

## 2. NUESTRA ESTRATEGIA COOPERATIVA

Estamos convencidos que nuestro **modelo empresarial cooperativo** es clave para seguir construyendo el futuro de nuestros más de **1 millón de socios.**

# 2.1 SATISFACTORIO DESARROLLO DEL PLAN “NUESTRO SUEÑO”

En 2021 finalizamos el plan estratégico denominado “Nuestro Sueño”, que comenzó en 2017 y nos permitió avanzar de manera significativa en cada uno de los tres ejes de acción que se plantearon:

- 1) **Reforzar nuestra identidad cooperativa**
- 2) **Avanzar en que más personas mejoren su calidad de vida, a través del aumento del tamaño de la cooperativa**
- 3) **Oferta integral de productos y servicios financieros**

## 2.1.1 REFORZAR NUESTRA IDENTIDAD COOPERATIVA

En este período trabajamos para resaltar nuestro modelo empresarial cooperativo, que se diferencia por ser participativo y democrático, además de su foco social, excelencia en el servicio y relacionamiento. Nuestra cooperativa se distingue en el mercado por una fuerte relación con los socios por su identidad cooperativa y por estar impulsada por un propósito que nos inspira, que es mejorar la vida de más de 1 millón de cooperados que confían en Coopeuch y por supuesto, de sus familias.

### • Mayor participación de socios a través de Juntas de Delegados

Nuestro Gobierno Corporativo ha evolucionado para permitir más representatividad y participación de los socios a lo largo de todo Chile. Desde 2019, el organismo superior es la Junta General de Delegados.

Tanto en 2020 como en 2021, producto de la crisis sanitaria, estas juntas se realizaron de manera remota.

### • Colaboradores comprometidos con el desarrollo institucional

En Coopeuch estamos orientados a realizar acciones que nos permitan generar ambientes de trabajo colaborativos, de confianza y cercanía, con el fin de facilitar la consecución de logros y objetivos, así como el desarrollo profesional y humano de todas las personas.

### • Nuestra marca: activo que nos diferencia

Durante 54 años, hemos sido reconocidos por nuestro trabajo permanente y orientado a mejorar la vida de nuestros asociados. Por ello, nuestra marca ha sido un gran activo para diferenciarnos, ser reconocidos y recomendados. Con este fin, durante la vigencia del plan estratégico realizamos diferentes acciones para reforzar nuestro sello, haciendo énfasis en la diferencia que significa ser socio y no sólo cliente. La cercanía, apoyo permanente y sentido de pertenencia a nuestra cooperativa fueron los principales atributos que nos han caracterizado en el tiempo.

En el ejercicio 2021 lanzamos nuestra campaña de marca que tuvo tres grandes objetivos: comunicar los beneficios únicos de ser socio de Coopeuch, resaltando nuestra identidad cooperativa; aumentar la vinculación y preferencia de nuestros socios, destacando las ventajas de nuestra oferta integral de productos financieros y enfatizar en que, si a la cooperativa le va bien, a todos los socios también les va bien. Y el tercer objetivo fue relevar el gran hito y resultado del trabajo de la cooperativa en su historia: ya son más de 1 millón de socios quienes confían en nosotros. Todo esto lo comunicamos mediante testimonios reales de nuestros cooperados y colaboradores.

### • Tercer Balance Social Cooperativo

Profundizamos la diferenciación que nos brinda la alta adhesión a los principios cooperativos, demostrados mediante la publicación de nuestro tercer Balance Social Cooperativo, metodología que nos permite medir y cuantificar el impacto social y económico que generamos.

Esta herramienta, elaborada por la Alianza Cooperativa Internacional (ACI), de la cual somos parte, evalúa en forma sistemática el cumplimiento de los principios cooperativos y avances de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU, por lo que nos entrega una vista integral de cómo cumplimos los ámbitos de la sostenibilidad.

