

Bienvenida



Carta del Presidente

Carta del Gerente General



Carta del Presidente



Carlo Solari Donaggio
Presidente S.A.C.I. Falabella

“ Cumplimos 125 años. Quienes trabajamos en Falabella debemos mantener una cultura de austeridad y la humildad que caracterizó a nuestros fundadores, siempre abiertos a nuevas ideas y nuevas formas de hacer las cosas; nos equivocamos, aprendemos y corregimos. Debemos seguir expandiéndonos con la misma creatividad comercial que nos caracteriza y con la misma prudencia financiera. ”

Estimados accionistas:

Inicio mi primera carta como Presidente de SACI Falabella con un reconocimiento especial a don Juan Cúneo Solari, quien fue Presidente de Falabella hasta abril del 2014 y que trabajó en ella por más de 40 años. El Directorio y sus miles de colaboradores le agradecemos su invaluable aporte a nuestra empresa. Su empuje, visión y ejemplo han dejado una impronta profunda en los que tuvimos el privilegio de trabajar con él.

El cliente estuvo siempre en el centro de sus decisiones, y ese sello es hoy parte de la esencia de nuestra compañía.

Este año fue especial para Falabella: ¡cumplimos 125 años! Durante estos 125 años nos hemos convertido en una de las empresas líderes de comercio de Latinoamérica. Durante nuestra historia hemos servido a millones de clientes satisfaciendo sus diversas necesidades, interpretando sus sueños y acompañándolos en los distintos momentos de sus vidas. Hemos sido consistentes con nuestra vocación centrada en el cliente. Ello nos ha llevado a ser una empresa innovadora: desarrollamos nuevos formatos, nuevas marcas, nuevos servicios y nuevos canales. Poseemos marcas que son de las más valoradas en los mercados en que participamos. Nuestra propuesta se caracteriza por la conveniencia, calidad y la transparencia, siempre con una mirada de largo plazo. Los que trabajamos en Falabella debemos mantener una cultura de austeridad y la humildad que caracterizó a nuestros fundadores, siempre abiertos a nuevas ideas y nuevas formas de

hacer las cosas; nos equivocamos, aprendemos y corregimos. Todos esos logros nos enorgullecen, pero sobre todo apreciamos nuestro equipo humano de excelencia, meritocrático, conocedor del negocio, estable en el tiempo y con ansias de seguir expandiéndose. En un entorno cada día más complejo, nos esforzamos en crear equipos que se complementen y busquen la mejor solución para nuestros clientes.

Este año hemos tenido que redoblar nuestros esfuerzos ya que nuestra región ha sido afectada por la caída de precios del petróleo y de las materias primas, generando una desaceleración del consumo y depreciación de sus monedas. Como contrapartida hemos visto señales de recuperación en los países desarrollados lo que esperamos que, sumado a la necesidad de más comercio y soluciones financieras en Latinoamérica, nos brinden mayores oportunidades en el futuro.

Durante 2014 seguimos creciendo en forma sana. Nos expandimos hacia segmentos y ciudades en las que no estábamos presentes, desarrollamos nuevos formatos, incorporamos nuevas marcas, mejoramos la propuesta de marcas propias, aumentamos la eficiencia y avanzamos en productividad. Trabajamos la logística, expandimos nuestra base de clientes en servicios financieros y perfeccionamos el gobierno corporativo del Grupo Falabella. Buscamos que las operaciones de las empresas Falabella en todos los países funcionen con mucha flexibilidad comercial pero con los mismos estándares de excelencia y sustentabilidad, bajo protocolos comunes controlados y ayudados desde la casa matriz.



Chile continúa siendo el principal mercado de nuestra compañía, y vemos muchas oportunidades de crecimiento y de mayor eficiencia en él. Sin embargo, los negocios internacionales se expandieron en forma más significativa durante 2014, representando ya el 40% de nuestros ingresos. Ese porcentaje aumentará en el tiempo, a medida que sigamos exportando nuestro modelo de negocios y sigamos invirtiendo fuertemente en la región.

