



banco ripley



MANAGEMENT COMMENTARY

CNCB – Marzo 2022



Índice

Capítulo 1: Naturaleza del Negocio	3
1. ¿Quiénes Somos?	3
2. Estructura organizativa y cómo crea valor.....	5
3. Entorno en el que se desenvuelve Banco Ripley.....	9
4. Principales mercados del Banco y su posición competitiva	11
5. Principales productos, servicios y procesos de negocios de Banco Ripley	13
Capítulo 2: Objetivos de la Gerencia y sus estrategias para alcanzar esos objetivos	14
1. Misión, visión y valor del negocio	14
2. Descripción de los objetivos y estrategias del negocio	14
3. Objetivos no financieros.....	15
4. Cambios significativos en los objetivos y estrategia.....	17
Capítulo 3: Recursos, Riesgos y Relaciones de la Entidad más significativos	18
1. Descripción de los principales recursos no financieros disponibles para el Banco	19
2. Relaciones con los grupos de interés de Banco Ripley	21
3. Identificación y gestión de riesgos	23
4. Riesgos claves externos e internos y oportunidades.....	25
5. Estructura de capital	27
6. Liquidez y flujo de caja del Banco.....	28
Capítulo 4: Resultados de Operaciones y Perspectiva sobre los mismos.	31
1. Posición financiera actual del Banco	36
2. Indicadores relevantes para el futuro	37
3. Análisis de prospectos de la entidad	38
Capítulo 5: Medidas de Rendimiento e Indicadores para evaluar el desempeño de la entidad con respecto a los objetivos establecidos.	39
1. Indicadores que no se desprenden de los estados financieros.....	39
2. Cambios en los indicadores reportados	41

Capítulo 1

Naturaleza del Negocio

1. ¿Quiénes Somos?

Reseña historia

Banco Ripley fue constituido por escritura pública el 17 de abril de 2002, otorgada en la Notaría de Santiago de don Samuel Klecky Rapaport, cuyo extracto se inscribió a fojas 11.227, número 9.304 del Registro de Comercio del Conservador de Bienes Raíces de Santiago del año 2002 y se publicó en el Diario Oficial el día 8 de mayo del mismo año.

Banco Ripley es una Sociedad Anónima Especial, regulada por la Ley General de Bancos y fiscalizada por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF). Obtuvo la autorización de existencia por parte de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (actual CMF), según resolución N° 40, de fecha 2 de mayo de 2002, siendo autorizada por esa misma institución para comenzar sus actividades el día 13 de mayo de 2002, iniciando sus operaciones comerciales el día 17 de mayo de 2002.

El domicilio social de Banco Ripley está ubicado en Alonso de Córdova N° 5320, piso 12, comuna de Las Condes, ciudad de Santiago.

Banco Ripley es parte del Grupo Ripley, cuya matriz es Ripley Corp. S.A., sociedad anónima abierta, inscrita en el Registro de Valores con el N° 900 y sujeta a la fiscalización de la Comisión para el Mercado Financiero. El controlador último del Grupo Ripley son los hermanos Andrés, Lázaro y Michel Calderón Volochinsky, a través de la Sociedad Inversiones R. Matriz Limitada, quienes cuentan con un acuerdo de sindicación de votos con doña Verónica Calderón Volochinsky.

La siguiente figura representa la malla societaria del Grupo Ripley:

