

MEMORIA

SERVICIOS FINANCIEROS Y
ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS
COMERCIALES S.A.

2019

ÍNDICE

I.	CARTA DEL GERENTE GENERAL	3
II.	IDENTIFICACIÓN DE SOCIEDAD	5
III.	CONSTITUCIÓN Y OBJETO SOCIAL	5
IV.	POLÍTICA DE DIVIDENDOS	5
V.	ACCIONISTAS	6
VI.	DIRECTORIO Y ADMINISTRACIÓN	6
	<i>Directorio</i>	6
	<i>Administración</i>	7
	<i>Remuneraciones de los Directores en Directorios y por participación en Comités</i>	7
VII.	ACTIVIDADES Y NEGOCIOS	8
VIII.	HITOS Y ACTIVIDADES RELEVANTES DEL AÑO	9
	<i>Aplicación Canales de Recaudación</i>	9
	<i>Robotización Procesos operativos</i>	9
	<i>Sucursales</i>	9
	<i>Ecosistema Digital y Canales Remotos</i>	
	<i>Servicios Financieros</i>	10
IX.	RIESGO CONTROLADO	12
	<i>Riesgo de crédito</i>	13
	<i>Riesgo liquidez e interés</i>	14
	<i>Riesgo operacional</i>	14
	<i>Seguridad de la información</i>	14
	<i>Continuidad de negocio</i>	15
	<i>Riesgo de fraude</i>	15
X.	ESTADOS FINANCIEROS	15

I. CARTA DEL GERENTE GENERAL

El año 2019 fue el primer año como filial integrante del grupo Bci, donde uno de nuestros principales focos fue no afectar a los clientes y colaboradores por la migración desde Walmart Chile, por lo tanto, fue un año de integración y transformación digital, de rediseño de políticas de crédito, apertura, administración de cuentas y cobranzas. Además, estos nuevos cambios significaron alinearse a la regulación bancaria; y políticas y procedimientos del Banco Bci.

También hubo cambios respecto a la información de nuestra cartera, siendo la fuente principal hasta el 2018 la base del programa de fidelización Mi Club de Walmart Chile. Luego de concretada la venta a Bci se tuvo acceso a la información bancaria, lo que permitió reinventarnos, gestionando el modelo de negocio de una forma distinta.

El proceso de incorporación a Bci no afectó la continuidad del negocio, ni a los clientes ni a los colaboradores, donde el apoyo recibido por las distintas áreas del Banco fue muy importante para Lider Bci Servicios Financieros.

Continuamos avanzando en nuestra transformación digital hacia un negocio omnicanal, implementando una serie de iniciativas que buscan dar un servicio eficiente, más rápido y ágil para nuestros clientes, incorporando cada vez más los canales remotos y digitales, tanto para clientes como para colaboradores. Se destaca el crecimiento de nuestra App, alcanzando a diciembre más de 250 mil descargas y 140 mil usuarios.

De cara a nuestros colaboradores, se puede destacar la fortaleza y consistencia de nuestra cultura como uno de los pilares estratégicos del negocio, alcanzando un nivel de compromiso medido por la encuesta Yo Opino de un 85% en este primer año como filial del Grupo.

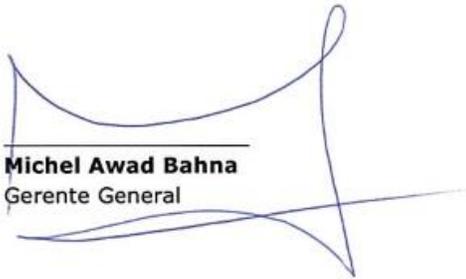
En términos del negocio, el año 2019 fue tremendamente exitoso, con crecimiento de la cartera de colocaciones y ventas en comercios y productos financieros. El 2019 finalizó con 1.759.680 tarjetas Lider Mastercard y Lider Bci entre titulares y adicionales, siendo uno de los referentes en la industria del retail financiero.

Nuestra red de sucursales ha seguido acompañando el crecimiento de los supermercados del grupo Walmart Chile, principalmente en los formatos Lider, Express de Lider y Super Bodega Acuenta, terminando el año con 135 sucursales, lo que nos ha permitido atender a más de 240.000 visitas al mes.

Este proceso significó un gran trabajo en equipo, enmarcado por tres desafíos: minimizar los impactos negativos hacia nuestros **clientes** y **colaboradores**, y de cara al **negocio**.

