



MEMORIA

SERVICIOS FINANCIEROS Y ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS COMERCIALES S.A

2018

INDICE

I.	CARTA DEL GERENTE GENERAL	3
II.	IDENTIFICACION DE SOCIEDAD	5
III.	CONSTITUCION Y OBJETO SOCIAL	5
IV.	POLITICA DE DIVIDENDOS	5
V.	ACCIONISTAS	6
VI.	DIRECTORIO Y ADMINISTRACION	6
	<i>Directorio</i>	6
	<i>Administración</i>	7
	<i>Remuneraciones de los Directores en Directorios y por participación en Comités</i>	8
VII.	ACTIVIDADES Y NEGOCIOS	8
VIII.	HITOS Y ACTIVIDADES RELEVANTES DEL AÑO	9
	<i>PCI DSS</i>	9
	<i>Sucursales</i>	9
	<i>Lanzamiento Aplicación Tarjeta Lider BCI</i>	10
IX.	RIESGO CONTROLADO	11
	<i>Riesgo de crédito</i>	12
	<i>Riesgo liquidez e interés</i>	12
	<i>Riesgo operacional</i>	13
	<i>Seguridad de la información</i>	13
	<i>Continuidad de negocio</i>	14
	<i>Acceso a la información online</i>	14
	<i>Riesgo de fraude</i>	14
X.	ESTADOS FINANCIEROS	14

I. CARTA DEL GERENTE GENERAL

El 2018 fue un año muy importante para Servicios Financieros y Administración de Créditos Comerciales S.A (en adelante, “Servicios Financieros” o la “Sociedad”); el día 4 de diciembre se concretó el contrato de venta de acciones entre Walmart Chile S.A e Inversiones y Rentas Presto Limitada, con Banco de Crédito e Inversiones y BCI Corredor de Bolsa S.A. Este proceso significó un gran trabajo en equipo entre estas empresas, el que estuvo enmarcado por tres grandes desafíos: minimizar los impactos negativos hacia nuestros **clientes**, nuestros **colaboradores**, y en el **negocio**.

Desde el desafío de mejorar la experiencia de compra de nuestros clientes, el 2018 fue un año muy alentador, logrando mejorar de manera considerable, el indicador de índice de satisfacción, que se mide a través de encuestas que mensualmente responden los clientes (Cadem).

Avanzamos en nuestra transformación hacia un negocio omnicanal, implementando una serie de iniciativas que buscan dar un servicio más rápido y ágil a nuestros clientes, incorporando cada vez más los canales remotos y digitales. Destacamos el lanzamiento de nuestra primera aplicación digital en el mes de diciembre, que busca facilitar de manera simple y rápida el servicio a nuestros clientes.

En relación a la administración del riesgo de crédito de la Sociedad, los indicadores de morosidad de la cartera de colocaciones mejoraron durante el presente año 2018, de un índice de morosidad +90 de 4,4% en diciembre 2017 a 3,7% en diciembre de 2018. En cuanto al nivel de provisiones de la cartera, la Sociedad se alineó a la normativa bancaria, pasando de una tasa de provisión del 7,48% en diciembre 2017 a un 13,34% en diciembre 2018, debido fundamentalmente a la exigencia normativa de medir la pérdida esperada de los clientes de 6 meses a 12 meses.

Respecto de la seguridad de nuestros clientes, en el mes de noviembre la Sociedad obtuvo nuevamente la certificación **PCI DSS** (Payment Card Industry Data Security Standard), reafirmando su compromiso de mantener altos estándares de seguridad en la operación de su tarjeta.

Desde el desafío de colaboradores, podemos destacar que a pesar de ser el 2018 un año con foco en el proceso de venta de la compañía, tuvimos un muy positivo resultado en la Encuesta de Opinión de Compromiso, alcanzando un porcentaje histórico de 94% de Compromiso, con una alta tasa de participación de los más de 1.600 colaboradores.

Como negocio, el año 2018 fue tremendamente exitoso en términos de crecimiento de la cartera de colocaciones y en ventas en comercios y productos financieros. Terminamos el 2018 con 1.734.074 tarjetas Lider Mastercard entre titulares y adicionales con un crecimiento de 0,4 % siendo un referente en el retail financiero.

Nuestra red de sucursales ha seguido acompañando el crecimiento de los supermercados del grupo Walmart Chile, principalmente en los formatos Lider, Express y Super Bodega Acuenta, terminando el año con 128 sucursales, lo que nos ha permitido atender a más de 200.000 personas al mes.

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

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, es decir, juntando lo mejor del retail con el mundo bancario.