### • Fortalecimos nuestra reputación corporativa en distintas dimensiones

En Coopeuch estamos constantemente preocupados por fortalecer nuestra reputación corporativa caminando de la mano con nuestros sólidos valores y ética organizacional, así como con la responsabilidad social que tanto nos destaca. Intensificar la importancia de la divulgación transparente de la información hacia nuestros socios y colaboradores es parte central de una institución como la nuestra.

En torno a este ámbito, hemos logrado posicionar a la cooperativa entre distintos públicos de interés, lo que se ve reflejado en nuestra participación en los Ranking Merco, en los cuales nos ubicamos en diferentes posiciones según la medición.

### • Promovemos el movimiento cooperativo en Chile y en el exterior

Somos parte de distintas asociaciones en Chile y el mundo. En el país lideramos el movimiento cooperativo a través de la participación en tres de las principales asociaciones de representación del cooperativismo. Adicionalmente, formamos parte de varios círculos empresariales de los cuales podemos aprender y aportar como cooperativa de ahorro y crédito.



# 8,3 millones

de personas, fueron alcanzadas en nuestra campaña de marca.

## COOPEUCH: N° 36 ENTRE 100 EMPRESAS CON MEJOR REPUTACIÓN

En la 12ª versión del ranking Merco Empresas, Coopeuch mantuvo la ubicación en el puesto número 36, respecto del ranking 2020. La medición se realizó sobre la base de 29.007 encuestas a nivel nacional entre consumidores, trabajadores, directivos, representantes

sindicales y de gobierno, entre otros, quienes valoran su experiencia y relación con las empresas, en aspectos como ética y responsabilidad corporativa, innovación, talento, calidad de la oferta comercial, resultados financieros y dimensión internacional.



Merco Empresas  
Posición **36**



Merco Talento  
Posición **22**



Merco Responsabilidad  
Posición **38**





## IMPULSO AL MOVIMIENTO COOPERATIVO EN CHILE

Como ha venido ocurriendo, nuestra institución continuó liderando en el ámbito nacional la formación de entidades y organismos de representación de la fuerza, vigencia y aporte del modelo empresarial cooperativo, teniendo una activa participación en la gestión estratégica de estas.

**• Asociación Nacional de Cooperativas**  
Es el organismo de integración y representación más grande del movimiento cooperativo en Chile, reuniendo a cerca de 2 millones de socios en los más diversos sectores productivos y en cada región del país. Los miembros de la Asociación Nacional de Cooperativas son: Asociación Gremial de Cooperativas del Sur de Chile; Asociación Gremial de Cooperativas de Ahorro y Crédito fiscalizadas por la CMF-

COOPERA; Confederación Nacional de Cooperativas Campesinas – CAMPOCOOP; Federación Chilena de Cooperativas de Ahorro y Crédito – FECRECOOP; Federación Nacional de Cooperativas de Servicios Sanitarios – FESAN; Foro Cooperativo y FENACOPEL, Federación Nacional de Cooperativas Eléctricas.

**• Foro Cooperativo**  
Es una corporación de derecho privado que reúne a las principales cooperativas de Chile. Tiene como propósito ser parte activa y referente del desarrollo social y económico del país, junto con orientar y fortalecer el desarrollo empresarial de las cooperativas asociadas y del sector en general. Representa a más de 800 mil socios a nivel nacional y tiene presencia en todas las comunas. El Foro Cooperativo está integrado por: Capel, Conavicoop, Cals, Colun y Coopeuch.

**• Coopera**  
Asociación gremial que está conformada por cooperativas de ahorro y crédito que son supervisadas por la CMF. Agrupa a unos 1.500.000 socios en todo Chile y sus cooperativas tienen fuerte presencia en regiones. Su foco está en fortalecer y visibilizar el rol de las cooperativas de ahorro y crédito, así como promover el impacto social y económico que generan, lo que se logra mediante la entrega de productos y servicios y el desarrollo de espacios para promover la inclusión financiera.