Nuestro compromiso es continuar trabajando en entregar las mejores condiciones e innovación a nuestros clientes, teniendo un equipo humano con el más alto nivel de compromiso y obteniendo resultados exitosos. Queremos ser la mejor alternativa en tarjetas de crédito, ofreciendo precios bajos a nuestros clientes.

Finalmente, en esta nueva etapa, reafirmamos nuestra misión de ahorrarles dinero y tiempo a las personas para que puedan vivir mejor, junto con nuestra visión de ser el mejor supermercado financiero de Chile. En términos muy simples: “Estamos juntando lo mejor de los dos mundos, del retail y del mundo bancario”.



Michel Awad Bahna
Gerente General

Lider Bci Servicios Financieros

II. IDENTIFICACIÓN DE LA SOCIEDAD

Razón Social: Servicios Financieros y Administración de Créditos Comerciales S. A.

Domicilio Legal: Avenida del Valle 737, Huechuraba, Santiago.

Rol Único Tributario: 77.085.380-K

Sitio Web: www.tarjetaliderbci.cl

III. CONSTITUCIÓN Y OBJETO SOCIAL

Servicios Financieros y Administración de Créditos Comerciales S.A. se constituyó mediante escritura pública de fecha 04 de noviembre de 1997, otorgada ante el Notario don Ivan Torrealba Acevedo. Un extracto de sus estatutos se inscribió a fojas 28618 N° 23143 del Registro de Comercio del Conservador de Bienes Raíces de Santiago correspondiente al año 1998, y se publicó en el Diario Oficial con fecha 24 de noviembre de 1997.

La Sociedad tiene por objeto la emisión de tarjetas de crédito y la realización de las actividades complementarias a dicho giro específico que autorice la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), y el otorgamiento de préstamos de oferta masiva en calidad de filial de un banco.

IV. POLÍTICA DE DIVIDENDOS

Patrimonio	31-12-2019 (M\$)
Capital emitido	81.178.053
Otras reservas	(7.877.139)
Ganancias (pérdidas) acumuladas	(25.563.252)
Resultado del ejercicio	3.217.405
Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora	50.955.067

De acuerdo al artículo N° 79 de la Ley N° 18.046, la Sociedad provisiona anualmente como dividendo a sus accionistas, el 30% de las utilidades. Los dividendos son reconocidos cuando la obligación de pago queda establecida.

Al 31 de diciembre de 2019, no se ha constituido provisión de dividendo mínimo, considerando que la Sociedad mantiene resultados acumulados negativos.

V. ACCIONISTAS

Los Accionistas de la Sociedad son:

Banco de Crédito e Inversiones: 123.069.833 acciones

BCI CORREDOR DE BOLSA S.A.: 20.000 acciones

Importante es mencionar que, con fecha 30 de diciembre de 2019, se celebró Junta Extraordinaria de Accionistas en el cual se aprobó aumentar el capital social, por lo que ahora la composición accionaria es la siguiente:

- (i) Banco de Crédito e Inversiones, titular de 136.515.211 acciones,
- (ii) Bci Corredor De Bolsa S.A. titular de 22.185 acciones

VI. DIRECTORIO Y ADMINISTRACIÓN

DIRECTORIO

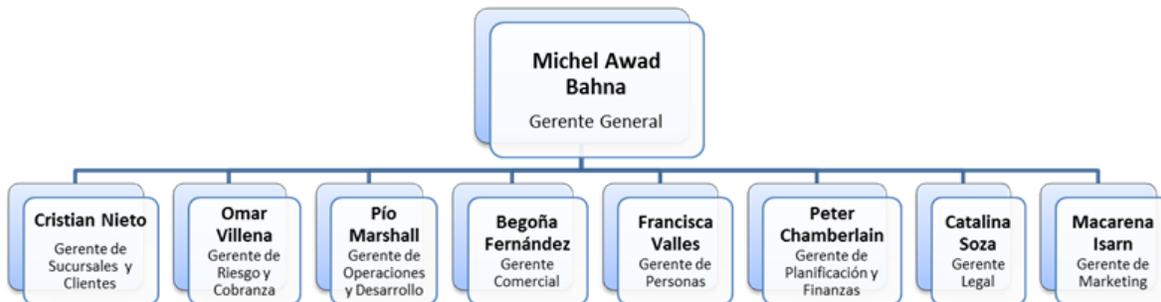
Los directores de la Sociedad son:

Nombre	Cargo	Rut
Eugenio Von Chrismar Carvajal	Presidente	6.926.510-3
Ignacio Yarur Arrasate	Director	10.671.495-9
Rodrigo Corces Barja	Director	10.243.251-7
Jerónimo Ryckeboer Rovaletti	Director	21.783.082-6
Eduardo Nazal Saca	Director	10.631.020-3
Vesna Camelio Ursic	Director	8.322.805-9
Diego Peralta Valenzuela	Director	5.009.310-7

No hubo designación de directores suplentes y las funciones de secretaria del Directorio son realizadas por Catalina Soza Villate, Gerente Legal de la Sociedad, y Catalina Zapico Ramírez, abogada, en su defecto.

