

6

Nuestras Fortalezas

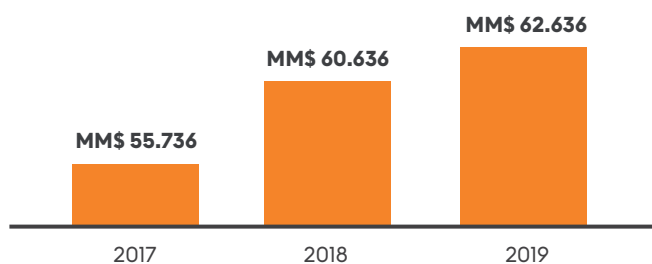


6.1 Cifras positivas

Sólidos resultados

Respecto a los resultados de nuestra cooperativa, el saldo favorable del ejercicio 2019 fue de \$71.278 millones, lo que representa un aumento del 1,8% respecto al periodo anterior. De acuerdo a la ley general de cooperativas y a los criterios contables definidos por la Comisión para el Mercado Financiero, para determinar el monto del remanente al resultado señalado se le debe rebajar el reajuste de las cuotas de participación según la variación de la UF, cuyo registro contable se realiza en cuentas patrimoniales por un monto para el año 2019 de \$ 8.641 millones.

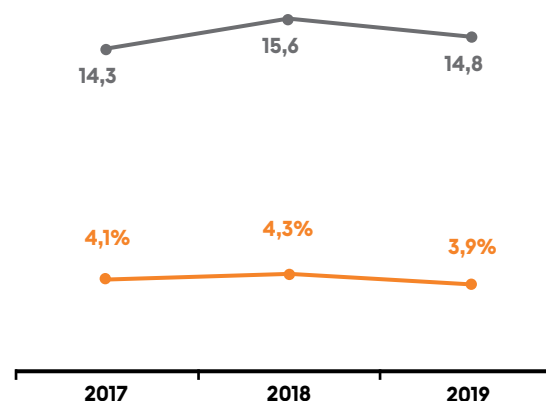
Por lo tanto, el remanente del ejercicio alcanzó los \$62.636 millones, superando en un 3,3% nominal al obtenido en el año precedente.



Fuente: Gerencia Planificación Estratégica y Experiencia

Se registraron niveles de ROA de 3,9% y ROE de 14,8%. Ambos indicadores tuvieron una disminución respecto del ejercicio anterior, considerando la coyuntura del último trimestre del año pasado. Fue un período en el que nuestra cooperativa trabajó con fuerza para apoyar a los socios, realizando grandes esfuerzos por seguir operando en esos meses.

Es importante destacar que el capital de la cooperativa, compuesto por las cuotas de participación de todos los socios, es constantemente creciente debido al aporte mensual de sus cuotas, lo que hace que la base este en constante aumento, es decir, nos exige un mayor resultado para continuar manteniendo los niveles de ROE.



Fuente: Gerencia Planificación Estratégica y Experiencia

6.2 Crecimiento sostenido

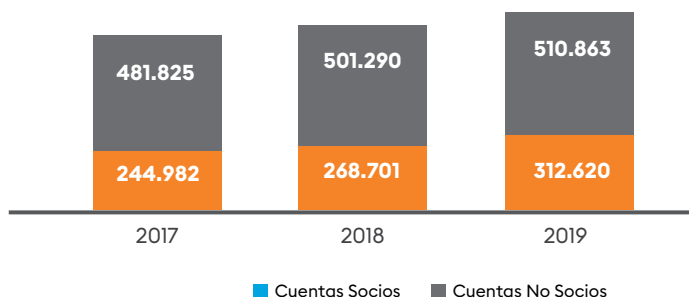
Ahorro

Desde nuestros inicios hemos promovido el ahorro, un hábito que es tan relevante para el bienestar de las personas. En el ejercicio analizado, tuvimos un incremento de un 12,2% nominal en saldo de cuentas de ahorro. Este aumento se tradujo en \$416.812 millones y un crecimiento nominal de \$45.618 millones