En 2014, concretamos la compra de Maestro Homecenter en Perú, lo que nos dará escala para realizar inversiones importantes en nuestra operación, y nos consolida como los líderes en ese mercado que en la medida que aumente su formalización nos abrirá grandes oportunidades. En la última década, Internet ha revolucionado el comercio: la manera de vender, operar y distribuir. Este fenómeno está en plena expansión, aunque en distinta medida, en todos nuestros negocios y en todos los países. Las empresas Falabella seguirán apostando fuertemente por este canal para atender a nuestros clientes de la manera que ellos lo requieran. Seguiremos trabajando fuertemente en mejorar nuestra propuesta con más productos, mejores servicios, más conveniencia y distintas opciones de entrega.

En el área de responsabilidad empresarial fueron muchos los eventos y actividades realizadas. El programa Haciendo Escuela comenzó hace cuarenta y cinco años cuando apadrinamos al primer colegio. Hoy apoyamos a más de 81.000 estudiantes de 91 establecimientos educacionales

en la región. También desarrollamos programas de capacitación a nuestros proveedores, de educación financiera a nuestros clientes, contamos con un círculo de especialistas para trabajadores de la construcción, y trabajamos en el cuidado del medio ambiente, entre otros. Queremos crecer, pero de forma sustentable en el tiempo.

Quiero agradecer a todos nuestros colaboradores por el trabajo realizado durante 2014 y agradecer al Directorio de SACI Falabella y de sus filiales por su apoyo y sabios consejos en la dirección de nuestra compañía. Agradecer también a clientes, proveedores, asesores, y accionistas por acompañarnos, ayudarnos y creer en nuestra empresa. Hemos tenido grandes desafíos, con importantes cambios internos, pero con la valiosa y constructiva ayuda de todos tuvimos un buen año.

Cada año nos depara mayores desafíos y más competencia. Debemos seguir esforzándonos cada día más para hacer bien nuestra labor y así ofrecer una mejor propuesta a nuestros clientes, generando relaciones permanentes y de largo plazo. Debemos seguir expandiéndonos con la misma creatividad comercial que nos caracteriza, y a la vez con la misma prudencia financiera. Estoy seguro que si mantenemos un espíritu innovador, éste será el comienzo de los próximos 125 años de Falabella

Afectuosamente,
Carlo Solari Donaggio
Presidente S.A.C.I. Falabella

Carta del Gerente General



Sandro Solari Donaggio
Gerente General S.A.C.I. Falabella

“ El consumidor del siglo XXI responde a un perfil más tecnológico, experto y multicanal que nos demanda mayor capacidad de innovación. ”

En el mensaje que les dirigí en la memoria del año pasado, expuse nuestro propósito estratégico de SERVIR PARA CRECER y anticipé que estábamos preparados para enfrentar un año más ajustado y exigente. Durante todo el 2014 trabajamos intensamente en alinear a la organización en torno a estos conceptos, manteniendo el desafío de seguir creciendo con responsabilidad.

CRECIMIENTO RESPONSABLE

En un año marcado por un menor dinamismo económico, aumentos del tipo de cambio y mayor inflación, continuamos extendiendo nuestras operaciones, poniendo foco en incrementar la eficiencia y controlar gastos. Esta gestión nos permitió alcanzar ventas por US\$ 12.464 millones, 13,6% más que en 2013, con un alza en la utilidad de 4,7%. Cabe destacar el crecimiento de las operaciones fuera de Chile, que ya representan 40% de nuestros ingresos, lo cual refleja nuestro carácter multinacional.

Durante 2014 destinamos US\$896 millones al crecimiento orgánico. Cumplimos el plan anunciado a comienzos del año, abriendo 31 tiendas y dos centros comerciales, a lo que se sumó la adquisición de la cadena de mejoramiento del hogar Maestro, con 30 puntos de venta en Perú. Otro gran logro fue la apertura de las dos primeras bodegas Precio Uno en ese mismo país, que nos permiten abordar nuevos segmentos de mercado en alimentación, con un enorme potencial de desarrollo. Es por esto que también inauguramos un nuevo centro de distribución en Perú que nos permitirá seguir creciendo y con más eficiencia.

