

2024 MEMORIA ANUAL



Tarjeta Lider Bci.

CONTENIDO

I.

CARTA DEL GERENTE GENERAL.

II.

IDENTIFICACIÓN DE LA SOCIEDAD.

III.

CONSTITUCIÓN Y OBJETO SOCIAL.

IV.

POLÍTICA DE DIVIDENDOS.

V.

ACCIONISTAS.

VI.

DIRECTORIO Y ADMINISTRACIÓN.

VII.

ACTIVIDADES Y NEGOCIOS.
HITOS RELEVANTES DEL AÑO.

VIII.

RIESGO CONTROLADO.

IX.

ESTADOS FINANCIEROS AL 31 DE
DICIEMBRE DE 2024.

CARTA DEL
GERENTE GENERAL



I. CARTA DEL GERENTE GENERAL

A lo largo de los años, hemos enfrentado diversos desafíos de distinta índole, pero nuestra capacidad de adaptación y nuestra pasión por lo que hacemos nos han permitido no solo sobrevivir, sino prosperar en un entorno complejo y muy competitivo.

El año 2024 se caracterizó por una economía en constante cambio, donde la recuperación post-pandemia trajo nuevas oportunidades, pero también desafíos significativos, como la incertidumbre en los mercados y la exigente demanda de nuestros clientes. En este contexto, Lider Bci Servicios Financieros ha identificado áreas clave para el crecimiento y la mejora continua, enfocándose en la sostenibilidad y la responsabilidad social, buscando posicionarnos como un referente en el sector financiero, comprometiéndonos con la innovación y la excelencia en el servicio.

En esta memoria, reflejamos los logros alcanzados en el año 2024, los aprendizajes obtenidos y nuestras ambiciones para el futuro.

Nuestros principales objetivos durante este año se centraron en tres grandes pilares. Nuestros principales objetivos durante este año se centraron en tres grandes pilares. El primero, Riesgo Controlado, se enfocó en la Gestión de Cartera, donde implementamos

un riguroso proceso de análisis de riesgos que nos permitió reducir la morosidad de nuestra cartera del 6,17% (diciembre 2023) a un 4,18% a diciembre de 2024. Además, en relación a la Capacitación continua, llevamos a cabo programas de formación para nuestros colaboradores en gestión de riesgos. El segundo pilar, la Transformación Digital, se dividió en dos áreas clave: la inversión en tecnología, donde se implementaron nuevas plataformas digitales e inteligencia artificial que mejoraron la experiencia del cliente, y la omnicanalidad, que introdujo nuevas formas de trabajo para garantizar una experiencia didáctica, permitiendo a los clientes interactuar con nosotros de manera más efectiva.

En el tercer pilar de este año, se llevó a cabo la migración a la nueva App Lider Bci, donde se realizó la transición de usuarios de la antigua aplicación a una plataforma más moderna que tuvo una excelente recepción por parte de nuestros clientes con notas en la App Stores de 4,6 en Android y 4,4 en iOS. Para facilitar este proceso, se incluyeron campañas informativas, notificaciones y soporte técnico, logrando que más del 90% de los usuarios activos completaran la migración antes de fin de año.

I. CARTA DEL GERENTE GENERAL

En 2024, Lider Bci Servicios Financieros presentó resultados negativos por \$16.088 millones, mejorando respecto al año anterior (-64% A/A), con una disminución en ingresos por margen financiero (-3% A/A) e ingresos por comisiones (-6% A/A), explicados principalmente por un menor stock de clientes (-3% A/A) y al nuevo enfoque de mejorar la cartera de clientes con perfiles de riesgo más sólidos, lo que, sumado a un aumento en gastos por comisiones, afectaron los ingresos operacionales (-7% A/A). Estos resultados fueron compensados por una menor pérdida por riesgo de crédito (-51% A/A).

Durante el 4° trimestre del 2024, el stock de colocaciones tuvo un crecimiento de \$19.568 millones respecto al 3° trimestre, apalancado en la cartera consumo que creció 4% en este período y 3% A/A. Al cierre de año, el stock de colocaciones decreció 0,6% A/A principalmente por menor cartera en convenios de refinanciamientos y renegociaciones (-15% A/A). El lanzamiento de nuestra nueva app Lider Bci, que generó mayor venta digital, mejorando la experiencia del cliente y el NIM mejoró en 198 pb A/A, debido a un mayor stock en consumo y menor costo de fondo. Los clientes nuevos aumentaron 31% A/A y las nuevas colocaciones de consumo 47% A/A.

Respecto al riesgo, en el 2024 continuó la tendencia positiva de reducción de la pérdida por riesgo de crédito, con los índices de mora +30 días y +90 días disminuyendo en 314 pb A/A y 200 pb A/A respectivamente. Además, de acuerdo con las políticas vigentes, se liberaron \$12.000 millones en provisiones adicionales en 2024 manteniendo un stock de \$11.500 millones. Por último, en marzo 2024 se implementó un nuevo modelo de provisiones, que acompañado de una mayor venta de colocaciones en mejores perfiles de clientes, permitió reducir el gasto en riesgo, generando niveles de suficiencia de provisiones adecuados al riesgo de la cartera.

Paralelo a estos resultados, este año logramos importantes avances y resultados en diversas áreas. En primer lugar, experimentamos un crecimiento del 15% en la captación de nuevos clientes, gracias a nuestras efectivas estrategias de marketing digital y a la mejora en la atención al cliente. Además, las encuestas de satisfacción revelaron un notable aumento del 8% respecto al año 2023 en las calificaciones de servicio, lo que refleja nuestro compromiso con la excelencia. En términos financieros, los ingresos crecieron un 10% en comparación con el año anterior, impulsados por la mejora en la cali-

I. CARTA DEL GERENTE GENERAL

dad de la cartera y la exitosa captación de nuevos clientes. Estos logros destacan nuestro enfoque en ofrecer un servicio de calidad y en fortalecer nuestra base de clientes.

Este año reafirmamos nuestra capacidad de adaptación y crecimiento, destacándonos en un entorno muy desafiante y dinámico. Gracias a una estrategia centrada en la innovación, la sostenibilidad y la eficiencia operativa, estamos avanzando hacia nuestros objetivos corporativos.

