

Transcripción de la Reunión Anual de Bay Federal Credit Union 2020 - 18 de agosto de 2020 a las 5 p.m.

JASON STIDHAM, Gerente de Comunicaciones y Desarrollo: ¡Buenas noches y bienvenidos a la primera reunión anual virtual de Bay Federal Credit Union! Mi nombre es Jason, Gerente de Comunicaciones y Desarrollo de Bay Federal Credit Union, y seré su maestro de ceremonias en el evento de esta noche.

Primero, algunos puntos antes de comenzar. Esta reunión se grabará y estará disponible para nuestros asistentes y otras personas después del evento. La transcripción completa estará disponible en inglés y español.

A este momento, usted debería haber recibido una copia de nuestro Informe Anual y de las Actas de la Reunión Anual enviadas a su dirección de correo electrónico registrado. Tenemos el Informe Anual y las Actas de la Reunión Anual disponibles para su revisión y descarga en nuestro sitio web.

Durante esta reunión, tendrá la oportunidad de enviar preguntas a nuestros panelistas. Seleccionaremos algunas preguntas para abordar al final de la reunión, y todas las preguntas serán respondidas lo mejor que podamos. Un miembro de nuestro equipo abordará aquellas preguntas que puedan requerir una consideración adicional el siguiente día hábil.

Ahora es un placer para nosotros dar la bienvenida al Presidente de nuestra Junta Directiva de voluntarios de Bay Federal Credit Union, Jim Phillips. ¡Bienvenido, Jim!

JIM PHILLIPS, Presidente de nuestra Junta Directiva: Hola, buenas noches y bienvenidos. Parece que necesito activar mi video. No puedo iniciar el video. Gracias. Ahí estoy. ¡Gran participación! Buenas noches y bienvenidos a la Reunión Anual de Bay Federal Credit Union. Agradezco el tiempo que ha dedicado a unirse a nosotros. Me gustaría iniciar la reunión. Hemos establecido un quórum, con más de 15 miembros presentes.

Y en este momento, me gustaría llamar su atención sobre las Actas de la Reunión del año pasado. ¿Tengo una moción para aceptar el Acta de nuestra Reunión Anual de 2018 celebrada el 26 de marzo de 2019?

RYAN CASH, VP/ Director de Experiencia del Cliente: Primera moción.

JIM PHILLIPS: ¿Hay una segunda?

AMY IVEY, VP/Mercadotecnia y Desarrollo: Segunda moción.

JIM PHILLIPS: ¿Alguna discusión? Puede enviar preguntas o declaraciones a nuestros panelistas. ¿Todos a favor?

PANELISTAS: A favor. A favor. A favor. A favor. A favor.

JIM PHILLIPS: ¿Alguna oposición? **(Silencio)** Se acepta la moción.

Bien, nuestra Junta Directiva y el Comité de Supervisión son voluntarios de nuestra membresía que dedican su tiempo y experiencia al servicio de la Credit Union. Cada miembro voluntario de la Junta es seleccionado de entre los miembros, y representan un grupo de profesionales comprometidos y trabajadores que ponen mucho pensamiento y consideración en la información de los planes que se les presentan. En este momento, me gustaría reconocer a nuestra Junta Directiva actual, y eso incluye al Vicepresidente Taylor Bateman, la Tesorera Piret Harmon, la Secretaria Kathleen Lawler Bodmer, Jordan Ciliberto, Jessica Dixon, Sheila Joyce Kellerman, Michael Leung, Dennis Osmer y la Directora Asociada Tami Corum.

También me gustaría reconocer a nuestros distinguidos voluntarios por largo tiempo que todavía guían y apoyan nuestros esfuerzos hoy como Directores Eméritos. Ellos son Bob Bugalski y H. Duane Smith.

Los miembros de nuestro Comité de Supervisión incluyen a la Co-Presidenta Pat Pfremer, la Co-Presidenta Suzanne Shaug, Richard Mills, Michelle Berridge y la Asociada Barbara Callahan.

Nuestra Reunión Anual es la oportunidad para que nuestros miembros celebren los éxitos de la Credit Union durante el año anterior. Es una oportunidad para proporcionar una actualización sobre la situación financiera de la organización y mirar hacia el futuro como miembros de Bay Federal Credit Union.

