



REPORTE DE SOSTENIBILIDAD

2014



Índice

REPORTE SOSTENIBILIDAD 2014

03 Mensaje de nuestro Gerente General Corporativo

05 CAPÍTULO 1
Acerca del Reporte

09 CAPÍTULO 2
Principales Cifras a Nivel Regional

11 CAPÍTULO 3
Transparencia, Simplicidad y Conveniencia

28 CAPÍTULO 4
Gobierno Corporativo

39 CAPÍTULO 5
Desempeño Económico

45 CAPÍTULO 6
Clientes: Transparencia y Cercanía

55 CAPÍTULO 7
Clientes: Satisfacción y Confianza

64 CAPÍTULO 8
Atracción y Desarrollo de Talentos

78 CAPÍTULO 9
Compromiso con la Comunidad y el Medio Ambiente

89 CAPÍTULO 10
Índice GRI y Anexos

Mensaje de Nuestro Gerente General Corporativo

(G4-1, G4-2)

Estimados lectores,

Hacer posible las aspiraciones de las personas, mejorar su calidad de vida y superar sus expectativas a través de una oferta integrada de servicios financieros, es lo que define la hoja de ruta de Falabella Financiero. 2014 fue un año de crecimiento y consolidación regional en el que avanzamos en poner al cliente en el centro de nuestras decisiones.

En este camino, la transparencia, la conveniencia y la simplicidad son los valores que marcan nuestro quehacer en forma transversal a todas las unidades de Falabella Financiero y en cada uno de los países en que operamos cuidando siempre de desarrollar nuestras actividades de forma ética y en el marco de la legalidad vigente.

Estos tres pilares son, además, el sello que caracteriza a nuestra estrategia para garantizar el crecimiento y la evolución futura de la compañía así como nuestra estrategia de sostenibilidad. En el presente reporte damos a conocer nuestro desempeño tanto en materia económica como en el cumplimiento de nuestros compromisos con los clientes, la comunidad y los colaboradores.

Respecto de nuestra **gestión económica**, experimentamos un crecimiento sostenido en las distintas áreas de negocios. En conjunto, Banco Falabella, CMR Falabella, Seguros Falabella, Viajes Falabella y Móvil Falabella, a diciembre de 2014, administran una cartera de colocaciones por sobre los US\$6.000 millones; 4,6 millones de tarjetas de crédito con saldo; 1,4 millones de cuentas pasivas;



una red de 572 puntos de atención y 588 cajeros automáticos en toda la región; 400 mil pasajeros en el año; y 200.000 clientes de telefonía móvil a través de servicios de prepago y recarga controlada.

Con el objetivo de mejorar la experiencia de nuestros **clientes**, logramos ampliar nuestra oferta de productos y servicios sustentada en nuestros valores corporativos de transparencia, conveniencia y simplicidad; y potenciamos nuevos canales de servicio para una mayor accesibilidad. Además, lanzamos el portal web “Juntos Aprendemos” en todos los países donde tenemos presencia, con prácticos consejos orientados a fomentar el uso responsable de nuestros productos.

La educación financiera también estuvo presente en nuestro compromiso con la **comunidad**. En Chile,



concluimos con éxito el segundo torneo de educación financiera “Juntos Juguemos” en colegios del Programa Haciendo Escuela, en el que participaron 450 alumnos. En Perú y Argentina también realizamos iniciativas orientadas a acercar las finanzas a jóvenes y niños en forma lúdica y didáctica, impactando a 1.344 y 300 alumnos respectivamente. Por otra parte, la alianza regional de Falabella Financiero con América Solidaria logró realizar en conjunto 10.700 horas de voluntariado y captar más de 26.000 socios.

Un equipo humano comprometido es fundamental para alcanzar estos logros. Por ello, impulsamos diversas iniciativas orientadas a mejorar la calidad de vida y el desarrollo laboral de nuestros **colaboradores**. Escucharlos y conocer su percepción ha sido esencial en este proceso. Por ello, en 2014 focalizamos nuestros esfuerzos en universalizar nuestra encuesta de compromiso y la aplicamos al 85% de los trabajadores con exitosos resultados: los colaboradores expresaron un nivel de compromiso del 73%. Junto con lo anterior implementamos un programa de liderazgo y potenciamos las capacitaciones de jóvenes profesionales favoreciendo las oportunidades de desarrollo de carrera y movilidad interna.

Los invito a revisar este reporte, fruto del trabajo de muchos colaboradores a quienes quisiera agradecer, pues son un ejemplo del compromiso que hoy tenemos en Falabella Financiero con el desarrollo sostenible.

