



cumplò

Reporte de Impacto y Sostenibilidad



2022



Índice

Capítulo 1	4-6
Cumpro en una mirada	
Acerca de este reporte	4
Carta del fundador	4
¿Quiénes somos?	5
Propósito y valores	6
Cifras	6
Capítulo 2	
Estrategia de Impacto	7-11
Pilares de impacto 2022	7-8
Estudio de materialidad	9
Matriz de materialidad	10
ODS	11
Certificaciones	11
Capítulo 3	12-14
Amor por la pyme	
Escuchamos para aprender	12
Información transparente para nuestros clientes	13
Mejoramos la experiencia de nuestros clientes	14
Net Promoter Score: clientes felices	14





Índice

Capítulo 4	15-18
Gobernanza participativa	
Directorio y estructura organizacional	15
Cultura y talento	16
Cumplimiento de leyes y regulaciones	16
Canal de denuncias	17
Controles que mitiguen delitos dentro de la organización..	17
Seguridad de los datos	18
Capítulo 5	19-23
Ecosistema justo	
Compromiso con la diversidad, equidad e inclusión	19-21
Compromiso con el medio ambiente	22-23
Capítulo 6	24-26
Modelo de impacto	
Confianza y reputación	24
Modelo de negocios	24
Certificaciones estratégicas	25
Análisis y gestión de riesgo: algoritmo Ada	26
Presencia de factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo en la toma de decisiones	26



Capítulo 1

Cumpló en una mirada



Acerca de este reporte

Desde que nació Cumpló, la empresa cuenta con valores que apuntan a un mismo objetivo: generar un impacto positivo y creciente.

Por ello, la medición de las acciones que hoy se generan fue parte del enfoque de la compañía durante 2022.

Con la información recabada generamos el primer informe de sustentabilidad.

Creemos que es momento de visibilizar lo que hacemos, pero lo más importante, cómo impactamos a nuestro entorno y a nuestros clientes.

Te invitamos a leer nuestro reporte, el primer documento de este tipo que resume las acciones que llevamos realizando por años.

Parafraseando a Sistema B, nos sumamos a la filosofía de “no sólo querer ser la mejor empresa del mundo, sino para el mundo”.



Carta del fundador

Desde el primer día, el quehacer de todos los cumplers y la estrategia de Cumpló ha estado iluminada por su propósito: combatir la desigualdad en el acceso a capital de las pymes latinoamericanas.

Hemos recorrido un camino largo, que hoy nos permite decir con orgullo que hemos financiado casi US\$1600 millones a +6,000 pymes en México, Chile y Perú, a través de una red de +9,000 inversionistas, con un default histórico de 0,6% y un default de 0,3% en los últimos 12 meses.

Hemos construido un modelo de negocios centrado en las pymes con un proceso de evaluación de riesgo, llamado Ada, que ha aprendido de la realidad de las pymes para poder ser analizadas. Somos una Empresa B certificada y ciento por ciento comprometida con el triple impacto.

Sin embargo, no podemos ni queremos detenernos aquí. Cumplimos 10 años y nuestra realidad es otra. Estamos en tres países y con planes de seguir creciendo, hemos fortalecido todos nuestros procesos y hemos alcanzado los US\$107 millones en activos bajo administración.

Este fuerte crecimiento nos plantea un desafío y nos exige mejorar continuamente. Por eso a fines de 2021 creamos una gerencia de



Impacto, dedicada exclusivamente a esta área, y en 2022 trabajamos y desarrollamos la estrategia que presentamos en el siguiente reporte.

Aquí han quedado plasmados los lineamientos y ejes sobre los que hemos construido nuestra estrategia y a partir de la cual trabajaremos durante los próximos tres años. Los invitamos a leerlo, interiorizarse de los avances, y proyectar junto a nosotros el Cumpló que seguimos construyendo para hacer realidad nuestro propósito.





Gonzalo Kinberg,
CEO de Cumplo

“Cumplo nació con un propósito muy claro, combatir la desigualdad en el acceso a capital, y eso está en el corazón de nuestro modelo de negocios”



Carolina Montes,
Impact Leader de Cumplo

“En Impacto velamos porque se cumpla nuestro propósito y medimos cómo se traducen en un apoyo concreto a miles de pymes latinoamericanas”

→ ¿Quiénes somos?

Somos la plataforma de financiamiento a pymes más grande de América Latina. Fundada en 2011 en Chile, nacimos con el firme propósito de combatir la desigualdad en el acceso a capital de las pequeñas y medianas empresas de la región.

En Latinoamérica hay más de 27 millones de pymes, que generan un porcentaje mayoritario del empleo local, sin embargo la lucha por sobrevivir de muchas de ellas es ardua y pedregosa. El déficit de acceso a capital es uno de los factores causantes de su bajo crecimiento y pocas probabilidades de éxito.

En Cumplo soñamos con un mundo en el que todas las empresas puedan acceder a capital, para acelerar su crecimiento, desplegar su máximo potencial y generar más empleo en las comunidades en las que se desenvuelven.

Estamos orgullosos de ser una empresa B, gracias a que diseñamos un modelo de negocios 100% alineado con las pymes, en el que no nos beneficiamos de la tasa de interés. Nuestro modelo consiste en conectar a nuestra plataforma a inversionistas, fondos institucionales, grandes corporativos y

diversas fuentes de datos, entre otras, para brindar liquidez a las pequeñas y medianas empresas en forma simple, rápida y a tasas justas.

Estamos convencidos de que ésta es la manera en que podemos contribuir a nivelar la cancha y romper con la desigualdad en el acceso a capital que existe en Latinoamérica.

Actualmente nos encontramos en Chile, México y Perú, y contamos con dos categorías de productos para lograr que más y más pymes puedan obtener la liquidez que necesitan:



Anticipos

Si una empresa necesita liquidez, puede adelantar el cobro de sus facturas con Cumplo, ya sea directamente o a través de empresas pagadoras que tienen una alianza con nosotros.



Créditos

Cuando una empresa tiene trayectoria en Cumplo y ha demostrado crecimiento y compromiso de pago, puede acceder a distintos tipos de créditos para seguir creciendo.



→ Propósito y valores

Nuestro modelo de negocio, nuestros productos, nuestro proceso de decisiones y nuestra cultura, giran en torno a nuestro propósito, porque estamos convencidos de que la mejor manera de resolver la desigualdad en Latinoamérica es favoreciendo un crecimiento económico sustentable para la región.



PROPÓSITO

Combatir la desigualdad en el acceso a capital de las pymes latinoamericanas, para acelerar su crecimiento.

VALORES



Pasión
Lo damos todo



Empoderamiento
Tomamos las oportunidades y las hacemos realidad



Colaboración
Juntos alcanzamos el éxito



Transparencia
Creemos en el juego honesto



Innovación
Abrazamos el cambio para impactar

→ Cifras

2022 e históricos:

clientes:
2.419 en 2022,
+5,000 históricos

Montos financiados:
USD \$578.299.588
en 2022, **USD \$1.51b**
histórico

créditos:
35.348 en 2022,
+75,000 históricos

inversionistas:
2.686 en 2022,
+9,000 históricos

default:
0.6% histórico

países:
3 (Chile, México y Perú)

empleados:
173 (66 México, 102 Chile
y 5 Perú) a diciembre 2022



Capítulo 2

Estrategia de Impacto

Entendemos el impacto como la manera de dar vida a nuestro propósito, generando valor en el largo plazo e incluyendo un enfoque sostenible. Nuestro compromiso con los resultados de la empresa van de la mano con la forma en cómo lo hacemos, para alcanzar nuestras metas y objetivos.

