

COFISA



MEMORIA ANUAL  
**2023**



# Índice

Indicadores de Interés	Página 03
Carta del Presidente	Página 04
Carta del Gerente General	Página 06
¿Quiénes Somos?	Página 07
Información Corporativa	Página 09
Áreas de Negocios	Página 22
Identificación de la Sociedad	Página 29
Propiedad de la Compañía	Página 38
Información Financiera	Página 39

# ÍNDICADORES DE INTERÉS

COFISA

**\$85.992 MM**

Ingresos Operacionales

(+8,9% vs 2022)

**-\$35.019 MM**

Resultado Operacional

(-602,9% vs 2022)

**\$-23.260 MM**

Utilidad del Ejercicio

(-1.035% vs 2022)

**\$3.544 MM**

Caja CLP

(+23,7% vs 2022)

**16,1%**

Riesgo de la Cartera

(vs 18,5% 2022)

**17,3%** Total Colocaciones

Colocaciones Digitales

(-15,8% vs 2022)



### Estimados señores accionistas,

Comparto con ustedes la Memoria Anual y los Estados Financieros consolidados de Créditos, Organización y Finanzas S.A. correspondientes al ejercicio del año 2023, el cual estuvo marcado por un momento muy complejo para el sector financiero y para nosotros como empresa.

Aunque las altas tasas de inflación se atenuaron en este periodo, y el Banco Central realizó sucesivas acciones de baja de tasas de interés, ni la inversión privada ni el consumo de las personas dieron señales de recuperación. El mercado de trabajo continuó deprimido y a eso se sumaron otros elementos, como la incertidumbre en torno a la discusión de reformas estructurales y la definición de temas país, como un segundo plebiscito constitucional.

Sin perjuicio de lo anterior, gracias al arduo trabajo de la empresa, los ingresos del Retail Financiero aumentaron en un 8,9%, alcanzando \$85.992 millones, la pérdida del ejercicio

fue negativo en \$26.153 millones, como consecuencia del aumento en la mora de nuestros clientes, los que vieron disminuida su capacidad de pago como consecuencia de las reducciones de liquidez, el aumento en la inflación que permaneció durante gran parte del 2023 y un dinamismo económico muy escueto.

Apenas iniciado el ejercicio, y frente a un panorama tan elocuente, nuestra respuesta fue buscar soluciones para dar viabilidad a nuestra empresa y prepararla para enfrentar el futuro con mayor solidez. La experiencia reciente nos ayudó en ese sentido.

COFISA es una compañía con una amplia trayectoria, que sabe de cambios y dificultades, y que ha tenido la fortuna de contar con equipos preparados y muy comprometidos, que han empujado para salir adelante a lo largo del tiempo.

Ahora bien, en tiempos de desafíos económicos, COFISA como filial de AD Retail, emprendió un nuevo camino a través de la integración con Empresas La Polar. Meses de

conversaciones dieron origen a un acuerdo de negocios en el primer trimestre de 2023, el que luego se sometió a la aprobación de la Fiscalía Nacional Económica (FNE), a quien entregamos todos los antecedentes necesarios para que pudiera emitir su pronunciamiento.

Luego de siete meses de análisis, la FNE aprobó la operación sin condiciones, tras concluir que ni en retail de productos ni en retail financiero existen riesgos anticompetitivos al combinar ambos negocios.

Tal como dijimos al momento de la aprobación, integrarnos con Empresas La Polar “nos permitirá aprovechar sinergias, mejorar la oferta para nuestros clientes y brindar mayores oportunidades de desarrollo a nuestros colaboradores. Estamos comprometidos a llevar a cabo este proceso de manera eficiente y enfocada en el beneficio sostenible para nuestros colaboradores, clientes, proveedores y accionistas”.

Estamos firmemente convencidos de que este paso era necesario y que la unión con La Polar en una nueva empresa refuerza nuestro compromiso de largo plazo en esta industria. Nos mueve el compromiso por acompañar a las personas y ofrecerles una propuesta amplia y variada que

satisfaga sus necesidades, y asimismo aportar al desarrollo del país desde el empleo y el crecimiento.

Del mismo modo, creo necesario expresar mis más profundos agradecimientos a todos los ejecutivos y equipos que participaron en este largo proceso, y por supuesto a los miles de colaboradores de COFISA a lo largo del país, que en este periodo de incertidumbre continuaron trabajando y aportando cada día lo mejor de sí.

A nuestros accionistas, muchas gracias por el empuje y consejo permanente. A nuestros acreedores, por acompañarnos y respaldarnos en todo momento, y a todos nuestros proveedores y clientes, por premiarnos con su preferencia a lo largo de los años.

Espero que este sea el inicio de una nueva etapa y que muy pronto podamos decir que logramos, una vez más, remontar los obstáculos y proyectarnos a futuro.

Un abrazo



**Juan Pablo Santa Cruz Negri**  
Presidente



## Estimados

Durante años nuestra compañía ha estado presente en la vida de miles de familias a través de las tiendas de electro y deco-hogar ABCDin. Para quienes trabajamos en AD Retail es un orgullo, porque refleja un trabajo dedicado que nos ha permitido ser un puente para que las personas puedan hacer realidad parte de sus sueños.

Hoy estamos lejos de esos inicios en 1914, cuando Casa Gómez partió en Antofagasta con una tienda de sombreros e hilados. Hemos logrado crecer con una oferta diversificada y acorde a las tendencias de consumo, con un canal digital y nuevas alternativas a través de Mercado ABC. En el negocio financiero, generamos una plataforma amplia que ofrece a los clientes ofertas de financiamiento a través de nuestra tarjeta abcvisa.

La nuestra ha sido una historia de reinversiones y la que escribimos en 2023 no fue la excepción. En una economía desacelerada como la chilena, con resabios de la pandemia y de los masivos retiros de fondos desde las AFP, la industria del retail hizo frente a un contexto complejo, de menor empleo, alta inflación, baja inversión y un descenso del consumo por parte de las personas.

Nuestro mayor reto fue continuar el rumbo trazado en los años previos, en que pudimos resolver un proceso de Reorganización Judicial del que salimos con éxito y con la confianza de nuestros acreedores, accionistas, clientes y proveedores, que creyeron en la propuesta de valor que ofrecemos.

En 2023, desafiados por la proyección a futuro, tomamos un nuevo camino para integrarnos con Empresas La Polar y así dar viabilidad a la empresa. Fue un reto enorme, sin duda, que nuestros equipos tomaron con gran responsabilidad y, sobre todo, con una fuerza interna que no podemos sino agradecer.

Como gerente general estoy seguro que nuestra mayor fortaleza en este tiempo fue el compromiso de todos quienes trabajan en AD Retail S.A., personas que pese a la incertidumbre colaboraron para seguir adelante y permitirnos dar el paso de combinar nuestras operaciones con La Polar a contar de 2024, y mirar al largo plazo sobre bases sólidas.

Este agradecimiento es extensible a cada uno de los colaboradores de la compañía, desde quienes trabajan en tiendas y en el Centro de Distribución, hasta las oficinas centrales y administrativas. A nuestro directorio, por todo el empuje y consejo; a nuestros altos ejecutivos, que con generosidad contribuyeron a generar una propuesta solvente y sostenible.

Integrarnos con La Polar será un nuevo paso en esta larga trayectoria de más de 100 años. Estoy seguro que nos dará un nuevo impulso para mirar hacia adelante con confianza y con la convicción de que seguiremos en esta industria que nos apasiona, para acompañar a las actuales y las nuevas generaciones en sus decisiones de vida.

Un saludo afectuoso,

**Gonzalo Ceballos**  
Gerente General AD Retail S.A.



# ¿QUIÉNES SOMOS?

Somos una empresa dedicada a dar opciones de financiamiento, de seguros y de servicios a los clientes del holding AD Retail (matriz de la cual somos una filial de primera línea), en la cadena de tiendas abcdin, especialistas en electro-deco hogar, y con presencia en todo el país a través de distintos operadores de tarjetas de pago en múltiples comercios asociados.

Los inicios se remontan al año 1987 cuando DIN crea su filial Créditos, Organización y Finanzas S.A., en adelante "COFISA S.A", con el fin de, a través de ésta, ofrecer a sus clientes una opción de financiamiento para sus compras en las tiendas de la cadena. Con el tiempo, la tarjeta DIN se abrió al financiamiento de compras de los clientes en comercios asociados. Además, desde el año 2002 implementamos el avance de dinero en efectivo como una manera de fidelizar y complementar los servicios financieros otorgados a los clientes.

Con fecha 20 de junio de 2014, se acordó la modificación del objeto de la Sociedad y la división de COFISA en dos sociedades, constituyéndose al efecto una nueva sociedad que llevará como nombre o razón social "AD Inversiones S.A.", en tanto que COFISA mantendrá el mismo nombre y RUT. Por esta razón, dentro de los activos que se asignan a AD Inversiones S.A., se encuentran las participaciones en las sociedades que mantenía COFISA antes de la división.

Nuestro mercado objetivo está en el segmento socioeconómico de clase media emergente de la población

chilena, con el cual mantenemos una atractiva comunicación promoviendo servicios acordes a sus necesidades.

Durante el 2016 se implementó un nuevo sistema de tarjeta, el cual implicó realizar cambios en la forma de operar y administrar el negocio, permitiendo implementar y lanzar comercialmente la tarjeta abcvisa, accediendo así a toda la red de operadores de tarjetas de pago y al mundo web. Entre 2017 y 2019 potenciamos la oferta de valor de la tarjeta abcvisa, creando una serie de canales no presenciales como la APP abcvisa y la página [www.abcserviciosfinancieros.cl](http://www.abcserviciosfinancieros.cl). Durante 2021 se realizó la inscripción de Cofisa ante la CMF para ser una empresa emisora de valores. Adicionalmente el negocio amplió su propuesta de valor ofreciendo la posibilidad de utilizar la nueva tarjeta abcvisa internacional, que profundizó la oferta digital, potenciando la APP y web de abcvisa, con nuevas funcionalidades como la tarjeta digital y el on boarding digital.

