



**Clientes
en el centro**

.03

Existimos por y para nuestros clientes. Ellos son el centro de nuestra gestión, quienes motivan la pasión que entregamos a diario para dar un servicio de excelencia, con soluciones innovadoras y modernas, y de acuerdo a las nuevas necesidades de las personas. Queremos mejorar su calidad de vida y que, en cada paso por nuestras estaciones de servicio y tiendas de conveniencia, disfruten de una experiencia inolvidable.

Tenemos una responsabilidad con las más de 800 mil personas que nos visitan cada día para tener una pausa o abastecerse. Por ello, hemos ampliado la oferta de servicios, las funcionalidades de las aplicaciones digitales que implementamos y acelerado la transformación hacia novedosas formas de compra y pago. Nos anticipamos a las necesidades del futuro y sorprendemos con experiencias memorables. Estamos disponibles las 24 horas del día, siempre con la energía y pasión para cumplir la promesa de ser "Primeros en Servicio" y fieles a nuestro propósito de potenciar el movimiento y desarrollo de las personas, las empresas y el país.

Esta labor no sería posible sin la operación 24/7 de nuestras tiendas Pronto y Punto, que día a día entregan una oferta de valor en línea con su propósito: "Enriquecer la vida de todas las personas en el viaje a su destino; nuestros clientes, nuestro equipo, nuestras comunidades."



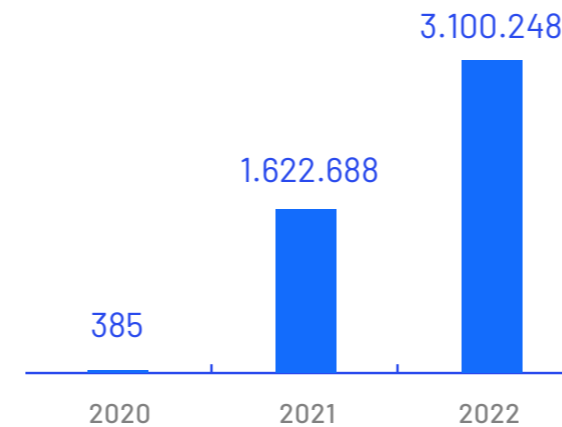


Fidelización de nuestros clientes

Programa Full Copec

En 2022 consolidamos nuestro programa de fidelización Full, con un crecimiento de 91% de clientes Full Copec, llegando a 3,1 millones de inscritos, lo que nos permitió generar una base sólida de interacción. A través de Full buscamos recompensar a todos los clientes de tiendas y estaciones de servicios, entregándoles beneficios donde pueden acumular puntos y obtener códigos de descuento y canjes.

Número de clientes inscritos Full Copec acumulados



Beneficios del programa:

- Acumulación de puntos en tiendas y carga de combustible.
- Descuentos en tiendas y carga de combustible.
- Descuentos en otros comercios.
- Recompensas por metas.

Alianzas

- Intercambio de puntos Full por millas LATAM-PASS.
- Intercambio puntos Full por puntos Cencosud.

Otros puntos de relacionamiento con nuestros clientes

Tienda Copec

En el área del e-commerce, nuestra tienda virtual -Tienda Copec- alcanzó un nuevo hito al registrar más de 92.600 transacciones en 2022. Ello, en parte, gracias a la diversa variedad de categorías como accesorios, artículos estacionales, deportivos y de outdoor, libros y vajilla. En el último ejercicio, la oferta fue incrementada en 54%.

Spotify

Con el propósito de acompañar el movimiento de las personas, el canal Copec en la plataforma Spotify superó los 3.800 seguidores. En el periodo lanzamos seis nuevas playlist, con títulos como "Ke-rock-sene", "Lubri-cante", "Viaje de película" y "Pura gasolina".

Clientes empresas

Para fidelizar a nuestros clientes empresas hemos desarrollado soluciones de pago para contribuir en la gestión y desarrollo de sus negocios.

Taxi amigo:

Beneficios exclusivos para taxis y colectivos registrados en el Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones. Tenemos más de 70 mil inscritos y, durante 2022, alrededor de 45 mil taxistas utilizaron estos beneficios.

