicó que los equipos doblegaran sus esfuerzos por alcanzar los objetivos planteados, considerando el contexto económico en que nos desenvolvimos.

Nuestra economía tuvo crecimientos en rangos bajo lo esperado, particularmente en el PIB- el más bajo registrado desde la crisis Subprime-, así como en la inversión. En un contexto de demanda interna débil y bajas presiones inflacionarias, el Banco Central adoptó una postura expansiva y bajó dos veces la tasa de política monetaria, situándola en su actual nivel de 2,5%.

El segundo semestre de 2017 presentó mejoras en las expectativas y perspectivas económicas, vislumbrándose que el año 2018 tendrá un mejor desempeño.

Hay dos grandes factores que aportaron a esta mejora en la situación económica de nuestro país. Uno de ellos fue el importante repunte registrado en el precio del cobre, lo que respondió a una situación estructural, y el segundo fue el buen rendimiento de las acciones de la Bolsa de Comercio.

En síntesis, la economía de nuestro país estuvo marcada por un crecimiento moderado, baja inversión y tasas de desempleo relativamente contenidas.

Durante el ejercicio analizado en esta memoria, nuestra institución puso especial atención en la discusión de leyes, normativas y disposiciones que tienen relación con el quehacer de Coopeuch.

Una de éstas es la modificación de la Ley General de Cooperativas con el objeto de aumentar, de 15% a 25%, el tope máximo del descuento voluntario por planilla para los funcionarios municipales, en favor de las cooperativas de las que son socios. Esto viene a corregir una omisión en la última reforma a la Ley General de Cooperativas, del año 2016, que pasó por excluir del aumento en el porcentaje indicado a los trabajadores municipales, quedando incluidos solo los funcionarios públicos de la administración del Estado, contemplados en el estatuto administrativo.

Seguimos atentamente este tema, ya que nos permitirá atender a cerca de 175 mil funcionarios municipales de todo el país de mejor manera y seguir llevando nuestros productos, nuestros servicios y nuestros beneficios a más mujeres y hombres de nuestro país, a seguir mejorando su calidad de vida y ayudando a su progreso.

En el ejercicio, el Congreso aprobó y despachó el proyecto de Nueva Educación Pública, sistema mediante el cual ya no serán los municipios quienes administren los establecimientos educacionales municipales, sino que esa tarea pasará a ser responsabilidad de nuevas entidades públicas descentralizadas llamadas Servicios Locales de Educación. Este nuevo sistema se irá implementando en forma parcelada.

Considerando que un importante porcentaje de nuestros socios pertenece al sector público

educativo, seguimos con atención este proyecto y, asimismo, nuestras áreas se prepararon y trabajaron acciones para implementar este cambio que se materializará a comienzos de 2018. Otro punto de atención fue la puesta en marcha de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), nuevo esquema bajo el cual se regulará, supervisará y sancionará el mercado de valores y seguros, reemplazando a la actual Superintendencia de Valores y Seguros. Esto ya que en 2018 pondremos en marcha nuestra Corredora de Seguros, por lo que estableceremos nuestro primer contacto con este organismo.

Las nuevas tecnologías de la información se han instalado con fuerza en el sector financiero y, por supuesto, nuestra cooperativa está viendo en forma permanente este tema, reflejando nuestra preocupación por adaptarnos a los cambios y al progreso de nuestra sociedad.

En el ámbito de temas digitales y relacionados con la tecnología, comentar que luego de un trabajo de consultar a las entidades financieras supervisadas, entre las que se encuentra Coopeuch, la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras publicó una normativa que da lineamientos al sector financiero para que pueda externalizar servicios en la nube. Frente a esta nueva normativa, Coopeuch reforzó sus planes de acción para abordar eventuales riesgos relacionados con la ciberseguridad, los que forman parte de nuestro plan estratégico.

En el marco de esta planificación, cabe mencionar que avanzamos también en el ámbito digital enfocados en fortalecer la venta de nuestros productos a través de procesos digitales y canales remotos, siempre relevando potenciar la relación personal, cara a cara y de confianza con nuestros socios y con quienes nos relacionamos.

Para seguir creciendo en forma eficiente, debemos avanzar en innovación e incorporación de nuevas tecnologías, dos pilares fundamentales para continuar fortaleciendo nuestra gestión y generar mayor inclusión financiera.

Gestión Consejo de Administración

El Consejo de Administración de Coopeuch está compuesto por personas de excelencia profesional y humana: Andrés Reinstein, Edith Sánchez, Carlos González, Erik Haindl, Alejandro Quintana y Sergio Zúñiga. Juntos hemos fomentado la transparencia en la cooperativa, con miras a la sostenibilidad de la organización por los próximos años

El 2017, en ese empeño, como Consejo de Administración trabajamos con amplia dedicación en una propuesta de reforma de Estatutos y de Reglamento Eleccionario, la que desarrollamos teniendo en cuenta las mejores prácticas nacionales e internacionales, y que fue aprobada por nuestros asociados en la Junta de Socios de abril de 2017. Esta normativa busca fortalecer nuestro gobierno corporativo, así como aumentar la representatividad de nuestros socios, dado que más del 70 % de ellos vive en regiones.

Por ello, la Junta de Socios será ahora una Junta de Delegados, quienes serán elegidos en todas las provincias del país con más de 8.000 socios, a contar del segundo semestre de 2018. Dichos delegados representarán a los socios en la primera Junta General de Delegados a realizarse en abril de 2019.

Además, se modificaron los requisitos para ser integrante del Consejo de Administración y de la Junta de Vigilancia, tratando de sumar de mejor forma la experiencia y la representatividad

de nuestra base societaria, dando más alternancia a los nombres al recortar los períodos en el cargo. Queremos asegurar la trascendencia de nuestra cooperativa, incluso cuando los que hoy estamos acá ya estemos fuera y sea el turno de nuevas generaciones liderarla.

Nuestro Consejo de Administración siguió también en 2017 potenciando su rol estratégico, participando los consejeros en distintos comités que abordan temas corporativos relevantes. Se dio continuidad al proceso de autoevaluación anual que realizamos con asesoría de una consultora externa y también continuamos nuestras actividades en regiones, puntualmente en Talca y Temuco, con el propósito de fortalecer la vinculación con nuestros socios, con nuestros colaboradores y con las autoridades regionales.

Coopeuch mantiene un sitio de liderazgo en la industria, fruto de los permanentes esfuerzos por desarrollar una gestión de primer nivel, siempre manteniendo los más altos estándares en materia de gobierno corporativo.

Estamos desarrollando con fuerza nuestro plan estratégico, nuestra hoja de ruta que nos guiará los próximos años y que generará cambios en nuestra escala, haciéndonos aún más competitivos.

Para ello es fundamental seguir manteniendo el trabajo profesional y de primer nivel del equipo y de la Alta Administración, así como un Consejo de Administración que continúe fortaleciendo su rol estratégico dentro de la cooperativa.

Tengo la certeza que en los próximos 50 años que vienen nuestra cooperativa seguirá siendo un aporte fundamental para mejorar la calidad de vida de nuestros socios y de sus familias, entregándoles productos y servicios que realmente los ayuden a progresar, acompañándolos en todas las etapas de sus vidas, estando cerca de ellos y finalmente ayudándolos a cumplir sus sueños.

En nombre del Consejo de Administración que represento, agradezco a todos quienes día a día comparten con nosotros esta vocación y confían en nuestro modelo cooperativo, que ha demostrado estabilidad, crecimiento y desarrollo a lo largo del tiempo.

Siria Jeldes Chang
Presidenta

ÍNDICE

Capítulo 1: Nuestra cooperativa

- 1.1.- Mensaje del Gerente General
- 1.2.- ¿Quiénes somos?
- 1.3.- Gobierno corporativo
- 1.4.- Personas con objetivos y valores

Capítulo 2: Nuestras fortalezas

- 2.1.- Crecimiento sostenido
- 2.2.- Gestión en riesgo
- 2.3.- Financiamiento diversificado
- 2.4.- Gestión rentable
- 2.5.- Fomentamos una cultura de ahorro
- 2.6.- Participación en la industria
- 2.7.- Plan Estratégico “Nuestro Sueño” 2017-2021

Capítulo 3: Nuestros socios

- 3.1.- ¿Quiénes son nuestros socios?
- 3.2.- Experiencia de Servicio y oferta integral
- 3.3.- Remanente: beneficio diferenciador
- 3.4.- Por un desarrollo integral

Capítulo 4: Nuestros colaboradores

- 4.1.- ¿Quiénes forman Coopeuch?
- 4.2.- Colaboradores que crecen y se desarrollan
- 4.3.- Beneficios: reconocimiento al esfuerzo
- 4.4.- Una relación fructífera
- 4.5.- Colaboradores satisfechos

Capítulo 5: Nuestros 50 años

- 5.1.- 50 años de realizaciones
- 5.2.- ¿Cómo celebramos nuestros 50 años?

Capítulo 6: Comprometidos con la sociedad

- 6.1.- Fundación Coopeuch

Capítulo 7: Estados Financieros

CAPÍTULO I

NUESTRA COOPERATIVA

1.1 Mensaje del Gerente General

¿Cuáles son los principales hitos de 2017 desde la perspectiva de la Administración?

Con mucho orgullo puedo informarles que la gestión de Coopeuch durante 2017 culminó con muy buenos resultados, obteniendo un crecimiento del 30% en el remanente en términos nominales (superamos los \$55 mil millones). Este aumento fue producto de tener alineados los ingresos, los gastos y los riesgos, según lo proyectado por nuestra cooperativa.

Asimismo, logramos el primer lugar en crecimiento de nuestro producto crédito de consumo en cuotas, respecto de los principales competidores de la industria financiera, mostrando un alza de más de \$90 mil millones con respecto al año anterior. Finalizamos el ejercicio con un saldo en este producto que alcanzó los \$953.280 millones.

En materia de ahorro, quisiera relevar nuestra positiva gestión en el ejercicio, ya que nos situamos como la institución financiera que tuvo un mayor crecimiento en saldos de ahorro con un incremento de un 10,80% nominal.

Complementariamente, seguimos siendo el segundo actor más relevante de la industria, con un total de 726.807 cuentas de ahorro a nivel nacional, lo que representa un incremento del 7% en comparación al año anterior. Lo mismo ocurrió en saldos de cuentas de ahorro, donde totalizamos \$330.455 millones, con un crecimiento nominal de \$32.261 millones, equivalente a un alza del 11%. En depósitos a plazo, logramos un aumento de \$21.090 millones, cerrando el ejercicio con un saldo total de \$192.142 millones.

En sintonía con esta estrategia de crecimiento contamos con un plan financiero que la acompaña y que incorpora emisiones en el mercado local e internacional.

Inscribimos una línea en el mercado internacional para la emisión de bonos por un total de US\$1.000 millones, la cual forma parte de un programa de emisiones internacionales con sede en Irlanda y que nos brinda la flexibilidad de poder emitir en diferentes geografías como, por ejemplo, Europa y Asia. Lo mismo hicimos en el mercado local con una inscripción de UF 12 millones.

Un avance concreto de este plan financiero en 2017 fue nuestra primera emisión de un bono en el extranjero por un monto de 125 millones de francos suizos, situándonos como la primera cooperativa de Chile y de Latinoamérica en hacerlo. Lo hicimos en Suiza, en un mercado exigente, que confió en la solidez de nuestra cooperativa.

Con esto, estamos avanzando en diversificar nuestras fuentes de financiamiento y, además, cumplir con nuestro propósito de traspasar a nuestros socios los beneficios de una adecuada y robusta estructura financiera.

Y gracias a una equilibrada y prudente gestión realizada por nuestra cooperativa, en 2017 entregamos el 100% de Remanente a nuestros socios a lo largo del territorio nacional. Fueron

más de \$42.689 millones distribuidos entre más de 600 mil chilenas y chilenos en todo el país. Son recursos que se quedan en las regiones, que dinamizan las economías locales.

Nuestros socios son quienes nos inspiran y por quienes trabajamos todos los días. Según nuestra encuesta realizada en 2017, obtuvimos un 79% de satisfacción neta de parte de ellos. Y también nos premiaron por eso. Por segundo año consecutivo obtuvimos el premio “Pro Calidad” en la categoría Banca Retail.

Uno de los objetivos que nos hemos propuesto es convertirnos en el mejor lugar para trabajar. Y los resultados de la encuesta de clima laboral que realizamos nos acompañan en este propósito: obtuvimos un 97% de satisfacción neta.

¿Cómo evalúa los avances del plan estratégico de Coopeuch?

El plan estratégico “Nuestro Sueño Coopeuch” nos guió en 2017 y lo seguirá haciendo en los próximos cuatro años, permitiéndonos entrar a una nueva etapa, logrando un cambio de escala hacia 2021. Nuestro plan considera dos ejes: fortalecer nuestro modelo cooperativo y aumentar nuestra competitividad, a través de una oferta integral de productos y servicios.

Entre los desafíos que nos hemos planteado hacia 2021 destaco nuestra meta de seguir aumentando el número de socios, hasta llegar a un millón.

Otras metas relevantes que nos hemos propuesto en el marco de nuestro plan es duplicar los activos, así como alcanzar el 90% de satisfacción neta con el servicio que entregamos a nuestros socios.

Para alcanzar estos desafíos, estamos desarrollando 14 iniciativas que se sustentan en los ámbitos comercial, financiero, riesgo, digital, personas y procesos.

El 2017 fue el primer año de implementación de nuestro plan estratégico, el que finalizó con avances concretos en nuestras iniciativas institucionales, logrando muy buenos resultados que aportaron a la gestión del ejercicio.

Dimos pasos relevantes en nuestra estrategia de integrar todos nuestros canales de atención, lo que es fundamental para avanzar en la omnicanalidad.

En esta línea, lanzamos un nuevo sitio web transaccional, nuestra aplicación móvil y una renovada Cuenta Vista. Uno de los principales atributos de estos canales y producto es que permiten la realización de transferencias entre cuentas de Coopeuch, así como hacia otras instituciones financieras. Esto es fundamental para lograr nuestro objetivo de inclusión financiera.

Desplegamos, también, un nuevo modelo de atención en nuestras oficinas comerciales, que habilitó una infraestructura más funcional y acogedora para mejorar la experiencia de nuestros socios.

Junto a ello, pusimos en funcionamiento seis oficinas de atención a socios en algunos convenios, las que se ubican en: Universidad de La Serena (IV Región); Hospital de Curacaví (RM); Hospital San Juan de Dios (RM); Hospital de Rancagua (VI Región); Hospital de Talca (VII Región); y Hospital de Concepción (VIII Región)

Mejoramos la infraestructura de nuestras oficinas y también cambiamos la ubicación de las oficinas regionales de Antofagasta, Talca y Coquimbo, situándolas en los centros financieros de esas ciudades.

Obtuvimos la aprobación de parte de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras para constituir nuestra filial Corredora de Seguros. Ésta será una organización especializada que permitirá ampliar la oferta de productos de seguros orientados a dar mayor protección a nuestros socios.

En cuanto al tema de riesgo, en 2017 se constituyó la Fábrica de Modelos, con un avance concreto: el desarrollo e implementación de un nuevo modelo de provisiones de descuento por planilla para el sector público.