Durante el año 2022 avanzamos en nuestra estrategia de digitalización. A través de nuestros canales digitales se realizaron un 52% de los pagos de cuenta, un 66% de las transacciones de avance en efectivo y un 50% de las aperturas de nuevos clientes con el onboarding digital. Además, se profundizó la estrategia mediante el lanzamiento de nuevas funcionalidades como la Recarga Bip, el pago con QR y otros servicios como compra de pasajes, solicitud de aumentos de cupos, agendamiento de horas médicas, entre otros, con el fin de ofrecer un producto de primer nivel acorde a las necesidades de nuestros clientes.

COFISA



# ¿QUIÉNES SOMOS?

Durante 2023, uno de los focos fue mejorar la rentabilidad de los clientes de la Tarjeta abcvisa. Con este objetivo es que con la información de la deuda consolidada se desarrolló una oferta mas adecuada a los clientes buscando mejorar la oferta de valor.

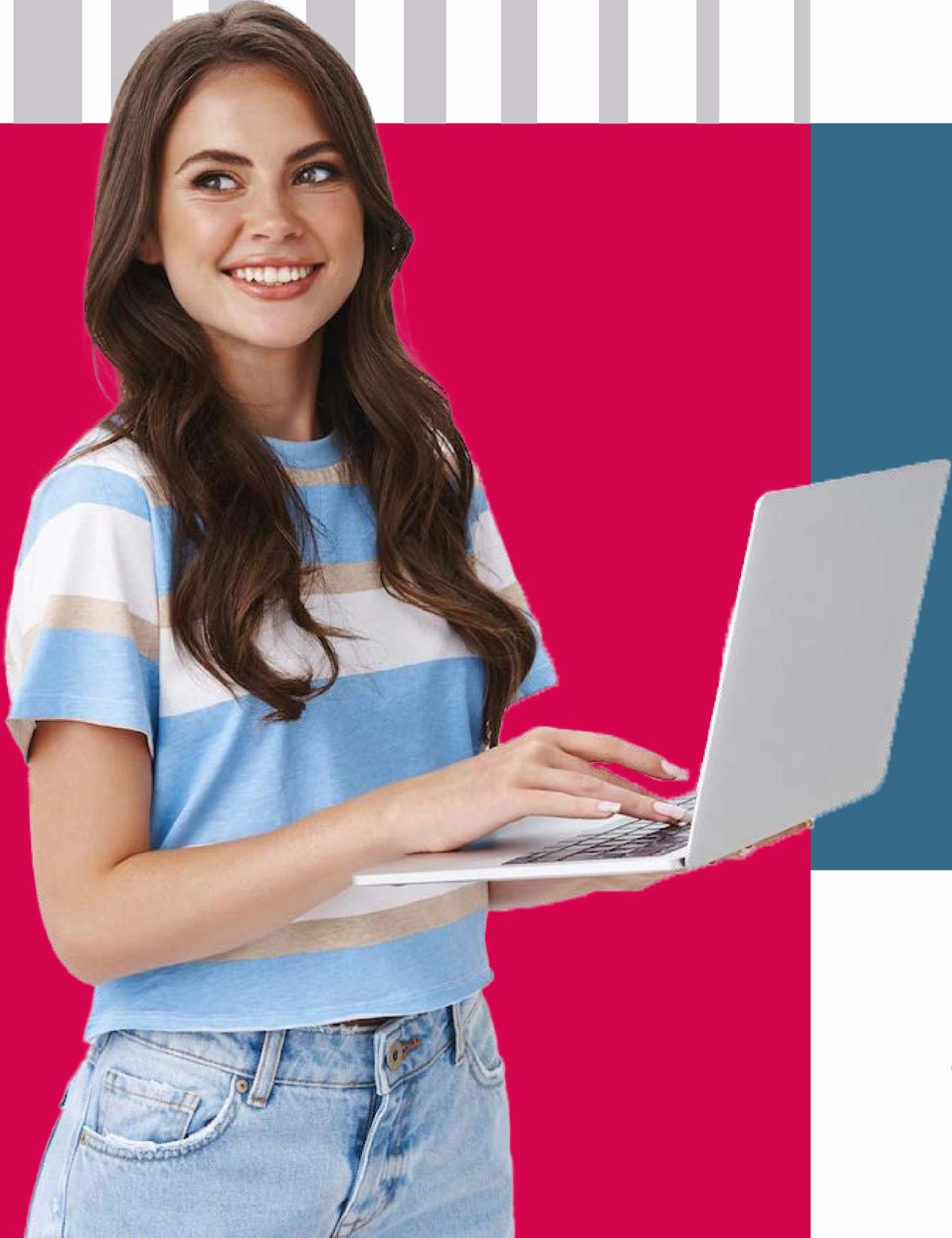
Hemos continuado con la ejecución de un road map amplio y ambicioso en el desarrollo digital del negocio financiero, con foco en la ampliación de las funcionalidades de la tarjeta. Algunos de los desarrollos impulsados son los siguientes:

- Cambio en los motores de originación de la Tarjeta, lo que nos permitió flexibilidad en las políticas y entregar una mejor oferta a los clientes.
- Mejoras en los procesos digitales de Onboarding apuntando a la seguridad de nuestros clientes
- Mejoramos la comunicación hacia el cliente en los procesos de compras digitales.

Con nuestras alianzas desarrollamos el producto financiero "ahorrasmó", el que nos ha permitido mejorar nuestra oferta de valor a través del plan de descuentos, mantener nuestro ecosistema llegando a potenciales nuevos clientes, y además nos permitió dar a conocer los beneficios de Tarjeta Internacional abcvisa.

Finalmente, respecto al producto de Avance, continuamos la consolidación través del negocio digital, en donde canales APP-Web pasaron de pesar un 60,9% de las transacciones en el año 2020 a un 63,7% en el año 2023.

# INFORMACIÓN CORPORATIVA



# RESEÑA HISTÓRICA

**1987**

DIN S.A. crea la filial Créditos, Organización y Finanzas S.A. (COFISA) con el fin de entregar a sus clientes tarjetas de crédito para el financiamiento de las compras en sus tiendas.

**2000**

COFISA abre su tarjeta para financiamiento de compras en Comercios Asociados.

**2002**

COFISA comienza a ofrecer Avances en Efectivo a sus mejores clientes.

**2004**

Emisión 1° Bono Securitizado de AD Retail, con cartera originada por COFISA.

**2005**

Adquisición de ABC por DIN.

**2006**

Registro en el Registro de Emisores y Operadores de Tarjeta de Crédito de la ex Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), actual Comisión para el Mercado Financiero (CMF).

# RESEÑA HISTÓRICA

2012

Red de Comercios Asociados supera los 8.700 puntos de venta.

2013

Se inscribe en la SBIF conforme la circular N°40. AD Retail adquiere Dijon, hasta el momento, un comercio asociado más.

2014

Modificación del objeto de la Sociedad COFISA y división de esta en dos sociedades, COFISA y AD Inversiones S.A.

2015

Aumento del número de directores de la Sociedad, designándose 8 Directores. Acuerdo con la sociedad Larraín Vial Activos S.A., Administradora General de Fondos, de opción de venta del 10% del activo de COFISA.

2016

Lanzamiento tarjeta AbcVISA.

2017

Acuerdo con la sociedad Larraín Vial Activos S.A., Administradora General de Fondos, de opción de venta del 21% del activo de COFISA 2017 Con fecha 26 de octubre de 2017, la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), notifica a la Sociedad, la Resolución 573, que resuelve la autorización de existencia de COFISA como Sociedad Anónima Especial y la re-inscripción en el Sub-Registro de Emisores de Tarjeta de Crédito, del Registro Único de Emisores de Tarjeta de Pago.

# RESEÑA HISTÓRICA

2018

Acuerdo con la sociedad Tanner Asset Management, Administradora General de Fondos S.A., de venta en el mes de marzo del 21% del activo de COFISA y del 21% al cierre del tercer trimestre.

2019

Acuerdo con Administradora de Fondos de Inversión AMICORP S.A., Administradora General de Fondos S.A., de venta en el mes de junio del 14% del activo de COFISA. Consolidación de los canales No presenciales APP y Web, con 300.000 y 350.000 usuarios únicos por mes.

2020

Con fecha 14 de febrero de 2020 en Junta Extraordinaria de Accionistas, se acuerda aumento de capital de MM\$77.000 mediante la emisión de 80.500 nuevas acciones. Dicho aporte es enterado con fecha 10 de marzo de 2020 mediante la capitalización por MM\$70.000 de cuentas por pagar que mantiene la Sociedad Cofisa con su matriz AD Retail y los restantes MM\$7.000 con aporte en efectivo.

Con fecha 12 de junio de 2020 se acordó un nuevo financiamiento para la Sociedad, como consecuencia del Acuerdo de Reorganización Simplificado, suscrito por la sociedad matriz. Con fecha 31 de julio de 2020, se acuerda, mediante Junta Extraordinaria de Accionistas, entre otras materias, solicitar la inscripción de la Sociedad en el Registro de Valores de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) y la inscripción de dos líneas de bonos representativas del total del Financiamiento de la Sociedad en el Registro de Valores de la CMF.

Con Fecha 23 de noviembre de 2020 en Junta Extraordinaria de Accionistas, se acuerda aumento de capital por MM\$27.501 mediante la emisión de 28.750 nuevas acciones. Dicho aporte es enterado con fecha 29 de diciembre de 2020 mediante la capitalización de MM\$27.501 de cuentas por pagar que mantiene a dicha fecha la Sociedad Cofisa con su matriz AD Retail.

2021

Con fecha 26 de febrero de 2021, se materializó la liquidación de los siguientes Fondos de Inversión Privado FIP LV COFISA II, FIP TAM COFISA III y FIP TANNER COFISA IV, donde la Sociedad mantenía inversiones.

Con fecha 30 diciembre de 2021, Cofisa fue inscrita en la CMF para ser empresa emisora de valores. Con fecha 30 diciembre de 2021, Cofisa fue inscrita en la CMF para ser empresa emisora de valores.

2023

Logramos aprobación de la integración de AD Retail y Empresas La Polar por parte de la Fiscalía Nacional Económica (FNE), la cual se materializaría la primera quincena de 2024.