Buscamos contribuir con una sociedad más justa para nuestros clientes, equipos de trabajo, partners, proveedores y el medio en el que nos desenvolvemos.

Esto significa un compromiso con las personas y el ecosistema empresarial y ambiental.

La gestión de nuestro propósito, que busca finalmente liberar el capital que está "atrapado" en la cadena de pagos, es una tarea de todos en Cumpló, y diariamente la ponemos en práctica, por medio de nuestros pilares estratégicos de impacto.



Pilares de impacto 2022

Inspirados en nuestros valores y con nuestro propósito en el centro de nuestro actuar, durante 2022 definimos 4 pilares estratégicos de impacto para Cumpló.

Amor por las pymes:

buscamos que el cliente guíe nuestro actuar, que su relación con Cumpló no sea sólo transaccional. Que tenga una experiencia memorable, que contribuya a su crecimiento y felicidad.

Gobernanza participativa:

somos un equipo que trabaja con energía y sabemos que cada uno es importante para alcanzar los objetivos. Todos y cada uno de nosotros cuenta para lograr una gobernanza sólida y robusta.

Modelo de impacto:

nuestra forma de actuar ha consistido en romper el status quo. No descansaremos y seguiremos cuestionando nuestro modelo hasta alcanzar el millón de pymes apoyadas.



Ecosistema justo:

nos rebelamos contra la injusticia, por eso buscamos favorecer un ambiente justo, seguro y regenerativo para todos: cumplers, stakeholders y el planeta.





El impacto en la pyme

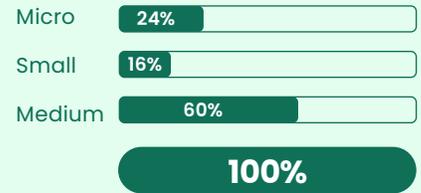
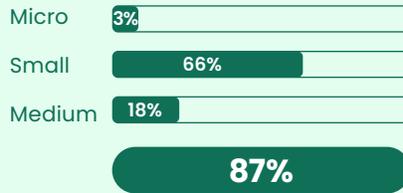
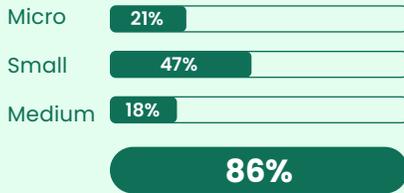
Mientras más pequeña es una empresa, no solo su poder de negociación es menor, sino que también lo son las opciones a las que puede acceder para “sacar su negocio adelante”.

Las pymes enfrentan una burocracia elevada, dirigen su negocio sin un equipo que los apoye y disponen de poco tiempo para atender todas las necesidades de su empresa. Financieramente, luchan por alinear sus flujos de caja, por lo que el acceso al capital es fundamental. A la hora de obtener capital, el acceso suele ser limitado y tienen que hacer frente a tasas de interés elevadas.

Es por esto que en Cumplo nos focalizamos en:

- ✓ Empresas desfavorecidas, las pymes de Latam
- ✓ Proveyendo capital para apoyar su crecimiento
- ✓ Entregando un servicio de calidad a nuestros clientes

Tamaño de las empresas que atendemos:



20%

de mujeres en posición de liderazgo



40%

se ubica en regiones o estados fuera de la capital de cada país



Rubros:
Agricultura, Comercio, Producción, Servicios, otros



+650 mil

empleos generados en sus comunidades con más de 6,000 empresas financiadas



Crecimiento de las pymes: en promedio han **duplicado sus ventas**



10%

de ahorro anual en el costo de financiamiento para proveedores (producto Pronto Pago)



Experiencia:

81% NPS

64%

se siente feliz de operar con Cumplo





Estudio de materialidad



Parte esencial para la construcción de la estrategia y los pilares de impacto de Cumplo se basó en el estudio de materialidad realizado.

Materialidad y grupos de interés

El estudio de materialidad nos permitió identificar los temas relevantes para reflejar el impacto económico, ambiental y social, tanto para Cumplo como empresa en el desempeño del negocio, como para los distintos grupos de interés.

Sabemos que como empresa contamos con numerosos temas sobre los que podríamos proporcionar información. Por medio de una evaluación a nuestros distintos *stakeholders* pudimos jerarquizar aquellos aspectos materiales más críticos, tanto positivos como negativos.

Los temas materiales abordados han sido delimitados por medio de la jerarquía que entrega la matriz de materialidad.

El análisis de materialidad de Cumplo se constituyó en tres etapas:

- 1 Conformación de una extensa lista de temas materiales en base a un *benchmark* de las empresas más destacadas de nuestra industria y a otros temas relevantes para nuestra organización.
- 2 Una consulta a nuestros grupos de interés para conseguir una priorización de dichos temas.
- 3 La incorporación de los temas propuestos por el estándar internacional SASB¹ para la industria de *crowdfunding*, a la lista definitiva de temas materiales prioritarios.

¹ SASB es el acrónimo para Sustainability Accounting Standards Board, fue fundada en 2011 como una organización sin fines de lucro y su misión es ayudar a empresas en el mundo a identificar, manejar, y reportar los temas de sostenibilidad que importan más a los inversionistas.



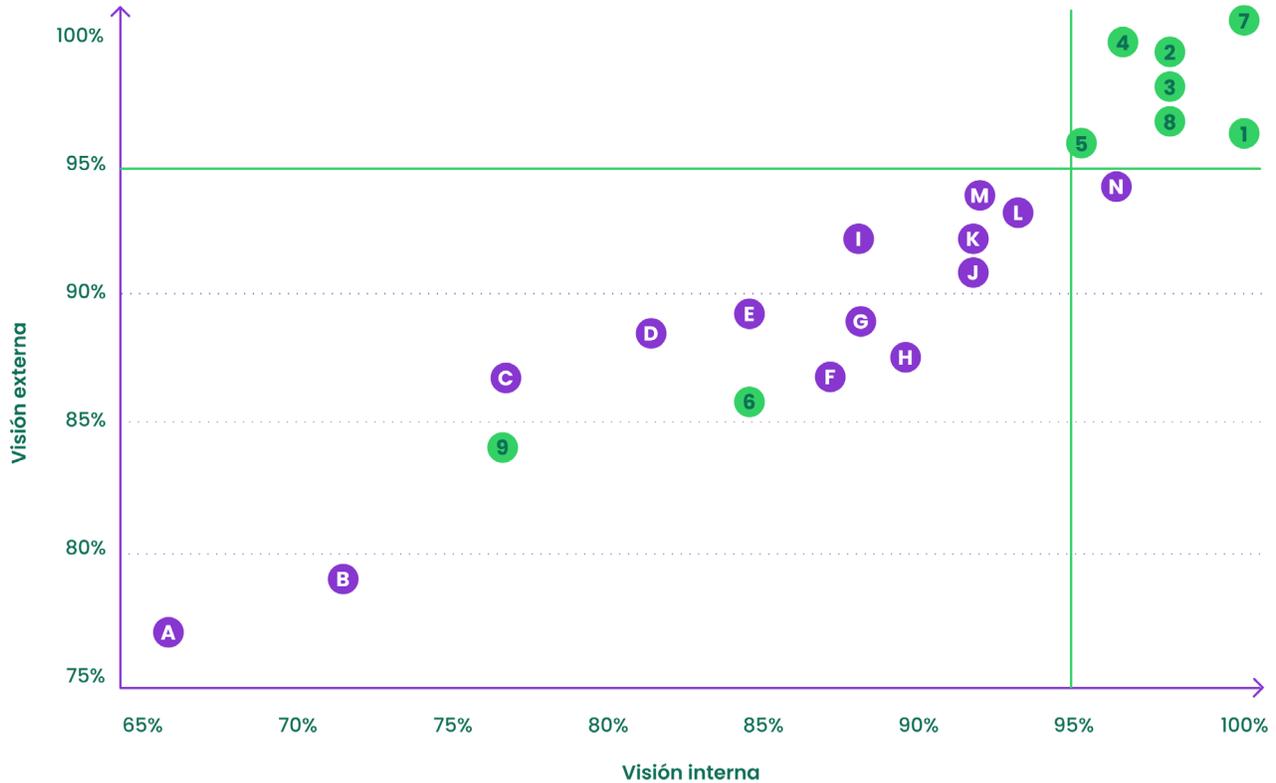
Indicador que corresponde a un tema material