Los integrantes de Coopera son: Lautaro Rosas, Detacoop, Coocretal, Oriencoop, Ahorrocoop y Coopeuch.



## UNA VOZ CON PESO INTERNACIONAL

Desde 1996, cuando ingresamos a la Alianza Cooperativa Internacional (ACI), comenzamos un recorrido que nos llevó a compartir la experiencia de Coopeuch con instituciones hermanas de todo el mundo y contribuir de esta manera al fortalecimiento del modelo cooperativo a nivel global.

**• Alianza Cooperativa Internacional (ACI)**  
Es una organización no gubernamental integrada por cooperativas de todo el mundo, fundada en Londres en 1895. Sus miembros son organizaciones cooperativas nacionales e internacionales de todos los sectores: agrícolas, bancarias, de crédito y ahorro, industriales, de seguros, pesca, vivienda, salud, servicios públicos, servicios sociales, turismo y consumo. Actualmente cuenta con 109 países miembros, representando a más de 1.000 millones de personas que integran 3 millones de cooperativas a nivel mundial.

El organismo de ACI para América Latina, América del Norte y el Caribe es Cooperativas de Las Américas. Está integrada por las principales organizaciones

cooperativas de la región y su rol es ser enlace entre estas y la red mundial. Coopeuch forma parte de la ACI desde 1996 y su representante ante este organismo es la presidenta de la cooperativa, Siria Jeldes, quien también forma parte del Consejo de Administración de Cooperativas de Las Américas.

Por su parte, el gerente general de Coopeuch, Rodrigo Silva, ejerce el cargo de vicepresidente del Comité Regional de Cooperativas Financieras y Bancos Cooperativos de la Alianza Cooperativa Internacional en la Región de las Américas (COFIA).

**• Confederación Internacional de Bancos Populares - CIBP**  
Es una ONG internacional reconocida por las Naciones Unidas que agrupa a instituciones y organismos bancarios, financieros, populares y cooperativos. La Confederación de Bancos Populares fomenta el desarrollo de las PyMEs, empresarios particulares e individuos. En la actualidad representa a 13 bancos populares y cooperativos. Coopeuch se asoció a la CIBP en el año 2018, siendo representada por su Presidenta y su Gerente General.

**• Confederación Latinoamericana de Cooperativas de Ahorro y Crédito, COLAC**  
Organismo internacional de desarrollo cooperativo cuyo propósito es velar por el fortalecimiento y la integración del sector cooperativo latinoamericano. Tiene por objetivo la representación, el financiamiento, la asistencia técnica, la educación cooperativa y la actualización del conocimiento del movimiento cooperativo de ahorro y crédito en la región. Nuestra cooperativa es representada en COLAC por su Presidenta y su Gerente General.

**• DGRV (Confederación Alemana de Cooperativas)**  
La DGRV (Deutscher Genossenschafts- und Raiffeisenverband e.V.) es la organización cúpula de tercer grado para el sector cooperativo de Alemania. Más allá de sus funciones en ese país, apoya diversas actividades de desarrollo cooperativo a nivel mundial, labores que tienen como fin contribuir al mejoramiento del desempeño de las cooperativas, fomentando así avances de las estructuras sociales y económicas. Coopeuch participa de las actividades de la DGRV en el Cono Sur, ejerciendo su representación Rodrigo Silva.

**• Alianza de Cooperación- Cooperativa Nacional de Educadores RL – Coopenae**  
La Cooperativa Nacional de Educadores RL Coopenae, con sede en la ciudad de San José de Costa Rica, es una de las cooperativas de ahorro y crédito más grandes de dicho país. Desde el año 2004 Coopeuch mantiene una alianza con ella, para trabajos en conjunto y compartir buenas prácticas. En 2016 ambas cooperativas firmaron un acuerdo para el desarrollo de proyectos de medios de pago que viene a reforzar el convenio histórico firmado hace 17 años.