# DIRECTORIO



Presidente  
**JUAN P. SANTA CRUZ NEGRI**  
 6.861.743-K  
 Ingeniero Comercial



Vicepresidente  
**JAIME F. SANTA CRUZ NEGRI**  
 6.861.742-1 • Ingeniero Civil Industrial



Director  
**PABLO TURNER GONZÁLEZ**  
 7.056.349-5 • Ingeniero Comercial



Director  
**PABLO A. GUERRERO PONCE**  
 7.840.203-2 • Abogado



Director  
**TOMÁS GAZMURI SIVORI**  
 13.859.143-3 • Ingeniero Civil Industrial

## Género

Hombres	Mujeres
5	0

## Nacionalidad

Chilena	Otras
5	0

## Edad

<30	30 a 40	41 a 50	51 a 60	61 a 70	71+
0	0	1	1	3	0

## Antigüedad en el cargo

<3	3 a 6	6 a 9	9 a 12	12+
0	2	1	0	2



Gerente General

**GONZALO  
CEBALLOS**

12.182.586-4  
Ingeniero Civil Industrial



Gerente Legal - Fiscal

**ANDRÉS COOD**

10.533.169-K  
Abogado



Gerente División de  
Administración y Finanzas

**SANTIAGO MANGIANTE**

23.474.063-6  
licenciado de administración, mba



Gerente División Digital

**CARLOS VIZCAYA**

8.522.956-7  
ingeniero civil industrial  
mención computación



Gerente División Personas

**VACANTE**



Gerente División Comercial  
Retail Financiero

**CESAR BARASSI**

12.880.141-3  
Ingeniero Civil Industrial



Gerente División Riesgo  
Retail Financiero

**ANDREA ZÚÑIGA**

12.635.043-0  
Ingeniera Comercial, MBA



Gerente División  
Operaciones y Ventas

**JULIO MACCHIAVELLO**

9669016-9  
Publicista



Gerente División Operaciones  
Retail Financiero

**LUIS RODRIGUEZ**

13474037-k  
Ingeniero Civil Industria



Subgerente de Auditoría  
Modelos de Riesgos

**MARIO JIMENEZ**

15.443.033-4  
Contador Auditor, Magíster en Finanzas

**Género**

Hombres

Mujeres

8

1

**Nacionalidad**

Chilena

Otras

8

1

**Edad**

<30

30 a 40

41 a 50

51 a 60

61 a 70

71+

0

0

6

3

0

0

**Antigüedad en el cargo**

<3

3 a 6

6 a 9

9 a 12

12+

3

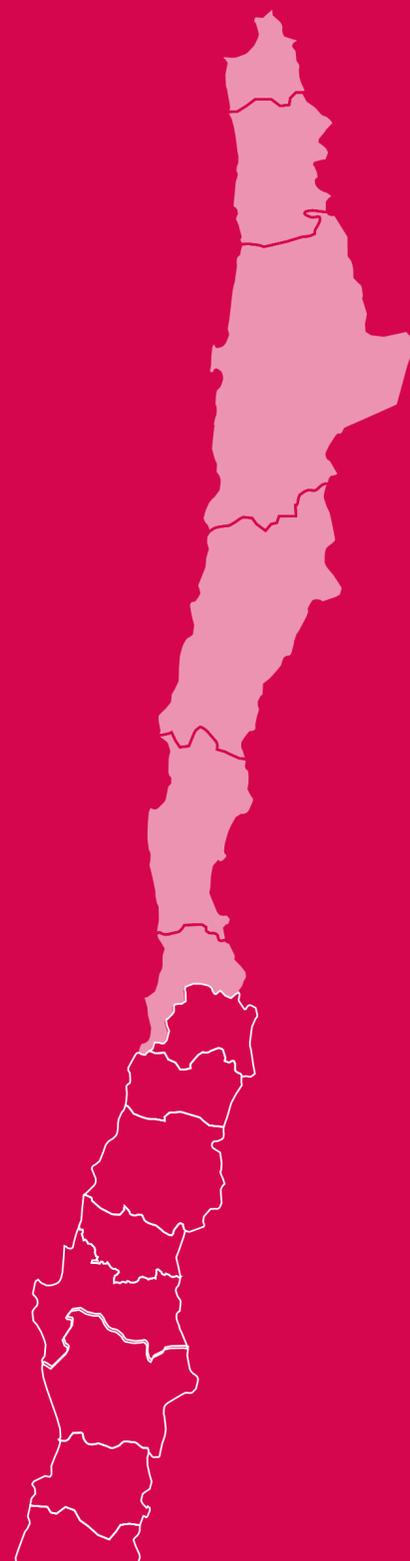
3

0

2

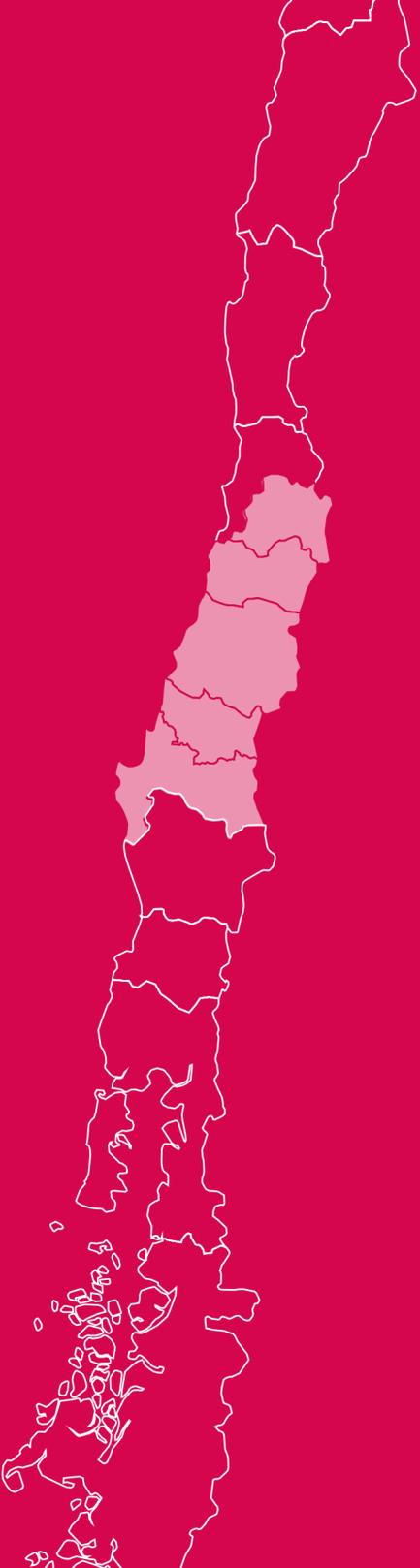
1

# TIENDAS ZONA NORTE



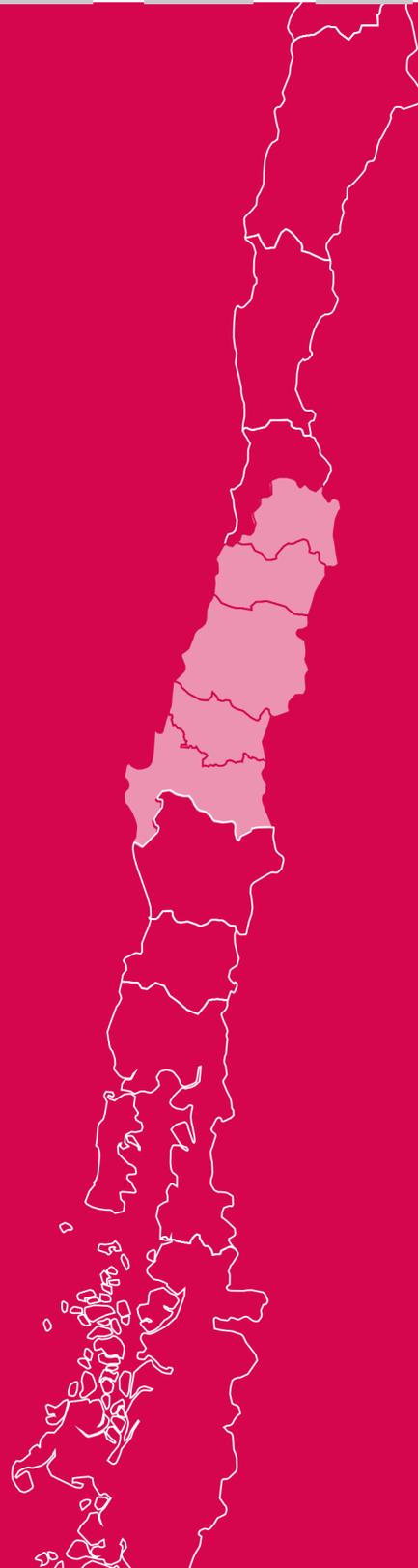
Tienda	M2 Negocio Financiero
Arica	70
Alto Hospicio	30
Iquique	70
Tocopilla	40
Antofagasta	100
Calama	66
Vallenar II	70
Copiapo	70
Illapel II	70
Ovalle	70
La Serena	70
San Felipe II	70
Quilpue Mall Plaza Del Sol	17
Valparaiso P. Montt	19
Portal El Belloto	70
La Calera	70
Los Andes	70
Quillota	70
La Ligua II	70
Viña del Mar	100
San Antonio	70

# TIENDAS ZONA CENTRO



Tienda	M2 Negocio Financiero
Colina II	40
Maipu II	100
La Cisterna	70
Alameda	70
El Bosque	70
Buin	70
Puente Alto	100
Estado	100
San Bernardo Centro	100
La Cisterna (CF)	26
Talagante	70
Melipilla	100
Puente	200
Puente (CF)	96
Rancagua	100
San Fernando	70
Santa Cruz	70
San Vicente De Tagua Tagua	70
Rengo	40
Curico	70
Linares	70

# TIENDAS ZONA CENTRO



Tienda	M2 Negocio Financiero
Constitucion II	40
Cauquenes	40
Parral	40
San Javier	24
Talca III	100
Chillan II	70
San Carlos	30
Cañete II	70
Lebu	40
Curanilahue	40
Arauco	40
Concepcion Principal	100
Coronel	70

# TIENDAS ZONA SUR



Tienda	M2 Negocio Financiero
Los Angeles	100
Nueva Imperial II	40
Temuco	100
Angol II	40
Victoria	70
Villarrica	70
Panguipulli (CF)	38
Valdivia	70
Osorno II	70
Calbuco	6
Ancud	40
Castro	70
Puerto Montt Centro	100
Coyhaique	70
Puerto Natales	42
Punta Arenas	29

# RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Durante el año 2023, mantuvimos nuestro compromiso con la diversidad e inclusión en los equipos de trabajo, donde cada uno de nuestros colaboradores tenga un espacio para aportar desde sus conocimientos, habilidades, experiencias y valores, procurando incorporar una mirada inclusiva en todos nuestros procesos de gestión de personas. Para lograrlo se realizó la revisión y actualización de los protocolos y procedimientos vigentes con el fin de fomentar nuevas prácticas que favorezcan la igualdad de acceso a oportunidades de las personas en el plano de diversidad e inclusión.