Camionero amigo:

Beneficios para camioneros de nuestra red de estaciones de servicio de carretera, más la red Pronto. Durante 2022 habilitamos la opción para que los conductores puedan recibir puntos Full, accediendo a promociones para mejorar su experiencia en el viaje. En este periodo, 44.383 choferes utilizaron los beneficios.

Cupón electrónico:

Tarjetas de prepago recargables para consumir en todas las estaciones de servicio a lo largo del país.

Tarjeta de Abastecimiento en Empresa (TAE):

Sistema de crédito para distribución de petróleo diésel desde estaciones de servicio a instalaciones o sitios de operación industrial.

Tarjeta NeoTAC:

Nueva solución integral para el control y administración de combustible para todo tipo de vehículos en sitios industriales.

TCT y TCT Premium:

Tarjeta de crédito para flotas de vehículos pesados, que permite adquirir petróleo diésel, lubricantes y Bluemax, y controlar su consumo en línea en tiempo real. TCT Premium permite sumar la verificación de presencia vehicular al momento de realizar la carga, entregando más control a la operación.

Ante las necesidades manifestadas por nuestros propios clientes y entendiendo las consecuencias de la inflación que vivimos en 2022, terminamos el año con una campaña de ocho semanas con un descuento de \$100 por litro de combustible.



Experiencia y satisfacción

Contamos con evaluaciones periódicas para medir nuestros objetivos e identificar posibles desviaciones de nuestra promesa de servicio, de modo de realizar las acciones necesarias para entregar soluciones en tiempo y de calidad.

En 2022 recibimos reconocimientos en términos de servicio, así como de lealtad y satisfacción de los clientes. Destacamos Procalidad 2022, Alco Lealtad del Consumidor 2022 y Premio PXI Praxis Xperience Index.

Nuestro canal de reclamos y sugerencias, “Llámanos”, nos permite centralizar los requerimientos de nuestros clientes y reaccionar de manera oportuna ante situaciones que podemos mejorar para dar un mejor servicio. Además, contamos con una línea telefónica, chat, mail y formulario de contacto web. Durante 2022 potenciamos también el uso de WhatsApp, logrando un crecimiento de 100% de uso comparado con 2021.

Asimismo, definimos a CRM Salesforce como la plataforma corporativa de relacionamiento con los clientes, con lo que buscamos una atención más centralizada, mejorando su experiencia cuando nos llaman, hacen un reclamo, sugerencia o manifiestan una inquietud. Mantuvimos la nota 6,4 en las soluciones entregadas a través de nuestro canal Llámanos.

Un foco que hemos impulsado en los últimos años es transmitir a nuestros clientes nuestra cultura de sostenibilidad. Con este objetivo, desde 2021 enviamos de forma bimestral un newsletter con nuestras principales iniciativas en esta área.

INDICADORES DE GESTIÓN DE RECLAMOS	2020	2021	2022
Número de casos ingresados por canal Llámanos	84.633	117.000	132.000*
Número de reclamos recibidos	59.747	88.764	118.608
Nota a las soluciones entregadas	6,3	6,4	6,4

*El aumento de casos de Llámanos de 34% respecto del año anterior, es por el aumento de usuarios de Nuevo.

En 2022 continuamos el proceso de mejora para disminuir los días promedio para ofrecer una solución a los clientes. Así, redujimos el cierre de los casos en comparación con 2020 y aumentamos el porcentaje de satisfacción de nuestros clientes con la solución entregada.



Avances en innovación

Hemos puesto foco en lograr avances en innovación y tecnología, para dar mayor agilidad, acceso y simplificar la experiencia de nuestros clientes en las estaciones de servicios.

Este periodo fue de maduración para la plataforma, alcanzando un crecimiento de 97% respecto de 2021, llegando actualmente a 1.637.739 de clientes activos Nuevo y un total de 3.194.306 usuarios inscritos acumulados.

