A photograph of a man with short brown hair, wearing a grey button-down shirt, sitting and playing an acoustic guitar. He has his eyes closed and a slight smile, appearing to be in a relaxed and creative state. In the foreground, the legs and arms of another person wearing a yellow sweater and blue jeans are visible, suggesting a collaborative or teaching environment. The background features a desk with a light blue lamp, a white chair, and a wall decorated with colorful circular ornaments in shades of yellow, green, pink, and blue.

**El cooperativismo
está ¡más vigente
que nunca!**



2

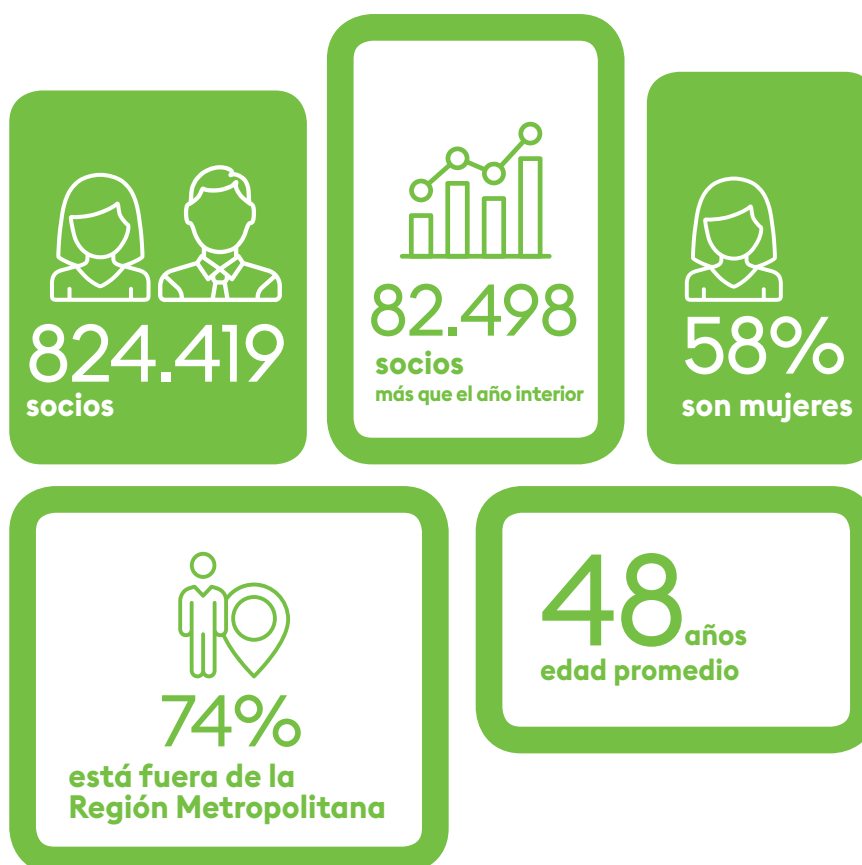
Nuestros Socios

Avanzamos en nuestro plan estratégico, estando atentos a adaptarlo en base a los cambios que se han ido dando en el país y en la sociedad.



2.1 ¿Quiénes son nuestros socios?

Siguiendo la tendencia de años anteriores, en 2019 continuó creciendo nuestra base de socios, lo que fue de la mano con el fortalecimiento de la relación que hemos construido con ellos, junto con llegar a quienes no eran parte de nuestra cooperativa.



2.2 ¡Reconocidos por nuestros socios!

Por cuarto año consecutivo fuimos distinguidos con el primer lugar en la categoría “Instituciones financieras de ahorro y crédito” del premio Procalidad 2019. Esta distinción nos enorgullece, ya que es otorgada directamente por nuestros asociados, quienes valoran la experiencia de servicio que les brindamos, reflejando el propósito que nos inspira y que es ayudar a generarles mayor bienestar y una mejor calidad de vida.

Este nuevo reconocimiento también fue celebrado por nuestros colaboradores, demostrando lo importante que es para ellos entregar una atención de excelencia y la mejor experiencia a los socios de Coopeuch.