Stakeholders incluidos en el estudio:

- Directorio:** Nos guían para hacer crecer la empresa
- Accionistas:** Confían en nosotros y en nuestro propósito
- Cumplers:** Hacen posible el logro de nuestros objetivos
- Inversionistas:** Brindan liquidez a nuestra plataforma y obtienen retornos atractivos y seguros
- Pymes:** Reciben financiamiento rápido, simple y a tasa justa, a través de nuestra plataforma
- Proveedores:** Nos acompañan en nuestro día a día
- Comunidad:** Nuestros aliados para desarrollar proyectos de valor compartido



Matriz de materialidad



Verde: temas de mayor prioridad para los stakeholders

1 Cumplimiento de leyes y regulaciones	3 Confianza y reputación	5 Análisis y gestión de riesgo	7 Información sea transparente para los clientes	9 Diversidad, equidad e inclusión laboral
2 Controles que mitiguen delitos dentro de la organización	4 Seguridad de los datos	6 Factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo	8 Experiencia del cliente	

Morado: temas de menor prioridad para los stakeholders

A Voluntariado y trabajo comunitario	D Potencie una red de apoyo y network para pymes	G Contar con una estructura de compensación para trabajadores	J Sea una empresa con propósito	M Salud física y mental de los trabajadores
B La modalidad de trabajo híbrida	E Inclusión financiera	H La atracción y retención de talentos	K Cultura organizacional	N Innovación y desarrollo tecnológico
C Preocupe por el medio ambiente	F Desarrollo de planes de carrera	I Educación financiera	L Contar con un gobierno corporativo transparente	

NOTA 1: Los temas materiales y sus respectivas descripciones provienen de una lista que se creó en base a los criterios SASB.
 NOTA 2: Los temas identificados como prioritarios se encuentran en el cuadrante superior derecho de la matriz de materialidad.

→ Compromisos y certificaciones

En Cumplio asumimos compromisos que nos empujan a lograr nuestros objetivos.

Alineados con los ODS

Estamos alineados a los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) definidos por las Naciones Unidas



La igualdad de género no sólo es un derecho humano fundamental, sino que es uno de los fundamentos esenciales para construir un mundo pacífico, próspero y sostenible.



Un crecimiento económico inclusivo y sostenido impulsa el progreso, crea empleos decentes para todos y mejora los estándares de calidad de vida.



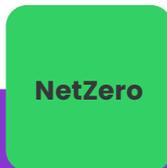
Reducir las desigualdades y garantizar que nadie se queda atrás forma parte integral de la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Certificaciones

Nuestra participación y compromiso también está en las siguientes iniciativas:



Somos empresa B certificada, la primera fintech de Chile en lograrlo. Buscamos alcanzar el triple impacto, es decir, económico, social y ambiental.



Suscribimos el compromiso NetZero 2030 con el objetivo de medir, reducir y mitigar las emisiones de carbono de nuestras operaciones.



Somos parte del Desafío 10x, que procura que la brecha salarial dentro de las empresas no sea mayor a 10 veces entre el sueldo del decil más alto y el del decil más bajo.



Capítulo 3

Amor por la pyme

Las pymes son la razón de ser de Cumplo. Nuestro propósito y modelo de negocios se construyeron, desde su origen, redefiniendo las variables que estaban establecidas para alinearlas a las necesidades de las pequeñas y medianas empresas.

Las iniciativas llevadas a cabo durante 2022 buscaron nuevas formas de mantenernos cerca de nuestros clientes,

para que sean ellos quienes guíen nuestro actuar. Creemos firmemente en el valor de construir relaciones de largo plazo. Relaciones que van más allá de lo transaccional, que nos permiten mejorar en forma continua y entregar una experiencia significativa a través de las distintas maneras de conectarnos con nuestras pymes.



Escuchamos para aprender

Después de casi dos años de pandemia, en 2022 nos volcamos con toda nuestra energía a aprovechar la presencialidad para darnos tiempo como organización para escuchar, visitar o invitar a nuestros clientes a compartir sus historias, su esfuerzo por sacar adelante sus negocios, su empuje y perseverancia. Estas no sólo son una inspiración para nosotros, sino también para muchas otras pymes que enfrentan desafíos similares.



“Todas las pymes son mundos distintos y ha sido muy interesante conocerlas a través de las historias. Me motiva mucho conocer a las personas y también lo que hay detrás de cada empresa”

Alicia Peralta, UX Writer, *cumplir.*

Así, durante 2022 conversamos con nuestros clientes en un espacio más personal y distendido, los visitamos en sus lugares de trabajo para conocer su día a día, a sus trabajadores, y la operación de su empresa. Incluso a un grupo de pymes de alto potencial las invitamos a participar de cinco sesiones de mentoría con el equipo de liderazgo de Cumplo para compartir en forma honesta y transparente los desafíos que cada uno enfrenta desde su ámbito de acción. Un plan piloto que en el futuro desarrollará el equipo de Valor Empresarial Compartido (VEC) con la formación de voluntarios cumplers probonos para hacer un aporte en las comunidades donde operamos.

Estas acciones tuvieron un impacto impresionante, no sólo para las pymes sino también para nosotros. En primer lugar, lograron crear un punto de encuentro entre las empresas y cumplers de distintas posiciones y responsabilidades dentro de Cumplo.



→ Equipo Traddex (Mx)

Permitieron ser una fuente de aprendizaje e inspiración porque fueron generosos en compartir la manera como han logrado salir adelante. Así fue posible escuchar y aprender directamente de los emprendedores sus múltiples realidades y la de sus empresas y familias.





“Cada Cumplo Walk nos permitió construir una mayor confianza entre Cumplo y nuestros clientes. Me gustó mucho conocerlos como personas, como padres o madres de familia o hijos del fundador, y comprender qué hay más allá de sus productos o servicios”

Gabriela Castilla, Motion Graphic Designer, **cumpler**

Con esta experiencia comprendimos que no importa el tamaño de la empresa, ni el país donde resida, el aporte de cada una de ellas es enorme para las comunidades donde se encuentran presentes, ya que les brinda estabilidad económica y potencial de crecimiento tanto a sus colaboradores como a su entorno.



→ Equipo Magia y Cartón (Ci)



→ Andrea Alarcón, fundadora de Alar (Mx)



Información transparente para nuestros clientes



La transparencia es un valor que está impregnado en el ADN de Cumplo y es esencial para consolidar nuestro propósito. De cara a nuestros clientes contamos con todas las medidas para que la información que se entregue sea simple y clara.