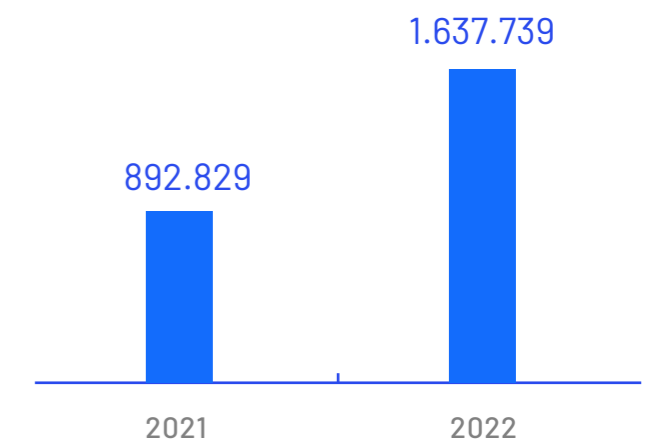
App Nuevo

En 2022 incorporamos nuevas funcionalidades a la app Nuevo, tales como:

- “Escanea y Paga” en 91 tiendas, funcionalidad de la aplicación Nuevo que permite pagar directamente desde el teléfono, sin tener que pasar por caja. Esto nos ayuda a descongestionar y promover la autoatención de nuestros clientes, mejorando su experiencia.
- Marketing Cloud nos permite automatizar las comunicaciones, definiendo de mejor manera qué mensaje queremos enviar. Un ejemplo de la utilidad de esta innovación fueron las “Misiones Full”, que entregan un mensaje personalizado a los clientes, desafiándolos a cumplir ciertos retos, siendo reconocidos con cupones de descuento.
- Incorporación de la funcionalidad de carga de la tarjeta Bip! con todo medio de pago. En 2022 alcanzamos 10.330 clientes activos en recarga Bip! y 1.200 pagos Bip! -en promedio, al día- desde la app.

En el mismo periodo, el total de transacciones con la aplicación fue de 36.543.159, representando un 14,4% del total.

Número de clientes activos Nuevo por año



Muevo Empresas

La aplicación Muevo Empresas da soluciones digitales para nuestros clientes empresas de todo tamaño y tipo de necesidades, brindando apoyo en la gestión y control de sus gastos de combustible de manera rápida y segura. La aplicación no tiene ningún costo adicional al gasto que realizan por las compras de combustible.

Nuestra solución permite:

- Administrar el combustible necesario para cada negocio desde un computador o celular.
- Entregar un proceso de facturación ordenado y en un solo lugar.
- Mantener un registro del gasto de combustible de los equipos de trabajo, por vehículo y conductor.
- Pagar más rápido y seguro con la app.

175.493

Descargas de la app.

18.593

Cuentas activas.

30.147

Usuarios activos.

1.546.407

Transacciones totales.

73.321 m³

De combustible totales vendidos a través de la app.

Durante 2022 lanzamos diferentes campañas y promociones para nuestros usuarios de la aplicación, con descuentos, bonos y concursos.

Nuevas funcionalidades:

- **Retiros billetera:** Permite retirar saldo de la billetera a una cuenta bancaria.
- Creamos tres nuevos roles de administrador (general, de billetera y básico), que posibilitan realizar funciones de administración limitadas, según el perfil.
- **Ceder rol súper administrador:** Da la opción de cambiar el súper administrador de la cuenta, cediéndola de un usuario a otro.
- **Compra kerosene:** Deja comprar kerosene a granel, pagando y documentando con factura.
- **Notificaciones push con link a url:** Herramienta que permite enviar notificaciones push con derivación a una url parametrizada (compartir contenido, derivar a tutoriales y encuestas).

Alianzas Muevo Empresas

Simpli Route

Entrega un 25% de descuento en los primeros tres meses al ser cliente de Muevo Empresas.

Subcarga

50% de descuento durante los seis primeros meses para los nuevos clientes usuarios de la aplicación.

Flux Solar

Por ser parte de Muevo Empresas, nuestros clientes cuentan con un 10% de descuento en su proyecto de energía solar.

Sumup

Empresa de lectores de tarjetas para comercios. Nuestra alianza ofrece un primer lector de tarjetas a valor preferencial y sin comisión en el primer mes con tope de ventas de 10 millones de pesos.