El premio ProCalidad nos da nuevos bríos para seguir trabajando con la misma energía, ya que un logro de esta magnitud es fruto del esfuerzo mancomunado de todos nuestros colaboradores.



2.3 Más cerca de nuestros socios

La atención presencial y la creación de vínculos a largo plazo con nuestros socios han sido elementos diferenciadores de nuestra cooperativa. Durante el ejercicio 2019 implementamos distintas acciones para fortalecer nuestro relacionamiento con los asociados.

- Como en años anteriores, instalamos nuevas oficinas de atención en nuestros convenios (Hospital San Fernando, Hospital El Carmen de Maipú y la Universidad de Playa Ancha en Valparaíso), acercando los productos y servicios que disponemos para los socios en un formato cálido, simple y dotado de variadas opciones tecnológicas, lo que les permite realizar una gran cantidad de operaciones.
- Llevamos a cabo mejoras en distintas oficinas del país (Iquique y Valparaíso), con el objetivo de brindar mayores comodidades a socios y colaboradores.
- Algunas oficinas regionales fueron trasladadas a nuevas dependencias, situadas en los centros financieros de las ciudades, para estar más cerca de nuestros asociados.
- Y con el fin de ofrecer la mejor atención a nuestros socios, también en 2019 ampliamos el número de cajas en oficinas que presentaron una mayor demanda durante el año. Monitoreamos las métricas de atención en sucursales de manera permanente, lo que nos permite optimizar constantemente el servicio.




2.4 ¡Cada año somos más!

A través de la realización de nuestro propósito, en Coopeuch mejoramos la calidad de vida de nuestros socios y sus familias. Por esta razón, poner al socio en el centro de la gestión y satisfacer todas sus necesidades en el ámbito financiero, en forma completa y responsable, es nuestro principal objetivo.

Teniendo presente la importancia de poner a disposición soluciones financieras integrales y no sólo ofrecer productos, la estrategia que materializamos en 2019 nos permitió aumentar la vinculación con nuestros socios al ofrecerles todo lo que necesitan en productos y servicios, destacando la importante demanda por los medios de pago de Coopeuch.

La completa oferta a socios se refleja en cifras: a fines de 2019 logramos un crecimiento superior a 60.000 asociados, con diferentes productos respecto del ejercicio 2018. Para llevar a cabo lo anterior, los planes que agrupan dos o más productos han sido determinantes, ya que los socios perciben el valor agregado de disponer de las diferentes funcionalidades ofrecidas, tanto en crédito, ahorro, seguros o administración de su dinero.

Otra forma en que los socios han aumentado su contacto y relación con nuestra cooperativa es mediante la mayor utilización de los nuevos canales a distancia, lo que, además de ahorrarles tiempo en desplazamientos y costos asociados a ellos, ha significado un aumento en la frecuencia y habitualidad de sus hábitos transaccionales. En 2019, las visitas a coopeuch.cl alcanzaron cerca de 5 millones, creciendo un 25% respecto de los 4 millones del 2018.



Mostramos con
fuerza que somos un
modelo empresarial
participativo,
democrático y
que propicia la
colaboración.

2.5. Avanzamos en nuestro Plan Estratégico

Coopeuch tiene un plan estratégico- que hemos denominado “Nuestro Sueño”- que nos ha guiado desde 2017 y lo seguirá haciendo hasta el año 2021. Avanzamos en este plan de acuerdo a nuestra estrategia y siempre hemos estado atentos a adaptarlo y mejorarlo en base a los cambios que se han ido dando en nuestro país y en la sociedad.

Es una planificación que considera guiar el desarrollo de la cooperativa en tres ejes, los cuales a continuación detallamos.

2.5.1 Fortalecimos nuestra diferenciación cooperativa

En 2019 avanzamos en mostrar con fuerza que somos un modelo empresarial participativo, democrático y que propicia la colaboración.

En esta línea, lanzamos nuestra nueva estrategia y campaña de marca, cuyo objetivo fue mostrar quiénes somos y lo que hacemos, bajo el concepto que generamos bienestar a nuestros socios.

