



2023  
Balance de Gestión  
**SOSTENIBLE**

Falabella Financiero

Falabella Financiero



## Capítulo 1

# ¿Quiénes Somos?



## Falabella Financiero

Falabella Financiero agrupa a las filiales de servicios financieros de Falabella S.A., grupo con más de 130 años de historia y uno de los principales ecosistemas de retail en América Latina.

Banco Falabella, Seguros Falabella, CMR Puntos y Falabella México integran Falabella Financiero, que tiene presencia en Chile, Perú, Colombia y México, con más de 7,4 millones de clientes y una oferta de soluciones financieras centrada en las necesidades de las personas.

## Cifras Destacadas 2023

# + de 7,4 millones

de clientes en la región

## + de 18,6 millones

de personas son parte del programa de lealtad CMR Puntos.

## + de 4,5 millones

de cuentas transaccionales.

## + de 1.500

pequeñas, medianas y microempresas financiadas.

## + de 9,6 millones

de pólizas de seguros.

## 26,03 mil

toneladas de CO2eq (huella de carbono)  
(-9,5% c/r año base 2021).

## + de 8 mil

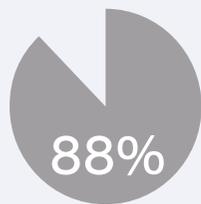
personas beneficiadas de las actividades de  
educación financiera.

# Nuestro Equipo

En Falabella Financiero sabemos que para alcanzar nuestros objetivos con éxito, **debemos contar con profesionales innovadores, con espíritu crítico y visión de futuro.** Para ello, promovemos espacios que incentivan la creatividad, donde cada persona entrega un aporte, en un entorno que propicia el respeto y la diversidad.

Esta construcción se integra dentro de un ecosistema amparado bajo una misma cultura que, transversalmente, motiva a las distintas unidades de negocio del Grupo Falabella.

**8.897 colaboradores distribuidos principalmente en Chile, Perú, Colombia y México** forman parte de este gran desafío corporativo. De ese total, un 88% considera que Falabella Financiero es un buen lugar para trabajar, según la encuesta de cultura.



Considera que es un buen lugar para trabajar, según la encuesta de cultura.



## Valores del Ecosistema

NOS APASIONAMOS POR EL CLIENTE

Con empatía, conocimiento y simplicidad.

NOS MOVEMOS ÁGILMENTE

Anticipando y siendo protagonistas, aprendiendo permanentemente.

SOMOS UN SOLO EQUIPO

Que confía y desarrolla a las personas.

CUIDAMOS EL FUTURO

Respetando a las personas, la sociedad y el medioambiente.

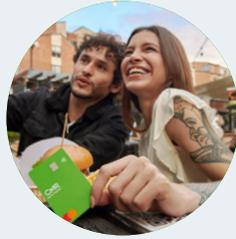
Para cumplir nuestro propósito: **Simplificar y Disfrutar más la Vida**

Todo lo que hacemos como Falabella Financiero y la relación con nuestros clientes se funda en **tres pilares:**



## Transparencia

Para generar relaciones de confianza a largo plazo, sobre la base de la honestidad, el diálogo y el compromiso.



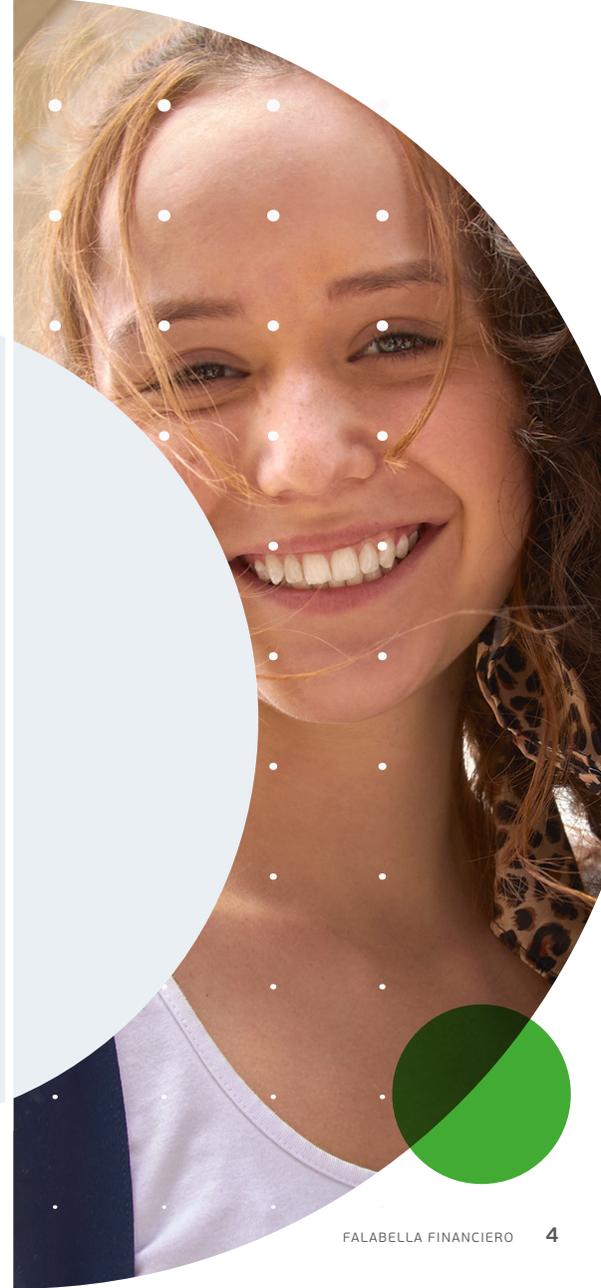
## Conveniencia

Al ofrecer productos y beneficios pensados en las necesidades de nuestros clientes y sus distintas etapas de la vida.