A través de nuestros representantes comerciales y de la plataforma, se informa a los solicitantes los requisitos, costos y procesos de la solicitud. La información requerida se utiliza para evaluar el crédito a través del cual se definen las condiciones del mismo. Finalmente, de manera simple y transparente nuestros clientes deciden si aceptan o no el financiamiento.

Dada las características de nuestro modelo de negocios y particularmente a que somos una plataforma que conecta a múltiples inversionistas, Cumplo

cuenta con una guía para inversionistas que transparenta nuestra manera de actuar, políticas de precios, productos, entre otros. Por ejemplo, disponibilizamos nuestras oportunidades de inversión en línea y también las condiciones de los créditos e información relevante de nuestras empresas solicitantes; nos preocupamos de mantener siempre la información disponible y actualizada en nuestros sistemas.

La página también entrega el historial crediticio de las pymes, como montos solicitados, créditos pagados y comportamiento de pago, junto con el score de riesgo. Esta información es un instrumento clave de educación financiera, pues demuestra la importancia de la gestión financiera por parte de la pyme. Así nuestros representantes comerciales recalcan la importancia de manejar la caja y

del calce de sus flujos, de optimizar los requerimientos de capital y fomentar una cultura de pago responsable puesto que por primera vez, la pyme comienza a construir su historial crediticio valorado por múltiples inversionistas.

A través de la plataforma los inversionistas y solicitantes pueden hacer seguimiento a la operación, revisar los estados de pago y obtener una liquidación con un resumen de la información del crédito. Así velamos porque la información esté siempre disponible, sea clara y sin letra chica, para potenciar el ecosistema de Cumplo con toda transparencia.





Mejoramos la experiencia de nuestros clientes



El dinamismo de la tecnología, de la industria fintech y de nuestro negocio por conectar a la mayor cantidad de pymes y fuentes de financiamiento, hace necesario estar constantemente monitoreando la experiencia de nuestros usuarios en la plataforma y durante su interacción con Cumpló, para asegurarnos de brindarles la mejor experiencia.

A través de nuestro equipo de UX, realizamos estudios de panel para dimensionar la facilidad y tensión cognitiva que tienen los usuarios a la hora de operar con la plataforma, las expectativas y necesidades que se generan al obtener nuestros productos

y servicios, además de la forma de navegar e interactuar a través del sitio.

Tomando como base la información recopilada identificamos oportunidades de mejoras que nos dan la pauta, para hacer cambios que beneficien la experiencia de nuestros clientes, tanto online como offline. La finalidad es que nuestros usuarios ingresen y naveguen de una manera sencilla por nuestra página y visualicen el alcance internacional de Cumpló.

Algo que nuestros clientes siempre resaltan es el trato humano, la asesoría y acompañamiento que reciben por parte de Cumpló y de nuestros

ejecutivos comerciales. Esto nos permite brindar la ayuda que las pymes necesitan acerca del funcionamiento general de la plataforma, los productos y la mejor manera de resolver sus necesidades de financiamiento en forma rápida.

Nuestra cercanía con el cliente nos ha permitido mantener una relación de alto nivel a través de diferentes puntos de contacto como: whatsapp, vía web, llamada telefónica, incluso visitas en terreno que mejoran la experiencia del cliente.



“Me gustó el formato porque éramos pocos y podíamos participar, me sirvió de gran manera para sacar ideas, poder aportar también a los compañeros y tener un espacio de contenido y reflexión. Fue bueno el concepto de crecimiento y tener conclusiones de la experiencia de todos. Luego de la sesión me motivé a hacer un diplomado en control estratégico y estoy muy contenta”

Yasmina Palma Alvarado, cofundadora de Hesse Construcción, participó en el Programa Desafío 2x.



Net Promoter Score: clientes felices

Nuestra cercanía con el cliente y la satisfacción que sienten al operar en Cumpló se ve reflejado por un alto Net Promoter Score (NPS).

A nivel global este alcanza el 81% acumulado al año. Adicionalmente, junto con monitorear su fidelidad, también preguntamos por las emociones que sienten. Estamos orgullosos de ver que el 60% de nuestros clientes se siente feliz y el 24% se siente bien.

Parte fundamental del proceso de medición del NPS consiste en hacer seguimiento a los detractores y pasivos. A través de conversaciones directas, transparentes y empáticas hemos podido identificar áreas de mejora y resolver inquietudes en forma inmediata.



Cifras

22 CumplóStories

23 CumplóWalks (118 cumplers participaron y 177 horas de encuentros con pymes y cumplers en 2022)

4 webinars (4 horas destinadas en 2022, +11 cumplers participaron en promedio y 25 visitas o visualizaciones promedio)

4 CumplóTalks (2 en México y 2 en Chile, 4 horas destinadas en 2022, en los que participaron +100 cumplers en total en el 2022)

1 Desafío 2x (5 sesiones de mentorías para pymes de alto potencial)



Capítulo 4

Gobernanza participativa

Somos un equipo multidisciplinario que tenemos a las pymes en el centro de nuestras labores. Estamos comprometidos con alcanzar nuestro propósito, donde cada uno juega un rol clave.

Trabajamos tranquilos porque nuestros valores y los de Cumplo están alineados, así nuestro trabajo y reputación no están en riesgo. Es un esfuerzo colaborativo, pues todos contamos para lograr una gobernanza sólida y robusta.

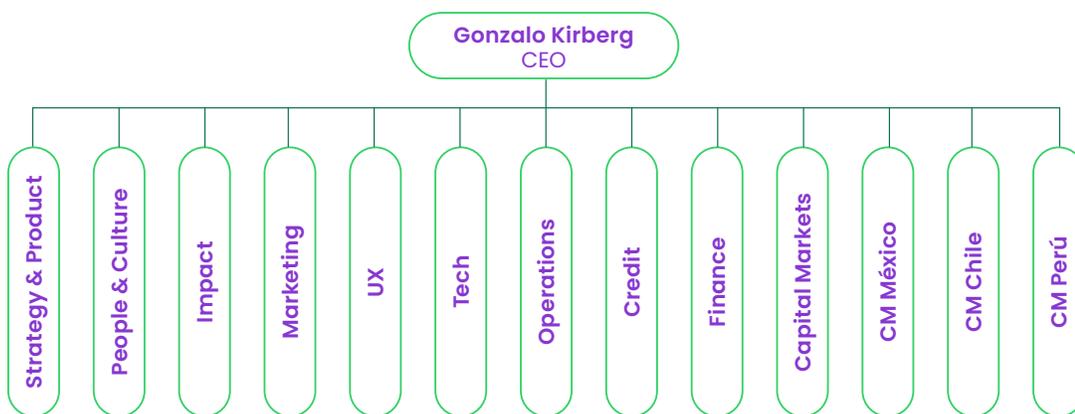


Directorio y estructura organizacional

Desde los inicios de Cumplo se estructuró un directorio que nos ha permitido velar por la conducción del negocio, su reputación e intereses de los accionistas y trabajadores. La formalidad del directorio ha sido clave para llevar a Cumplo hasta donde está hoy.

Nuestro actual Board de Directores está integrado por Nicolás Shea como fundador y presidente y otras 5 personas, de 4 países diferentes. Estamos orgullosos de contar con una representación femenina del 40%.

Cumplo cuenta con un equipo corporativo que vela por la gestión de iniciativas estratégicas de carácter global, el que reporta directamente al CEO de la empresa. Estamos orgullosos de constatar que en los distintos niveles de Cumplo se observa un equilibrio de género.