Estos avances nos demuestran que este primer año de nuestro plan tuvo resultados concretos, por lo que seguiremos trabajando con fuerza y dedicación. Hay también otras iniciativas del plan que están en desarrollo y avanzando en distintas etapas.

Nuestros colaboradores son fundamentales para lograr los desafíos que nos hemos planteado como cooperativa. En concreto, durante 2017 y para acompañar nuestra estrategia de los próximos años, avanzamos en ofrecer a nuestros líderes y colaboradores propuestas de desarrollo que les permitan desplegar el máximo de sus capacidades. Lo hicimos a través de jornadas donde abordamos temas como las competencias necesarias para asumir nuestros desafíos, experiencia digital, ventas y presupuesto de gasto, entre otros.

¿Cuáles son los desafíos que se plantean para Coopeuch en 2018?

Hemos definido tres focos principales de trabajo a desarrollar durante el próximo ejercicio, articulados dentro de nuestro plan estratégico.

1.- Crecimiento

El incremento de socios es una prioridad, dado que el crecimiento de nuestro negocio en sus diversas dimensiones, así como la sustentabilidad a largo plazo, está apalancado en un mayor número de socios.

Para nuestro producto crédito de consumo nos hemos propuesto la meta de crecer este año en 12%, superando, por primera vez en la historia de la cooperativa, los \$1.000 millones en colocaciones. Para lo anterior, debemos aumentar en cerca de 9% los socios con créditos de consumo.

Nos enfocaremos, asimismo, en incrementar la escala de nuestros medios de pago, presentando importantes crecimientos, tanto en nuestra Cuenta Vista como en tarjeta de crédito.

El ahorro será también importante, para lo cual mantendremos nuestra tasa de crecimiento de aproximadamente un 10%, para así seguir fortaleciendo la posición que tenemos en este producto. Entre cuentas de ahorro y depósito a plazo, esperamos crecer más de \$50 mil millones.

En este foco de crecimiento, mencionarles también que continuaremos diversificando nuestras fuentes de financiamiento y, asimismo, trabajaremos en abordar nuevos mercados.

2.- Riesgo y procesos

Un foco importante ha sido y seguirá siendo desarrollar una visión integral del riesgo. Por ello, seguiremos trabajando con fuerza en tener una perspectiva de nuestra gestión considerando el riesgo de crédito, riesgo operacional, riesgo tecnológico y riesgo financiero.

En cuanto a nuestros procesos, seguiremos avanzando en disponer de herramientas tecnológicas para administrar y gestionar nuestros procesos de negocio, con altos estándares de calidad y, especialmente, de oportunidad para atender a nuestros socios.

3.- Experiencia digital y omnicanalidad

En Coopeuch nos hemos planteado una nueva forma de mirar el futuro, viendo las últimas tendencias, los avances en tecnología, las nuevas maneras de disponibilizar productos y servicios financieros para los nuevos consumidores, siempre manteniendo nuestro sello cooperativo que hemos construido en estos más de 50 años.

El desarrollo de experiencias digitales aumentará nuestra competitividad, mejorando la experiencia de nuestros socios. Además, el uso de estas herramientas nos permitirá conocer cada vez más a nuestros socios en cada etapa de su vida.

Nuestra estrategia de canales tiene como finalidad satisfacer las necesidades y expectativas de socios y clientes a través de la integración de todos los canales de atención, implementando una estrategia omnicanal. En el camino de desarrollo de este foco iremos integrando nuevos canales, para estar con nuestros socios cuando más nos necesiten.

En esta línea, haremos un esfuerzo importante para capitalizar nuestra nueva cuenta vista, nuestro sitio web y nuestra aplicación móvil, de modo que podamos migrar las transacciones presenciales que no aportan valor a los socios desde las oficinas hacia el canal que ellos decidan. El objetivo es que podamos brindar más asesoría y relacionamiento presencial.

Continuaremos también el despliegue de apertura oficinas dentro de nuestros convenios, esperando terminar el año con 8 nuevas oficinas bajo esta modalidad.

Todo el equipo de Coopeuch es esencial en nuestro plan estratégico y por eso, son tan importantes las acciones que realizaremos para avanzar en nuestra cultura, una que debe acompañar y propiciar nuestros desafíos y nuestros proyectos.

Seguiremos avanzando en apoyar al desarrollo de las capacidades de nuestros colaboradores promoviendo el trabajo colaborativo, el empoderamiento de los equipos, la flexibilidad y la búsqueda de innovación para atender a nuestros socios.

¿Por qué es tan significativo para nuestra cooperativa el aporte de sus colaboradores?

Porque todos juntos hemos construido nuestro camino, el que se ha forjado en base a un trabajo comprometido, hecho con profesionalismo, con mucha dedicación y donde siempre ha primado el cumplir los sueños de nuestros socios.

Haciendo una reflexión del futuro, estamos viviendo en un mundo donde nos enfrentamos a grandes retos: el medio ambiente, la digitalización y la desconfianza de la sociedad en su conjunto, por mencionar algunos.

Tengo la convicción que, para abordar estos retos, como Coopeuch tenemos una oportunidad única de seguir instalando el modelo cooperativo dándole una visión del siglo 21, lo que estamos desarrollando a través de nuestro plan estratégico.

Estoy muy orgulloso de lo que juntos hemos logrado y del aporte que cada uno de nosotros ha realizado en equipo. Agradezco el compromiso y trabajo del Consejo de Administración, de los cuerpos colegiados, del cuerpo gerencial, de las áreas centrales y de las oficinas. Gracias a todos nosotros, el mercado nos reconoce como una institución sólida y competitiva.

¡Me alegro cada día de liderar Coopeuch junto a este gran equipo!

1.2 ¿Quiénes Somos?

Somos Coopeuch, una cooperativa de ahorro y crédito formada por un entusiasta equipo de 1.992 colaboradores en todo Chile y 690.144 socios a lo largo y ancho del territorio nacional. Tenemos el propósito de contribuir al desarrollo y progreso de nuestros socios y su grupo familiar, los clientes y la comunidad en que operamos, aportando de este modo a la sociedad y el país. ¿Cómo lo hacemos? Propiciando la entrega de productos y servicios financieros de manera inclusiva.

Amplia oferta en todo Chile

Para lograr nuestro propósito, en Coopeuch nos dedicamos a desarrollar una oferta de productos y servicios orientados a satisfacer las necesidades de socios y ahorrantes, lo que hacemos a través de 83 oficinas en todo el país y mediante plataformas: sitio web, Contact Center y aplicación móvil.

Liderazgo que traspasa fronteras

Además de ser la segunda institución financiera con mayor número de cuentas de ahorro a nivel nacional, también mantenemos una posición de liderazgo fuera de nuestras fronteras. De acuerdo con el ranking elaborado en octubre de 2017 por la Confederación Alemana de Cooperativas de Ahorro y Crédito (DGRV), Coopeuch es la cooperativa de ahorro y crédito más grande de América Latina, con activos que superan los US\$2 mil millones.

1.3 Gobierno Corporativo

El gobierno corporativo de Coopeuch se sustenta en un modelo basado en los más altos estándares y a las mejores prácticas a nivel internacional, lo que es fundamental para fortalecer la sustentabilidad de nuestra cooperativa.

Coopeuch cuenta con procedimientos orientados a garantizar prácticas de administración basadas en la ética y legalidad, lo que aporta a la creación de valor para sus públicos de interés,

promoviendo la transparencia, la eficacia y la confianza con sus socios, clientes, colaboradores, proveedores y la comunidad con que se vincula.

Nuestra institución es supervisada por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) y regulada por el Banco Central de Chile y por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo en lo relativo a la Ley General de Bancos. Asimismo, es auditada por empresas externas y cuenta con robustos procedimientos de control interno. Todo esto propicia un ambiente de control saludable.

El gobierno corporativo de Coopeuch está organizado de la siguiente manera:

- Consejo de Administración
- Alta Administración
- Cuerpos colegiados
- Comités de Gestión (participan miembros del Consejo de Administración)

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

El gobierno corporativo de Coopeuch es liderado por el Consejo de Administración, organismo que anualmente rinde cuentas a la Junta General de Socios, instancia en la cual los acuerdos que adoptan -con sujeción a las disposiciones legales, reglamentarias y estatutarias vigentes- son obligatorios para quienes forman parte de la cooperativa.

Robustecer el gobierno corporativo de Coopeuch es una preocupación permanente del Consejo de Administración, esfuerzo que se traduce en el fortalecimiento de una mirada estratégica sobre el desempeño y futuro de nuestra institución, incorporando las mejores prácticas en materia de resolución de conflictos de interés.

Iniciativas impulsadas por el Consejo de Administración durante 2017:

- Se dio continuidad a la participación de los consejeros en comités técnicos, donde asiste también nuestra plana ejecutiva. En estas instancias se revisan diversas estrategias, políticas y decisiones a implementar. Estas propuestas son sometidas a aprobación del Consejo de Administración.
- Para dar una mirada con mayor perspectiva al trabajo realizado, estos comités técnicos cuentan con asesores externos especialistas en las materias propias que analizan. Más adelante en esta memoria detallamos los integrantes y objetivos de dichos comités.
- Con el objetivo de propender a una mejora continua en su desenvolvimiento, el Consejo de Administración continuó, como se ha realizado durante los últimos años, llevando a cabo una autoevaluación anual de su trabajo con apoyo de una empresa externa.
- Durante este ejercicio, el Consejo de Administración realizó sus sesiones de trabajo en forma quincenal. Se llevaron a cabo reuniones en forma extraordinaria, para abordar temas específicos, y también en regiones como veremos más adelante en este capítulo.

ELECCIÓN DE INTEGRANTES

Es en la Junta General de Socios donde nuestros asociados proponen a los candidatos a integrar el Consejo de Administración. Las personas propuestas deben cumplir con requisitos exigidos para el cupo al que están postulando. Posteriormente, y estando de acuerdo con su nominación, la misma Junta de Socios elige a los integrantes del Consejo. Luego, se lleva a cabo una sesión constitutiva del Consejo de Administración en la cual, en forma interna, y por mayoría, los integrantes eligen a quiénes ocuparán los cargos de Presidente, Vicepresidente y Secretario de este órgano. Los consejeros duran tres años en sus funciones, renovándose anualmente por parcialidades.

Consejo de Administración 2017

Siria Jeldes Chang, Presidenta: Asumió la presidencia del Consejo de Administración en 2015. La revista América Economía la distinguió en 2007 como una de las 10 CEO's más influyentes de América Latina. Recibió el premio Elena Caffarena que otorga la Presidencia de la República a través del Servicio Nacional de la Mujer, donde se honra a un grupo selecto de mujeres que contribuyen al desarrollo del país desde diversos ámbitos. En tres oportunidades ha sido distinguida con el premio "100 Mujeres Líderes", otorgado por Mujeres Empresarias y El Mercurio.

En 2017 obtuvo la distinción "Mujer Destacada DIRECON 2017", en la categoría liderazgo en alta gerencia, otorgado por la Dirección General de Relaciones Económicas Internacionales (Direcon), del Ministerio de RREE.

Durante 25 años fue gerenta general de Coopeuch, cargo que ocupó entre los años enero de 1990 y febrero de 2015. Actualmente, Siria Jeldes preside el Foro Empresarial Cooperativo, asociación que reúne a las principales cooperativas de Chile. Integra también el Consejo Consultivo de Género de la Subsecretaría de Economía, que busca potenciar la participación de las mujeres en este ámbito.

Asimismo, es parte de la Mesa de Género de la División de Asociatividad y Economía Social del Ministerio de Economía, que tiene por finalidad integrar y potenciar a las mujeres en organizaciones de economía social y promover entre ellas el modelo cooperativo. En forma complementaria, es miembro del Consejo Consultivo Público Privado de este ministerio, que busca fortalecer, posicionar y generar instancias de participación de las cooperativas y del modelo de economía social.

Siria Jeldes es integrante, además, del Consejo de Administración de Cooperativas de Las Américas, entidad que agrupa a las principales cooperativas de diversos ámbitos de la región. Preside el Directorio de la Fundación Coopeuch, entidad que desarrolla proyectos educativos y culturales, impulsados hace más de 30 años por la cooperativa y que han beneficiado a más de 6 mil niños y jóvenes en todo el país.

Andrés Reinstein Álvarez, Vicepresidente: Economista de la Universidad de Chile y MBA de la Universidad de Chicago. Ha ejercido como docente de la Universidad de Chile y de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Es director de empresas y fue socio de las consultoras Econsult Capital y Zahler & Co. Asimismo, se desempeñó como gerente de Análisis Internacional del Banco Central de Chile, consejero de Cochilco y asesor del Ministerio de Hacienda. Es socio de BL Capital.

Edith Sánchez Meza, Secretaria: Contador Público y Contador Auditor. Se desempeñó durante 40 años en la Contraloría de la Universidad de Chile, de los cuales los últimos 27 años trabajó como subjefa del Departamento de Inspección y Auditoría de esa casa de estudios. Ha integrado, también, el Comité de Crédito y Junta de Vigilancia de Coopeuch.

Erik Haindl Rondanelli, Consejero: Ingeniero Civil Industrial, Magíster en Ingeniería Industrial de la Universidad de Chile, y Master of Arts y Ph.D. (c) in Economics de la Universidad de Chicago. Ha sido director de bancos y empresas productivas y ligadas a la industria periodística. Fue integrante del panel fiscal del FMI, consultor del Banco Mundial, profesor y director del Instituto de Economía de la Universidad de Chile. Dirige el Instituto de Economía de la Universidad Gabriela Mistral y es Decano de la Facultad de Negocios, Ingeniería y Artes Digitales de esa casa de estudios.

Alejandro Quintana Hurtado, Consejero: Abogado, socio principal y fundador de Grasty, Quintana, Majlis & Cía. Su carrera se ha enfocado en materias empresariales, financieras, corporativas y de seguros. Es director de la empresa AutoClub S.A., Director de World Council Automobile Mobility (FIA). Director de Legalchile y consejero de WWF Chile, la sede local de esa organización mundial de conservación. Es también integrante del Colegio de Abogados de Chile y del New York State Bar Association.

Carlos González Cáceres, Consejero: Ingeniero Comercial, Contador Auditor y Licenciado en Ciencias Económicas de la Universidad de Chile. Posee una vasta experiencia en sistemas financieros, realizando funciones de supervisión, de consultoría y gerenciales en Chile y Latinoamérica. Se desempeñó como Gerente de Riesgo de Coopeuch. Consultor independiente del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y Banco Mundial en materias de supervisión y riesgos. Es presidente de la empresa Agroleasing S.A. y participa en las consultoras CGC Consultorías y Analytics & Collections Chile.

Sergio Zúñiga Astudillo, Consejero: Contador Auditor, diplomado en Administración Financiera y Sistemas Previsionales. Desde 1973 se desempeña en la Universidad de Chile como oficial jefe de Presupuesto y jefe de la Unidad de Remuneraciones del Personal de esa casa de estudios. Es socio de Coopeuch durante los últimos 44 años y ha sido integrante del Comité de Crédito y Junta de Vigilancia de nuestra cooperativa.

COMITÉS DE GESTIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Estos comités abordan aspectos estratégicos de Coopeuch. Participan representantes del Consejo de Administración e integrantes de nuestra plana ejecutiva. Cada uno opera en forma permanente. Su creación respondió al crecimiento sustantivo que ha experimentado la cooperativa desde hace varios años y a la complejidad creciente que demanda su administración.

