COOPEUCH

La Transformación Digital como un impulso estratégico en Coopeuch sin perder la identidad Cooperativa.



Raíces profundas: Historia y propósito de Coopeuch

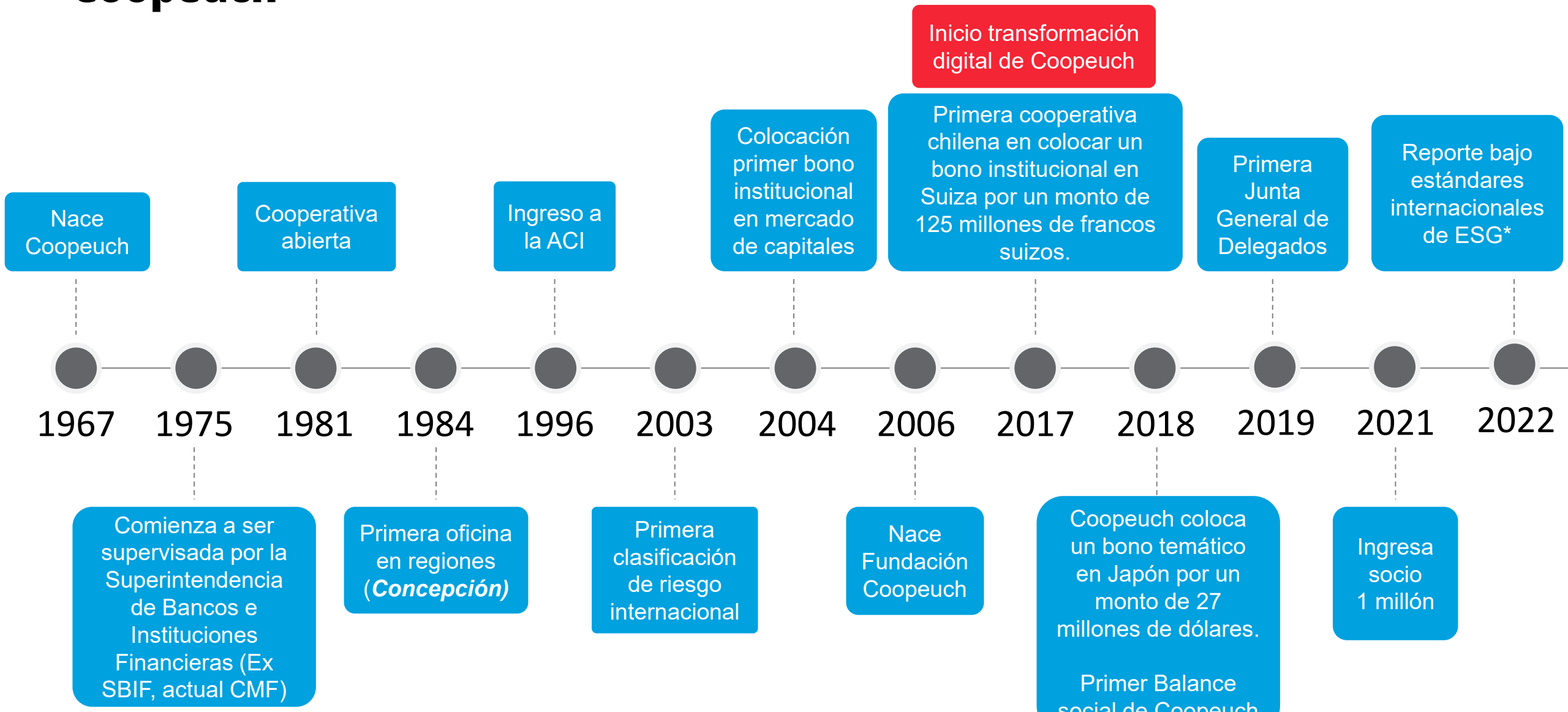
Orígenes y Visión Pionera

Hace más de cinco décadas, 62 funcionarios visionarios de la Universidad de Chile creyeron que la cooperación podía ser más poderosa que la competencia.

Así nació Coopeuch, con la convicción de que la inclusión financiera era un derecho y no un privilegio.

En un Chile marcado por desigualdades, esta semilla fue plantada con principios sólidos: ayuda mutua, educación, democracia y equidad.

Principales hitos institucionales que han marcado el camino de Coopeuch



*: *Desde el reporte integrado del año 2022, la cooperativa reporta sus avances en materia de ESG bajo estándares internacionales, sin embargo, estas materias han estado presente por un largo tiempo en la cooperativa.*

La identidad cooperativa la entendemos como la **adhesión a los 7 principios** cooperativos, medida por nuestro Balance Social Cooperativo

- **Membresía abierta y voluntaria**, para todas las personas, sin discriminación
- **Control democrático de los miembros**, reflejando diversidad y adopción de las mejores prácticas en sus representantes
- **Participación económica de los miembros**, reflejando el principio de la ayuda mutua
- **Autonomía e independencia**, claves para garantizar la viabilidad a largo plazo
- **Educación, entrenamiento e información**, incluyendo a sus representantes y jóvenes
- **Cooperación entre cooperativas**, participando de estructuras que facilitan la conexión entre cooperativas
- **Compromiso con la comunidad**, trabajando por el desarrollo social sostenible

Significa promover y difundir el modelo cooperativo, tanto en Coopeuch como a través de Fundación Coopeuch

Coopeuch tiene como propósito generar impacto social y económico entre sus socios, a través de su modelo cooperativo:

El **remanente es un elemento diferenciador** del modelo cooperativo, que tangibiliza para socios el aporte concreto que el modelo entrega

Es importante **enseñar a socios** su importancia, cómo se genera, cómo pueden ellos aumentarlo y cómo se calcula a efectos de su repartición

Mientras más y mejor se comunique este beneficio, **mayor participación de los socios** en su uso al vivirlo de forma efectiva, vinculándolos más a nuestra cooperativa

A través de Coopeuch, la Fundación Coopeuch y Coopeuch Educa, más lo relevado en las diferentes asociaciones del modelo (como la Asociación Nacional de Cooperativas, Coopera y el Foro Cooperativo), la cooperativa **aumenta el alcance del impacto** que genera su modelo

La difusión a través de Coopeuch se materializa cada vez que un socio **interactúa con los socios**, a través de diferentes actividades con convenios y la gestión de todos los colaboradores de la cooperativa

La **Fundación promueve el modelo cooperativo**, de forma práctica y en entornos distintos, como en el mundo de la educación (escolar y técnica) con el fin de hacerlo conocido, comprendido y querido por aquellos que participen del mismo

