





02

DESEMPEÑO ECONÓMICO

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD

VER CAPÍTULO →

NUESTRO COMPROMISO

Aspiramos a consolidarnos como una institución financiera reconocida por su rentabilidad y responsabilidad.

IMPORTANCIA ESTRATÉGICA

La confianza y la generación de valor para sus accionistas, son los principales activos de una empresa financiera. Para avanzar en estos propósitos, ponemos siempre en el centro de nuestras decisiones las necesidades del cliente y nos enfocamos en la gestión adecuada del riesgo, la digitalización, la innovación y la eficiencia operacional.

CIFRAS DESTACADAS DEL PERÍODO 2019



US\$ 1.899

millones de ingresos



US\$ 310

millones
Utilidad neta del período



US\$ 7.582

millones
Total de colocaciones



48%

Proveedores PYMES a nivel regional respecto del total

2.1

INDICADORES ECONÓMICOS 2019



RESULTADOS FINANCIEROS

Los ingresos consolidados del año 2019 llegaron a MMUS \$1.899, logrando un incremento de 6% en comparación al año anterior, explicado principalmente por el crecimiento de colocaciones, contrarrestado por un ambiente de consumo débil en Chile. Al enfrentar horarios de operación reducidos en nuestras sucursales en Chile durante la segunda mitad de octubre y todo noviembre, vimos un impacto en la venta y apertura de productos.

La cartera consolidada al 31 de diciembre de 2019 alcanzó los MMUS\$ 7.582 destacando los crecimientos de Banco Falabella Chile y Banco Falabella Colombia. La venta de productos financieros en canales digitales creció 29%, alcanzando los MMUS\$ 1.331, lo que representa un 37% del total de venta de productos financieros.

La utilidad neta consolidada ascendió a MMUS\$ 310, un crecimiento de 12% con respecto al 2018, manteniendo un nivel de solvencia dentro de los límites normales en cada uno de los países en que está presente (Chile y Perú 15%, Colombia 11%).

Evolución de principales indicadores (cifras en \$ MMUS)

US\$ ¹	2018	2019	VARIACIÓN
Ingresos	1.791	1.899	6%
Costos	-826	-869	5%
Margen Bruto	965	1.031	7%
Impuesto	-111	-90	-19%
Utilidad Neta	277	310	12%



OTRAS CIFRAS OPERACIONALES DESTACADAS DE 2019

A raíz del estallido social en Chile, el área de Riesgos tuvo un papel preponderante, haciendo un seguimiento oportuno del portafolio para mantener la calidad en la originación y ofrecer soluciones de pago flexibles a los clientes más afectados.

En Colombia se lograron cuotas importantes de crecimiento en colocaciones con indicadores de riesgo bajo y en Perú los ratios de mora mostraron una tendencia positiva. En Argentina, destacamos la gestión del riesgo crediticio bajo en un contexto macroeconómico desafiante, poniendo a disposición de los clientes, productos y soluciones de pago flexibles.

11,67%

Aumento de compras con tarjeta CMR

2,6 millones

de cuentas pasivas de Banco Falabella en la región

+USD 14.000

millones en ventas procesadas por CMR

11,2 millones

de pólizas de Seguros Falabella



CHILE Y SU CONTEXTO SOCIAL

Los hechos ocurridos en Chile en los últimos meses de 2019 tuvieron consecuencias en la operación y resultados anuales de Falabella Financiero. Desde el primer momento, la organización puso sus esfuerzos en la continuidad operacional, resguardando la seguridad de sus colaboradores y clientes.

En primer lugar, se reubicó a todos los colaboradores que por la situación país sufrieron daños severos en sus lugares de trabajo: sucursal Tottus San Antonio y Homecenter Carrera de Concepción. Asimismo, se implementaron soluciones de desplazamiento para todos los trabajadores. Los responsables de cada zona geográfica fueron los encargados de monitorear la situación en terreno tanto en lo vinculado al estado de la sucursal como en lo referido al bienestar de los equipos y sus preocupaciones. La comunicación oficial de la compañía fue canalizada a través de la plataforma Workplace y se priorizó el trabajo flexible y "home office", en el caso de los trabajadores de áreas centrales, de cursales y del contact center.

Los líderes de equipo fueron instruidos con consejos para el manejo de sus colaboradores, promoviendo la empatía, la flexibilidad y la cercanía con la situación particular de cada uno. A su vez, se generaron espacios de conversación y reflexión, a través de focus groups, donde los participantes expresaron sus inquietudes e ideas de cara a la atención de clientes.

Se consideró también los perjuicios sufridos por nuestros clientes, en especial por aquellos cuyas fuentes de trabajo se vieron seriamente afectadas, como independientes y pequeños comercios. Para ellos, se ofrecieron medidas de alivio al crédito, las que se evaluaron caso a caso e incluyeron prórrogas por 90 días, manteniendo los valores de sus cuotas.