Comité de Riesgo

Está integrado por la Presidenta del Consejo, dos consejeros, el Gerente General, el Gerente División Riesgo y el asesor externo Luis Morales (Consultor de Negocios y Riesgos Estratégicos en Chile, Perú y Colombia; socio de NeoCapitalis Consultores; Director NCCIT-Head Hunting & Integración de Talentos y Director NCG Servicios Financieros).

Tiene como función monitorear el riesgo global de Coopeuch en sus distintos aspectos, mediante la revisión, seguimiento y control de los distintos productos de nuestra cooperativa.

Su misión es proponer medidas y políticas orientadas a una adecuada gestión del riesgo, que luego deben ser ratificadas por el Consejo de Administración.

Comité de Auditoría

Lo integra la Presidenta del Consejo, dos consejeros, la Gerente de Auditoría Interna, el Fiscal y el asesor externo León Cohen (Director ejecutivo de la consultora Cohen & Asociados y Consultor del Banco Mundial en Supervisión Basada en Riesgos). Su objetivo es velar por la correcta aplicación de los sistemas de control interno que permiten cumplir los objetivos estratégicos de nuestra cooperativa y el cumplimiento de sus regulaciones, políticas, normas y procedimientos. Además, debe reforzar y respaldar la función de la Gerencia de Auditoría Interna de Coopeuch en su rol independiente de la administración, velando por el resguardo de los activos de la organización y los sistemas informáticos, la eficacia y eficiencia de los procesos y la confiabilidad e integridad de la información financiera y operativa para asegurar que el registro de las operaciones sea oportuno, íntegro y adecuado.

Comité de Personas y Valores

Está conformado por la Presidenta del Consejo, un consejero, el Gerente General, el Gerente de Desarrollo de Personas y la asesora externa Claudia Marfín (Socia de Virtus Partners, Directora del Círculo de Ejecutivos de Recursos Humanos de Chile (CERH) y asesora de directorios en temas relacionados a personas y transformación). Este comité analiza los temas relevantes o estratégicos para la gestión de nuestros colaboradores, que permitan crear valor y mejorar el cumplimiento de los objetivos, desarrollar a las personas generando una cultura del desempeño y reconocimiento, fortaleciendo el buen clima laboral que aumente el compromiso y sentido de pertenencia y reforzando en todo momento los valores cooperativos como sello distintivo de nuestra cultura organizacional.

Comité de Experiencia de Servicio y Asuntos Corporativos

Lo constituye la Presidenta del Consejo, dos consejeros, el Gerente General, el Subgerente de Planificación Estratégica y Experiencia y la Directora de Comunicaciones y RSE. Se orienta a revisar las estrategias globales de experiencia y calidad de servicio, monitoreando los indicadores claves y las iniciativas de Experiencia de Servicio. Adicionalmente, revisa la estrategia global de comunicaciones y la relación institucional con públicos de interés que buscan fortalecer la reputación corporativa.

Comité de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Cohecho

Forman parte de este comité tres consejeros, el Gerente General, el Fiscal y el Subgerente de Cumplimiento y tiene como responsabilidad definir, administrar y supervisar los objetivos estratégicos y de control sobre los delitos de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Cohecho, además de impulsar todas las acciones necesarias para evitar que Coopeuch sea utilizada como medio para legitimar activos provenientes de operaciones ilícitas, sea un canal para el financiamiento de actividades terroristas o se vea envuelta en operaciones o transacciones relacionadas al cohecho.

Comité de Activos y Pasivos (CAPA)

Está conformado por tres consejeros, el Gerente General, el Gerente de División Finanzas y Administración, Gerente División Riesgos y el asesor externo Raphael Bergoeing (Vicepresidente de la Comisión Nacional de Productividad e investigador en el Centro de Estudios Públicos).

Es el encargado de aprobar las estrategias de índole financiero, las cuales deben ser evaluadas, controladas y monitoreadas. Para ello, se establecen límites y alertas sobre indicadores de riesgo. Tiene por objetivo monitorear los riesgos financieros, así como la evolución de los mercados financieros y de la política monetaria.

Comité de Nuevos Negocios

Lo integra la Presidenta del Consejo, tres consejeros, el Gerente General y el Gerente División Productos y Marketing. Aborda todos aquellos negocios que no están considerados en la estrategia, que pueden ser diferentes a los tradicionales, requiriéndose de estudios para evaluar su factibilidad. Respecto de los nuevos negocios ya considerados para ser desarrollados, este comité es una instancia para comprender en más detalle los pasos a seguir, la forma en que los negocios se constituirán y las principales cifras que significarían para Coopeuch.

JUNTA DE VIGILANCIA

Otro cuerpo colegiado de nuestro Gobierno Corporativo es la Junta de Vigilancia. Sus atribuciones y deberes incluyen el reunirse periódicamente; comprobar la exactitud del inventario y de las cuentas que constituyen el Balance; verificar el estado de caja cada vez que lo estime conveniente; comprobar la existencia de los títulos y valores que se encuentran depositados en arcas sociales; realizar un examen general de las operaciones sociales, a lo menos, cada tres meses, incluyendo la revisión de la contabilidad si fuere necesario; y verificar el cumplimiento de las disposiciones reglamentarias que rigen las operaciones de créditos y el otorgamiento de beneficios sociales.

Además, la Junta de Vigilancia debe investigar cualquier irregularidad de orden financiero que conozca, debiendo el Consejo de Administración, el Gerente General y los demás trabajadores de la cooperativa facilitarle, para este objeto, todos los libros y documentos que la Junta estime conveniente. Si, efectivamente, comprobare alguna irregularidad, deberá dar cuenta a la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño y al Consejo de Administración de la Cooperativa. La Junta de Vigilancia deberá informar por escrito a la Junta General de Socios sobre el desempeño de sus funciones, debiendo dar a conocer este informe al Consejo de Administración de Coopeuch, antes de que éste apruebe el Balance.

En caso de que la Junta de Vigilancia no presentare su informe oportunamente, se entenderá que lo aprueba.

Integrantes

Hugo Sánchez Reyes, Presidente: Médico Cirujano y Magister de Salud Pública de la Universidad de Chile. Ex Académico del Instituto de Nutrición y Tecnología de los Alimentos, INTA, y Jefe de Proyectos de Reposición del Hospital Exequiel González Cortés.

María Teresa Moya Reyes, Integrante: Administradora Pública de la Universidad de Chile y Auditor Computacional. Posee una vasta trayectoria en ámbitos de tecnología e informática en distintas organizaciones del sector financiero.

Felipe Morandé Lavín, Integrante: Ingeniero Comercial y Magister en Economía de la Pontificia Universidad Católica de Chile, Doctor en Economía de la Universidad de Minnesota, Estados Unidos. Se ha desempeñado como ministro de Estado, Decano de la Facultad de

Economía y Negocios de la Universidad de Chile, Economista Jefe del Banco Central e Investigador Asociado de Stanford University, entre otros cargos.

Comité de Crédito

Este órgano tiene como atribuciones controlar que las solicitudes de préstamos cumplan con los Reglamentos, Manuales y Normas, aprobadas por el Consejo de Administración, pudiendo observar o reparar las solicitudes que no cumplan con estas normas. El Comité de Crédito se compone de un número impar no inferior a 3 ni superior a 5 miembros designados por el Consejo de Administración y que son socios de nuestra cooperativa. Los integrantes duran dos años en sus funciones y no pueden ser designados por más de dos períodos consecutivos.

Integrantes

Pedro Del Campo Toledo: Antropólogo Social de la Universidad de Chile y Máster en Economía Social de la Universidad de Barcelona. Se desempeña como Gerente General del grupo industrial GGH, además es director en Learning Class, en Project Development Communication and presidente del directorio de la Fundación Diálogo Sustentable.

Gabriela Cordero Rozas: Administradora Pública de la Universidad de Chile y Magister en Gerencia Pública en esa misma casa de estudios. Se desempeñó durante 20 años en el Departamento de Bienestar de la Universidad de Chile y por 15 años fue Jefa del Departamento de Capacitación de la Dirección General de Deportes y Recreación, Digeder.

Claudia Escobar Godoy: Ingeniero Comercial, MBA de la Universidad Adolfo Ibáñez, posee además un diplomado en Habilidades Directivas y otro en Desarrollo Gerencial en esa casa de estudios. Actualmente, se desempeña como empresaria independiente, en consultoría en Ingeniería y Gestión de Energía Eléctrica y ejerce la docencia en carreras de pre y postgrado, impartiendo cursos en las áreas de Economía y Comercial. Es socia fundadora de Red de Mujeres en Alta Dirección.

REFORMA DE ESTATUTOS Y REGLAMENTO ELECCIONARIO

Un hecho relevante de 2017 fue la aprobación de la reforma de Estatutos y Reglamento Eleccionario de nuestra cooperativa, tendiente a propender a un marco de gobernabilidad que contemplara de mejor manera la participación de los socios de todo el país y fortaleciera de ese modo el Gobierno Corporativo.

Sobre la base de que más del 70% de nuestros socios vive en regiones, era relevante avanzar en la participación de asociados de la cooperativa en cualquier parte del país en la elección de sus máximas autoridades. Si bien se venía trabajando hace un par de años en esta materia, se estaba a la espera de la nueva Ley General de Cooperativas, promulgada en 2016. Esto, con el fin de establecer nuestros nuevos estatutos coherentes con dicha ley y además dejar a Coopeuch al nivel de las grandes instituciones cooperativas del mundo.

Durante el ejercicio, el Consejo de Administración trabajó arduamente en una propuesta de nuevos estatutos, consultando a diversos especialistas en la materia y considerando las mejores prácticas internacionales. La propuesta definitiva, que además contemplaba un reglamento de elecciones, fue sometida a los socios en una Junta Extraordinaria realizada el 24 de junio de 2017, quienes la aprobaron por amplia mayoría.

Cambios que establece la reforma:

- La Junta de Socios será ahora una Junta de Delegados, quienes serán elegidos en todas las provincias del país con más de 8.000 socios, 35 en total.
- A contar del segundo semestre de 2018, dichos delegados representarán a los socios en la primera Junta General de Delegados a realizarse en abril de 2019.

MAYOR PROFESIONALIZACIÓN Y TALENTO

Más allá de buscar y lograr estos grandes objetivos, la reforma agregó otras modernizaciones relevantes, orientadas a fortalecer la profesionalización e incorporación de nuevos talentos a los cuerpos colegiados.

De este modo, se modificaron los requisitos para ser integrante del Consejo de Administración y de la Junta de Vigilancia. En el caso del Consejo de Administración, de sus siete integrantes, tres deberán cumplir el requisito de idoneidad, tres serán de requisitos generales y uno deberá ser funcionario activo o jubilado de la Universidad de Chile.

Esto busca complementar de mejor manera la experiencia y conocimiento que deben poseer quienes integran estos órganos, con la capacidad de representar adecuadamente los intereses de nuestros socios.

Con el propósito de fomentar la alternancia y el ingreso de nuevos talentos, se estableció que la reelección de consejeros será limitada: podrán ser elegidos hasta por un máximo de 3 períodos, sean o no consecutivos.

En el caso de la Junta de Vigilancia, se determinó que sus tres integrantes sean elegidos por un período de tres años, a razón de un integrante por año en forma escalonada. No podrán ser elegidos por más de dos períodos, sean o no consecutivos, y se les exigirá tener los conocimientos técnicos necesarios para ejercer en la Junta de Vigilancia.

PRESENCIA REGIONAL E INTERNACIONAL

Con el propósito de estar más cerca de nuestros socios y de las comunidades, así como fortalecer el rol social de la cooperativa, el Consejo de Administración continuó con su agenda de visitas a regiones durante 2017. Estas actividades se llevaron a cabo en Talca y Temuco, ocasiones en que sus integrantes se reunieron con autoridades locales, nuestros colaboradores y representantes de entidades públicas y privadas.

Esta iniciativa se suma a las sesiones que el Consejo ha llevado a cabo en regiones, desde el año 2011, en las ciudades de Copiapó, Calama, La Serena, Valparaíso, Rancagua, Talca, Concepción, Chillán, Valdivia, Coyhaique y Punta Arenas.

Para mantenerse al día de nuevas y mejores prácticas de gestión y gobierno corporativo y fortalecer las redes con representantes del sector cooperativo, integrantes del Consejo de Administración de Coopeuch participaron en distintas actividades, como la XX Conferencia Regional "Cooperativismo, frente a los desafíos hemisféricos", realizada por Cooperativas de Las Américas en México. En la misma línea, nuestros consejeros tomaron parte en la Conferencia Mundial de la Alianza Cooperativa Internacional, que tuvo lugar en Malasia.

ALTA ADMINISTRACIÓN

Coopeuch es administrada por su Gerencia General, acompañada por un equipo de Gerentes Divisionales y de primer reporte que cubren las funciones de nuestra cooperativa.

Gerencia General

El Gerente General de Coopeuch es Rodrigo Silva Iñiguez, quien asumió el cargo el año 2015. Es Ingeniero Civil Industrial de la Universidad Católica de Valparaíso, diplomado en Finanzas Corporativas de la Pontificia Universidad Católica de Chile, diplomado de Desarrollo Gerencial de la Universidad Adolfo Ibáñez y titulado del Programa de Alta Dirección de Empresas de la Universidad Los Andes. Posee una trayectoria de 16 años en la banca. Ingresó a nuestra cooperativa en 2010, fecha a partir de la cual ocupó distintos cargos gerenciales.

Rodrigo Silva es presidente de la Asociación Gremial de Cooperativas de Ahorro y Crédito (Coopera), director de Fundación Coopeuch e integra el Círculo de Finanzas y Negocios del Instituto Chileno de Administración Racional de Empresas (Icare). Asimismo, es integrante suplente del Comité Regional de Cooperativas Financieras y Bancos Cooperativos de la Alianza Cooperativa Internacional en la Región de las Américas (COFIA), organización sectorial que tiene como propósito ser un apoyo permanente al sector financiero cooperativo de América Latina y el Caribe. Asimismo, es integrante de la Confederación Alemana de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cono Sur (DGRV), entidad que busca fortalecer estas organizaciones y generar instancias de relacionamiento para potenciar el sector.

Comité Ejecutivo de Administración

Está integrado por el equipo de Gerencias Divisionales (cinco), dos gerencias y tres subgerencias que trabajan en forma directa con la Gerencia General. Estas Gerencias Divisionales son apoyadas en su quehacer diario por las áreas de Fiscalía y por la Gerencia de Auditoría Interna, que dependen en forma directa de nuestro Consejo de Administración.

Conformación del Comité Ejecutivo:

- División Finanzas y Administración
- División Sucursales, Canales y Convenios
- División Productos y Marketing
- División Operaciones y Tecnología
- División Riesgo
- Gerencia Desarrollo de Personas
- Gerencia de Desarrollo Corporativo
- Subgerencia de Cumplimiento
- Subgerencia de Planificación Estratégica y Experiencia
- Subgerencia de Comunicaciones y RSE

Comités de Gerentes

Los integrantes de la administración participan, además, en Comités de Gerentes que tienen por misión abordar las principales temáticas y proyectos relacionados con la gestión de Coopeuch. En el ejercicio que presenta esta Memoria, se fortaleció el trabajo de estos comités y se crearon nuevos con el propósito de abordar temáticas de relevancia y estratégicas para la cooperativa. Estos comités son nueve y a continuación se explican los objetivos que cumplen.