Cumplo Global

40% 60%

Equipo de liderazgo

50% 50%





Cultura y talento

Un buen gobierno corporativo lo entendemos como aquel que integra buenas prácticas de gobernanza con una cultura de empresa que nos identifica y enorgullece.

Es por esto que parte esencial de nuestros manuales tienen relación con nuestro propósito, valores y la forma en cómo esperamos que un cumpler se desenvuelva dentro de la organización.

Cumpler 's Culture Book

Es el documento que refleja nuestra cultura, la que hemos construido y aspiramos a cuidar entre todos. Refleja nuestros valores, decálogo, pero por sobretodo, es un testimonio de que somos un equipo que trabaja por una causa, dar lo mejor de nosotros para apoyar a las pymes de Latinoamérica y contribuir a lograr un mundo mejor.

The Cumplo's Way

Este documento es una guía que nos permite reforzar nuestra manera de hacer las cosas y nuestro trabajo diario desde una perspectiva de triple impacto, potenciando al máximo nuestras habilidades y talento.

En su contenido reafirmamos nuestro compromiso como empresa B, nuestros valores y nuestra cultura para fomentar un ambiente de trabajo seguro para todas y todos los cumplers, clientes, distintos stakeholders y medioambiente.

Nuestros procesos de reclutamiento y selección de cumplers se sostienen de estos principios con el fin de asegurar el fit cultural con el espíritu Cumplo, evitar sesgos, prácticas no inclusivas y cuidar el alto talento de la empresa.



“Para mí el gran factor diferenciador de Cumplo es su cultura, ya que los cumplers tenemos espacio para crecer y aportar con nuestras ideas en distintas áreas; es decir, podemos participar activamente no sólo en el equipo de cada uno, sino transversalmente en toda la organización. Otro punto importante en Cumplo es su visión y compromiso con el triple impacto, donde constantemente se hacen esfuerzos para no solo ser una mejor empresa, sino que también un mejor apoyo para nuestros colaboradores”

Pedro Gallo, Investors Analyst, cumpler.



Cumplimiento de leyes y regulaciones



En Cumplo asumimos con responsabilidad y seriedad el cumplimiento normativo o compliance, para lo cual contamos con un área de Cumplimiento que vela por las políticas, programas y controles para cumplir con las leyes y normas aplicables en cada país.

Nuestra intención es otorgar certeza, seguridad y consistencia a los usuarios de nuestra plataforma, por lo que con el fin de resguardar los intereses

de nuestros clientes, inversionistas y grandes corporaciones, elevamos los estándares regulatorios de cada país donde operamos, al marco regulatorio fintech de México y lo implementamos para el resto de nuestras oficinas.

La reciente promulgación en Chile de la Ley Fintech en el último trimestre de 2022, la cual crea un marco regulatorio que dará certidumbre y una base sólida a un sector que ya venía creciendo

fuertemente durante la última década, nos tiene muy contentos puesto que permitirá competir en igualdad de condiciones y democratizar los servicios financieros. Si bien aún no conocemos los reglamentos que definirán en la práctica cómo se aplicará este nuevo marco regulatorio nos sentimos preparados puesto que en los tres países que operamos nos regimos por las prácticas de la regulación mexicana.



→ Canal de denuncias

Por otra parte, a mediados de 2022 Cumplo mejoró su sistema de denuncias. Funcionaba a través de un formulario y se cambió a una plataforma que permite resguardar de mejor manera el anonimato de los denunciantes, y es gestionada de manera externa, con el fin de proteger que toda denuncia sea recibida e investigada en forma confidencial, autónoma y segura. Esto garantiza un espacio de trabajo que brinda confianza y certidumbre a todos los cumplers.

El comité de ética de Cumplo es el organismo encargado de llevar a cabo la investigación y aprobar planes de acción en caso de ser verdadera.



Controles que mitiguen delitos dentro de la organización

La prevención de delitos dentro de nuestra organización es un tema primordial, por ello contamos con un manual de prevención de lavado de dinero y blanqueamiento, el cual es compartido con cada uno de nuestros empleados. Este se complementa con capacitaciones cada dos o tres meses.

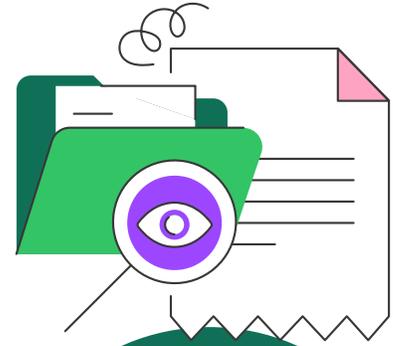
Durante 2022, instruimos a 175 personas y reforzamos con capacitaciones adicionales a quienes tenían dificultades para aprobarlas. La finalidad de estos cursos fue aprender a identificar y prevenir eficientemente eventuales delitos financieros durante las operaciones que facilitamos entre inversionistas y solicitantes de crédito.

→ Cifras

6 denuncias en 2022

4 solucionadas

2 investigaciones en curso



En 2022 se presentaron 6 denuncias, de las cuales 4 ya cuentan con resolución y 2 están en proceso de investigación. 5 de las 6 provienen de la oficina de Chile.



“Sabemos que cumplir con las leyes no es suficiente. Por esta razón, fomentamos buenas prácticas y vamos más allá, al cumplir nuestros objetivos, siempre dejando una huella positiva en nuestro entorno”

Emilio Morales, Head of Compliance, cumplir



Capacitaciones al equipo:



+20 capacitaciones: 2,5 charlas por cada tema. Esto incluye canal de denuncia y conflicto de interés, PLD, Tipologías Global, regulación fintec y Responsabilidad penal de la persona jurídica.

108 cumplers participaron en promedio (78% de la participación en cada sesión).

726 horas de capacitación realizadas a los cumplers.



Seguridad de los datos



Evitar la filtración de datos para uso malicioso es una de nuestras mayores preocupaciones. En la era digital la ciberseguridad es de suma importancia, por ello contamos con un equipo de cumplers encargado de resguardar los datos con los que operamos.

El equipo de ciberseguridad de Cumplio trabaja en torno a todo aquello relacionado con la elaboración del marco de seguridad para la protección de los datos, la implementación de políticas de seguridad, campañas de concientización internas, controles para la protección de activos y recursos tecnológicos.

Entre los procedimientos que podemos destacar son las charlas de capacitación que elaboramos, con el fin de proteger nuestros equipos tecnológicos, las contraseñas y navegar de forma segura.

Contamos con un mapeo de todos los activos informáticos que tiene la empresa (aplicaciones, computadores, móviles, etc.), para detectar todos los activos que son críticos para la seguridad y que manejan algún tipo de información sensible.

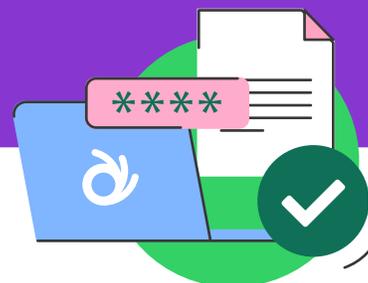
La tecnología avanza de manera exponencial y a la par, las amenazas de sufrir algún ataque cibernético, por lo que contamos con un protocolo de seguridad en caso de que exista una falla en el servicio de Cumplio. Esto nos permitirá seguir operando si uno de los servicios se cae.