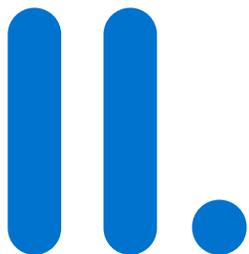
Por lo mismo queremos expresar nuestro profundo agradecimiento a nuestros colaboradores, cuya dedicación y profesionalismo han sido fundamentales para superar los retos y aprovechar nuevas oportunidades. También reconocemos a nuestros clientes y socios estratégicos, cuya confianza y colaboración nos ha permitido seguir generando valor y fortaleciendo nuestras relaciones.

Para este 2025, nuestros principales objetivos son darle continuidad a la transformación digital, seguir fortaleciendo la relación con Walmart y Bci, relanzar nuestra marca a través del proceso de Rebranding y seguir manteniendo como foco principal a nuestros clientes.

De cara al futuro, mantenemos nuestro compromiso con el crecimiento sostenible y la creación de valor a largo plazo, posicionándonos como una organización resiliente y visionaria, lista para liderar los desafíos del mañana



Rafael Mardones
Gerente General.
Lider Bci Servicios Financieros.



IDENTIFICACIÓN DE LA SOCIEDAD



II. IDENTIFICACIÓN DE LA SOCIEDAD

RAZÓN SOCIAL:

Servicios Financieros y Administración de Créditos Comerciales S.A.
("Lider Bci Servicios Financieros")

DOMICILIO LEGAL:

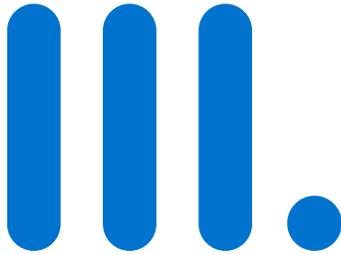
Avenida Vitacura N° 2939, piso 14, comuna de Las Condes, Santiago.

ROL ÚNICO TRIBUTARIO:

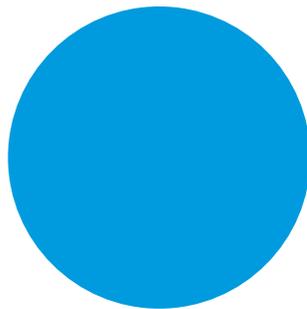
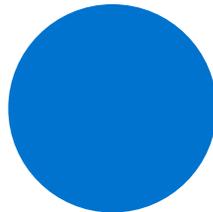
77.085.380-K

SITIO WEB:

www.tarjetaliderbci.cl



CONSTITUCIÓN Y OBJETO SOCIAL



III.CONSTITUCIÓN Y OBJETO SOCIAL

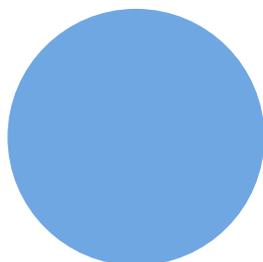
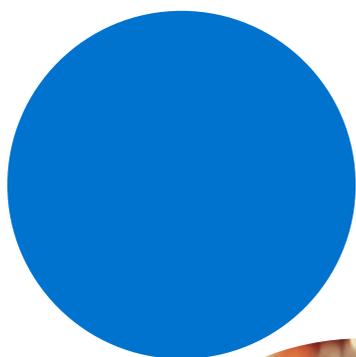
Servicios Financieros y Administración de Créditos Comerciales S.A. se constituyó mediante escritura pública de fecha 04 de noviembre de 1997, otorgada ante el Notario don Iván Torrealba Acevedo. Un extracto de sus estatutos se inscribió a fojas 28618 N° 23143 del Registro de Comercio del Conservador 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



IV. POLÍTICA DE DIVIDENDOS

Utilidad distribuible

La conciliación entre la utilidad del ejercicio y la utilidad distribuible fue la siguiente:

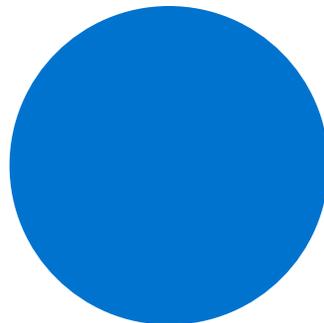
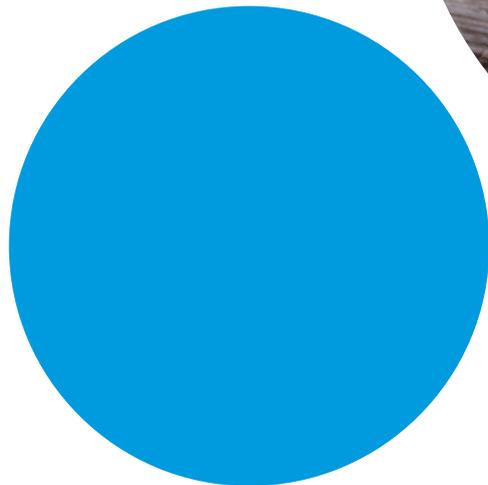
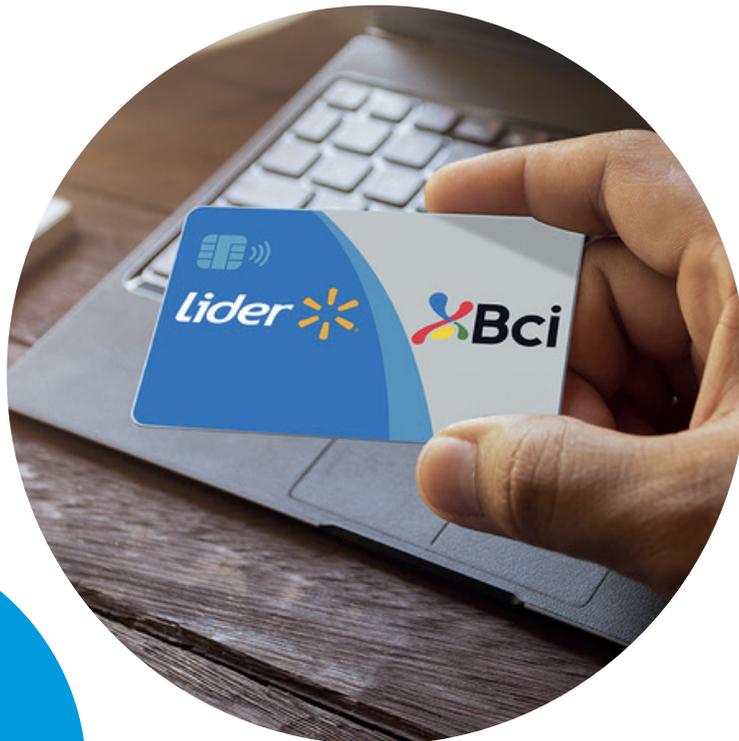
Patrimonio	1-12-2024 (M\$)
Capital emitido	184.706.753
Otras reservas	(4.537.793)
Ganancias (pérdidas) acumuladas	(78.350.249)
Resultado del ejercicio	(14.330.749)
Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora	87.487.962

De acuerdo a los estatutos sociales, la política de dividendos de la Sociedad es la distribución de un mínimo del 30% de las utilidades líquidas de cada ejercicio, salvo acuerdo diferente adoptado en la junta respectiva por la unanimidad de las acciones emitidas.

