

MODELO DE NEGOCIO

Qué hacemos, cómo operamos y dónde estamos?

Nuestra operación está soportada en un modelo de gestión, compuesto por tres pilares:

- a) *La Contribución Social*
- b) *Los Productos Financieros Sociales.*
- c) *Las Transacciones y Redes.*

La razón de ser de Los Héroes es la compensación social, lo que significa entregar a los afiliados y la comunidad en general, una diversidad de Beneficios Sociales que contribuyan a una mejor calidad de vida. Estos beneficios son financiados por los excedentes generados por las comisiones de recaudación y/o pago de servicios en las redes transaccionales físicas y electrónicas y por los recursos provenientes de los productos financieros sociales.

Contribución Social: El centro de gestión de Los Héroes es la Contribución Social, esto lo hacemos a través de la entrega de beneficios sociales a nuestros afiliados, en las áreas de salud, educación, recreación, habitacional y social, incluyendo bonos en dinero y productos y servicios al costo real, gratuitos o con bonificaciones y/o descuentos.

Productos Financieros Sociales: Buscan satisfacer las necesidades de financiamiento de trabajadores y pensionados en general, poniendo un foco especial en la inclusión de aquellos segmentos de menores ingresos, gran parte de los cuales se encuentra excluido de los mecanismos de financiamiento formales por parte de la banca tradicional y otros actores del mercado.

Transacciones y Redes: Los Héroes provee servicios transaccionales, recaudación o compensación de pagos, tanto en redes físicas como electrónicas, de subsidios o beneficios que otorga el Estado y/o las instituciones de seguridad social, públicas y privadas.

Los Héroes ha sido reconocido públicamente por la preocupación y esfuerzo que ha puesto en mejorar el estándar de servicio y la infraestructura de los lugares de pago de pensiones y beneficios. También ha sido destacada por haber dignificado la atención a los segmentos más necesitados de la población, como son el adulto mayor y los beneficiarios de prestaciones sociales de escasos recursos.

LOGROS

El ingreso de nuevos usuarios ha hecho posible que contemos con la cobertura de servicio más grande del país en esta industria, alcanzando la cifra de 229 sucursales y 1.510 puntos de pago rurales en las 15 regiones del territorio chileno, con altos estándares en infraestructura física, equipamiento tecnológico y un equipo



humano de gran nivel profesional, lo que nos permite dar un servicio con un alto nivel de calidad. De esta manera, nos hemos posicionado como una de las principales instituciones que facilitan el acceso al bienestar social y desarrollo humano en Chile. Históricamente, hemos sido líder en el segmento Pensionados.

Junto a esto, a partir del 2011, se empieza a brindar atención a los beneficiarios del Instituto de Previsión Social y a pensionados de Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y Compañías de Seguro, lo que nos transformó en la institución más grande en pagos de beneficios sociales, realizando aproximadamente 2.300.000 pagos presenciales de beneficios cada mes, a lo largo de la red de sucursales y la red de pagos móviles rurales de Los Héroes.

En nuestros orígenes, operábamos con 20 empresas y 6.000 afiliados. Hoy tenemos 941.070 afiliados, con 5.551 entidades empleadoras adherentes, posicionándonos como una institución relevante en el segmento trabajadores, y también con un liderazgo indiscutido en el segmento de pensionados.

PRODUCTO

Actualmente, Los Héroes cuenta con una innovadora cartera de productos y servicios orientados a resolver parte de las necesidades de los afiliados, y a su vez otorga servicios transaccionales a instituciones públicas y privadas, como son: el Instituto de Previsión Social (IPS), Fonasa, Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y Compañías de Seguro.

Además, los productos financieros que



HISTORIA

Los Héroes es una corporación de derecho privado, sin fines de lucro, que forma parte del Sistema de Seguridad Social de Chile. Nace en 1955 por iniciativa de la Asociación de Industrias Metalúrgicas y Metalmeccánicas (Asimet) para administrar el beneficio de la asignación familiar dentro de ese sector. Actualmente, se cuenta con una innovadora cartera de beneficios destinados a nuestros afiliados, en el ámbito de la recreación, salud, educación, entre otros.



ofrecemos permiten a los afiliados, adquirir créditos y seguros para satisfacer ciertas necesidades. Muchos de ellos no pueden acceder al sistema financiero, debido a su situación económica, por lo que estos productos permiten la inclusión financiera de grupos importantes de la sociedad chilena y, al mismo tiempo, nos permiten generar los recursos necesarios para entregar nuestra contribución social. Algunos de estos productos financieros son:

Crédito Social:

- Crédito Social de fines generales.
- Crédito Universal.
- Crédito de Educación Superior.
- Crédito más Salud.
- Crédito Sin Interés.

