



Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes

Anual desde Envío Anterior

ANALISTAS:
Ximena Oyarce L.
Antonio González
Hernán Jiménez A.
ximena.oyarce@humphreys.cl
antonio.gonzalez@humphreys.cl
hernan.jimenez@humphreys.cl

FECHA
Marzo 2025

Isidora Goyenechea 3621, Piso 16, Las Condes, Santiago, Chile

Fono (+56) 2 2433 5200 • ratings@humphreys.cl

 Humphreys Clasificadora De Riesgo •  @humphreyschile

Categoría de riesgo ¹	
Tipo de instrumento	Categoría
Línea de bonos y bonos	AA-
Línea de efectos de comercio	Nivel 1/AA-
Tendencia	Estable
EEFF base	Septiembre 2024 ²

Número y fecha de inscripción de emisiones de deuda	
Línea de bonos	Nº 843 de 21.11.2016
Bonos serie T (BHER-T0519)	Tercera emisión
Bonos serie U (BHER-U1219)	Cuarta emisión
Bonos serie Y (BHER-Y0422)	Quinta emisión
Bonos serie Z (BHER-Z0422)	Quinta emisión
Línea de bonos	Nº 1119 de 29.09.2022
Bonos serie AA (BHERAA0123)	Primera emisión
Bonos serie AB (BHERAA0123)	Primera emisión
Bonos serie AC (BHERAC0624)	Primera emisión
Bonos serie AD (BHERAA0624)	Primera emisión
Línea de efectos de comercio	Nº 150 de 29.09.2022

Estados de Resultados Consolidados IFRS					
M\$ de cada año	2020	2021	2022	2023	2024
Ingresos por intereses y reajustes	66.105.544	57.104.155	65.865.936	89.307.684	106.664.418
Gastos por intereses y reajustes	-12.016.190	-9.217.396	-14.576.016	24.458.366	24.810.726
Deterioro por intereses y reajustes	-13.992.379	-8.649.584	-9.011.311	12.118.099	16.827.303
Utilidad del ejercicio	8.305.188	11.294.296	12.745.537	12.422.435	15.000.071

¹ Metodología aplicada: Metodología Clasificación de Riesgo Empresas Financieras (29-02-2024).

² Para efectos de la clasificación fueron utilizados los EEFF de septiembre de 2024. En la tabla resumen de la información financiera, se presentan los datos a diciembre de 2024.

Estados de Situación Financiera Consolidados IFRS					
M\$ de cada año	2020	2021	2022	2023	2024
Activos corrientes	293.740.911	276.465.161	252.210.077	266.041.910	266.559.053
Activos no corrientes	240.051.741	227.804.026	329.207.194	368.053.002	403.919.458
Total activos	533.792.652	504.269.187	581.417.271	634.094.912	670.478.511
Pasivos corrientes	144.388.778	202.951.863	154.817.711	205.493.826	203.329.649
Pasivos no corrientes	183.347.909	82.434.179	176.440.978	167.812.211	188.270.431
Patrimonio	206.055.965	218.883.145	250.158.582	260.788.875	278.878.431
Total patrimonio y pasivos	533.792.652	504.269.187	581.417.271	634.094.912	670.478.511

Opinión

Fundamentos de la clasificación

Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes (CCAF Los Héroes) es una de las cuatro Cajas de Compensación de Asignación Familiar (CCAF) que participan en el mercado nacional, las cuales se encuentran fiscalizadas por la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO). La ley las define como corporaciones de derecho privado, sin fines de lucro y cuyo objetivo es la administración de prestaciones de seguridad social, pudiendo efectuar todo tipo de actividades que impliquen un beneficio social para sus afiliados, incluyendo el otorgamiento de créditos.

A la fecha de la clasificación, **CCAF Los Héroes** ostenta una participación de un 16,3% en el total de afiliados al sistema de CCAF³. El negocio de la entidad se ha concentrado, principalmente, en operaciones de crédito social, las cuales generaron el 57% de los ingresos de la institución a diciembre de 2024. A la misma fecha, las colocaciones netas ascendieron a los \$ 485 mil millones, que representaban el 72,4% de sus activos. A nivel de pasivos, sus pasivos financieros y patrimonio ascendían a \$ 303.637 millones y \$ 278.878 millones, respectivamente.

La clasificación de los títulos de deuda de **CCAF Los Héroes** en “Categoría AA-” se fundamenta principalmente en una estructura de balance y de negocio que reduce en forma importante uno de los primordiales riesgos asociados a su actividad central, el otorgamiento de créditos sociales. En los hechos, los riesgos crediticios de la cartera de colocaciones del emisor pueden ser calificados de bajo impacto respecto al pago de sus obligaciones financieras.

Dentro de las fortalezas de la compañía destaca el acotado nivel de endeudamiento relativo que posee la compañía y la recurrencia de utilidades que permiten fortalecer el patrimonio de la entidad. A septiembre de 2024, la relación de pasivo exigible sobre patrimonio asciende a 1,39 veces. Con respecto a las utilidades, han tenido un crecimiento, en términos anualizados, de un 20,0% a septiembre 2024 respecto al cierre de diciembre de 2023.

En cuanto a las fortalezas del negocio de **CCAF Los Héroes**, se incluyen tanto aspectos generalizados en la industria como también características propias del emisor. En el primer caso se rescata la atomización de los créditos sociales, que en promedio son cercanas a \$ 2,4 millones para trabajadores y a \$ 959 mil para pensionados⁶. Respecto al segundo punto, se destaca la composición de deudores que posee la compañía en

³ A diciembre de 2024.

donde un 57% corresponde a pensionados y, dentro de los trabajadores, un 21% lo conforman empleados de municipios o del Gobierno Central. El riesgo asociado recae en la capacidad de pago de la contraparte, que en el caso de los pensionados —en proporción mayoritaria— corresponden a una entidad Estatal, el resto de los pagadores lo constituyen compañías de seguros de vida y administradoras de fondos de pensiones, todas entidades calificadas en grado de inversión o por sus características con bajo riesgo. En el caso de los créditos sociales a trabajadores, considerando empleados municipales y del Gobierno Central, el riesgo de quiebra del ente pagador se elimina y se reduce significativamente el riesgo de desvinculación del trabajador. De esta forma, al ajustarse el endeudamiento por riesgo de los activos, **CCAF Los Héroes** muestra una posición favorable con respecto a sus pares. Cabe señalar que los créditos a los pensionados cuentan con seguro de desgravamen y, por tanto, el riesgo de incobrabilidad es casi nulo.

Junto con lo anterior, la clasificación de riesgo toma en consideración los niveles alcanzados por las instancias de auditoría interna, que al margen que sean susceptibles de mejorar, se consideran de un estándar adecuado para velar por el cumplimiento de las normas externas e internas a las cuales se debe someter la institución. Para el desarrollo de esta área, la organización dispone que el área de auditoría dependa directamente del Directorio, el cual conforma un Comité de Auditoría donde participan dos de los seis directores, además de que existen procedimientos formales para la planificación de las tareas del área y de la comunicación de los resultados obtenidos en las diversas revisiones.

Otro elemento no ajeno a la clasificación, y que también significa una diferencia con respecto a sus pares, dice relación con los ingresos que le reporta el servicio entregado a el Instituto de Previsión Social (IPS), que consiste principalmente en el pago de pensiones y beneficios de los afiliados al IPS y de los servicios de atención y pago de beneficios de seguridad social. En este aspecto, es importante señalar que se trata de un servicio que se entrega desde el 2010, por lo tanto, ya se dispone con el conocimiento necesario para un desempeño satisfactorio de esta línea de negocio. Por otra parte, a juicio de la clasificadora, y para efecto del pago de la deuda financiera, no se visualizan prejuicios significativos si a futuro de descontinuara este servicio, toda vez que las cuentas por cobrar de **CCAF Los Héroes** son suficientes, por sí misma, para responder a las obligaciones contraídas.