Debido a que, al 31 de diciembre de 2024, el resultado del ejercicio y los resultados acumulados son negativos, no se generó una provisión por una futura distribución de dividendos.

V.

ACCIONISTAS



V. ACCIONISTAS

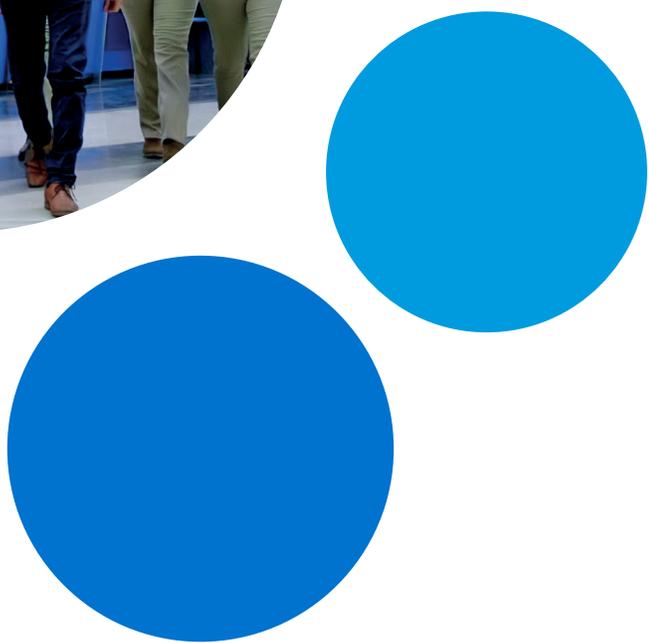


Al 31 de diciembre de 2024, los accionistas de la Sociedad son:

- Banco de Crédito e Inversiones: 334.664.278 acciones.
- BCI CORREDOR DE BOLSA S.A.: 52.870 acciones.

VI.

DIRECTORIO Y ADMINISTRACIÓN



VI. DIRECTORIO

Los directores de la Sociedad durante el año 2024 fueron:

Presidente

**Eugenio Von
Chrismar Carvajal**

6.926.510-3

Director

**Ignacio
Yarur Arrasate**

10.671.495-9

Director

**Rodrigo
Corces Barja**

10.243.251-7

Director

**Jerónimo
Ryckeboer
Rovaletti**

21.783.082-6

Director

**Eduardo
Nazal Saca**

10.631.020-3

Director

**Diego Peralta
Valenzuela**

5.009.310-7

Director

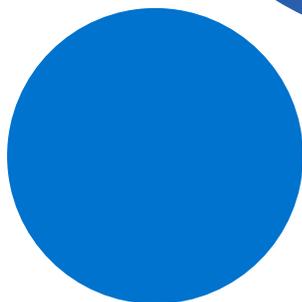
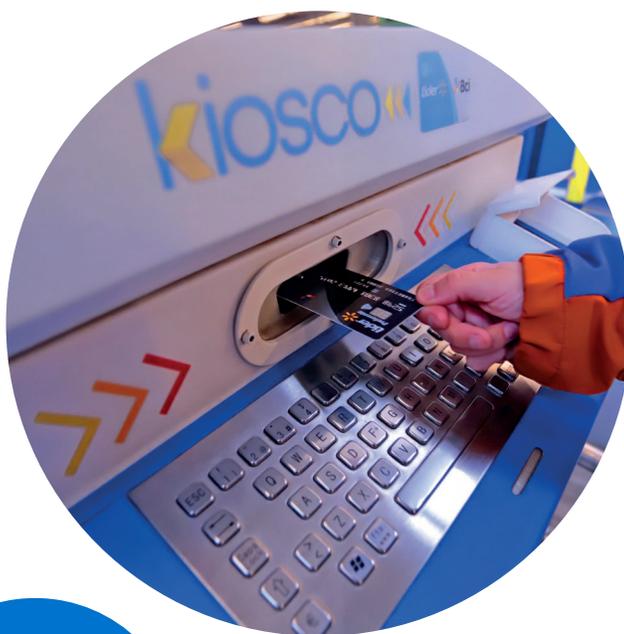
**Mario Farren
Risopatrón**

8.676.689-2

Con fecha 19 de diciembre de 2024, el señor Ignacio Yarur presentó su renuncia al directorio, y en su reemplazo fue designado el señor Antonio Le Feuvre Vergara.

VII.

ACTIVIDADES Y NEGOCIOS HITOS RELEVANTES DEL AÑO



VII. ACTIVIDADES Y NEGOCIOS HITOS RELEVANTES DEL AÑO

1. LANZAMIENTO NUEVA APP

En julio lanzamos nuestra nueva App Lider Bci con una gran campaña comunicacional, logrando en 6 meses que el 80% de nuestros usuarios de la antigua App migrarán hacia la nueva. Tenemos 180.000 clientes únicos, con una nota en store Android y iOs de 4.8 y en donde el 50% de los pagos son digitales.

2. CRECIMIENTO EN PRODUCTOS FINANCIEROS DIGITAL

Tuvimos un año histórico en ventas de Productos Financieros en este año; con un crecimiento en SuperAvances de 48% y en Avances un 43% contra año anterior; sumando un crecimiento total de Productos Financieros de 47,6% contra 2024.

El mayor incremento fue en ventas digitales con números muy por sobre lo esperado; creciendo un 49% en SAV y un 113% en AV comparado al año anterior, el cuál fue debido a estrategias clave como campañas de abonos en el estado de cuenta, el enfoque en SuperAvances de \$3MM con descuentos agresivos. También fortalecimos la comunicación con nuestros clientes a través de mensajes más personalizados. Adicionalmente, ampliamos nuestra presencia en canales digitales con nuevos espacios de comunicación, como banners en home, pop-ups y sliders, tanto en la versión desktop como mobile, así como una mayor difusión en nuestras redes sociales, destacando

nuestras campañas y descuentos transversales.