Starlink

Para mejorar la conectividad en nuestras estaciones de servicios y tiendas de conveniencia, comenzamos un proceso para migrar a internet satelital de Starlink, la que brinda mayor estabilidad en las conexiones y ahorro en costos. Comenzamos con estaciones ubicadas en zonas remotas y/o con dificultades de conectividad, aportando también a la comunidad local con conectividad y digitalización mediante wi-fi gratuito a las personas que están en un radio de influencia cercano a los 300 metros alrededor de la estación de servicio.

En 2022 llegamos con Starlink a 62 estaciones de servicio. En 2023 ampliaremos la cobertura a otras 47.

Software de administración y gestión de tiendas de conveniencia Pronto y Punto

Para entregar una experiencia innovadora a los clientes que nos visitan en nuestra red de tiendas de conveniencia, en 2022 avanzamos en la masificación del proyecto Sckuba Tienda, implementándolo en 91 tiendas Pronto a lo largo de Chile. A través de este software, gestionamos y administramos tiendas de conveniencia, incluyendo el proceso de venta completo, de forma rápida y eficiente, tanto de las cajas asistidas como en las autoservicio, generando una mejor experiencia de compra.

El software también permite la gestión de los principales procesos de tiendas, como inventarios, turnos, recepción de mercaderías, gestión de plataformas de delivery, la operación de la cocina e incorpora una app móvil para facilitar estos procesos.

Copec Fuel

Copec Fuel representa la continua evolución de las plataformas transaccionales para la venta de combustible y otros productos en las estaciones de servicio. Dicha transformación tiene como objetivo contar con una solución de clase mundial flexible para nuevos negocios. Su principal fin es proveer una plataforma transaccional, utilizando las últimas tecnologías cloud, para mantener la integridad, disponibilidad y flexibilidad ante nuevos desafíos comerciales y operacionales.

En la búsqueda de transacciones más seguras, hemos renovado completamente nuestra solución de autoservicio, donde las tarjetas de crédito y débito adoptaron la lectura mediante la tecnología chip. Adicionalmente, incorporamos el uso de nuestra aplicación de pago Muevo como parte de los medios de pago aceptados. Al cierre de 2022 contamos con 48 estaciones migradas a la nueva plataforma, posicionando nuestra red de autoservicio como una de las más avanzadas de la región.

Otro desarrollo son los terminales de cobro inalámbricos en el marco de la solución SckubaPay Copec, con los que queremos posicionarnos en el mercado con una solución más flexible y competitiva en la recepción de medios de pago. A fines de 2022 contamos con 51 estaciones de servicio con esta nueva solución.

Innovación en clientes industriales

En 2022 continuamos concretando el compromiso de apoyar a nuestros clientes industriales a través de soluciones sostenibles. En esta línea, nos incorporamos al programa Vuelo Limpio, siendo la primera empresa de combustibles en hacerlo. Este programa piloto, lanzado en noviembre de 2021, es gestionado por la Línea de Transporte Eficiente de la Agencia de Sostenibilidad Energética y es apoyado por la Junta de

Aeronáutica Civil del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y el Ministerio de Energía. Su objetivo es generar un ecosistema colaborativo con actores del transporte aéreo, tanto público como privado, para avanzar hacia la sostenibilidad energética del sector. En este marco, en 2022 fue lanzada la mesa de trabajo público-privada de combustibles de aviación sostenibles (SAF), que es planteada como la solución más viable para avanzar en la meta de descarbonización de la industria al 2050.

Además, en 2022 desarrollamos una nueva línea de negocio que permite al cliente medir, gestionar y reducir sus emisiones, a través de diversos servicios, los que incluyen:

- **Medición y reportabilidad:** Realizamos servicios de sensorización y monitoreo de acuerdo a las necesidades de nuestros clientes.
- **Gestión de combustible:** Reducir la presencia de gases al momento de combustión con aditivos o cambio de tipo de combustible.
- **Gestión de procesos:** Mejora de eficiencia y uso de la energía de procesos.
- **Abatimiento:** Capturar las emisiones emitidas.
- **Compensación:** Cuando existen emisiones que ya no pueden mitigarse.

De este modo, somos un aliado de nuestros clientes a la hora de avanzar en sus metas de descarbonización. Esta línea de servicios está en una fase piloto, pero con dos proyectos ya concretados.

Implementamos

91

Tiendas Pronto con Sckuba Tienda.

