



## CARTA DEL GERENTE GENERAL

*Juan Manuel Matheu*



### Estimados lectores,

En Falabella Financiero buscamos siempre superar las expectativas de nuestros clientes, lo que nos motiva a trabajar permanentemente para entregarles un servicio cada vez más personalizado, a la medida de sus necesidades, poniendo la tecnología a su servicio y evolucionando junto con las cambiantes tendencias de la industria a nivel mundial.

La pasión con la que trabajamos ha permitido que todas nuestras operaciones en la región (Chile, Argentina, Perú, Colombia y México) tengan consistencia en su arquitectura de sistemas, formas de operar, cultura organizacional colaborativa y propuesta de valor, basados en nuestros principios de transparencia, conveniencia y simplicidad.

En 2018 dimos importantes pasos para **consolidar nuestro liderazgo en la digitalización financiera en Latinoamérica**. Con este objetivo en mente, estamos construyendo un ecosistema financiero digital con el que

buscamos dar una solución integral a nuestros clientes, ofreciéndoles la mejor experiencia en todos nuestros canales, tanto físicos como digitales.

El desarrollo de este ecosistema requiere **transformar nuestra oferta de medios de pago digitales** y para eso estamos desarrollando un ambicioso proyecto. Implementamos QuickPay, una solución para procesar los pagos en los puntocom del grupo Falabella, mejorando significativamente el nivel de conversión de venta. Asimismo, de la mano de Google, trajimos a Chile Google Pay, convirtiéndonos en los primeros en ofrecer al mercado nacional esta innovadora tecnología de medios de pago contactless con celulares.

En pos de continuar con el desarrollo de nuestro modelo de atención omnicanal, abrimos 14 sucursales digitales en la región. La preferencia de nuestros clientes por este formato

ha sido evidente: en Chile, el 40% de la venta de productos financieros en sucursales se realizó en la zona digital.

A través de nuestra Digital Factory, **incorporamos nuevas funcionalidades a las aplicaciones móviles**, lo que nos permitió alcanzar las 1.8 millones de apps activas en la región. Además, desarrollamos soluciones y procesos 100% digitales, como la apertura de cuentas online, acceso a financiamiento más rápido, aumento de cupo en el sitio de Falabella.com, el canje de gift card del programa CMR Puntos a través de la aplicación y la apertura con compra inmediata de tarjetas de crédito 100% online. Por último, en línea con nuestro objetivo de seguir profundizando la digitalización del negocio, impulsamos un nuevo servicio de créditos para proyectos en puntos de venta de Sodimac Colombia.

Todas estas mejoras se vieron reflejadas en un crecimiento importante de nuestra venta digital de productos financieros,



que en 2018 representó el 29,6% de nuestra venta total de créditos de consumo.

### Integración de CMR Falabella y Banco Falabella Chile

**Con el objetivo de promover un servicio integral y más conveniente para nuestros clientes**, en diciembre del año pasado integramos las operaciones de CMR Falabella y Banco Falabella. Con este paso, Banco Falabella se consolidó como el mayor emisor de tarjetas de crédito en Chile, con más de tres millones de plásticos activos y con uno de los programas de beneficios más reconocidos del mercado, CMR Puntos.

A lo anterior se suma que, durante 2018, Banco Falabella se convirtió en el quinto banco en Chile en uso de débito, con más de US\$ 1.800 millones en compras y un crecimiento de 30%, en el último año. Asimismo, la cartera consolidada de colocaciones llegó a más de US\$ 5.200 millones y nuestras cuentas corrientes crecieron un 13,8%.

### Presencia regional

En Falabella Financiero tenemos vocación regional, es por ello que durante 2018 seguimos **reforzando nuestra presencia en México**. A dos años de nuestro arribo al país, a través de nuestra alianza con Soriana, superamos las 224 mil tarjetas activas. Además, ampliamos nuestra red de atención, llegando a estar presentes en 132 sucursales, en 10 ciudades distintas.

En Colombia, en tanto, logramos duplicar nuestro nivel de venta de créditos de consumo, los saldos vista de nuestros clientes crecieron en un 40% y alcanzamos una cartera consolidada de colocaciones de más de US\$950 millones.

En Perú, llegamos a más de 1,2 millones de tarjetas activas y una cartera consolidada de colocaciones que supera los US\$ 900 millones.

### Compromiso con la sociedad

Reafirmando nuestro compromiso con la sociedad y conscientes de la importancia de la **educación financiera**, profundizamos programas y actividades dirigidos a nuestros clientes, niños, colaboradores y a la comunidad en general.

En 2018, llegamos a México con el Programa "Eddu", nuestra emblemática iniciativa de educación financiera, que reúne un conjunto de actividades destinadas a enseñar finanzas personales a niños, jóvenes y adultos. "Eddu", es un personaje animado que, a través de consejos didácticos y simples, explica diversas materias, como ahorro, endeudamiento responsable y fraude.

Convencidos de que la educación financiera debe ser promovida activamente desde temprana edad, realizamos por sexto año consecutivo el torneo interescolar "Aprende con Eddu", que tiene como propósito enseñar a los jóvenes conceptos financieros básicos. Este año, participaron cerca de 2.400 alumnos de séptimo básico. Además, adaptándonos a las tendencias actuales, llevamos el juego "Edducity" al mundo online.

En materia de proyectos sociales, reforzamos nuestra alianza con América Solidaria, fundación con la cual cumplimos cinco años de trabajo conjunto para el desarrollo de acciones que contribuyen a la igualdad de oportunidades y la superación de la pobreza infantil en el continente.

### Trabajo en equipo

El crecimiento de nuestra compañía y los logros alcanzados han sido posibles gracias a la motivación y dedicación de cada uno de nuestros colaboradores. A través de nuestra **cultura organizacional** propiciamos el desarrollo de modelos de trabajo colaborativos. Para eso, hemos remodelado nuestras oficinas en Chile y Perú, y diseñamos espacios abiertos que fomentan el trabajo en equipo y el balance entre productividad y distensión.

Además de promover el desarrollo de talentos y la formación de equipos multidisciplinarios, contamos con un programa de beneficios para mejorar la calidad de vida de nuestros equipos, lo que nos ha permitido desarrollar una cultura de trabajo ágil y flexible.

Tenemos la convicción de que nuestra estrategia centrada en el cliente, nuestra preocupación activa por las comunidades donde operamos y nuestra cultura organizacional enfocada en desarrollar a las personas y trabajar en equipo, nos permitirán seguir creciendo de manera sostenible, fortaleciendo nuestro liderazgo regional en el negocio financiero digital.

*Afectuosamente,*  
**Juan Manuel Matheu**  
Gerente General Corporativo  
Falabella Financiero