## Programa de inclusión:

- En línea con el cumplimiento normativo, certificamos a los colaboradores que ejercerán su rol de Gestor de Inclusión, con el objetivo de promover una cultura inclusiva de manera transversal en la organización.
- Desarrollamos nuevas oportunidades laborales en conjunto con la Fundación Chilena de Discapacidad, con el objetivo de incorporar nuevos talentos y promover la inclusión laboral.
- Revisión permanente de los puestos de trabajo, con el objetivo de realizar los ajustes razonables requeridos que permitan acceder a personas en situación de discapacidad a nuestros equipos de trabajo.
- Apoyo y seguimiento al trabajo de cada colaborador con discapacidad, con el fin de tener información oportuna de su adaptabilidad al actual o nuevo puesto y a su equipo de trabajo.
- Realización de charlas de sensibilización con la Fundación Coanil, que nos permitió abordar temáticas de inclusión laboral. En estas actividades participaron 100 colaboradores (equipo ejecutivo, líderes y colaboradores interesados en conocer más de este tema).

## Integración de migrantes:

- Revisión de procedimientos internos para validar que la documentación de cada colaborador extranjero que ingresa a la Compañía, cumpla con los requisitos legales vigentes y sea una fuente de oportunidades laborales no discriminatorias.

Asimismo, durante este año mantuvimos prácticas de Responsabilidad Social orientadas al apoyo de colaboradores, medio ambiente y comunidades cercanas, tales como:

- Se mantuvo la adquisición de aguas purificadas Late. Empresa que dona el 100% de sus utilidades a fundaciones sociales.

# RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

- Se desarrollaron diferentes actividades (internas y externas) para fomentar el cuidado del medio ambiente, concientizar en relación con temáticas de salud e informar sobre recomendaciones de seguridad en general, por ejemplo: Cursos de calidad de vida (abordando temáticas de alimentación saludable, autocuidado y manejo del estrés), Talleres de primeros auxilios, seguridad en el trayecto y vías de evacuación; Charla junto a la Fundación Arturo López Pérez sobre la prevención del cáncer de mamas y diversos Operativos de salud.
- A través de GoodPlayers impactamos positivamente a la comunidad y el medio ambiente reutilizando y gestionando de mejor manera nuestros activos en desuso con la donación a la Escuela Ecológica Nuestro Mundo ubicada en Quillota (V Región) y la Fundación Cubo Educativo de muebles de oficina, ventiladores, monitores, teclados y periféricos en buen estado. Además, los elementos que fueron calificados como "en mal estado" fueron entregados a Francisco Marilaf, chatarrera y reciclador de residuos electrónicos.
- Realizamos una cruzada solidaria 1+1 junto a todos los colaboradores de la compañía para apoyar a un trabajador que sufrió un accidente de gravedad y así prestar ayuda para solventar gastos médicos, tratamientos y otras necesidades producto de su situación de salud.
- Como es tradición y con el objetivo de acercarnos e impactar positivamente en nuestro entorno, gracias al compromiso y aporte de nuestros colaboradores, llevamos a cabo la campaña solidaria de navidad enfocada en entregar alegría y felicidad a más de 85 niños y jóvenes en situación de vulnerabilidad de las comunas de Pedro Aguirre Cerda y Santiago (Región Metropolitana).

# ÁREAS DE NEGOCIOS



# INTRODUCCIÓN

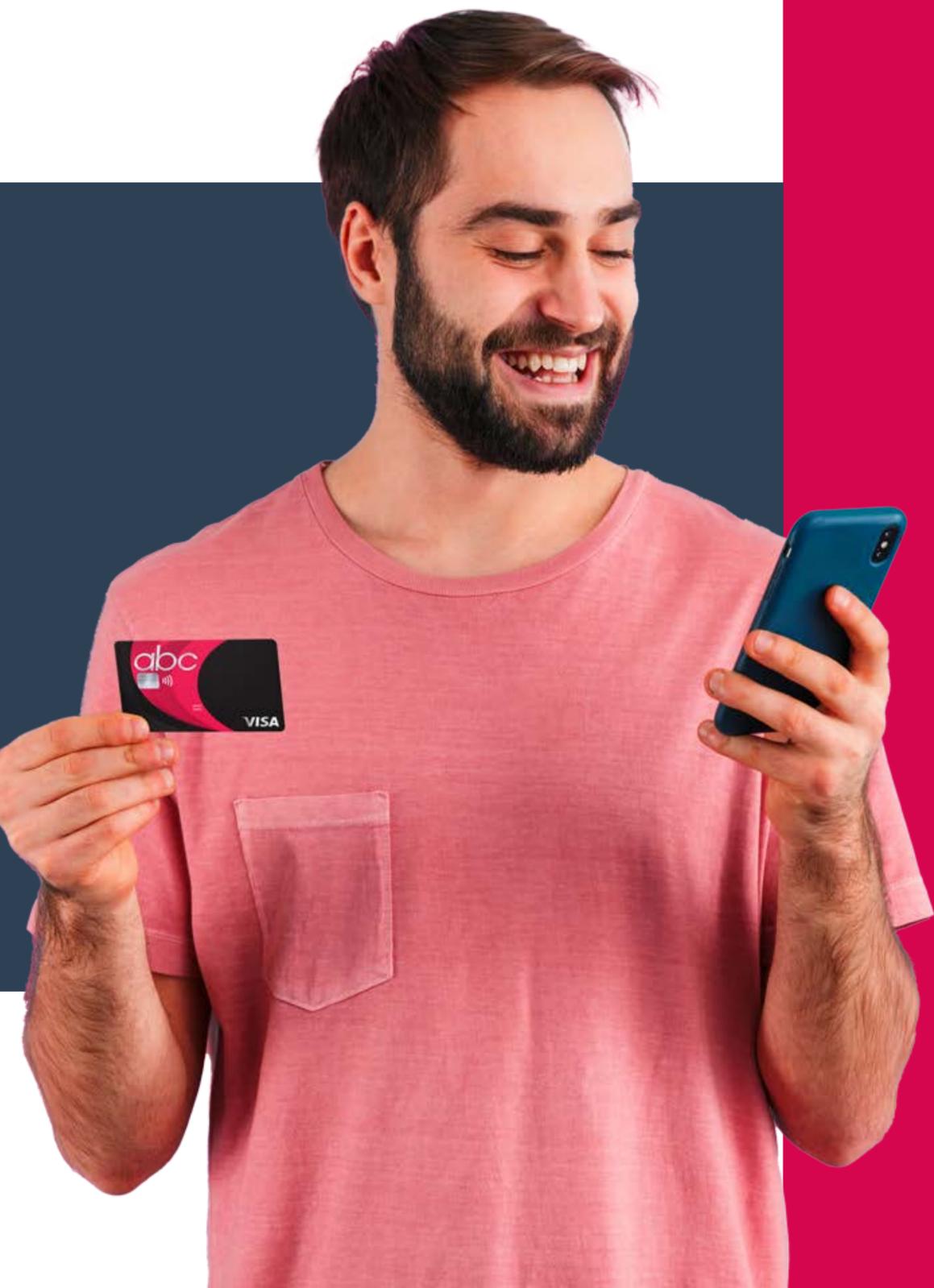


COFISA

La Compañía participa en la industria de servicios financieros ofreciendo variados servicios como, ventas a crédito, medio de pago en la red de servicios de pago, avances en efectivo, seguros y otros, por medio de la tarjeta abcVISA. En donde, sucursales y plataformas digitales, como página web y app, son los principales canales de venta de estos servicios.

El segmento socioeconómico objetivo de la Compañía es la clase media emergente, y estos se encuentran distribuidos a lo largo del país, a través de las sucursales de abcdin, ubicadas desde Arica a Punta Arenas. La compañía busca mejorar la calidad de vida de sus clientes otorgándoles la posibilidad de obtener financiamiento, ya sea para compras en la cadena retail abcdin y comercios asociados a nivel nacional e internacional. Cuenta con casi 4 millones de clientes (parque total de tarjetas emitidas), de los cuales alrededor de 318 mil tienen deuda vigente al 31 de diciembre de 2023.

Un foco de la propuesta de valor del negocio es la digitalización, la que actualmente permite a los clientes operar con la APP abcvisa y la web abcvisa.cl, con funcionalidades como pago de cuentas, on boarding digital, Tarjeta digital, avances en efectivo digitales, acceso a Estados de Cuenta, movimientos no facturados, pagos con código QR, recarga BIP, entre otros, siendo ampliamente utilizado por los clientes con altos niveles de satisfacción.



## NEGOCIO RETAIL FINANCIERO

Uno de los focos del año 2023 fue mejorar la rentabilidad de los clientes de Tarjeta abcvisa. Con este objetivo es que con la información de la deuda consolidada se desarrollo una oferta mas adecuada a los clientes buscando mejorar la oferta de valor.

Hemos continuado con la ejecución de un road map amplio y ambicioso en el desarrollo digital del negocio financiero, con foco en la ampliación de las funcionalidades de la tarjeta. Algunos de los desarrollos impulsados son los siguientes:

- Cambio en los motores de originación de la Tarjeta, lo que nos permitió flexibilidad en las políticas y entregar una mejor oferta a los clientes.
- Mejoras en los procesos digitales de Onboarding apuntando a la seguridad de nuestros clientes
- Mejoramos la comunicación hacia el cliente en los procesos de compras digitales.