ADMINISTRACIÓN

Al 31 de diciembre de 2019 la administración de la Sociedad estaba constituida por su Gerente General, Michel Awad Bahna, cédula de identidad 7.774.580-7, ingeniero comercial; Cristian Nieto Gavilán, Gerente de Distribución y Clientes, cédula de identidad 13.040385-9, ingeniero comercial; Omar Villena Norambuena, Gerente de Riesgo y Cobranza, cédula de identidad 10.502.281-6, ingeniero civil industrial, Eugenio Pío Marshall Rivera, Gerente de Operaciones y Desarrollo, cédula de identidad 7.044.619-7, ingeniero civil industrial, Begoña Fernández Fernández, Gerente Comercial, cédula de identidad 8.552.827-0, ingeniero comercial, Francisca Valles Spröhnle, Gerente de Personas, cédula de identidad 15.642.138-3, ingeniero comercial, Peter Chamberlain Moreno, Gerente de Finanzas y Planificación, cédula de identidad 9.097.803-9, ingeniero comercial, Catalina Soza Villate, Gerente Legal, cédula de identidad 17.949.302-0, abogado, Macarena Isarn Krsanac, Gerente de Marketing y Asuntos Corporativos, cédula de identidad 7.746.121-3, publicista.



REMUNERACIONES DE LOS DIRECTORES EN DIRECTORIOS Y POR PARTICIPACIÓN EN COMITÉS

Durante el periodo comprendido en la memoria, los directores recibieron una remuneración de 45 UF por cada sesión ordinaria o extraordinaria de directorio que asistieron.

VII. ACTIVIDADES Y NEGOCIOS

Lider Bci Servicios Financieros ofrece diversas opciones de financiamiento a los clientes de Walmart Chile a través de sus tarjetas de crédito, disponibles en más de 145 sucursales a lo largo del país, ubicadas en los supermercados Lider, Express de Lider y Super Bodega Acuenta.

Las tarjetas vigentes de Lider Bci Servicios Financieros son más de 1.759.680 entre titulares y adicionales, permitiéndoles a los clientes ser parte del programa de fidelización Mi Club de Walmart Chile con mayores beneficios, financiar compras con cuotas especiales y precios preferentes en los supermercados Lider, contratar créditos como Avance y SuperAvance, seguros, optar a opciones de pago y otros productos. Respecto a los créditos se consolidan las campañas con ofertas de montos altos sobre 7 millones y se fortalece la venta de Avance en canales remotos.

El 2019 comienza con el importante desafío iniciado en diciembre de 2018 de lanzar al mercado el nuevo producto Tarjeta Lider Bci, se terminaron de implementar el cambio de imagen de las sucursales y en marzo de 2019 se lanza masivamente la nueva imagen de marca a clientes y público en general, comunicando en distintos medios masivos la nueva identidad, atributos y beneficios del producto.

En julio de 2019 parte la emisión de las primeras Tarjetas Lider Bci con chip y sin contacto. Esta importante mejora de producto beneficia a los clientes, con transacciones más rápidas, fáciles y seguras. Este nuevo atributo ha tenido una excelente acogida por parte de los clientes, quienes comenzaron a solicitar y remitir sus tarjetas, de esta forma, al cierre de 2019 se emitieron más de 238.400 Tarjetas con chip y sin contacto.

Para diciembre de 2019, uno de los hitos más relevantes del año fue el comienzo de la simulación y venta de SuperAvance a través de la App de la Tarjeta Lider Bci, donde el cliente puede contratar además, de forma voluntaria, la oferta de seguro disponible para el producto, experimentando una promisoriosa partida.

Lider Bci Servicios Financieros como parte del grupo Bci, seguirá siendo un actor relevante en la industria del retail financiero focalizándose en los segmentos emergentes de la población con la continua búsqueda de ahorrar tiempo y dinero a los clientes, para que puedan vivir mejor.