Asimismo, continuamos fortaleciendo la relación con otras instituciones:

Organizamos nuestro primer seminario con el Banco Central de Chile

**ICARE - Instituto Chileno de Administración Racional de Empresa**  
Agrupa a más de 1.200 empresas de diversos tamaños y representativas de diferentes actividades de la producción, el comercio y los servicios, siendo su propósito promover la excelencia empresarial en Chile.

Coopeuch forma parte como socio colaborador. Cabe destacar que varios ejecutivos de Coopeuch integran distintos círculos temáticos de dicha organización.

**Fundación PROhumana**  
Es una organización sin fines de lucro que desarrolla su trabajo en el área de la responsabilidad social empresarial y ciudadana.

Durante el ejercicio, Coopeuch apoyó la realización de la mesa “Midiendo el impacto medioambiental”.

**Fundación Generación Empresarial**  
Es una entidad sin fines de lucro que busca promover la integridad en las organizaciones. Apoya a las empresas e instituciones en la gestión de sus culturas de ética y cumplimiento. Coopeuch es socia de dicha Fundación.

En el ejercicio, nuestra cooperativa auspició el ciclo de “Diálogos empresariales” que busca proveer espacios de conversación y análisis sobre temas de contingencia para el mundo empresarial. En el 2021 más de 450 personas participaron en las 10 sesiones realizadas a través de la plataforma Zoom.

**Trabajo colaborativo con los reguladores**  
Una parte también central de nuestra identidad cooperativa es reforzar nuestra relación con las autoridades y otros stakeholders, destacando las virtudes del modelo cooperativo. Es por esto que hemos robustecido y ampliado nuestra relación con reguladores como el SERNAC, la CMF, el Banco Central de Chile (BCCh), la división de Asociatividad y Cooperativas del

ministerio de Economía, Fomento y Turismo. Algunos logros de esta relación:

**- Organizamos nuestro primer seminario para presentar el Informe de Estabilidad Financiera del Banco Central de Chile**  
En esta actividad, organizada por Coopeuch, se difundió el Informe de Estabilidad Financiera (IEF) del Banco Central de Chile, correspondiente al segundo semestre del año 2021, en el que participó el consejero del instituto emisor, Pablo García.

Estuvieron presentes la presidenta de Coopeuch, Siria Jeldes y el gerente general, Rodrigo Silva.

El seminario tuvo más de 200 mil visualizaciones en las plataformas donde lo transmitimos.

**- Aportamos con nuestra visión**  
El Banco Mundial en conjunto con el Fondo Monetario Internacional han estado llevando a cabo una misión técnica exploratoria del nivel de competencia en el sistema financiero chileno, como parte del “Programa de Evaluación de Estabilidad Financiera”.

Nuestra solidez y nuestro crecimiento nos ha llevado a que nos inviten a participar de estas reuniones técnicas donde se abordan temas relevantes para el sistema financiero nacional. Ser parte de estas instancias releva nuestros avances en reputación y desarrollo institucional.

**- Nuevo Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile**  
El Banco Central de Chile promulgó una nueva versión definitiva de su compendio de normas financieras, con el objetivo de fortalecer y actualizar el marco prudencial aplicable a las cooperativas de ahorro y crédito. Las modificaciones van en la línea de igualar las condiciones del sistema



A través de un servicio de excelencia proporcionamos bienestar a nuestras familias y la comunidad

financiero lo que permite a las cooperativas ser más competitivas.

**- Buscamos entregar la mejor experiencia a nuestros socios**  
Nuestra esencia como cooperativa es posicionar a nuestros socios en el centro de todo lo que hacemos. Eso se refleja en la preocupación prioritaria que tenemos por el bienestar de nuestros socios, sus familias y la comunidad en la que desarrollan sus actividades, brindando siempre una experiencia de servicio de excelencia.