Con nuestras alianzas desarrollamos el producto financiero "ahorrasmó", el que nos ha permitido mejorar nuestra oferta de valor a través del plan de descuentos, mantener nuestro ecosistema llegando a potenciales nuevos clientes, y además nos permitió dar a conocer los beneficios de Tarjeta Internacional abcvisa.

Finalmente, respecto al producto de Avance, continuamos la consolidación través del negocio digital, en donde canales APP-Web pasaron de pesar un 60,9% de las transacciones en el año 2020 a un 63,7% en el año 2023.

Con el fin de dar una solución de crédito atractiva a nuestros clientes y a la vez sustentable para la compañía, resguardando sus intereses económicos y de responsabilidad social, la Gerencia de Riesgo y Cobranza, es la encargada de elaborar, desarrollar y hacer seguimiento de políticas y estrategias de riesgo de crédito, analizando los factores a los que la empresa está expuesta, y así poder diseñar e implementar acciones que permitan alcanzar los objetivos propuestos para el negocio.

## Gestión de cartera

Apalancados en modelos analíticos robustos, el área administra todo el ciclo de crédito apoyado en motores de decisión de evaluación automática y gestión de excepciones uno a uno para casos de borde, desde la apertura hasta la cobranza. Todas las soluciones analíticas son construidas bajo los más altos estándares, desde lo metodológico hasta la implementación final en sistemas productivos. Para enfrentar el 2023 se implementaron distintas acciones de control y adaptación, con un enfoque preventivo con el fin de mantener niveles de riesgo objetivo, dado las volatilidades del mercado.

En el actual contexto económico, el área ha puesto foco en la gestión de riesgo de crédito y cobranza, aumentando el control y seguimiento en cada una de sus líneas de acción, principalmente en la apertura de nuevas cuentas y oferta a

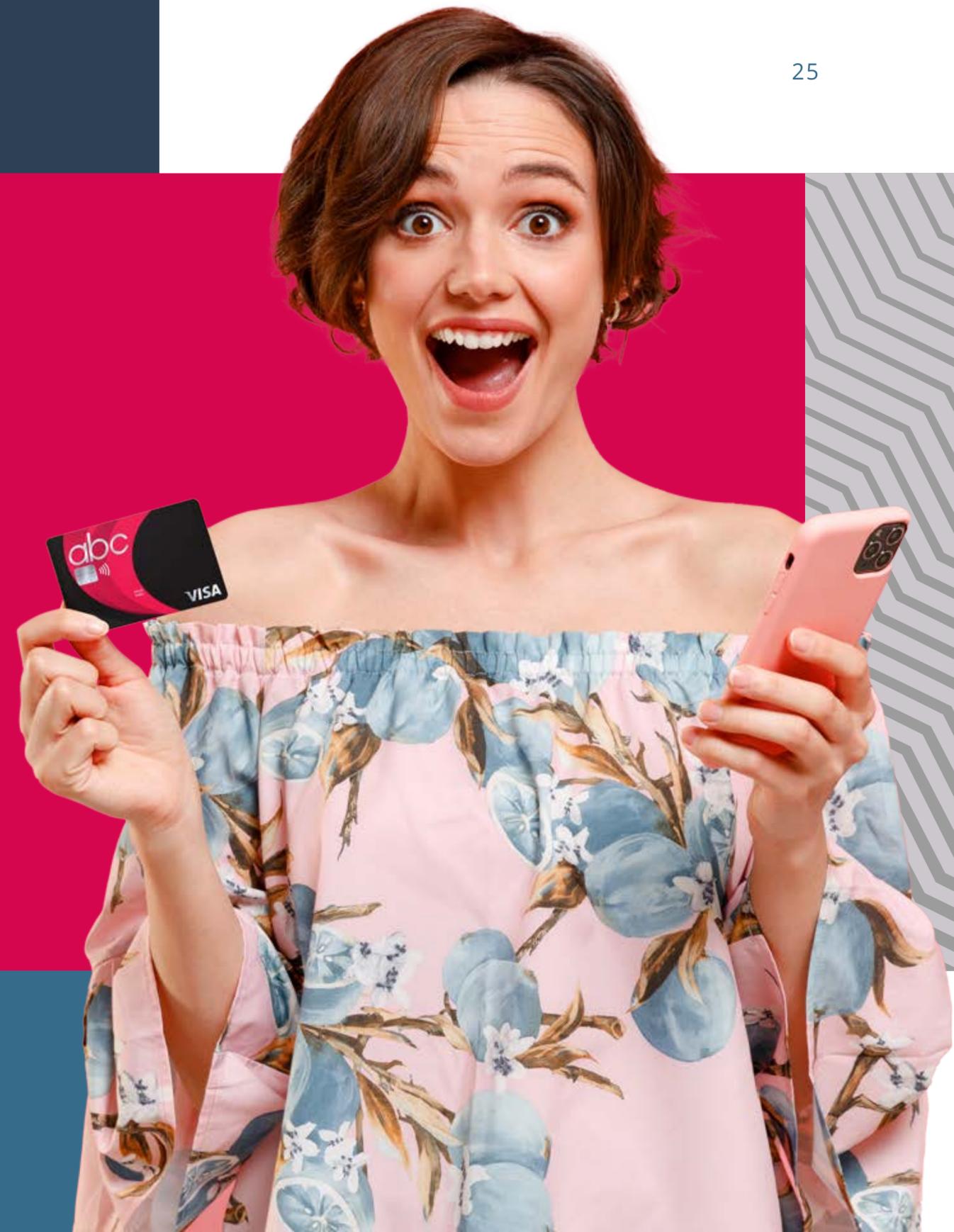
los actuales clientes, con calibraciones periódicas y oportunas de sus modelos analíticos de comportamiento, sumado a la política de apertura y administración de cartera que está en constante revisión y adaptación a la contingencia del negocio financiero.

## Acciones de control de riesgo

Para el control del riesgo de crédito la administración realiza acciones que buscan rentabilizar a nuestros clientes y con las cuales se sustentan las mejoras en los saldos futuros:

- Ajuste en estrategias de súper avance (mejor asignación según calidad).
- Estrategias de aumento / Disminución de cupo calibradas a la nueva realidad de la cartera.
- Mejoras en la apertura con uso de nuevas fuentes de información (open data).

Lo anterior permite una mejor calidad y distribución de los saldos en los tramos de mora, lo cual reduce el castigo.



# ÁREA DIGITAL

Durante el 2023, la División Digital continuó con su plan de mejorar la experiencia de los Clientes y operar de forma más eficiente; mediante la integración entre los negocios de Retail y Retail Financiero, modernización del ecosistema digital, organización centrada en el Cliente y el Dato y fortalecimiento de la operación.

Es así como se implementaron nuevos motores de riesgo en AWS, que permiten una integración omnicanal y en tiempo real de las evaluaciones, tanto en tienda como en los canales digitales. Se incorporaron más servicios financieros al sitio web, como onboarding digital, aumento de cupo en línea, promociones con abcvisa, venta de intangibles, entre otros, los que permiten ofrecer una experiencia más integrada y fluida a los clientes.

Además, se siguió potenciando el negocio de Intangibles de seguros y garantías, ofreciendo ventas por whatsapp, recurrencia en el cobro de primas de seguros, entre otros. El ecosistema de abcvisa se siguió robusteciendo con la recertificación de PCI e incorporando 3D Secure Code (3DS) y Tokenización en su operación. Por el lado de Ciberseguridad se avanzó en madurez NIST y se implementó la protección del perímetro, tanto en OnPremise como en el Cloud.

En el frente de avanzar en ser una Data Driven Company centrada en el cliente, se puso especial foco en NPS y en “democratizar la data” y el desarrollo de modelos y algoritmos que han permitido segmentar de mejor forma a los Clientes y realizar ofertas más personalizadas, generando alta respuesta en la conversión de estas campañas. Lo anterior permitió desarrollar modelos en Retail de propensión de compra y en Retail Financiero, de modelos de riesgo y provisiones. Todo lo anterior, sobre la plataforma de Google, GCP.

Sobre la modernización del ecosistema digital, se ha desarrollado una arquitectura de +40 API's full cloud en AWS; con prácticas DevSecOps, automatizando despliegues y validación, lo que permiten una gestión más eficiente y ágil la operación. También se avanzó en las prácticas de Site Reliability Engineering (SRE), con foco en una Observabilidad avanzada y gestión de prácticas que han permitido un 2023 con 100% de cumplimiento de disponibilidad de los servicios.

El desafío para la División de Operaciones de Retail Financiero en el año 2023 estuvo centrado en asegurar una operación eficiente y centrada al 100% en los clientes. El objetivo principal: Tener procesos simples, transparentes y entregar la mejor experiencia a nuestros clientes.

#### La Experiencia de nuestros Clientes en el ADN de nuestra organización

En el año 2022 pusimos el foco en cambiar los procesos y la cultura organizacional hacia una orientada al cliente, donde cada producto, servicio y proceso que se diseñara y desarrollara como pilar fundamental la experiencia de los clientes.

Durante este año 2023 hemos consolidado esta cultura de pensar, actuar y trabajar por el cliente lo que se ha traducido en cerrar el año con una NPS acumulado de 44 puntos lo que se traduce una mejor experiencia para nuestros clientes, incluso más allá de nuestras propias expectativas.

Este resultado ha sido posible gracias a diversas acciones e iniciativas desarrolladas por las distintas áreas: Post Venta Retail y Retail Financiero, Logística, áreas comerciales de Retail y Retail Financiero, Call Center, Tiendas, Digital, Finanzas, todos enfocados en mejorar los distintos viajes del cliente y así mejorar su experiencia en cada interacción.

El desafío para el 2024 es mantener y mejorar este resultado, pero teniendo siempre presente que el objetivo es entregar las mejores experiencias a nuestros clientes en cada relación que tienen con nosotros.

#### Pasión por la excelencia en la Gestión Operacional

El año 2023 en la División de Operaciones Retail Financiero nos enfocamos en continuar reforzando los procesos internos mediante la excelencia en su ejecución, optimizando los tiempos y siendo cada vez más eficientes.

