



1. ¿QUIÉNES SOMOS?

Llegar a **1 millón de socios** es un orgullo y también un enorme desafío que nos impulsa a seguir haciendo las cosas cada día mejor.

1.1 MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

Quiero compartir con ustedes un resumen de las principales acciones que como Coopeuch realizamos durante el año 2021. Nuestra institución, desde sus inicios, fue concebida con un propósito claro: mejorar la calidad de vida de todas nuestras socias y socios. Esto siempre ha significado para nosotros entregar mejores productos y servicios financieros, de manera inclusiva y con un amplio acceso, además de obtener buenos resultados financieros, con un manejo prudencial de los riesgos; y también tener una mirada de corto, mediano y largo plazo a través de una gestión sustentable.

El año 2021 siguió estando marcado por una crisis social y económica que ha tenido lamentables impactos y consecuencias. En estos tiempos de importantes transformaciones hemos redoblado los esfuerzos por seguir cumpliendo con el propósito de ser generadores de bienestar y reafirmamos nuestras convicciones. Esto se refleja en que logramos cumplir con una de nuestras principales metas: llegar a más de 1 millón de socias y socios en todo el país.

Haciendo una mirada general del panorama social y económico chileno en 2021, durante el primer trimestre se registró una incipiente recuperación de la actividad económica. Fue en este contexto en que desplegamos una gestión, sustentada en nuestra estrategia y en nuestro propósito, siempre atentos a adaptarla para así seguir impactando positivamente a nuestros cooperados.

En cuanto a las iniciativas que desarrollamos en el ejercicio para seguir amplificando la entrega de una oferta integral, aceleramos de manera



importante la transformación digital y la multicanalidad, la que ya habíamos comenzado a desarrollar enmarcada en nuestra planificación estratégica. Respecto de la atención a nuestros socios y convenios tuvimos una serie de avances impulsados por el uso de herramientas tecnológicas. Nuestros ejecutivos de plataforma mejoraron la experiencia de venta de créditos entregada a nuestros socios, mediante el uso de una

plataforma de venta digital, cuyas mejoras desarrolladas permitieron duplicar la cantidad de créditos entregados, pasando de un 46% a un 90%, lo que facilitó la interacción y redujo los tiempos de entrega. Asimismo, en nuestras oficinas utilizamos modelos de automatización para agilizar los servicios de ahorro, portabilidad financiera y otros productos.

Robustecimos el relacionamiento con nuestros empleadores gracias al despliegue en más de 500 convenios de nuestra plataforma Portal de Empleadores, que permite digitalizar los servicios, interacciones e información que disponemos para ellos. Desplegamos, además, la automatización de otros servicios asociados a la emisión, envío, recaudación y aplicación de pagos de planillas, reduciendo trabajo y mejorando la experiencia de los empleadores con Coopeuch.

Uno de nuestros objetivos principales es la promoción del ahorro, un hábito que consideramos relevante para mejorar la calidad de vida de las personas. Superamos las 961 mil cuentas de ahorro, y los saldos en cuentas alcanzaron más de \$853 mil millones, consolidándonos como el segundo actor del sistema financiero con mayor número de cuentas de ahorro.

Nuestra cooperativa alcanzó una participación de mercado de 7,14% en concepto de consumo cuota, lo cual va acompañado por buenos indicadores de riesgo. Esta dinámica da cuenta de la solidez institucional de Coopeuch. Tuvimos también un sostenido crecimiento en medios de pago: el parque de cuenta vista

alcanzó un total de 449.000, un 37% más que en diciembre de 2020. Nuestra tarjeta de prepago Dale alcanzó un parque de más de 185 mil tarjetas virtuales y registramos un crecimiento de transacciones en los últimos años. Así, pasamos de más de 9,5 millones en 2020 a más de 20 millones en 2021. Aumentamos un 12% nominal durante el 2021 en saldo crédito hipotecario alcanzando MM\$502.789, contribuyendo a que más socios cumplan el sueño de la casa propia.

El resultado del ejercicio 2021 fue de \$90.555 millones. Al resultado obtenido se le debe rebajar la revalorización de las cuotas de participación, cuyo registro contable se realiza en cuentas patrimoniales por un monto que, para el ejercicio analizado en esta Memoria, fue de \$28.280 millones. Este último monto se destina al reajuste de las cuotas de participación de todos nuestros socios según la variación de la UF en el año. El saldo restante, que se denomina Remanente y que corresponde a \$62.274 millones, es un elemento diferenciador de Coopeuch, que se distribuye entre más de 1 millón de cooperados, ya sea como capitalización de sus cuotas o pago en efectivo.