Desde otra perspectiva, la categoría de riesgo asignada se encuentra contraída, ya que el fortalecimiento patrimonial de la institución está restringido sólo a la generación de utilidades, no existiendo la posibilidad de aportes de capital significativos para apoyar el crecimiento de **CCAF Los Héroes** o de incrementar su liquidez en casos de estrechez financiera. Esta situación toma mayor relevancia en un escenario de limitación de financiamiento por parte del sistema bancario o de otros acreedores. A diciembre de 2024⁴ el financiamiento a través de bancos directamente representa cerca de un 28% de las obligaciones financieras.

Además, la **CCAF Los Héroes** mantiene un gobierno corporativo no asociado a la propiedad de la entidad, por lo que no asume los riesgos económicos por sus operaciones y por ello surge la necesidad que los riesgos crediticios, financieros y operativos tengan controles adecuados para el volumen de colocaciones que maneja la institución y que estos se vayan consolidando en el tiempo. Con todo, se reconocen los avances que se observan en esta materia.

Asimismo, la clasificación de riesgo no desconoce que **CCAF Los Héroes**, además de sus propias ventajas comparativas como originador de créditos, se ha visto beneficiada por atender un mercado que dispone de bajas alternativas de financiamiento. Sin embargo, el crecimiento económico natural del país podría incrementar las posibilidades de préstamos para este tipo de clientes, ya sea a través de un aumento de la bancarización de sus afiliados como también el ingreso de otros actores en el mercado con el desarrollo de nuevas tecnologías y/o

⁴ Según datos entregados por la compañía.

servicios financieros (plataformas de *open banking* o *Fintech*). Este escenario, sumado al aumento en la oferta y cobertura de los créditos, debiera repercutir a futuro en los niveles de competencia, estrechando la capacidad del crecimiento en las colocaciones y presionando los márgenes del negocio.

En términos de ESG⁵ **CCAF Los Héroes** cuenta con una política de sostenibilidad, aprobada por el directorio en mayo de 2023, la cual tiene como objetivo establecer y definir los principios generales y los lineamientos estratégicos en el ámbito de la sostenibilidad, donde destaca medio ambiente, contribución social y gobierno corporativo, adicionalmente se definen las responsabilidades correspondientes para distintas áreas de la compañía.

La tendencia de la clasificación es “*Estable*” por cuanto no se visualizan situaciones que pudieran provocar cambios de relevancia en el corto plazo.

En el mediano plazo, la clasificación de riesgo podría verse favorecida en la medida que la institución logre incrementar significativamente su escala relativa, siempre en un contexto que implique reforzamiento permanente en materias de control interno con un nivel de deuda compatible con el tamaño y con los riesgos asumidos.

De igual forma, para que esta clasificación se mantenga, es necesario que el crecimiento esperado para la institución no conlleve cambios relevantes en el perfil de riesgo de la cartera de crédito (entre ellos la composición de deudores pensionados) y no afecte los niveles de incobrabilidad de los créditos, así como un endeudamiento relativamente contenido para el volumen del negocio de créditos sociales.

Resumen Fundamentos Clasificación

Fortalezas centrales

- Cartera crediticia de bajo riesgo y altos niveles de atomización.

Fortalezas complementarias

- Ingresos de bajo riesgo (los asociados a pagos provenientes del Estado).
- Sistema de recaudación favorecido por legislación.

Fortalezas de apoyo

- Adecuado retorno respecto al riesgo.
- Porcentaje importante de sus deudores presentan un bajo perfil de riesgo (pensionados).
- Acceso a su segmento objetivo.

Riesgos considerados

- Aumentos de patrimonio sujeto a generación de utilidades (riesgo atenuado por la actual situación financiera).
- Potenciales cambios en el entorno competitivo (riesgo bajo en el corto plazo).
- Mercado objetivo riesgoso que cuenta con clientes poco bancarizados (riesgo atenuado por el descuento por planilla).
- Cambios legales que impidan el descuento por planilla (de baja probabilidad, pero de impacto muy severo).
- Gastos de administración y venta elevados en comparación a sus pares debido a la administración del contrato con el IPS, reduciendo la flexibilidad en el gasto.

⁵ Medio ambiente, Social y Gobernanza por sus siglas en inglés (Environmental, Social, Governance), es un enfoque para evaluar la sostenibilidad en estos tres ámbitos.

Hechos recientes

Resultados a septiembre 2024

Al cierre de septiembre de 2024, la compañía presentó ingresos por intereses y reajustes, de actividades ordinarias y otros de \$ 137.756 millones, lo que representó un incremento de un 11,7% respecto al mismo periodo de 2023. Dicho incremento se ve influenciado principalmente por los ingresos por intereses y reajustes, los que aumentaron en un 21,5% respecto a septiembre de 2023.

Por su parte, los gastos por intereses y reajustes registraron \$ 18.658 millones, lo que se traduce en un incremento de un 4,2% en relación a lo alcanzo en el mismo periodo de 2023. Los gastos en provisiones en tanto aumentaron en un 31,2% al cierre de septiembre de 2024 con un valor de \$ 13.180 millones. En cuanto a los gastos en remuneraciones y personal registraron un alza de un 5,6%, llegando a los \$ 36.664 millones.

Las ganancias a septiembre de 2024 alcanzaron una cifra de \$ 13.089 millones, incrementándose en un 23,4% a lo registrado en el mismo periodo de 2023.

Respecto al nivel de activos, **CCAF Los Héroes** reportó un total de \$ 657.923 millones y colocaciones crediticias netas por \$ 451.475 millones. Por su parte, los pasivos totalizaron \$ 382.694 millones, mientras que los pasivos financieros alcanzaron los \$ 298.181 millones. La compañía finalizó el tercer trimestre de 2024 con un nivel de patrimonio de \$ 275.229 millones.

Definición de categorías de riesgo

Categoría AA (títulos de deuda de largo plazo)

Corresponde a aquellos instrumentos que cuentan con una muy alta capacidad de pago del capital e intereses en los términos y plazos pactados, la cual no se vería afectada en forma significativa ante posibles cambios en el emisor, en la industria a que pertenece o en la economía.

"-" Corresponde a los títulos de deuda con mayor riesgo relativo dentro de su categoría.

Categoría Nivel 1 (N-1) (títulos de deuda de corto plazo)

Corresponde a aquellos instrumentos que cuentan con la más alta capacidad de pago del capital e intereses en los términos y plazos pactado, la cual no se vería afectada ante posibles cambios en el emisor, en la industria a que pertenece o en la economía.

Tendencia Estable

Corresponde a aquella clasificación que cuenta con una alta probabilidad que no presente variaciones a futuro.

Oportunidades y fortalezas

Marco legal de las cajas de compensación: De acuerdo con la normativa que regula a este tipo de instituciones (Ley N° 18.833), el pago de los créditos otorgados es recaudado por las empresas adheridas o las instituciones responsables de los pagos de las pensiones, las cuales deben descontar mensualmente los montos

correspondientes del sueldo del trabajador o pensión del afiliado. Este procedimiento queda sujeto a las mismas normas que regulan la retención y el pago de las cotizaciones previsionales.

En caso de despido del trabajador, el saldo adeudado debe ser pagado con el importe de la indemnización recibida, previa conformidad por parte del trabajador. En el evento de quiebra de la empresa contratante del deudor, el saldo insoluto y los intereses devengados tienen legalmente la misma prelación que gozan las cotizaciones previsionales. Adicionalmente, a través de Sinacaf (sistema de cobros de intercajas), es posible que las cajas puedan recaudar cuotas de aquellos trabajadores cesantes que volvieron a emplearse, si y solo si se encuentren dentro del sistema de CCAF.

Bajo costo de recaudación: El sistema de recaudación de los créditos (descuento por planilla) es de menor costo en relación con la alternativa de habilitar centro de pagos en todo el país para que el deudor pague directamente.

Calidad del perfil de la cartera de deudores: Un porcentaje relevante de los deudores (un 57,28% según los EEFF a septiembre de 2024) corresponde a pensionados que no están expuestos a la pérdida de su fuente de ingresos (en caso de fallecimiento la deuda está cubierta por un seguro de desgravamen). El pago de las pensiones es realizado por el IPS (que presenta riesgo Estado como contraparte) y otras entidades privadas como compañías de seguros de vida y AFPs, las cuales presentan una adecuada clasificación de riesgo.