## Simplicidad

La interacción con nuestros productos y canales es sencilla e intuitiva, gracias a procesos ágiles y eficientes.



# Propuesta de Valor

1

Oferta de productos

2

Experiencia del cliente

3

Posicionamiento de nuestras marcas

## 01 | Oferta de **Productos**

Nos preocupamos de ofrecer soluciones financieras, con una propuesta integral con productos intuitivos, convenientes y digitales.



 Banco Falabella

### Banco Falabella

Ofrece una propuesta financiera integral y digital, principalmente, dirigida al segmento de personas, con operaciones en Chile, Perú y Colombia. En Chile, es el mayor emisor de tarjetas de crédito, y ocupa también el primer lugar en número de cuentas corrientes.

Más de 7,4 millones de clientes en la región



 Seguros Falabella

### Seguros Falabella

Corredora de seguros con 25 años de trayectoria en Chile, Perú y Colombia. Pone a disposición de sus clientes una gran oferta de productos y una amplia gama de compañías aseguradoras. Cerró 2023 con más de 9,6 millones de pólizas.

Más de 9,6 millones de pólizas



 CMR Puntos

### CMR Puntos

Es el programa de fidelización preferido en Chile y el segundo en Perú y Colombia, que busca premiar a quienes nos prefieren. Con más de 18,6 millones de clientes en la región, las personas pueden acumular puntos, dentro y fuera del ecosistema Falabella.

Más de 18,6 millones de clientes



 Falabella

### Falabella México

Durante el año 2016 Soriana, empresa mexicana líder del sector comercial, se asoció con Falabella para traer grandes beneficios a las familias mexicanas por medio de servicios financieros que entregan beneficios dentro y fuera de sus tiendas.

Más de 443 mil cuentas activas



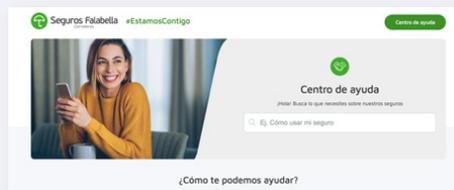
## 02 | Experiencia del Cliente

*Queremos estar cerca de los clientes y, para ello, nos esforzamos para atenderlos de forma ágil y conveniente a través de nuestros servicios digitales.*

Desde hace siete años iniciamos el camino para transformarnos en un negocio digital con presencia física. Buscamos que cada uno de nuestros clientes pueda gestionar sus productos a través de nuestros canales digitales: app, web y chat, y al mismo tiempo, mantenemos una amplia red de sucursales para dar la posibilidad de asistir a nuestros canales presenciales para quienes lo prefieran.



Ofrecemos apertura de tarjetas de crédito y de cuentas transaccionales 100% digitales, sin necesidad de acudir a una sucursal.

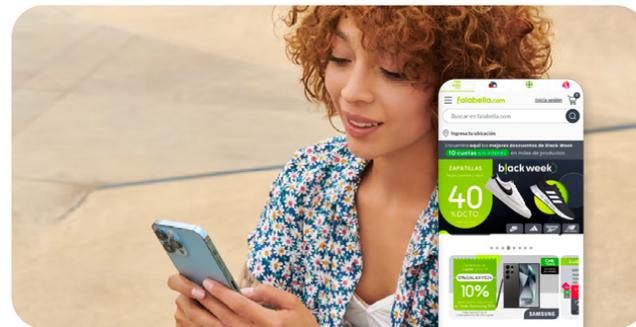


Seguros Falabella lanzó durante 2023 un Centro de Ayuda web, sitio creado para educar y resolver dudas de los clientes, además, potenció su estrategia de educación a través de cápsulas en redes sociales que explican en simple el mundo de los seguros.



Lanzamos la CMR 100% digital en Chile, Perú y Colombia, tarjeta de crédito que permite al cliente usarla desde el celular y pagar en el mundo físico (con códigos QR y Tap&Pay), sin necesidad de usar el plástico.

A través de nuestra pasarela de pagos (PSP), consolidamos el procesamiento de compras con tarjetas CMR y de terceros en todas las plataformas de e-commerce de Falabella, mejorando el control de fraude en todos nuestros sitios.



Incorporamos herramientas de Machine Learning en nuestros modelos de origenación de tarjetas y préstamos en Chile, Perú y Colombia, ampliando el universo de clientes con oferta de crédito.



Contamos con el servicio de autoinspección digital de Seguros de Auto.

# Cientes Digitales<sup>1</sup>



53%

Colombia



51%

Perú



61%

Chile



## 03 | Posicionamiento de Nuestras Marcas

*Queremos estar junto a nuestros clientes con una oferta conveniente, por lo que usamos un tono cercano para comunicarnos, simplificando nuestros procesos para que puedan disfrutar más la vida.*

Buscamos ser cada vez más sostenibles, con productos simples y transparentes que aporten al bienestar y a la educación financiera de las personas. Junto con ello, nos preocupamos de ser responsables con el medioambiente, y promover la diversidad e inclusión.