**• Educación digital a socios**  
Con el fin de promover la inclusión digital entre las personas mayores, generamos una iniciativa en colaboración con la Pontificia Universidad Católica de Chile y la Fundación Conecta Mayor. Este trabajo se realizó entre mayo y diciembre de 2021 en una mesa conjunta con expertos de esas instituciones y con base en estudios de necesidades y testeos desarrollados con personas de tercera edad.

**PREMIO PROCALIDAD!**

Nuestros socios reconocieron la experiencia de servicio cooperativa que brindamos y la entrega de productos y servicios acorde a sus necesidades. Así lo demuestra que desde 2016 y por seis años consecutivos, nuestros cooperados nos han ubicado en el primer lugar del premio Procalidad en la categoría de Instituciones Financieras de Ahorro y Crédito.





**2.1.2. AVANZAR EN QUE MÁS PERSONAS MEJOREN SU CALIDAD DE VIDA.**

El segundo eje de nuestro plan tuvo por finalidad avanzar en aumentos de escala para que así más personas en Chile pudieran mejorar su calidad de vida a través del uso de nuestros productos y servicios financieros inclusivos y responsables.

**• ¡Superamos el millón de socios!**

En nuestro modelo empresarial cooperativo las personas son lo esencial, lo que nos motiva y nos moviliza. Es por eso que nos alegró y enorgulleció enormemente el hito del ingreso del socio número 1 millón en octubre de 2021, cumpliendo uno de los principales objetivos del plan estratégico. Es un logro que consideramos muy valioso, tanto por la cifra en sí, que es de gran envergadura, como por la velocidad con la cual Coopeuch sumó 96.862 nuevos socios, en un año y en circunstancias complejas debido a la pandemia. ¡Al cierre de diciembre de 2021, registramos un total de 1.017.879 socios!

**NUESTROS SOCIOS NOS CONFÍAN SUS AHORROS**

Superamos los \$800.000 millones en saldo ahorro, totalizando \$853.788 millones y con 961.378 cuentas de ahorro.

**•Crecimiento en consumo cuota**

En este segmento, crecimos en el año un 0,6% nominal. Además, nuestra cooperativa alcanzó una participación de mercado respecto de la banca de un 7,14% en consumo cuota. Para nosotros estos resultados son muy relevantes, si consideramos que tanto en 2020 como en 2021 la pandemia ha ralentizado el crecimiento de la industria, mientras en Coopeuch hemos seguido apoyando a nuestros socios en estos momentos de mayor necesidad.

**• Adecuada gestión del riesgo de crédito**  
Mantuvimos nuestro crecimiento en productos de crédito con niveles de riesgo adecuados a los modelos de negocios de la cooperativa.

**• Nuestros socios nos confían sus ahorros**  
Durante el ejercicio continuamos creciendo en captaciones de personas. Superamos los \$800.000 millones en saldo ahorro, totalizando \$853.788 millones y con 961.378 cuentas al cierre de diciembre.

**•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. Por otra parte, nuestra tarjeta de prepago Dale alcanzó un parque de más de 185 mil tarjetas virtuales al cierre de diciembre de 2021.

**• Aumento de transacciones no presenciales**  
Nuestra cooperativa registró un crecimiento de transacciones en estos últimos años, pasando de más de 9,5 millones en 2020, a más de 20 millones en el ejercicio 2021. La mayor parte de esas operaciones las absorbió el canal digital, contando con un acumulado al cierre del ejercicio de un 90% de transacciones no presenciales.