Algunos hitos para destacar durante el 2023 son los siguientes:

- Facturamos en promedio 400.000 estados de cuenta al mes, divididos en 6 ciclos.
- Aumentamos la cantidad de envíos de estados de cuenta de forma digital en un 20%, situándonos en un 78% del total de clientes facturados.
- Se procesaron 3,6 millones transacciones de pagos (+16%), 5,8 millones de transacciones de compras (+15%), 163 mil transacciones de avances (-10%).
- Si bien en el negocio de intangibles hubo una disminución de ventas en relación al año 2022, de igual manera hubo importantes volúmenes de transacciones procesadas durante el 2023:
  - 67.344 seguros individuales vendidos y procesados exitosamente. Aumento de la prima promedio de un 30%.
  - En seguros masivos (desgravamen y cesantía) aumenta la prima recaudada en un 26% respecto al 2022.
  - Garantías extendidas disminuyen un 16% en línea con la disminución de las ventas en el Retail.

- Servicios (armado – instalaciones) presenta crecimiento de un 12% a nivel de ventas y primas recaudadas.
- El control y prevención de Fraude fue un foco del 2do Semestre del año 2023, donde implementamos una serie de medidas y acciones que nos permitieron cerrar el último mes del año 2023 con una disminución de un 40% entre Noviembre y Diciembre en los montos desconocidos por los clientes.
- En Post Venta hemos realizado acciones que buscan disminuir la cantidad de reclamos, solicitudes o aclaraciones de los clientes: mejora en la información de estados de cuenta, gestión con logística para asegurar el cumplimiento en las entregas, gestión de los clientes detractores de NPS, implementación de devolución en notas de crédito por compras con tarjeta de débito, etc.:
  - Retail Financiero cerramos 91.788 reclamos/solicitudes (-1% que el año 2022) con un promedio de un 96% de cumplimiento.
  - Retail cerramos 54.263 reclamos/solicitudes (-14% que el año 2022) con un promedio de cumplimiento de un 94%.
- En el servicio Call Center:
  - Alcanzamos niveles de atención y servicio sobre el 94%.
  - Volúmenes de llamadas mensuales alrededor de 23.017.
- Continuamos con la implementación de paneles en línea —aumentando la cantidad en un 133% dentro de todas las áreas de la División— que permiten una mejor gestión y control de los procesos, colocando al cliente en el centro de las decisiones y asegurando sus procesos.



# INDICADORES RETAIL FINANCIERO



Cartera bruta hasta 180 días



Índice de Riesgo



Número de Tarjetas con Deuda

# IDENTIFICACIÓN DE LA SOCIEDAD



# IDENTIFICACIÓN DE LA SOCIEDAD

Créditos, Organización y Finanzas S.A., es una Sociedad Anónima Especial, también denominada indistintamente “COFISA”, que fue constituida con fecha 09 de septiembre de 1987 ante el notario señor Humberto Quezada Moreno, inscrita a fojas 19.455 bajo el N° 11.682, del Registro de Comercio de Santiago del año 1987. Su capital está compuesto por un total de 128.750 acciones suscritas y pagadas.

Con fecha 26 de octubre de 2017, la ex Superintendencia de Bancos e Instituciones, actual Comisión para el Mercado Financiero (CMF), notifica a la Sociedad, la Resolución 573, que resuelve la autorización de existencia de COFISA como Sociedad Anónima Especial y la re-inscripción en el Sub-Registro de Emisores de Tarjeta de Crédito, del Registro Único de Emisores de Tarjeta de Pago.

El objeto exclusivo de la sociedad es: “La emisión de tarjetas de crédito y realización de todas las actividades y operaciones complementarias del giro principal, que autorice la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras o el organismo público que la reemplace.”

## Dirección e Información de Contacto

**Nombre o Razón social:** Créditos, Organización y Finanzas S.A.

**Nombre de Fantasía:** COFISA S.A.

**Rut:** 96.522.900-0

**Dirección:** Nueva de Lyon 72, Piso 6, Providencia, Santiago.

**Teléfono:** (56-2) 2898 3000

**Sitio web:** www.abcserviciosfinancieros.cl

## Gobierno corporativo

COFISA S.A. es una sociedad comprometida con las buenas prácticas corporativas. En ese sentido cuenta con un área de Compliance, encargada de prevenir, detectar y gestionar los riesgos derivados de obligaciones legales y normativas (Ley N° 20.393, Ley N° 19.913, entre otras) así como también de políticas y procedimientos internos.

Mantiene una gestión continua sobre los riesgos atinentes al negocio, relacionados principalmente, con materias económicas y sociales.

La Administración de COFISA está radicada en su Directorio, integrado por cinco directores considerando al Presidente, Vicepresidente. Durante el año 2023 se realizaron las sesiones mensuales ordinarias y extraordinarias del Directorio. De dicho organismo dependen el Gerente General, la Gerencia de Auditoría Interna y el Encargado de Cumplimiento/Prevención de Delitos.

Durante el año 2023 sesionaron mensualmente los Comités de Gobiernos, Comité de Finanzas, Comité Digital y Comité de Riesgo Integral que son integrados por diferentes directores de la Sociedad. Los referidos comités conocen las materias que sus propios estatutos establecen y cuyo análisis y resolución se somete al conocimiento y resolución del directorio.

Al 31 de diciembre de 2023, el Gerente General ejerce la administración de la compañía a través de diferentes Gerencias Divisionales.

En ese sentido, los ejecutivos deben implementar políticas internas, gestionar los riesgos y asegurar continuamente el cumplimiento de las distintas regulaciones. Es responsabilidad de cada uno de ellos informar al Directorio sobre los potenciales riesgos que observen en el desarrollo de sus funciones.

Dispone, además, de una plataforma de denuncia directa y confidencial, que permite monitorear distintas materias tales como abusos en la organización, discriminación y corrupción.

En este contexto, el Encargado de Prevención se reúne semestralmente con el Directorio de la compañía, con el propósito de dar a conocer y analizar los distintos riesgos detectados por el Modelo de Prevención de Delitos, modelo que actualmente se encuentra certificado. El modelo fue recertificado voluntariamente por el Directorio de la Sociedad, certificación que se encontró vigente hasta septiembre de 2023, en razón de la pronta entrada en vigencia de los cambios introducidos a la Ley N°20.393, por parte de la Ley de Delitos Económicos N°21.595.

Para reforzar lo anterior, COFISA S.A. realiza permanentes esfuerzos para entregar y difundir los distintos principios, políticas y procedimientos internos. Es por esto que, durante el año 2023, se realizaron capacitaciones a través de la plataforma e-learning, en las que se abordaron diversas materias referidas a la Prevención Integral de Delitos y al Riesgo Operacional, entre otras.



# IDENTIFICACIÓN DE LA SOCIEDAD

## Comité de directores

Según lo dispuesto en el artículo 50 bis de la ley N°18.046, COFISA no califica para contar con un Comité de Directores. No obstante lo anterior, sesiona regularmente un Comité de Finanzas y otro de Gobierno Corporativo.

## Remuneración del directorio

En Junta Ordinaria de accionistas se definió la remuneración de directores, la cual en 2023 ascendió a CLP \$ 208 MM. En cuanto al año anterior, la remuneración de directores fue de MM\$181.

## Asesorías del directorio

Durante el año 2022, no se contrataron asesorías por parte del Directorio.

## Marco Normativa

A contar del 23 de octubre de 2017, la Sociedad se encuentra registrada bajo el N°689 en Registro de Emisores Tarjeta de Pago de la Comisión para el Mercado Financiero, y por lo tanto se encuentra fiscalizada por dicha entidad.

Adicionalmente, por las características del giro, la Sociedad se encuentra sometida a las siguientes disposiciones legales:

- Capítulo III.J.1 del Compendio de Normas Financieras del banco Central de Chile, para Emisores de Tarjetas de Pago.
- Circular 1 emitida por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, para Emisores de Tarjetas de Pago.
- Con fecha 28 de noviembre de 2017. La Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, emite normas generales para empresas emisoras de tarjetas de pago.
- Ley N° 18.046 sobre Sociedades Anónimas.
- Ley N°19.496 y sus modificaciones sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.
- Ley N°19.628 sobre Protección de la Vida Privada.
- Ley N°20.575 sobre el Principio de Finalidad en el Tratamiento de datos Personales

## Dotación

Composición por:

	COLABORADORES	JEFATURAS	EJECUTIVOS
Matriz	61	22	10
Filiales	218	1	
<b>Total</b>	312		

Género		Nacionalidad	
Hombres	Mujeres	Chilena	Otra
93	219	287	25

EDAD				
< 30	30 a 40	41 a 50	51 a 60	61 a 70
81	127	71	25	8

ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA (AÑOS)				
< 3	3 a 6	6 a 9	9 a 12	12+
160	47	52	26	27

Proporción que representa sueldo bruto base promedio mujeres en relación al sueldo bruto base promedio de los hombres.

	Hombres	Mujeres
Ejecutivos	100%	109%
Jefaturas	100%	96%
Colaboradores	100%	52%

# IDENTIFICACIÓN DE LA SOCIEDAD

## Remuneraciones ejecutivos principales

Las remuneraciones devengadas por los ejecutivos principales de COFISA, ascendieron a CLP \$1.668 MM durante el 2023, mientras que en el año 2022 fue de CLP \$1.341 MM. De las remuneraciones de 2023 el 76% correspondió a remuneración fija, mientras que el 24% a remuneración variable.

Nota: Remuneraciones de ejecutivos contratados por COFISA.

## Planes de incentivo

La Sociedad entrega a sus empleados en forma de bono, ciertos incentivos adicionales a las remuneraciones. Estos son calculados en función de los resultados obtenidos según las metas fijadas al inicio de los períodos.

## Política de Inversión y Financiamiento

Sobre las directrices de financiamiento, la empresa cuenta con políticas aprobadas por su Directorio que se revisan y actualizan anualmente, las cuales entregan los lineamientos a seguir, las alertas tempranas que se deben levantar, los límites internamente establecidos que no se pueden superar y los planes de acción a desarrollar en caso de contingencias. El cumplimiento de esta política es seguido en forma mensual por el Directorio, con análisis detallado de ciertos temas en comité de finanzas, cuando la situación lo amerite.