Coopeuch Educa continuará siendo una fuente de consulta que **ayude a las personas** a ahorrar, tomar mejores decisiones financieras y cuidar su endeudamiento

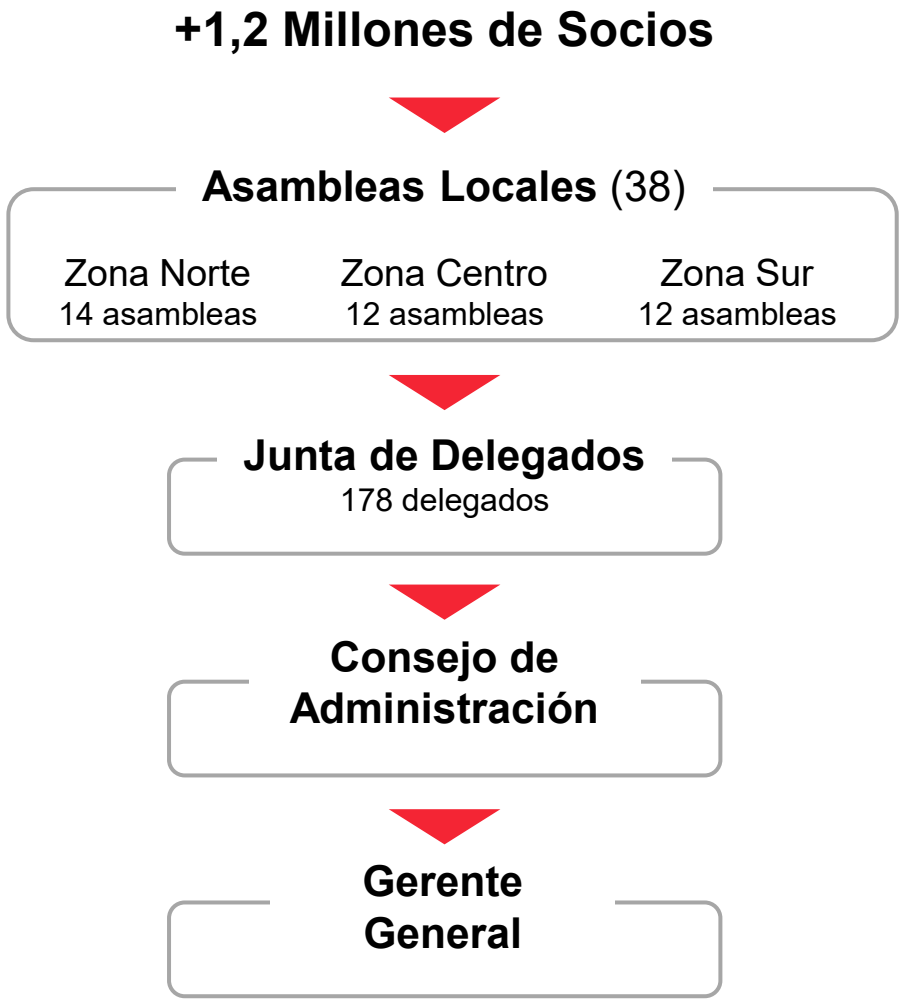
Junta General de Delegados: Mejor representativa para una Cooperativa de alcance nacional

Junta General de Socios → Junta General de Delegados

Desde el año 2019, el organismo superior es la Junta General de Delegados, reemplazando a la Junta General de Socios.

La junta de delegados fortalece la gobernanza democrática, mejora la representatividad territorial y permite una toma de decisiones más eficiente, adaptada al crecimiento y escala nacional de Coopeuch.

Gobierno Corporativo Coopeuch



En materia de Gobierno Corporativo, Coopeuch siempre ha buscado trabajar con altos estándares y las mejores prácticas a nivel internacional, para asegurar su estabilidad y sustentabilidad en el tiempo.

Otra actividad importante en materia de gobierno corporativo es el trabajo que desarrollan los diversos comités que llevan un seguimiento de la gestión de la cooperativa, en los que participan miembros del Consejo de Administración, la Gerencia General y gerentes de las distintas áreas que conforman la organización.

Comités de Gestión del Consejo de Administración

- Comité de Auditoría.
- Comité de Activos y Pasivos.
- Comité de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Cohecho.
- Comité de Riesgo de Crédito.
- Comité de Riesgo Operacional y Tecnológico.
- Comité de Personas.
- Comité ESG

En ESG Coopeuch ha logrado importantes avances



E

- Carbono Neutral en emisiones operacionales al 2025
- Obtención de máximos sellos en programa del Ministerio de Medio Ambiente
- Plan de residuo cero
- Proyectos de eficiencia energética
- Trabajo con UNEP FI
- Estamos trazando el camino a Race to Zero

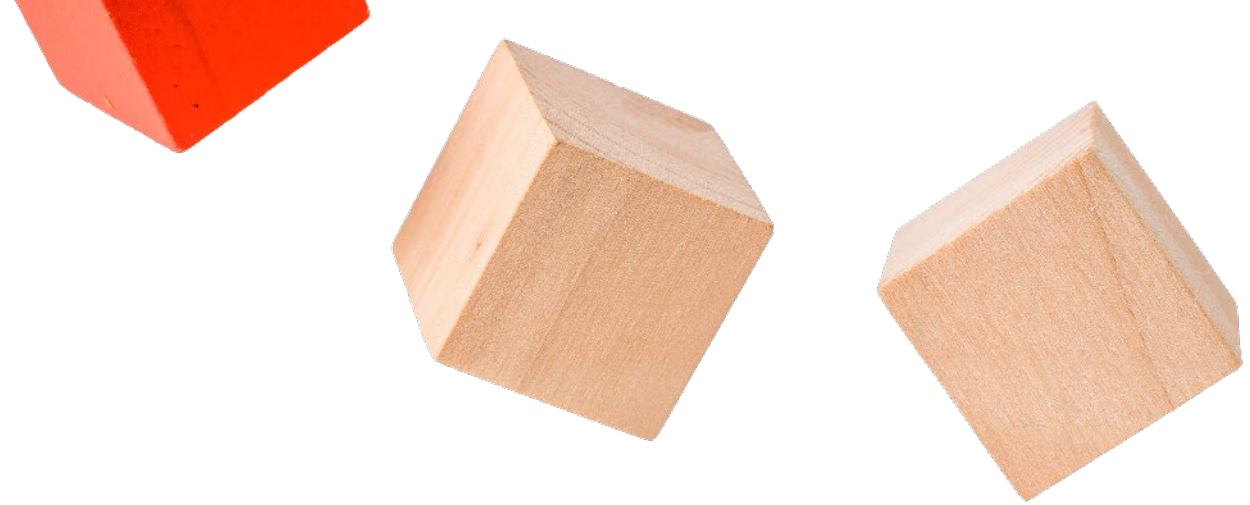
S

- Balance Social Cooperativo desde el año 2018
- Generación de objetivos sociales a nivel institucional
- Estrategia de seguir fortaleciendo nuestra diferenciación, destacando el aporte social