VIII. HITOS Y ACTIVIDADES RELEVANTES DEL AÑO

AMPLIACIÓN CANALES DE RECAUDACIÓN

Durante el 2019 se incorporaron los canales de recaudación Caja Servipag, Servipag Express y Cajas del Banco Bci, ampliando así, los canales de recaudación para facilitar el pago de estado de cuentas de tarjeta de crédito a nuestros clientes.

ROBOTIZACIÓN PROCESOS OPERATIVOS

Desde Julio 2019 se comenzó con la robotización de los procesos de generación, control y validación en la emisión de los Estados de Cuenta, lo que ha generado ahorro en horas de trabajo, disminución del riesgo de errores, aumento en la productividad y mejor control y trazabilidad del flujo de los procesos. Junto con lo anterior, esto ha permitido trabajar en forma remota “Teletrabajo” todos los procesos que se requiere en la emisión.

SUCURSALES

Durante el 2019 la Sociedad continuó expandiendo su cobertura geográfica incorporándose con sus modelos de atención en formato Express y nuevos locales Lider. Aumentó la capacidad de venta y remodeló sucursales para mejorar la experiencia de los clientes, cerrando el año con 135 sucursales de servicios financieros a lo largo del país

En todos estos cambios, en Junio del 2019, se incorporó el módulo inclusivo a nivel nacional, para dar cumplimiento a la Ley 20.422 sobre Igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad.

Por lo tanto, este año los cambios consistieron en:

- Remodelaciones.
- Nuevas aperturas.

Remodelaciones

El año 2019 se realizaron 8 remodelaciones de sucursales, que buscaron siempre mejorar el nivel de servicio, experiencia de compra y productividad de los colaboradores.

Nuevas aperturas por formato

Durante el año se incorporaron 16 nuevas aperturas de sucursales, detalladas en:

Formato Lider

En el 1Q y 3Q se abrieron 3 nuevos locales, 3 en formato lineal.

Formato Express

Se incorporaron 13 sucursales con modelo inclusivo a los supermercados Express de Lider, en 3 en la región Metropolitana de Santiago y en 5 regiones del país; implementando así un modelo de ventas y servicio eficiente, operando al costado del centro de atención al cliente del supermercado.

ECOSISTEMA DIGITAL Y CANALES REMOTOS SERVICIOS FINANCIEROS

Canales Digitales

A un año desde su lanzamiento, la App ya cuenta con más de 250 mil descargas y más de 140 mil clientes ingresando al mes. Además, mensualmente se realizan aproximadamente 35 mil pagos Estado de Cuenta a través de este canal, lo que representa un 4% de los pagos Estado de Cuenta compañía. Sumado a los pagos web, los canales digitales representan un 23% de los pagos totales.

A partir de marzo 2019, se incorpora el envío de notificaciones de compras y pagos a través de la App. Este nuevo servicio de notificaciones push busca mantener al cliente informado de sus movimientos en línea.



Tarjeta Lider Bci



Se cierra el año 2019, lanzando en diciembre una nueva funcionalidad: simulación y venta de SuperAvance por la App, convirtiendo al canal digital en un nuevo canal de venta. El cliente ahora puede contratar este producto de forma 100% digital, pudiendo si así lo requiera, recibir soporte en línea de nuestro Call Center de ventas. Esta nueva funcionalidad, responde al objetivo de avanzar en la Omnicanalidad, ofreciendo los productos y servicios que se realizan en la sucursal, en el resto de los canales.

Canales Remotos

Al cierre de diciembre 2019, Call Center logra un récord de participación en la venta de Productos Financieros, con un 35% de la venta total compañía. Lo que representa un total de \$11.700 millones monto capital y un 10% de crecimiento respecto al Q1 del mismo año.

Con un equipo de aproximadamente 100 teleoperadores para Productos Financieros, el canal recorre una base de más de 350.000 clientes mensualmente. A los productos SuperAvance, SuperAvance Reciclado, Pago Liviano, Pago Liviano Compra y Pago Liviano SAV, desde enero se suma la venta telefónica de Avance, alcanzando un 11% de participación en este nuevo producto al cierre del 2019.

Además, contamos con una dotación de 80 teleoperadores destinados a la venta de Seguros, donde se venden más de 7.000 UFAS mensuales, con un cruce de productos SuperAvance + Seguros de un 128%, también récord.