Michel Awad B.

Gerente General

Servicios Financieros y Administración de Créditos Comerciales S.A

II. IDENTIFICACION DE 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 Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), y el otorgamiento de préstamos de oferta masiva en calidad de filial de un banco.

IV. POLITICA DE DIVIDENDOS

UTILIDAD DISTRIBUIBLE

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

Patrimonio	31-12-2018 (M\$)
Capital emitido	73.176.753
Otras reservas	(7.877.139)
Ganancias (pérdidas) acumuladas	(8.240.835)
Resultado del ejercicio	(15.528.535)
Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora	41.530.244

El 14 de Septiembre de 2018 mediante Junta General Extraordinaria de Accionistas se aprobó la distribución de un dividendo por M\$40.841.199 con cargo a resultados acumulados a Junio y posteriormente con fecha al 27 de Noviembre de 2018 se aprobó la distribución de un dividendo por M\$4.486.239 y se realizó a cuenta de resultado del ejercicio. Finalmente, al 31 de Diciembre de 2018 el resultado del año fue negativo, por lo tanto, no se generó una provisión por una futura distribución de dividendos.

V. ACCIONISTAS

Hasta el día 4 de diciembre de 2018 los accionistas de la sociedad fueron Walmart Chile S.A. con 123.069.833 acciones e Inversiones y Rentas Presto Limitada con 20.000 acciones. Luego de la compra por parte del grupo BCI el día 4 de diciembre de 2018, y al 31 de diciembre de 2018, la Sociedad contaba con 2 accionistas:

Banco de Crédito e Inversiones: 123.069.833 acciones

BCI CORREDOR DE BOLSA S.A.: 20.000 acciones

VI. DIRECTORIO Y ADMINISTRACION

DIRECTORIO

Los directores de la Sociedad cuyas funciones fueron realizadas hasta el día 4 de diciembre de 2018 fueron:

Nombre	Cargo	Rut
Horacio Barbeito	Presidente	24.936.394-4
Enrique Ostalé Cambiaso	Director	8.681.278-9
Alberto Sepulveda Cosio	Director	0-E
Carmen Román Arancibia	Director	10.335.491-9
Stefano Rosso	Director	24.862.431-0

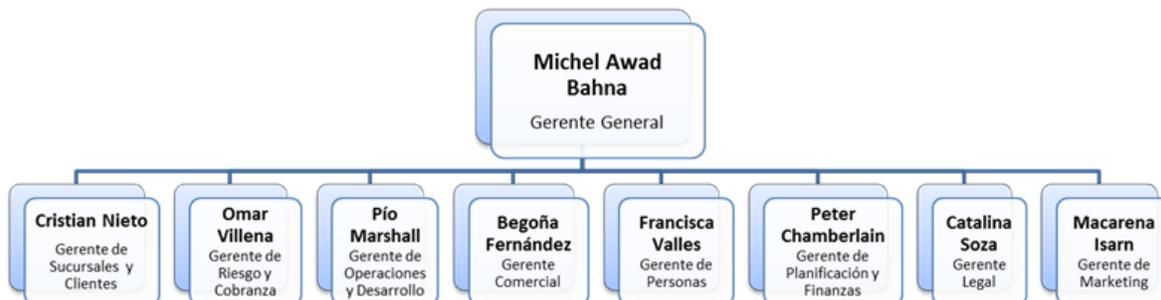
Con fecha 4 de diciembre y con motivo de la compra de la Sociedad por parte del grupo BCI, se procedió a la revocación total y designación de nuevo directorio, quedando conformado de la siguiente manera:

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.

ADMINISTRACION

Al 31 de diciembre de 2018 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 Sucursales, 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 comercial, 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, cédula de identidad 17.949.302-0, abogado, Macarena Isarn Krsanac, cédula de identidad 7.746.121-3, publicista.



REMUNERACIONES DE LOS DIRECTORES EN DIRECTORIOS Y POR PARTICIPACION EN COMITES

Durante el periodo comprendido en la memoria, los directores no recibieron remuneración.

VII. ACTIVIDADES Y NEGOCIOS

Servicios Financieros ofrece diversas opciones de financiamiento a los clientes de Walmart Chile a través de sus tarjetas de crédito, disponibles en más de 140 sucursales a lo largo del país, ubicadas en los supermercados Lider, Express de Lider y SuperBodega Acuenta.