G

- Política de Sostenibilidad
- Comité ESG
- Memoria integral con aspectos ESG 2022 (NG461 CMF)
- Metodología TCFD para reflejar el impacto del cambio climático en mapa de riesgos

ESG E IDENTIDAD COOPERATIVA



1er Principio

"Membresía Abierta y Voluntaria" Coopeuch

2do Principio

"Control Democrático de los Miembros"

3er Principio

"Participación Económica de los Miembros"

4to Principio

"Autonomía e Independencia"

5to Principio

"Educación, Entrenamiento e Información"

6to Principio

"Cooperación entre Cooperativas"

7mo Principio

"Compromiso con la Comunidad"

Las cooperativas son sistemas de ayuda mutua con foco en las personas y se rigen por los principios e identidad cooperativa

La identidad cooperativa posee vasos **comunicantes profundos con las 3 dimensiones ESG y está sumamente vinculada a los 17 ODS**

En este sentido, vemos **una oportunidad tremenda de seguir diferenciando el modelo cooperativo**, donde los aspectos ESG son genuinos en nuestro propósito y no forman parte de una moda pasajera

Promotores del modelo empresarial cooperativo

Somos parte de distintas asociaciones en Chile y el mundo

En Chile lideramos el movimiento cooperativo a través de la participación en tres de las principales asociaciones de cooperativas, además de pertenecer a distintas agrupaciones y asociaciones de alcance nacional e internacional.

Movimiento cooperativo internacional

DGRV
DIE GENOSSENSCHAFTEN

COLAC
Confederación Latinoamericana de Cooperativas de Ahorro y Crédito

coop
Cooperativas de las Américas
Región de la Alianza Cooperativa Internacional

coop
International Cooperative Alliance

CIBP

Movimiento cooperativo nacional

ASOCIACIÓN NACIONAL DE COOPERATIVAS DE CHILE

COOPERA
Cooperativas de Ahorro y Crédito Asociadas

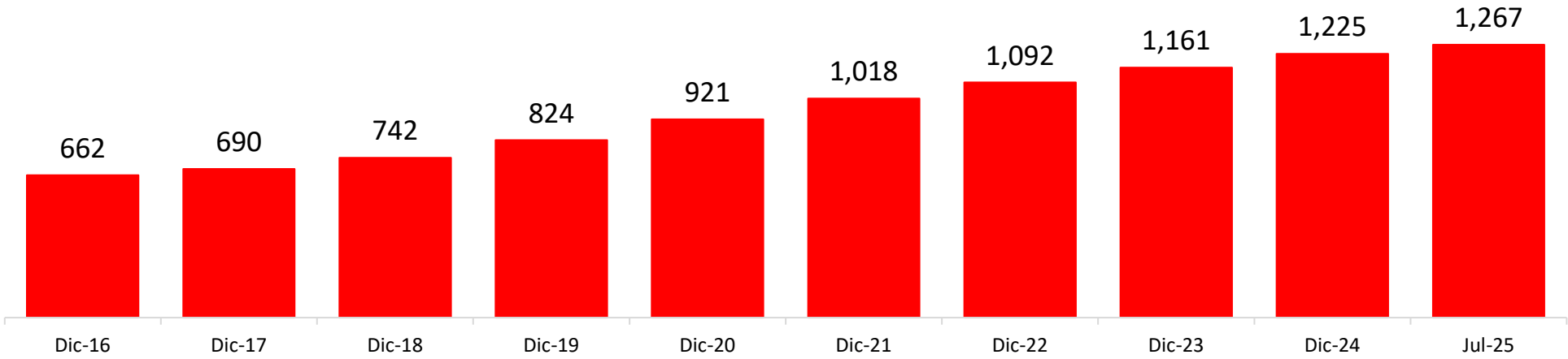
Foro Cooperativo

Promotores del modelo empresarial cooperativo

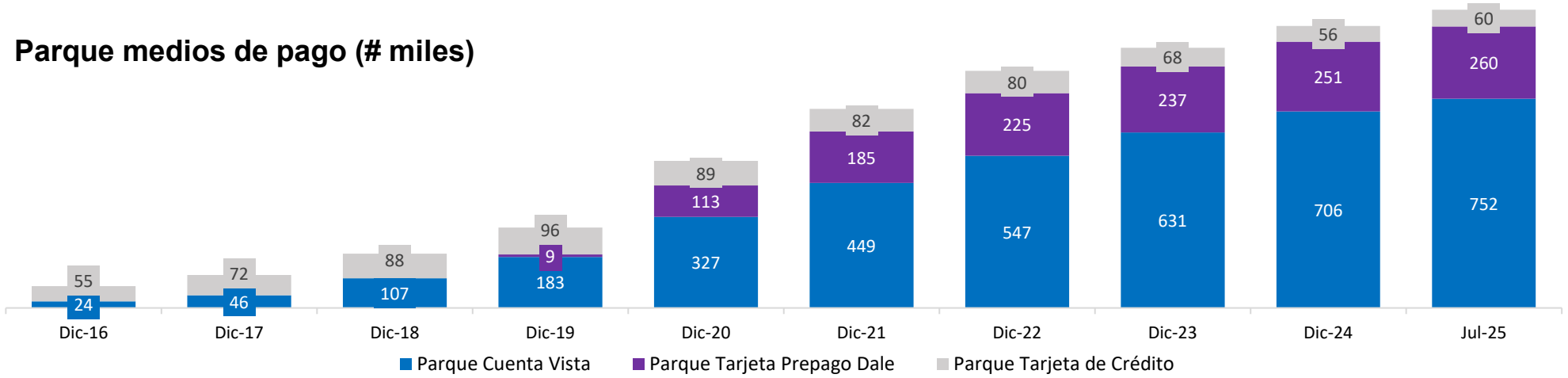
Somos parte de destacados círculos empresariales y de influencia de Chile