Falabella inauguró su local 50 fuera de Chile e incorporó cinco marcas internacionales a su surtido y se abrieron 21 tiendas especialistas. Adicionalmente, con miras a seguir diferenciándonos, continuamos profundizando el desarrollo y posicionamiento de las marcas propias, incorporando a la modelo Gisele Bündchen como rostro de nuestro negocio. Pero, sin lugar a dudas, nuestro mayor esfuerzo estuvo en el marco de la estrategia de omnicanalidad. Mejorar la experiencia de compra online es crucial en nuestra estrategia.

El 2014 fue un año de consolidación de nuestra filial Plaza. Con más de 280 millones de visitas, sus centros comerciales se han transformado en verdaderos centros urbanos que ofrecen opciones de entretenimiento, cultura, servicios y productos, aportando significativamente a la calidad de vida de los habitantes de las geografías donde está presente.

En el área financiera tuvimos importantes logros. Las colocaciones de consumo aumentaron 14,5%, superando los US\$6.000 millones, crecimiento que estuvo acompañado de un incremento de 6% en la captación de clientes, con lo que las tarjetas CMR con saldo ya suman 4,6 millones. Estos resultados se asocian al programa de fidelización Puntos CMR, que excedió el millón de canjes. En Banco Falabella, alcanzamos 1,4 millón de cuentas corrientes y vista, y una red de 207 sucursales, 580 cajeros y más de 800 puntos de atención electrónicos. Fue también el primer año de operación de Falabella Móvil, que cerró el período con más de 200 mil clientes. Y a nivel interno, se trabajó arduamente en la modernización de softwares que nos permitirán adecuar mejor el negocio financiero al mundo digital.



HACER MÁS CON MENOS

En Falabella tenemos el imperativo de hacer más con menos. Ello exige una cultura de mejoramiento continuo, el desarrollo de sinergias entre nuestros negocios y avances en nuestros planes de educación laboral. En 2014, avanzamos en la gestión LEAN para simplificar y estandarizar procesos, focalizando la energía y recursos en la satisfacción de los clientes. Con distintos grados de madurez, en las filiales estamos viendo mejoras tanto en el piso de venta como en el área logística. Seguiremos consolidando estos avances, la búsqueda de la productividad y la excelencia son un foco central de nuestra gestión.

EL FUTURO ES DIGITAL

Nuestro 125 aniversario fue la oportunidad de reflexionar sobre el futuro de Falabella. El consumidor del siglo XXI responde a un perfil más tecnológico, experto y multicanal que nos demanda mayor capacidad de innovación, más tecnología y mejores niveles de coordinación para proveerle una experiencia de compra única y eficiente.

En esa línea, profundizamos nuestra estrategia omnicanal en todas las unidades de negocios con nuevas inversiones y proyectos que permitan a los clientes acceder a nuestros productos y servicios en cualquier lugar y momento. Generar experiencias de compra, de consumo y de contacto positivas, es una de las claves para crecer y ser rentables.

PERSONAS Y SOSTENIBILIDAD

Para seguir creciendo con responsabilidad debemos alinear nuestro quehacer con las expectativas de los

clientes. Potenciar una cultura de servicio transversal, es una de las tareas más relevantes que nos hemos impuesto. El desarrollo de las personas que conforman la empresa es una de las bases de nuestro crecimiento futuro. Estamos invirtiendo para empoderarlos y capacitarlos, queremos ser para ellos el mejor lugar para trabajar, donde puedan proyectarse.

Sólo se puede crecer con sostenibilidad. Este esfuerzo se tradujo en 2014 en una serie de acciones en los ámbitos de medioambiente, relaciones laborales, gobierno corporativo y ética empresarial, compromiso con la comunidad, comercio y marketing responsable, y aprovisionamiento responsable. La comunicación de nuestras brechas, avances y el detalle de estas iniciativas están en nuestros reportes de sostenibilidad.

No puedo terminar esta carta sin agradecer a las más de 100 mil personas que forman parte del Grupo Falabella, sin su compromiso y esfuerzo no hubiéramos logrado estos resultados. También agradezco a todos los proveedores que nos acompañan en este camino de crecimiento. Fieles a nuestro origen, durante 2015 redoblabamos los esfuerzos para servir cada vez mejor. Tenemos los recursos, el equipo humano y la visión estratégica para aprovechar las oportunidades.

Atentamente,
Sandro Solari Donaggio
Gerente General
S.A.C.I. Falabella