3. RELACIÓN CON WALMART

Se trabajó durante este 2024 en la definición de una nueva propuesta de beneficios conjunta, más simple y que le entregue mayor valor a nuestros clientes.

Se alinearon incentivos para ambas partes, con el objetivo de aumentar la participación de la tarjeta Lider Bci en Walmart, y en consecuencia generar ventas incrementales en la tienda.

Se generó un plan de trabajo para implementar estos cambios durante el 2025, lo que incluye aumentar presencia en las salas de Walmart y en los canales digitales tanto de Walmart como de Lider Bci Servicios Financieros, nuevas metas comerciales, incentivos diferenciados, entre otros.

4. CULTURA DE DATOS

Empoderamos a cada equipo para que sean independientes y expertos en el uso de datos, tomando decisiones inteligentes con velocidad, incorporando los roles de Data Owner y Data Steward en los principales dominios de datos (Riesgo, Clientes, Walmart, Tarjetas, Intermediación y canales asistidos).

Nuestro objetivo es hacer de Lider Bci Servicios Financieros una empresa data-driven que utiliza los datos para personalizar la

VII. ACTIVIDADES Y NEGOCIOS HITOS RELEVANTES DEL AÑO

experiencia del cliente, optimizar las operaciones y generar nuevas oportunidades de negocio, manteniendo foco en la seguridad y privacidad de los datos, para eso desarrollamos capacidades analíticas a través de modelos de inteligencia artificial (machine learning, deep learning) que nos permiten habilitar estratégicamente nuestra sistemática comercial, generando valor al negocio y nuestros clientes.

Todo esto utilizando Salesforce como centro de gravedad, a través del cual generamos journeys personalizados y contextuales que generen engagement y awareness, adelantándonos a las necesidades de los clientes, facilitando la vida y generando un crecimiento rentable para la compañía.

Nuestros pilares son: Personas, Tecnología e IA, Protección de Datos, Seguridad de la Información, Democratización analítica y Gobierno de Datos.

Principales aspectos en los que estamos trabajando para impulsar una cultura de Datos Data Driven:

- a. Accesibilidad y disponibilidad de datos
- b. Calidad de los datos
- c. Autoatención (diccionario corporativo)
- d. Toma de decisiones basada en datos
- e. Cultura de colaboración y compartición de datos

5. ESTRATEGIA OMNICANAL DE SERVICIO

En 2024, avanzamos en la consolidación de una estrategia omnicanal de servicio a nuestros clientes, integrando la atención presencial en sucursales con canales digitales como la video atención a través de la sucursal virtual, WhatsApp y kioscos de autoservicio. Esto permitió a nuestros clientes acceder a nuestros servicios de la forma que les resulte más conveniente, con una experiencia cada vez más consistente en todos los puntos de contacto brindando una atención más rápida, cómoda y personalizada. Además, este año inauguramos una nueva sucursal correspondiente a la reapertura del local en la ciudad de Curicó y transformamos un punto de atención en modalidad piloto para operar con un kiosco con atención autónoma (sin ejecutivos) con asistencia por video atención. Esta iniciativa busca ofrecer una alternativa de autoservicio eficiente y accesible, disponible en los horarios de operación del Walmart. De esta forma tenemos 120 puntos de atención, 100 de ellos puntos en el formato Lider.

Además del piloto de kiosco autónomo, se realizaron mejoras de seguridad en la red de kioscos que permitieron robustecer su operación con nuevos sensores de huella dactilar con prueba de vida y validación de OTP para transacciones críticas.

VII. ACTIVIDADES Y NEGOCIOS HITOS RELEVANTES DEL AÑO

6. TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y CULTURAL

En nuestro compromiso constante por mejorar la experiencia de nuestros colaboradores y optimizar nuestros procesos internos, este año logramos unificar todas las plataformas de gestión de Personas en una sola, incluyendo el módulo de remuneraciones. Este cambio a BUK permitió simplificar y mejorar los procesos de la Gerencia de Personas generando importantes eficiencias, y mejorar la experiencia de nuestros colaboradores, pues ahora ellos pueden encontrar todo en un mismo lugar, promoviendo además el protagonismo de ellos mismos en sus desarrollos profesionales.

Por otro lado, este año seguimos adelante con la tercera versión de nuestra Academia de Transformación, que tuvo como protagonista el programa EMERGE; el cual tuvo como objetivo transformar el mindset de nuestros Jefes de Sucursales, para que potencien sus roles como dueños del negocio y logren desarrollar una perspectiva más estratégica para la toma de decisiones.

7. MARCA EMPLEADORA

Por segundo año consecutivo logramos estar dentro del top 5 del ranking Building Happiness by Buk, que mide a las empresas más felices para trabajar en Chile. Además, fuimos reconocidos dentro del top 10 por la Fundación Carlos Vial Espantoso que desta-

ca a las empresas que ponen en el centro de sus políticas el desarrollo integral de las personas, buscando construir relaciones laborales de excelencia. Sumando a nuestros logros el habernos posicionados en el top 20 del estudio Employers For Youth (EFY) que mide a las Mejores Empresas para Jóvenes Profesionales sub-35 de Chile, y el lugar 14° en EFY Tech que mide las Mejores Empresas para Jóvenes Profesionales en Tecnología sub-35.

Estos reconocimientos son el reflejo de nuestro compromiso; ofrecerle a nuestros colaboradores una experiencia laboral memorable a través de una cultura que estimula la innovación y el aprendizaje continuo, y un lugar de trabajo con las condiciones para que cada persona genere el máximo valor y aporte al bienestar de nuestros clientes y de todos quienes formamos parte de Lider Bci Servicios Financieros.

Sin duda, estos resultados nos animan a seguir trabajando para construir entre todos un extraordinario lugar para trabajar.

VII. ACTIVIDADES Y NEGOCIOS HITOS RELEVANTES DEL AÑO

8. CUMPLIMIENTO Y RECONOCIMIENTOS EN AGENDA LABORAL 2024

Este 2024 fue un año sin duda desafiante desde la perspectiva de implementación de nuevas leyes laborales, y en Lider Bci Servicios Financieros logramos no solamente implementarlas en forma y tiempo, si no además ser reconocidos por ello. Comenzamos el año con la implementación y adecuación de nuestras prácticas flexibles a la Ley de Conciliación de la vida personal, familiar y laboral. Formalizamos la implementación de la Ley de 40 horas, para la cual llevábamos casi 2 años en preparación, por lo que pudimos tener una ejecución sin mayores fricciones y de acuerdo a la necesidad del negocio. Finalmente con la correcta implementación de Ley Karin logramos ser la primera empresa en recibir el sello de la Mutual de Seguridad "Unidos por más Convivencia" reconociéndonos como una organización que promueve ambientes laborales libres de violencia y acoso.