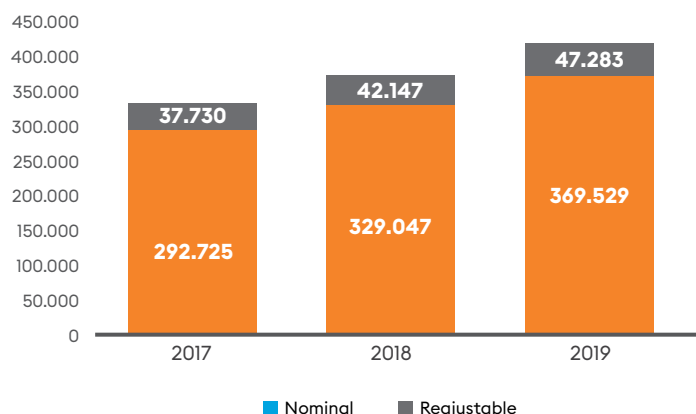
Principales resultados:

- Finalizamos el año con 823.483 cuentas de ahorro, lo que representa un crecimiento del 6,9%, en comparación al ejercicio anterior.
- En depósitos a plazo minoristas, logramos un incremento de \$24.716 millones, cerrando con un saldo total de \$251.626 millones.
- El crecimiento conjunto de ambos productos alcanzó los \$70.334 millones.
- Los depósitos a plazo a minoristas crecieron un 10,9%, cifra que estuvo acompañada por el mismo porcentaje de socios que utilizaron este producto, ratificando la confianza en la cooperativa a la hora de definir dónde ahorrar o invertir.

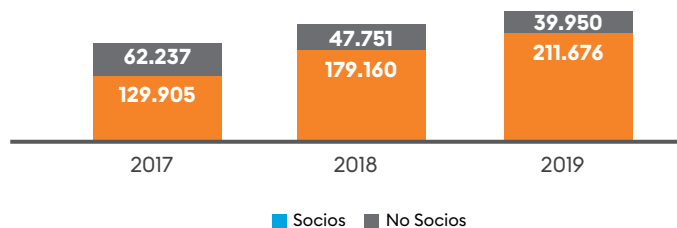
Evolución Cuentas de Ahorro



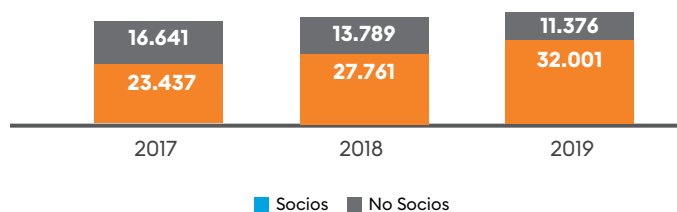
Evolución Saldos Ahorro MM\$



Evolución del DAP MM\$



Evolución N° de Depósitos



Fuente: Gerencia Planificación Estratégica y Experiencia



Colocaciones

En colocaciones alcanzamos un total de MM\$1.595.361, lo que corresponde a un incremento del 7,9% respecto del anterior período.

Créditos de consumo

El saldo de créditos de consumo en cuotas tuvo un crecimiento del 9,1% interanual, explicado principalmente por el aumento en las ventas (8,7%) y por el aporte de curso de créditos pre-aprobados por campaña, correspondiente al 40%.

Concluimos el ejercicio con una importante participación de mercado en consumo en cuota del 6,38%, lo que significó crecer en \$94.742 millones. Este incremento estuvo acompañado por muy buenos niveles de riesgo y excelencia en la experiencia brindada a los socios, configurando así un conjunto de indicadores que hablan de lo sólido y sano de lo obtenido en 2019.

Asimismo, continuamos aumentando la cantidad de socios con créditos de consumo, presentando un crecimiento del 3,8%. Cerramos el año con 244.547 socios que tienen ese producto en Coopeuch.

Crédito hipotecario

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 más de \$401.401 millones, con un crecimiento anual del 4%.