1. Los clientes digitales son clientes activos que en los últimos 3 meses sólo tienen interacciones a través de nuestros canales digitales.

## Capítulo 2

# Principales Hitos 2023



## Chile



**ABRIL:** Por séptimo año consecutivo, Chile 3D reconoció a **CMR** como la tarjeta más valorada por los chilenos, en la categoría "Tarjeta de Crédito más Valorada de la Banca, Multitiendas y Supermercados de Chile".



**JUNIO:** Pride Connection reconoció a Falabella Financiero **como uno de los mejores lugares para el talento LGTB+.**



**AGOSTO:** CMR Falabella ganó el **Premio de Procalidad 2023** en el sector tarjetas comerciales. Distinción que busca incentivar la gestión de calidad y reconocer a las marcas mejor evaluadas por sus consumidores en Chile.



**SEPTIEMBRE:** Banco Falabella se transformó en el **N°1 en cuentas corrientes en Chile.**



**NOVIEMBRE:** Fundación Chile Unido reconoció a Banco Falabella **entre las Mejores Organizaciones para integrar vida personal y trabajo.**



**NOVIEMBRE:** ALCO reconoció a **CMR Falabella** con el primer lugar en la categoría Lealtad del Consumidor.



## Colombia



**FEBRERO:** La Superintendencia Financiera de Colombia otorgó a Banco Falabella el **Sello Educación Financiera, en la categoría "Gestión de capacidades".**



**MAYO:** Banco Falabella obtuvo el **Sello No Discriminación de Ministerio del Interior** en Nivel 3 - máxima calificación en nivel de madurez de la implementación.



**OCTUBRE:** Podcast "**Gennials vs. Género**" de Banco Falabella fue **reconocido en los premios FIAP 2023, categoría bronce.**



## Perú



**FEBRERO:** Seguros Falabella Perú **logra el 6to lugar en el Ranking PAR de Aequales** por sus avances en equidad de género y diversidad corporativa.

## Capítulo 3

# Estrategia de Sostenibilidad



**La sostenibilidad es un pilar fundamental que guía nuestras acciones y decisiones.** Buscamos integrarla de manera transversal en todos los aspectos de nuestras operaciones para generar un valor significativo y sostenible a largo plazo para nuestros clientes, colaboradores y comunidades.

Asumimos voluntariamente una serie de compromisos sociales, medioambientales y éticos promoviendo la educación e inclu-

sión financiera, respetando los derechos humanos y fomentando una cultura empresarial transparente en cada nivel de nuestra organización.

Estamos comprometidos a trabajar en colaboración con nuestros grupos de interés, fortaleciendo alianzas estratégicas y desarrollando iniciativas innovadoras que generen un impacto positivo tanto a nivel local como regional.

## Pilares Estratégicos en **Sostenibilidad**



### EDUCACIÓN E INCLUSIÓN FINANCIERA

Hablamos simple

*Nuestro compromiso es contribuir a la construcción de una sociedad más responsable y empoderada en la gestión de sus finanzas personales.*



### DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

Creamos espacios para todas las personas

*Nuestro compromiso es fomentar equipos diversos e inclusivos que aporten nuevas miradas al negocio, contribuyendo al clima laboral y potenciando el compromiso.*



### MEDIOAMBIENTE

Buscamos un mundo más verde

*Nuestro compromiso es el desarrollo de actividades de manera sostenible, reduciendo los impactos de nuestra operación en el medioambiente.*



### COMUNICACIONES Y GOBERNANZA

Nos mueve la transparencia

*Nuestro compromiso es velar por la transparencia y ética de nuestro gobierno corporativo, también buscamos difundir a nuestros grupos de interés toda la información que sea relevante para ellos.*

## Capítulo 4

# Educación e Inclusión Financiera



*Buscamos ser un actor clave en la construcción de una sociedad más responsable y empoderada en la gestión de sus finanzas personales.*

*A través de la educación e inclusión financiera, buscamos generar impactos positivos, entregando oportunidades de crecimiento y herramientas para que las personas puedan hacer una administración responsable de sus recursos, ayudando a su mayor bienestar.*



## Educación Financiera

Llevamos más de una década contribuyendo a la educación financiera. Tenemos la convicción de que nuestra operación no solo se centra en ofrecer productos y servicios financieros, sino que también debemos brindar educación para una mejor toma de decisiones financieras.

Desplegamos diversas iniciativas con foco en actuales y potenciales clientes, escolares, colaboradores, emprendedores y la comunidad en general.



# Educación Financiera en Cifras



## + de 3 mil

escolares participaron del torneo de educación financiera Edducity, el doble que en 2022.

1.275 Chile

811 Perú

1.000 Colombia



77% de nuestros colaboradores se enorgullece de la contribución de Falabella Financiero a la educación financiera.



 Chile



 Perú



 Colombia

## + de 24 millones

de visualizaciones de los contenidos de educación financiera de Gennial a Gennials.

## + de 8 mil

personas participaron de nuestras iniciativas de educación financiera en la región.