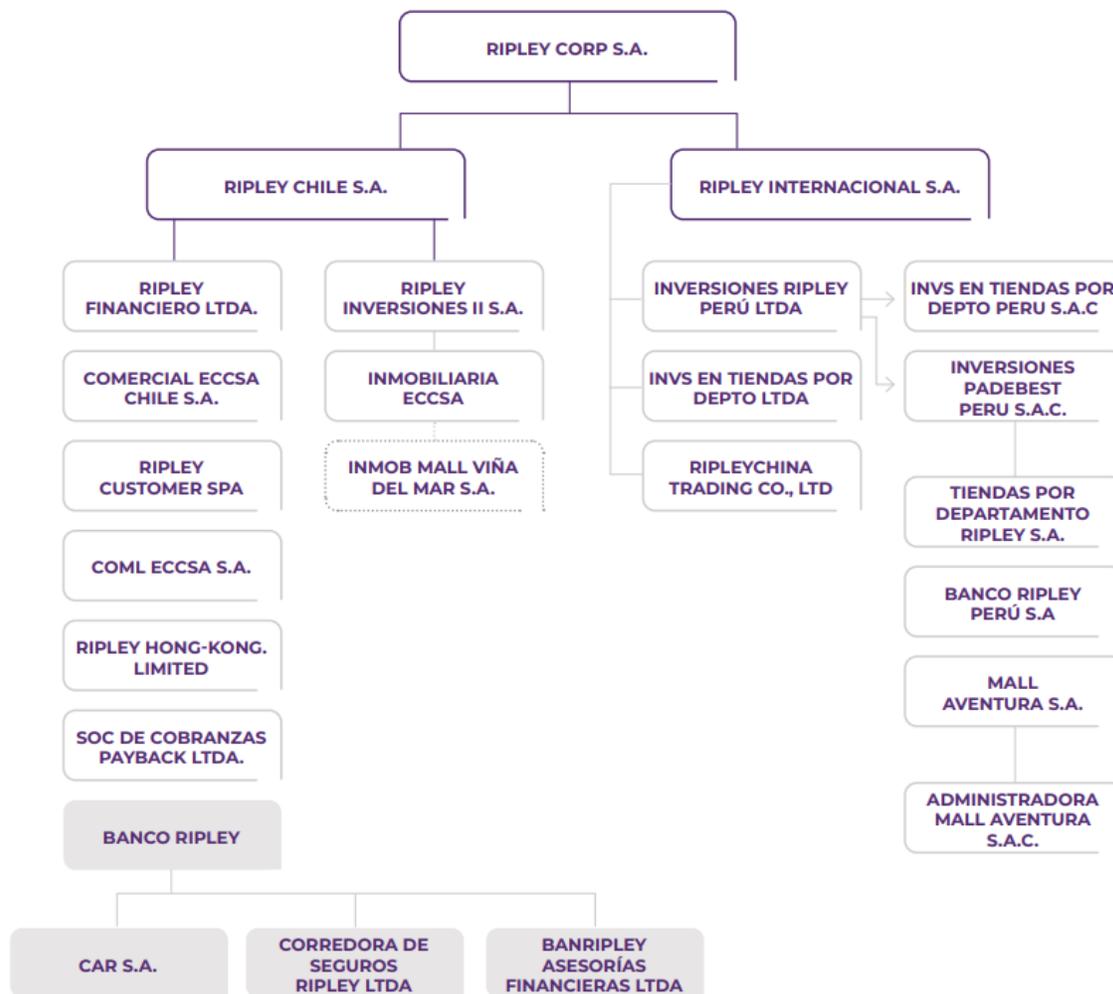


Figura 1 - Estructura societaria

Las tres filiales del Banco y Payback operan sobre la base de los siguientes objetivos, los cuales se resumen a continuación:

CAR S.A.

Es una filial en la cual Banco Ripley tiene participación directa del 99,99% y se dedica a la emisión y operación de la Tarjeta de crédito Ripley. En sus inicios su fin era servir como medio de pago y como herramienta para conceder crédito a sus clientes exclusivamente en las Tiendas Ripley. Posteriormente, incrementó su oferta de productos y servicios y mejoró las prestaciones de la tarjeta para ser utilizada como medio de pago en cualquier comercio.

Corredora de Seguros Ripley Limitada

Filial en la cual Banco Ripley mantiene una participación del 98,99%, cuyo negocio es la intermediación remunerada e independiente en la contratación de pólizas de seguros generales y vida con cualquier entidad aseguradora radicada en el país. Los clientes que contratan los seguros utilizan de preferencia la Tarjeta Ripley como medio de pago de las

primas de estos, en la cual se cargan mensualmente las primas adeudadas a las Compañías de Seguros.

BanRipley Asesorías Financieras Limitada

Sociedad en la que Banco Ripley posee una participación directa del 99% y que opera con el objetivo de entregar servicios de asesoría en el ámbito financiero de conformidad con legislación vigente.

Sociedad de Cobranzas Payback

Payback es un proveedor del Banco y de su filial CAR S.A. Al ser estas dos sociedades las únicas a la que este proveedor presta servicios, califica como una entidad de propósito especial, de conformidad con la NIIF 10, y por lo tanto consolida a nivel de los estados financieros (EEFF) del Banco.

2. Estructura organizativa

Banco Ripley cuenta con diferentes órganos de gobierno, los cuales ejercen los siguientes roles:

Directorio Banco Ripley

El Directorio es la instancia máxima de gobierno corporativo de Banco Ripley y en él se deciden los planes estratégicos y el marco de gestión y control de los riesgos, a la vez que se monitorea el desempeño y gestión del Banco y sus Filiales. El Directorio está compuesto por siete miembros titulares y dos miembros suplentes, los que ejercen su cargo durante tres años. Al finalizar ese período se renuevan totalmente, pudiendo sus miembros ser reelegidos indefinidamente.