2019 fue un año de crecimiento, expansión y logros para Bay Federal Credit Union. Logramos varias metas, incluidos nuestros activos que alcanzaron los \$ 1 mil millones en activos y Bauer Financial Group nos brindó su calificación más alta, una calificación superior de 5 estrellas, las cuales hablan de la fortaleza, la resistencia y la sólida participación de mercado que Bay Federal tiene en las comunidades que servimos. Nuestra organización obtuvo reconocimiento local y nacional al brindar un servicio estelar y crear una experiencia vibrante para los empleados como una de las credit unions más respetadas en la actualidad.

Nuestro enfoque en el servicio a los miembros, el compromiso con la comunidad, las asociaciones estratégicas y el crecimiento de nuestra cartera de préstamos son evidentes en nuestros resultados. En 2019, Bay Federal Credit Union otorgó préstamos para ayudar a nuestros amigos y vecinos a comprar lo necesario para la vida: un vehículo confiable, una casa propia y gastos de educación para sus hijos. También ayudamos a nuestros miembros a planificar su futuro mediante la planificación de inversiones y jubilación. La organización continuó aliviando algunas de las cargas financieras que enfrentan nuestros miembros a través del alcance educativo, modificaciones de préstamos y programas de apoyo financiero. Además, la organización se ha esforzado por brindar una experiencia de alto valor a través de mejoras en las soluciones de banca móvil en línea.

La Credit Union ha continuado realizando importantes inversiones en soluciones de software e infraestructura tecnológica para equipar mejor a la Credit Union para el éxito en un entorno empresarial dinámico y en constante evolución.

Como Presidente de la Junta Directiva de Bay Federal Credit Union, sé que hablo en nombre de mis compañeros Directores y Supervisores cuando digo que nuestro profundo compromiso con el bienestar financiero de nuestros miembros continúa creciendo con cada año que servimos. También diría que este compromiso se extiende más allá de la Junta Directiva hasta el Comité de Supervisión, la Administración y los empleados que trabajan con nuestros miembros todos los días.

Quiero agradecer a todo el personal de Bay Federal por su arduo trabajo y dedicación al éxito continuo de la Credit Union y a todos nuestros miembros propietarios por su compromiso y membresía.

Es un placer para mí presentar ahora a la Presidenta y Directora General de Bay Federal Credit Union, Carrie Birkhofer.

CARRIE BIRKHOFFER, Presidenta y Directora General: Gracias, Jim, y bienvenidos a todos ustedes por acompañarnos esta noche. Definitivamente un formato diferente al que estamos acostumbrados, pero realmente aprecio que estén aquí. Me complace compartir con ustedes los logros financieros más destacados que logramos en 2019 y brindar información sobre la dirección de la Credit Union durante estos tiempos inusuales.

Siempre me gusta aportar algo de perspectiva sobre lo lejos que hemos llegado al tomarme un momento para recordar un poco del pasado. Bay Federal Credit Union comenzó el 8 de noviembre de 1957 cuando 8 maestros contribuyeron cada uno con \$5 de su propio dinero para iniciar Santa Cruz Teachers Federal Credit Union. Cuenta la leyenda que estaban en la sala de descanso de Santa Cruz High y cada uno puso \$5 en una caja. Su objetivo era facilitar que la comunidad de maestros ahorrara y tomara prestado unos de otros para lograr sus sueños financieros. Nuestro primer préstamo fue para un compañero de trabajo que necesitaba comprar una cuna para su nuevo bebé y siempre estaremos agradecidos por los primeros 40 dólares aportados por nuestros miembros fundadores.

A lo largo de las décadas, la Credit Union ha crecido y evolucionado. Las credit unions más pequeñas se fusionaron con nosotros para crear una oferta más sólida para sus miembros. El nombre de “Bay Federal Credit Union” fue adoptado en 1983. La carta original para servir a los maestros se ha expandido para incluir a cualquiera que viva, trabaje, asista a la escuela, sea voluntario o rinda culto en los condados de Santa Cruz, San Benito o Monterey. Nos hemos encontrado con inundaciones, incendios, terremotos, robos y la Gran Recesión, y hemos sobrevivido a todos ellos emergiendo más fuertes que antes. Ahora que nos encontramos en medio de una pandemia mundial, nos mantenemos firmes en el compromiso de servir a nuestros miembros y nuestra comunidad durante este momento inusual.