Tenemos la proyección de obtener la certificación ISO 27.001 (sistema de gestión de la información), robustecer las charlas y capacitaciones acerca de la importancia de proteger los datos y finalmente, divulgar el marco de ciberseguridad completo entre todos los colaboradores.



“En este mundo tan interconectado, todos tenemos la responsabilidad de adoptar comportamientos ciberseguros que no vulneren la seguridad de una empresa”

Fanny Puebla, Especialista en Ciberseguridad, cumpler.



Capítulo 5

Ecosistema

justo

Nos rebelamos ante la injusticia. Por eso, a través de distintas iniciativas, buscamos favorecer un ambiente justo, seguro y regenerativo para todos en Cumplio incluyendo a nuestros clientes, los cumplers y el planeta.



Compromiso con la diversidad, equidad e inclusión laboral



Desde nuestros inicios ha existido equidad de género, probablemente porque nuestra cultura naturalmente lo estimulaba. Hoy, las cifras hablan por sí solas. En Cumplio existe equidad en los distintos niveles de la organización, lo que evidencia un trato igualitario entre géneros y un claro compromiso con el empoderamiento de las mujeres. En Cumplio se reconoce el talento y las aptitudes de cada persona. Se favorece el desarrollo profesional de nuestros cumplers independiente de su género u otra característica personal.

Creemos que la diversidad favorece la innovación y creatividad. Nuestro equipo está compuesto por personas pertenecientes a distintos grupos etarios, creencias y nacionalidades. Esta diversidad nos permite incorporar diferentes experiencias y miradas en la conducción de nuestro negocio.

La equidad salarial es otro factor que periódicamente monitoreamos. Tal como nos rebelamos contra la desigualdad en el acceso al capital de

las pymes, queremos reducir al máximo posible la desigualdad salarial entre hombres y mujeres.

La equidad salarial es una variable que depende de múltiples factores, por ejemplo, de un equipo de alta densidad de talento, una cultura del feedback y procesos de evaluación de desempeño para promover la mejora continua. Así hemos enriquecido nuestro análisis porque estamos comprometidos con avanzar hacia niveles de mayor justicia y equidad salarial posibles.

Equipo DEI (diversidad, equidad e inclusión)

El rápido crecimiento y expansión de Cumplio, así como la mayor diversidad sexual y la creciente necesidad de inclusión nos ha llevado a dar pasos concretos en la formalización, con una mirada de largo plazo, de un equipo estructurado para tratar nuevos aspectos referidos a la diversidad, equidad e inclusión.

Estamos orgullosos y entusiasmados porque en 2022 se formó el Comité DEI como respuesta a la diversidad cultural que implica operar en distintos países, buscar nuevas formas de relacionarnos entre cumplers y crear conciencia de las distintas realidades internas.

Se trata de un equipo multidisciplinario que busca promover un comportamiento respetuoso, sin prejuicios, que genere mayor conocimiento y conciencia dentro de la empresa. Que contribuya en contar con un ambiente de trabajo más productivo a través de la inclusión y la diversidad. Buscamos que Cumplio, en todo momento sea un espacio seguro en el que no exista discriminación alguna.



Entre sus objetivos el Comité DEI busca:

- ✔ Generar conciencia proporcionando información relevante que entregue conocimiento y sensibilidad
- ✔ Facilitar espacios de comunicación como talleres, encuentros, charlas u otros, favoreciendo el diálogo entre pares
- ✔ Fomentar una cultura interna cada vez más inclusiva
- ✔ Promover un efecto multiplicador a través de los cumplers como agentes de cambio
- ✔ Desarrollar la estrategia de Diversidad, Equidad e Inclusión 2023

Lenguaje inclusivo

Creemos que el lenguaje es parte importante de nuestra identidad, por lo que respetamos las variantes de cada país donde tenemos presencia. Nuestro foco se centra en promover el uso del lenguaje inclusivo y equitativo, sin distorsionar nuestra lengua. Para cumplir con lo anterior, contamos con un equipo experto encargado de velar porque el lenguaje sea inclusivo y se plasme en nuestras descripciones de puesto, en la búsqueda de talento (selección y contratación), promociones internas y comunicaciones en general.

Se realizaron 4 charlas, en las que en promedio participaron 80 cumplers y 8 horas del equipo dedicadas a temas DEI durante 2022

Dos encuestas al equipo con una participación del 41% en una primera encuesta y 64% de los cumplers en la segunda

Hoy tenemos un mayor conocimiento de la diversidad de nuestro equipo

Monitoreo sistemático de equidad de género y salarial

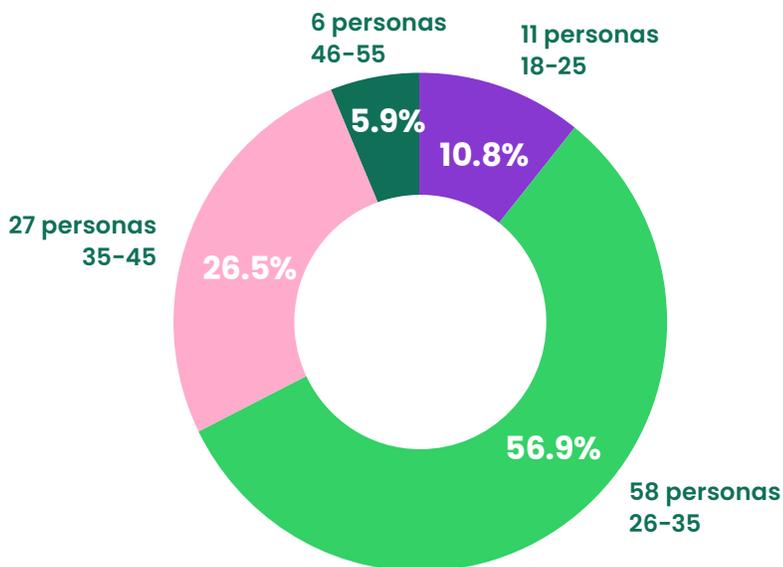
Procesos de selección sin sesgo de género con lenguaje inclusivo