2,5 mil

Colombia

1,1 mil

Perú

4,9 mil

Chile



Mantuvimos el primer lugar en Chile en "bancos que se preocupan por la educación financiera de las personas" según el tracking de bancos realizado por Netquest.





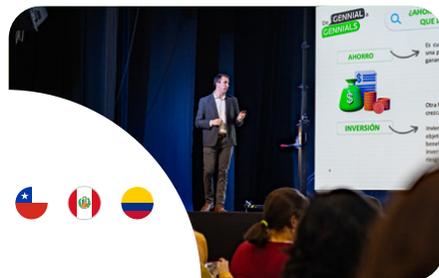
## 01 | Iniciativas de Educación Financiera



### Educación Financiera en nuestros canales de atención

Acercamos el mundo financiero a nuestros clientes desde un lenguaje simple, donde la transparencia de la información es clave para la toma de decisiones.

Hemos revisado nuestros distintos canales de comunicación, implementando diversas iniciativas como: la simplificación del extracto (estado de cuenta) en Colombia, la creación de un chatbot con contenido de educación financiera en Perú y tutoriales sobre el uso de distintos productos en Chile. Además, transversalmente nos preocupamos de compartir contenido sobre prevención de fraudes, ahorro, inversión y productos financieros.



### Gennial a Gennials

Esta iniciativa está enfocada en entregar recomendaciones para una sana conducta financiera de las personas. La concientización sobre el manejo financiero responsable de las finanzas y la prevención de fraudes lo hacemos a través de consejos prácticos y cápsulas que se publican en nuestro sitio web, redes sociales o se envían por correo electrónico.

Gracias a estas campañas logramos  
**+ de 24 millones**  
de visualizaciones.



### Todos por la Educación Financiera

En Chile, durante 2023 lanzamos "Todos por la educación financiera", actividad que convoca a colaboradores de Falabella Financiero, quienes voluntariamente dictan charlas y talleres para emprendedores, estudiantes, migrantes, clientes y docentes, entre otros segmentos. Esta iniciativa se replicará en Perú y Colombia en 2024.

Nuestra gerente general de Banco Falabella Chile, Maia Hojman, participó de esta actividad dictando una charla de finanzas personales con foco en ahorro, planificación financiera y prevención de fraudes a la que asistieron 250 clientes.





### Alianza con Centro de **Políticas Públicas UC**

Con el objetivo de trabajar juntos por la educación financiera de mujeres y escolares, junto con el Centro de Políticas Públicas UC, formamos mesas de trabajo, convocando a actores públicos, privados y de la sociedad civil. Entre ellos, representantes del Banco Central, la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), el Servicio Nacional de Consumidores (Sernac), la Asociación de Bancos (Abif), el Retail Financiero, Enseña Chile, la Universidad de Chile, entre otros.



### Trabajo Colaborativo con **Municipios**

En el marco del mes de la Educación Financiera **hicimos charlas a más de 200 vecinos de Puente Alto, Maipú y Concepción** que participaron de jornadas con actividades y concursos.

Los asistentes pudieron adquirir nuevas herramientas para tomar mejores decisiones financieras y de manera más informada.



### Capacitando a **Colaboradores**

Nuestra estrategia de educación financiera también se dirige a nuestros colaboradores. Entendemos que contar con un equipo bien informado y capacitado en temas financieros no solo beneficia a su bienestar personal, sino que también contribuye a la excelencia en el servicio que brindamos a nuestros clientes.

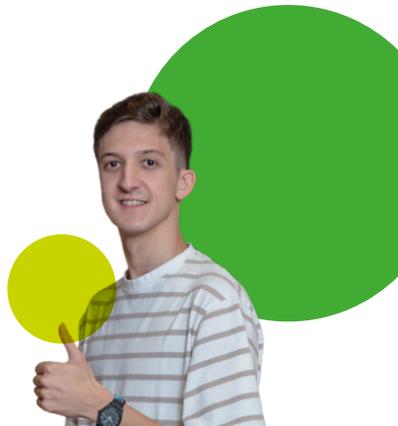


**20 mil**

colaboradores del Grupo Falabella con acceso a curso digital interactivo de educación financiera.

**941**

colaboradores capacitados con charlas de educación financiera.





## 02 | Educación Financiera en Colegios

*En Falabella Financiero entendemos la importancia de sembrar las semillas de la educación financiera desde temprana edad. Cada año, nos comprometemos a colaborar estrechamente con colegios para promover una cultura financiera sólida entre los estudiantes.*

Desarrollamos actividades, talleres y charlas que aborden conceptos financieros básicos de manera didáctica y accesible para los estudiantes. Nos esforzamos por crear materiales educativos innovadores y recursos interactivos que estimulen el interés y la participación de los jóvenes en el aprendizaje de habilidades financieras clave.

Nuestro objetivo es que puedan comprender conceptos como el ahorro, el presupuesto, el crédito responsable y la planificación financiera, equipándolos con las herramientas necesarias para tomar decisiones informadas y responsables en el manejo de sus recursos económicos a lo largo de sus vidas.



### Torneo Edducity

Con el fin de acercar conocimientos sobre educación financiera a niñas y niños, anualmente se realiza este torneo basado en nuestro juego virtual edducity.com, dirigido a los colegios del Programa Haciendo Escuela. En la quinta versión, participaron 3.091 estudiantes 5° y 6° básico, de 46 colegios de Chile, Perú y Colombia.