En términos de reconocimiento del aporte de nuestro modelo empresarial cooperativo obtuvimos por sexto año consecutivo el Premio ProCalidad, en la categoría Instituciones Financieras de Ahorro y Crédito. En Merco Talento nos ubicamos en el puesto número 22; y recibimos el sello "Huella Chile", reafirmando nuestro compromiso con el medioambiente. Respecto a las clasificaciones de riesgo, este año ratificamos los niveles en esta

materia, considerando que en 2018 y 2019 todas las agencias de rating elevaron las clasificaciones de Coopeuch en un escalón.

Quiero agradecer el compromiso y dedicación de los cerca de 2 mil colaboradores de nuestra cooperativa porque gracias a ellos estos avances han sido posible. Quisiera también relevar el trabajo en conjunto y muy coordinado que realizamos con el Consejo de Administración, además de su permanente apoyo y confianza. Gracias también a cada uno de nuestros más de 1 millón de cooperados en todo Chile por confiar en lo que somos y lo que hacemos por ellos; y un especial agradecimiento a las entidades con las que tenemos convenio a lo largo de Chile, con quienes seguimos construyendo lazos sólidos y permanentes en el tiempo.

Como Coopeuch renovamos nuestro compromiso con mejorar la calidad de vida de cada una de nuestras socias y socios, y con aportar al desarrollo de Chile. Seguiremos dando lo mejor de lo nuestro, unidos para apoyar la recuperación una economía más humana e inclusiva.

Rodrigo Silva Iñiguez
Gerente General

1.2 COOPEUCH EN UNA MIRADA

Somos una cooperativa de ahorro y crédito con 54 años de trayectoria, cuyo propósito es entregar productos y servicios financieros que contribuyen a cumplir los objetivos y sueños de nuestros más de 1 millón de socios y sus familias.

Para lograr nuestro propósito un total de 1.924 colaboradoras y colaboradores orgullosos de trabajar en Coopeuch, aportan lo mejor de sus capacidades en 81 sucursales que cubren todas las comunas del país, lo que nos posiciona como una de las instituciones más descentralizadas del mercado financiero nacional. Además, contamos con canales a distancia como sitio web, Contact Center y aplicaciones móviles para atender a nuestros socios y clientes.

El bienestar de nuestros cooperados es lo que nos inspira y constantemente estamos innovando para brindarles una amplia oferta de productos y servicios financieros responsables e inclusivos, orientados a satisfacer sus necesidades, aspiraciones económicas y sociales en cada etapa de su vida.

En nuestra actividad, somos supervisados por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) y por el Banco Central de Chile y somos regulados por la Ley de Cooperativas.

LOGROS QUE NOS ENORGULLECEN

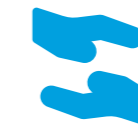


- Somos un modelo empresarial cooperativo sólido
- Generamos impacto social y económico en el país
- Más de 1 millón de socias y socios confían en nosotros
- Promovemos con fuerza la inclusión financiera y el ahorro en todo Chile

1.3 HITOS DE NUESTRA COOPERATIVA EN 2021



En octubre alcanzamos el gran objetivo de contar con la confianza de **1 millón de socias y socios** en todo Chile.



Un **97% de los colaboradores** expresó su satisfacción por trabajar en nuestra cooperativa.



Más de **448 mil cuentas vistas**, más de 185 mil tarjetas de prepago Dale Coopeuch y cerca de 82 mil tarjetas de crédito.



Por sexto año consecutivo obtuvimos **1er lugar en ProCalidad**, categoría instituciones financieras de ahorro y crédito.



La agencia Moody's cambió de "estable" a **"positiva" la clasificación de deuda** internacional de Coopeuch.



En 2021 totalizamos **20 millones de transacciones**, de las cuales el 90% se ha realizado de forma digital.



Ocupamos la posición **36 en el ranking** de reputación corporativa Merco Empresa y subimos al lugar 22° en Merco Talento 2021.



Desde marzo de 2020, el **51% de nuevos socios** se enrolaron a través de nuestro sitio web.



Nuestras socias y socios pueden reliquidar por la web y disponer de sus fondos en la cuenta vista **en menos de 2 minutos**.



Publicamos la **tercera versión** de nuestro Balance Social Cooperativo.



Más de \$850 mil millones en saldo de ahorro y **961.378 cuentas**. En depósitos a plazo contamos con más de \$297 mil millones.



Renovamos nuestro sitio web, haciéndolo más estable, flexible, dinámico y simple. A la fecha contamos con más 14 millones de visitas.



Avanzamos en nuestro compromiso de ser **Carbono Neutral al 2025**.



Casa propia: **Más de 17 mil socios** han accedido a cumplir ese sueño.



Realizamos **en menos de 30 días** los pagos de facturas al 100% de nuestros proveedores.