Comunicaciones internas y campañas hacia clientes con lenguaje inclusivo



Cifras

Rango de edad en Cumplero

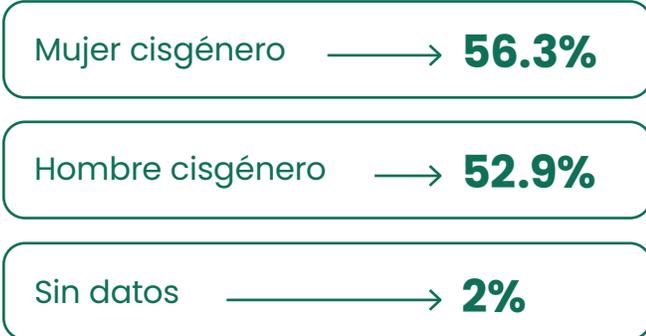


Porcentaje de liderazgos y género

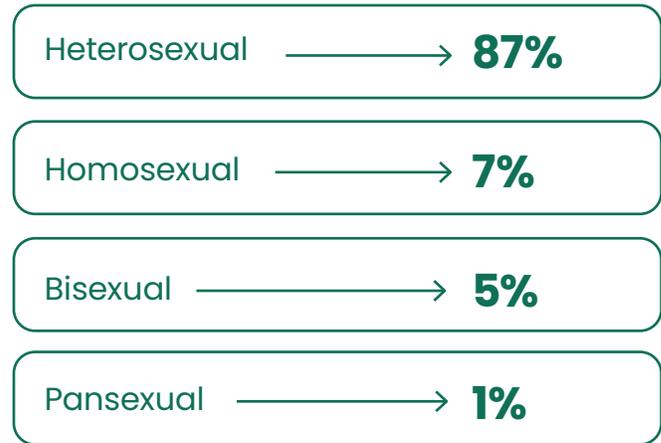




Porcentaje identidad de género



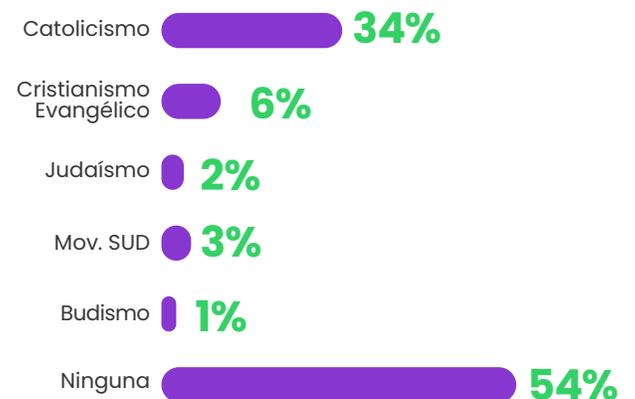
Porcentaje orientación sexual



En Cumplo ante la pregunta de ¿tú te consideras?, obtuvimos esta respuesta



El compromiso DEI es observar el respeto y la no discriminación a ninguna persona





Compromiso con el medio ambiente

El cambio climático lo asumimos con seriedad pues consideramos que la justicia también es relevante cuando se trata de nuestro planeta. Si bien no somos una empresa productiva y la mayor parte de nuestros procesos son digitales, hemos querido ser parte de la iniciativa Net Zero 2030. Con este acuerdo aspiramos a alcanzar la carbono neutralidad para 2030.

Durante 2022, registramos 113 tco2 eq. emitidas. Dentro de las acciones implementadas para reducir el impacto incluimos la promoción del teletrabajo, la implementación de la firma digital de documentos para evitar el uso de papel, reciclaje, uso eficiente de la energía y el agua, entre otras.

Para 2023, nuestro objetivo es definir la manera de reducirlas o mitigarlas.

Prácticas implementadas

① Trabajo híbrido

Estamos a favor del trabajo híbrido, pues así evitamos el uso de transporte público o automóvil para ir a la oficina. Facilitamos las herramientas para poder realizar el trabajo desde cualquier lugar.

La confianza es parte de nuestro día a día, por lo que valoramos la autonomía de nuestros empleados para tomar las decisiones, así como el compromiso y la responsabilidad con el trabajo y el logro de los objetivos.

② Reciclaje

Históricamente hemos fomentado el reciclaje facilitando espacios apropiados para la separación de desechos. Este es el punto de partida para ocuparnos y tomar conciencia de nuestras acciones y la forma más básica de ayudar a nuestro planeta.

Esta acción no basta con hacerla, sino que debemos hacerla bien. Partimos por enfocar parte de nuestra comunicación en ofrecer consejos prácticos de reciclaje a los cumplers, sin importar si se encuentran trabajando en la oficina o desde casa.

Además, buscamos la manera de reducir el papel, el mayor residuo que se recicla. En Chile, el uso de la firma digital, nos ayudó a reducir el 71% del papel que se utilizaba en nuestras actividades desde 2020.

③ Huella de Carbono

Sabemos que uno de los grandes retos para el mundo es la lucha contra el cambio climático, conocemos las implicaciones del calentamiento global y asumimos los desafíos que esto conlleva.

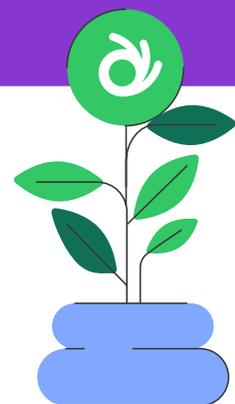
Para mayor precisión de la medición de nuestra huella, todos los meses enviamos una encuesta al equipo para conocer el efecto de actividades como traslados de los cumplers y visitas a clientes. También calculamos el impacto

de servidores y equipamiento de las oficinas, entre otros. Esta práctica nos ayuda a generar conciencia y a motivar al equipo a tomar decisiones que reduzcan nuestro impacto ambiental.



“(.) decidí ser punta de lanza y dar un gran paso bajándome del auto, después de más de 15 años sin ocupar el transporte público. Y no fue solo eso, sino que también comencé a separar el reciclaje en mi casa y motivé a los vecinos a que hagan lo mismo. Después de hacer eso, los compromisos verdes de mi equipo comenzaron a ser mucho mayores y trascendentes.”

Franco Mardones, Customer Acquisition Leader, cumplero.





“Ser sustentables no es una opción, es el punto de partida. En marketing trabajamos todos los días para que Cumplo y los cumplers vivamos nuestro propósito de manera concreta y real, trabajando para generar un impacto positivo en nuestros stakeholders y en el planeta. Para ello hemos venido trabajando desde comienzos de 2022 con el equipo de impacto, con el objetivo de medir nuestra actividad y así potenciar nuestro impacto, además de visibilizarlo y comunicarlo”

Magdalena Winter, Marketing Leader, cumpler.

Cifras de caja verde y total emisiones 2021 y 2022

Huella de Carbono: **84,7** tCo2e total emisiones al año 2021



Huella de Carbono: **113** tCo2e total emisiones año 2022



37,4 tCo2e
Transporte
cumplers

34,5 tCo2e
Viajes
en avión

19,9 tCo2e
Visitas a
clientes

11,6 tCo2e
Otras
emisiones

5,7 tCo2e
Otras
reuniones

3,7 tCo2e
Trámites



Capítulo 6

Modelo de impacto

Nuestra misión es clara, alcanzar a miles de pymes latinoamericanas, porque cada vez que una pequeña o mediana empresa accede a capital genera un gran impacto en la continuidad de su negocio y en su entorno.

Es parte del ADN de Cumplo desafiar la forma de hacer las cosas y redefinir las variables que se creen establecidas. No dejaremos de cuestionar nuestro modelo

de negocio, de pensar fuera de la caja para conectar a más y más pymes de Latinoamérica. Mejorar nuestra plataforma puede incluir sumar nuevos partners estratégicos, desarrollar nuevos productos, buscar nuevas formas de evaluar el riesgo de una pyme para otorgarle crédito, atraer diversos tipos de inversionistas y mucho más.



Confianza y reputación



Modelo de negocios disruptivo

La confianza y reputación de Cumplo es la bisagra elemental para conectar inversionistas con empresas que solicitan financiamiento. Fieles a nuestro propósito, la construcción del modelo de negocios se fundó en dos principios esenciales: alinear los incentivos de Cumplo con los de las pymes e inversionistas y crecer en torno a la transparencia como valor esencial. Son los ejes de nuestro ecosistema para generar confianza y construir una reputación positiva, pues creemos que con hechos concretos demostramos que somos una empresa seria y comprometida.

Es así como, a diferencia del sistema financiero tradicional, nuestra estructura de precios está ligada al uso de la plataforma, no siendo dependiente de la tasa de interés. Esto permite que las empresas se financien a tasas

más justas y, con ello, favorecemos una mayor equidad en los costos del financiamiento a las pymes de América Latina.