Coopeuch en cifras

Socios: Coopeuch ha crecido sostenidamente en socios, superando el millón en octubre 2021



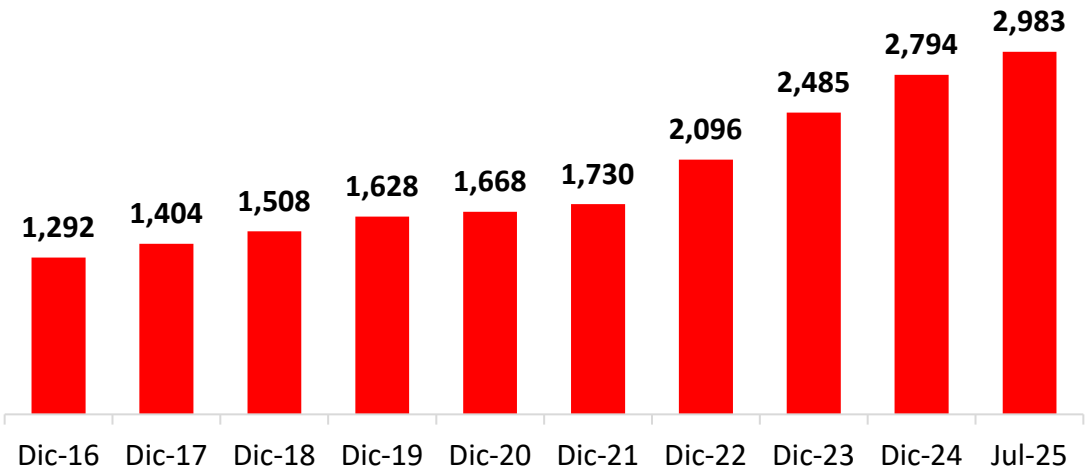
A julio 2025, el 75% de los socios de la cooperativa tiene al menos 1 producto, siendo los medios de pago el principal.



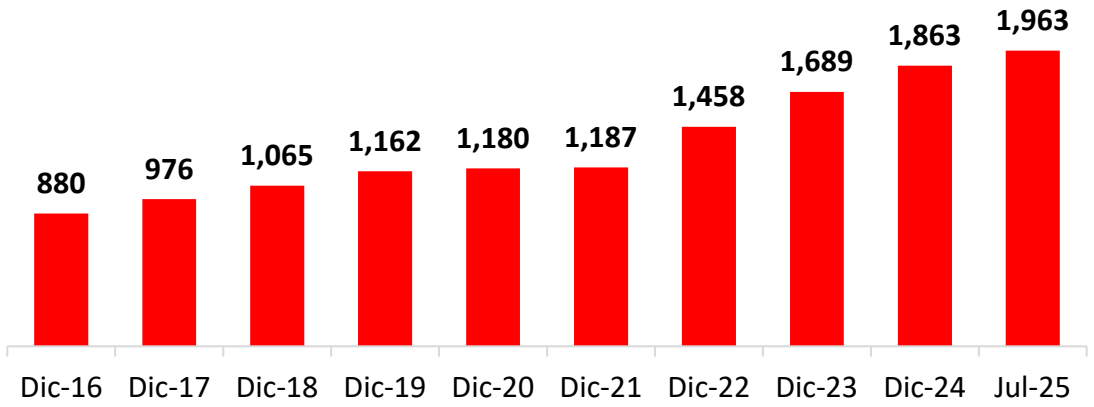
Coopeuch en cifras

Las colocaciones totales de Coopeuch han crecido sostenidamente en los últimos años, siendo las de consumo cuota el principal producto.

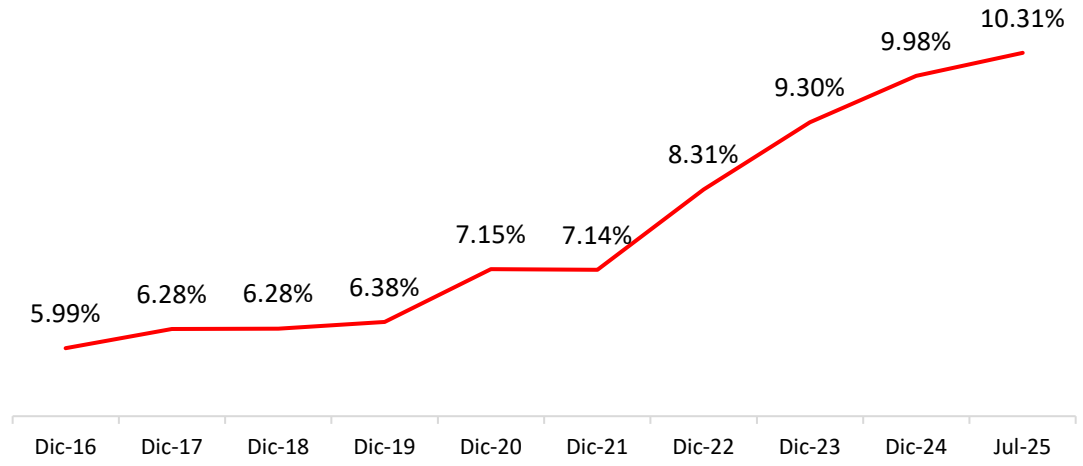
Colocación Total MM USD



Consumo Cuota MM USD



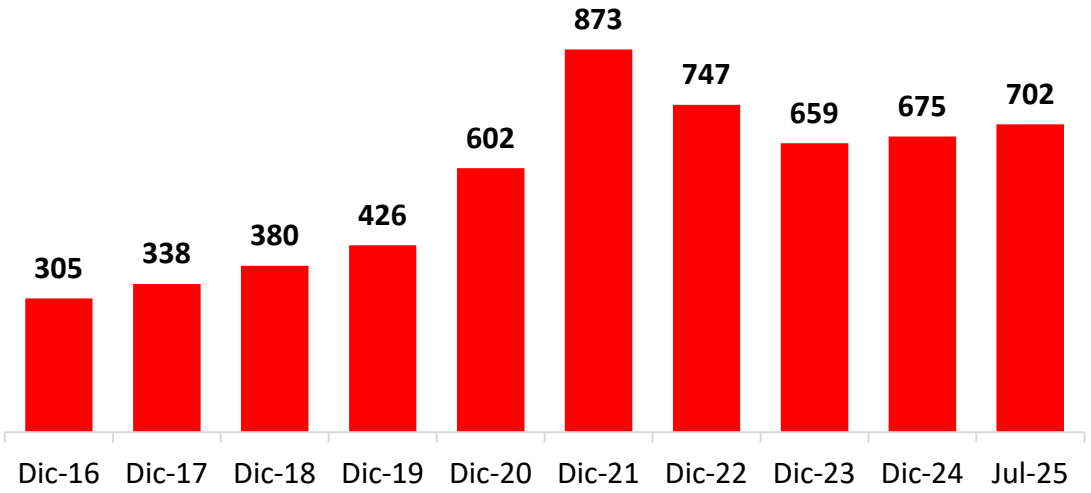
Evolución Participación de Mercado Consumo