Además, nuestro principal aspecto diferenciador, como es el remanente, creció durante el ejercicio, beneficio que abordamos en mayor profundidad más adelante en este capítulo.

En nuestro rol social, seguimos con nuestro programa de educación financiera, cuyos contenidos fueron vistos por 1 millón de personas, principalmente a través de información compartida en nuestras redes sociales y también en los cursos a distancia y talleres presenciales que hicimos en distintos puntos del país.

Generamos también nuevas alianzas comerciales que nos permiten proveer una diferenciación cooperativa, orientada a generar mayor bienestar a los socios y sus familias, realizando un apoyo concreto a su presupuesto familiar. Se produjo un incremento en la variación interanual del ahorro promedio por socios de un 51%.



Por cuarto año consecutivo, obtuvimos el premio “Procalidad”, donde nuestros socios nuevamente reconocieron la atención que les entregamos.

Nos ubicamos dentro de las 70 empresas con mejor reputación corporativa en el país, según el estudio “Merco Empresas y Líderes Chile 2019”. Merco es un Monitor Empresarial de Reputación Corporativa que se confecciona a partir de opiniones de autoridades, líderes de opinión y altos ejecutivos. En esta misma línea, mantuvimos la importante ubicación en RepTrack, otro monitor empresarial relevante.

Realizamos también la primera Junta de Delegados y llevamos a cabo nuestro Balance Social Cooperativo.

2.5.2 Avanzamos en que más personas mejoren su calidad de vida

El segundo eje de nuestro plan es avanzar en ganar escala para que más personas en Chile puedan mejorar su calidad de vida a través del uso de nuestros productos y servicios financieros.

Al cierre de 2019, contamos con casi 825.000 socios en todo Chile. Al ir creciendo la base societaria, ampliamos el impacto de nuestro modelo empresarial cooperativo.

Avanzamos en estrategias orientadas a diversificar y fortalecer la capacidad de canales no presenciales, para facilitar el acceso a la cooperativa. En agosto, alcanzamos los 800 mil socios. En particular, en un producto relevante como el crédito de consumo en cuota, que busca apoyar en sus necesidades fundamentalmente sociales a nuestros asociados, crecimos en un 9,1%, situándonos como el 7° competidor respecto de la banca.

49% de transacciones digitales

Concluimos el ejercicio con una importante participación de mercado en consumo del 6,38%, lo que significó crecer en \$94.741 millones. Este incremento estuvo acompañado por muy buenos niveles de riesgo y excelencia en la experiencia brindada a los socios.

Este año otorgamos 1.331 financiamientos a través del crédito hipotecario Coopeuch, haciendo cumplir uno de los principales sueños de nuestros socios: la vivienda propia. Finalizamos el ejercicio con 16.466 socios con crédito hipotecario vivienda y colocaciones por \$401.401 millones, con un crecimiento anual del 4%. Además, registramos más de 823.000 cuentas de ahorro, manteniéndonos como el segundo actor de todo el sistema financiero nacional.

Asimismo, continuamos estando más cerca y mejorando los puntos de contacto con nuestros asociados, con el fin de seguir acompañándolos en todas las etapas de su vida.





Crecimos 9,1% en crédito de consumo en cuota y superamos las 823 mil cuentas de ahorro.

2.5.3 Dispusimos de nuevos y mejores productos y servicios

El tercer eje del plan estratégico “Nuestro Sueño” tiene por objetivo disponer de nuevos y mejores productos y servicios, pensando en poder atender todas las necesidades financieras de nuestros socios y acompañarlos en su desarrollo.

El año 2019 fue especialmente importante a nivel de lanzamiento de nuevos productos. Los hitos más relevantes fueron la puesta en marcha de la nueva Cuenta Vista Coopeuch, tarjeta que se identifica por el RUT, permite compras nacionales e internacionales y tiene altos estándares de seguridad.

También pusimos a disposición una tarjeta de prepago, 100% virtual-denominada Dale Coopeuch- y disponible para socios y no socios, convirtiéndonos en la primera institución no bancaria en entrar al mercado de tarjetas de prepago.