Anualmente entregamos a nivel regional  
**+ de 1.2 millones**  
de USD al Programa Haciendo Escuela.



### Torneo Aprende con Eddu

En el "Torneo Escolar Aprende con Eddu" todo gira en torno a un tablero de juego. En 2023, 1.648 escolares chilenos y casi 100 en Colombia, tomaron decisiones financieras aplicando conceptos básicos como la importancia del ahorro, la inversión y la administración responsable del dinero.



**+ de 1.000**  
voluntarios a nivel regional  
participaron de nuestras iniciativas.

## Actividades Realizadas



### Talleres de Educación Financiera

En Chile realizamos la 3ra versión de Capitanes del Futuro, donde participaron 17 establecimientos del país, mientras que en Colombia se desarrolló Nueva Pangea, en el que participaron escolares de 30 colegios. En ambas actividades el foco estuvo en desafiar a los estudiantes, poniendo la educación financiera en el centro.

**+ de 1.700**  
escolares participaron  
en Nueva Pangea.



**+ de 865**  
alumnos participaron de  
Capitanes del Futuro.



# Inclusión Financiera

Desde hace más de 40 años Falabella Financiero ha tenido un rol importante en la entrega de productos financieros a las personas, contribuyendo a su bancarización. La tarjeta CMR -con más de 44 años de historia- y la cuenta corriente 100% digital son ejemplos de su compromiso con la inclusión financiera.

En la región más del 50% de las aperturas de tarjetas de crédito CMR y Cuentas Corrientes fueron a mujeres y cerca de un 17% a jóvenes menores de 26 años.

## 01 | Mentorías a Emprendedoras

En 2023 continuamos desarrollando el Programa Emprendedoras Gennials, con **21 mentorías y más de 600 horas de formación a 100 mujeres colombianas** con diferentes proyectos de negocio. En el proceso participaron colaboradores voluntarios de los equipos de Falabella Financiero, quienes aportaron con su mirada y experiencia profesional.



## 02 | Financiamiento a Sellers

Desde hace más de 3 años Banco Falabella decidió dar acceso financiero a Pequeñas, Medianas y Micro Empresas, **ofreciendo créditos especialmente diseñados para los emprendedores que ofrecen sus productos en el Marketplace de Falabella.**

El objetivo es entregarles soluciones de financiamiento a su medida para que puedan disponer de recursos de fácil acceso y a tasas convenientes. Esto les permite hacer crecer sus negocios, aumentando su principalidad y ventas en Falabella.com.

Ya son más de 1.6 mil los clientes emprendedores, un 70% de crecimiento con respecto al año anterior. El monto total financiado, es de 14,5 MM USD, es decir, un crecimiento de un 54% con respecto a 2022.

	 Chile	 Perú	 Colombia	Total
Sellers Financiados	1.046	226	335	1.607
Colocaciones (MMUSD)	10,5	1,4	2,6	14,5

Esta solución de financiamiento ha permitido generar una relación de crecimiento mutuo: por un lado los vendedores pueden ampliar su oferta -gracias a nuestros préstamos y líneas de crédito- y Falabella puede ampliar la oferta de su Marketplace de cara a sus clientes.



## Capítulo 5

# Medio ambiente

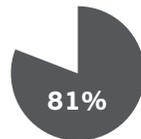


*En Falabella Financiero tenemos un compromiso con la protección y el respeto por el medioambiente, entendiendo que somos parte de un gran ecosistema. Cada año identificamos posibles riesgos ambientales y desarrollamos nuevas medidas que permitan reducir al mínimo nuestros impactos negativos en el entorno.*

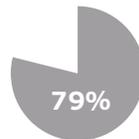
Todo esto, lo hacemos bajo la Política Ambiental y de Cambio Climático, guía principal para todas las unidades de negocio de Falabella S.A y sus proveedores, cuyo enfoque está en cumplir con la legislación y compromisos ambientales, proteger el medio ambiente, mejorar la eficiencia operativa y mantener la transparencia en estas áreas.

El cuidado del medioambiente también es parte de nuestra cultura, por lo tanto, desde 2022 la medición anual de cultura interna considera también la valoración del equipo en relación a esta temática. En 2023, el resultado para Banco Falabella y Seguros Falabella fue que el **79% de nuestros colaboradores considera que la empresa gestiona su impacto en el medioambiente**, un aumento de 4 puntos con respecto al año anterior.

**Colaboradores que consideran que se gestiona el impacto en el medioambiente:**



Chile



Perú



Colombia

## Huella de Carbono Banco Falabella

En 2020 realizamos nuestra primera medición de huella de carbono, indicador que permite estimar nuestro impacto en el cambio climático. Este fue el primer paso para iniciar un plan de trabajo para reducir nuestras emisiones. En 2023 este plan tomó aún más fuerza dado que Banco Falabella se sumó al compromiso corporativo de Falabella de ser **Net Zero en emisiones controladas (alcance 1 y 2) al 2035, con año base 2021**.