Dentro de los productos que Servicios Financieros tiene a disposición de sus clientes se encuentran las Tarjetas Lider Mastercard, la que a contar del 5 de diciembre de 2018 comenzó a llamarse Tarjeta Lider BCI. Estas tarjetas son las más utilizadas en los supermercados de Walmart Chile. El parque total de tarjetas vigentes asciende a más de 1.427.000 entre titulares y adicionales, permitiéndoles a los clientes financiar compras de 1 a 36 cuotas, contratar créditos como Avance y SuperAvance, otorgándole opciones de pago y otros productos.

La fidelización de los clientes es un tema importante, es por eso que las tarjetas Lider BCI participan en el programa de beneficios MI CLUB, de titularidad de Walmart Chile, en el cual los tarjetahabientes que pagan con estas, en los supermercados Lider, Express de Lider, y Lider.cl acumulan un 20% más de pesos Mi Club, a diferencia de los que lo realizan con otro medio de pago.

También cuentan con otros beneficios, tales como cuotas especiales y precios preferentes en los supermercados Lider en ciertas campañas.

El hito más importante del año 2018 ocurre el 4 de diciembre del mismo, día en que se concreta la adquisición de Servicios Financieros por parte del grupo BCI. A partir de ese momento nace la nueva Tarjeta Lider BCI, buscando la colaboración entre Walmart y Bci para que sus clientes, además de mantener sus beneficios y condiciones actuales, puedan acceder a nuevas oportunidades en materia crediticia, de beneficios y descuentos. El respaldo de BCI, uno de los bancos más grandes de Chile, aporta a la alianza, vasta experiencia en materias de atención al cliente e innovación en el mercado financiero, permitiendo seguir avanzando en la continua búsqueda de ahorrar tiempo y dinero a los clientes, para que puedan vivir mejor.

VIII. HITOS Y ACTIVIDADES RELEVANTES DEL AÑO

PCI DSS

Para la Sociedad siempre ha sido prioridad asegurar y proteger a sus clientes, y la información de estos, de posibles usos indebidos de sus datos asociados a las tarjetas emitidas por la sociedad. Es por eso, que en el año 2018 por segundo año, la Sociedad ha sido certificada en la norma certificación PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard).

SUCURSALES

Durante el 2018 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 128 sucursales de servicios financieros a lo largo del país

En todos estos cambios se incorporó el módulo inclusivo para ofrecer una mejor atención a los clientes.

Por lo tanto, este año los cambios consistieron en:

- Remodelaciones.
- Nuevas aperturas.
- Modelos de atención inclusivos.

Remodelaciones:

El año 2018 se realizaron 7 remodelaciones de sucursales, que buscaron siempre mejorar el nivel de servicio, experiencia de compra y productividad de los colaboradores.

El caso más destacado fue Arica 81 en donde se logró crecer la sucursal al doble de sus posiciones comerciales en el lineal de cajas, cubriendo así el gran flujo de esta sucursal y mejorando la experiencia de compra de los clientes.

Nuevas aperturas por formato:

Durante el año se incorporaron 13 nuevas aperturas de sucursales, detalladas en:

Formato Lider:

En el 2Q y 4Q se aperturaron 3 nuevos locales, 2 en formato lineal y uno en formato dual.

Formato Express:

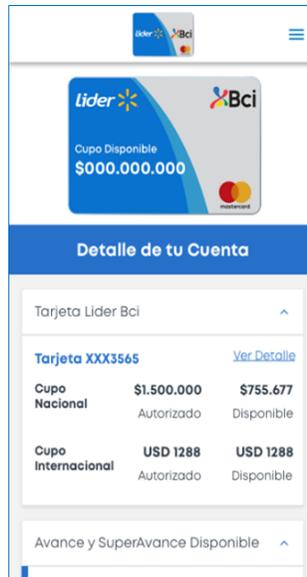
Se incorporaron 10 sucursales con modelo inclusivo a los supermercados Express de Lider, 7 en Santiago y 3 en regiones; implementando así un modelo de ventas y servicio eficiente, operando al costado del centro de atención al cliente del supermercado.

Modelos de atención inclusivos por formato:

Un foco estratégico de la Sociedad es la experiencia de compra de todos los clientes, es por eso que durante el 2018 se continuó con la instalación de módulos inclusivos en aperturas y remodelaciones.

Se cerró el año con 20 nuevos modelos de atención inclusivos, creciendo respecto al año anterior en un 25%.

LANZAMIENTO APLICACIÓN TARJETA LIDER BCI



Con fecha 5 de diciembre, la Sociedad lanzó la nueva aplicación móvil Tarjeta Lider BCI. Esta aplicación le permite al cliente consultar sus saldos, ver sus últimos movimientos y pagar su estado de cuenta en tres simples pasos, entre otras funcionalidades. Además, informa al cliente su oferta de Avance y SuperAvance, y se integra con el canal call center de la Sociedad, facilitándole al cliente la contratación de estos productos financieros.