Los actuales directores del Banco son:

- Lázaro Calderón Volochinsky – Presidente del Directorio.
- Sergio Hidalgo Herazo.
- Hernán Uribe Gabler.
- Cristián Carmona Larraín – Independiente.
- Osvaldo Barrientos Valenzuela – Independiente.
- Boris Buvinic Guerovich.
- Mauricio San Miguel Vásquez.

Los directores suplentes del Banco corresponden a:

- Alejandro Fridman Pirozansky.
- Osvaldo Schaerer De La Vega.

Banco Ripley ha dispuesto que los miembros titulares del Directorio pueden o no ser accionistas, y al menos dos de ellos deberán ser miembros independientes, cumpliendo con los criterios de independencia que el Banco ha dispuesto. Los directores titulares tienen la plenitud de las funciones y atribuciones propias del cargo, pudiendo ejercer el derecho de voz y voto en las sesiones a las que asistan. A su vez, los directores suplentes cuentan con derecho a voz, mas no a voto, en las sesiones de Directorio a las que asistan, exceptuando cuando se reemplace transitoriamente a un titular, donde tendrá también derecho a voto. Los directores son designados en la Junta Ordinaria de Accionistas, la cual se lleva a cabo dentro del primer trimestre de cada año.

El Directorio de Banco Ripley se reúne en sesiones ordinarias todos los meses, con el fin de analizar los principales asuntos de la compañía, sus clientes, entorno y conocer las materias tratadas en los comités de apoyo al Directorio.

Comités de Apoyo al Directorio

El Directorio ha dispuesto la existencia de los denominados “Comités de Apoyo al Directorio”, en los que se delega el tratamiento específico de ciertos tópicos y en los que también participan directores de acuerdo con sus especializaciones y/o mayores competencias. En estos se analiza con mayor detalle algunas materias antes de ser escaladas. Los integrantes de estos comités de apoyo son designados anualmente por el Directorio o a través de una recomendación de una nómina elaborada por su Presidente.

Asimismo, el Banco cuenta con un cuerpo de estatutos para el funcionamiento de cada uno de estos comités, en los que se establecen sus objetivos, sus miembros, periodicidad con que sesionan, las bases de organización y las normas de funcionamiento de cada una de estas instancias.

El detalle de estos comités de apoyo se presenta en la siguiente Tabla:

Tabla 1 - Comités de apoyo al Directorio

Comités de Apoyo al Directorio			
Comité	Miembros	Sesiones	Materias
Comité Ejecutivo y de Inversiones	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Presidente del Directorio ▶ Vicepresidente del Directorio ▶ Gerente General ▶ Gerente División Gestión y Medios 	<p>Sesión Ordinaria: trimestral</p> <p>Sesión Extraordinaria: cuando circunstancias excepcionales lo ameriten.</p>	<p>Desempeña el rol de organismo intermedio entre el Directorio y la Gerencia General en relación a las operaciones de crédito cuyo monto o condiciones excedan los límites y atribuciones definidos para el Gerente General, pero no alcancen las cantidades y/o condiciones reservadas privativamente para el Directorio. Asimismo, resuelve cualquier materia propia de la operación del Banco y sus filiales, en situaciones excepcionales que requieran inmediata resolución, sin perjuicio de someterla posteriormente a ratificación del Directorio en su sesión más próxima. Además, cabe señalar que tiene a su cargo la aprobación de iniciativas de inversión que excedan los límites y atribuciones definidos para el Gerente General, pero que no alcancen las cantidades y/o condiciones reservadas privativamente para el Directorio.</p>
Comité de Auditoría	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Dos Directores (Independientes) 	<p>Sesión Ordinaria: mensual</p> <p>Sesión Extraordinaria: cuando circunstancias excepcionales lo ameriten.</p>	<p>Vela y hace cumplir los procedimientos de control interno del Banco y sus filiales; los procesos para la preparación de la información financiera y contable del Banco; apoyar a la auditoría interna en sus revisiones en el Banco y sus filiales; y coordina a los auditores externos y toma conocimiento de las revisiones realizadas a los estados financieros del Banco.</p>
Comité de Cumplimiento y Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (PLAFT)	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Director ▶ Gerente General ▶ Oficial de Cumplimiento y Encargado Prevención de Delitos ▶ Gerente División Canales ▶ Gerente División Riesgos ▶ Gerente División Operaciones, Tecnología e Innovación ▶ Gerente de Gestión de Personas ▶ Gerente División Productos ▶ Subgerente Legal y Gobierno Corporativo 	<p>Sesión Ordinaria: mensual</p> <p>Sesión Extraordinaria: cuando circunstancias excepcionales lo ameriten.</p>	<p>Planifica y coordina las actividades de cumplimiento de las políticas y procedimientos sobre el conocimiento de los clientes, las actividades que éstos desarrollan y las principales características de sus operaciones, con el objeto de prevenir que dichas operaciones tiendan legitimar los activos provenientes del narcotráfico u otras operaciones ilícitas. Asimismo, es el órgano competente de evaluar e informar al Directorio el cumplimiento del Manual de Políticas de Prevención de Delitos de Banco Ripley y filiales (el Manual) y, en general, de cualquier medida de control tendiente a evitar verse expuesto o servir de medio para facilitar la realización de operaciones de lavado de dinero u otros delitos.</p> <p>Dentro de sus funciones también se encuentra apoyar y asesorar la gestión del Oficial de Cumplimiento y Encargado de Prevención de Delitos, velar por el cumplimiento de las disposiciones contenidas en las leyes N° 19.913 y N° 20.393, así como en el Capítulo 1-14 de la RAN de la CMF, la Circular 1.809 de la SVS, hoy CMF y Circular N°49 de la UAF.</p>
Comité de Riesgo Operacional	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Dos Directores ▶ Gerente General ▶ Gerente División Riesgos. ▶ Gerente División Canales ▶ Gerente División Operaciones, Tecnología e Innovación. ▶ Gerente División Productos ▶ tFiscal 	<p>Sesión Ordinaria: mensual</p> <p>Sesión Extraordinaria: cuando circunstancias excepcionales lo ameriten.</p>	<p>Aprueba y promueve el desarrollo de políticas, normas y buenas prácticas aplicables a las materias de Riesgo Operacional y Riesgo de Seguridad de la Información, velando siempre por la adecuada implementación de las directrices y lineamientos establecidos. Es el encargado de difundir y mantener el compromiso de la organización respecto al Riesgo Operacional y Riesgo de Seguridad de la Información, promoviendo las iniciativas y estrategias para prevenir desviaciones importantes que vulneren la exposición al Riesgo por parte del Banco y sus filiales. Realiza el monitoreo y seguimiento de la exposición al Riesgo del Banco y sus filiales, aprobando las estrategias de mitigación de los Riesgos presentes en las diferentes divisiones, gerencias y áreas del Banco y sus filiales, haciendo los seguimientos que correspondan.</p>

