

# 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