Comité de Excelencia Operacional

Integrado por el Gerente General, Gerentes Divisionales, Gerente Desarrollo de Personas, Gerente de Desarrollo Corporativo, Gerente de Control de Gestión y Subgerente de Planificación Estratégica y Experiencia. Tiene la responsabilidad de desarrollar y mantener una cultura de eficiencia, apalancada en el control de costos en la cooperativa, y la búsqueda permanente de mejoras en la productividad para lograr una mayor calidad en los servicios y productos.

Comité de Ética y Conducta

Lo integra el Gerente General, el Fiscal, el Gerente de Desarrollo de Personas, el Subgerente de Cumplimiento y se invita a la Gerente de Auditoría Interna, dependiendo de los temas a abordar. Su objetivo es velar por un adecuado comportamiento ético, con altos estándares de excelencia profesional, personal y social de parte de todos nuestros colaboradores, a través de la promoción y aplicación constante del Código de Ética y Conducta, el cual se fundamenta en el apego irrestricto a los principios y valores cooperativos, y la rectitud en el desarrollo de los negocios y administración de nuestra institución.

Comité de Cumplimiento Normativo

Está integrado por el Gerente General, el Fiscal, el Gerente División Finanzas y Administración, el Subgerente de Cumplimiento y se invita a la Gerente de Auditoría Interna, dependiendo de los temas a abordar. Este comité debe velar por la correcta aplicación y funcionamiento del Modelo de Cumplimiento Normativo implementado para la cooperativa, de acuerdo a las directrices y definiciones establecidas por este Comité.

Comité de Riesgo Operacional y Seguridad de la Información

Lo conforma el Gerente General, los Gerentes Divisionales, el Gerente de Desarrollo Corporativo, el Subgerente de Cumplimiento, el Subgerente de Riesgo Operacional y Tecnológico, el Jefe de Riesgo Operacional y el Jefe de Seguridad de la Información. Tiene por objeto tratar en profundidad los principales temas relativos a la gestión del riesgo operacional, la seguridad de la información, la continuidad de negocio y ciber-seguridad. Su foco es definir los lineamientos, avances y priorización de las estrategias que son clave para mitigar los eventos de riesgo en las materias definidas. Además, debe revisar las propuestas de tolerancia al riesgo operacional y de seguridad de la información, velando por el cumplimiento de las políticas y normas relacionadas con la seguridad de la información, continuidad del negocio y riesgo operacional aprobados por la alta administración de la cooperativa.

Comité de Innovación

Forman parte de este comité el Gerente General, los Gerentes Divisionales, el Gerente de Desarrollo de Personas, el Gerente de Desarrollo Corporativo, el Subgerente de Planificación Estratégica y Experiencia, el Subgerente de Canales a Distancia y el Jefe de Innovación. Para desarrollar el portafolio de iniciativas del Programa de Gestión de Innovación con Corfo se contó con la asesoría externa de Ricardo Wurgaft, Director Ejecutivo en Aukan, Gestión de Innovación Dictuc de la Universidad Católica. Su propósito es generar una organización ambidiestra, capaz de explotar el negocio actual y explorar nuevos negocios o alternativas innovadoras, que busquen la creación de valor para la cooperativa. Trabaja también velando por el alineamiento estratégico de las iniciativas de innovación para cumplir con la misión y visión de la institución.

Comité de Productos

Este comité está conformado por los Gerentes Divisionales, el Gerente de Desarrollo Corporativo, el Subgerente de Cumplimiento y se invita al Fiscal y al Jefe de Nuevos Productos, dependiendo de los temas a desarrollar. Su objetivo es analizar, desarrollar y hacer seguimiento de los productos y servicios de la cooperativa, así como el levantamiento de temas críticos asociados a los focos estratégicos de su quehacer. Es responsable de la creación de nuevos productos, iniciativas o negocios, de acuerdo a la metodología definida para ello, estableciendo las estrategias para cumplir los objetivos de éstos.

Comité de Proyectos y Procesos

Lo integran los Gerentes Divisionales, el Gerente de Desarrollo Corporativo, el Gerente de Tecnología, el Gerente de Proyectos y Procesos y el Subgerente de Procesos.

Este comité tiene el objetivo de velar por el equilibrio e interdependencia del portafolio de proyectos como un todo. Gestiona el seguimiento y priorización de la cartera de proyectos y, asimismo, revisa los procesos estratégicos y sus prioridades en la ejecución.

Comité Digital

Conformado por los Gerentes Divisionales, el Gerente de Desarrollo Corporativo, el Subgerente de Transformación y Estrategia Digital y el Subgerente de Planificación Estratégica y Experiencia.

Este comité es el organismo técnico asesor de la alta dirección en materias de desarrollo de la estrategia digital dentro de nuestra organización. Además, define y prioriza las distintas iniciativas para cumplir con los objetivos estratégicos de la cooperativa.

Comité de Comunicaciones Estratégicas

Participa el Gerente División Sucursales, Canales y Convenios, el Gerente División Productos y Marketing, el Gerente Desarrollo de Personas, el Gerente de Desarrollo Corporativo, la Directora de Comunicaciones y RSE, además de un asesor externo. Su propósito es reunir a los principales actores de la gestión corporativa, para nutrir de información el trabajo de los profesionales de la comunicación, de manera de analizar y potenciar en conjunto escenarios comunicacionales, detectar oportunidades, tanto en el interior de nuestra cooperativa como en su entorno.

1.4 Fortaleciendo el Gobierno Corporativo

El quehacer de Coopeuch está inspirado en un propósito que asume los sueños de nuestros socios, sus familias, los clientes y la comunidad, una misión por lograr en la que ponemos pasión a diario, siempre con visión estratégica para lograr los compromisos que hemos asumido y un actuar guiado por valores y fundamentos que nos distinguen entre las instituciones financieras de Chile.

Propósito

Contribuir al desarrollo y progreso del socio y su grupo familiar, los clientes y la comunidad en la que operan, contribuyendo de este modo a la sociedad y al país, propiciando la entrega de productos y servicios financieros de manera inclusiva.

Misión

Brindar productos y servicios financieros responsables para el progreso de los socios y clientes en todo su ciclo de vida, entregando beneficios, asesoría y educación financiera en un ambiente que resalte los valores de Coopeuch.

Visión

Liderar y promover el desarrollo del modelo cooperativo, siendo una empresa cooperativa sustentable que alcance una participación relevante en los mercados que compite, apoyando al desarrollo de nuestros socios, sus familias y clientes. Ofrecer la más amplia gama de productos y servicios financieros, siendo reconocida y preferida por la experiencia de servicio y siendo el mejor lugar para trabajar para sus colaboradores.

Valores y Fundamentos Coopeuch

- Integridad y respeto
- Transparencia
- Cooperación
- Desarrollo profesional y personal
- Eficiencia
- Modernidad e innovación
- Excelencia en el servicio.

Nuestros Compromisos

Con los socios, clientes y sus familias:

- Contribuir al desarrollo, mejorando su calidad de vida.
- Entregar la mejor calidad de servicio en cada interacción, por cualquier canal.
- Ofrecer una completa gama de productos y servicios competitivos.
- Asesorar e informar en forma oportuna y transparente.
- Seguir siendo un actor relevante en el segmento, que garantice la sustentabilidad a largo plazo de la cooperativa.

Con los colaboradores:

- Ser el mejor lugar para trabajar.
- Ofrecer posibilidades de desarrollo y crecimiento, premiando el talento.
- Generar relaciones sólidas basadas en el respeto mutuo, la confianza, igualdad de oportunidades y no discriminación.
- Adecuadas compensaciones y beneficios.

Con los empleadores en convenio:

- Ser socios estratégicos que construyan relaciones de confianza de largo plazo y cuyo objetivo es el beneficio de los asociados.
- Cercanía y trabajo en equipo, apoyando y resolviendo con rapidez.

Con la comunidad, sociedad y país:

- Seguir apoyando al entorno y comunidad en general con acciones que acerquen la educación a nuestros públicos de interés.
- Aumentar el bienestar de la sociedad y el país a través de la inclusión financiera.
- Ser respetuosos con el medioambiente.

CAPÍTULO II

NUESTRAS FORTALEZAS

2.1 Crecimiento sostenido

Durante 2017 presentamos importantes avances en el crecimiento de nuestros principales productos, con mucha fuerza en ahorro y consumo en cuotas.

Particular dinamismo se apreció en el producto principal, consumo en cuotas, el que mostró un alza de más de \$90 mil millones respecto del año anterior. Este incremento estuvo acompañado por muy buenos niveles de riesgo y de excelencia en el servicio, configurando así un conjunto de indicadores que hablan de lo sólido y sano del avance que logramos en el año.

En materia de ahorro, nos posicionamos como la institución financiera con un mayor crecimiento en saldo, con un incremento de un 10,80% nominal.

2.2. Gestión en riesgo

Ratificación de clasificaciones de riesgo local e internacional

La solvencia de Coopeuch es evaluada anualmente por dos agencias de clasificación locales (Fitch y Feller Rate) y tres clasificadoras internacionales (Standard & Poor's, Fitch Ratings y Moody's). Desde hace algunos años, mantenemos altos niveles de clasificación local e internacional, lo que es particularmente relevante considerando las actuales condiciones de mercado, en especial por la baja en el rating soberano de Chile realizada por dos clasificadoras (S&P y Fitch) y la perspectiva negativa de Moody's.

En términos generales, las clasificadoras nos destacan por contar con:

- Una sólida posición de capital e indicadores de rentabilidad asociados, inherentes al modelo de negocio.
- Un modelo de negocios enfocado en el descuento por planilla que permite mantener bajos niveles de riesgo.
- Una gestión financiera adecuada, con buenos niveles de liquidez.

Hemos desarrollado un trabajo intenso en la relación con las agencias de rating, con el fin de que todas ellas entiendan de mejor forma las operaciones que realizamos como cooperativa. En ese ámbito de acción, destacamos los siguientes hitos del ejercicio:

Moody's: Incorporamos a esta clasificadora internacional, una de las de mayor prestigio en el mercado financiero mundial, la que reafirmó nuestra actual clasificación con “perspectiva estable” (que considera las perspectivas negativas otorgadas a Chile). Las clasificaciones obtenidas fueron:

Internacional

- Corto plazo: P2
- Largo plazo: Baa2 (equivalente a BBB), Perspectiva estable

Standard & Poor's: Dado el contexto nacional, a inicios de 2017 esta clasificadora puso en una “perspectiva negativa” al rating soberano de Chile, lo que derivó en que a todos los actores del sistema financiero nacional se los ubicara en la misma condición. Posteriormente,

S&P anunció en julio la baja de la clasificación soberana de Chile de “AA-” a “A+” debido a mayores riesgos económicos. En consecuencia, puso en la categoría de “en observación” a todas las instituciones financieras, con altas probabilidades de baja en la clasificación. En el caso de Coopeuch, logramos salir de esa situación de observación debido a nuestros sólidos niveles de solvencia y modelo de negocios. En cuanto a nuestra clasificación de largo plazo, la agencia nos mantuvo en “perspectiva negativa” al igual que varios actores financieros, pero sin obtener baja en los ratings. Debido a cambios metodológicos introducidos por S&P, nuestra clasificación de corto plazo mejoró de “A-3” a “A-2”.

Internacional

- Corto plazo: A-2
- Largo plazo: BBB, Perspectiva negativa

Fitch Ratings: En la revisión anual de ratings se obtuvo una mejora en las perspectivas de las clasificaciones de largo plazo, tanto nacional como internacional, las que pasaron desde perspectivas “estables” a “positivas”.

Internacional

- Corto plazo: F2
- Largo plazo: BBB, Perspectiva positiva

Nacional

- Corto plazo: N1+
- Largo plazo: AA-, Perspectiva positiva

Feller Rate: Esta agencia local determinó, tras su proceso de revisión anual, una mejora en nuestra perspectiva de la clasificación de largo plazo nacional, la que pasó desde “estable” a “positiva”.

Nacional

- Corto plazo: N1+
- Largo plazo: AA-, Perspectiva positiva

Gestión integral de riesgos: estamos preparados

En 2017 continuamos desarrollando una visión de riesgo integral, siendo éste un foco estratégico de la organización. Dado este enfoque, en Coopeuch analizamos nuestra gestión desde la perspectiva del riesgo de crédito, operacional, tecnológico, y financiero.

Riesgo de Crédito

Durante el ejercicio analizado profundizamos en una gestión responsable de los riesgos crediticios mediante la oportuna identificación, seguimiento y mitigación de éstos, avanzando en el desarrollo de un robusto marco normativo, tecnológico, operacional y metodológico para sustentar el crecimiento dentro del apetito por el riesgo de la institución.

Con esos objetivos, revisamos y actualizamos el marco normativo, mejorando las definiciones de políticas y procedimientos. También, dimos inicio a proyectos que buscan perfeccionar nuestra capacidad analítica. Por un lado, desarrollamos una iniciativa llamada “Fábrica de Modelos”, cuyo objetivo es dotar a la cooperativa de una robusta base de modelos para mejorar los procesos crediticios. Además, impulsamos proyectos tecnológicos que buscan optimizar la gestión de la información requerida en las distintas instancias del proceso de entrega de créditos.

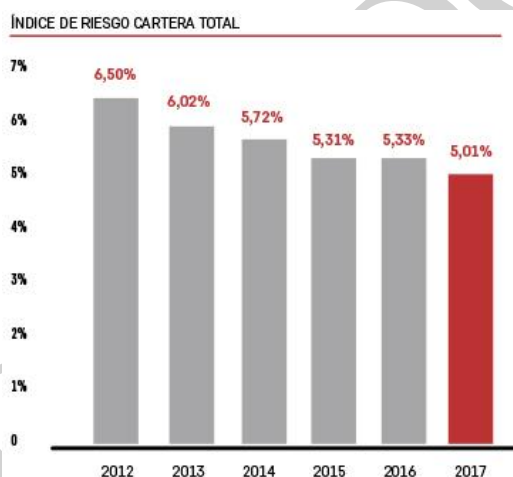
Asimismo, con el fin de potenciar un modelo de gestión metodológico de provisiones capaz de integrar la gestión diaria de admisión, seguimiento y cobranza, avanzamos en la actualización de modelos y procesos que mejoran esta integración.

Un eje de acción importante ha sido continuar potenciando una profunda cultura de riesgo a nivel organizacional. Realizamos trabajo en terreno reforzando las políticas y procedimientos en los distintos Canales de Venta, además de avanzar culturalmente en distintas instancias de la cooperativa. Aquí podemos destacar el reforzamiento del gobierno de modelos, que incorporó nuevas instancias para abordar este tipo de materias.

Riesgo de crédito de la cartera total

El crecimiento de la cartera durante el año se generó en aquellos segmentos donde la cooperativa tiene experiencia y profundidad, manteniendo la tendencia a disminuir el índice de riesgo (provisiones específicas sobre las colocaciones totales).

