



## Memoria S.A.C.I. Falabella 2016

Estimados accionistas:

En el año 2016 nos vimos enfrentados a un mundo más incierto, con cambios políticos y económicos poco predecibles en países relevantes a nivel mundial. Además, la caída del precio de los commodities y distintas dinámicas internas, observadas en varios países en que operamos, afectaron el crecimiento de la región.

Por otra parte, la industria del comercio se ha visto influida por diversos cambios tecnológicos. La irrupción de nuevas tecnologías, el comercio electrónico, la masificación de los celulares, innovaciones logísticas y de comunicaciones y posibilidades de procesamiento de grandes datos entre otros, han modificado el mapa del comercio. Ello se ha traducido en que las empresas de comercio hemos debido innovar más fuertemente, reaccionando en forma más oportuna, buscando diferenciarnos claramente de la competencia. Hemos tenido que reinventar nuestras compañías para poder servir a nuestros clientes a través de distintos canales las 24 horas del día y en un ambiente de exigencias crecientes.

En un entorno tan variable adquiere mayor importancia la solidez del modelo de desarrollo de Falabella con su expansión prudente, pero constante en la región. El despliegue de nuestro modelo multi formato, a través de varias de nuestras filiales, nos ha llevado a expandirnos desde Chile a Perú, Colombia, Argentina, Uruguay y Brasil.

Este año iniciamos nuestra incursión en México en asociación con Organización Soriana, uno de los líderes del comercio de ese país. Una empresa con presencia nacional, con conocimiento del mercado mexicano y de sus consumidores. Entraremos a ese mercado a través de dos de nuestras filiales: nuestros servicios financieros CMR Falabella y Sodimac.

Nuestros esfuerzos apuntan a operar en forma eficiente y flexible en cada mercado. Nuestra fortaleza nace del conocimiento que tenemos de nuestros clientes, sus necesidades y anhelos, entendiendo su forma de ser y de vivir. Aspiramos a cautivarlos y a desarrollar una relación de largo plazo con ellos.

Continuaremos fortaleciendo nuestra posición en los países en que operamos, en los cuales vemos grandes oportunidades de crecimiento, confiando y acompañando a su población en su desarrollo y sueños.

Durante el año 2016 seguimos con importantes inversiones en logística e IT que permiten potenciar y ampliar nuestra capacidad multicanal en todos nuestros formatos y mercados. Queremos ser la elección de nuestros clientes para sus compras, financiamiento, entretenimiento, seguros, las 24 horas del día y a través del medio que escojan. Para ello necesitamos sistemas de procesamiento de datos capaces de manejar sus requerimientos y sistemas de logística que respondan en forma acorde a sus demandas.

La promesa del multicanal habilita al comercio a reemplazar una relación anónima por una personalizada. Hoy somos capaces de responder a necesidades individuales, manteniendo un contacto uno a uno. Ese proceso es en el que estamos invirtiendo con fuerza para consolidar nuestro liderazgo.

Este crecimiento y las inversiones correspondientes requieren de un gobierno corporativo que responda a los accionistas, a los acreedores y al mercado con transparencia, honestidad y sanas políticas de gobernanza. Nuestra compañía ha hecho de esos principios sus cimientos para un crecimiento sustentable y responsable. Permanentemente perfeccionamos nuestros sistemas de control y de gobierno corporativo, de manera de contestar a los nuevos desafíos que impongan los reguladores y a las mayores exigencias que nuestros clientes y la sociedad nos demandan.



Estamos conscientes de nuestras obligaciones con nuestros clientes, colaboradores, proveedores, accionistas y con el mercado financiero y la sociedad. Es por ello que continuamos reforzando a S.A.C.I. Falabella como una compañía sustentable en todos sus ámbitos.

Los buenos resultados de este año, en un contexto difícil, son el producto del trabajo serio y dedicado de quienes trabajan en nuestra compañía en todos sus niveles, filiales y países.

Este año, S.A.C.I. Falabella celebró el vigésimo aniversario de su apertura en Bolsa. Esa decisión fue clave en la expansión de nuestra compañía, potenció nuestro crecimiento regional y nos ayudó a mejorar nuestro gobierno corporativo. Ser una empresa abierta, con liquidez en el mercado, nos ha permitido invitar a nuevos socios y accionistas a ser parte del desarrollo de ella.

Gracias a todos, colaboradores y directores, por su trabajo responsable. Les pedimos el mismo compromiso y esfuerzo para el próximo año. Mantengamos los mismos valores que nos han dado liderazgo. Una empresa centrada en los clientes. Humilde, con sueños, innovadora y preocupada del entorno donde operamos. Una empresa a la que nos sentimos orgullosos de pertenecer. Una empresa que mira al siglo que viene.

Afectuosamente,  
Carlo Solari Donaggio  
Presidente