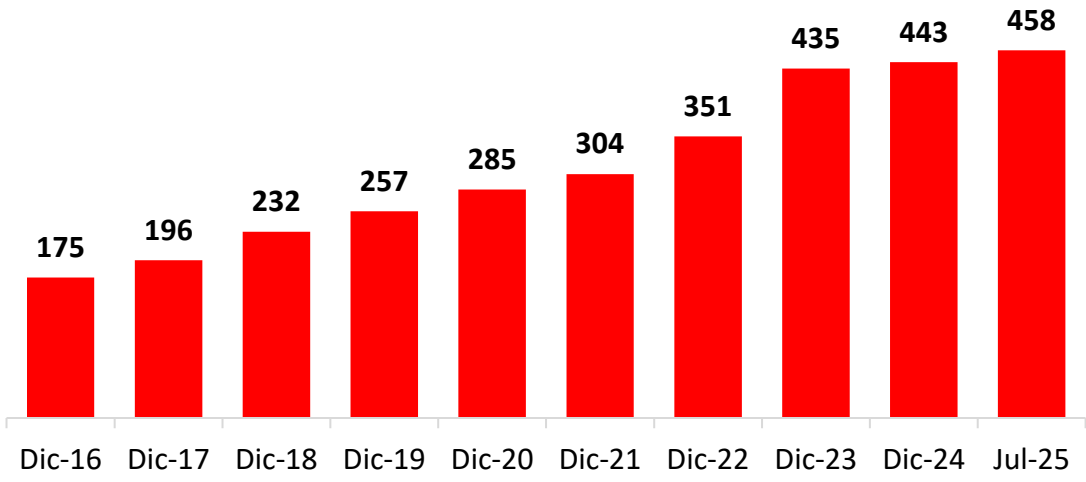
Coopeuch en cifras

Los productos de ahorro han sido claves para soportar el crecimiento de la cooperativa.

Ahorro MM USD



DAP MM USD



Nuestra solidez institucional nos permite competir con las principales instituciones financieras de Chile…

La compra de cartera al BCI es un ejemplo y no solo fue un hito estratégico, sino también una señal clara de que las cooperativas pueden tener un rol protagónico, innovador y sólido en el mercado financiero.



LexLatin

Puede hacer más en
6 minutos.

Cooperativa chilena Coopeuch compra a BCI cartera de créditos al consumo

09/08/2022

Por Anarelys Aguirre

Compartir en RRSS

Es la primera operación de este tipo entre una cooperativa de ahorro y crédito y un banco.

Fecha de publicación: 09/08/2022

Etiquetas: Chile, Adquisiciones, banca, cooperativa, Créditos al consumo, créditos, agente crediticio, productos financieros

Banco de Crédito e Inversiones (BCI) vendió, cedió y transfirió a la empresa chilena **Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopeuch** una cartera de créditos al consumo, generada bajo el sistema de pago de descuento por planilla y convenios de recaudación. El monto de la operación no ha sido revelado, el cierre fue el 15 de julio de 2022.

...pero primero, tuvimos que gestionar las asimetrías de la regulación chilena

En Coopeuch creemos que las cooperativas deben tener un rol más relevante en el desarrollo económico y social de Chile, ampliando su impacto a más personas. Para avanzar en ese propósito, nos hemos propuesto reducir las asimetrías regulatorias que limitan su potencial.

Hasta el año 2022, la normativa vigente impedía que una cooperativa de ahorro pudiera adquirir una cartera de créditos a un banco. Coopeuch demostró al Banco Central de Chile y a la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) que las cooperativas cuentan con las capacidades técnicas, operativas y de gestión necesarias para realizar este tipo de operaciones de manera segura y eficiente.

Mercado y reguladores

Coopeuch participa de un **sistema financiero regulado.**

Nos supervisa la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), el Banco Central de Chile y la División de Asociatividad y Cooperativas del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. Además, estamos regulados por la Ley de Cooperativas.

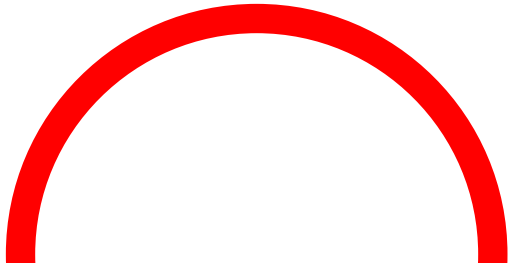
En 1975 se inicia la supervisión de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, actual Comisión para el Mercado Financiero (CMF).



Modelo Virtuoso de Distribución del Remanente: Crecimiento con Impacto Cooperativo

Gracias al crecimiento sostenido de la cooperativa, con una gestión de riesgos rigurosa, hemos distribuido más de USD 590 millones entre nuestros socios en los últimos 10 años.

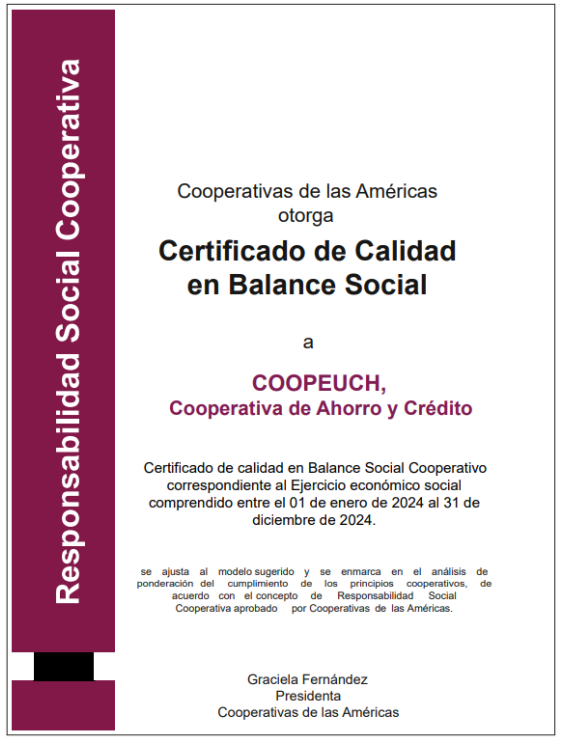
La distribución del remanente se calcula en función del capital aportado y del uso de productos por cada socio, **lo que configura un modelo virtuoso**: mientras mayor sea el compromiso de los socios con la cooperativa, mejores son los resultados colectivos, y por ende, mayor el remanente que reciben.