**Emisiones totales de Banco Falabella regional (en miles ton CO2 eq)**

	2021	2022	2023	Var 2023 / 2021
Alcance 1	0,58	0,52	0,6	3.4%
Alcance 2	2,36	0,69	0,74	-68.5%
Alcance 3	25,83	24,41	24,69	-4.4%
Total	28,77	25,62	26,03	-9.5%



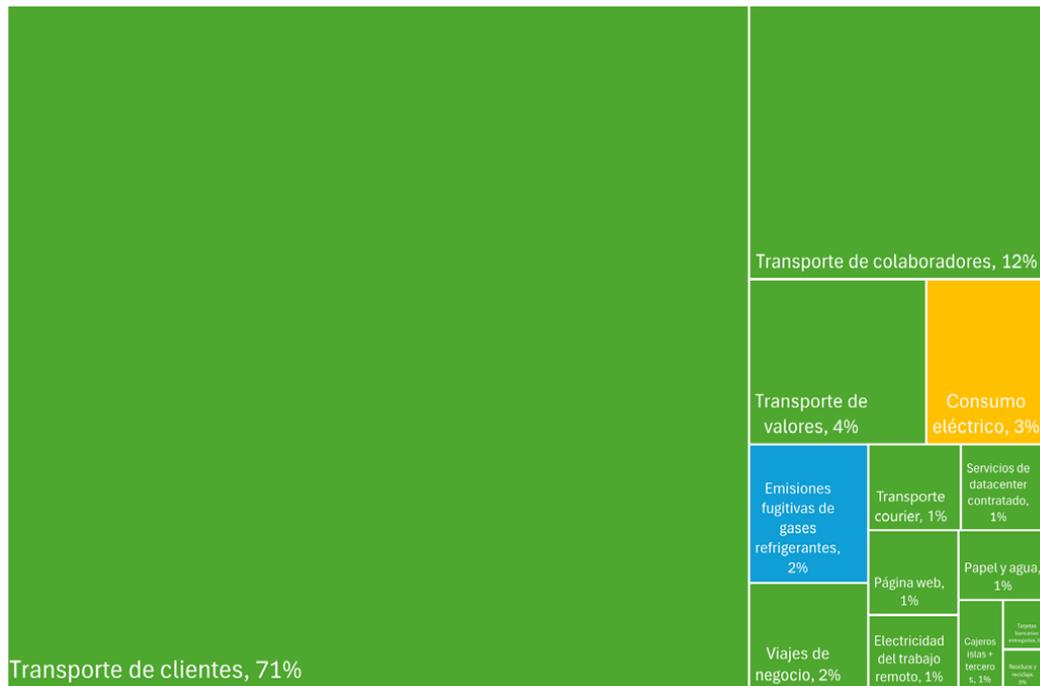
En 2023, las emisiones totales de Banco Falabella regional (Chile, Perú y Colombia), fueron de 26,03 mil toneladas de CO<sub>2</sub>eq, una disminución de un 9,5% con respecto a 2021, y si consideramos solo alcance 1 y 2, la reducción fue de 54,3% con respecto a 2021. Este descenso en las emisiones totales se explica por diversos factores, entre ellos:

La adquisición de certificados de energía renovable por parte de Banco Falabella Chile en 2023.

La baja cantidad de insumos de oficina y residuos en los tres países.

La menor cantidad de visitas de clientes a la sucursal de Banco Falabella Colombia, producto de la digitalización.

### Composición Emisiones Banco Falabella Regional - Alcance 1, 2 y 3

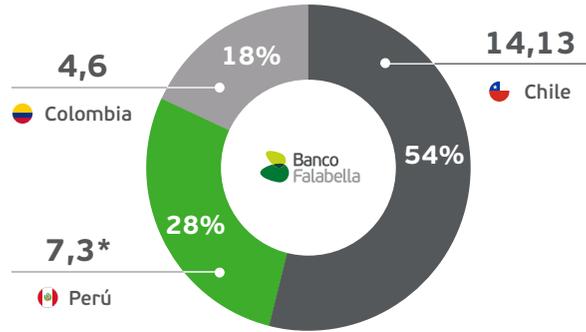


● Alcance 1 ● Alcance 2 ● Alcance 3

El 95% del total de las emisiones son de alcance 3, es decir, emisiones indirectas como consecuencia de las actividades de la organización. Mientras que el 5% restante corresponde a emisiones controladas de alcance 1 y 2, principalmente por consumo eléctrico y emisiones fugitivas de gases refrigerantes.



Emisiones (miles ton CO2eq) de Banco Falabella por país en 2023:



**26,03 mil ton de CO2eq**  
en 2023 (-9,5% c/r año base 2021).

Para lograr los objetivos al 2035 en alcance 1 y 2, los esfuerzos están puestos -principalmente- en eficiencia energética. Mientras que en alcance 3 (emisiones indirectas como consecuencia de la actividad), las iniciativas de digitalización de productos y mejoras en las experiencias digitales han estado en línea con disminuir la principal fuente de emisión que es el traslado de clientes hacia las sucursales.

\*Emisiones de Banco Falabella Perú se encuentran en proceso de verificación.

## Gestión de Residuos en Casa Matriz y Sucursales

Las buenas prácticas deben comenzar en casa, por eso nuestras oficinas centrales en Chile y Perú cuentan con contenedores diseñados para separar los residuos, para luego gestionar su reciclaje. Progresivamente, hemos intentado mejorar en este aspecto a través de señalética, capacitaciones y campañas de sensibilización.



**35 toneladas de residuos**

gestionados del reciclaje en sucursales, casa matriz y bodegas.



