

CARTA DEL GERENTE GENERAL

Juan Manuel Matheu



ESTIMADOS LECTORES:

Durante 2019, en Falabella Financiero continuamos avanzando en el fortalecimiento de nuestras plataformas, servicios y equipo con el fin de reafirmar nuestra principal motivación: superar las expectativas de los clientes, entregándoles una oferta conveniente y una atención cada vez más digital y personalizada.

Estamos comprometidos con el desarrollo y digitalización de la industria financiera en todos los países donde operamos (Chile, Argentina, Perú, Colombia y México). Por ello, hemos construido un sólido ecosistema físico y digital, de manera de entregar un servicio omnicanal, consistente con nuestra cultura organizacional.

Hoy el cliente es digital, lo que nos impulsa a seguir trabajando para liderar la digitalización financiera en la región. Entre las principales iniciativas destacan la apertura de tarjetas 100% online, que durante 2019 alcanzó más de 140 mil tarjetas abiertas en nuestros sitios webs. A esto se sumó la implementación de procesamiento de pagos en Linio, junto con nuevas ofertas y promociones de CMR, cuatriplificando las compras con este medio de pago en el marketplace; y la apertura a todo medio de pago de nuestro programa de fidelización CMR Puntos, con lo que alcanzamos más de 6,1 millones de usuarios en la región. Además, desarrollamos en Sodimac Colombia la implementación de Sales Finance, que permite ofrecer créditos de consumo a nuestros clientes para financiar sus proyectos, entregando una solución de financiamiento rápida y efectiva.

Otro pilar clave fue la creación de nuestra billetera digital Fpay, que permite a los usuarios transferir dinero a terceros desde sus tarjetas de crédito; realizar pagos a través de tecnología QR en tiendas de empresas Falabella y red de comercios adheridos; además de agrupar en un solo lugar todas las tarjetas, independientemente del emisor bancario.



Juan Manuel Matheu ▶

Gerente General Corporativo ▶

Falabella Financiero ▶

Asimismo, con el fin de continuar con el desarrollo de nuestro modelo de atención omnicanal abrimos 12 sucursales digitales en la región.

Para apoyar todo lo anterior, expandimos nuestra Digital Factory a Argentina, con el fin de potenciar nuestras soluciones de pago e incrementar el impacto que ha tenido esta área de servicios compartidos de desarrollo en la digitalización regional de nuestro negocio.

Todas estas mejoras se vieron reflejadas en que hoy un 49% de las ventas en productos financieros de Banco Falabella Chile se realizan de forma digital, que un 51% del total de nuestros clientes CMR interactúan con canales digitales y que, a nivel regional, contemos con más de 2,9 millones de aplicaciones activas.

Somos una empresa con vocación regional. Durante 2019, en Chile finalizamos el proceso de integración de las operaciones de CMR Falabella y Banco Falabella, que se consolidó como el mayor emisor de tarjetas de crédito en Chile, con cerca de 2,8 millones de plásticos activos con saldo, modelo con el que ya veníamos trabajando exitosamente en Colombia y Perú.

En Colombia logramos más de 1 millón de tarjetas activas con saldo y una cartera total de colocaciones que supera los US \$1.100 millones. Por su parte, en Perú, llegamos a más de 1,1 millones de tarjetas activas con saldo y una cartera consolidada de colocaciones que supera los US\$ 1.000 millones.

Otros hechos que marcaron el año fueron las alianzas que alcanzamos con importantes actores del mercado. Por un lado, nos unimos a Mastercard para entregar un servicio más flexible a cada uno de nuestros clientes y seguir ampliando nuestra oferta. Y, por otro, suscribimos una alianza estratégica por 10 años con Despegar.com, que incluyó el traspaso del 100% de las operaciones de Viajes Falabella. Esto nos permite integrar una mejor propuesta de valor a nuestro ecosistema digital, mejorando ampliamente la oferta de viajes y la experiencia digital de nuestro programa CMR Puntos, dando acceso al mejor contenido de productos turísticos del mercado.

En 2019, en Chile, vivimos un escenario complejo. Tras el 18 de octubre debimos operar con algunas interrupciones, pero nuestros esfuerzos estuvieron centrados en resguardar la cadena de pagos, proteger a nuestros colaboradores y seguir respondiendo a nuestros clientes, ofreciendo las flexibilidades necesarias.

La historia de Banco Falabella también ha estado marcada por un rol protagónico en la inclusión financiera, otorgando acceso a servicios financieros a miles de familias de la región. Conscientes de la importancia de la educación en esta área, profundizamos programas y actividades dirigidos a nuestros clientes, niños, colaboradores y a la sociedad en general.

En 2019 tuvimos el primer torneo digital regional interescolar "Ed-ducity.com", que benefició a más de 200 niños de los países donde estamos presentes, quienes pudieron aprender conceptos financieros básicos y así estar mejor preparados en el manejo futuro de sus finanzas personales.

En materia de proyectos sociales, reforzamos nuestra alianza con América Solidaria, fundación con la cual cumplimos seis 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.

Todos los logros alcanzados por nuestra compañía han sido posible gracias al trabajo y esfuerzo de cada uno de nuestros colaboradores. Trabajamos en equipo e invertimos nuestras capacidades en atraer y formar a los mejores talentos. Nos preocupamos, además, de contar con un programa de beneficios para mejorar su calidad de vida y desarrollar una cultura de trabajo ágil y flexible.

Queremos seguir creciendo de forma sostenible, consolidando el desarrollo digital de nuestro negocio y potenciando nuestro modelo de gestión omnicanal. Uno de los focos de trabajo durante 2020 estará en seguir potenciando la digitalización de nuestros negocios, robustecer nuestros sistemas de seguridad y optimizar nuestros canales de atención para entregar un servicio que responda eficientemente a las necesidades de quienes nos prefieren.



Juan Manuel Matheu

Gerente general corporativo Falabella Financiero