Alto acceso a su segmento objetivo: La función comercial en el ámbito crediticio se ve favorecida por la facilidad de acceso al segmento objetivo y conocer su nivel de ingresos y antigüedad laboral (trabajadores de las empresas afiliadas). Además, producto de la relación de largo plazo con las empresas, es posible conocer o estimar la viabilidad financiera de estas últimas.

Atomización de los créditos: Los préstamos otorgados, en promedio, son de alrededor de \$ 2,4 millones para trabajadores y de \$ 959 mil para pensionado⁶, con una cartera del orden de \$ 451 mil millones y un patrimonio de \$ 275 millones a septiembre de 2024. En cuanto a la concentración por empresa o entidad pagadora, también existe una adecuada diversificación. De los créditos otorgados a trabajadores (en torno a los \$ 195 mil millones), cerca de un 21% son a trabajadores de organismos del Estado (municipalidades y Gobierno Central), seguido por un 13% a trabajadores de la Industria de la Educación y un 11% a servicios.

Generación de ingresos no asociados a créditos sociales: Alrededor del 33% de los ingresos de la corporación se originan producto de otros ingresos no asociados directamente al otorgamiento de créditos sociales (considerando ingresos por servicio de pago de pensiones y cotización 1% pensionado). Prácticamente la gran mayoría de ellos son de bajo riesgo, correspondiente a recaudaciones por seguros y servicios asistenciales, además del 1% de pensionados y comisiones (sin embargo, debe tenerse en consideración que dichas prestaciones tienen costos operativos y de administración asociados).

Altas barreras de entrada para próximas licitaciones con el IPS: La implementación del sistema de pago de pensiones demandó la apertura de nuevas sucursales, además de importantes modificaciones en las sucursales existentes (aspectos como climatización e implementación de baños para el público en cada sucursal, mantener las filas de cobro de pensiones al interior de cada recinto). Estas inversiones realizadas por **CCAF Los Héroes** le permitieron volver a adjudicarse el servicio por un nuevo periodo que inició el 2021, además de haberle permitido aumentar los servicios de pago de otros organismos públicos y privados, puesto que las sucursales de la corporación abarcan gran parte del territorio nacional⁷.

⁶ Según datos a diciembre de 2024.

⁷ Actualmente se realizan los pagos de las pensiones de algunas AFP.

Factores de riesgo

Estructura de propiedad: La estructura propietaria de la caja de compensación dificulta la posibilidad de aumentos de capital y retiros ante contextos que pudieren debilitar la situación financiera de la entidad. Adicionalmente, las características de la propiedad llevan a que la dirección superior de la institución tenga costos económicos de baja relevancia por decisiones que pudieran afectar el riesgo o valor de la corporación. Si bien ello no necesariamente implica un estilo de administración menos profesional o conservadora, en este caso debido a la estructura de propiedad de la totalidad de las cajas de compensación no se da una relación estrecha entre el desarrollo de la entidad y los beneficios percibidos por los propietarios. Para contrarrestar lo anterior, se hace importante que la entidad continúe con el proceso de mejora de los gobiernos corporativos, las mejores prácticas en control de gestión y control de riesgos operaciones y financieros.

Cambios del entorno competitivo: La existencia de instituciones financieras orientadas a los créditos de consumo, el fuerte negocio de las casas comerciales, la posibilidad de las compañías de seguros de otorgar préstamos, así como también el desarrollo del *open banking* e instituciones financieras con enfoques tecnológicos como las *Fintech* que lleven a una mayor bancarización o reducción en los costos asociados a estas operaciones, entre otros factores, permiten presumir que a mediano o largo plazo debiera aumentar la competencia en el mercado crediticio, presionando a una baja en los márgenes del negocio. Aun cuando estos cambios no se materializarían en el corto plazo, en caso de ocurrir la entrada, se debe reconocer que las cajas de compensación presentan ventajas en la recaudación (descuento por planilla) que podría significar ventajas en el costo de dicho concepto que eventualmente dificulten la entrada de los bancos a este segmento.

Mercado objetivo riesgoso: La empresa se orienta, principalmente, a entregar créditos a sectores más riesgosos dentro de la población. En general el tipo de afiliado que accede a créditos de las cajas de compensación en un cliente poco bancarizado y con un mayor nivel de riesgo. En todo caso, este riesgo se encuentra mitigado por el marco legal de las cajas de compensación, cuyo descuento por planilla es de carácter previsional.

Eventuales cambios regulatorios: Hoy en día, las CCAF están al amparo de la Ley 18.833, especial para cajas de compensación, en la que el pago de los créditos otorgados es recaudado por las empresas adheridas o las instituciones responsables de las pensiones, las cuales deben descontar mensualmente los montos correspondientes del sueldo del trabajador o pensión del afiliado. Este procedimiento de descuento queda sujeto a las mismas normas que regulan la retención y pago de las cotizaciones previsionales. Es por ello que cualquier cambio en la regulación podría, eventualmente, volver menos competitivas a las CCAF con respecto a otras instituciones financieras. Aunque se considera un escenario poco probable el cambio de regulación, ya existen antecedentes sobre funcionarios de organismos públicos que el 2018 la circular 3.355 limitó el descuento mensual máximo a 15% de la remuneración.

Magnitud de los gastos de apoyo operacional: Los gastos de administración y venta se consideran elevados cuando se les compara con el resto de las cajas de compensación, siendo uno de los más altos de la industria, debiéndose esta diferencia principalmente al gasto que incurren operacionalmente al administrar el pago de pensiones otorgadas por el IPS, lo que entrega una menor flexibilidad en el gasto. A septiembre de 2024 los gastos de administración representaban un 27,5% los ingresos operacionales, uno de los más elevados en comparación a otras CCAF, sin embargo, es necesario considerar que **CCAF Los Héroes** posee la mayor red de sucursales del mercado con 160 sucursales y 1.350 puntos móviles.

Antecedentes generales

La compañía

CCAF Los Héroes es una corporación de derecho privado, sin fines de lucro y cuyo objetivo es la administración de prestaciones de seguridad social. Nace en 1955 al alero de la Asociación de Industriales Metalúrgicos (ASIMET) y comienza sus actividades con 20 empresas y 6.000 trabajadores afiliados.

La institución nace con el propósito de entregar beneficios sociales a quienes voluntariamente se afilién a la institución. La calidad de afiliado, para trabajadores activos, se adquiere mediante la incorporación del empleado como miembro de la caja, con acuerdo mayoritario de sus trabajadores; en el caso de los pensionados, la adhesión es individual. Actualmente, la corporación cuenta con diferentes líneas de negocios dentro de los que se destacan los créditos sociales.

Junto con lo anterior, cabe señalar que **CCAF Los Héroes** ha extendido sus servicios a personas no afiliadas, ello en conformidad con el contrato suscrito con el Instituto de Previsión Social (IPS) el cual tiene como propósito que la entidad se encargue de efectuar los pagos, o al menos parte de ellos, que son responsabilidad de dicho organismo. Esta actividad implica que el modelo de negocio de **CCAF Los Héroes** difiere en cierta medida del observado en otras instituciones de sector. Las CCAF son supervisadas y fiscalizadas por la SUSESO y regida por la Ley 18.833, sus reglamentos y sus respectivos estatutos. **CCAF Los Héroes** además es fiscalizada por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) en su calidad de emisor de instrumentos de oferta pública y como agente administrador de mutuos hipotecarios, además por efecto de la tasa máxima convencional por su negocio crediticio.

A diciembre de 2024, la compañía contaba con 9.831 empresas adheridas y un total de 1.186.859 afiliados, los cuales representan alrededor de un 16,3% del total del sistema, compuestos por 499.656 trabajadores activos y 687.203 pensionados. Al compararla con la industria, **CCAF Los Héroes**, cuenta con una alta proporción de jubilados afiliados, alcanzando una participación de 47,2% del total del sistema.

La compañía posee cobertura a nivel nacional, representada por 160 sucursales y 6 puntos de atención en las principales ciudades del país, además de 1.350 puntos móviles, lo que le permite cubrir una amplia gama de servicios concordante a su objetivo social.