Importante es agregar que, durante el año, concretamos diferentes alianzas con inmobiliarias, de modo de poder estar más cerca de nuestros socios en nuevos proyectos. Al cierre del ejercicio, logramos entregar un 30% más de soluciones hipotecarias a los socios, con relación a 2018.

Medios de pago

En términos cuantitativos, al cierre de 2019 el parque de medios de pago alcanzó las 279.544 cuentas vistas y tarjetas de crédito, permitiendo que cerca del 30% de los socios ya cuenten con un medio de pago Coopeuch. Este parque -de tarjetas de crédito y cuentas vistas principalmente- ha seguido aumentando gracias al desarrollo de las funcionalidades necesarias que permiten

“ Consolidamos las capacidades analíticas que nos permiten una gestión de riesgo más oportuna.

a nuestros socios y clientes usar los productos en su día a día sin límites, proporcionándoles también un medio para poder transaccionar con la cooperativa a distancia. Al término del ejercicio, el 49% del total de las transacciones se realizan a través de la cuenta vista.

Cuenta Vista Coopeuch

Durante 2019 el parque de Cuenta Vista creció un 72%, llegando a las 183.392 cuentas. Esta tendencia fue acompañada por el aumento de cuatro veces las transferencias electrónicas realizadas a través del producto. Cada vez, esta facilidad beneficia a más socios, que prefieren la atención a distancia o bien no pueden concurrir presencialmente a realizar las operaciones que requieren en términos financieros.

El saldo de Cuenta Vista creció un 194%, superando los \$14.700 millones, lo que se explica por un incremento del 210% en el abono de remuneraciones de los socios.

Tarjeta de Crédito

En cuanto a los resultados del ejercicio en Tarjeta de Crédito, no sólo el crecimiento del saldo en términos porcentuales fue el mayor de la industria, llegando al 10%, sino que también estuvo acompañado de diversas mejoras realizadas al producto y su operación, cerrando el año con el nuevo Programa de Puntos Coopeuch. El parque de Tarjeta de Crédito creció un 8,7% en 2019, llegando a 96.152 tarjetas.

6.3 Ratificación de las clasificaciones de riesgo

A comienzos de 2019, la agencia clasificadora Moody’s nos subió la clasificación de riesgo internacional de largo plazo a Baa1 (equivalente a BBB+), desde Baa2 (equivalente a BBB). Esta alza se materializó luego de que la agencia nos hubiese otorgado un “outlook positivo” (o revisión al alza) el año pasado. Con esta decisión de Moody’s, las clasificaciones internacionales de largo plazo de nuestra cooperativa quedaron igualadas con las otras dos agencias internacionales que nos clasifican (Fitch y S&P).

Durante el ejercicio, se realizaron las revisiones con cada una de las agencias de rating (nacionales e internacionales), las que ratificaron nuestras clasificaciones.

Adicionalmente, a partir de octubre de 2019, se impulsó un trabajo focalizado con todas las agencias, tanto locales como internacionales, para mantenerlas informadas con respecto a la situación de Coopeuch, debido al contexto nacional. Nuestra cooperativa logró demostrar de la mejor manera la solidez y resiliencia de nuestro modelo de negocios, como así también una correcta y adecuada gestión de los riesgos asociados a una contingencia de este tipo.

A continuación, se muestra un resumen con las clasificaciones actuales de Coopeuch.

	Rating Internacional (Largo Plazo)	Rating Internacional (Corto Plazo)	Rating Local (Largo Plazo)	Rating Local (Corto Plazo)
Standard & Poor's	BBB+	A-2		
Moody's	Baa1 (equivalente a BBB+)	P-2		
Fitch Ratings	BBB+	F2	AA	NI+
Feller Rate			AA	NI+

6.4 Efectiva gestión de riesgo

En el ejercicio 2019 continuamos con el proceso de consolidación de la gestión dentro del marco de apetito por riesgo de la cooperativa. Hemos profundizado en las capacidades analíticas que nos permiten identificar y medir los distintos riesgos, y así gestionar oportunamente sus mitigantes. El Gobierno corporativo ha sido un elemento importante para lograr estos avances, con tres comités enfocados cada uno en un tipo de riesgo (de Crédito, Financiero y Operacional y Tecnológico), se ha profundizado en todas las áreas necesarias para una adecuada gestión de riesgos.