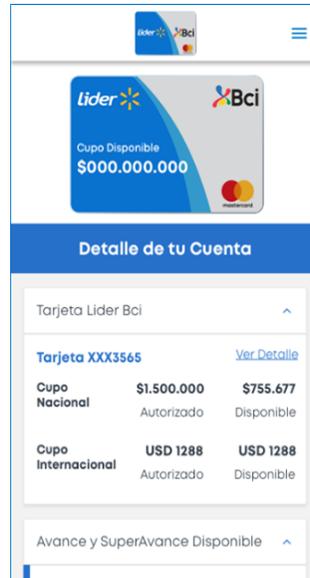
Junto a las campañas de venta, también se realizan campañas informativas, que buscan dar a conocer a nuestros clientes las distintas ofertas que tienen disponibles.

Omnicanalidad

Como uno de los principales pilares estratégicos de la compañía, la omnicanalidad llegó para quedarse. Y para lograr ofrecer una mejor experiencia a nuestros clientes, un punto importante es que los canales no compitan.

Si analizamos la venta de SuperAvance en sucursales, el 42% de los clientes que contrataron este producto fueron previamente contactados por nuestro Call Center de ventas. Además, un 23% de

las ventas por Inbound corresponden a clientes que se enteraron de su oferta a través de la App móvil. Lo que demuestra que los canales al trabajar en conjunto, se benefician unos con otros y que la derivación entre ellos es un aspecto clave para lograr omnicanalidad.



IX. RIESGO CONTROLADO

Dentro de los ámbitos de la administración de los riesgos, Servicios Financieros gestiona los riesgos de crédito, liquidez, operacional, seguridad de la información y fraude. En tal contexto, y teniendo un ambiente de control acorde a la complejidad de sus operaciones y al volumen de estas, es que se puede mencionar que en todos sus aspectos la Sociedad tiene una especial preocupación en la gestión y control de los riesgos, de conformidad a lo dispuesto por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

El escenario 2019 permitió aumentar las colocaciones en un 16%, alcanzando un stock de MM\$ 724.691. Este crecimiento se sustenta principalmente en el incremento de la cartera de SuperAvance en un 26%, alcanzando un stock de MM\$340.568, el que representa un 47% de la cartera total.

Si bien el stock de colocaciones continúa presentando un importante crecimiento, los indicadores de provisiones de la cartera continuaron mejorando respecto al año anterior. La morosidad +90 se mantuvo, en un escenario en que la participación de la cartera renegociada aumentó de un 6,0% a un 7,4%, por debajo del promedio industrial.

Servicios y Cobranzas Seyco Limitada (Seyco) es una de las empresas relacionadas responsables de cobrar y recuperar a los clientes que se encuentran atrasados en el pago de su deuda con la Sociedad, a la cual se le asigna entre un 60% y 80% del total de clientes atrasados, el restante porcentaje es gestionado por otras empresas no relacionadas (Benchmark).

RIESGO DE CRÉDITO

El riesgo de crédito es el riesgo de pérdida financiera que enfrentaría la Sociedad; si un cliente o contraparte no cumpliera con sus obligaciones contractuales en un instrumento financiero, este incumplimiento o incobrabilidad se puede originar principalmente a través del financiamiento de las compras que hacen los clientes utilizando su tarjeta de crédito en los supermercados del grupo Walmart Chile, en comercios asociados, en SuperAvances y giros de avances en efectivo.

La máxima instancia de administración del riesgo de crédito de la sociedad es el Comité de Riesgo de Crédito, el que ha delegado la ejecución de su política de crédito en la Gerencia de Riesgo y Cobranzas, con dependencia directa de la Gerencia General de Lider Bci Servicios Financieros y Banco Bci. Las políticas de riesgo de crédito son ratificadas por el directorio de la Sociedad.

La Gerencia de Riesgo y Cobranzas tiene absoluta independencia de las áreas comerciales del negocio financiero. El proceso de crédito es descentralizado en su ejecución, contando con el apoyo de áreas de operaciones, control financiero, contabilidad y auditoría que realizan contraposición de intereses en el proceso seguido en sucursales. La toma de decisiones respecto de la política general de créditos se realiza de forma centralizada, bajo la dependencia de la Gerencia de Riesgo y Cobranzas y es ejecutada a través de la plataforma general de créditos.

Dada la naturaleza del modelo de negocios y a la composición de las colocaciones de la sociedad, la evaluación del riesgo de crédito para determinar la pérdida esperada de la cartera es realizada mediante modelos de riesgo con evaluaciones grupales, de acuerdo a la normativa bancaria. Dichos modelos se desarrollan cliente a cliente en base a regresiones logísticas con variables históricas internas y externas que entregan como resultado modelos de originación (Application), comportamiento (Behavior) y de provisiones (Default). A su vez, dependiendo de las operaciones que realice cada cliente, éstos se segmentan en Normales, Consumo, Transaccionales y Renegociados.