Dentro de los principales conceptos está la diversificación de fuentes de financiamiento, la no concentración en proveedores financieros para un mismo tipo de financiamiento, así como contar con liquidez suficiente para enfrentar los vencimientos no renovables más próximos de la compañía, lo que se relaciona con una estructuración financiera acorde a su generación de caja.

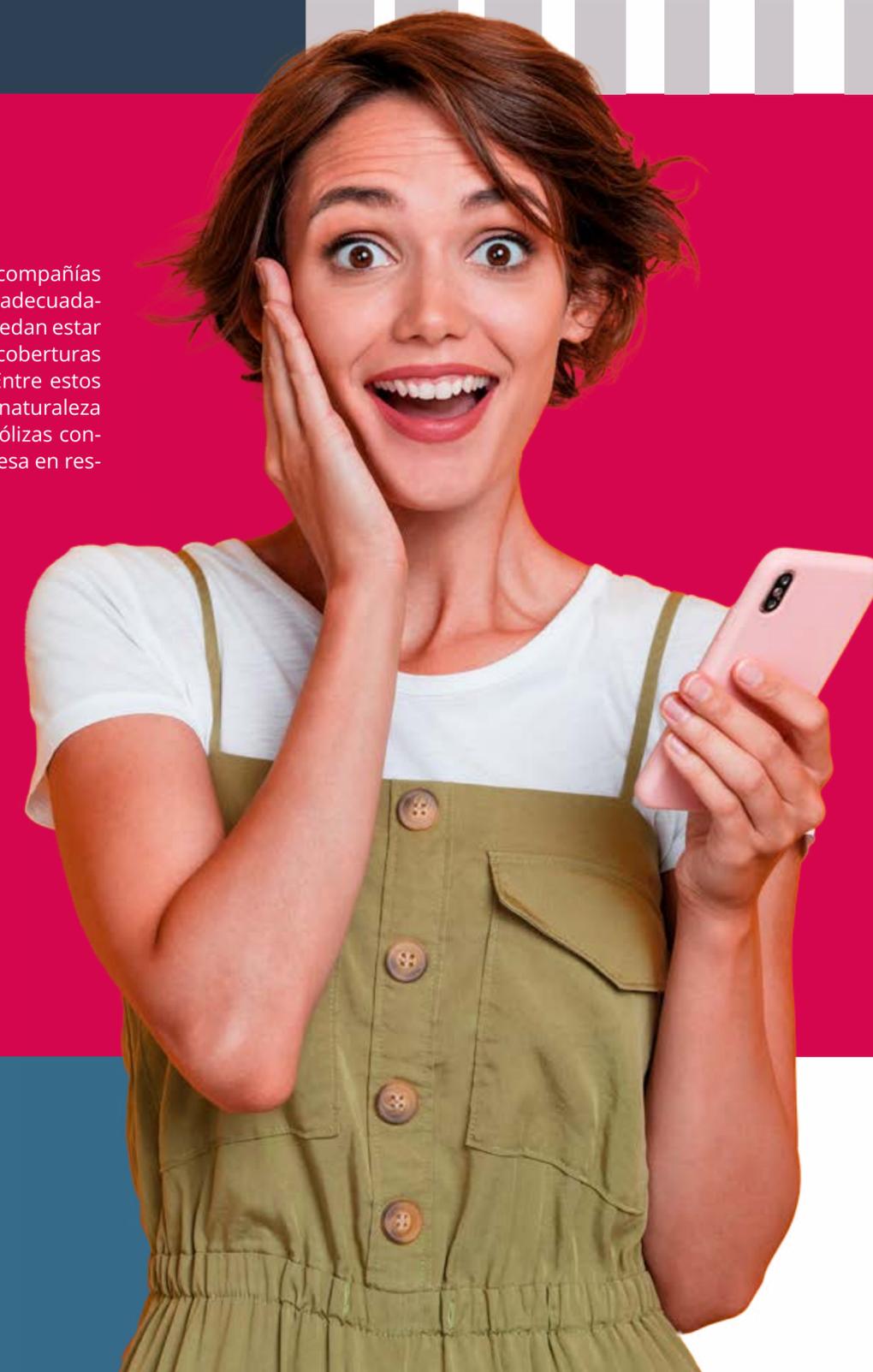
La compañía busca siempre contar con liquidez suficiente para hacer frente no sólo a la operación, sino a posibles contingencias de mercado.

## Plan de inversión

La compañía continua en el proceso de digitalización y modernización de sus plataformas. De esta manera, de los CLP \$ 1.900 MM de inversiones presupuestados para el año 2024, el 50,0% estará destinado exclusivamente a proyectos tecnológicos, para desarrollos asociados a la tarjeta abcvisa así como distintos productos financieros con el fin de mejorar la experiencia de compra de nuestros clientes. Mientras que, un 50,0% para desarrollar proyectos corporativos que mejoren la operatividad y eficiencia del negocio financiero.

## Seguros

COFISA S.A. mantiene contratos de seguros con compañías de seguros de primera categoría, que amparan adecuadamente los riesgos de pérdida o deterioro a que puedan estar expuestos sus bienes, comprendiendo en estas coberturas edificios, existencias, instalaciones y vehículos. Entre estos riesgos asegurados, se han incluido hechos de la naturaleza tales como incendio, sismo y terrorismo. Estas pólizas consideran también cobertura de riesgos de la empresa en responsabilidad civil por daños a terceros.



**1.-** Con fecha 6 de abril de 2023, la Sociedad informa mediante hecho esencial la citación a Junta Ordinaria de Accionistas para el día 28 de abril de 2023 y las materias a tratar, siendo estas las siguientes:

- a.** Examinar la situación de la Sociedad y aprobar la Memoria, el Balance, Estados Financieros, correspondientes al ejercicio social terminado el 31 de diciembre de 2022. Aprobar el destino del resultado del ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2022.
- b.** Aprobar el destino del resultado del ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2022.
- c.** Determinación de la Remuneración del Directorio.
- d.** Designar a los auditores externos de la sociedad conforme la proposición del Directorio.
- e.** Determinar el diario en el cual se publicarán los avisos de citación a juntas de accionistas.

**f.** Considerar cualquier otra materia de interés social que compete a la junta ordinaria de accionistas.

**2.-** Con fecha 2 de mayo de 2023, la Sociedad informa mediante hecho esencial, los acuerdos de Junta ordinaria de Accionistas celebrada con fecha 28 de abril de 2023, destacando entre otras las siguientes:

- a.** Aprobación de la Memoria, los Estados Financieros e Informe de los Auditores Externos, correspondientes al ejercicio 2022 de la Sociedad.
- b.** Se acordó destinar el resultado del ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2022 a aumentar el fondo de utilidades acumuladas de los ejercicios anteriores con excepción de los dividendos definitivos, que se acordó repartir, por la suma de \$5.796,4234368932 por acción, lo que implica un monto total de \$746.289.518, considerando un total de 128.750, de acciones suscritas y pagadas, pagaderos a contar del 15 de mayo de 2023.
- c.** Se acordó y determinó la remuneración del Directorio.
- d.** Elección de PwC como empresa de auditoría externa de la Sociedad para el ejercicio 2023.
- e.** Elección del Diario Estrategia, para la publicación de los avisos de citación a juntas de accionistas.
- f.** Dar cuenta de haberse informado y aprobado las transacciones con partes relacionadas celebradas durante el ejercicio que terminó el 31 de diciembre de 2022.

# FACTORES DE RIESGO



## Riesgos financieros

Los principales instrumentos financieros de la Sociedad, que surgen, ya sea, directamente de sus operaciones o de sus actividades de financiamiento, comprenden entre otros: créditos bancarios y sobregiros, instrumentos de deuda con el público, derivados, deudas por venta y otros.

## Riesgo de tasa de interés

El riesgo de tasa de interés de la sociedad surge de la deuda financiera que se mantiene con terceros a tasa de interés fija con vencimiento en el corto plazo. No obstante, al 31 de diciembre de 2023 la sociedad no posee este tipo de deuda financiera.

## Riesgo de crédito de cartera de clientes

El riesgo de crédito de la cartera de clientes es el riesgo de pérdida en el evento que un cliente de la tarjeta de crédito del negocio de Retail Financiero de la Compañía, no cumpla con sus obligaciones contractuales.

En este sentido, la cartera de crédito se encuentra bastante atomizada sin deudores individuales por grandes montos, lo que mitiga sustancialmente este riesgo.

Las operaciones con tarjetas de crédito están sujetas a las regulaciones para tarjetas bancarias en Chile. El segmento de retail financiero de la Sociedad utiliza procesos de clasificación de riesgo para la aceptación de clientes y determinación de límites de crédito, así como también procesos de

revisión de calidad crediticia de sus clientes para la identificación temprana de potenciales cambios en la capacidad de pago, toma de acciones correctivas oportunas y determinación de pérdidas actuales y potenciales.

## Riesgo de crédito de inversiones

Se refiere al riesgo de que la Compañía incurra el incumplimiento de un pago asociado a una inversión en un instrumento ofrecido por una Institución Financiera o en el Mercado de Capitales.

La Sociedad limita su exposición al riesgo de crédito invirtiendo exclusivamente en productos de elevada liquidez y calificación crediticia, con contrapartes que poseen un nivel mínimo de clasificación de riesgo.

## Riesgo de Liquidez

Dados los procesos de reorganización en que se encuentran la matriz AD Retail, actualmente se administra el riesgo de liquidez a nivel de cada compañía, en particular respecto de las sociedades que se encuentran en proceso de reorganización y de manera centralizada. Los principales ingresos de las sociedades provienen principalmente de la recaudación de cuotas de cuentas por cobrar y venta de bienes y servicios.

Los principales ingresos de las sociedades provienen principalmente de la recaudación de cuotas de cuentas por cobrar y venta de bienes y servicios.