Riesgo de crédito

Durante el año, logramos consolidar el desarrollo de las capacidades analíticas mediante una robusta base de modelos integrados en la gestión de riesgo que han permitido mejorar la gestión de admisión, seguimiento y cobranzas. Los resultados se reflejan en los indicadores de riesgo de los distintos productos, los que se han mantenido dentro de márgenes adecuados a pesar del brote de la crisis social en el último trimestre de 2019.

Nuestras estructuras, procesos y normas internas para la gestión de riesgo no han cambiado, siendo un año de consolidación en la operación, con una mayor integración de capacidades analíticas que han apoyado a los resultados.

Riesgo de crédito de la cartera total

Las carteras mantuvieron su preponderancia en los segmentos de mayor experiencia y profundidad, lo que nos permitió -junto a una gestión más cercana-, mantener los indicadores dentro de los rangos esperados. El nivel de riesgo agregado disminuyó de un 4,39% a fines de 2018 a un 3,92% en 2019.

Gracias a ese resultado, aumentamos el nivel de provisiones adicionales anticíclicas, las que están vigentes cuando hay ciclos económicos positivos y liberándolas cuando se producen ciclos adversos. Con lo anterior, el nivel de provisiones totales (provisiones específicas más adicionales) alcanzó un 4,33%, siendo menor que el 4,76% alcanzado a fines de 2018.

Riesgo financiero

En nuestra actividad, 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 a las cuales estamos expuestos.

La administración del riesgo financiero es una materia que supervisamos ampliamente y a través de distintos órganos, entre los que se encuentra el Comité de Activos y Pasivos (CAPA), que prueba y monitorea las estrategias de inversiones, cobertura, liquidez, inflación y tasa de interés.

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.

El trabajo de la administración de riesgos financieros en 2019 tuvo los siguientes ejes:

- Desarrollamos la política de riesgo país, nuevos productos financieros y riesgo de contraparte que nos permiten complementar el marco actual de control de riesgos financieros y crediticios de operaciones de tesorería, en línea con recomendaciones y buenas prácticas a nivel de la industria financiera.
- Implementamos pruebas de tensión de riesgo de mercado que nos permiten cuantificar impactos financieros en distintos escenarios macroeconómicos.
- Definimos un marco de apetito por riesgo para materias de riesgo financiero.

Riesgo de liquidez

Este riesgo 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 el ejercicio analizado estuvo centrada en mantener una base de activos líquidos. Esto se complementó con la estrategia de diversificar las fuentes de fondeo mayoristas y el crecimiento de las fuentes de financiamiento minoristas.

Ejes del trabajo de administración de riesgos de liquidez en 2019:

- Avanzamos en el desarrollo de modelos ajustados para métrica de descalces de plazo, indicadores de comportamiento de pasivos, e implementamos el ratio de financiamiento estable neto (NSFR).
- Fijamos un nivel mínimo de activos líquidos (total y nivel I) a partir de los resultados de las pruebas de tensión de liquidez.


Gestión del riesgo de liquidez

Parte de las herramientas utilizadas por nuestra administración (y que son reflejadas en los indicadores antes mencionados), están relacionadas con el tamaño de la cartera de inversión, esto es, un portafolio de inversiones compuesto en su mayoría por instrumentos del Banco Central y la Tesorería General de la República, que ante una emergencia representan activos de fácil liquidación en el mercado.

Nuestra cooperativa maneja una cartera de inversión total de \$143.738 millones, que equivale a un 7,8% del total de los activos y a un 29,6% del patrimonio efectivo de Coopeuch (existe una disposición normativa que limita esta exposición al 30%). Esta cartera se compone en un 90% por los instrumentos anteriormente señalados.