En relación a nuestros productos de seguro, dimos inicio a nuestra primera filial Coopeuch Corredores de Seguros- que abordamos en mayor detalle a continuación-, lo que nos permitirá profundizar y ampliar la oferta de productos de seguros a nuestros socios, abordando así sus necesidades de protección de forma transparente y a un precio justo.

Entendiendo el rápido avance de la tecnología y con el fin de adaptarnos de mejor manera a las necesidades de nuestros socios, nos hemos preocupado por avanzar en desarrollar de manera ágil y eficiente nuestras capacidades digitales.

Desarrollamos el enrolamiento web que permite la incorporación de socios con cuenta vista en el origen de manera 100% digital.

El lanzamiento de la nueva cuenta vista consideró adicionalmente su contratación vía web, convirtiéndola en un habilitador para que nuestros socios puedan operar a distancia con la cooperativa. Dispusimos de depósitos a plazo on line, robusteciendo nuestra oferta de productos a través medios digitales.

Alcanzamos un 49% del total de transacciones a través de medios digitales, lo que mejoró en forma muy importante la experiencia de nuestros socios.

Por otra parte, avanzamos en digitalizar su experiencia en canales presenciales. Desarrollamos plataformas que permiten a nuestros ejecutivos entregar productos y servicios de manera más fácil e inmediata. Muestra de ello es la plataforma en la que ejecutivos de terreno realizan ventas de créditos a socios nuevos y antiguos sin papeles físicos y con desembolso en línea.

2.6 Nueva filial: Corredora de Seguros

En 2019 la CMF otorgó a Coopeuch Corredores de Seguros SpA el código de corredor de seguros generales y de vida, lo que significa que esta filial puede intermediar estos tipos de seguros, entregando asesoría a los participantes de las pólizas que comercialice.

Esta filial queda sujeta a la supervisión e información a la CMF obligándose, en particular, a cumplir lo dispuesto en el Reglamento de Auxiliares de Comercio de Seguros y, en general, a cumplir lo establecido en las normas, circulares y oficios de la CMF, en el Código de Comercio y en la Ley de Seguros.



Lanzamos nuestra
primera filial
Corredora de
Seguros

Lanzamos el primer seguro de Responsabilidad Civil y Pérdida Total para vehículos de hasta 25 años de antigüedad. La venta de este nuevo producto comenzó en diciembre y fue el primer seguro no asociado a crédito ofrecido por Coopeuch, relevando el foco de nuestra cooperativa de desarrollar una oferta integral de productos y servicios financieros, entregando a los socios la protección que realmente requieren.



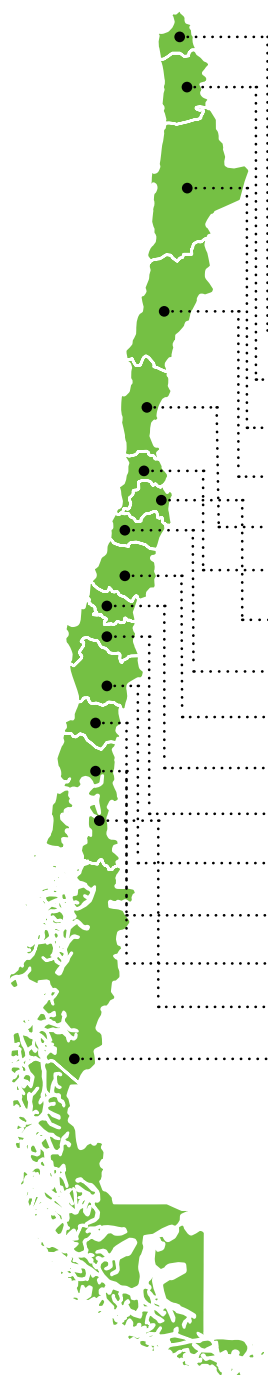
2.7 Remanente: un círculo virtuoso

El remanente distribuido en 2019, correspondiente a los resultados del año anterior, fue de un total de \$60.636 millones, que se entregó a los 741.921 mil socios registrados al cierre del ejercicio 2018.