Comités de Apoyo al Directorio			
Comité	Miembros	Sesiones	Materias
Comité de Activos y Pasivos	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Dos Directores ▸ Gerente General ▸ Gerente División Finanzas ▸ Gerente División Riesgos ▸ Gerente División Gestión y Medios 	<p>Sesión Ordinaria: mensual</p> <p>Sesión Extraordinaria: cuando circunstancias excepcionales lo ameriten.</p>	<p>Asesora al Directorio respecto de las decisiones de inversión, colocación y fuentes de financiamiento para el manejo de la liquidez del Banco y sus filiales, así como dispone metodológicamente de información actualizada sobre las principales variables de la gestión financiera y sus tendencias. Asimismo, debe velar por la correcta y oportuna implementación de las decisiones financieras adoptadas.</p>
Comité de Riesgo y Cobranza	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Dos Directores ▸ Gerente General ▸ Gerente División Riesgos ▸ Gerente División Productos ▸ Gerente División Canales 	<p>Sesión Ordinaria: mensual</p> <p>Sesión Extraordinaria: cuando circunstancias excepcionales lo ameriten.</p>	<p>Estudia el comportamiento de las carteras de colocaciones, analiza el impacto en los riesgos a partir de modificaciones o ajustes a las políticas de crédito del Banco; así como el análisis de las metodologías de evaluación de cartera, evaluando el cálculo de provisiones para cubrir las pérdidas esperadas y definir las estrategias de cobranza, tanto extrajudicial como judicial, velando por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias que regulan la materia.</p>
Comité de Capital	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Dos Directores ▸ Gerente General ▸ Gerente División Gestión y Medios ▸ Gerente División Riesgos ▸ Gerente División Finanzas 	<p>Sesión Ordinaria: mensual</p> <p>Sesión Extraordinaria: cuando circunstancias excepcionales lo ameriten.</p>	<p>Es el órgano encargado de la gestión de capital de Banco Ripley y de sus filiales; promueve una administración eficiente y vela por lograr los objetivos estratégicos definidos por el Directorio y la Alta Administración. Propone el objetivo interno de Patrimonio, asegurando la suficiencia y calidad del capital acorde al perfil de riesgo; formula la planificación de Capital, coordina definiciones estratégicas del perfil de apetito por riesgo; aprueba medidas de optimización de capital; propone la implementación de modelos internos para determinar activos ponderados por riesgo; monitorea la solvencia y la suficiencia de capital, entre otras materias.</p>
Comité de Seguros	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Dos Directores ▸ Fiscal ▸ Gerente General Corredora de Seguros Ripley ▸ Gerente Corporativo de Seguros ▸ Gerente General Banco 	<p>Sesión Ordinaria: mensual</p> <p>Sesión Extraordinaria: cuando circunstancias excepcionales lo ameriten.</p>	<p>Su objetivo principal es conocer, discutir y aprobar los distintos temas de interés que son relevantes de la Corredora de Seguros Ripley, los cuales incluirán materias comerciales, financieras, operativas y legales entre otras. Además, deberá establecer informes y controles pertinentes para realizar el seguimiento de los planes estratégicos y cumplimiento legal, que permitan tomar las medidas correctivas oportunas en caso de ser necesario, tanto en lo que se refiere a la marcha de los negocios y riesgos frente a factores perturbadores.</p>
Comité de Compensaciones	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Presidente del Directorio ▸ Vicepresidente del Directorio. ▸ Gerente General 	<p>Sesión Ordinaria: anual</p> <p>Sesión Extraordinaria: cuando circunstancias excepcionales lo ameriten.</p>	<p>Es la instancia donde se determina la política de remuneraciones e incentivos del Gerente General y principales ejecutivos de la organización, en términos consistentes con la cultura del Banco y la consecución de los objetivos estratégicos de largo plazo definidos por la institución. Asimismo, anualmente toma conocimiento y se pronuncia sobre el informe de evaluación periódica de desempeño del Gerente General, efectuada por el Presidente del Directorio; así como de los restantes gerentes que componen la alta administración, efectuada en este caso, por el Gerente General.</p>
Comité de Tecnología	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Dos Directores ▸ Gerente General ▸ Fiscal ▸ Gerente División Operaciones, Tecnología e Innovación ▸ Gerente División Riesgos ▸ Gerente División Productos ▸ Gerente División Canales 	<p>Sesión Ordinaria: mensual</p> <p>Sesión Extraordinaria: cuando circunstancias excepcionales lo ameriten.</p>	<p>Informa y mantiene en conocimiento al Directorio respecto de todos los Proyectos Tecnológicos Estratégicos (PTE) que desarrolle el Banco y sus filiales, así como revisa y aprueba aquellos que propone la Alta Administración. A su vez, realiza seguimiento al estado de avance y cumplimiento de la planificación en términos de alcance, tiempo y costos de los Proyectos Tecnológicos Estratégicos, y asegura el involucramiento total del área de Riesgo Operacional en cada uno de ellos. Por otra parte, es la instancia encargada de tomar conocimiento de todos los incidentes tecnológicos y de los niveles de disponibilidad de las plataformas tecnológicas del Banco y sus filiales, asegurando que exista un claro diagnóstico y un plan de mitigación y corrección, en los casos que lo amerite.</p>

Finalmente, existen también los denominados “Comités de Alta Gerencia”, que son instancias colegiadas conformadas por integrantes de la Alta Administración, y están facultados para analizar, revisar ciertos temas y tomar decisiones respecto de materias que puedan resultar más específicas o técnicas, vinculadas en mayor medida a la gestión ordinaria del Banco. Estos Comités de Alta Gerencia normalmente reportan a un Comité de Apoyo al Directorio.

Alta Administración

La estructura de la Alta Administración, al cierre de marzo 2022, puede observarse en la Figura 2 siguiente.



Figura 2 - Estructura alta administración

Adicionalmente, el Banco cuenta con una amplia cobertura a nivel nacional. Ésta se compone de plataformas de *Home Banking*, App Banco Ripley, Chek y Call Center, además de una red física de atención con 2.752 colaboradores, distribuidos a lo largo de 54 Sucursales en el país al cierre de marzo 2022.

3. Entorno en el que se desenvuelve Banco Ripley

Con relación al entorno económico, durante el año 2021 los principales impactos estuvieron centrados en el aumento del consumo privado, consecuencia del inicio del proceso de apertura de la economía a partir del tercer trimestre de 2020. Por otra parte, el país contó con la implementación de un conjunto de medidas de apoyo a los hogares, incluyendo transferencias fiscales junto con tres retiros de fondos previsionales, los que aportaron mayor liquidez a las familias.

Debido a ello, las presiones inflacionarias se acentuaron a lo largo del 2021, llevando la tasa de inflación a superar ligeramente el 7,2% en diciembre de 2021, siendo este su nivel más alto desde principios de 2009.