En el contexto que vivió Chile a partir de octubre de 2019, se firmaron acuerdos de venta con retrocompra (pactos) con distintos bancos locales, a efectos de utilizar esta cartera como fuente instantánea de liquidez, sin tener que liquidarla en el mercado a precios que ocasionaran potenciales pérdidas de valor.

Adicionalmente, adoptamos una serie de medidas prudenciales complementarias tendientes a asegurar la liquidez operativa, entre ellas, el aumento de los niveles de caja (o saldo disponible) al doble de lo normal. Esto nos permitió estar preparados para hacer frente a todas nuestras necesidades de corto plazo.



Durante el periodo 2019 avanzamos en robustecer todos los marcos de governance y potenciar el trabajo y nuevas capacidades desplegadas en materias de riesgo tecnológico y ciberseguridad.

Riesgos operacionales y tecnológicos

La gestión del riesgo operacional y tecnológico comprende la seguridad de información, incluida la ciberseguridad, la continuidad de negocio, el riesgo tecnológico, la prevención y gestión de fraudes y los riesgos asociados a los procesos externalizados, además del riesgo estratégico y reputacional.

Como segunda línea de defensa, apoya y supervisa a la primera línea, que corresponde a las unidades de negocio y sus áreas de soporte. De esta forma, nuestros riesgos están debidamente identificados, controlados y monitoreados a través de indicadores claves de su gestión.

Durante el periodo 2019 avanzamos en robustecer todos los marcos de *governance* y potenciar el trabajo y nuevas capacidades desplegadas en materias de riesgo tecnológico y ciberseguridad. Esto tuvo por fin asegurar la correcta operación de todas las iniciativas que fueron destinadas al logro de los objetivos estratégicos, la reducción de potenciales pérdidas por efectos inherentes a los ámbitos operacionales de la cooperativa, así como el foco en la mitigación de los riesgos de fraude y control de riesgo en servicios externalizados.

Riesgos tecnológicos y ciberseguridad

Cada año, los riesgos relacionados con la ciberseguridad aumentan exponencialmente debido a la generación de nuevas amenazas y a la constante evolución de las tecnologías de la información.

En Coopeuch, la gestión de los riesgos tecnológicos y de ciberseguridad está completamente integrada en la gestión del negocio y la información de sus socios y clientes, siendo prioridad máxima para nuestra cooperativa proteger sus procesos y tecnologías con los más altos estándares de seguridad.

El enfoque que hemos abordado en esta materia es la prevención y la adopción de altos estándares internacionales en materia de gestión de dichos riesgos y la mejora continua de los controles internos existentes, manteniendo de esta forma una total atención de los riesgos relacionados con la ciberseguridad.

Dentro de las iniciativas relevantes durante 2019 en este ámbito, podemos destacar:

- Consolidación del framework de ciberseguridad (CAT-FFIEC) Cybersecurity Assesment Tool del Federal Financial Institutions Examination Council, el cual permite determinar de manera metódica y sostenida, el nivel de riesgo inherente y la madurez de ciberseguridad presente.
- Programa de Gestión del Cambio en Ciberseguridad, cuyo objetivo es canalizar las distintas formas en que se realiza la concientización de la exposición al riesgo tecnológico a través de capacitación y difusión de campañas para colaboradores y socios, reforzando mecanismos para poder identificar y reconocer situaciones de phishing u otras que impliquen riesgo en esta área.
- Realizamos el Día de la Ciberseguridad, donde a todo nivel promovimos y educamos a nuestros colaboradores sobre las buenas prácticas digitales, acercamos el conocimiento de los principales riesgos existentes en la web y cómo la ingeniería social puede impactar en la cooperativa.
- Finalmente, hicimos capacitaciones en estas materias, desarrollando campañas de educación internas y externas, visitas a oficinas, y workshop de seguridad a diversos grupos de colaboradores.