## Nuestras Oficinas

Dos de nuestras oficinas cuentan con **certificación LEED** (Leadership In Energy and Environmental Design, en español: Liderazgo en Eficiencia Energética y Diseño Sostenible), que acredita que la construcción se realizó considerando estándares de ecoeficiencia y cumpliendo requisitos de sostenibilidad.

En Chile, la sucursal de Banco Falabella de Parque Arauco cuenta con certificación LEED v4 ID+C: Retail, nivel Silver. Mientras que en Perú, el edificio donde se encuentran nuestras oficinas, la Torre del Arte en San Borja, tiene la certificación LEED, nivel Gold.

A nivel interno, hemos seguido impulsando proyectos como el Paperless con foco en disminuir la cantidad de papel de impresión en nuestras oficinas. Así como también jornadas de sensibilización, como la **"Semana Eco"** en Colombia donde 82 especies de árboles fueron sembradas por 30 voluntarios entre colaboradores y familiares.

Comenzamos por casa y luego intentamos contagiar al resto. Es por eso que en las bases de licitación y en la política de compras contamos con variables ambientales que son ponderadas al momento de la adjudicación.



## Tarjetas de Material Reciclado y Procesos más Digitales

En 2023, Banco Falabella lanzó tarjetas hechas de plástico reciclado para sus filiales en Chile y Colombia. Su fabricación, en comparación a las tarjetas anteriores, producen un 47% menos de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) y requiere un 36% menos de energía, contribuyendo a reducir su impacto climático. Un cambio que reemplazará anualmente 14 toneladas de tarjetas tradicionales por PVC reciclado.

Además, con el objetivo de generar conciencia en la comunidad, en Chile se exhibieron 4 esculturas gigantes construidas con casi una tonelada de plásticos recogidos de vertederos, puntos limpios y de jornadas de limpieza de cerros.

Ahora todas nuestras Tarjetas son de **Plástico Reciclado**



**-47%**

de emisión de GEI en el proceso de fabricación de tarjetas.



A estas iniciativas se suma el incentivo a nuevos clientes para que adquieran sus productos y realicen sus gestiones a través de los canales digitales. En 2023, el porcentaje de clientes que recibe su estado de cuenta (extracto) de forma digital, aportando en la disminución del uso de papel, fue de:



## Capítulo 6

# Diversidad e Inclusión



*Trabajamos a diario para crear una cultura organizacional diversa e inclusiva que permita el desarrollo de profesionales innovadores, entusiastas y con capacidad para trabajar en equipo.*

Nos preocupamos de que nuestros equipos se sientan parte y puedan desarrollar su potencial, independiente de su género, orientación sexual o cualquier otra característica fundamental de su identidad.

Estamos convencidos de que equipos diversos generan mejores resultados, al desarrollar el potencial de cada persona y enriquecer nuestra cultura organizacional.

Como parte de nuestra estrategia de sostenibilidad, contamos con una Política de Diversidad e Inclusión que pone énfasis en tres focos: **equidad de género, diversidad sexual y discapacidad**, contamos con sponsors del comité ejecutivo para cada uno de ellos.



### La Política de Diversidad e Inclusión Promueve 3 Principios:



1

Respeto y protección de la dignidad de las personas.



2

Promoción de un ambiente laboral integrador y diverso.



3

Rechazo de toda discriminación arbitraria.

## Equidad de Género

Durante 2023 superamos nuestra meta de contar con un 40% de mujeres en puestos de Top y Middle Management, **alcanzando un 41% a nivel regional**. Además, un gran hito para nuestra organización y la industria fue el nombramiento de Maia Hojman como gerenta general de Banco Falabella, siendo la primera mujer en asumir este cargo en la banca privada en Chile.

El **programa Mujeres Conectadas de Falabella** es una instancia que convoca a más de 1.500 participantes y busca promover el networking, visibilizar y potenciar el talento femenino. Una de las iniciativas que año a año lidera el equipo de Mujeres Conectadas es la encuesta de equidad, que nos permite identificar avances y oportunidades de mejora.

En Chile participamos del **Programa Impulsa STEM de Falabella**, donde se becó a 30 mujeres del equipo con el objetivo de potenciar a mujeres en áreas de tecnología.

### Nuestra política de equidad de género

fomenta la corresponsabilidad familiar y promueve la participación activa y equitativa de las mujeres.



## Diversidad Sexual

En Chile, Perú y Colombia, adherimos a **Pride Connection**, red que busca promover espacios de trabajo inclusivos para la diversidad sexual y generar lazos para la atracción de talento LGBTI+. En 2023, en Chile, reforzamos nuestro trabajo y fuimos empresa mentora, apoyando a compañías como la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS), Viña San Pedro, Fedex y ABB.

En Colombia fuimos parte del Summit 2023 de Pride Connection y participamos de la ExpoTalento Diverso e Inclusivo.

Además, contamos con un Protocolo de Transición de Género y con beneficios transversales para familias diversas, independiente de su composición.



### Contamos con una comunidad interna LGBTI+ y aliad@s

espacio de comunicación para compartir experiencias, información y conmemorar hitos.

## Personas con Discapacidad

Contamos con diversas alianzas para gestionar las acciones vinculadas a inclusión laboral de personas con discapacidad: **Avanza Inclusión, Fundación con Trabajo y Miradas Compartidas en Chile, Inclúyeme en Perú y en Colombia Red de Empleo con Apoyo (RECA)**.