La Tasa de Política Monetaria durante el 2021 partió en su mínimo técnico y llegó a 4,0% en la segunda mitad del 2021.

A pesar del alto precio del cobre y del mayor diferencial de tasas, el peso ha tenido una depreciación significativa (casi 18%) durante el 2021, y el nivel del tipo de cambio real es muy superior a su promedio de las últimas dos décadas.

El aumento del costo de fondeo de la banca, unido al mayor grado de incertidumbre respecto de la evolución de la economía, han contraído la oferta de crédito en un contexto en que la demanda también permanece contenida.

En el ámbito regulatorio, la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) estableció distintos ajustes, en donde destacan la implementación de los estándares de Basilea III y al Compendio de Normas Contables (CNC). Durante el 2021, mediante una exhaustiva planificación y un coordinado esfuerzo de todas las áreas del Banco, se desarrolló un proceso de implementación de los mencionados ajustes regulatorios. Dicho proceso representó una oportunidad para demostrar la solidez del Banco, con buenos indicadores en términos de liquidez y solvencia que representan el resultado de las definiciones realizadas en términos de la sostenibilidad de la entidad en el tiempo.

Adicionalmente, si bien la economía mantiene en los primeros meses de año 2022 un acelerado crecimiento en relación con el mismo período del año 2021, se observa una marcada desaceleración de su ritmo de expansión en relación con el último trimestre del año anterior. Esto se explica principalmente por la gradual dilución de los efectos que generaron el fuerte impulso del consumo privado en 2021, junto con la incertidumbre política a nivel local y el impacto de la guerra de Ucrania.

Por otra parte, durante el primer trimestre de 2022, las presiones inflacionarias se han visto acentuadas por el impacto en el precio de las materias primas que ha provocado la invasión de Rusia a Ucrania, particularmente el precio del petróleo. Lo anterior, junto a las presiones inflacionarias internas generadas en los retiros de fondos previsionales y las medidas de apoyo económico generaron un escenario en que el Banco Central de Chile elevó la Tasa de Política Monetaria a 7,0% en marzo del presente año.

Finalmente, esta alza en las tasas de interés locales junto con un incremento en el precio del cobre, que alcanzó niveles históricamente altos durante marzo, permitió que el peso se apreciara un 7,4% durante el primer trimestre del año respecto al dólar.

La utilidad de la industria a febrero 2022 se compara favorablemente con igual periodo de 2021, con una variación positiva de 37,9%, determinado por un aumento en el margen de

intereses y reajustes, compensado en parte por mayores gastos y provisiones por riesgo de crédito. A nivel agregado, la rentabilidad sobre activos avanza en doce meses de 1,20% a 1,47%. En términos de actividad, la tasa de crecimiento interanual de las colocaciones en febrero 2022 es liderada por los créditos de vivienda (13,8%), seguidos por los préstamos de consumo (11,6%) y comerciales (8,1%).

Siempre a nivel de la industria, los ingresos operacionales a febrero 2022 aumentan un 26,4% en relación igual fecha de 2021, en tanto que los gastos operacionales de la banca a febrero 2022 crecen un 13,3% con respecto a igual mes de 2021. Por último, el gasto mensual por riesgo de crédito aumenta un 70,6% en doce meses (un 104% si se aíslan las provisiones adicionales), mientras la morosidad superior a 90 días disminuye desde 1,55% a un 1,28% en el mismo período. Igual tendencia se observa para la morosidad de los créditos de consumo, la que pasa de 1,40% a 1,32% para el mismo período.

4. Principales mercados del Banco y su posición competitiva

El desempeño de Banco Ripley medido por los tradicionales indicadores de rentabilidad sobre los activos y el capital (ROA y ROE, respectivamente) es favorable. Por una parte, según se observa en la Figura 3, desde el tercer trimestre de 2020 el Banco mantuvo un ROE superior al sistema bancario, situación que se reversionó durante el primer trimestre de 2022.