Riesgos operacionales

La gestión del riesgo operacional juega un papel fundamental en la estrategia de la cooperativa. Durante 2019 fortalecimos todos aquellos procesos internos con el objetivo de buscar sinergias y alcanzar una mayor integración desde el origen de los procesos del negocio, que van desde la estrategia y planificación hasta su implementación.

Es así como avanzamos con la determinación del apetito al riesgo operacional, sostenido en métricas con seguimiento mensual, lo que ha sido articulado a través de un modelo de gestión desplegado e implantado en toda la empresa. Este modelo está basado en buenas prácticas de la industria financiera, metodologías y procedimientos claros de identificación, evaluación y seguimiento, y soportado en herramientas automatizadas que facilitan su medición, evaluación y seguimiento.

Dentro de las iniciativas relevantes durante el ejercicio, destaca el fortalecimiento del esquema de gestión de riesgos operacionales a través de mejoras en las metodologías y en el

sistema automatizado. Esta situación ha posibilitado llevar un mejor proceso de identificación y cuantificación de los riesgos operacionales a nivel de procesos, productos y servicios, así como una evaluación periódica de sus controles asociados a los procesos críticos para la operación.

Prevención y gestión de fraudes

El proceso de prevención y gestión de riesgos de fraudes sobre el cual nuestra cooperativa basa su modelo de gestión del riesgo abarca los fraudes internos y externos, potenciales o efectivos.

La gestión del riesgo de fraude juega un papel fundamental ante procesos de crecimiento en medios de pago y procesos de transformación digital. En particular, en el ámbito de los medios de pago y en relación con lo que se refiere a la reducción del fraude, han sido relevantes los siguientes avances:

- Publicación y formalización de la Política de Gestión de Fraudes.
- Monitoreo a nivel transaccional sobre los productos de los socios.
- Gestión directa de fraudes e intentos de fraudes internos o de parte de terceros hacia la cooperativa.
- Gestión interbancaria asociada a eventos de fraude relacionados con productos de socios o clientes.
- Iniciamos el proyecto para la integración de nuevas herramientas de monitorización y detección del fraude con otros sistemas de la cooperativa, tanto internos como externos, el que nos permitirá mejorar la capacidad de detección de situaciones fraudulentas y sospechosas.

Riesgos estratégicos y reputacionales

Durante 2019 avanzamos en la definición de indicadores para los riesgos estratégicos con el objetivo de analizarlos y darles seguimiento. Este análisis nos permitirá, principalmente, anticiparnos a eventos que puedan significar pérdidas inesperadas derivadas de decisiones estratégicas o fallas en su implementación, las que puedan afectar los intereses de largo plazo de nuestros principales stakeholders (socios, colaboradores, convenios y mercado financiero). Lo anterior se complementa con la identificación de factores de riesgo claves internos y externos, que puedan afectar la reputación de nuestra cooperativa.

Riesgos de continuidad de negocios

En esta materia, hemos impulsado el fortalecimiento de las pruebas de continuidad de negocios a nivel nacional y tecnológico, implementando nuevos focos de ejercicios -tales como pruebas integrales-, cuya finalidad es garantizar que nuestra cooperativa cuente con los recursos necesarios y personal capacitado para poder enfrentar contingencias mayores y continuar con los procesos críticos de cara a nuestros socios y clientes.

Además, avanzamos en la estructura comunicacional ante un evento de contingencia mayor a nivel nacional, con la implementación de Telefonía Satelital que nos ayudará a mantener la comunicación con todas nuestras oficinas en el país.

6.5 Financiamiento constante y creciente

Fuentes minoristas en alza

Desde siempre, la importancia de las fuentes de financiamiento "retail" ha sido una prioridad para nuestra administración. Es así como las cuentas de ahorro, depósitos a plazo y cuentas vista presentaron crecimientos del 12,3%, 10,9% y 194%, respectivamente. Con esto, el financiamiento minorista se elevó desde un 38,6% hasta un 38,8%, como porcentaje del total de las fuentes de financiamiento.