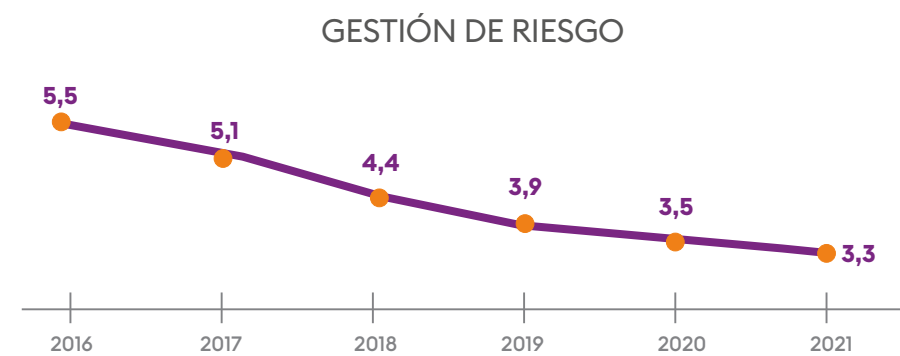
**• Hemos apoyado a más socios con el sueño de la casa propia**  
Crecimos un 12% nominal durante el 2021 en saldo crédito hipotecario alcanzando MM\$502.789, contribuyendo a que más socios puedan cumplir su sueño de la casa propia.

**• Monedero digital**  
Más de 83 mil socios han activado esta solución, de los cuales el 54% lo utilizó para recibir su Remanente.

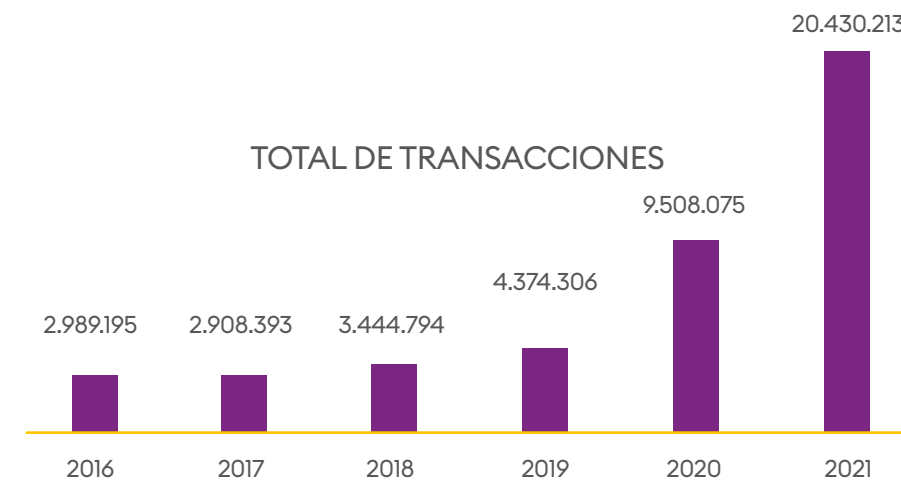
**• Viajes digitales que mejoran la experiencia**  
Átomo terreno fue la primera solución digital implementada para ejecutivos de Venta, fortaleciendo el modelo tradicional con un proceso más ágil y liviano, mejorando la eficiencia y experiencia de estas interacciones. En 2021 casi el 90% de la venta de consumo fue a través de una solución digital.

Tenemos actualmente más de 20 viajes digitales operativos y otros en desarrollo, tanto para activos como pasivos.

**• Venta de consumo 100% digital**  
Continuamos trabajando para entregar el mejor servicio a nuestros socios con el fin de que puedan solicitar y acceder a su crédito de consumo de manera online. En una primera etapa asistimos a nuestros socios con el propósito de ayudarlos a completar sus cursos por este canal digital.



Fuente: Gerencia División Riesgo Coopeuch



Fuente: Gerencia Planificación Estratégica y Experiencia Coopeuch

### 2.1.3 OFERTA INTEGRAL DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

Este tercer eje estratégico tuvo como objetivo desarrollar y disponer de nuevos y mejores productos y servicios, pensando en poder atender todas las necesidades de nuestros socios y con ello seguir avanzando en generar mayor inclusión financiera.