# FACTORES DE RIESGO



La empresa monitorea periódicamente a nivel consolidado y por sociedad su flujo de caja presupuestado,

actualizándolo a los niveles reales de ingresos, egresos e inversiones. Producto de la crisis social, los fondos de inversión privados en noviembre de 2019 dejaron de ejercer las opciones de compra de cartera a la Sociedad

razón por la que la liquidez de la matriz AD Retail se vio afectada. Lo anterior generó actividades de eficiencia

en costos y gastos además de los planes de reorganización de Din S A y Dijon Comercial Ltda descritos en la

nota 11. Con fecha 12 de junio de 2020 la Sociedad suscribió Contratos de Crédito con los acreedores de AD

Retail S A para aportar financiamiento destinado principalmente a incrementar las colocaciones de la Tarjeta ABC Visa

La empresa monitorea periódicamente a nivel consolidado y por sociedad su flujo de caja presupuestado, actualizándolo a los niveles reales de ingresos, egresos e inversiones. Producto de la crisis social, los fondos de inversión privados en noviembre de 2019 dejaron de ejercer las opciones de compra de cartera a la Sociedad. razón por la que la liquidez de la matriz AD Retail se vio afectada. Lo anterior generó actividades de eficiencia en costos y gastos además de los

planes de reorganización de Din S.A. y Dijon Comercial Ltda., descritos en la nota 1.1. Con fecha 12 de junio de 2020, la Sociedad suscribió Contratos de Crédito con los acreedores de AD Retail S.A. para aportar financiamiento destinado principalmente a incrementar las colocaciones de la Tarjeta ABC Visa.

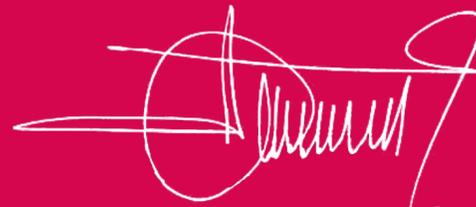
## Riesgo Regulatorio

La Sociedad opera en la industria de retail financiero chilena, por lo que, se encuentra expuesta a posibles cambios regulatorios que puedan afectar el otorgamiento de créditos. En particular, en el último tiempo se han implementado diversas iniciativas de regulación al negocio financiero, las cuales podrían afectar la rentabilidad del mismo y la Sociedad.

Para mitigar los efectos, busca adelantarse (en la medida de lo posible) a los efectos esperados.

# DECLARACIÓN JURADA

Los directores de Créditos, Organización y Finanzas S.A. se declaran responsables de la veracidad del contenido de la presente memoria, conforme a la información que han tenido en su poder:



**MARCELO ARANCIBIA RODRÍGUEZ**

Gerente General  
10.334.827-7



**JUAN PABLO SANTA CRUZ NEGRI**

Director  
6.861.743-K



**MANUEL JOSÉ VIAL CLARO**

Director  
15.958.852-1



**ANSELMO CYRIL PALMA PFOTZER**

Director  
6.005.193-3



**JAIME FERNADO SANTA GRUZ NEGRI**

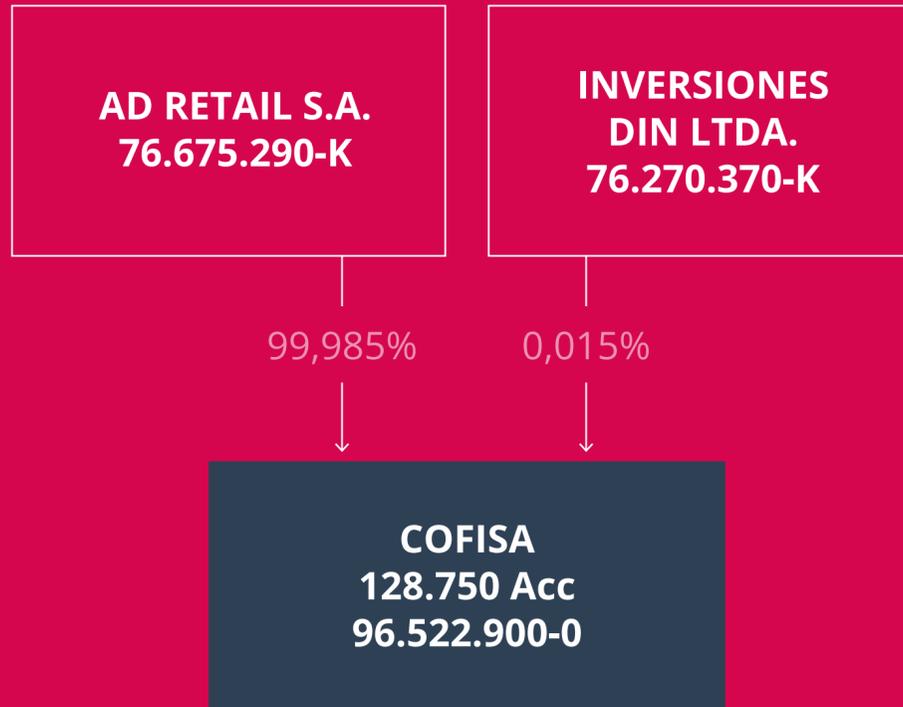
Director  
6.861.742-1



**LEONIDAS VIAL ECHEVERRÍA**

Director  
5.719.922-9

# PROPIEDAD DE LA COMPAÑÍA



### Propiedades e instalaciones

COFISA realiza sus actividades comerciales, operativas y administrativas principalmente en módulos financieros y oficinas arrendadas, por las cuales posee contratos a largo plazo con la filial Distribuidora de Industrias Nacionales S.A. (DIN) Además, la sociedad ofrece sus servicios y productos financieros a través de las 70 tiendas de la cadena abcdin.

### Oficinas corporativas

Nueva de Lyon 72, piso 6, comuna de Providencia. Las sucursales, centros de distribución y oficinas son arrendadas a través de contratos de empresas relacionadas de la matriz AD Retail, entre COFISA y DIN S.A.

### Títulos Accionarios

Al 31 de Diciembre de 2023, el capital de la Sociedad se compone de la siguiente forma:-

**Capital Suscrito:** \$114.051.893.658

**Capital Pagado:** \$114.051.893.658

**N° de Acciones:** 128.750

**Serie:** Única

## Cuadro de accionistas

## Accionistas principales

Accionistas	RUT	% de Participación	Total Acciones
AD Retail S.A.	76.675.290-K	99,985%	128.731
Inversiones DIN Ltda.	76.270.370-K	0,015%	19
Totales		100,00%	128.750

## Propiedad ejecutivos principales

Ejecutivo Principal o Director	Cargo	% Propiedad
Juan P. Santa Cruz N.	Presidente	7,65%
Jaime F. Santa Cruz N.	Vicepresidente	7,59%

## Accionistas controladores

Accionistas Controladores de AD Retail S.A	% propiedad	RUT
AD Retail S.A.	99,985%	76.675.290-K
Pola María Pía Santa Cruz Negri	8,799%	6.377.432-4
Andrés Antonio Santa Cruz Negri	7,889%	6.861.068-0
Juan Pablo Santa Cruz Negri	7,649%	6.861.743-K
Jaime Fernando Santa Cruz Negri	7,589%	6.861.742-1
Otros	68,059%	
Inversiones DIN Ltda.	0,015%	76.270.370-K
Andrés Antonio Santa Cruz Negri	0,001%	6.861.068-0
Pola María Pía Santa Cruz Negri	0,001%	6.377.432-4
Jaime Fernando Santa Cruz Negri	0,001%	6.861.742-1
Juan Pablo Santa Cruz Negri	0,001%	6.861.743-K
Otros	0,011%	

# INFORMACIÓN FINANCIERA



**Créditos, Organización y Finanzas S.A.**

Domicilio: Nueva de Lyon 072, piso 6, Providencia,  
Santiago de Chile.  
RUT: 96.522.900-0  
Capital suscrito y pagado: \$ 114.051.893.658

Gerente general y administradores  
Gonzalo Ceballos Guzmán (Gerente General)

**Directores**

- Juan P. Santa Cruz Negri (Presidente AD Retail);
- Jaime F. Santa Cruz Negri (Vice Presidente AD Retail);
- Pablo Turner González (Director AD Retail);
- Pablo Guerrero Ponce (Director de AD Retail) y
- Tomás Gazmuri Sivori (Director de AD Retail).

**A. Estado de Situación Financiera Resumido**

	DIC-23 M\$	DIC-22 M\$
Activos Corrientes	117.507.376	149.887.202
Activos no Corrientes	107.056.930	113.864.849
<b>Total de Activos</b>	<b>224.564.306</b>	<b>263.752.051</b>
Pasivos Corrientes	22.059.296	28.088.698
Pasivos no Corrientes	140.499.393	153.929.539
<b>Total de Pasivos</b>	<b>162.558.689</b>	<b>182.018.237</b>
Patrimonio	62.005.617	81.733.814
<b>Pasivos y Patrimonio</b>	<b>224.564.306</b>	<b>263.752.051</b>

**B. Estados de Resultados Integrales**

	DIC-23 M\$	DIC-22 M\$
Ingresos de actividades ordinarias	106.816.543	100.347.217
Ganancia bruta	-4.384.866	22.651.292
Gastos de administración y distribución	(17.739.037)	(13.935.795)
Ganancia (pérdida) antes de impuestos	(30.181.758)	(2.752.733)
<b>Ganancia (pérdida)</b>	<b>(19.728.197)</b>	<b>4.115.957</b>

**C. Flujo de Efectivo**

	DIC-23 M\$	DIC-22 M\$
Flujo actividades operación	17.752.775	(8.082.961)
Flujo actividades inversión	(156.726)	7.311.868
Flujo actividades financiamiento	(22.821.444)	(17.910.258)
Variación de efectivo y equivalente al efectivo	(6.214.831)	(18.681.247)
Efectivo y equivalente al efectivo inicial	13.261.749	31.942.996
<b>Efectivo y equivalente al efectivo final</b>	<b>7.046.918</b>	<b>13.261.749</b>

**D. Estados de cambios en el patrimonio Neto**

	DIC-23 M\$	DIC-22 M\$
Saldo Inicial	81.733.814	78.364.147
Disminución por nuevas normas contables		
<b>Resultado Integral</b>	<b>(19.728.197)</b>	<b>4.115.957</b>
Emisión patrimonio, transferencias y otros	-	(746.290)
<b>Saldo Final</b>	<b>62.005.617</b>	<b>81.733.814</b>



# CONTACTO INVERSIONISTAS

@	<a href="mailto:inversionistas@abcdin.cl">inversionistas@abcdin.cl</a>
☎	+56 2 28983025
🖱	<a href="http://www.adretail.cl">www.adretail.cl</a>