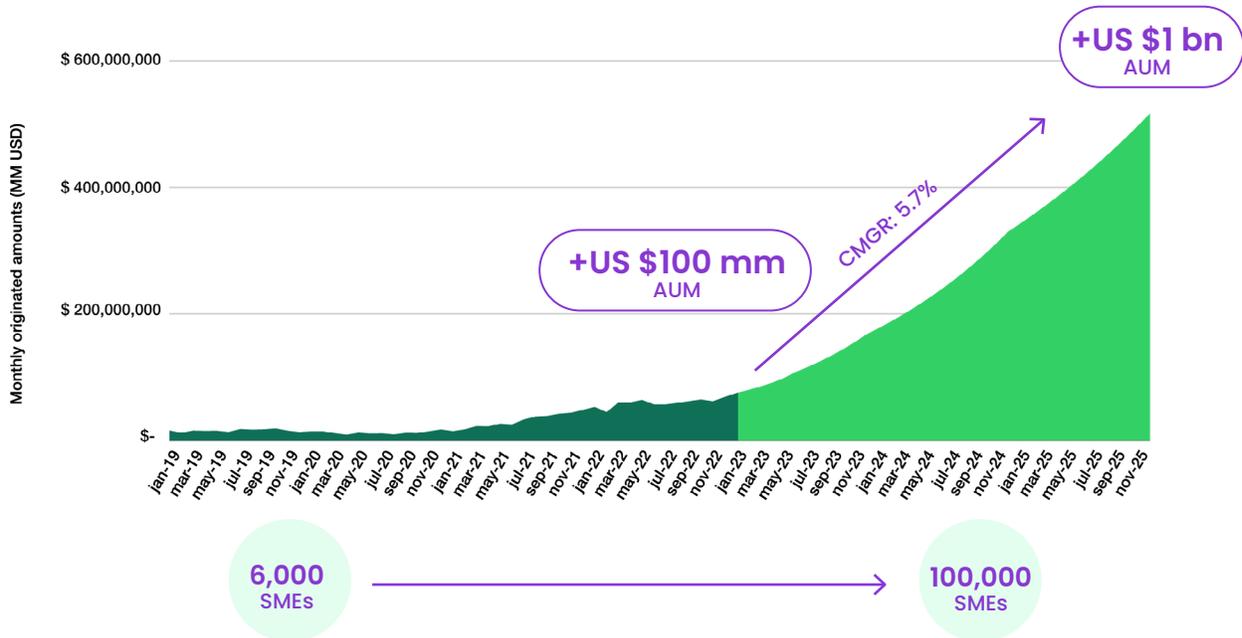
Alineados con nuestro foco en la transparencia, los estados financieros de Cumplo son auditados anualmente. Asimismo, buscamos simpleza y claridad en toda la información relativa a los contratos y comunicaciones siendo fieles a nuestros valores.

En definitiva, nuestro objetivo es poder otorgar financiamiento e impactar a la mayor cantidad de empresas posible y, con ello, reforzar nuestra misión y propósito, ambos plasmados en los estatutos de la empresa.



Nuestros resultados avalan el impacto de Cumplo. Año tras año nos hemos multiplicado por dos y hemos expandido nuestra presencia en la región. Hoy operamos en Chile, México, y Perú, países donde las pymes tienen limitado acceso al capital y enfrentan altas tasas de financiamiento.





Certificaciones estratégicas

Con el paso del tiempo hemos fortalecido nuestro ecosistema con alianzas que enriquecen nuestro modelo de negocios y contribuyen a generar confianza.



Somos empresa B

Desde nuestros inicios nuestro propósito ha apuntado a la generación de impacto económico, social y ambiental en nuestro entorno y a ser un agente de cambio para el mundo. Por ello en 2013 nos convertimos en la primera fintech de Chile certificada como Empresa B.

Para nosotros esta certificación es un compromiso personal, institucional y legal que ejercemos a través de un sistema económico rentable que beneficia al planeta y a la sociedad en general.

Actualmente nos encontramos en nuestro cuarto proceso de recertificación, que nos permite buscar y proponer mejoras continuas en nuestro actuar y seguir generando un triple impacto con estándares de sostenibilidad cada vez más altos.



Net Zero 2030

Las empresas participantes en Net Zero 2030 con el B Corp Climate Collective se comprometen a lograr emisiones netas cero para 2030, que se aplican a las emisiones de Alcance 1, Alcance 2 y Alcance 3 más relevantes.

Así nos sumamos al esfuerzo mundial de acción climática de un grupo de empresas que demuestra un verdadero liderazgo en un momento de grave inquietud e incertidumbre medioambiental y económica.



Desafío 10X

Es un movimiento empresarial que busca crear conciencia y una nueva forma de hacer empresa, cuyo objetivo es inspirar a las empresas para disminuir la brecha salarial y eliminar la pobreza en Chile ofreciendo a los trabajadores una mejor calidad de vida.

Como parte de nuestro compromiso hemos hecho extensible este desafío a todas nuestras operaciones, para lo cual hacemos seguimiento del cumplimiento de la meta.





Análisis y gestión de riesgo: algoritmo Ada



Contamos con un algoritmo llamado Ada, responsable de la evaluación de riesgo en Cumplo. Este permite que las operaciones se analicen en forma expedita y se definan tasas justas para el solicitante, y con la mayor transparencia y seguridad para el inversionista. Así obtenemos el Cumplo Score que refleja el verdadero potencial de la empresa solicitante de crédito y de cada operación por separado.

Ada, alineada a nuestros criterios de gobernanza y valores corporativos, garantiza inclusión y no tiene sesgos, aprende de evaluaciones pasadas y mitiga el riesgo de una operación tanto operacional como financiero. Nuestra fortaleza operacional y tecnológica nos ha llevado a tener una de las tasas de default más bajas del mercado con un 0,6% histórico y un 0.3% en el último año.

Con lo anterior, somos fieles a nuestro propósito de premiar a aquellas pymes con un buen desempeño y alto nivel de cumplimiento. Nuestra meta es seguir enriqueciendo a Ada, integrando nuevas fuentes de datos y relaciones que nos permita conectar a más pymes a nuestro ecosistema de financiamiento.



Dato de interés

Su nombre tiene origen en Ada Lovelace, matemática y escritora británica, conocida por su trabajo con la calculadora de uso general. Entre sus notas, está el que se reconoce hoy como el primer algoritmo destinado a ser procesado por una máquina, por lo que se le considera como la primera programadora de ordenadores.



Presencia de factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo en la toma de decisiones



En 2022 dimos los primeros pasos para avanzar hacia un mayor compromiso en temas de sostenibilidad. Empezamos a medir en forma sistemática la huella de carbono de nuestras operaciones, para elaborar un plan de mitigación que nos permitiera alcanzar la carbono neutralidad para 2030.

Creamos un equipo que vela por los asuntos de diversidad, equidad e inclusión y otro para desarrollar

la estrategia de valor empresarial compartido (responsabilidad social corporativa).

Hicimos un esfuerzo por conocer mejor las prácticas de los proveedores con los que trabajamos y formulamos una lista de proveedores que recomendamos por sus políticas. Además, entregamos consejos para que, la incorporación de nuevos proveedores, sea utilizando criterios socioambientales.

Por último, estamos orgullosos de contar con una gerencia de Impacto que ya lleva 12 meses liderando la estrategia de impacto de Cumplo, que incluye la gestión de nuestro propósito y los ejes de sostenibilidad de nuestra organización. Así el área se propuso inspirar, medir y articular nuevos procesos que continúen en la senda de integrar en una sola visión el impacto y el negocio.



cumplò