VIII.

RIESGO CONTROLADO



VIII. RIESGO CONTROLADO

Riesgo de Crédito

El riesgo de crédito es aquel riesgo de pérdida financiera que podría enfrentar la sociedad si es que un cliente o contraparte no cumpliera con sus obligaciones contractuales. Estas obligaciones son generadas a través del financiamiento de las compras que hacen los clientes utilizando su tarjeta de crédito Lider Bci en supermercados del grupo Walmart Chile, en comercios asociados, giros de SuperAvances y giros de Avances en efectivo.

Las máximas instancias de administración y seguimiento del riesgo de crédito de la sociedad son el Comité de Riesgo de Crédito y el Directorio, que han delegado la ejecución de su política de crédito a la Gerencia de Riesgo, con dependencia directa de la gerencia general. Todas las políticas de riesgo de crédito son aprobadas por el Directorio de la sociedad.

Es importante destacar, que la Gerencia de Riesgo tiene absoluta independencia respecto de las áreas comerciales del negocio financiero. El proceso de crédito es descentralizado en su ejecución y cuenta con el soporte de las áreas de operaciones, control financiero, contabilidad y auditoría, que realizan contraposición de intereses en el proceso de implementación de las políticas, controles contables y auditorías a los procesos.

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 es ejecutada a través de la plataforma general de créditos.

Durante el primer semestre de 2024, los niveles de riesgo continuaron a la baja asociado a la gestión de riesgo y caída del saldo. Sin embargo, a partir del segundo trimestre, comienza una tendencia al alza de la cartera, asociado a la nueva venta en los buenos perfiles de riesgo. Manteniendo la tendencia a la baja en los indicadores de riesgo. Asociado a la administración y gestión en la política de crédito de Lider Bci Servicios Financieros.

Riesgo Liquidez e Interés

El riesgo de liquidez es gestionado por Servicios Financieros mediante un conjunto de políticas, normas y procedimientos, atendiendo las mejores prácticas de la industria. Ello, además de aplicar permanentemente las directrices que nos entrega la división de Finanzas del banco BCI, quien define los instrumentos de medición y parámetros para el tratamiento de este tipo de riesgos. Los mecanismos de fondeo establecidos están diseñados para mitigar todos los riesgos financieros observados (liquidez e interés).

VIII. RIESGO CONTROLADO

Los principales indicadores utilizados para el control de estos riesgos son:

El indicador LCR (Liquidity Coverage Ratio): mide el perfil de riesgo de liquidez, garantizando que la empresa disponga de un fondo adecuado de liquidez que pueda convertirse fácilmente en efectivo, con el fin de que la entidad pueda cubrir sus obligaciones en un hipotético escenario de estrés financiero durante 30 días.

El MVS (Market Value Sensitivity): mide la sensibilidad de las condiciones de financiamiento a fluctuaciones de las tasas de interés por medio de la aplicación de shocks a las tasas de descuento aplicadas. El indicador monitorea el calce que existe entre los flujos de las operaciones vigentes activas y pasivas, de manera que se pueda estimar un riesgo ante las variaciones de las tasas de interés del mercado.

El estado de estos indicadores es presentado en forma periódica al Comité de Riesgo, a Finanzas Corporativas de Bci y al Directorio de la sociedad. Durante 2024, ambos indicadores se mantuvieron bajo los límites definidos, lo que da cuenta de una sana administración de las finanzas por parte de la compañía.

Riesgo Operacional

Servicios Financieros ha adoptado la definición de riesgo operacional del Comité de

Supervisión Bancaria de Basilea. Esto es “riesgo de pérdidas resultantes de una falta de adecuación o de una falla de los procesos, de las personas y de los sistemas internos o bien por causa de acontecimientos externos”. En este sentido, Servicios Financieros posee un conjunto de políticas, normas y estándares, cuyo objetivo es gestionar y controlar estos riesgos.

En relación con los ámbitos contemplados en la gestión de riesgo operacional, encontramos: Seguridad de la información y ciberseguridad, continuidad del negocio, externalización de Servicios y Fraude.

La gestión y control del riesgo operacional es liderada por el Directorio de Servicios Financieros, quien delega en el Comité de Riesgo Operacional y Compliance la ejecución de sus lineamientos y directrices. Este órgano de gobierno sesiona mensualmente (excepto en el mes de febrero) y su objetivo es velar por que los riesgos no financieros se encuentren gestionados y dentro de los niveles aceptables para Servicios Financieros, monitoreando la ejecución del programa de gestión de riesgos y gestionando las causas de potenciales incidentes.

Las responsabilidades en la gestión y el control del riesgo operacional se basan en el modelo de las tres líneas de defensa, siendo la segunda línea ejercida por la gerencia de Riesgo, de donde depende la gerencia de Riesgo Operacional.

VIII. RIESGO CONTROLADO

Los pilares fundamentales de la gestión de riesgo operacional son los siguientes:

Procesos de concientización y difusión.

Involucramiento oportuno en la evaluación de riesgos asociados a nuevos productos, proyectos y/o servicios que la compañía emprende.

Cabal cumplimiento normativo.

Adherencia a mejores prácticas y nuevos estándares, apalancados en forma corporativa (con el apoyo del banco Bci).

Gestión de incidentes operacionales como fuente de análisis de causas e implementación de planes de mejora.

Junto con lo anterior, se están trabajando nuevas definiciones respecto al perfil de riesgo integral en los principales procesos del negocio, equilibrando las políticas y prácticas instruidas desde la matriz y el modelo de negocios de la filial. Asimismo, a través de la gestión de incidentes operacionales se identifica y evalúa el impacto asociado con el objeto de mitigar sus efectos, monitorear la seguridad y la operación, y reportar oportunamente.

Seguridad de la Información y Ciberseguridad

Servicios Financieros cuenta con altos estándares en materias de seguridad de la información, ciberseguridad y protección de datos de sus clientes, de sus colaboradores

y de la empresa, con el objetivo de garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, evitando acciones no autorizadas sobre ésta, tales como el mal uso, divulgación, distorsión, alteración y destrucción de información y datos.

