



Memoria S.A.C.I. Falabella 2017

Estimados Accionistas:

Durante el año 2017 hemos continuado nuestro camino de crecimiento regional, de digitalización y automatización de la empresa, manteniendo un desempeño sólido en un mundo en que el cambio constante es la nueva normalidad. Hoy, la industria del comercio y de la banca minorista viven una revolución tecnológica transformativa que nuestra compañía está abordando con sentido de urgencia, con velocidad en las tomas de decisiones y rapidez en su concreción.

Nuestro plan de inversión para los siguientes cuatro años está focalizado en aumentar aún más las inversiones en logística y tecnología, un foco muy relevante para la compañía. Adicionalmente, en remodelar, adaptar y ampliar aquellos puntos de venta más exitosos y en continuar abriendo tiendas, sucursales y centros comerciales en aquellas áreas en las que no tenemos presencia. Estamos privilegiando el desarrollo y posicionamiento de S.A.C.I. Falabella en el largo plazo por sobre los resultados inmediatos. Con esta mirada puesta en el futuro tenemos la convicción de que acrecentaremos nuestro liderazgo regional en momentos de cambios radicales para la industria.

Mantendremos nuestro **liderazgo en la cercanía y conocimiento del cliente**, sirviéndole a través de cualquier formato y modalidad que éste prefiera durante las 24 horas del día. Es la esencia de la omnicanalidad, a la cual estamos destinando grandes inversiones en tecnologías de la información y sistemas de logística. Hemos focalizado nuestro esfuerzo en la tecnología móvil y en integrar nuestra red de tiendas con el mundo digital.

El año 2017 **vendimos US\$ 769 millones en el canal de comercio electrónico** de nuestros negocios de retail (tienda por departamento, mejoramiento del hogar y supermercados), un 6,5% del total de nuestras ventas retail en el año, con un crecimiento de 36%. Esta cifra nos sitúa como una de las empresas más relevantes de la región en la venta de comercio electrónico, canal que está aumentando fuertemente la penetración en todas las categorías. Las inversiones que estamos realizando en logística y sistemas nos permitirán crecer sostenidamente, ya que, al automatizar los procesos, fortalecer la logística y agilizar las entregas podremos dar un servicio de excelencia sostenible en el largo plazo.

Procuramos mantener una relación con nuestros clientes permanente en el tiempo, conociendo sus necesidades, generando una relación cada vez más personalizada. Queremos seguir brindando una **propuesta diferenciada con marcas propias y exclusivas, con servicios financieros a la medida de cada cliente, con centros comerciales atractivos** que entregan un lugar de esparcimiento, entretención y compra a toda la familia. He ahí nuestra ventaja y nuestro desafío. Tenemos 515 millones de visitas en nuestras páginas web, 27 millones de seguidores, 324 millones de transacciones en nuestros comercios anualmente y 390 millones de visitas a nuestros centros comerciales en un año. Esas son nuestras fortalezas y lo que nos permite seguir potenciando nuestras propuestas a nuestros clientes.

La **expansión regional sigue su rumbo**, con una estrategia clara, prudente y de largo plazo. Esta expansión aumenta nuestra escala para competir con los actores mundiales en nuestra industria y nos da la sustentabilidad en el tiempo.

Aparte de seguir fortaleciendo las operaciones en los países en los que estamos más consolidados, en el 2017 lanzamos la nueva tarjeta Falabella Soriana en México, marcando el inicio de nuestras operaciones en ese país. Adicionalmente, iniciamos la construcción de las primeras tiendas Sodimac en la ciudad de México. En tanto, en Brasil hemos reconvertido tiendas Dicico y abierto tiendas Sodimac que empiezan a dar frutos.

Hemos continuado fortaleciendo nuestro gobierno corporativo en distintos ámbitos. Una compañía multinacional del tamaño de Empresas Falabella que tiene presencia en tantos países y a través de distintos negocios requiere procesos, controles y contrapesos que garanticen su sustentabilidad y den confianza a sus clientes, accionistas, colaboradores, mercado financiero, proveedores, reguladores y a todos a quienes influye nuestro quehacer.

Estos desafíos los hemos podido abordar **gracias al esfuerzo de colaboradores motivados, entusiastas y con capacitación permanente**. Hoy, nuestra compañía atrae nuevos talentos, debido a su desarrollo, expansión y a los retos tecnológicos que enfrenta. Vemos el interés de participar de nuestro desarrollo en todos los lugares y niveles de la compañía, en las tiendas, en la administración, en los sistemas operativos, como vendedor o como ejecutivo o director. Nuestra estrategia, basada en crecer en tamaño y cobertura regional, nos permite atraer talentos diversos. Ese talento es el que nos potencia como



Memoria S.A.C.I. Falabella 2017

compañía y nos desafía a tener un foco constante en la capacitación, la mejora profesional, la promoción y la carrera dentro de S.A.C.I. Falabella.

Quiero agradecer a todos los responsables del desarrollo de nuestra compañía. A nuestros accionistas, cuya confianza en el futuro de Empresas Falabella nos permite continuar este camino de crecimiento y desarrollo. A los mercados financieros que han confiado en S.A.C.I. Falabella adquiriendo sus acciones y bonos, tanto en Chile como en el extranjero. A nuestros directores, por el apoyo incansable y permanente en este camino de esfuerzo y superación. A nuestros proveedores, cuya confianza permite nuestro negocio y expansión. Quiero agradecer en especial a nuestros colaboradores, cuyas ideas, esfuerzo y entusiasmo hacen tangibles las estrategias y políticas de la dirección de la compañía.

Este es S.A.C.I. Falabella del presente, con una clara mirada en su crecimiento y expansión futura, que **se basa en sus valores de siempre**: con los clientes en el centro, con humildad, innovando permanentemente, haciendo realidad sus sueños y respetando el entorno en el cual se desarrolla.

Continuaremos **avanzando con entusiasmo y pasión**, reaccionando a los cambios en forma rápida y eficiente, cautelando el desarrollo de todos quienes somos parte de esta amplia y gran empresa.

Afectuosamente,
Carlo Solari Donaggio
Presidente