Propiedad y administración

La administración de **CCAF Los Héroes** recae sobre el directorio, conformado por seis miembros (tres provenientes del estamento empresarial y tres procedentes de los trabajadores). Los miembros del directorio tienen la posibilidad de reelección y sus dietas están fijadas por ley. La Tabla 1 presenta los miembros que componen el directorio de la corporación.

Tabla 1: Miembros del directorio

Nombre	Cargo
Alfredo Walter Kunze Schutze	Presidente
José Arturo Lyon Parot	Director
Gastón Lewin Gómez	Director
Enrique Marcelo Oyarce Cifuentes	Director
Carolina Eva Iturra Quintanilla	Director
Victor Manuel Riveros Contreras	Director

El directorio tiene sus responsabilidades fijadas por ley, dentro de las que se cuentan elegir al Gerente General y al Fiscal, pronunciarse sobre las solicitudes de afiliación, establecer la planta y remuneraciones del personal, fijar los programas de prestaciones de crédito social y prestaciones adicionales, aprobar las políticas de bienestar social, visar los convenios de régimen de prestaciones complementarias y las condiciones de los servicios que ofrezca. Además, el Contralor depende del Directorio.

Líneas de negocios

Las líneas de negocios de las cajas de compensación se encuentran normadas por la Ley 18.833. De acuerdo con esta, a dichas corporaciones les corresponde la administración de las prestaciones de seguridad social, para lograr este objetivo, **CCAF Los Héroes** administra prestaciones familiares, subsidios de cesantía y por incapacidad laboral, prestaciones de crédito social, créditos hipotecarios, prestaciones adicionales⁸ y complementarias⁹.

La línea de negocios que tiene mayor importancia relativa son los créditos sociales otorgados a sus afiliados, ya que constituye el 57,3% de los ingresos totales de la compañía a septiembre de 2024.

Adicionalmente, **CCAF Los Héroes** posee líneas de negocios que no presentan riesgos asociados, como el pago que realiza el Estado a la corporación por administrar las prestaciones de seguridad social, fijadas por ley. Ellas contemplan asignación familiar, subsidio de cesantía y subsidio por incapacidad laboral, a lo que se suma el pago por brindar el servicio de atención y pago de beneficios de seguridad social (adjudicado por licitación y renovado durante el 2022). Este último servicio entró en funcionamiento el 2011 y ha incrementado sus fuentes de ingresos. Por otro lado, **CCAF Los Héroes** recibe ingresos de los pensionados, los que ascienden al 1% de la pensión. Adicionalmente, hay que considerar que la única restricción que afecta a la compañía, de acuerdo con la legislación vigente, se refiere al desarrollo directo de actividades productivas.

Evolución de stock de colocaciones

La Ilustración 1 muestra las colocaciones de la compañía, las que han mantenido un crecimiento constante durante los últimos años. Al cierre de 2023, la compañía registró un crecimiento de un 18,3% en relación a 2022, mientras que a septiembre de 2024 la entidad alcanzó un monto de \$ 451.475 millones, siendo este el máximo nivel registrado, y en donde el 58,8% de dicho monto pertenece a pensionados.

⁸ Consiste en prestaciones en dinero, en especies y en servicios para los trabajadores afiliados y sus familias.

⁹ Los regímenes complementarios serán de adscripción voluntaria y se establecerán mediante convenios con los empleadores afiliados, con los sindicatos a los que pertenezcan los trabajadores afiliados o con estos en forma directa.

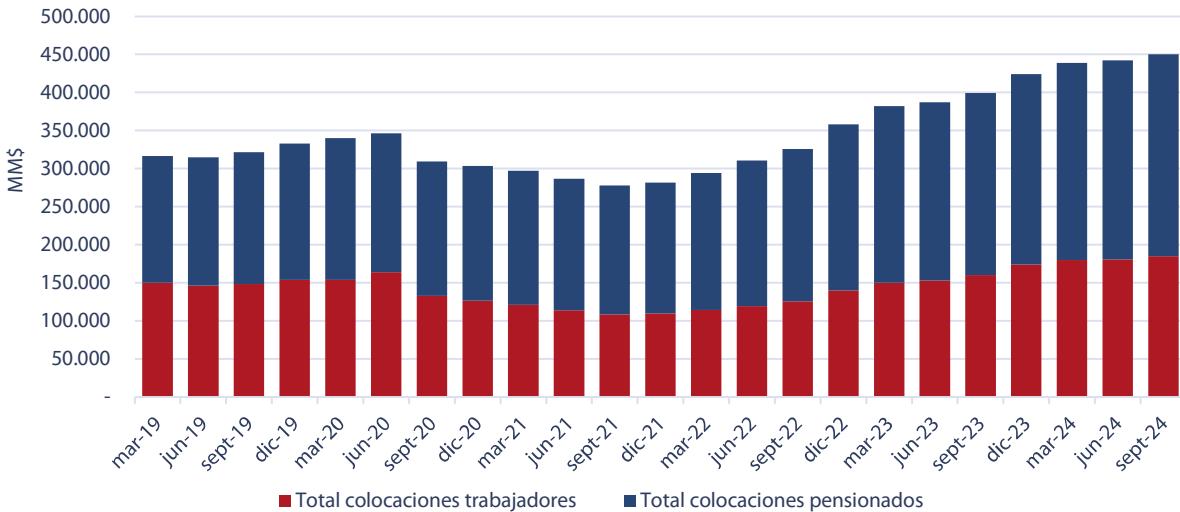


Ilustración 1: Stock de colocaciones netas

Administración de créditos sociales

Originación y cobranza

CCAF Los Héroes cuenta con políticas de crédito específicas por producto y segmento, las que se revisan periódicamente con el objeto de asegurar su vigencia. Éstas son aprobadas por el Comité de Riesgo y el Directorio, permitiendo administrar el riesgo en forma adecuada a las características del negocio, y se materializan en procedimientos y sistemas de admisión. Las políticas incorporan los criterios específicos de aceptación para el control de riesgo en función de la clasificación de empresas, el riesgo trabajador (a través de un *score* de originación) y el riesgo pensionado, así como también las atribuciones de crédito asignadas a las distintas personas para aprobación de operaciones.

La clasificación de riesgo de las empresas es evaluada por parte de **CCAF Los Héroes** en base a criterios de morosidad, número de trabajadores, sector de la economía, información comercial, información financiera y pagos previsionales. El riesgo del segmento de trabajadores es evaluado mediante un *score* de originación, el cual fue desarrollado según el comportamiento histórico de la cartera, monitoreándose permanentemente su capacidad predictiva. El riesgo del segmento pensionado es evaluado en base a criterios de morosidad, entidad pagadora, tipo de pensión, propósito de los fondos, plazo y carga financiera mensual.

CCAF Los Héroes ha establecido indicadores y límites de provisiones y morosidad de cartera de crédito entre los que considera los índices de riesgo, suficiencia de provisiones, morosidad de la cartera y concentración en colocaciones por empresas e industrias, entre otros, variables que se revisan periódicamente en el Comité de Riesgo. Adicionalmente, durante 2023 la compañía implementó la herramienta “Motor de Decisión”, este sistema se integra con Bantotal Web, y busca realizar la evaluación de todas las políticas de crédito para el otorgamiento de crédito social tanto para el segmento de trabajadores como de pensionados.

La determinación de las provisiones se realiza en concordancia con lo normado por la SUSESO. Además de la provisión estándar, **CCAF Los Héroes** ha implementado un modelo de provisión complementaria desarrollada internamente junto con un consultor con experiencia internacional en el desarrollo de modelos de provisión, el cual se basa en la metodología de pérdida esperada y en el comportamiento histórico de la cartera, incorporando,

además, las mejores prácticas de la industria del modelamiento, en línea con Basilea e IFRS9. De esta forma se busca reconocer de mejor forma el riesgo idiosincrático de la cartera con tal de obtener una adecuada suficiencia de provisiones. Este modelo fue aprobado por el Directorio en abril de 2018 y por la SUSESO en septiembre de 2018, aprobándose su implementación por el Directorio en noviembre del mismo año. Durante 2022 se aprobó un ajuste del modelo para el segmento de pensionados con tal de lograr internalizar el incumplimiento asociado a los retiros de los fondos de pensiones y al control de la prelación en el pago de las cuotas de créditos realizadas por las entidades pagadoras de las pensiones.