A diciembre, este índice alcanzó un 5,01%, lo que continúa la tendencia descendente de los últimos cinco años y se contrasta con el crecimiento de colocaciones de Coopeuch y también con la disminución de éstas en el sistema financiero.



Con el fin de precaver futuros riesgos por variaciones en entornos macroeconómicos relevantes que puedan afectar a la cooperativa, y de acuerdo a lo indicado en la normativa, durante el ejercicio avanzamos en políticas y metodologías de provisiones adicionales anticíclicas.

Éstas funcionan constituyendo provisiones cuando hay ciclos económicos positivos y liberándolas cuando los ciclos son negativos, según un estricto modelo construido y validado para estos fines, el que también es revisado por las áreas responsables.

Producto de lo anterior, constituimos provisiones adicionales por un 0,40% de la cartera, llevando el índice agregado (provisiones específicas más provisiones adicionales sobre las colocaciones totales) a un 5,41%.

Riesgo Financiero

Es la probabilidad de incurrir en pérdidas asociadas a la disminución del valor del balance o portafolios de inversiones que son administrados por Coopeuch, y que se manifiestan como resultados a cambios en el precio de variables financieras en las cuales se mantienen exposiciones.

La administración del riesgo financiero es una materia ampliamente supervisada por nosotros a través de distintos órganos, entre los que se encuentra el Comité de Activos y Pasivos (CAPA), que prueba y monitorea las estrategias de cobertura, liquidez y tasa de interés. Define también las estructuras de límites en línea con la declaración prudencial de gestión de riesgo y realiza un seguimiento mensual de las estrategias y del cumplimiento de la normativa interna y de la establecida por organismos reguladores.

Para gestionar los riesgos financieros, utilizamos un conjunto de políticas, metodologías de medición y mecanismos, tanto de seguimiento como de control interno. Esto nos permite identificar, medir y controlar las posibles pérdidas causadas por movimientos negativos en el valor de los activos y pasivos.

Ejes del trabajo de administración de riesgos en 2017:

- Un nuevo marco de políticas y límites en controles de riesgos financieros centrado en riesgos estructurales de mercado, riesgo de liquidez e inversiones, en línea con recomendaciones y buenas prácticas a nivel de industria financiera.
- Materias relativas a coberturas contables que nos permitieron continuar con las estrategias de diversificación de fuentes de financiamiento y gestión financiera del balance.

Riesgo de Liquidez

Se manifiesta en la insuficiencia de activos líquidos disponibles para el cumplimiento de las obligaciones contraídas y/o en la necesidad de asumir costos inusuales en las fuentes de financiamiento. Con su administración, apuntamos a identificar, medir y controlar la contingencia de no poder cumplir, plena y oportunamente, las obligaciones de pago en las fechas establecidas.

La gestión de este riesgo en 2017 estuvo centrada en mantener una base de activos líquidos complementada con las estrategias de diversificar las fuentes de fondeo mayoristas y el crecimiento de las fuentes de financiamiento minoristas. El porcentaje de este último tipo de financiamiento sobre pasivos con terceros creció 4,7% en el año, lo cual es una muestra de la sólida estructura de financiamiento que mantenemos en Coopeuch.



Riesgo Operacional y Ciberseguridad

Durante 2017 continuamos fortaleciendo el modelo de gestión de riesgo operacional y tecnológico, incorporando la ciberseguridad como un nuevo ámbito del marco de acción de este tipo de riesgo. En esta línea, potenciamos el foco de control de riesgos tecnológicos, resguardando que los procesos críticos de la cooperativa estén debidamente protegidos de nuevas amenazas.

Un eje central ha sido realizar diferentes trabajos de formación y cultura de riesgo operacional a través de formatos presenciales y remotos, los cuales incluyen los conocimientos generales de riesgo operacional y ciberseguridad en el proceso de transaccionalidad y digitalización en el que estamos inmersos. Lo anterior, fortaleció el nuevo dominio transaccional, robusteciendo los marcos de gestión específicos que permitieron dotar a Coopeuch con modelos de riesgos para administrar aquellos vinculados a los procesos de infraestructura tecnológica y digitalización de procesos.

Este nuevo ámbito de la gestión de riesgos (ciberseguridad) toma una mayor relevancia en el entorno de transformación digital hacia donde avanzamos. Hemos implementado nuevos mecanismos de análisis y evaluación de riesgos tecnológicos basados en estándares internacionales, junto a medidas que nos permiten estar preparados ante eventuales incidentes, resguardando la seguridad y la prevención de potenciales fraudes en los canales electrónicos.

Principales avances del año:

- Seguridad y gestión de los riesgos en la digitalización de procesos.
- Roadmap de ciberseguridad alineado a la estrategia del negocio.
- Despliegue de un modelo gestión de ciberseguridad evaluando madurez y prácticas de gestión de riesgos.
- Refuerzo de los monitoreos de la infraestructura tecnológica para detectar y reaccionar frente a potenciales intrusiones y ataques.
- Incorporación y actualización de nuevos procedimientos específicos para la gestión de ciberseguridad.
- Despliegue de un plan de concientización en ciberseguridad a nivel nacional.vinculados a los procesos de la infraestructura tecnológica y digitalización de procesos.

Continuidad de Negocio

Uno de nuestros ejes centrales en la mitigación del riesgo operacional es contar con un plan de continuidad de negocio. Este esfuerzo está alineado con la capacidad de ejecutar y verificar anualmente los procedimientos tecnológicos y operacionales que nos permiten validar la recuperación oportuna de los procesos críticos ante situaciones de contingencia o desastre.

Es así como en 2017 desarrollamos mejoras en los escenarios de pruebas tecnológicas. Estas certificaron que tanto las tecnologías como los procedimientos operacionales permiten que ante situaciones de catástrofe y contingencias podamos proteger, mantener y recuperar la operación de los procesos críticos y que estos cuentan con las capacidades necesarias para ser recuperados en el menor tiempo posible.

Lavado de Activos

En materia de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho y receptación, el Modelo de Prevención de Delitos de Coopeuch fue recertificado en 2017 por la empresa

certificadora BH Compliance por dos años más, plazo máximo permitido por la ley. Esta revisión viene a reafirmar que este modelo cumple con todos los aspectos significativos de la ley y que nuestra empresa cuenta con un sistema de prevención de delitos y la supervisión de un “Encargado de Prevención de Delitos” con medios y facultades para realizar dicha labor.

Cabe destacar que esta recertificación es de carácter voluntaria y demuestra el compromiso social que tenemos en Coopeuch y el esfuerzo permanente por contar con altos estándares éticos como son buenas prácticas, transparencia, control, supervisión y prevención de los delitos.

2.3. Financiamiento Diversificado

Nos distinguimos en el mercado financiero por presentar una diversificada composición de fuentes de financiamiento, destacando la importancia de las fuentes minoristas. En Coopeuch nos caracterizamos por contar con:

- Fuentes de financiamiento diversificadas compuestas por patrimonio, depósitos a plazo institucionales, depósitos a plazo y cuentas de ahorro minoristas, bonos y préstamos bancarios.
- Una gran atomización del financiamiento en productos como ahorro y cuotas de participación, lo que nos permite disminuir la necesidad de fuentes bancarias, las que actualmente representan solo el 2% de nuestro financiamiento.
- Presencia de bonos institucionales, préstamos bancarios y depósitos institucionales, resaltando la mayor presencia en el tiempo que han ido adquiriendo las emisiones de largo plazo.

En esta materia, el ejercicio destaca también por:

Programa internacional de bonos

Establecimos en Irlanda un programa internacional de bonos (EMTN) por hasta USD\$ 1.000 millones, que permitirá a la cooperativa emitir deuda en los mercados internacionales.

Primera emisión internacional de bonos

Con el fin de diversificar nuestras fuentes para financiar el plan de crecimiento, realizamos la primera emisión de bonos, utilizando el programa establecido para tal efecto. Ésta fue hecha en Suiza, por un monto de CHF\$ 125 millones, equivalentes a USD\$ 128 millones.

Creación de la mesa de dinero

Creamos un centro especializado en la transacción de instrumentos financieros, que brinda niveles de seguridad y eficiencia similares a los de las grandes instituciones financieras de Chile y el mundo.

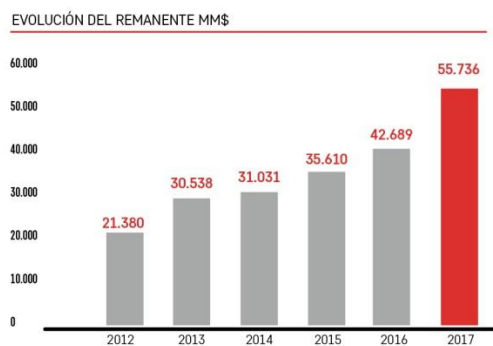
La mesa nos permitió también contar con una presencia permanente en los mercados financieros, obtener fondeo a costos adecuados, y aportar al negocio con el desarrollo de productos que permitieran mitigar riesgos financieros, como el de las tasas y la inflación.

2.4. Gestión rentable

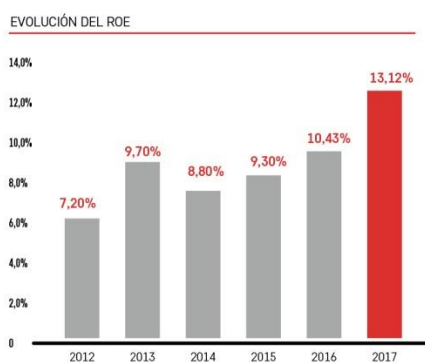
Nuestros resultados operacionales han mostrado en los últimos años una positiva evolución. El crecimiento de Coopeuch ha sido permanente, estabilizándose en los últimos cuatro años

gracias a un adecuado control de gastos y una disminución de los costos por riesgo. Es decir, mejoras estructurales en los resultados, lo que brinda sustentabilidad a nuestras cifras.

El Remanente, a su vez, durante el mismo período, ha seguido una tendencia similar, mostrando una positiva evolución y un crecimiento adecuado con nuestro modelo de negocios.



El ROE, el principal indicador para medir la rentabilidad sobre capital y reservas, ha mostrado una tendencia al alza durante los últimos cuatro años, acrecentándose durante 2017 con un cierre del 13,12%.



Fuente: Subgerencia de Planificación Estratégica y Experiencia

En tanto, el ROA -la rentabilidad sobre los activos-, exhibió un adecuado rumbo durante los últimos años, cerrando el actual ejercicio con un índice de 3,57%, uno de los mejores de la industria financiera.



Fuente: Subgerencia de Planificación Estratégica y Experiencia

2.5 Fomentamos una cultura de ahorro

Incentivar el ahorro y ayudar a los socios a cumplir sus sueños sin endeudarse es uno de nuestros grandes aportes. Desde un comienzo, hemos buscado incentivar el ahorro entre los asociados y la comunidad en general, mediante educación financiera y variados instrumentos de recaudación para tal efecto. Eso nos ha llevado a ser líderes, desde 2012, en el crecimiento de cuentas de ahorro, tanto en montos como en número de cuentas, consolidándonos en el segundo lugar del mercado financiero.

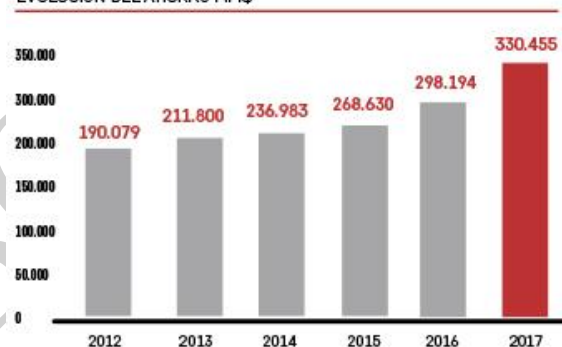
En el ejercicio analizado, nuestra cooperativa fue la institución financiera con el mayor incremento en saldo de ahorro, cifra que alcanzó un 10,80% nominal y que se traduce en \$330.455 millones, con un crecimiento nominal de \$32.261 millones.

Nuestras cuentas de ahorro han sido creadas para acompañar a las personas en las distintas etapas de la vida: fines generales, educación y vivienda, ya sea con modalidad nominal o reajutable. Todas cuentan con atractivas tasas de interés y permiten, además, ahorrar de manera fácil a través del “Ahorro Programado por PAC Multibanco”, el “Descuento por Planilla en Empleadores en Convenio” y las 83 oficinas de la cooperativa.

En las cuentas de ahorro para la vivienda contamos con un convenio con el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, que permite a socios y clientes postular al subsidio habitacional en línea a través del sitio web del Minvu o presencialmente en sus oficinas.

Finalizamos 2017 con una cartera de 726.807 cuentas de ahorro, lo que representa un crecimiento del 7% en comparación al año anterior.

EVOLUCIÓN DEL AHORRO MM\$



Fuente: Subgerencia de Planificación Estratégica y Experiencia

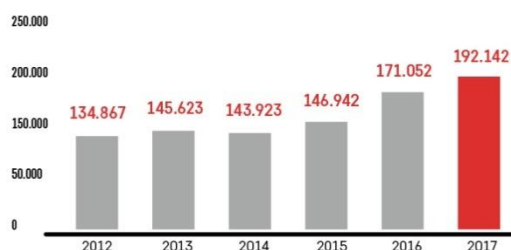
EVOLUCIÓN N° CUENTAS DE AHORRO



Fuente: Subgerencia de Planificación Estratégica y Experiencia

En depósitos a plazo, logramos un incremento de \$21.090 millones, cerrando el ejercicio con un saldo total de \$192.142 millones. El saldo conjunto de ambos productos observó un crecimiento de \$53.351 millones.

EVOLUCIÓN DEPÓSITOS A PLAZO MMS



Fuente: Subgerencia de Planificación Estratégica y Experiencia

EVOLUCIÓN Nº DEPÓSITOS



Fuente: Subgerencia de Planificación Estratégica y Experiencia

En línea con promover el ahorro, durante 2017 continuamos desarrollando el estudio denominado “Índice de Inclinación al Ahorro”, investigación realizada junto con la Universidad Mayor y la empresa de investigación de mercados Artool. A través de este indicador se busca identificar cuáles son los factores y condiciones determinantes que inclinan a la clase media hacia el ahorro, específicamente en los segmentos C2 y C3, que representan el grupo que atiende Coopeuch. Este estudio nos permite detectar oportunidades para mejorar nuestra oferta y satisfacer de mejor forma las necesidades de ahorro de nuestros socios y clientes.

2.6.- Participación en la industria

En 2017 continuamos el avance en la entrega de créditos de consumo, presentando un crecimiento del 11%, el más alto de la industria. A diciembre de este año, 225.606 socios tienen un crédito de consumo con Coopeuch.

El saldo de créditos de consumo tuvo un crecimiento del 11% interanual, explicado principalmente por el aumento en las ventas (18%) y por el aporte de curse de créditos pre-aprobados por campaña, correspondiente al 40%. En el ejercicio, también aumentamos nuestra

participación de mercado en créditos de consumo en cuotas: desde un 5,99% a un 6,26%. Asimismo, nos situamos como el 7° competidor más importante del sistema financiero, destacando la propuesta de valor e inclusión financiera que hemos desarrollado en Coopeuch.