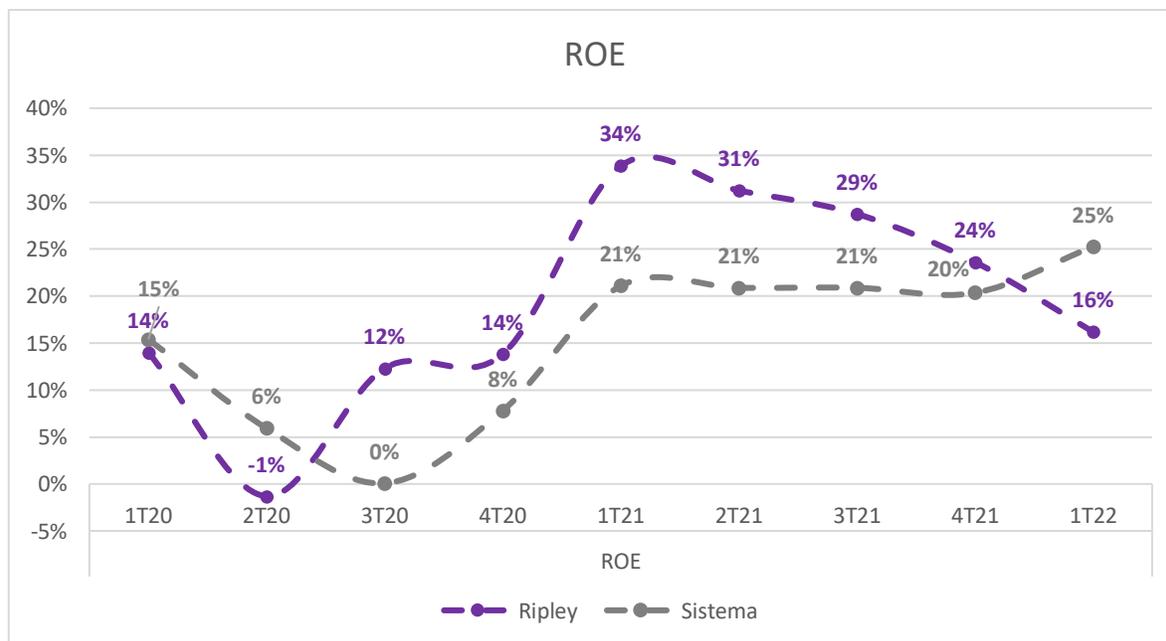


Figura 3 - ROE

Por otra parte, se observa que en el periodo de análisis el ROA solamente se mantuvo por debajo del sistema en el segundo trimestre del año 2020 (ver Figura 4).

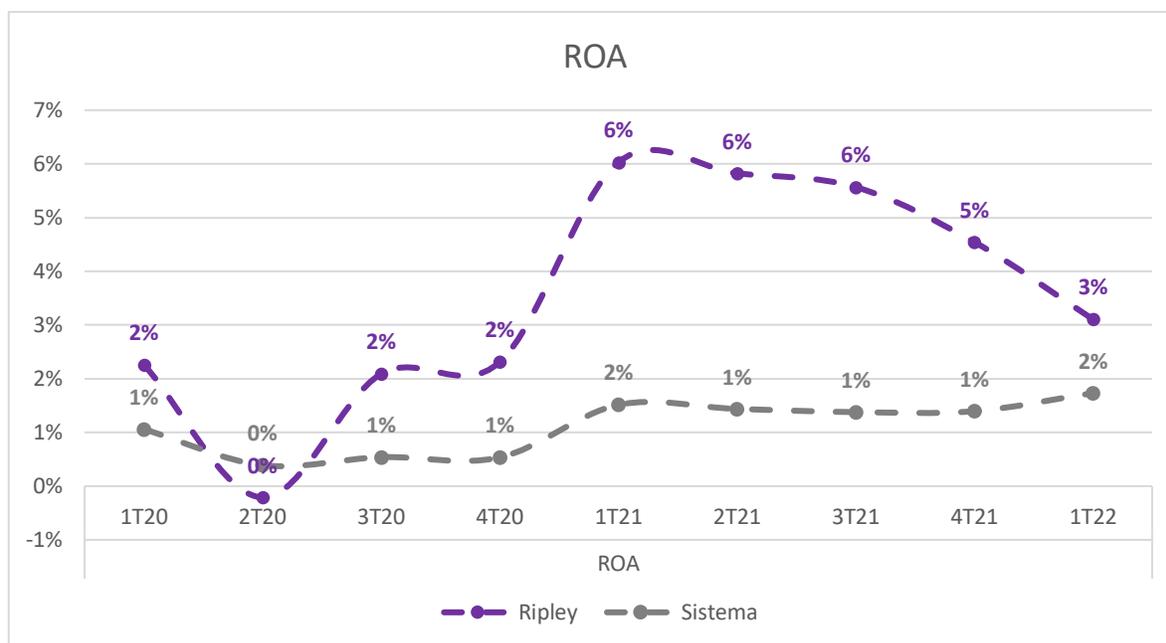


Figura 4 - ROA

Esta evolución es en gran medida producto de que Banco Ripley ha tenido un crecimiento importante en colocaciones de consumo el último período, con un 27,54% en los últimos 12 meses, dado el impulso comercial en la venta, segmentación y captación de clientes (ver Tabla 2).