Respecto a la provisión adicional o sistemática, ésta corresponde a provisiones producidas por los riesgos sistemáticos frente a perspectivas macroeconómicas adversas o circunstancias que puedan afectar a un sector, industria o grupo de deudores, especialmente si existen concentraciones de créditos u otra situación que amerite reconocer un riesgo adicional al determinado por el modelo interno de provisiones.

Cabe agregar, además, que las actuales normas de pago permiten mitigar los efectos de incobrabilidad, ya que los créditos sociales se rigen bajo el pago y cobro de las cotizaciones previsionales, las que son descontadas a través de las remuneraciones y pensiones de los afiliados.

Control y auditoría interna

El área de Auditoría Interna y *Compliance* en su forma actual, con dependencia del Directorio de la corporación, opera desde 2012. El Comité de Auditoría, conformado por dos miembros del directorio, tiene por objetivo velar por el fiel cumplimiento de las normas impartidas por la alta administración y organismos reguladores, además de que los estados financieros presenten en forma correcta y razonable la situación financiera y el resultado de las operaciones, de acuerdo con las normas internacionales de contabilidad y las impartidas por los entes reguladores. Esta mirada debe tener siempre presente la visión y comprensión de los riesgos existentes y gestionados por **CCAF Los Héroes** con el fin de mantener un ambiente de control interno confiable y efectivo.

Dentro de la función de cumplimiento (*compliance*), se incluye la supervisión y aplicación de los lineamientos del directorio y el apego operativo a los documentos asociados, así como también la solicitud periódica de información relacionada con las acciones que se toman para la prevención, detección y tratamiento de fraudes. Dentro del área recae el seguimiento de los compromisos y planes de acción diseñados por las distintas unidades para mitigar los riesgos levantados en las distintas evaluaciones. El área se divide en cuatro líneas principales: i) riesgo, ii) sistemas y tecnologías de la información, iii) sucursales y iv) prevención y detección de fraude.

Los planes de auditoría son presentados anualmente al Comité de Auditoría, quien los revisa y aprueba, además de realizarles seguimientos mensuales en cada sesión que tenga el comité. La metodología utilizada para efectuar la planificación anual de la Contraloría requiere de una matriz de riesgo actualizada, identificando focos estratégicos de la corporación, así como la criticidad de cada proceso. Se toma en consideración los resultados de las auditorías realizadas en los años anteriores junto con las cartas de control de los auditores externos e informes de entes reguladores.

Dentro de los mecanismos de control de riesgo, cabe señalar que la corporación —enmarcada dentro de la Ley 20.393 que establece la Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas en los Delitos de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Cohecho— se certifica anualmente.

El área cuenta con los recursos necesarios para realizar sus funciones de auditoría global, específicamente para asignar y realizar las tareas del plan de revisión previamente planificado y, también, con las condiciones apropiadas para el control de operaciones críticas, permitiendo monitorear en la práctica todas las operaciones cursadas en un día en relación con el cumplimiento de las políticas de cada área de negocio.

Comportamiento de la cartera de colocaciones

Morosidad

En cuanto a la distribución de la cartera morosa, medido como porcentaje sobre el *stock* bruto de colocaciones la cartera al día se ha mantenido en niveles por sobre el 88% en los últimos años. A septiembre de 2024, el indicador alcanzó un 92,6%, mientras que la morosidad mayor a 90 días alcanzó un 4,2%. La Ilustración 2 muestra la evolución del indicador en los distintos tramos.

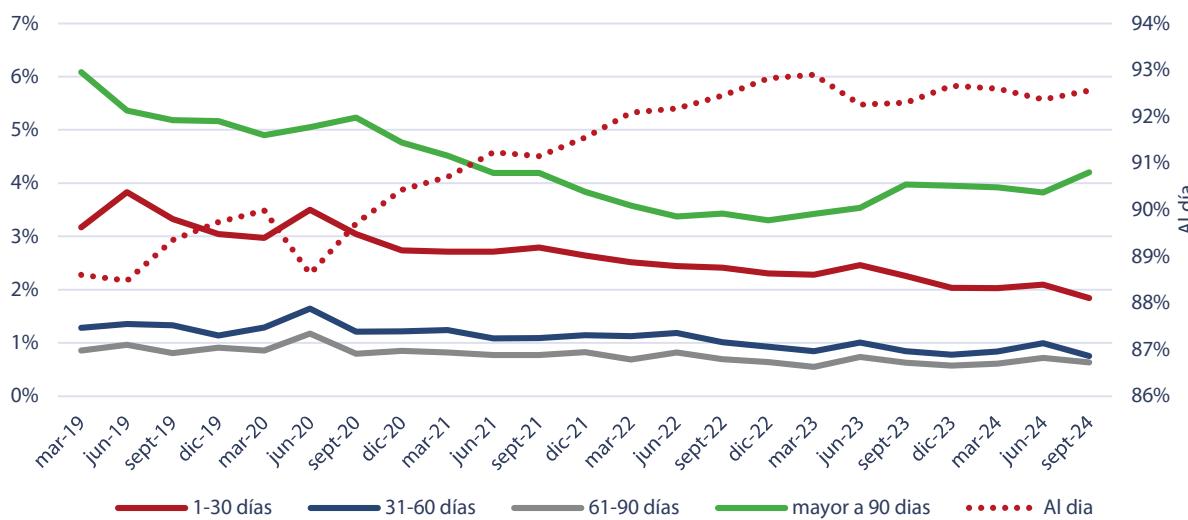


Ilustración 2: Morosidad

Tasa de pago

Por su parte, la tasa de pago de **CCAF Los Héroes**, definida como la recaudación total sobre la cartera bruta vigente del mes anterior, ha presentado comportamiento relativamente estable en los últimos años, oscilando entre el 3,8% y 4,1% en los últimos 24 meses. Al cierre de diciembre de 2024, el indicador alcanzó un 4,1%, tal como se puede observar en la Ilustración 3.



Ilustración 3: Tasa de pago

Administración de riesgos

Para la administración de los riesgos que puedan afectar a **CCAF Los Héroes**, el directorio ha constituido varios comités que sirven de apoyo para mejorar la gestión de la corporación. Dentro de ellos se encuentra el Comité de Riesgo cuyo objetivo es supervisar y controlar todos los riesgos a los que se expone la organización, aprobando y/o proponiendo políticas para el tratamiento y mitigación de aquellos de carácter estratégicos, regulatorios, reputacionales, operacionales, financieros, de seguridad de información y ciberseguridad y de crédito, entre otros.

Por el carácter social de las CCAF, y debido a que la legislación así lo contempla, los créditos que otorga la corporación son recaudados por el empleador, en el caso de los trabajadores, o la institución previsional el caso de pensionados, a través de descuentos por planilla. Además, en la eventualidad de quiebra de la entidad recaudadora, estos préstamos cuentan con prelación de pagos en relación con otro tipo de deudas (tienen el mismo tratamiento que los pagos previsionales, lo que no necesariamente implica que se acelera el pago del crédito social). Esta característica, adecuadamente gestionada, facilita el control del riesgo crediticio.

Por otro lado, los préstamos se encuentran atomizados en muchos créditos de bajo monto, esto debido a que la normativa vigente impone límites máximos de endeudamiento para los afiliados, lo que hace que la cuantía individual de cada cuenta por cobrar sea muy reducida en relación con el patrimonio de la entidad; aspecto que también redunda positivamente en el riesgo de la cartera crediticia.

De acuerdo con los datos a septiembre de 2024, la cartera al día de créditos otorgados por **CCAF Los Héroes** alcanza un 92,6% del total de la cartera.

En términos de concentración por sector económico (del segmento trabajador que representa cerca del 40% de los créditos sociales), la Ilustración 4 muestra la distribución de las colocaciones, donde se puede observar una mayor participación en Municipios y Educación con un 13%, seguida de Servicios con un 11% y Gobierno Central y Alimentación, ambas con un 8% al cierre de septiembre de 2024.

