



## Memoria S.A.C.I. Falabella 2015

Estimados accionistas:

En el año 2015 Falabella ha demostrado, una vez más, la flexibilidad y capacidad de adaptación a entornos cambiantes. Es así como, y a pesar del complejo escenario económico en los países de la región, nuestra compañía ha logrado incrementar sus ingresos en 10,4% y sus utilidades en 11,9% con respecto al año anterior.

Nuestra posición de líderes en la industria del comercio de la región nos hace estar continuamente reinventándonos, respondiendo a los constantes desafíos y a la competencia en cada país. Hemos realizado importantes inversiones en proyectos de desarrollo regional y local, destinando recursos relevantes a tecnología, logística y al desarrollo de la omnicanalidad. Los retornos a toda esta inversión serán tangibles en el futuro cercano, consolidando nuestro liderazgo.

Durante el año 2015, hemos impulsado un esfuerzo adicional en innovación y productividad a través de toda la compañía para ser más ágiles, más eficientes y más atractivos, tanto para los clientes como para los que trabajan y los que invierten en Falabella.

La innovación dentro de Falabella se ha reflejado en los nuevos negocios desarrollados, en la expansión que hemos tenido en la región, en el aumento de nuestras marcas propias, en la creatividad de nuevas promociones. Hemos avanzado en el análisis y mejor uso de los activos de la compañía, en el buen manejo del riesgo financiero. Continuamos mejorando la calidad de nuestros servicios y nuestra propuesta comercial, de manera de construir empresas y marcas atractivas para nuestros clientes.

Durante el año no hemos dejado de lado los esfuerzos por optimizar nuestra productividad. Hemos estado enfrentados a un aumento en los costos de operación producto no sólo de los mayores precios de la mercadería y de otros indexados al dólar, sino que también por más exigencias regulatorias e impositivas, por los requerimientos de mejorar los estándares de atención por parte de nuestros clientes y por las presiones salariales. Hemos logrado enfrentar una buena parte de estas presiones gracias a nuestros esfuerzos en las mejoras de productividad

Seguimos trabajando para que nuestra operación y sistemas sean más flexibles de modo de poder potenciar las innovaciones internas junto con sumar, agregar y adaptar innovaciones de terceros en forma rápida y a bajos costos en todos nuestros negocios.

El año que viene enfrentaremos un entorno similar al 2015, complejo y difícil, con precios de materias primas en niveles bajos versus el pasado y con las monedas de la región depreciadas. Los analistas económicos proyectan magros crecimientos para los países en que operamos. Es por ello que los próximos serán años de ajustes, con menor gasto público y mayores restricciones económicas.

En este clima económico nuestros esfuerzos para vender y para mantener una cartera crediticia tan sana como la actual serán mayores. Las energías estarán dirigidas a cuidar el capital, a operar con austeridad y eliminar los gastos que no aportan valor a nuestros clientes.

Por otro lado, es en estos momentos cuando las empresas sólidas y con marcas más reputadas tienen una ventaja en el mercado. De ahí que en 2016 hablaremos de oportunidades. Es cierto que hay un entorno más complejo, pero en este entorno más difícil hemos decidido continuar liderando, mejorando y aprovechando las oportunidades que nos presenta la región.



## Memoria S.A.C.I. Falabella 2015

Seremos parte de la iniciativa lanzada por el Gobierno de Chile, en que se designa a 2016 como el Año de la Productividad. Uno de nuestros focos será simplificar nuestra operación para aumentar la agilidad y aprovechar mejor los activos de la compañía. Existe un gran potencial para extraer un mayor valor dentro de él y compartirlo con nuestros clientes.

Para lograrlo debemos tanto seguir atrayendo talento a la compañía como continuar capacitando a nuestro personal, incentivando un ambiente de meritocracia, apoyando con más tecnología e información y estimulando a que trabajen alineados entre las distintas unidades y países donde opera Falabella.

Buscamos mejorar la propuesta de valor y el servicio que entregamos a nuestros clientes, siendo cada vez más eficientes, preservando la magia del comercio. Nuestra presencia es sólida en la región, con cadenas de tiendas y centros comerciales relevantes que nos diferencian de la competencia. Queremos ser la mayor cadena en el comercio electrónico de la región, construyendo sobre nuestros negocios existentes de modo de complementar nuestra presencia física. Buscamos la omnicanalidad total.

Seguiremos trabajando con dedicación para seguir mejorando nuestro gobierno corporativo, nuestras prácticas comerciales y nuestros controles internos, de modo de continuar respondiendo a un entorno regulatorio más desarrollado y complejo, a clientes más empoderados y a una mayor judicialización. Con esto esperamos seguir construyendo una empresa responsable y sustentable en el tiempo.

No puedo terminar esta carta sin reconocer a los millones de clientes que nos prefirieron este año y que confiaron en nosotros visitando nuestras tiendas, centros comerciales y plataformas de internet, contratando nuestros servicios y comprando nuestros productos. Ellos son nuestros jefes, ellos son los destinatarios de nuestros esfuerzos y a quienes nos debemos y a los cuales queremos seguir sirviendo.

Por último, un agradecimiento a nuestros colaboradores y directores. Fue un año de sacrificios y esfuerzos para lograr estos resultados. Sin ellos esta tarea no habría sido posible. Les agradezco enormemente lo realizado y los invito a seguir construyendo el Falabella del mañana: una empresa más atractiva, más flexible y más innovadora, con el liderazgo de siempre.

Afectuosamente,  
Carlo Solari Donaggio  
Presidente