En Chile realizamos un diagnóstico y un plan de acción para eliminar brechas o barreras que puedan estar afectando a colaboradores con discapacidad, además de lanzar un curso sobre atención inclusiva e inclusión laboral.

En Perú se desarrollaron charlas a líderes junto AddMeWork sobre la regulación local asociada a personas con discapacidad y en Colombia también se realizaron encuentros de sensibilización a diversos equipos sobre inclusión laboral, conceptos relevantes asociados a la discapacidad, entre otros..

### En Falabella Financiero, a nivel regional 100 personas declaran tener algún tipo de discapacidad

donde 39 de ellos cuentan con certificación.



## Capítulo 7

# Gobernanza



Falabella Financiero integra un ecosistema preocupado de actuar en todas las operaciones e iniciativas desde la ética, diligencia y transparencia. Para ello, existe una estructura de gobierno corporativo que vela por el adecuado cumplimiento de normas, procedimientos y promoción de buenas prácticas. Parte de esta conducción es liderada por nuestro Directorio que trabaja resguardando la integridad corporativa, desde la estrategia de sostenibilidad.

Las relaciones entre el Directorio, accionistas y administración son reguladas bajo una Política de Gobierno Corporativo que se arraiga en procesos transparentes y rendiciones de cuentas, en línea con los principios establecidos por la OCDE y el G20.

## Ética y Cumplimiento

La estructura de gobernanza considera principios y lineamientos de ética y cumplimiento que nos permiten gestionar los riesgos de la organización. Además de lograr canalizar una cultura que guíe la conducta tanto de nuestros equipos, como de proveedores y socios comerciales.

## Programa de Ética

El Programa cuenta con un Código de Integridad; Canal de Integridad; la Política General de Investigación; Política de Gestión de Conflicto de Intereses; Política de Regalos; Política de Invitaciones; y el Protocolo de Investigación de Denuncias.

Detrás de cada una de estas políticas, códigos y canales, buscamos promover en nuestro ecosistema una cultura alineada y arraigada en conductas con altos estándares éticos.

## Nuestros Compromisos y Políticas

Tenemos diversos compromisos que se ven reflejados en las diversas políticas y programas de cumplimiento, donde entre otros, encontramos los siguientes:

### **Política y Programa de Libre Competencia:**

Establece controles para mitigar y prevenir cualquier conducta que desaliente la libre competencia. Promueve el compromiso de Falabella Financiero por competir de forma libre, justa y leal.

### **Política de Derechos Humanos y Empresa:**

Establece los principios que guiarán el comportamiento para mantener, activa y sostenidamente, un estándar de cumplimiento en materia de Derechos Humanos.

### **Política de Equidad de Género:**

Promueve la igualdad de oportunidades, derechos y responsabilidades entre hombres y mujeres.

### **Política Ambiental y de Cambio Climático:**

Busca la protección del medioambiente; la ecoeficiencia operacional y la transparencia del desempeño ambiental.

### **Política de Diversidad e Inclusión:**

Promueve una cultura organizacional y un ambiente laboral que respeta y valora las diferencias.

## Gestión de Riesgos

Para alcanzar los objetivos de gobernanza, existe una Gerencia Corporativa de Riesgos que aplica los estándares internacionales para su correcta gestión, evaluación y control. Además, se conforman diversos comités especializados encargados de cumplir con las medidas de gobernanza en enfoques como: **riesgos de crédito, cobranzas, mercado y liquidez, operacionales, fraude y seguridad de la información.**

Destacamos la incorporación del uso de herramientas digitales que personalizan las características crediticias del producto a cada cliente.

Dentro de las nuevas experiencias para clientes destacamos la digitalización de los canales de pago y de la experiencia de renovación, la educación financiera en las comunicaciones desde cobranzas y la personalización de estas comunicaciones.

## Seguridad de la Información y Protección de Nuestros Clientes

Nuestra estrategia de seguridad y ciberseguridad se fundamenta en cuatro pilares: procesos, riesgos, proyectos y cultura, cuyo propósito es asegurar la integridad del ecosistema y la información utilizada por clientes y colaboradores.

**Contamos con un equipo multidisciplinario en áreas técnicas y de gestión** que se encarga de la administración de riesgos, respuesta a incidentes, seguridad de activos, concientización e identificación y gestión de amenazas.

Parte integral de esta estrategia es proteger la información de nuestros clientes, porque sabemos que es clave para establecer un vínculo de confianza. Para ello, adoptamos prácticas basadas en estándares internacionales de seguridad de la información, ciberseguridad y protección de datos. Por lo mismo, invertimos en tecnología de última generación que asegure el bienestar de todo aquel que interactúe con nuestro ecosistema, destacando avances en Seguridad Perimetral, protección de información sensible, desarrollo seguro y detección ofensiva de amenazas.

Además, lideramos iniciativas de educación de prevención de fraudes con objetivo de mejorar la experiencia y seguridad de nuestros clientes, destacando la implementación de protocolo de compras no presenciales autenticadas (3DS) en la región que ha permitido disminuir este tipo de fraude en un 90%.



# Balance de Gestión **SOSTENIBLE**

Falabella Financiero

Falabella Financiero