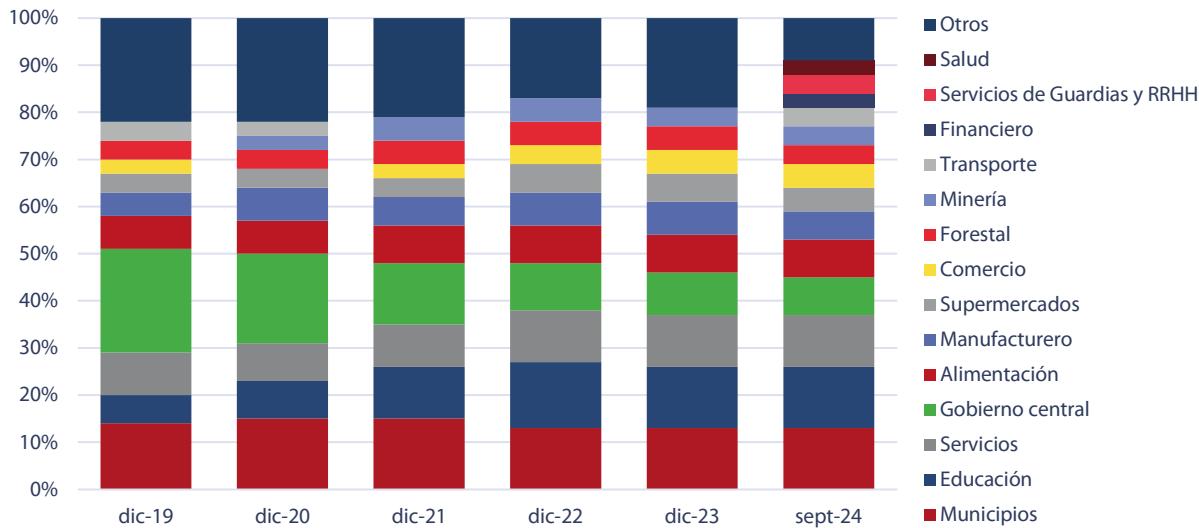


Ilustración 4: Distribución de colocaciones por sector económico

Análisis financiero

Evolución de los resultados y colocaciones

El *stock* de colocaciones de **CCAF Los Héroes**, ha presentado un comportamiento al alza durante los últimos años, registrando a diciembre de 2023 un incremento de un 18,3% en comparación al mismo periodo de 2022. Por su parte, los ingresos también han aumentado en los últimos periodos, incrementándose en un 21,3% en 2023.

A septiembre de 2024, las colocaciones de la compañía alcanzan los \$ 451.475 millones, mientras que los ingresos totales y los provenientes por intereses y reajustes totalizaron \$ 182.375 millones y \$ 103.276 millones (anualizados), respectivamente, tal como se puede apreciar en la Ilustración 5.

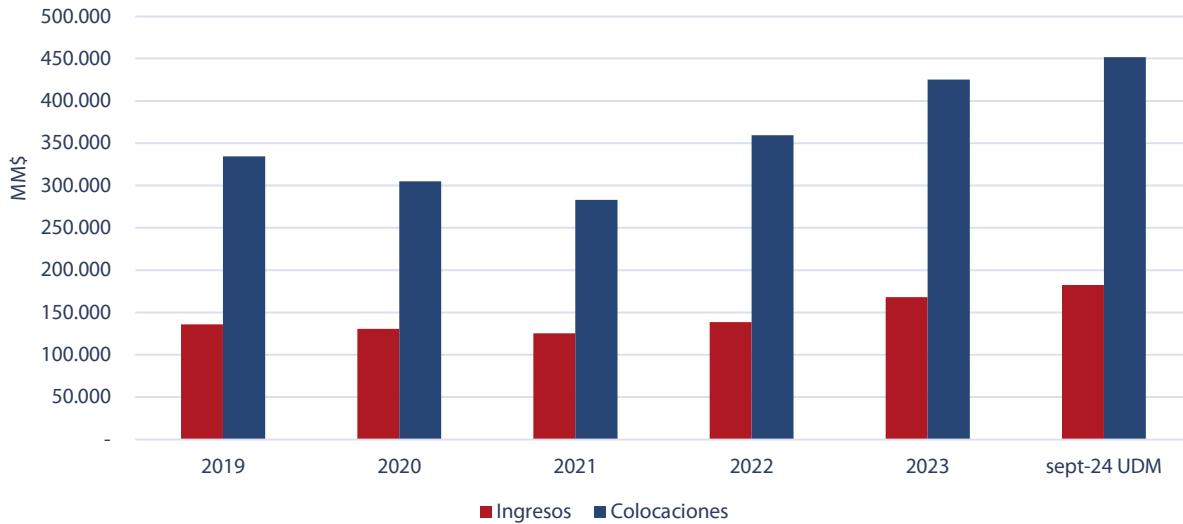


Ilustración 5: Stock de colocaciones e ingresos

En cuanto al patrimonio de **CCAF Los Héroes**, este ha evidenciado un comportamiento al alza durante los últimos años. Al cierre de 2023, el patrimonio tuvo un incremento de un 4,2% en relación al mismo periodo de 2022, alcanzando un nivel de \$ 268.131 millones, mientras que los resultados tuvieron un descenso de un 4,4% en el mismo periodo comparativo, registrando al cierre de 2023 \$ 13.082 millones.

Al cierre de septiembre de 2024, la entidad registró un patrimonio de \$ 275.229 millones y resultados (anualizados) por \$ 15.121 millones. La Ilustración 6 muestra el patrimonio y los resultados de la compañía en los últimos años.

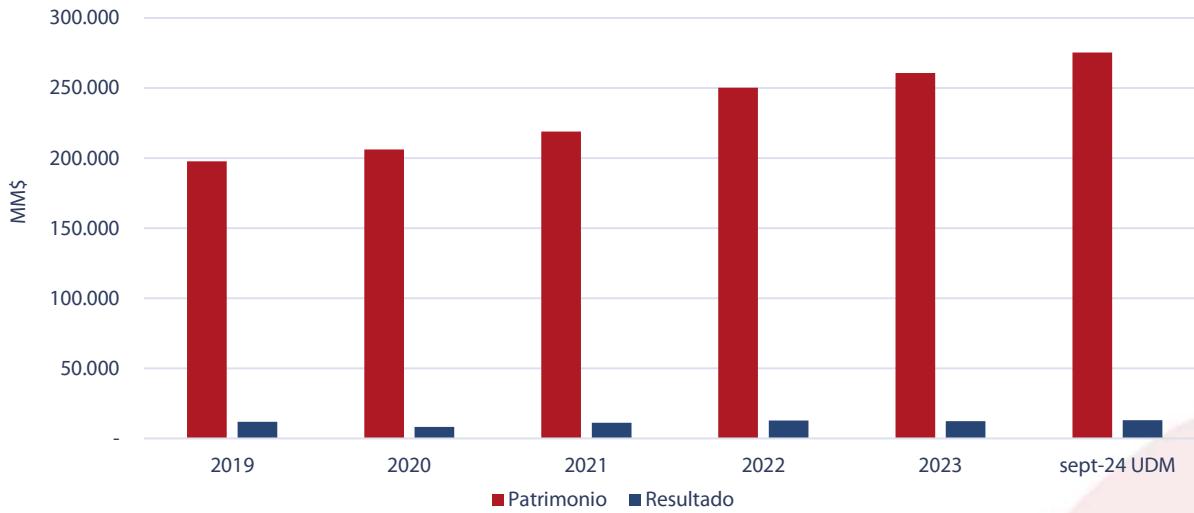


Ilustración 6: Patrimonio y resultado

Evolución del endeudamiento

El nivel de endeudamiento de **CCAF Los Héroes**, medido como pasivo exigible sobre patrimonio, muestra un incremento al cierre de diciembre de 2023, pero siempre dentro de niveles acotados, registrando una relación de

1,43 veces (1,32 veces en diciembre de 2022). A septiembre de 2024 el ratio disminuye levemente, alcanzando las 1,39 veces.

Adicionalmente, al realizar un ajuste al indicador excluyendo aquellos pasivos que corresponden a traspaso recibidos por la **CCAF Los Héroes** para pagar los beneficios a los asociados al IPS (y que se mantienen en la cuenta disponible), al cierre de 2024 la compañía registró un indicador ajustado de 1,30 veces. La Ilustración 7 muestra la evolución de ambos indicadores en los últimos años.