Seguros:

- Seguros de Vida y Asistencia Sala de Urgencia Seguro Obligatorio de Accidentes Personales (SOAP): A través de acuerdos con compañías de Seguros, Los Héroes ofrece el SOAP en toda su red de sucursales, en condiciones preferenciales para sus afiliados.

DESARROLLOS RECIENTES

Nuestros Canales de Servicio y Comunicación

La interacción y retroalimentación constante con nuestros grupos de interés, es uno de los pilares fundamentales en la relación de servicio que tenemos con ellos. Enfocamos los esfuerzos en poner a su disposición variados canales de servicio que se complementan, y que conforman a su vez, una red de comunicación disponible en cualquier caso.

Sucursal: Contamos con una red de 229 sucursales en todo el país, la más extensa de las



Cajas de Compensación. Estas cuentan con los estándares de más alta calidad, y aquellas que tienen más afluencia de público ofrecen servicios complementarios como atención de profesionales paramédicos, baños, sala multiuso, salas de capacitación, accesos y habilitaciones especiales para personas con movilidad reducida, cámaras de seguridad y sistemas de alarma contra robo.

Call center: Está conformado por más de 70 ejecutivos que, día a día, atienden vía telefónica las necesidades, requerimientos,



consultas, reclamos y sugerencias de los afiliados. El servicio cuenta con los más altos índices de calidad y tiempos de respuesta. Durante el 2014 recibimos más de 71.000 llamadas mensuales.

Sitio web www.losheroes.cl: Permite encontrar de manera rápida y transparente información útil acerca de la manera como operamos y de los beneficios que entregamos. Es un servicio de auto-atención informativa, no transaccional, que ha tenido grandes avances en materia de contenidos. Mensualmente nuestra página web recibe del orden de 197.856 visitas.

Red Televisiva Los Héroes: Incluye una programación que se transmite en pantallas instaladas en nuestras sucursales, con la cual nuestros visitantes se pueden informar sobre distintos temas de su interés mientras esperan ser atendidos. Algunos de estos temas son endeudamiento responsable, programas estatales de vacunación, administración del presupuesto familiar, beneficios disponibles para afiliados, entre otros.

Revista Los Héroes: Tiene como objetivo comunicar los beneficios y servicios disponibles a los trabajadores afiliados.

Revista Chile Mayor: Tiene como objetivo comunicar los beneficios y servicios a los pensionados afiliados a Los Héroes.

Redes Sociales: En Facebook contamos con fanpage para dar a conocer los beneficios en salud, educación, entretenimiento, gastronomía y cultura que tenemos para todos nuestros afiliados.

VALORES DE MARCA

- **Compromiso Social:** Nuestro compromiso es ayudar a mejorar la vida de quienes servimos.
- **Transparencia:** La confianza es un valor fundamental de la vida.
- **Cercanía:** La vida es más fácil cuando te sientes respetado y acogido.
- **Calidad:** La vida siempre premia el trabajo bien hecho.
- **Creatividad:** Innovar pensando en el cliente nos llena de energía.



LO QUE USTED NO SABÍA SOBRE LOS HEROES

- Durante el año 2014, Los Héroes entregó 6.419 millones de pesos en beneficios de Compensación Social a sus afiliados, lo que se tradujo en la entrega de más de 3 millones y medio de beneficios a 630 mil personas. De esta manera buscamos contribuir a una vida mejor y más saludable para nuestros afiliados y sus familias, aportando con ello al desarrollo social de nuestro país.
- Para Los Héroes es fundamental estar cerca de nuestros afiliados y usuarios. Por eso, tenemos una cobertura nacional única, conformada por 229 sucursales.
- Puntos de pago Rurales. Durante el 2014, Los Héroes contó con 1511 puntos de pagos rurales distribuidos en localidades alejadas de los centros urbanos y de difícil acceso.
- Gracias a Recreativa, Corporación de Cultura, Extensión y Desarrollo de Los Héroes, en 2014 se realizaron 505 eventos, donde participaron 117.000 beneficiados y 260.000 personas visitaron los centros recreacionales.