Durante el ejercicio continuamos mejorando y digitalizando los procesos de créditos de consumo, los cuales nos permitieron retomar el crecimiento, particularmente durante el último trimestre de 2021. Con este fin, durante el año se habilitaron nuevos viajes digitales con el claro objetivo de acercar a los socios a este canal y mejorar su experiencia con la cooperativa, destacando lo siguiente:

**Evaluación digital web:** Capacidad digital que permitió a nuestros socios solicitar una evaluación crediticia desde nuestro sitio web.

**Reliquidación web:** Se implementaron mejoras en la información y despliegue de la oferta, lo que permitió la contratación de una manera más ágil y simple.

**Solicitudes a través de WhatsApp:** Durante el 2021 se implementó esta nueva capacidad que permite a nuestros socios solicitar y enviar información para realizar una solicitud de crédito.

### FORTALECIMOS NUESTROS CANALES DIGITALES

#### • Nueva Web

A fines del año 2020, pusimos en funcionamiento nuestra nueva web pública, lo que permitió que en 2021 tanto socios como clientes pudieran disfrutar de una mejor experiencia en este importante canal

de contacto. Asimismo, incorporamos nuevas funcionalidades que facilitan la búsqueda y materialización de necesidades de nuestros socios, en particular a través de los nuevos viajes dispuestos en esta plataforma.

#### • APP

Como parte de nuestro fortalecimiento en canales digitales, lanzamos nuestra renovada APP con nuevos atributos y características que permitieron a nuestros socios y clientes realizar transacciones simples, rápidas y seguras. Dentro de los atributos, destacan:

- Más segura
- Más veloz
- Más cómoda y amigable
- Tecnología de huella y FacelID
- Saldos y productos en una sola vista
- Bloqueo de tarjetas temporal o indefinidamente
- Simulador crédito de consumo

#### • Potenciamos nuestro canal Contact Center

Durante el ejercicio concluido pusimos en funcionamiento una nueva plataforma en nuestro Contact Center, la cual es completamente digital y está alojada en la nube. Esta habilitación nos permitió atender de mejor forma la demanda de nuestro mayor número de asociados, así como lograr una más perfecta integración con nuevos servicios que servirán de apoyo a los socios.

#### • Perfeccionamos la atención en nuestras sucursales

También en 2021 tuvimos importantes mejoras en la atención en nuestras sucursales.

Por una parte, incorporamos la posibilidad que nuestros socios y clientes pudieran agendar su visita por adelantado desde el sitio web y/o celular, en la sucursal de su preferencia, en la fecha y hora acorde a sus necesidades, para ser atendidos por nuestros ejecutivos o cajeros.

Por otra parte, también en las sucursales de nuestra cooperativa avanzamos en mejorar la atención utilizando la tecnología. Los ejecutivos de plataforma pudieron mejorar la experiencia de venta de créditos entregada a los socios con la plataforma de venta digital, cuyas mejoras desarrolladas permitieron duplicar la cantidad de créditos entregados usando esta herramienta (de un 46% a un 90%) y con ello facilitando la interacción y reduciendo los tiempos de entrega.

Asimismo, nos propusimos incorporar automatización de algunos procesos de atención que requerían alto nivel de trámite, como la apertura y modificación de parámetros de las cuentas de ahorro y automatización de procesos relacionados a la portabilidad de productos.

En nuestras sucursales de venta (el formato más liviano que tiene la cooperativa), iniciamos un proceso de modernización tecnológica que permite ampliar la capacidad de entrega de servicios y atención (cambio de layout e instalación de espacios con equipos para autoatención). Las primeras sucursales abordadas fueron Nueva Imperial, Puerto Aysén y La Unión, a las que seguiremos sumando nuevas localidades.

### FORTALECIMOS LA RELACIÓN CON LAS EMPRESAS EN CONVENIO

#### • Atención de las empresas en convenio

En 2021 se inició el despliegue del Portal Empleadores, plataforma digital que permite a los empleadores tener un contacto permanente con la cooperativa gracias a que resuelve, en línea, diversos temas operativos y de información sobre cada convenio y los productos y beneficios que sus colaboradores tienen con la cooperativa. En esta primera etapa de despliegue logramos llegar a más de 500 convenios, proceso que terminaremos

este nuevo ejercicio. Esta plataforma es el nuevo canal digital para la relación con los convenios, sobre la cual seguiremos potenciando funcionalidades para mejorar la eficiencia en el relacionamiento.