Esta gestión nos permitirá disponer de una oferta más diversificada durante los próximos años, tanto en el ámbito público, como en el privado y en pago directo, reforzando la calidad de nuestras campañas pre-aprobadas, con procesos más ágiles y acordes a las necesidades de socios y nuevos asociados.

Crédito hipotecario

Durante 2017 otorgamos más de 1.000 financiamientos a través del crédito hipotecario Coopeuch, haciendo cumplir uno de los principales sueños de nuestros socios.

Finalizamos el ejercicio con 15.472 socios con crédito y colocaciones por más de \$389.621 millones, con un crecimiento anual del 2,7%, ocupando el tercer lugar con relación a nuestra competencia relevante.

Medios de Pago

Este año continuamos fortaleciendo la estrategia comercial de nuestros medios de pago mediante la incorporación de procedimientos de inteligencia comercial basados en métodos estadísticos, hecho que nos ha permitido mejorar el entendimiento de los hábitos y preferencias de los socios, generando acciones comerciales proactivas y acordes a sus necesidades.

Cuenta Vista

Con un nuevo sitio web transaccional, potenciamos Cuenta Vista, producto a través del cual nuestros socios pudieron comenzar a realizar transferencias de fondos entre ellos y a otros bancos, pagar créditos de consumo e hipotecario, cuotas de participación y tarjeta de crédito; realizar compras por internet a través de Webpay; y recibir el desembolso de sus créditos y el pago de su Remanente, entre otros beneficios. Además, para una mayor facilidad de uso, el número de cuenta es igual al RUT de cada socio.

Cabe recordar que esta cuenta lo que busca es estar más cerca de los asociados donde quiera que ellos estén, acompañarlos en el día a día, cubrir sus necesidades y siempre mirando la importancia de incluirlos financieramente, cumpliendo nuestro propósito como cooperativa.

Tarjeta de Crédito

Ampliamos significativamente la base de ofertas de tarjetas de crédito aprobadas a todo evento para facilitar la inclusión de nuevos socios. Llevamos a cabo un fuerte trabajo para incentivarlos a usar la tarjeta Coopeuch como principal medio de pago y nos preocupamos de su seguridad a través de la continuación del proceso de migración a tarjetas con chip. Nuevamente fuimos destacados en los estudios que realiza el SERNAC (Servicio Nacional del Consumidor) por la conveniencia de nuestra tarjeta.

El hecho de contar con transferencias electrónicas y el acceso al 100% de la red de cajeros automáticos, además de disponer de un sitio web transaccional, han influido positivamente en el aumento del parque, tanto de tarjetas de crédito como de cuentas vistas. Al cierre de 2017 llegamos aproximadamente a 118 mil socios con plásticos, con un crecimiento de 56 mil nuevas emisiones durante el año, lo que equivale a un alza del 51%.

Todo ello acompañado, según informes oficiales de transaccionalidad, con un incremento del uso de los plásticos por sobre el promedio de la industria. A diciembre de 2017, en Coopeuch registramos en tarjetas de crédito un acumulado de 25,6% versus 13,1% de la industria. En el caso de las tarjetas de débito, logramos un acumulado en el mismo mes de 92,2% versus un crecimiento del 21,3% en la industria.

2.7.- Plan Estratégico “Nuestro Sueño Coopeuch” 2017-2021

Durante 2017 se implementó el primer año del plan estratégico de nuestra cooperativa, el que guiará el quehacer de Coopeuch hasta 2021. El objetivo de este plan es fortalecer nuestra competitividad y generar un cambio de escala a nivel corporativo. Esto siempre con la finalidad de cumplir nuestro propósito que se sustenta en mejorar la calidad de vida de nuestros socios.

En este primer año, el foco del plan fue definir y desarrollar las principales iniciativas que lo soportan, las que se sustentan en focos que abordan temas estratégicos y relevantes para promover la sustentabilidad de Coopeuch. Se generaron grupos de trabajo y se conformaron áreas especializadas en desarrollar las iniciativas del plan.

Cabe mencionar que durante el ejercicio se avanzó en forma positiva en los aspectos más relevantes del plan, cumpliéndose en parte importante las metas y objetivos propuestos.

CAPÍTULO III NUESTROS SOCIOS

3.1.- ¿Quiénes son nuestros socios?

A fines del ejercicio 2017 contamos con 690.144 socios, en su mayoría mujeres, con un promedio de edad de 48 años.

Sostenido crecimiento

A diciembre de 2017 contamos con 28.052 más asociados que en el mismo mes del año 2016. En los últimos cinco años, hemos crecido un 5% anual.

El 74% de nuestros socios se encuentra en regiones, cifra que nos continúa situando como una de las instituciones más descentralizadas del mercado financiero.

3.2.- Experiencia de servicio y oferta integral

Tenemos el propósito de contribuir a mejorar la calidad de vida de nuestros socios y en esa visión aspiramos a ser reconocidos y preferidos por la Experiencia de Servicio Cooperativa que les brindamos.

A través de nuestro Plan Estratégico, nos hemos planteado el objetivo que todos los asociados, en cualquier parte de Chile, accedan a una oferta responsable e integral de productos y servicios financieros, acompañándolos en los distintos ciclos de su vida.

Estos objetivos llevan implícita la necesidad de avanzar y adaptar nuestra estrategia de Experiencia de Servicio Cooperativa de acuerdo con las necesidades, realidades y requerimientos de nuestros socios, que se mueven en un mundo cada vez más dinámico, exigente y digitalizado.

Satisfacción de nuestros socios

Durante 2017 logramos importantes avances en la percepción que tienen nuestros socios con la experiencia de servicio que les entregamos: 8 de cada 10 socios está satisfecho con nuestra cooperativa. Así lo indican los resultados de una encuesta que anualmente realizamos a nivel nacional entre los asociados, cuya última versión dio positivos resultados, con un 79% de satisfacción neta respecto de la atención que les entregamos en los distintos puntos de contacto.

Innovaciones en servicio

Para seguir avanzando en este indicador, en el ejercicio 2017 implementamos distintas acciones, entre las que destacan las que a continuación detallamos:

- Atención en terreno

Nuestros ejecutivos de venta en terreno continuaron brindando una atención integral a nuestros socios, en sus lugares, de trabajo, a través del uso de las tablets, que les permite atender en línea cualquier requerimiento de ellos. Cabe mencionar que la utilización de estos dispositivos entrega una vista 360 grados de nuestros asociados, pudiendo poner a disposición de ellos productos y servicios de acuerdo a sus necesidades.

- Nuevo Modelo de Atención

Al finalizar 2017, todas las oficinas comerciales disponían de un nuevo modelo de atención, a través del cual entregamos un servicio más cómodo, expedito y enfocado en las necesidades de nuestros socios. Este modelo consiste en la habilitación de tótems de auto-atención, los cuales poseen información de todos los productos contratados por nuestros socios, permitiéndoles adicionalmente administrar sus claves de atención para canales no presenciales.

- Sitio Web Transaccional

La tecnología nos permite estar más cerca y más conectados con nuestros socios y por eso en Coopeuch hemos trabajado con fuerza en esta línea durante el último tiempo. Dimos pasos importantes en 2017 al lanzar un renovado sitio web transaccional, cuya principal característica es la alternativa que brinda a nuestros socios para realizar trámites sin la necesidad de acudir a las oficinas de la red, permitiéndoles ahorrar tiempo y acceder a información de distintos productos financieros de manera remota.

Este proyecto también permitió entregar una experiencia de usuario más completa a través de un nuevo diseño de nuestro portal web, más amigable y adaptable a cualquier dispositivo, ya sea PC, Smartphone o Tablet.

Con el fin de ofrecer diferentes alternativas de pago a nuestros socios, en el despliegue del sitio web transaccional aplicamos todos los mecanismos de seguridad que permitan entregarles a ellos y a clientes los máximos estándares de seguridad.

- App Coopeuch

De la mano del renovado sitio web transaccional, lanzamos una nueva aplicación móvil para teléfonos celulares inteligentes, servicio que nos permite ampliar y fortalecer la cercanía con nuestros socios en todo el país. Entre las principales funciones de la nueva APP se encuentra la visualización de saldos y movimientos de los productos, además de bloqueos en línea de la tarjeta de coordenadas y cuenta vista, entre otras acciones.

Esta “App Móvil” permitió entregar a los socios una nueva plataforma para realizar operaciones con nuestra cooperativa, generando una mayor interconexión con ellos, acercándolos a los productos y servicios, y facilitándoles la realización de trámites.

- Oficinas en convenios

Instalamos oficinas de atención en seis instituciones en convenio con Coopeuch, acercando a nuestros socios los productos y servicios que disponemos para ellos.

- Remodelación de oficinas

Durante el año llevamos a cabo mejoras en distintas oficinas a lo largo del país, con el objetivo de brindar mayores comodidades a socios y colaboradores. Asimismo, oficinas regionales fueron trasladadas a nuevos locales, situados en los centros financieros de las ciudades, para estar más cerca de nuestros asociados.

- Red de Cajeros

Además, habilitamos el acceso a la red de cajeros automáticos a nivel nacional. En la misma línea de lo anterior, siempre en la búsqueda de una oferta integral y completa de productos y servicios financieros, los medios de pago Coopeuch logran así un nuevo avance que nivela en

100% la funcionalidad. Este hito permite a los socios realizar giros desde su cuenta vista o avances en efectivo de su tarjeta de crédito, a través de toda la red de cajeros automáticos disponible en el país. Este nuevo paso permite también a nuestros socios, que por diversas razones necesiten efectivo, no tengan que ir a la sucursal o buscar un cajero electrónico en convenio para cubrir sus necesidades, mejorando la experiencia de servicio, tiempo y costo al realizarlo.

Nuestros avances en servicio y otras acciones desarrolladas en esa línea, permitieron a Coopeuch obtener nuevamente el premio Pro Calidad, en la categoría “Banca Retail”, como la institución financiera con mejor experiencia de servicio.

3.3.- Remanente: beneficio diferenciador

A través de la frase “Coopeuch te devuelve la mano” en 2017 dimos a conocer y relevamos la entrega de Remanente entre nuestros socios, beneficio único y diferenciador de las cooperativas.

La forma en que distribuimos el Remanente es la siguiente: se considera, por una parte, la proporción de cuotas de participación promedio que los socios mantienen durante el ejercicio y, por otra, el uso de productos y comportamiento responsable al mantener sus cuotas y pagos al día.

Producto de la buena gestión de Coopeuch, en 2017 entregamos el 100% de Remanente a lo largo de Chile. Se trata de recursos que se quedan en las regiones y que dinamizan las economías locales.

En 2017 fueron más de \$42.689 millones, los que repartimos en comunas desde Arica a Punta Arenas, correspondiente al ejercicio 2016

En los últimos 10 años hemos entregado a nuestros socios más de \$328 mil millones por concepto de Remanente.

3.4.- Por un desarrollo integral

En Coopeuch desarrollamos distintas iniciativas y beneficios, en ámbitos como la educación y la cultura, orientadas a generar espacios para el desarrollo integral nuestros socios y de sus familias. Además, nos preocupamos por apoyarlos a cuidar su economía personal y familiar. Estas acciones se desarrollan durante todo el año, y a nivel nacional, considerando que la mayoría de nuestros socios está fuera de la Región Metropolitana.

Beneficios para educación

Creemos que la educación es uno de los motores que impulsa el desarrollo integral de las personas, por lo cual en forma consistente hemos entregado becas y bonos, pensados en favorecer a aquellos socios que no disponen de los recursos necesarios para financiar estudios superiores.

Durante 2017, entregamos un total de 5.063 bonos para socios e hijos de ellos, que ingresaron o se titularon de la educación superior, ya sea en universidades, institutos profesionales o centros de formación técnica. Este beneficio consideró una inversión de \$251 millones.

En forma complementaria, en los últimos 27 años, nuestra cooperativa ha entregado becas de estudios que han beneficiado a 344 socios e hijos de ellos. En 2017 se entregó un total de 28 becas, las que cubren en forma parcial o total costos por este concepto.

Durante el ejercicio, nuestra cooperativa invirtió cerca de \$700 millones en beneficios educativos para sus socios e hijos de ellos.

Programa “Sembrando Cultura”

Una vez más nuestro programa “Sembrando Cultura”, que hemos realizado durante los últimos 17 años en conjunto con el Centro de Extensión Artística y Cultural de la Universidad de Chile (CEAC), llevó, en forma gratuita, eventos culturales de alto nivel para socios y comunidades en diferentes ciudades de todo el país.

Desde sus inicios, más de 300 mil socios, sus familias y la comunidad han podido disfrutar de nuestro programa “Sembrando Cultura”.

En el marco de este programa, durante 2017 se realizaron presentaciones de la Orquesta Sinfónica de Chile en las ciudades de Antofagasta, La Serena, Valparaíso, Talca, Concepción, Valdivia y Puerto Montt, para finalizar en Santiago, las que contaron con la asistencia de cerca de 20 mil personas.

Previo a los espectáculos, realizamos funciones educativas, convocando a toda la comunidad escolar de cada ciudad para enseñar y entretener a miles de niños, jóvenes, profesores y apoderados.

Apoyamos la cultura

Nuestra cooperativa apoyó también otras iniciativas culturales, entre éstas el Festival “Puerto de Ideas”, evento que se llevó a cabo a principios de noviembre en la ciudad-puerto de Valparaíso y a la cual se invitó a socios de la quinta región y de otras ciudades del país.

También se apoyó en programa “Conciertos de Verano” en Viña del Mar, que contó con la asistencia de más de 20 mil personas.

Avances en alianzas comerciales

Promover el cuidado de la economía personal y familiar es un camino que hemos priorizado para apoyar al desarrollo social y económico de nuestros socios y su grupo familiar, siempre pensando en sus reales necesidades. En 2017 tuvimos importantes avances en este tema:

Concretamos más de 100 alianzas a nivel nacional y regional con comercios de rubros como farmacias, servicios de gas, teléfono, cable e internet, los que son mayormente utilizados por nuestros socios.

Un total de 165.343 socios utilizaron alguno de los beneficios a nivel nacional relacionados con grandes marcas.

Nuestros socios ahorraron en promedio \$652 millones al mes y un acumulado de \$7.628 millones durante el año 2017.

CAPÍTULO IV

NUESTROS COLABORADORES

4.1 ¿Quiénes forman Coopeuch?

Al término del ejercicio 2017, la gran familia que da vida a nuestra cooperativa está integrada por un total de 1.992 colaboradores.

Perfil de nuestras personas

Mujeres: 962

Hombres: 1.030

Está casado: 1.044

Tiene hijos: 1.581

Posee estudios superiores: 1.197

Años de edad promedio: 41,9

Años de antigüedad: 6,75

Vive en regiones: 983

Orgulloso de trabajar en Coopeuch: 9 de cada 10 colaboradores

4.2 Colaboradores que crecen y se desarrollan

Becas de Desarrollo Académico

En Coopeuch creemos en la educación como motor de desarrollo de nuestros colaboradores y sus familias y es por eso que durante 2017 se entregaron 24 nuevas Becas de Desarrollo Académico destinadas a colaboradores que cursan estudios técnicos, de pregrado y postgrado. De ese total, 14 fueron entregadas a nuevos colaboradores y 10 correspondieron a renovaciones de años anteriores.