Bay Federal ha crecido de nuestros \$40 originales en 1957 a más de \$ 1.1 mil millones en activos y más de 78,000 miembros a fines de 2019. Aunque hemos crecido a lo largo de los años, nuestro propósito sigue siendo el mismo que al principio. Nuestra función principal sigue siendo proporcionar préstamos para ayudar a nuestros miembros a alcanzar sus sueños. A medida que se pagan los préstamos, los intereses se utilizan para ayudar a los miembros de otras formas al proporcionar servicios de sucursales, cajeros automáticos, banca digital y otras comodidades bancarias.

Durante 2019, proporcionamos a los miembros transporte confiable mediante el financiamiento de préstamos asequibles para automóviles, ayudamos a los miembros a ahorrar dinero refinanciando sus autos o viviendas a tasas más bajas, hicimos posible que las familias tuvieran la primera casa que pudieran llamar suya y asesoramos a los miembros sobre cómo ahorrar para el futuro, como la jubilación o la educación de sus hijos. Los resultados hablan por sí mismos:

- En 2019, otorgamos \$60 millones en préstamos hipotecarios locales y expandimos nuestra línea de productos de préstamos hipotecarios para brindar opciones de financiamiento más asequibles.
- Financiamos \$29 millones en préstamos para automóviles nuevos y usados.
- Nuestro programa de Servicios de Inversión sirve a más de \$190 millones de los activos de nuestros miembros.
- La Credit Union creció con fuerza, cerrando 2019 con fuertes reservas de capital con 9.21% de los activos.

En 2019, hicimos una serie de mejoras. Trajimos para nuestros miembros opciones de inversión ampliadas y nueva tecnología con nuestra nueva relación de corredor/distribuidor con LPL Financial. En julio de 2019, completamos nuestra fusión con Coast-Tel Federal Credit Union, dimos la bienvenida a nuestros nuevos miembros y establecimos nuestra presencia en el condado de Monterey con una sucursal en Salinas. Reubicamos nuestra sucursal de Aptos, para el deleite de nuestros miembros, de un estacionamiento concurrido al nuevo Centro Comercial Rancho Del Mar. Actualizamos toda nuestra flota de cajeros automáticos, brindando mejor tecnología y seguridad para nuestros miembros.

También recibimos un reconocimiento muy especial por la cultura única que tenemos al ser reconocidos como la "Mejor Credit Union para Trabajar" # 1 del país. Estamos muy emocionados por eso.

Bay Federal Credit Union ha continuado su larga historia de compromiso y servicio a nuestra comunidad. Nuestros empleados regularmente donaron tiempo y dinero para ayudar a organizaciones locales sin fines de lucro. Nuestros empleados y miembros recaudaron más de \$85,000 para agencias locales sin fines de lucro y se ofrecieron como voluntarios con más de 2,200 horas de voluntariado el año pasado.

Nuestra pasión por mejorar nuestra comunidad se extiende a través de nuestros esfuerzos en educación financiera. En 2019, nuestro programa de educación financiera llegó a más de 3,500 personas en temas como la elaboración de presupuestos, el ahorro para su futuro y la comprensión de las puntuaciones crediticias. Realmente nos enfocamos en los estudiantes de preparatoria para que salgan al mundo un poco más preparados. Proporcionamos material gratuito y asesoramiento financiero a nuestros miembros.

Quiero agradecer a todos y cada uno de nuestros más de 220 empleados por su dedicación al servicio de nuestros miembros. En la Encuesta Anual para Miembros, el 90% de los miembros calificaron la experiencia de servicio de los empleados como muy buena o excelente. Su dedicación al servicio es un diferenciador estratégico en nuestro mercado local. ¡Gran trabajo! Gracias.

Como todos sabemos, a mediados de marzo, nuestro mundo cambió con la pandemia de coronavirus. Bay Federal respondió rápidamente a los mandatos de refugio en el lugar e inmediatamente promulgó programas de préstamos de emergencia y aplazamientos de pago para ayudar a nuestra membresía. Cambiamos a los empleados administrativos a trabajo remoto y ajustamos nuestro modelo de servicio de sucursales para garantizar la salud física y la seguridad de nuestros empleados y miembros. Con este espíritu, pospusimos esta reunión anual tradicionalmente en persona de marzo a un evento solamente digital esta noche.