La apertura de este nuevo canal, responde al proyecto de omnicanalidad, donde se busca atender al cliente mediante el canal que desee, y en el momento que lo solicite. Por ello, la aplicación cuenta con información actualizada en línea y conectada a los otros canales: sucursal, web y call center.

Esta aplicación está disponible para todos los clientes de Tarjetas Lider y tiene como objetivo final, otorgarle al tarjetahabiente oportunidades en la palma de su mano.

IX. RIESGO CONTROLADO

Dentro de los ámbitos de administración de riesgos, Servicios Financieros gestiona los riesgos de crédito, riesgo de liquidez, riesgo operacional, seguridad de la información y el riesgo de 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 adecuada gestión y control de los riesgos, de conformidad a lo dispuesto por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

El mejor escenario macroeconómico del 2018 permitió liberar restricciones a la política de créditos, aumentando las colocaciones en un 17,6%, alcanzando un stock de MM\$ 626.515. Este crecimiento se sustenta principalmente en el incremento de la cartera de superavance en un 28,1%, alcanzando un stock de MM\$270.241, el que representa un 43% de la cartera total.

Si bien el stock de colocaciones presentó un importante crecimiento, los indicadores de morosidad también mejoraron respecto al año anterior. La morosidad +90 bajó en 0,7%, en un escenario en que la participación de la cartera renegociada disminuyó de un 8,8% a un 6,0%.

Durante el mes de diciembre la sociedad se adecuó a la normativa bancaria, alcanzando una tasa de provisión del 13,34%, por la exigencia de medir la pérdida esperada de los clientes a 12 meses.

Servicios y Cobranzas Limitada (Seyco) es una de las empresas 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 el 80% del total de clientes atrasados y el restante 20% es gestionado por otras empresas no relacionadas a Servicios Financieros.

Desde el año 2010, Seyco ha liderado los resultados de productividad entre todas las empresas de cobranza que gestionan la cartera de la Sociedad. En el año 2018 mejoró el indicador de

productividad en un 2,0% en relación al año anterior, alcanzando un 73,8%, reafirmandose como equipo estratégico en el control del riesgo de crédito de Servicios Financieros.

RIESGO DE CREDITO

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 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, está 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 evaluaciones grupales, de acuerdo a la normativa bancaria. Además se cuenta con un conjunto de modelos matemáticos para la gestión de las provisiones por riesgo de crédito, originación de nuevas cuentas y administración de la cartera de clientes (modelos de comportamiento).

RIESGO LIQUIDEZ E INTERES

Servicios Financieros, a través de un conjunto de políticas, normas y procedimientos, gestiona los riesgos financiero 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 ha definido un conjunto de indicadores que son presentados en forma periódica a un conjunto de comités, en los cuales se debe dar cuenta del estatus de estos mismos.

Es así como durante el año 2018, se mantuvo bajo los umbrales definidos los indicadores de Tasa de Pago Mensual de Estados de Cuenta, que corresponde a Total de pagos mes / Outstanding mes anterior, cerrando en 14,98%. La reserva de liquidez exigida fue de MMM\$3.508. Ésta a partir del mes de Diciembre fue suspendida su constitución debido a las disposiciones Bancarias que comienzan a regular a Servicios Financieros por ser filial Bancaria. Lo anterior da 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.

SEGURIDAD DE LA INFORMACION

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 certificación en estándares reconocidos y validados internacionalmente. Específicamente cuenta con certificaciones externas vigentes de su sistema de gestión de seguridad de la información **PCI DSS y auditoria externa para la norma ISO 27.000.**

CONTINUIDAD DE NEGOCIO

En materias de continuidad de negocio, 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 2018, se dio cumplimiento al plan comprometido a principios de año, entregando un conjunto de planes de mejora.

ACCESO A LA INFORMACION ONLINE

El sitio www.tarjetaliderbci.cl, por el cual los clientes con tarjeta pueden acceder a consultas de transacciones y otros movimientos, cuenta con estándares de seguridad avanzada, tales como Certificado digital proporcionado por Globalsign líder en suministro de servicios de confiabilidad de Internet y encriptación de 256 bit a través del protocolo de seguridad TLS en su versión que se encuentre con soporte o que la reemplace.

RIESGO DE FRAUDE

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 2018, se adjuntan como anexo a este documento.

Michel Awad B.

Gerente General

Servicios Financieros y Administración de Créditos Comerciales S.A