RIESGO LIQUIDEZ E INTERÉS

Lider Bci Servicios Financieros, a través de un conjunto de políticas, normas y procedimientos, gestiona los riesgos financieros atendiendo las mejores prácticas de la industria y las directrices que la Sociedad define para el tratamiento de este riesgo. Los mecanismos de fondeo establecidos están diseñados para eliminar o mitigar todos los riesgos financieros observados (liquidez e interés) traspasando la integridad de la administración de estos riesgos a la matriz. Adicionalmente, el área de Finanzas, en conjunto con la matriz, definió dos principales indicadores para monitorear el riesgo asociado a la liquidez y las tasas de interés: Tasa de Liquidez y Market Value Sensitivity (MVS).

La Tasa de Liquidez corresponde al estado de la liquidez a la que tiene acceso la empresa según los flujos proyectados en un horizonte de corto plazo. El MVS, por su parte, mide la sensibilidad de las condiciones de financiamiento a fluctuaciones de tasa por medio de la aplicación de shocks a las tasas de descuento aplicadas. El estado de estos indicadores es presentado en forma periódica a un conjunto de comités. Durante el año 2019 ambos indicadores se mantuvieron bajo los umbrales definidos y dan cuenta de una sana administración de las finanzas por parte de la compañía.

RIESGO OPERACIONAL

El Riesgo operacional es el riesgo de exposición por fallos en los sistemas, una falta de adecuación de los procesos, deficiencias de las personas o cualquier evento externo que afecte la normal operación de la Sociedad. En tal sentido Servicios Financieros mantiene vigente un conjunto de políticas, normas y estándares que tienen por objeto gestionar este riesgo, en relación a Seguridad de la Información, Continuidad de Negocio, Riesgo Reputacional, Fraude, Proveedores y Cumplimiento. El apoyo recibido del Banco Bci ha sido fundamental, incorporando mejores prácticas y nuevos estándares, que han implicado una redefinición del mapa de procesos y riesgos de los principales procesos de negocios, y que en definitiva persiguen alinearse a las políticas y prácticas del Banco Bci, pero adecuadas el modelo de negocios de la filial Servicios Financieros.

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Lider Bci Servicios Financieros cuenta con altos estándares en materias de seguridad de la información de sus clientes, especialmente en servicios de pagos en línea, transacciones y manejo de datos personales. Para cumplir cabalmente esto se han desarrollado políticas y sistemas de control que realizan un monitoreo permanente de las redes y flujos de información, controlando los riesgos de filtración o fuga de datos personales de los clientes. Estas acciones también tienen alcance respecto de las transacciones y relaciones comerciales con proveedores.

La Sociedad realiza auditorías de verificación de la calidad, funcionalidad tecnológica y capacidad de respuesta de estos sistemas a través de procesos de adherencia a estándares reconocidos y validados internacionalmente. Específicamente cuenta con certificación PCI DSS, que está orientada a la protección a la información de los clientes de Tarjetas de Crédito, otorgando elevados estándares de seguridad a nuestros clientes.

CONTINUIDAD DE NEGOCIO

En materias de continuidad de negocios, Lider Bci Servicios Financieros cuenta con políticas y procedimientos actualizados, que permiten continuar con sus operaciones en términos normales ante eventos catastróficos. En tal sentido, la compañía ha definido la realización periódica de pruebas de recuperación y de contingencia a fin de que la organización sepa actuar ante tales eventos. Durante el año 2019, se dio cumplimiento al plan comprometido a principios de año, generando a su vez un conjunto de planes de mejora.

RIESGO DE FRAUDE

Lider Bci Servicios Financieros ha definido y puesto en práctica la política de fraude, la cual tiene por objeto definir un conjunto de acciones preventivas para administrar de manera efectiva este riesgo. La Sociedad ha definido un conjunto de acciones, con sistemas y procedimientos para conocer los comportamientos de compra de sus clientes a objeto de detectar transacciones inusuales, ya sean estas presenciales como no presenciales.

X. ESTADOS FINANCIEROS

Los estados financieros correspondientes al año 2019, se adjuntan como anexo a este documento.



Michel Awad Bahna
Gerente General

Servicios Financieros y Administración de Créditos Comerciales S.A