Balance Social Cooperativo: Evidencia del Valor Social

El balance social permite medir, comunicar y gestionar el impacto social de la cooperativa, fortaleciendo la transparencia, la toma de decisiones estratégicas y su diferenciación frente a otros actores financieros.





Transformación Digital con identidad cooperativa: motor del crecimiento en Coopeuch

El avance digital ha impulsado de manera sustancial el cambio de escala que ha tenido la cooperativa los últimos 6 años

Crecimiento del negocio Coopeuch

Los viajes digitales de **enrolamiento y contratación** de los diferentes productos han permitido que la cooperativa haya **duplicado su negocio** los últimos 6 años

Masividad de la atención

Los canales digitales han sido el medio a través del cual se ha **incrementado exponencialmente** la atención y la entrega de productos y servicios a socios y clientes

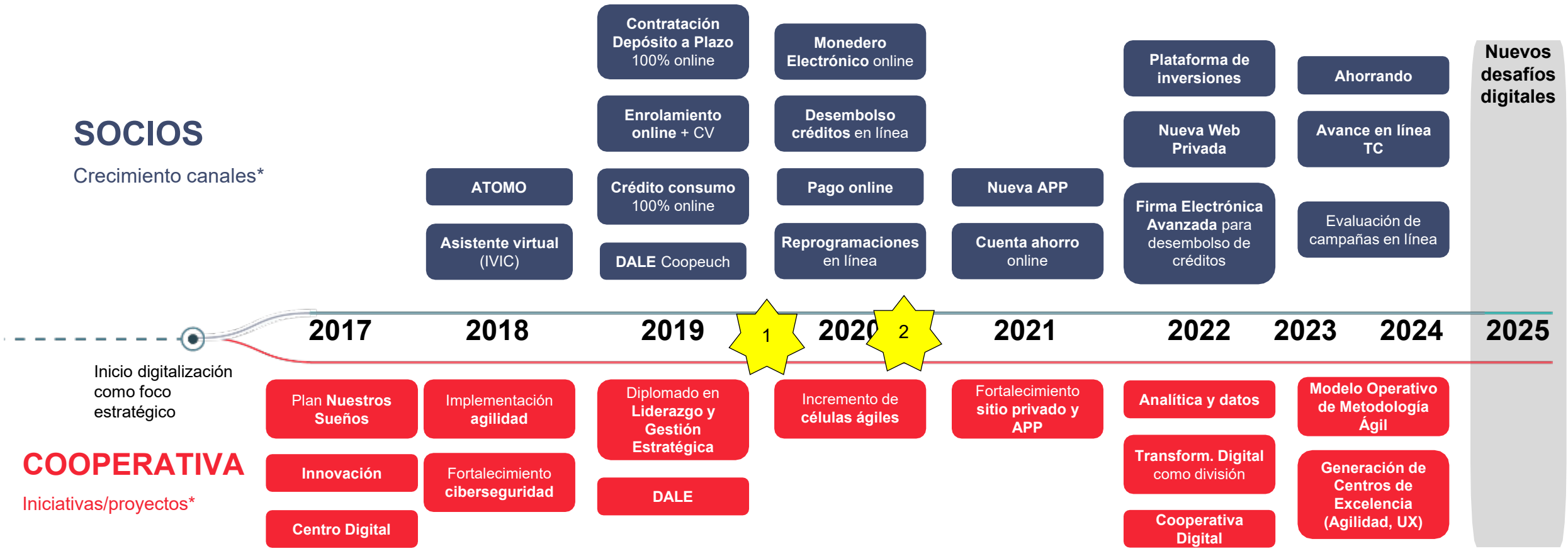
Mejoras en la experiencia de los socios

La **experiencia y atención digital** que viven los socios tiene un impacto relevante en los niveles de **excelencia en la satisfacción global** del servicio que entrega la cooperativa

Mayor información y conocimiento de los socios

El desarrollo digital ha generado una **masiva captura de información** de nuestros socios para tener un mayor conocimiento y mejorar la entrega de servicios y ofertas mucho **más precisas**

Coopeuch lleva camino recorrido en la transformación digital con relevantes hitos de cara a socios y a nivel interno



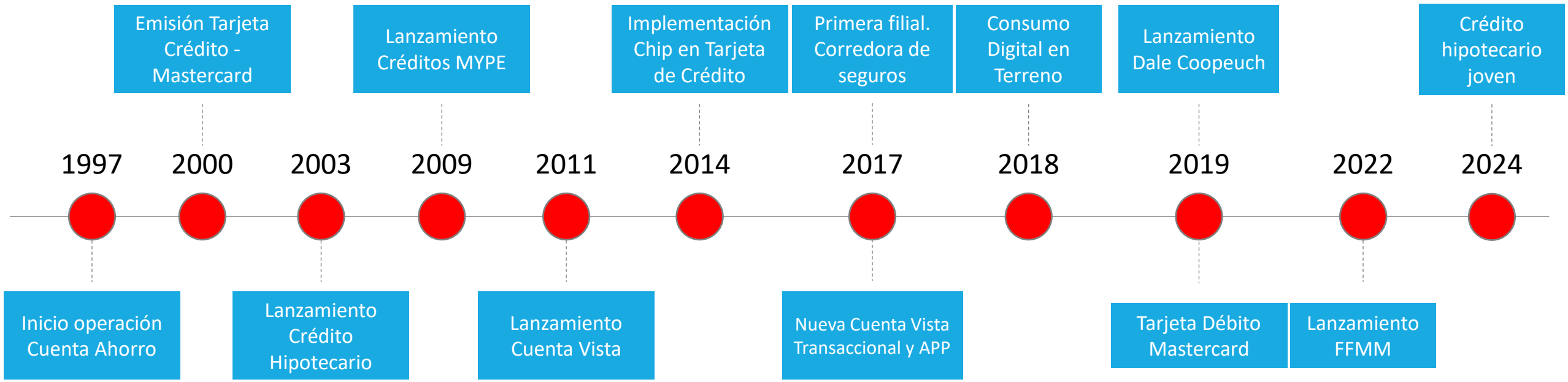
1 Covid 19

2 Estallido Social

COOPEUCH
INSTITUCIÓN FINANCIERA COOPERATIVA



Créditos Hipotecarios | **Créditos de Consumo** | **Créditos MYPE** | **Tarjeta Crédito** | **Cuenta Vista Coopeuch** | **Dale Coopeuch** | **Cuenta Ahorro** | **Cuota Participación** | **Depósito a Plazo** | **FFMM** | **Seguros Open Market**



El avance digital fue el principal habilitador para duplicar la operación de la operativa en 6 años

El **Desarrollo Digital** permitió **duplicar la base de socios** en los últimos 6 años.