El remanente es el resultado positivo de la gestión de la cooperativa del año anterior. En caso que la gestión de Coopeuch sea favorable, éste se distribuye entre todos los socios de la siguiente manera: 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 un comportamiento responsable al mantener sus cuotas y pagos al día.

Es un beneficio único y diferenciador del modelo empresarial cooperativo, siendo recursos que se quedan donde viven nuestros socios, dinamizando las economías locales y generando, de esa manera, un círculo virtuoso.

Entregamos más
de \$60 mil millones
a todos nuestros
socios por concepto
de Remanente



Región	Monto distribuido
● ARICA Y PARINACOTA	1.786.306.813
● TARAPACÁ	1.315.183.619
● ANTOFAGASTA	2.543.988.692
● ATACAMA	1.800.124.120
● COQUIMBO	2.660.135.130
● VALPARAÍSO	6.992.966.712
● METROPOLITANA	12.540.507.907
● LIB. GRAL. BERNARDO O'HIGGINS	3.125.433.755
● MAULE	4.085.099.783
● ÑUBLE	1.934.187.775
● BÍOBÍO	7.554.437.754
● ARAUCANÍA	5.222.528.234
● LOS RÍOS	1.810.726.327
● LOS LAGOS	4.710.916.596
● AYSÉN	1.157.869.545
● MAGALLANES Y ANTÁRTIDA	1.396.419.732
Total	60.636.832.494

Fuente: Gerencia Planificación Estratégica y Experiencia

2.8 Seguimos apoyando el desarrollo integral de nuestros socios

Este año continuamos con los programas de apoyo para financiar estudios superiores de socios o hijos de ellos que no cuentan con los recursos para hacerlo. Entregamos un total de 4.800 bonos y becas que beneficiaron a quienes ingresaron o se titularon de la educación superior, ya sea en universidades, institutos profesionales o centros de formación técnica.

Otro tema relevante es que en Coopeuch hemos complementado nuestra oferta de valor de productos y servicios con un sin número de beneficios acordes a las necesidades y ciclo de vida de nuestros socios. Con ello, buscamos convertirnos en un apoyo concreto a su presupuesto y bienestar familiar y, al mismo tiempo, aportar soluciones diferenciadoras, mejorando su experiencia y satisfacción.

Nuestra oferta de beneficios se ha ido construyendo a partir de las necesidades de nuestros socios, mejorando permanentemente gracias a un proceso de escucha continua, encuestas de valoración, estudios sobre comportamiento de consumo y tendencias, así como mediciones sobre el uso e impacto de los beneficios en el presupuesto de la familia y vinculación con la cooperativa.

En paralelo, hemos avanzado en la integración de alianzas que nos permitan estar en los “momentos de compra” de nuestros socios, incorporándonos de manera activa en el ecosistema de medios de pago. En esta línea, hemos implementado alianzas con distintas marcas a través de las cuales los socios accedieron a una oferta de descuentos y promociones específicas durante el año.

Más de 487.000 socios utilizaron un beneficio durante el 2019, en tanto que el ahorro total aumentó 14% respecto al año anterior, llegando a un ahorro acumulado superior a los \$8.000 millones. Lo anterior nos permitió generar el mayor ahorro mensual por socio de los últimos años, llegando a \$6.725, durante el mes de octubre. Adicionalmente, más del 15% de los puntos acumulados han sido canjeados en el primer año de vigencia del programa.

Durante el ejercicio 2019, ofrecimos a nuestros socios beneficios en rubros valorados por ellos en el ámbito de la salud, educación, servicios, hogar y tecnología, vestuario y entretenimiento.

2.9 Estamos cuando **más nos necesitan**

Hemos estado con nuestros socios cuando más nos necesitan y es por eso que, luego de la situación que vivimos como país el último trimestre de 2019, realizamos un importante esfuerzo por seguir apoyándolos, asegurando nuestra continuidad, lo que hicimos levantando rápidamente nuestros servicios y abriendo las oficinas para poder disponerles de la atención que ellos requerían.



Más de 487.000 socios utilizaron un beneficio durante 2019, en tanto que el ahorro total aumentó 14% respecto al año anterior.