Es importante destacar el constante y alto crecimiento de las cuentas de ahorro durante el año

Énfasis en el mercado local

Por otro lado, hemos trabajado fuertemente en el mercado local, lo cual se ve reflejado día a día con la emisión de nuestros depósitos a plazo institucionales que son captados a precios de mercado NI+ (tasa promedio a la que se tranzan los papeles de emisores con clasificación de corto plazo NI+, donde esa clasificación es la de mayor rango).

Para esto, ha sido necesario mantener una estrecha relación con los distintos actores del mercado, tanto locales como internacionales. Un buen ejemplo de esta gestión es la incorporación de la opinión de Coopeuch en la Encuesta de Operadores Financieros (EOF), que realiza el Banco Central de Chile para conocer la opinión de mercado de las mesas de dinero de las principales instituciones financieras del país.

Fuentes mayoristas disponibles

Durante este ejercicio no realizamos emisiones de bonos en ningún mercado, ya que nuestras fuentes minoristas tuvieron un importante crecimiento durante 2019, lo que nos permitió cubrir nuestras necesidades de financiamiento en su totalidad. Esto no impactó en gran medida los descaldes de plazo de nuestro balance, los cuales siguen cumpliendo todos los límites de riesgo establecidos por la administración.

Sin embargo, en el mercado local disponemos de líneas de bonos inscritas y no utilizadas, así como en el mercado inter-

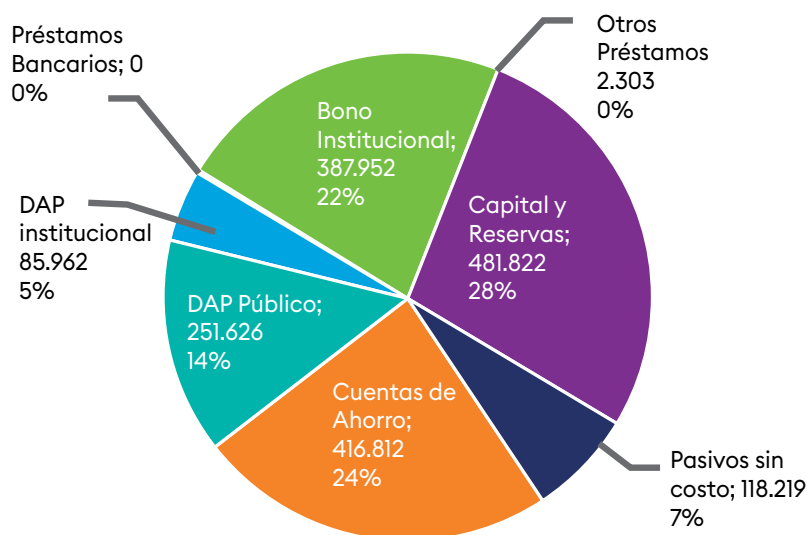
nacional actualizamos el programa de bonos (EMTN, por sus siglas en inglés), todo lo que nos mantiene disponible un amplio abanico de posibilidades de fondeo. Cabe recordar que, bajo el mencionado programa internacional de bonos, Coopeuch emitió bonos en Suiza (2017) y Japón (2018).

Altos niveles de capital

El capital de la cooperativa continuó creciendo por el aporte mensual de las cuotas de participación de todos nuestros socios, monto que al cierre de 2019 alcanzó a \$372.022 millones, representando un aumento año contra año del 9,1% nominal. Estos niveles de capital se ven reflejados en altos niveles de ratio de Basilea, que al término del ejercicio se ubican en 37,8%, siendo muy superiores al resto de la industria financiera.

Las agencias resaltan el fuerte respaldo patrimonial que mantiene Coopeuch, ya que nos otorgan altos niveles de solvencia, siendo este aspecto el mejor evaluado dentro de su metodología para la determinación de los ratings.

Composición de nuestro financiamiento en el ejercicio 2019



Fuente: Gerencia Planificación