Por su parte, en 2021 avanzamos en otras funcionalidades tecnológicas que han facilitado la atención de nuestros empleadores, como los procesos de automatización de emisión y envío de planillas de descuento, la robotización de la recaudación y aplicación de los pagos realizados por los empleadores. Todos estos desarrollos automatizan procesos operacionales que permiten a nuestros ejecutivos centrarse en brindar mejor atención y dedicación a los convenios.

#### • Atención de nuestros socios en empresas en convenio

Seguimos fortaleciendo nuestra plataforma de venta digital utilizada por los ejecutivos de terreno, quienes visitan a nuestros socios en los convenios y que genera un proceso de venta muchísimo más breve y eficiente. Los nuevos productos y funcionalidades incorporados a esta herramienta digital, como el producto Abono+, créditos con productos de la tienda SUMA, entre otros, permitieron incrementar de un 60% a un 93% el total de créditos vendidos usando esta herramienta que mejora sustancialmente la experiencia de los socios al tomar un crédito en su lugar de trabajo.

Durante estos años junto al plan “Nuestro Sueño” hemos puesto a disposición de nuestros socios diversos productos y servicios, entre los que destacan:

- **Ahorro Digital:** Nuevo producto de nuestro ecosistema digital, que permitió a nuestros socios abrir cuentas de ahorro y abonar de manera 100% digital.
- **MasterCard Debit,** que opera bajo el esquema de cuatro partes y fue la primera del mercado en adoptar esta nueva arquitectura.

- **Crédito Abono+,** producto que permite incorporar el pago directo con abono de remuneraciones al crédito descontado por planilla.
- **Prepago Dale Coopeuch,** cuya operación es completamente digital, permitiendo compras en Chile y en el extranjero.
- **Monedero Digital,** que posee características similares a una cuenta vista, sin costo para el socio.
- **Seguros open market,** dentro de los que destacan vida, automotriz, Covid, hogar, educación y renta por hospitalización.
- **DapOnline,** que permite la contratación, renovación y rescate en forma digital.
- **Crédito de consumo 100%** autoatendido, del cual existen diferentes “viajes” que pueden ser concluidos de inicio a fin por el socio, sin requerir asistencia si así lo desea.
- **Enrolamiento web** para hacerse socio de la cooperativa, incluyendo el pago de la membresía.

## 2.2 LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS



### NUESTRO PROPÓSITO

En Coopeuch cumplimos el propósito de contribuir al desarrollo y progreso de nuestros socios y su grupo familiar, los clientes y la comunidad en la que operan, aportando de este modo a la sociedad y al país, propiciando la entrega de productos y servicios financieros de manera inclusiva.



### NUESTRA VISIÓN

Queremos 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. Ofreceremos la más amplia gama de productos y servicios financieros, siendo reconocidos y preferidos por su experiencia de servicio y siendo el mejor lugar para trabajar para sus colaboradores.



### NUESTRA MISIÓN

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

Nuestra organización, como tal, adscribe y da cumplimiento a los principios y valores del modelo cooperativo.

### PRINCIPIOS COOPERATIVOS

- Adhesión voluntaria y abierta
- Gestión democrática por parte de los asociados
- Participación económica de los asociados
- Autonomía e independencia
- Educación, formación e información
- Cooperación entre cooperativas
- Compromiso con la comunidad

### VALORES COOPERATIVOS

- Ayuda mutua
- Responsabilidad
- Democracia
- Igualdad
- Equidad
- Solidaridad

Adicionalmente, como Coopeuch hemos desarrollado una declaración interna de nuestros valores y fundamentos.

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