Afectuosamente,

Gaston Bottazzini
Gerente General Corporativo
Falabella Financiero

Principales Cifras

(G4-9)

572

puntos de atención

1,4 millones

de cuentas en Banco Falabella

588

cajeros automáticos (ATMs)

Más de
400 mil
pasajeros trasportados
por Viajes Falabella

4,6
millones

de tarjetas CMR Falabella con saldo

11.719
colaboradores

Más de
1,1 millones
de cuentas que canjearon
CMR Puntos

Más de
USD 1,8 millones
de aportes a la comunidad

Incremento en
17 veces
el número de socios
de América Solidaria

Más de
2.000
escolares
capacitados en educación
financiera

Más de
US\$6.000
millones de colocaciones

53%
de mujeres en el equipo



Educación Financiera

Pilar fundamental de nuestra estrategia de sostenibilidad, desde Falabella Financiero creemos en la responsabilidad de toda entidad financiera de formar a sus clientes, colaboradores y comunidad en general, para una buena gestión de sus finanzas y presupuesto, logrando conformar una sociedad más empoderada al momento de tomar decisiones de financiamiento. Durante 2014, nuestros planes y acciones en éste ámbito se extendieron a todos los países en que operamos.



Educación Financiera para la Comunidad

(G4-S01 Y FS16)

A través de los escolares de los colegios con los que trabajamos en el marco del programa Haciendo Escuela, centramos nuestros esfuerzos para hacer llegar la educación financiera a la comunidad. Creemos que acercar las finanzas a los escolares, de manera entretenida, contribuirá a que sean adultos responsables, permitiéndonos además llegar a sus familias. La implementación de este programa se realizó junto a nuestros colaboradores voluntarios, mediante una dinámica lúdica en Chile y Argentina, y con la impartición de clases en Perú.

EDUCACIÓN FINANCIERA EN COLEGIOS DEL PROGRAMA HACIENDO ESCUELA⁹

PAÍS	ESCUELAS/COLEGIOS (N°)	CURSOS (N°)	ALUMNOS (N°)	VOLUNTARIOS (N°)
• Chile	6	12	450	71
• Perú	2	35	1.344	33
• Argentina	9	10	300	30

En Chile, organizamos por segundo año el torneo interescolar de educación financiera “**Juntos Juguemos**”, gracias al esfuerzo de nuestros colaboradores voluntarios. Esta iniciativa busca acercar a los escolares, a través de un juego de tablero, conceptos como el ahorro, la inversión y el endeudamiento responsable, así como ayudarles a desarrollar habilidades para la planificación y toma de decisiones, de modo que comiencen a familiarizarse con el manejo de las finanzas personales. Durante 2014 se concentraron los esfuerzos en alumnos de entre 13 y 14 años, de seis colegios pertenecientes a la red del programa Haciendo Escuela, y los colaboradores voluntarios asumieron por completo la ejecución, desempeñándose como facilitadores en las aulas durante su desarrollo.

En Argentina, partimos este año con la educación financiera en los colegios apadrinados. En ellos, lanzamos junto a nuestros colaboradores voluntarios, un programa destinado a jóvenes entre 10 y 12 años, así como a los docentes. El Juego del Ahorro, de tablero, formaba el elemento central de cada taller y se dejó en los colegios para que pudiera ser replicado en otros cursos. Además, se entregó un ejemplar del juego a cada participante, para que pudieran jugar con sus familias. El programa se completó con el diseño y entrega de un manual de educación financiera para docentes. A los hijos de nuestros colaboradores en Argentina, se les entregó el Juego del Ahorro como obsequio en el Día del Niño.



Creemos que acercar las finanzas a los escolares, de manera entretenida, contribuirá a que sean adultos responsables.



⁹. En 2014 las unidades en Colombia no realizaron actividades en el marco del programa Haciendo Escuela.



También en 2014, colaboradores de Banco Falabella Perú, realizaron clases de educación financiera a escolares con edades entre 12 y 17 años, adaptando los contenidos a los diferentes niveles, con una prueba final por colegio. Esta iniciativa se sumó a los talleres que voluntarios de la unidad realizan desde hace 5 años a los profesores de los colegios apadrinados, centrados en el lavado de activos. En 2014, los talleres se realizaron con 8 voluntarios, que capacitaron a 100 docentes.

EDUCACIÓN FINANCIERA A NUESTROS COLABORADORES (2013-2014)

PAIS	Nº DE COLABORADORES
• Chile	1.923 ¹⁰
• Perú	448
• Colombia	176
• Argentina	208
TOTAL	2.755

Educación Financiera a Nuestros Colaboradores

(FS16)

El foco que se ha marcado Falabella Financiero respecto de la educación financiera incluye también a nuestros colaboradores. En 2014, con el objetivo de fortalecer sus capacidades para la gestión de las finanzas personales, completamos el programa de entrenamiento online en Chile, que partió a finales de 2013, instruyendo finalmente a 1.923 colaboradores. El foco de trabajo durante este año, se concentró en regionalizar esta capacitación a las unidades de negocios de Perú, Colombia y Argentina.



10. Incluye los colaboradores que comenzaron su capacitación en 2013.



REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2014

RAZÓN SOCIAL (G4-3)

Falabella Inversiones Financieras S.A.

DOMICILIO LEGAL (G4-5)

Casa Matriz: Moneda 970, piso 18. Santiago, Chile

El Reporte de Sostenibilidad de Falabella Financiero 2014 está disponible en los sitios web de cada una de nuestras unidades de negocio.