Llevamos más de 10 años contribuyendo al crecimiento profesional de nuestros colaboradores, con un total de 380 becas entregadas en ese período.

Junto con esto se otorgaron dos medias becas anuales para hijos de colaboradores que comienzan o continúan sus estudios superiores. Este programa ya ha beneficiado a 6 hijos de trabajadores desde el 2011.

Cursos de Capacitación

Uno de los principales focos en esta materia fue potenciar y desarrollar las habilidades de cada colaborador para avanzar en los grandes proyectos de la cooperativa. Esta estrategia de capacitación se está llevando a cabo a través de diferentes acciones, las que apuntan a una mayor oferta de cursos.

- Cursos de Técnicas de Ventas y Negociación en Regiones: esta iniciativa busca potenciar el sentido de progreso y desarrollo, otorgando las mismas oportunidades de asistir a cursos de especialización que tienen nuestros colaboradores de la Región Metropolitana. Eso nos lleva a tener equipos de trabajo permanentemente actualizados, integrados por personas más calificadas en conocimientos, habilidades y actitudes. En este curso participaron distintas gerencias regionales y contó con la participación de 296 colaboradores.

- Programa Corporativo de Inglés: este curso benefició a profesionales destacados de la cooperativa, quienes tuvieron la oportunidad de comenzar y perfeccionarse en este idioma. El curso se implementó bajo la modalidad semipresencial, la cual incorporó clases presenciales con apoyo de una plataforma e-learning. En total se realizaron 182 horas de capacitación.
- Talleres “Co-construyendo Nuestra Cultura”: esta actividad tuvo como propósito generar un proceso de reflexión sobre el desafío que nuestra cooperativa está enfrentando en el ámbito cultural. Durante diciembre se llevó a cabo el taller “Co-construyendo nuestra cultura Coopeuch 2017-2021”, que contó con la participación de 120 colaboradores de todas las áreas de norte a sur del país, logrando así una mirada conjunta sobre cómo llevar a cabo el proceso de transformación de forma exitosa.

En 2017 se contabilizaron 38.336 horas de capacitación, un aumento de un 205% en relación al ejercicio 2016.

Programa de Desarrollo para Cargos Masivos

Este programa fue creado con la finalidad de potenciar a nuestros ejecutivos de Plataforma, cobradores de Terreno, ejecutivos de Ventas, de Contact Center y analistas de Visado, otorgando un reconocimiento a cada uno de ellos, quienes son segmentados en categorías de Experto y Referente, de acuerdo a sus competencias, cumplimiento de objetivos y entrega de un servicio de excelencia a nuestros socios.

Es importante destacar que este año se sumaron dos nuevos cargos: cobradores telefónicos, y ejecutivos de Contact Center Servicios.

En 2017 se realizaron dos premiaciones, en las cuales fueron reconocidos por la gestión realizada el segundo semestre de 2016, y el primer semestre de 2017. En la instancia se premió a 317 colaboradores.

Pasantías experienciales en las oficinas

Los 46 Embajadores de las oficinas que implementamos durante el año se capacitaron como usuarios expertos del nuevo Modelo de Atención de Coopeuch mediante talleres experienciales en las propias oficinas. De esa manera, pudieron asumir esta mejorada forma de atender a nuestros socios.

- Convención de Líderes 2017: Un compromiso de todos. En el ejercicio se realizó la VI Convención de Líderes de Coopeuch, actividad a la que asistieron 550 colaboradores de todo Chile. En la instancia se dio a conocer a todos los líderes de Coopeuch nuestro Plan Estratégico “Nuestro Sueño 2017 -2021”, planificación que nos indica la ruta a seguir para los próximos cinco años y que plantea las líneas de trabajo que deben abordarse, desarrollando capacidades y habilitadores que harán posible su éxito.

Incorporación de Talentos

Este 2017 implementamos el Proyecto Alumnos en Práctica, iniciativa que permite darnos a conocer como cooperativa entre los estudiantes de instituciones de educación superior. Se incorporaron 15 alumnos en práctica para las distintas gerencias. Con el propósito de seguir fortaleciendo este proyecto, se implementó una nueva plataforma de reclutamiento llamada

“Primer Trabajo” la cual posee una base de datos de 2 millones de usuarios, segmentados por edad, que se enfoca principalmente en alumnos en práctica, recién egresados, y/o profesionales con un máximo de dos años de experiencia.

De esta forma, hemos fortalecido la marca empleadora de Coopeuch con sus 120.000 seguidores en diferentes redes sociales, lo que nos ha permitido ahorrar tiempo en el proceso de reclutamiento y poder acceder a los mejores talentos en la incorporación de las prácticas profesionales que prestarán apoyo al quehacer de la cooperativa.

Actualizamos nuestra Política de Compensaciones

Durante el año analizado se actualizó la Política de Compensaciones de Coopeuch, con el propósito de fortalecer las directrices para el diseño, implementación y administración de las compensaciones que otorgamos a nuestros colaboradores por la prestación de sus servicios. Esta política explicita los criterios para la toma de decisiones retributivas, tanto en la Remuneración Fija Mensual como en el Bono de Gestión anual, los que ambos sumados representan el total de compensaciones.

Respecto al Bono de Gestión, se encuentra considerado en esta política y forma parte de la Compensación Total que entrega la cooperativa a sus colaboradores. Éste se define tomando en consideración diversos criterios, entre ellos el cumplimiento de los objetivos institucionales, así como otros parámetros que anualmente define el Consejo de Administración.

Aumento en sueldo mínimo ético

Motivados por el esfuerzo constante que hacemos para convertirnos en un mejor lugar para trabajar, en 2017 nuestra cooperativa realizó un incremento en el sueldo mínimo ético, pasando de \$500.000 líquidos a \$575.000 líquidos.

En Coopeuch siempre nos hemos caracterizado por introducir mejoras en las condiciones de nuestros colaboradores, reconociendo de esa manera el trabajo en equipo y su compromiso permanente con la importante función que realizamos en beneficio de los cerca de 700 mil socios de la cooperativa.

El incremento del sueldo mínimo ético se enmarcó en la celebración de los 50 años de Coopeuch y beneficia a 91 de nuestros colaboradores que desempeñan funciones administrativas.

Mejoras en el proceso de Reclutamiento y Selección

Atraer y seleccionar a los nuevos talentos que conformarán nuestra cooperativa ha sido el principal foco del departamento de Reclutamiento y Selección. En 2017 se redefinió el proceso de reclutamiento, por uno más estratégico, a través del levantamiento de candidatos pasivos en el mercado con búsquedas dirigidas (hunting).

En la misma línea de acción, hemos fomentado un reclutamiento más bidireccional a partir de nuestra cuenta de LinkedIn “Coopeuch Recluta”, en donde contamos con más de 5.000 seguidores, recibiendo más de 300.000 visualizaciones de nuestras ofertas laborales, específicamente de personas pertenecientes al rubro financiero.

En conjunto con lo mencionado hemos seguido implementando mejoras en el Proceso de Selección de Personas, mejorando los filtros de ingreso para mejorar el perfil de nuestros candidatos.

4.3 Beneficios: reconocimiento al esfuerzo

Premio Excelencia Académica

Corresponde al reconocimiento anual que otorgamos a hijos de colaboradores con buen promedio de notas, de acuerdo a las bases de postulación anual. Esta iniciativa busca destacar el esfuerzo, la perseverancia y espíritu de superación de los niños y jóvenes, así como también considerar el compromiso de nuestros colaboradores en su rol de padres y el constante apoyo que brindan a sus hijos.

Este beneficio consiste en la entrega de una libreta de ahorro y premios sorpresa en una ceremonia especial para todos los destacados.

Bono de Escolaridad

Porque en Coopeuch creemos en la educación como motor de progreso, nuestra cooperativa definió entregar un apoyo para colaboradores e hijos que tengan entre 2 y 24 años y que estén cursando las siguientes etapas escolares: nivel medio, pre-kínder, enseñanza básica, enseñanza media, enseñanza universitaria, técnico superior y técnica universitaria.

Este bono corresponde a:

- Asignación de 4 UF brutas para colaboradores con hijos en nivel medio menor, medio mediano, pre-kínder, kínder y enseñanza básica.
- Asignación de 5 UF brutas para colaboradores con hijos en enseñanza media.
- Asignación de 6 UF brutas para colaboradores con hijos estudiantes de instituciones de enseñanza universitaria, técnico superior, técnica universitaria, reconocidas por el Ministerio de Educación y conducentes a títulos profesionales.

Bono de Titulación

Este beneficio es para colaboradores que estudien carreras de al menos 5 semestres y que tengan directa relación con sus funciones. Se les otorga un bono de 5 UF brutas por obtención de título profesional (colaboradores con tres o más años de antigüedad) y un día de permiso para quienes rinden examen de grado.

4.4 Una relación fructífera

En Coopeuch las relaciones laborales están fundadas en el respeto, el diálogo continuo, los lineamientos y los compromisos claros, factores que han sido claves para el relacionamiento con nuestros colaboradores y las organizaciones sindicales al interior de la empresa.

Beneficios sin distinción

En el marco de las buenas relaciones laborales existentes y basado en los acuerdos de trabajo colaborativo con sus organizaciones sindicales, en 2017 se suscribió un convenio que permite hacer extensivos todos los beneficios de los contratos colectivos vigentes a los colaboradores con contrato indefinido, sin importar su afiliación sindical.

La relación permanente con los dos sindicatos es encabezada por la Gerencia Desarrollo de Personas a través del departamento de Relaciones Laborales y Prevención de Riesgos, desarrollando una forma de trabajo consistente en reuniones periódicas.

4.5 Colaboradores satisfechos

Con el fin de reforzar el propósito de convertir a Coopeuch en el mejor lugar para trabajar, en el ejercicio aplicamos la encuesta de Clima Laboral a todos los colaboradores.

La encuesta realizada durante 2017 registró un alza en la satisfacción general, arrojando como resultado un aumento general de 2% más que en 2016, logrando un 97% en esta materia.

Parte de estos buenos resultados se deben a las diferentes acciones que nuestra Gerencia Desarrollo de Personas ha realizado con todas las áreas de la cooperativa, focalizándose en los aspectos más débiles, para así mejorar los resultados año a año.

BORRADOR

CAPÍTULO V

NUESTROS 50 AÑOS

5.1. 50 años de realizaciones

1967: Nace Coopeuch. Es fundada por 62 funcionarios de la Universidad de Chile.

1975: Desde este año, Coopeuch es supervisada por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF).

1981: Inicio de operaciones fuera de la Universidad de Chile, por descentralización de esa casa de estudios.

1982: Crisis bancaria que nuestra cooperativa supera sin subsidio estatal y positivos resultados.

1984: Coopeuch abre la primera oficina regional en la ciudad de Concepción.

1986: El Banco Central de Chile autoriza a la cooperativa un aumento del endeudamiento de 1 a 1,25 veces el Capital y Reservas.

1989: Se incrementa el nivel de endeudamiento de nuestra institución: de 1,25 a 1,50 veces el Capital y Reservas. En el mismo año, por segunda vez y excepcionalmente, el Banco Central permite el incremento en el endeudamiento de Coopeuch de 1,50 a 2 veces el Capital y Reservas.

1996: Creación de créditos especiales de salud, vivienda y educación. Coopeuch ingresa a la Alianza Cooperativa Internacional (ACI), organismo que reúne a las principales cooperativas a nivel mundial.

1997: Inicio de la operación de cuentas de ahorro.

1998: El Ministerio de Vivienda y Urbanismo permite a Coopeuch operar cuentas con subsidio habitacional.

2000: La cooperativa es autorizada a operar bajo los indicadores de Basilea. Comienza la emisión de la Tarjeta Coopeuch MasterCard.

2002: La Comisión Clasificadora de Riesgo autoriza a los fondos de pensiones a invertir en depósitos del sector.

2003: Entra en vigencia la nueva Ley de Cooperativas que permite ampliar la oferta de productos y servicios del sector. Establecimiento de la garantía estatal a los depósitos. Lanzamiento del producto Crédito Hipotecario Coopeuch. Mejora en la clasificación de solvencia local de A a A+ y se logra la clasificación internacional BBB.

2004: Colocación del primer bono institucional en el mercado de capitales.

2005: Emisión masiva de depósitos desmaterializados, con un monto de colocación de \$45 mil millones. Se superan las 100 mil cuentas de ahorro activas.

2006: Nace Fundación Coopeuch, enfocada en promover la educación y la cultura.

2008: Ingresa el socio número 400.000: 1 de cada 40 chilenos está asociado a la cooperativa.

2009: Emisión de segundo bono institucional en el mercado de capitales.

2010: Coopeuch ocupa el lugar número 156 de empresas de mayor tamaño en Chile, con activos que superan los \$900 mil millones, de acuerdo al ranking de la revista América Economía.

2011: Se supera el medio millón de socios a lo largo del país. Coopeuch es elegida como la cooperativa de ahorro y crédito más importante de América Latina y el Caribe, según la Confederación Alemana de Cooperativas (DGRV). Lanzamiento del producto Cuenta Vista.

2012: Conmemoración del 45° aniversario de vida institucional de Coopeuch. Celebración del Año Internacional de las Cooperativas, declarado por las Naciones Unidas. Nuestra cooperativa alcanza el segundo lugar en ahorro dentro del mercado nacional.

2013: Puesta en marcha de una nueva plataforma tecnológica. Colocación del tercer bono institucional en el mercado de capitales. Fundación Coopeuch supera los 3 mil beneficiados con sus programas educativos y sociales a lo largo del país.

2014: Colocación del cuarto bono de la Cooperativa. Lanzamiento del Primer Índice de Inclinación al Ahorro.

2015: Siria Jeldes Chang es elegida como Presidenta de Coopeuch y Rodrigo Silva Iñiguez asume como Gerente General de la Cooperativa. Colocación de quinto bono institucional. Coopeuch pasa al cuarto lugar en el producto Crédito Hipotecario respecto de su competencia relevante, superando los \$353 mil millones en saldo. Se aprueba la nueva Ley de Cooperativas con positivos cambios para el sector.

2016: Coopeuch recibe el premio ICARE, en categoría Empresa, por su contribución al desarrollo del país. También es distinguida con el premio Pro Calidad, en categoría Banca Retail, por la excelencia en el servicio prestado a los socios. Se superaron los US\$2 mil millones en activos. Coopeuch mantiene el segundo lugar en cuentas de ahorro activas, a nivel nacional. Nuestra cooperativa y Fundación Coopeuch reciben premios por su aporte a la educación e inclusión financiera, otorgados por la SBIF.

2017: Se conmemoran los 50 años de vida institucional de la cooperativa, desarrollándose distintas actividades a lo largo del país. Emisión del primer bono internacional en Suiza por un monto de 125 millones de francos suizos. Nuestra cooperativa es la institución financiera con mayor incremento en saldos de ahorro y se sitúa en el primer lugar en crecimiento de créditos de consumo en cuotas, respecto de los principales competidores de la industria financiera. Obtención, por segundo año consecutivo, del premio Pro Calidad en la categoría Banca Retail. Lanzamiento de nuevo sitio web transaccional, aplicación Coopeuch y renovada Cuenta Vista. Implementación de nuevo modelo de atención en 63 oficinas y apertura de sucursales en convenios. Por segundo año consecutivo, Coopeuch y su fundación son reconocidas por la SBIF debido a sus actividades de educación e inclusión financiera.