Aunque la pandemia nos ha obligado a ajustar nuestro modelo de negocio, nos mantenemos firmes en el logro de nuestros objetivos de 2020. Estamos trabajando activamente para expandir los servicios comerciales, incluidas nuevas soluciones de préstamos comerciales y tarjetas de crédito comerciales. Hemos actualizado nuestros servicios en línea y móviles para ofrecer una experiencia digital mejorada como alternativa a las transacciones en sucursales en persona. Así mismo, introdujimos un nuevo programa HELOC además de nuestros sólidos programas de préstamos hipotecarios, incluidas nuestras populares soluciones de refinanciamiento en este momento con tasas tan bajas, así que compruébelo si aún no lo ha hecho.

Este año también hemos aumentado la educación y la conciencia relacionada con la diversidad, la inclusión, la equidad y la pertenencia. Nuestra organización refleja las comunidades diversas y vibrantes a las que servimos. Los esfuerzos continuos en el desarrollo de los empleados, la educación financiera, el acceso a servicios financieros asequibles para todos los miembros y el voluntariado en una amplia gama de servicios comunitarios demuestran activamente nuestro compromiso con esta causa. También entendemos que hay más trabajo por hacer y podemos ser un socio positivo y proactivo para crear oportunidades aún mayores para todos. Continuaremos cumpliendo con nuestro deber de garantizar la justicia social, la equidad y la inclusión para nuestra membresía, nuestros empleados y nuestra comunidad.

A medida que superamos la pandemia y continuamos ayudando a nuestros miembros con los desafíos financieros, agradecemos profundamente su apoyo. ¡Gracias por la confianza que ha depositado en nosotros! Esperamos poder servirle como una Credit Union fuerte, inclusiva y próspera en el futuro. Gracias.

¡Ahora presentaré a nuestra Co-Presidenta del Comité de Supervisión, Pat Pfremer, para que se una a nosotros para el Informe del Comité de Supervisión y los resultados de las elecciones!

PAT PFREMMER, Co-Presidenta del Comité de Supervisión: Gracias, Carrie, y buenas noches a todos. El Comité de Supervisión es un grupo de miembros de Bay Federal que son nombrados por la Junta Directiva y ofrecen voluntariamente su tiempo y experiencia para asegurar la estabilidad de la Credit Union. Me gustaría reconocer a mis compañeros miembros del comité por su compromiso y experiencia.

- Co-Presidenta Suzanne Shaug
- Richard Mills
- Michelle Berridge y,
- Barbara Callahan

Este Comité supervisa el sistema de controles internos de la Credit Union a través de los ojos del departamento de auditoría interna. También somos responsables de contratar una firma contable externa. En 2019, el Comité de Supervisión aseguró los servicios de CliftonLarsonAllen LLP para realizar una auditoría financiera certificada de la Credit Union. Los CPA declararon que los estados financieros presentaban razonablemente la situación financiera de la Credit Union al 30 de junio de 2019.

Bay Federal Credit Union sigue siendo diligente en mejorar los controles internos y mejorar las prácticas de gestión de riesgos. Las auditorías adicionales realizadas por otros expertos externos validaron aún más las prácticas de seguridad de la administración que se mantienen en sus procedimientos. El enfoque continuo de Bay Federal Credit Union en la seguridad, la protección, el servicio excepcional, los productos asequibles y las relaciones de miembros mutuamente rentables garantiza una cooperativa financiera saludable. Muchas gracias al equipo directivo y empleados por un trabajo muy bien hecho.

Ahora voy a presentar los resultados de las elecciones de la Junta para 2020. Como no se recibieron peticiones de los miembros, las nominaciones para la Junta de Directores no fueron cuestionadas. Los siguientes miembros fueron reelegidos para nuevos períodos de la Junta Directiva:

- Sheila Joyce Kellerman
- Piret Harmon
- Jordan Ciliberto

¡Felicitaciones a todos!

También me gustaría tomarme un momento para agradecer a todos los empleados de Bay Federal por su cuidado y compromiso con la Credit Union. Gracias a todos por acompañarnos esta noche. Ahora le devolveré la reunión a nuestro Presidente de la Junta, Jim Phillips.