Para dar cumplimiento a estas medidas, la compañía cuenta con una estrategia de seguridad de la información y ciberseguridad basada en las mejores prácticas de la industria, que se sustenta en un programa corporativo de gestión integral, y cuyo principal componente es la política de seguridad de la información aprobada por el Directorio y revisada anualmente. Esta es complementada con un cuerpo normativo de reglamentos y controles específicos, un programa de cultura de seguridad dirigido a los colaboradores, clientes y proveedores, y programas continuos de análisis de vulnerabilidades y hacking éticos.

Nuestra estrategia de seguridad de la información y ciberseguridad contempla el apalancamiento desde nuestra casa matriz en la ejecución de diversas iniciativas e inversiones para fortalecer la infraestructura tecnológica, el entrenamiento de los equipos, y los procesos específicos de operación y monitoreo de ciberseguridad. Todo ello orientado a prevenir, detectar y detener ciberataques.

Servicios Financieros obtuvo nuevamente en 2024 la certificación al Estándar de Seguri-

VIII. RIESGO CONTROLADO

dad de Datos de la Industria de Tarjetas de Pago (Payment Card Industry Data Security Standard, PCI DSS) en su versión 4.0.1, que está orientada directamente a la protección de la información de tarjetas de crédito y que otorga elevados estándares de seguridad en el manejo de la información de sus clientes. Esta acreditación se renueva anualmente, mediante un proceso de certificación del cumplimiento de sus controles, y es un reflejo del compromiso de la compañía con la seguridad de la información, tanto en lo relacionado a las operaciones de la sociedad como a la relación con sus clientes.

Continuidad del Negocio y Externalización de Servicios

Lider Bci Servicios Financieros cuenta con políticas, procedimientos y estrategias que permiten continuar con sus operaciones críticas ante eventos catastróficos o escenarios de riesgo. En tal sentido, la compañía ha definido la realización periódica de pruebas de recuperación de desastres y pruebas de contingencia en sus procesos críticos, con el fin de abordar las amenazas, dando cumplimiento a los estándares y exigencias del negocio y la industria.

Además, la Gerencia de Riesgo Operacional cuenta con un programa de gestión de riesgos en servicios externalizados, que tiene

por finalidad identificar y gestionar oportunamente los riesgos que puedan existir en el proceso de contratación de un proveedor. Esta gestión se realiza durante todo el ciclo de vida del servicio externalizado, es decir, desde la contratación hasta la finalización del vínculo con los proveedores. Lo anterior permite tomar decisiones oportunas para mantener los riesgos dentro de niveles aceptables para la compañía.

Estas políticas y procedimientos permiten a la compañía tener una estabilidad operacional cercana al 100% y un seguimiento permanente de los procesos más relevantes para el negocio, trabajando permanentemente en el robustecimiento de las estrategias, planes y en la capacitación de los colaboradores que componen los equipos de contingencia y administración de crisis.

Gestión de fraude

Servicios Financieros posee una estrategia corporativa de gestión de fraudes, tanto internos como externos, con el objetivo de resguardar el patrimonio de los clientes y de la compañía, velando además por nuestra reputación e imagen. Para ello se refuerzan permanentemente los procesos, tecnologías y metodologías para la toma de decisiones óptimas, que permitan prevenir, identificar y corregir los riesgos de fraude. Asimismo, se realizan actividades para reforzar la cultura

VIII. RIESGO CONTROLADO

y el apego al marco ético para el buen actuar de los colaboradores.

Durante 2024, los avisos por fraudes bancarios aumentaron 286% en el primer semestre y los montos defraudados 143%. Esto dado por ataques asociados a portabilidad y Tokenización, donde por el lado de Portabilidad fue mitigado con gestiones y controles internos, y el último hito, tenemos equipos externos buscando vulnerabilidades para mitigar esta fuga de información que permite la Tokenización. En este contexto, y dado nuestro compromiso con la seguridad transaccional de los clientes, robustecimos los procesos de monitoreo, considerando los requerimientos de la Ley 20.009.

En esta línea, se definieron un conjunto de acciones y procedimientos para conocer los comportamientos de compra de los clientes, a objeto de detectar transacciones inusuales. Durante el ejercicio se reforzaron tanto los mecanismos de monitoreo transaccional como la difusión de comunicados preventivos a clientes, transformando la gestión oportuna en una prioridad frente a este tipo de eventos, y también la salida a producción de motor aric, que permitirá generar un mayor control en las transacciones On Us Lider, que es donde tenemos el mayor volumen de fraude.

Compliance

En 2024, dimos un paso crucial para fortalecer nuestra cultura de cumplimiento, reconociendo su importancia vital para la sostenibilidad y reputación de nuestra empresa. Conscientes de que la confianza de nuestros clientes y la integridad de nuestras operaciones son pilares fundamentales, implementamos dos nuevos programas que elevan nuestros estándares éticos y de cumplimiento normativo:

Programa de Protección de los Derechos de los Consumidores: Este programa, diseñado con un enfoque centrado en el cliente, expresa el compromiso de Lider Bci Servicios Financieros con la legislación que establece normas sobre protección a los derechos de los consumidores. Este programa tiene como objetivo desarrollar y promover una cultura de cumplimiento dentro de la empresa y en su relacionamiento con terceros; identificar y establecer procedimientos para el cumplimiento de las obligaciones legales y normativas internas; verificar y promover que los colaboradores se encuentren debidamente capacitados, entre otros.

Programa de Protección y Defensa de la Libre Competencia: Comprometidos con un mercado financiero competitivo y ético, este programa establece los pilares del modelo de organización, administración y supervi-

VIII. RIESGO CONTROLADO

sión para detectar y evitar conductas anti-competitivas al interior de la organización. Su objetivo es que todo nuestro quehacer como empresa resguarde, promueva y cumpla con las normas y recomendaciones existentes que protegen la Libre Competencia, promoviendo la justicia en beneficio de los consumidores y del desarrollo del mercado, asegurando que nuestras acciones se ajusten a la normativa vigente y a los principios establecidos en la materia.

Estos dos nuevos programas complementan nuestros programas ya existentes, el Programa de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo, y el Modelo de Prevención del Delito, consolidando un robusto sistema de cumplimiento que mitiga riesgos, fortalece la cultura de cumplimiento y promueve un crecimiento sostenible y responsable.

Con estas iniciativas, reafirmamos nuestro compromiso con la ética, la transparencia y el cumplimiento normativo.

IX.

ESTADOS FINANCIEROS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024





LIDER BCI SERVICIOS FINANCIEROS Y
ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS
COMERCIALES S.A.