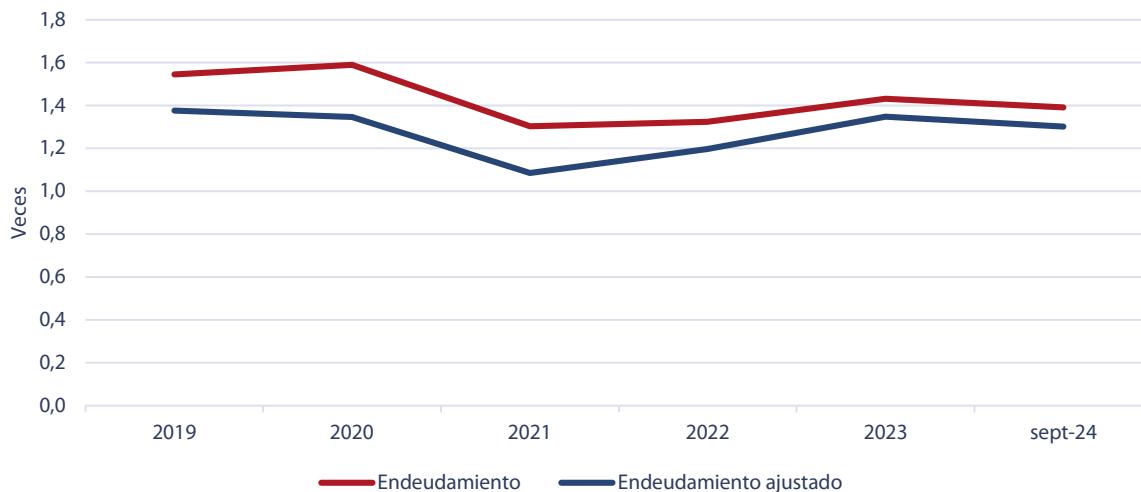


Ilustración 7: Endeudamiento

Relación entre colocaciones netas y pasivos financieros

La Ilustración 8 presenta la relación entre las colocaciones netas de la compañía sobre los pasivos financieros. Para los últimos años, dicho indicador ha mantenido un comportamiento relativamente estable, presentando a diciembre de 2023 una relación de 1,46, mientras que a septiembre de 2024 el ratio fue de 1,51 veces.

Al realizar un ajuste al indicador, donde se asume que un 60% de las cuentas por cobrar a pensionados, cuyo pagador es el Estado y no presenta riesgo, se excluye esta proporción de las colocaciones netas y de los pasivos financieros, se tiene que el indicador que asciende a 2,04 veces a septiembre 2024.

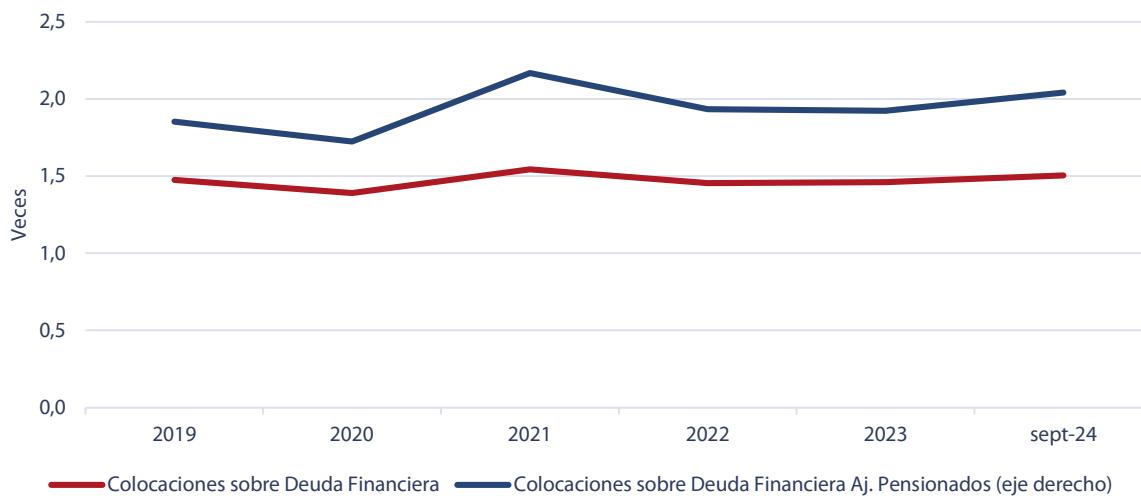


Ilustración 8: Colocaciones sobre Deuda Financiera

Evolución de la liquidez

La liquidez de **CCAF Los Héroes**, medida como activos corrientes sobre pasivos corriente, se ha mantenido sobre la unidad durante el periodo de evaluación, obteniendo el valor máximo en diciembre de 2020 al registrar 2,26 veces. Al cierre de septiembre de 2024, la liquidez de la compañía fue de 1,48 veces, tal como se puede observar en la Ilustración 9.

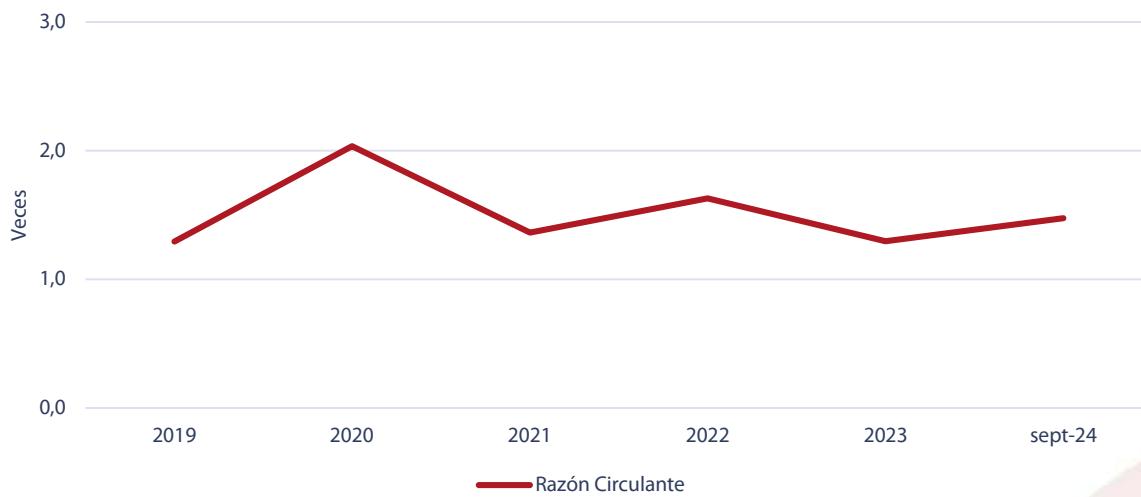


Ilustración 9: Liquidez

Evolución de la rentabilidad

La Ilustración 10 presenta la evolución que han tenido los indicadores de rentabilidad de la **CCAF Los Héroes**, los cuales han presentado un comportamiento relativamente estable en los últimos años, con una leve tendencia

en el último trimestre analizado. A septiembre de 2024, la rentabilidad sobre el activo fue de 2,3%, mientras que la rentabilidad sobre patrimonio registró 5,5%.