JIM PHILLIPS: Gracias, Pat, y felicitaciones a nuestros voluntarios por su reelección. ¡Estoy emocionado de seguir trabajando con cada uno de ustedes!

Ahora es el momento de abrir la reunión para las preguntas enviadas a nuestros panelistas.

JASON STIDHAM: Gracias, Jim. Solo como recordatorio, si tiene preguntas, puede enviarlas mediante la función de preguntas y respuestas. Carrie, tenemos una pregunta para ti o para Jim. Durante la pandemia, ¿qué tan seguras son nuestras inversiones con Bay Federal Credit Union?

CARRIE BIRKHOFFER: Gracias, Jason. Esa es una buena pregunta. En primer lugar, si tiene una inversión con nosotros, ya sea en su cuenta de ahorros, cuenta de cheques, un certificado de depósito, tiene el seguro que está cubierto como Seguro Federal con el Fondo de Seguro de Acciones de la Cooperativa de Crédito Nacional, muy similar a FDIC . De modo que las inversiones de sus propios depósitos en la Credit Union están aseguradas. Si está utilizando nuestro programa de Servicios de Inversión, es posible que no estén asegurados, pero eso es típico de muchas inversiones y su asesor se lo informaría, o ya tendría esa información, tal como lo haría si invirtiera con otro corredor. En cuanto a las inversiones de la Credit Union, cuando recibimos depósitos y prestamos el dinero, parte del dinero no lo prestamos porque es posible que no tengamos tanta demanda de préstamos.

También tenemos que tener un colchón de efectivo e inversiones a muy corto plazo, esas inversiones que la Credit Union tiene en su balance son muy seguras. Donde asumimos la mayor parte del riesgo en la Credit Union es con los préstamos que otorgamos a nuestros miembros. Por eso estábamos aquí: para traer depósitos y volver a prestarlos. Y hay un poco de riesgo, obviamente, al hacer eso, y lo calculamos, dejamos de lado las pérdidas crediticias y las provisiones para pérdidas crediticias, nos aseguramos de tener mucho cuidado allí. Tenemos una evaluación de riesgo muy sólida. Por tanto, no corremos muchos riesgos en la cartera de inversiones. Y esos riesgos en esas inversiones son seguros y, por lo general, activos garantizados por el gobierno o efectivo en el Banco de la Reserva Federal. Así que gracias por esa pregunta.

JASON STIDHAM: Gracias, Carrie. Y tenemos una pregunta más de un miembro. ¿Puede informarnos cuándo volverán a abrir las sucursales los sábados?

CARRIE BIRKHOFFER: Excelente. Esa también es una muy buena pregunta. Nosotros, en este punto, hemos optado por no abrir las sucursales los sábados debido a un problema de personal en el que tenemos empleados que hemos distribuido en las sucursales o en el centro de atención telefónica. Tendríamos que contratar más empleados en este momento para abrir los sábados. Hicimos una nueva ronda de contratación recientemente y tendremos nuevos empleados a partir de septiembre. Así que lo evaluaremos periódicamente.

En este momento, una de mis preocupaciones también es mantener a los empleados lo más seguros que podamos, así como a los miembros, y que tengan un descanso el sábado y el domingo de estar en el público también me tranquiliza. Sé que es un inconveniente para nuestra membresía, pero es el mismo

grupo de empleados repartidos durante esos seis días. Así que realmente estamos tratando de equilibrar las necesidades de los empleados y de los miembros.

Les comparto que el centro de atención telefónica está abierto los sábados. Y también nuestra banca en línea es 24/7. Entonces, como dije antes, si necesita algo específico el fin de semana, puede realizar depósitos en el cajero automático, puede realizar los depósitos utilizando su dispositivo o teléfono móvil. Nos encantaría mostrárselo y podríamos ayudarlo con eso. Pido disculpas por las molestias. Así que volveremos a horarios más normales en el futuro. Simplemente no tengo esa fecha en este momento. Gracias.

JASON STIDHAM: Gracias, Carrie. Una última pregunta, a menos que la gente todavía quiera enviar preguntas. ¿Qué medidas de seguridad está tomando Bay Federal en esta pandemia?