ESTADOS FINANCIEROS

Por los periodos al 31 de diciembre 2024 y 2023

SERVICIOS FINANCIEROS Y ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS COMERCIALES S.A.
ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA TERMINADOS AL 31 DE DICIEMBRE 2024 Y 2023
EXPRESADOS EN MILES DE PESOS (M\$)

ACTIVOS	Nota	31-12-2024 M\$	31-12-2023 M\$
Efectivo y depósitos en bancos	8	1.942.787	4.462.836
Créditos y cuentas por cobrar a clientes	10	421.596.286	423.800.578
Activos Intangibles	11	1.037.883	480.608
Activos fijos	12	1.353.851	1.650.790
Activos por derecho a usar bienes en arrendamientos	12	8.289.537	8.667.347
Impuestos corrientes	13	777.923	6.554.228
Impuestos diferidos	14	69.227.584	63.484.817
Otros activos	15	18.346.437	15.128.635
Total de activos		522.572.288	518.451.766

PASIVOS	Nota	31-12-2024 M\$	31-12-2023 M\$
Obligaciones con bancos	16	340.685.194	350.063.325
Obligaciones por contratos de arrendamiento	17	9.837.637	10.477.616
Provisiones por contingencias	18	4.702.882	4.248.000
Provisiones especiales por riesgo de crédito	18	13.688.148	25.306.819
Impuestos corrientes	13	-	-
Otros pasivos	19	66.170.465	61.518.531
Total de pasivos		435.084.326	451.614.291

PATRIMONIO	Nota	31-12-2024 M\$	31-12-2023 M\$
Capital	20	184.706.753	149.706.753
Reservas	20	(4.537.793)	(4.519.029)
Utilidades (pérdidas) acumuladas de ejercicios anteriores	20	(78.350.249)	(34.458.932)
Utilidad (perdida) del ejercicio		(14.330.749)	(43.891.317)
Total de Patrimonio de los propietarios del banco		87.487.962	66.837.475
Interés no controlador		-	-
Patrimonio total		87.487.962	66.837.475
Total pasivos y patrimonio		522.572.288	518.451.766

Las notas adjuntas de la N° 1 a la 32 forman parte integral de estos estados financieros

SERVICIOS FINANCIEROS Y ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS COMERCIALES S.A.
ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA TERMINADOS AL 31 DE DICIEMBRE 2024 Y 2023
EXPRESADOS EN MILES DE PESOS (M\$)

ESTADO DE RESULTADOS POR FUNCIÓN	Nota	01-01-2024 31-12-2024 M\$	01-01-2023 31-12-2023 M\$
Ingresos por intereses	21	115.431.431	131.274.359
Gastos por intereses	21	(22.213.479)	(34.929.563)
Ingreso neto por intereses		93.217.952	96.344.796
Ingresos por comisiones y servicios prestados	22	18.732.790	21.224.179
Gastos por comisiones y servicios recibidos	22	(8.183.575)	(7.955.041)
Ingreso neto por comisiones		10.549.215	13.269.138
Otro resultado financiero por modificaciones de activos y pasivos		(12.108)	187.309
Otros ingresos operacionales	24	7.000.651	6.817.662
Total ingresos operacionales		110.755.710	116.618.905
Gastos por obligaciones de beneficios a empleados	24	(24.303.246)	(23.767.064)
Gastos de administración	24	(42.506.880)	(36.833.351)
Depreciación y amortización		(3.068.621)	(3.345.365)
Otros gastos operacionales		(3.947.753)	(821.615)
Total gastos operacionales		(73.826.500)	(64.767.395)
Resultado operacional antes de pérdidas crediticias		36.929.210	51.851.510

Gasto por pérdidas crediticias por:	23		
Provisiones por riesgo de crédito adeudado por bancos y créditos y cuentas por cobrar a clientes		(85.288.912)	(124.937.858)
Provisiones especiales por riesgo de crédito		12.000.000	-
Recuperación de créditos castigados		16.286.186	9.081.189
Gasto por pérdidas crediticias		(57.002.726)	(115.856.669)
Resultado de operaciones continuas antes de impuesto		(20.073.516)	(64.005.159)
Impuesto a la renta	25	5.742.767	20.113.842
Resultado de operaciones continuas después de impuestos		(14.330.749)	(43.891.317)
Resultado de operaciones discontinuadas antes de impuestos		-	-
Utilidad (perdida) del ejercicio		(14.330.749)	(43.891.317)

Ganancia atribuible a			
Propietarios del banco		(14.330.749)	(43.891.317)
Interés no controlador		-	-
Total		(14.330.749)	(43.891.317)

Utilidad por acción de los propietarios del banco			
Utilidad básica	27	(42,8)	(162)
Utilidad diluida		-	-
Total		(42,8)	(162)

Las notas adjuntas de la N° 1 a la 32 forman parte integral de estos estados financieros

SERVICIOS FINANCIEROS Y ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS COMERCIALES S.A.
ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA TERMINADOS AL 31 DE DICIEMBRE 2024 Y 2023
EXPRESADOS EN MILES DE PESOS (M\$)

ESTADO DE OTROS RESULTADOS INTEGRALES	Nota	01-01-2024 31-12-2024 M\$	01-01-2023 31-12-2023 M\$
Utilidad (pérdidas) del ejercicio		(14.330.749)	43.891.317
Elementos que no se reclasificarán en resultado			
Resultados actuariales por planes de beneficios definidos	18	(18.764)	91.478
Total otros resultados integrales que no se reclasificarán al resultado antes de impuesto		(18.764)	91.478
Impuesto a la renta sobre otros resultados integrales que no se reclasificarán al resultado		-	-
Total otros resultados integrales que no se reclasificarán al resultado después de impuesto		(18.764)	91.478
Cambios del valor razonable de activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado integral		-	-
Diferencias de conversión por entidades en el exterior		-	-
Cobertura contable de flujo de efectivo		-	-
Elementos no designados de instrumentos de cobertura contable		-	-
Otros		-	-
Otros resultados integrales que pueden reclasificarse en resultados antes de impuesto			
Impuesto a la renta sobre otros resultados integrales que pueden reclasificarse en resultados		-	-
Total otros resultados integrales que pueden reclasificarse en resultados antes de impuesto		-	-
Otro resultado integral total del periodo		(18.764)	91.478
Resultado integral del periodo		(14.349.513)	(43.799.839)
Resultado integral atribuible a			
Propietarios del banco		(14.349.513)	(43.799.839)
Interés no controlador		-	-
Total		(14.349.513)	(43.799.839)
Utilidad por acción de los propietarios del banco			
Utilidad básica	27	(42,9)	(161,4)
Utilidad diluida		-	-