+40 mil
Socios enrolados digitalmente al año

El proceso de **contratación digital de Cuenta Vista** ha permitido alcanzar el actual parque de cuentas en 6 años y representa el **85% de la contratación**

750 mil
Cuentas Vista

La plataforma **Átomo** cambió la dinámica de venta de crédito en los canales presenciales, otorgando total **autonomía, flexibilidad** y, al menos, **duplicando la productividad** de los ejecutivos,

+600 mil millones
Venta de Consumo anual por Átomo

Todo este crecimiento del negocio ha sido sustentado de manera eficiente por la masividad que permite la atención digital

Los canales digitales han impulsado que la **atención de socios** se multiplicara por **más de 3 veces** y ya concentran **el 70%** de dichas las atenciones**.**

+5 millones

Atenciones anuales en App + Web + Of.Digital

Los canales digitales han permitido amplificar por **6 veces las transacciones** que realizan socios/clientes (últimos 5 años) y concentran el 93% de ellas.

24 millones

Transacciones anuales en App y Web

La **Oficina Digital** es un canal nuevo, habilitado por servicios digitales, que atiende a un creciente número de socios con un perfil mucho más digital.

300 mil

Solicitudes de Consumo al año

Y todo este avance se ha logrado con un impacto positivo en los niveles de experiencia que viven los socios con la cooperativa

Los canales digitales, dada su masividad, tienen alta repercusión en la **Satisfacción Global** de Coopeuch, donde somos premiados en **Experiencia**

1er lugar
Premio Procalidad en Satisfacción

La **App Coopeuch** ha alcanzado las más **altas calificaciones** nacionales en Stores (Android y Apple)

4,8 puntos
En store de Android y Apple

Los niveles de **Satisfacción de socios** en los **canales digitales** han crecido en torno al **20% los últimos dos** años, gracias a las mejoras en estabilidad, disponibilidad y nuevos servicios habilitados

63%
Satisfacción Neta promedio Web y App

Estrategia Digital Coopeuch

Modelo con mirada transversal → Experiencia de los socios → **Monetización de los esfuerzos**

Estrategia Corporativa

Estrategia Digital

PILARES

Diferenciación cooperativa

Lograr un **cambio de escala**

Oferta integral de productos y servicios financieros

OBJETIVOS

Masividad de servicios en canales digitales

Ampliar la gama de servicios y atenciones digitales para lograr que cada vez más socios se atiendan por estos canales

Crecimiento del negocio

Crecimiento + Eficiencia

Desarrollar la contratación de productos en canales digitales para fortalecer el crecimiento del negocio

Experiencia digital en canales presenciales

Eficiencia + Experiencia

Mezclar lo mejor de la atención presencial con las bondades de las plataformas digitales (modelo Phygital)

COMPONENTES

- Metodologías y organización
- Viajes digitales
- Innovación
- Tecnología
- Analítica
- Canales digitales

Mirando al futuro: Próximos desafíos y oportunidades

Coopeuch opera en la lógica digital hace algunos años con DALE!, reconociendo los desafíos de este mercado

Contexto de Mercado

Competir en el mercado de ***attackers* digitales no es fácil**; en Chile ya hemos visto múltiples experiencias en los últimos años:

- Tenpo está **invirtiendo US$20MM al año** en gastos de marketing para activar audiencia
- MACH está buscando **integrarse más con el Banco** Bci para optimizar su rentabilidad
- Mercado Pago está desarrollando una **red de Pymes** a partir de una alta inversión en adquisición
- Falabella y Ripley **integrando sus jugadas digitales** con el Banco para unificar experiencias
- Bancos tradicionales (Santander, Chile, Bci) entrando en el negocio de **adquirencia**

Enfoque Coopeuch

Bajo esta lógica, Coopeuch se ha ido preparando de manera **conservadora, siendo cautos y desarrollando capacidades**:

- Múltiples experiencias de "**testeo y aprendizaje**" rápido en estilo digital
- Reconocimiento de que jugadas de "ganador se lleva todo" **no están en línea** con nuestra visión
- Estamos testeando tanto **tecnología como talento, modelo operativo y modelos de negocio**
- Como resultado, contamos con múltiples **aprendizajes**, aunque aún no tenemos el **tamaño** que nos gustaría en Dale Coopeuch

¿Cuál es nuestra apuesta?

NeoCooperativa

una nueva forma de relacionarse con socios y clientes, alcanzando nuevos segmentos y viabilizando el crecimiento multiproducto

- Desarrollar soluciones con una lógica de “Fintech” (nueva tecnología, nuevo modelo operativo, nuevos productos, lógica de datos, personalización) con bajo nivel de riesgo
- En simultaneo, captura un mercado más lejano para Coopeuch y al mismo tiempo eleva la experiencia de los socios – misión dual
- Permite extender la identidad cooperativa en nuevos espacios y elevar la imagen de Coopeuch en el mercado

Coopeuch tiene una estrategia y visión clara del uso de IA para generar valor...

La **IA impulsa los objetivos estratégicos** al mejorar resultados financieros, optimizar procesos medibles y fortalecer la operación mediante herramientas para colaboradores

Definimos 3 verticales para la implementación de la IA en Coopeuch:



Impacto directo en EEFF

- Tomar la oportunidad en modelo convenios (crédito, ahorro, capital) y pensionados.
- Impulsar el desarrollo del plan de TC.
- Potenciar los modelos de riesgo y recuperación.



Productividad

- Fortalecer la productividad y el eficiencia de los equipos.
- Potenciar los procesos de crédito, back y middle office, basados en IA.
- Impulsar la operación de la orquestación de canales.



Experiencia socios/clientes/ colaboradores

- Personalizar la experiencia de socios, clientes y potenciales socios, mediante la hiper-personalización de la oferta.