CARRIE BIRKHOFFER: Hemos tomado muchas medidas de seguridad. Una de las cosas por las que me siento afortunada es que he estado en un comité del Consejo de Negocios de Recuperación Económica en el condado de Santa Cruz con nuestra oficial de salud del condado, la Dr. Newell. Hemos estado aprendiendo de primera mano cuáles son las medidas de seguridad más importantes. Y hemos implementado todo lo aprendido. Colocamos plexiglás en las sucursales, usamos desinfectante para manos, todos usan mascarillas, solo requerimos que ingresen personas que ingresen directamente a trabajar con un empleado y luego salgan rápidamente. Lo que aprendí al trabajar con el condado es que la forma en que se transmite el virus es cuando estás en un ambiente cerrado durante más de 15 minutos, generalmente sin una mascarilla con alguien que ha sido infectado. Por eso, estamos tomando las medidas necesarias para mantener a la gente dispersa y de pie afuera, esperando al aire libre, a seis pies de distancia, y luego entrando en la sucursal y siendo muy rápidos en hacer la transacción, o sentados aparte si va a estar allí un poco más. También hemos instalado nuevos filtros de aire acondicionado y tenemos puertas abiertas con frecuencia para mantener el flujo de aire.

También aprendí que no es tan común que el virus se transmita al público cuando estás comprando o cuando vas a la institución financiera. Sucede con mucha más frecuencia como se demuestra con la prueba de rastreo y de contacto que se transmite durante las reuniones familiares. Así que eso es solo algo para que el público, los miembros y empleados entiendan, que está sucediendo más cuando hay reuniones y pasan tiempo juntos sin mascarillas. Por lo general, es entonces cuando se transmite el virus. Así que estamos haciendo mucho y vamos a seguir haciendo todo lo que se recomienda. Lo investigamos todo el tiempo.

JASON STIDHAM: Gracias, Carrie. Acabamos de recibir una pregunta: ¿Cerraremos sucursales como algunos bancos lo han estado haciendo ahora en gran número?

CARRIE BIRKHOFFER: No, mantendremos las sucursales abiertas tanto como podamos. De vez en cuando tenemos algunos problemas de personal y es posible que tengamos una sucursal cerrada aquí o allá. Pero en su mayor parte, nuestro objetivo es mantenerlas abiertas ahora mismo con el horario de lunes a viernes. Entendemos que estamos aquí para nuestros miembros; somos propiedad de nuestros miembros. Por eso estamos aquí para servirle. Así que no tenemos la intención de cerrar un gran número de sucursales. Dicho esto, también debemos tener cuidado. Y si tenemos un brote en una sucursal, por supuesto, la cerraremos y la gente se quedará en casa hasta que mejore. Pero en este momento, no planeamos cerrar simplemente al azar. Gracias.

JASON STIDHAM: Esas son todas las preguntas que hemos recibido. Si ingresa alguien más, tenga la seguridad de que nos dirigiremos y nos comunicaremos con usted mañana para abordar sus inquietudes directamente. Como recordatorio, esta reunión se está grabando y pronto tendremos la grabación y la transcripción en nuestro sitio web y en nuestras de redes sociales. Entonces, con eso, regresamos con Jim.

JIM PHILLIPS: Gracias y gracias Carrie por esas excelentes respuestas. Al concluir nuestra Reunión Anual, deseo expresar mi más sincero agradecimiento a todos y cada uno de ustedes aquí esta noche. Gracias por tomar un papel activo en su Credit Union y por ayudar a crear una organización que estará aquí para servir a nuestra comunidad para las generaciones venideras. Entonces, con eso, ¿tenemos una moción para levantar la sesión?

CAMERON HASTE, EVP / Director de Operaciones: Propongo levantar la sesión.

JIM PHILLIPS: ¿Hay una segunda?

TONEE PICARD, EVP / Directora de Desarrollo: Yo también

JIM PHILLIPS: ¿Todos a favor?

PANELISTS: A favor.

JIM PHILLIPS: Bueno. Se levanta la sesión. Muchas gracias por asistir. Gracias.

CARRIE BIRKHOFFER: Adiós. ¡Gracias a todos!

JASON STIDHAM: ¡Buenas noches y gracias!

(Se termina la reunión)