Las notas adjuntas de la N° 1 a la 32 forman parte integral de estos estados financieros

SERVICIOS FINANCIEROS Y ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS COMERCIALES S.A.
ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA TERMINADOS AL 31 DE DICIEMBRE 2024 Y 2023
EXPRESADOS EN MILES DE PESOS (M\$)

Patrimonio al 31 de diciembre 2024

	Capital emitido	Otras reservas varias	Otras reservas	Utilidad (pérdida) del ejercicio	Utilidades (pérdidas) acumuladas	Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora	Interés no controladoras	Patrimonio total
Saldo inicial período actual 01-01-2023	149.706.753	(4.519.029)	(4.519.029)	-	(78.350.249)	66.837.475	-	66.837.475
Efectos de los cambios en las políticas contables	-	-	-	-	-	-	-	-
Saldo Inicial Reexpresado	149.706.753	(4.519.029)	(4.519.029)	-	(78.350.249)	66.837.475	-	66.837.475
Cambios en patrimonio								
Resultado integral								
Ganancia				(14.330.749)	(14.330.749)	(14.330.749)	-	(14.330.749)
Otro resultado integral		(18.764)	(18.764)	-	-	(18.764)	-	(18.764)
Total resultado integral				(14.330.749)	(14.330.749)	(14.330.749)	-	(43.799.839)
Dividendos				-	-	-	-	-
Incremento (disminución) por transferencias y otros cambios	35.000.000	-	-	-	-	35.000.000	-	35.000.000
Total de cambios en patrimonio	35.000.000	(18.764)	(18.764)	(14.330.749)	(14.330.749)	20.650.487	-	20.650.487
Saldo final período actual 31-12-2023	184.706.753	(4.537.793)	(4.537.793)	(14.330.749)	(92.680.998)	87.487.962	-	87.487.962

Patrimonio al 31 de diciembre 2023

	Capital emitido	Otras reservas varias	Otras reservas	Utilidad (pérdida) del ejercicio	Utilidades (pérdidas) acumuladas	Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora	Interés no controladoras	Patrimonio total
Saldo inicial período actual 01-01-2023	95.706.753	(4.610.507)	(4.610.507)	-	(34.458.932)	56.637.314	-	56.637.314
Efectos de los cambios en las políticas contables	-	-	-	-	-	-	-	-
Saldo Inicial Reexpresado	95.706.753	(4.610.507)	(4.610.507)	-	(34.458.932)	56.637.314	-	56.637.314
Cambios en patrimonio								
Resultado integral								
Ganancia				(43.891.317)	(43.891.317)	(43.891.317)	-	(43.891.317)
Otro resultado integral		91.478	91.478	-	-	91.478	-	91.478
Total resultado integral		91.478	91.478	(43.891.317)	(43.891.317)	(43.799.839)	-	(43.799.839)
Dividendos				-	-	-	-	-
Incremento (disminución) por transferencias y otros cambios	54.000.000	-	-	-	-	54.000.000	-	54.000.000
Total de cambios en patrimonio	54.000.000	91.478	91.478	(43.891.317)	(43.891.317)	10.200.161	-	10.200.161
Saldo final período actual 31-12-2023	149.706.753	(4.519.029)	(4.519.029)	(43.891.317)	(78.350.249)	66.837.475	-	66.837.475

(*) El efecto de los cambios en las políticas contables corresponden a los efectos del cambio en el compendio de normas contables bancarias que entro en vigencia el 01 de enero de 2022.

Las notas adjuntas de la N° 1 a la 32 forman parte integral de estos estados financieros

SERVICIOS FINANCIEROS Y ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS COMERCIALES S.A.
ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA TERMINADOS AL 31 DE DICIEMBRE 2024 Y 2023
EXPRESADOS EN MILES DE PESOS (M\$)

ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO INDIRECTO	Referencia	31-12-2024	31-12-2023
		M\$	M\$
Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de operación			
Utilidad (Pérdida) del ejercicio antes de impuestos a la renta		(20.073.516)	(64.005.159)
Cargos (abonos) a resultados que no significan movimiento de efectivo			
Depreciación y amortización		3.068.620	3.772.689
Impuesto a la renta		5.742.767	20.113.842
Provisiones por riesgo de crédito		(12.421.394)	(43.329.050)
Otros cargos (abonos) que no significan movimiento de efectivo		(2.003.031)	184.390
Cambios por aumento/disminución de activos y pasivos que afectan al flujo operacional			
(Aumento) disminución en créditos y cuentas por cobrar a clientes		3.007.015	175.596.128
(Aumento) disminución en Impuestos corrientes y diferidos		(5.744.535)	(14.335.769)
(Aumento) disminución en Otros activos		(3.217.802)	(6.866.677)
Aumento (disminución) en Provisiones		454.882	(385.146)
Aumento (disminución) en Otros pasivos		4.651.934	891.999
Total flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de operación		(26.535.060)	71.637.247
Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de inversión			
Compras de propiedades, planta y equipo	12	(218.008)	(353.414)
Compras de activos intangibles	11	(692.425)	(34.746)
Total flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de inversión		(910.433)	(388.160)
Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de financiación			
Aumento del capital pagado por emisión de acciones comunes		35.000.000	54.000.000
Importes procedentes de préstamos		1.378.806.321	1.357.128.651
Reembolsos de préstamos		(1.365.970.973)	(1.443.735.182)
Pago de intereses / capital de obligaciones por contratos de arrendamiento		(639.979)	(3.228.846)
Intereses pagados		(22.213.479)	(34.929.563)
Total flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de financiación		24.981.890	(70.764.940)
Incremento (disminución) neto de efectivo y equivalentes al efectivo, antes del efecto de los cambios en la tasa de cambio		(2.463.603)	484.147
Efectos de la variación en la tasa de cambio sobre el efectivo y equivalentes al efectivo			
Efectos de la variación en la tasa de cambio sobre el efectivo y equivalentes al efectivo		(56.446)	1.331
Incremento (disminución) neto de efectivo y equivalentes al efectivo		(2.520.049)	485.478
Efectivo y equivalentes al efectivo al principio del período		4.462.836	3.977.358
Efectivo y equivalentes al efectivo al final del período	8	1.942.787	4.462.836

Las notas adjuntas de la N° 1 a la 32 forman parte integral de estos estados financieros



YO ELEGÍ
SONREIR
HOY

ORGULLOSOS
DE SER
DIFERENTES

2024 MEMORIA ANUAL



Tarjeta Lider Bci.

MMXXIV