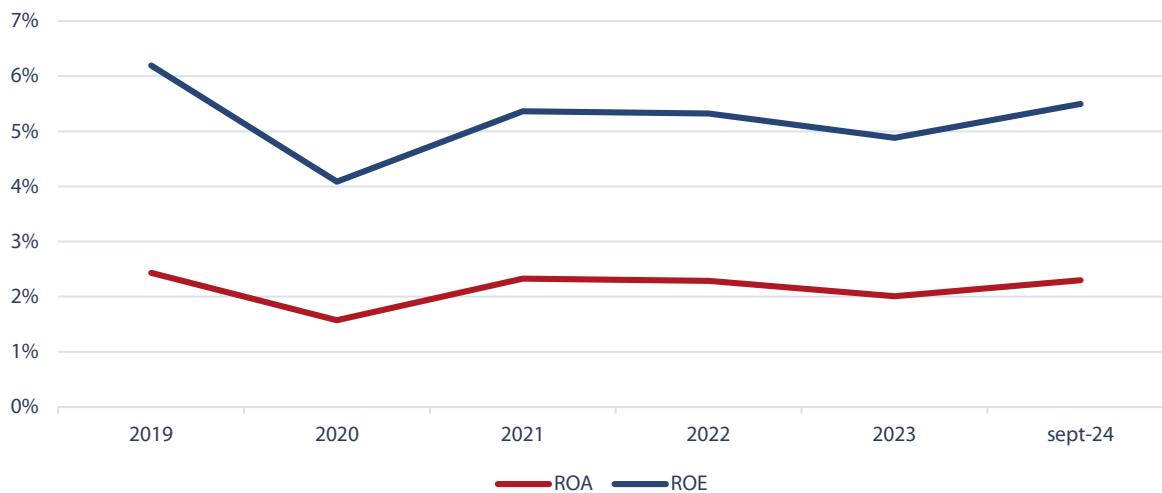
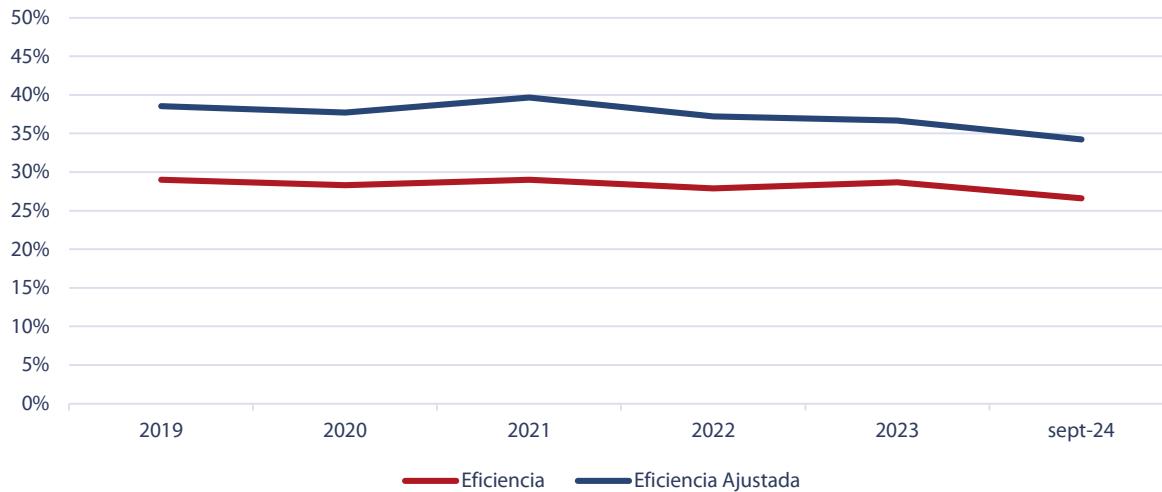


Ilustración 10: Rentabilidad

Evolución de la eficiencia

La eficiencia de la compañía medida como gastos de beneficios a los empleados sobre los ingresos¹⁰ de la compañía han registrado un comportamiento relativamente estable, el que ha oscilado en los últimos años entre el 25% y 29%. Sin embargo, al ajustar los ingresos y deducirles los ingresos obtenidos por la prestación de los servicios al IPS, el indicador oscila entre un 34% y 40% (ello sin ajustar gastos y costos que serían evitables). A septiembre de 2024 el indicador de eficiencia y el de eficiencia ajustada alcanzaron un 26,6% y 34,2% respectivamente. La Ilustración 11 presenta la evolución del indicador de eficiencia y el indicador de eficiencia ajustado en los últimos años.

¹⁰ Incluye ingresos por intereses y reajustes, ingresos de actividades ordinarias y otros ingresos por naturaleza.


Ilustración 11: Eficiencia

Covenants financieros

Nombre	Limite	sept-24
Nivel de endeudamiento	< 3,5 veces	1,02
Patrimonio mínimo	> MM\$ 100.000	MM\$ 275.229

Ratios financieros

Ratios de liquidez	2019	2020	2021	2022	2023	sept-24
Razón Circulante (Veces)	1,29	2,03	1,36	1,63	1,29	1,48
Razón Circ. (s/CxC a Emp. Relac.) (veces)	1,29	2,03	1,36	1,63	1,29	1,48
Razón Ácida (veces)	1,29	2,03	1,36	1,63	1,29	1,47
Rotación de Cuentas por Cobrar (veces)	0,32	0,35	0,41	0,39	0,33	0,30
Promedio Días de Cuentas por Cobrar (días)	1.125,82	1.053,78	891,86	942,41	1.095,11	1.211,83

Ratios de endeudamiento	2019	2020	2021	2022	2023	sept-24
Endeudamiento (veces)	0,61	0,61	0,57	0,57	0,59	0,58
Pasivo Exigible sobre Patrimonio (veces)	1,55	1,59	1,30	1,32	1,43	1,39
Pasivo Corto Plazo a Largo Plazo (veces)	1,49	0,79	2,46	0,88	1,22	0,96
Período Pago de Deuda Financiera (veces)	12,51	13,74	9,81	13,15	17,45	14,52
EBITDA sobre Deuda Financiera (veces)	0,08	0,07	0,10	0,08	0,06	0,07
Porción Relativa Bancos y Bonos (%)	79,17%	70,53%	67,63%	77,00%	80,33%	80,80%
Deuda Relacionada sobre Pasivos (%)	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Ratios de rentabilidad	2019	2020	2021	2022	2023	sept-24
Margen Bruto (%)	68,96%	65,60%	65,48%	62,97%	61,88%	60,36%
Margen Neto (%)	8,90%	6,37%	9,09%	9,21%	7,44%	8,17%
Rotación del Activo (%)	27,34%	24,76%	25,61%	24,85%	26,98%	28,12%
Rentabilidad Total del Activo (%)	2,49%	1,60%	2,19%	2,31%	2,05%	2,33%

Inversión de Capital (%)	17,57%	16,41%	12,49%	20,56%	20,27%	19,14%
Ingresos por Capital de Trabajo (veces)	202,28%	64,84%	131,65%	110,75%	212,89%	155,58%
Rentabilidad Operacional (%)	4,06%	2,46%	3,19%	2,74%	2,03%	3,08%
Rentabilidad Sobre Patrimonio (%)	6,31%	4,11%	5,35%	5,34%	4,87%	5,52%
Cto. de Exp. sobre Ing. de Exp. (dep. dsctada.) (%)	2,19%	2,90%	1,71%	1,83%	1,44%	1,39%
Cto. de Exp. sobre Ing. de Exp. (dep. sin dsctar.) (%)	20,44%	24,15%	21,50%	23,47%	22,78%	24,21%
Gtos. Adm. y Vta. sobre Ing. de Exp. (%)	28,99%	28,31%	28,98%	27,88%	28,65%	27,45%
ROCE (Return Over Capital Employed) (%)	5,66%	3,64%	4,75%	3,57%	2,47%	3,69%
E.B.I.T.D.A. a Ingresos (%)	29,76%	25,75%	28,03%	25,62%	21,5%	26,54%

Otros ratios	2019	2020	2021	2022	2023	sept-24
Ctas. X Cob. Emp. Relac. sobre Patrimonio (%)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,0%	0,00%
Terrenos sobre Pasivos Totales (%)	5,03%	4,69%	4,38%	10,23%	9,1%	8,91%
Invers. Valor Patrim. Proporción sobre Activos (%)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,0%	0,00%
Capital sobre Patrimonio (%)	86,36%	88,70%	87,30%	80,90%	82,5%	82,67%

"La opinión de las entidades clasificadoras no constituye en ningún caso una recomendación para comprar, vender o mantener un determinado instrumento. El análisis no es el resultado de una auditoría practicada al emisor, sino que se basa en información que éste ha hecho pública o ha remitido a la Comisión para el Mercado Financiero y en aquella que ha sido aportada voluntariamente por el emisor, no siendo responsabilidad de la firma evaluadora la verificación de la autenticidad de la misma."