…y dentro de esta Coopeuch ha avanzado en las bases fundacionales de viaje de implementación de la IA

Avances en bases del viaje de IA



Gobierno

Conectar los productos analíticos con los flujos de negocio y los objetivos estratégicos



Talento

Gestión del talento en nuevas competencias y concientización en el uso de la IA



Tecnología

Implementación del stack tecnológico para maximizar el uso de la IA



Datos

Gestión en gobierno, calidad y privacidad de datos. Gestión de la ética y sesgos en los algoritmos



Definición de casos

Foco en el alineamiento con los objetivos estratégicos y en el retorno de la inversión



Cumplimiento

Gestión de la ética y sesgos en los algoritmos.

Armonización con otros cuerpos legales (Ley de datos, Ciberseguridad, entre otros)

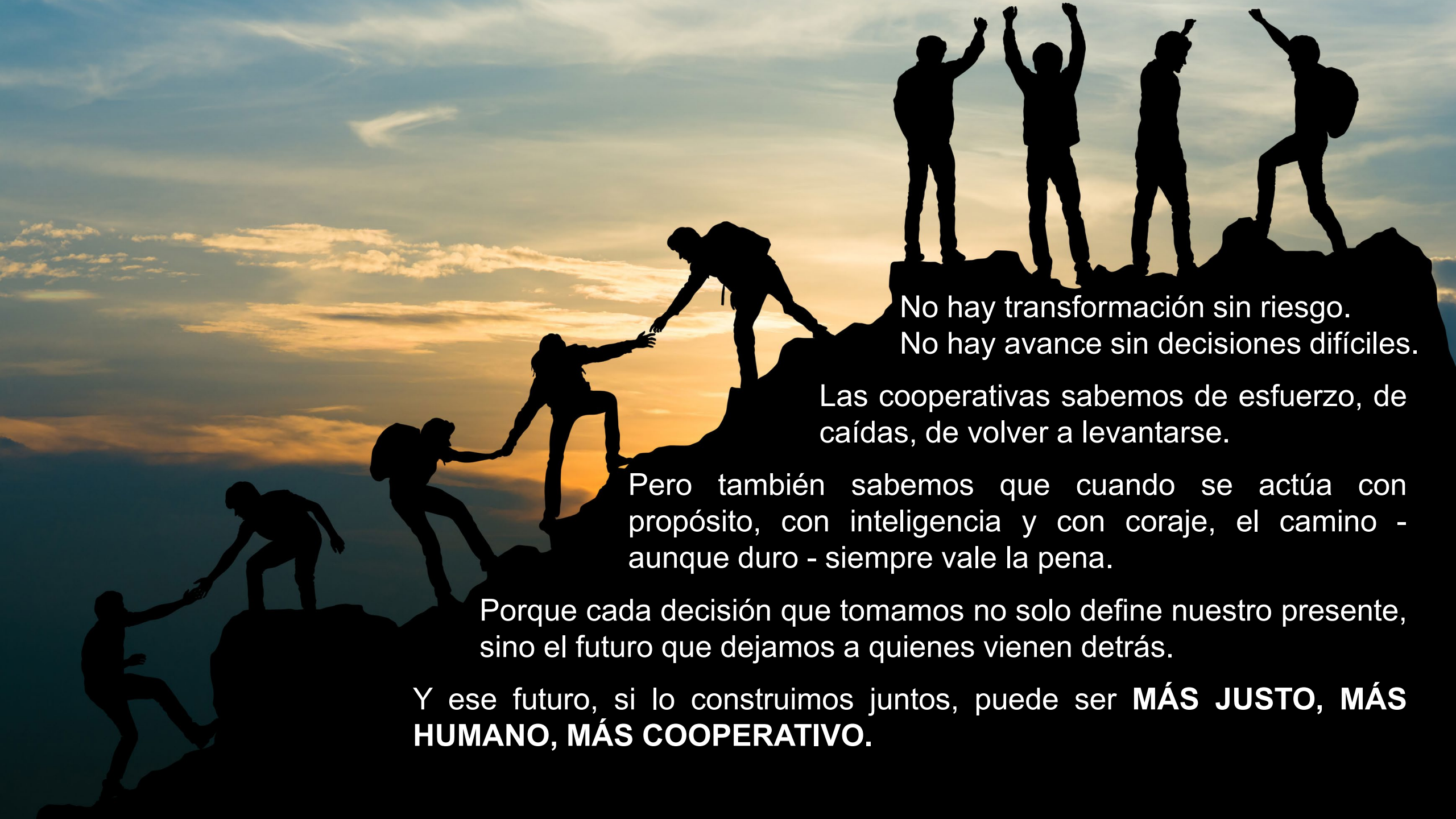
Dentro de este recorrido digital, hicimos cosas bien pero también otras acciones las abordaríamos diferente

Puntos a destacar

- Buscar una transformación total de la cooperativa. Si bien tuvo complicaciones y demoras, nos permite tener transformacionales organizaciones (no departamentales o aisladas)
- Fuerte involucramiento del CIO y C-Level
- Alta preocupación por la reconversión y reskills de los colaboradores
- Alianzas estratégicas con partners tecnológicos (Microsoft, AWS, IBM)
- Presupuesto con foco en digitalización y transformación
- Tener lineamientos claros y conocidos por toda la organización: estrategia phygital, foco en ciberseguridad y digitalización, entre otros.

Oportunidades de hacerlo diferente

- La prioridad de la transformación digital fue llevar la operación a los canales digitales. Esta estrategia estaba fuertemente indexada a la contingencia (estallido social, c19)
- Una vez terminada la contingencia, no se abordaron proyectos para reforzar el backoffice continuando con fricciones y manualidades
- Adaptar las metodologías a las dinámicas de la cooperativa y no viceversa. Las metodologías deben ser funcionales a los desafíos organizacionales. *Nos enamoramos de la solución, no del problema*
- Debilidad en la definición de KPI y casos de negocio antes de enfrentar un proyecto



No hay transformación sin riesgo.
No hay avance sin decisiones difíciles.

Las cooperativas sabemos de esfuerzo, de caídas, de volver a levantarse.

Pero también sabemos que cuando se actúa con propósito, con inteligencia y con coraje, el camino - aunque duro - siempre vale la pena.

Porque cada decisión que tomamos no solo define nuestro presente, sino el futuro que dejamos a quienes vienen detrás.

Y ese futuro, si lo construimos juntos, puede ser **MÁS JUSTO, MÁS HUMANO, MÁS COOPERATIVO.**

COOPEUCH