5.2.- ¿Cómo celebramos nuestros 50 años?

En 2017 llevamos a cabo diversas actividades para conmemorar nuestro 50° aniversario, las que estuvieron enfocadas en relacionamiento con nuestros socios y colaboradores, autoridades, comunidad de negocios y representantes del sector cooperativo nacional e internacional.

Durante 2017 llevamos a cabo diversas acciones y eventos con el propósito de conmemorar el 50° aniversario de Coopeuch. Estas actividades estuvieron enfocadas en relacionamiento con nuestros socios y colaboradores, autoridades, comunidad de negocios y representantes del sector cooperativo nacional e internacional.

68° reunión consejo Cooperativa de las Américas

Durante agosto se realizó la 68° reunión del Consejo Cooperativa de Las Américas, organización que agrupa a las principales cooperativas de América Latina, el Caribe, Estados Unidos y Canadá, siendo Coopeuch y Conavicoop anfitriones de esta actividad. En esa oportunidad se realizaron las reuniones de trabajo del Consejo de Administración del organismo internacional, instancia que integra la Presidenta de nuestra cooperativa, Siria Jeldes.

Durante la reunión se desarrollaron seminarios enfocados en la situación actual de las cooperativas chilenas, en temas como industria financiera, género, juventud y trabajo. Uno de los oradores fue el superintendente de Bancos e Instituciones Financieras, Eric Parrado, quien presentó un informe sobre equidad de género en el acceso y uso del sistema financiero. En la oportunidad, resaltó la baja participación actual de las mujeres en el sistema financiero y motivó a que adquieran un mayor protagonismo.

Junto con Parrado, también expusieron en los seminarios de Consejo Cooperativa de Las Américas la subsecretaria de Economía, Natalia Piergentili; el economista Felipe Morandé; y el director del Centro de Innovación Anacleto Angelini UC, Conrad von Igel; entre otros. Todos ellos presentaron diversos casos de éxito. En estos eventos participaron más de 300 personas del mundo cooperativo, empresarial y gubernamental nacional e internacional.

Reunión red de gerentes cono sur DGRV

En el mes de septiembre, nuestro país fue anfitrión de la Reunión de la Red de Gerentes Cono Sur de la DGRV (Confederación Alemana de Cooperativas), organización que integra nuestro Gerente General, Rodrigo Silva.

El principal objetivo del encuentro fue analizar y debatir temas de relevancia para las cooperativas de ahorro y crédito, entre ellos la situación económica de la región, la transformación digital en las instituciones financieras y la seguridad tecnológica. En estos seminarios participaron destacados especialistas en dichas temáticas.

Seminario internacional Icare

Durante octubre se realizó el foro empresarial “Economía de la cooperación”, organizado con Icare, en donde diversos expositores nacionales y extranjeros debatieron sobre la importancia de la economía colaborativa para el desarrollo del país, la cual promueve un mayor intercambio de servicios con un enfoque solidario y de beneficio mutuo.

Las exposiciones estuvieron a cargo de la presidenta de la Asociación de Emprendedores de Chile, Alejandra Mustakis; del presidente de la Cooperativa Agrícola Pisquera Elqui (Capel),

Ignacio Millet; del director general y director global de Bancos Internacionales DZ Bank AG de Alemania, Florian Strassberger; del ex ministro de Hacienda, Andrés Velasco y del vicepresidente de la Comisión Nacional de Productividad, Raphael Bergoeing.

Evento conmemorativo 50 años

En noviembre y con motivo de la celebración de nuestro aniversario N° 50, organizamos un evento que contó con la participación de importantes autoridades -entre otros, el ministro de Economía, Fomento y Turismo, Jorge Rodríguez-, además de representantes del ámbito político, de organizaciones gremiales y empresariales, del sector cooperativo nacional en internacional, líderes de opinión y representantes de entidades en convenio. Asistieron más de 500 personas.

Gala del programa “Sembrando Cultura”

En la misma línea de celebrar nuestro medio siglo, la Orquesta Sinfónica Nacional de Chile brindó una función especial en el Centro Cultural CorpArtes en Santiago, bajo la dirección del maestro François López Ferrer. Al encuentro invitamos a 400 socios y empleadores, junto a sus acompañantes, provenientes de todo el país.

Este evento fue parte del programa “Sembrando Cultura” que se llevó a cabo durante 2017 y que estuvo en las ciudades de Antofagasta, La Serena, Valparaíso, Talca, Concepción, Valdivia y Puerto Montt, para finalizar en Santiago. En todas las presentaciones, la Orquesta Sinfónica Nacional de Chile deleitó a los asistentes con un concierto inédito con las principales obras de Beethoven, Mozart y Tchaikovsky.

Nuestros socios en Puerto de Ideas

Durante noviembre se realizó la vii versión del festival puerto de ideas, en el que coopeuch es auspiciador. Fueron socios provenientes de distintas comunas del país que disfrutaron de un amplio espectro de actividades artístico-culturales que se desarrollaron en variados puntos del puerto principal y que en general convocaron a más de 25 mil personas durante todo el fin de semana.

“Tu historia en 50 líneas”

En el marco de nuestras celebraciones, durante el año llevamos a cabo un concurso tanto para socios como para colaboradores, con el propósito que relataran su experiencia, cercanía y compromiso con la cooperativa. Las historias ganadoras fueron ampliamente difundidas en los canales internos y externos de Coopeuch.

Celebraciones con colaboradores

La ocasión lo merecía y para celebrar en grande nuestros 50 años organizamos tres fiestas para nuestros colaboradores en las ciudades de Antofagasta, Temuco y Santiago. Del mismo modo, invitamos a colaboradores que integraron el programa de Voluntariado Corporativo de nuestra Fundación Coopeuch a participar de la XX Conferencia Regional de Cooperativas de las Américas. La reunión se realizó en México y tuvo el propósito de analizar los desafíos que enfrenta el sector cooperativo a nivel global.

A nuestros colaboradores también se le extendieron invitaciones para que participaran de los grandes eventos que se realizaron en este año con motivo de esta importante celebración: Seminario Icare, Encuentro de Cooperativas de Las Américas y de DGRV.

En nuestra Intranet, oficinas y unidades centrales se utilizó la marca de 50 años.

CAPÍTULO VI

COMPROMETIDOS CON LA SOCIEDAD

6.1.- Fundación Coopeuch

Uno de nuestros principales focos es promover la educación financiera entre la infancia para fomentar la cultura del ahorro y el consumo responsable

Un actor fundamental en nuestro compromiso con la sociedad es la Fundación Coopeuch, creada en 2006 con la finalidad de potenciar los programas educativos y sociales que nuestra cooperativa ha estado impulsando por años a lo largo de Chile. Fundación ha sido activa en ofrecer, también, nuevos espacios de crecimiento en las comunidades con las que nos relacionamos.

VISIÓN

Apoyar la educación como motor de desarrollo del país.

MISIÓN

Propiciar el fomento de la educación y cultura, contribuyendo de esta forma al propósito de Coopeuch, que se fundamenta en apoyar el desarrollo y progreso de los socios, sus familias y las comunidades.

Durante 11 años de existencia, en Fundación Coopeuch hemos emprendido diversas iniciativas en distintas localidades del país, desde Arica hasta Punta Arenas. Estas acciones han beneficiado a más de 6.500 niños y jóvenes, mayoritariamente pertenecientes a sectores vulnerables.

Para nosotros hay pocas cosas más gratificantes que observar los rostros felices de miles de niños y niñas que se benefician con la mejor infraestructura que hemos dotado a sus escuelas en todo el territorio nacional, desde el extremo norte hasta el sur austral.

¿Cómo no va a ser satisfactorio también poder brindar una mejor educación a quienes no pueden acceder a ella?

Gracias a los cientos de becas que hemos entregado a socios e hijos de asociados, en su mayoría de regiones, estamos contribuyendo a su desarrollo y a que alcancen nuevas metas. Queremos comunidades que descubran el mundo y las oportunidades que les abre la lectura y por eso hemos apadrinado bibliotecas públicas que acercan la cultura a miles de usuarios a lo largo y ancho del país.

Creemos que la música, como otra manifestación de la cultura, contribuye también al enriquecimiento personal de nuestros niños y jóvenes. Para motivar su enseñanza y práctica apoyamos a una veintena de orquestas juveniles desde Alto Hospicio a Punta Arenas, incluyendo Isla de Pascua.

En nuestro compromiso con la sociedad, el impulso del cooperativismo tiene un espacio importante y por eso hemos promovido la formación de cooperativas escolares en las que participan cientos de alumnos en las escuelas que apadrinamos en todo el país.

Con gran entusiasmo y motivación, muchos trabajadores de Coopeuch han colaborado en la formación de las cooperativas y enseñado a los alumnos sobre la importancia de ahorrar, a través de clases impartidas en escuelas desde Arica a Punta Arenas. Esta labor es fortalecida

con el portal educativo de Fundación, donde fomentamos la práctica del ahorro en niños y niñas de entre 7 y 12 años a través de juegos e historias.

Nuevo directorio

Durante el ejercicio, se realizaron modificaciones en el directorio de nuestra Fundación Coopeuch, quedando compuesto de la siguiente manera:

- Siria Jeldes, presidenta de Coopeuch
- Alejandro Quintana, consejero de Coopeuch
- Rodrigo Silva, gerente general de Coopeuch
- Paula Valenzuela, gerenta general de Fundación Generación Empresarial
- Katia Trusich, presidenta Cámara Chilena de Centros Comerciales

Gestión de Fundación Coopeuch en 2017

Durante este ejercicio, nuestra fundación continuó con su intenso programa de actividades, el cual se desarrolla en tres grandes áreas: educación financiera para niños, becas de educación superior (las que ya revisamos en el capítulo Nuestros socios de esta memoria) y promoción de la educación y la cultura.

Educación financiera para niños

Uno de los principales focos de Fundación Coopeuch es promover la educación financiera entre la infancia para fomentar la cultura del ahorro y un consumo responsable. Para cumplir con este objetivo contamos con el programa de Cooperativas Escolares, iniciativa a través de la cual alumnos y profesores de distintos establecimientos educacionales forman—bajo el modelo de una cooperativa— un emprendimiento que tiene como propósito suplir alguna necesidad de la comunidad escolar.

En 2017 nuestra Fundación se centró en apoyar a los 175 niños que habían formado 6 cooperativas escolares el año anterior, con foco en la continuidad de su funcionamiento y una capacitación que se hizo a las profesoras asesoras de estas organizaciones en Santiago.

Con el apoyo de colaboradores de Coopeuch, las docentes fueron capacitadas en cooperativismo, contabilidad, educación financiera y marketing. Asimismo, se les entregó material para transmitir esta información a los niños y pudiesen invitar a más alumnos a formar parte de nuestro movimiento cooperativo.

Voluntariado corporativo

Este programa nació en 2014 y a través del cual nuestros colaboradores de oficinas y unidades centrales de Coopeuch dictan clases de Educación Financiera a los niños y niñas de las escuelas que apadrina Fundación Coopeuch. Este año realizamos clases en las 6 escuelas que apadrinamos.

www.coopeucheduca.cl

Dirigido a niños de entre 7 y 12 años. Durante 2017 potenciamos la difusión de los contenidos de nuestro dinámico y entretenido portal Coopeucheduca, con el fin de continuar fomentando la educación financiera a través de diferentes iniciativas. Nuestro sitio entrega herramientas interactivas y dinámicas para que los pequeños aprendan de forma entretenida conceptos asociados al ahorro, el cuidado del dinero y cómo consumir responsablemente.

Para su difusión realizamos campañas enfocadas en nuestros socios, colaboradores y los niños de las escuelas apadrinadas por la Fundación.

Reconocidos por nuestro aporte a la educación financiera

La labor de Fundación Coopeuch para fomentar la cultura del ahorro y un consumo responsable entre los niños chilenos ha sido motivo de importantes reconocimientos durante este año.

Premio Innovación Escolar

En el marco de la cuarta celebración del “Día de la Educación Financiera”, que llevó a cabo la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), nuestra cooperativa escolar Space, de la Escuela Luis Alberto Acevedo de San Pedro de la Paz (VIII Región), fue una de las ganadoras del concurso realizado por esa entidad con ocasión de esa fecha.

En un evento que contó con la asistencia de la Presidenta Michelle Bachelet, los alumnos que integran “Space” fueron distinguidos por su negocio “Bazar Escolar”, obteniendo el premio de la categoría “Innovación Escolar” por fomentar el ahorro, el trabajo en equipo, mejorar la autoestima de sus socios y usar el modelo cooperativo en beneficio de la comunidad escolar.

Mejor Cooperativa Escolar

A fin de año, Fundación Coopeuch invitó a todas las cooperativas a participar del “Concurso Mejor Proyecto Cooperativa Escolar”. Con la participación del Superintendente de Bancos e Instituciones Financieras, Eric Parrado, como jurado, resultó ganadora la cooperativa Todos para todos” del Liceo José Abelardo Núñez del Valle de Azapa. Este concurso mide el objetivo del negocio, su difusión, aporte a la comunidad escolar y logros.

Mediante un Bazar Escolar, esta cooperativa ariqueña no sólo logró instaurar el modelo cooperativo en su escuela, sino que también permitió a estos niños costear un viaje de fin de año, y comprar uniformes y bidones de agua potable como aporte a la comunidad escolar.

Mejor infraestructura educativa

En Fundación Coopeuch desarrollamos dos líneas de acción en esta materia. Desde 1997, contamos con el programa de Escuelas Municipales, que tiene por objetivo mejorar las condiciones materiales y de infraestructura de establecimientos en situación de vulnerabilidad.

Establecimientos beneficiados:

- Escuela Teniente Hernán Merino Correa de Limache, Limache
- Escuela Limachito, Limache
- Escuela Municipal Chomio, Padre Las Casas
- Escuela Municipal G-509 Colpanao, Padre Las Casas
- Escuela rural Chacayes, Machalí
- Escuela Luis Alberto Acevedo, San Pedro de La Paz

El segundo es nuestro programa de Bibliotecas Públicas, que busca mejorar la infraestructura y servicios de distintas bibliotecas públicas a lo largo del país, con el fin de convertirlas en verdaderos centros de encuentro de la comunidad. Esta iniciativa se desarrolla en convenio con la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos (DIBAM).

Durante 2017 iniciamos un nuevo período de apadrinamiento por dos años a las siguientes bibliotecas:

- Biblioteca “José Waddington” N° 91, Limache
- Biblioteca “Pablo Neruda” N°327, Padre Las Casas

Cultura: ¡Más Orquestas!

Nuestro apadrinamiento a las Orquestas Infantiles y Juveniles consiste en apoyarlas con la compra y reparación de instrumentos, así como el pago de monitores y especialistas en instrumentos. Durante el ejercicio se inició un nuevo período de apadrinamiento por dos años a:

- Orquesta Infantil-Juvenil de Limache
- Orquesta Semillero Padre Las Casas

Las actividades que realiza Fundación Coopeuch y que nos comprometen como organización son una muestra más de nuestro modelo cooperativo: aquel donde cada esfuerzo que hacemos es a escala humana y especialmente pensando en el crecimiento y desarrollo de los niños de Chile.

BORRADOR