Tabla 2 - Colocaciones de consumo sistema financiero

Consumo	Mar – 2022	Dic – 2021	Mar – 2021	var 12 meses		var 3 meses	
	MM\$	MM\$	MM\$	%	MM\$	%	MM\$
Banco Ripley	794.472	752.853	622.931	27,54%	171.541	5,53%	41.619
Sistema	26.466.915	25.458.171	23.469.020	12,77%	2.997.895	3,96%	1.008.744

A mayor abundamiento, como se puede observar en la Tabla 3, Banco Ripley exhibe un crecimiento muy por sobre el promedio de la industria respecto de la cartera normal (la de mejor calidad crediticia), la que muestra un crecimiento de 32,44% en los últimos 12 meses.

Tabla 3 - Cartera normal sistema financiero

Cartera Normal	Mar – 2022	Dic – 2021	Mar – 2021	var 12 meses		var 3 meses	
	MM\$	MM\$	MM\$	%	MM\$	%	MM\$
Banco Ripley	763.948	725.557	576.833	32,44%	187.115	5,29%	38.391
Sistema	25.238.051	24.253.852	21.926.749	15,10%	3.311.302	4,06%	984.199

Respecto de la cartera en incumplimiento, Banco Ripley exhibe la mayor variación negativa en los últimos 12 meses (ver Tabla 4). Ello da cuenta de una significativa mejora en la calidad de la cartera del Banco, lo cual es resultado de la combinación de una eficiente gestión de cobranza, favorecida por los retiros de los fondos previsionales y las ayudas del gobierno destinados a enfrentar los problemas económicos que causó la pandemia.

Tabla 4 - Cartera incumplimiento sistema financiero

Incumplimiento	Mar – 2022	Dic – 2021	Mar – 2021	var 12 meses		var 3 meses	
	MM\$	MM\$	MM\$	%	MM\$	%	MM\$
Banco Ripley	29.095	30.524	46.098	-36,88%	-17.003	-4,68%	-1.429
Sistema	1.228.864	1.204.319	1.542.271	-20,32%	-313.407	2,04%	24.545

5. Principales productos, servicios y procesos de negocios de Banco Ripley

Banco Ripley está enfocado esencialmente a la financiación de consumo a través de préstamos y el uso de tarjetas de crédito. Si bien la tarjeta de crédito es la palanca de captación de clientes y generación de ventas, también es importante señalar que existe una serie de otros productos que la entidad pone a disposición de los clientes. Entre ellos, se dispone de créditos en cuotas tradicional, cuenta vista, depósitos a plazo y seguros en una amplia gama de cobertura, estos, de manera adicional a los productos de avance y super avance ligados a la tarjeta de crédito.

Por otra parte, Banco Ripley fue el primer banco en habilitar el pago sin contacto a través de la Tarjeta Ripley MasterCard en Google Pay y en los relojes Garmin y Fitbit. Asimismo, Chek se consolidó como una de las billeteras digitales más relevantes del mercado, contando actualmente con más de un millón de usuarios activos y 73 mil comercios adheridos. El Banco busca entregar una experiencia omnicanal a sus clientes, entregando soluciones que los acompañen en sus distintos dispositivos y plataformas, ya sea desde su celular a través de su app, desde su computador con un navegador web, o incluso desde las sucursales y tiendas Ripley en los tótems de autoatención.

En el transcurso de este trimestre no existen acuerdos financieros relevantes adicionales a los comentados anteriormente.

Banco Ripley opera principalmente en los segmentos socioeconómicos D y E. No obstante, también la estrategia a largo plazo apunta a otros segmentos de la población.

Capítulo 2

Objetivos de la Gerencia y sus estrategias para alcanzar esos objetivos

1. Misión, visión y valor del negocio

La Visión del banco busca mantener y proteger la reputación de Banco Ripley y sus Filiales, como una organización sólida y confiable, consciente de su responsabilidad social y empresarial, conformada por un grupo humano de excelencia, quienes a través de valores esenciales y dedicación constante a la labor que realizan, buscan obtener resultados en forma justa, conforme a la normativa interna y externa aplicables.

Lo anterior se traduce en una sólida vocación de servicio al cliente, a través de una preocupación constante por satisfacer sus demandas y superar sus expectativas, por medio de un espíritu de excelencia. Esta misión es la que guía las acciones y decisiones de todo el Banco y sus Filiales y compromete a todo el personal, independientemente de su cargo o función dentro de la organización.

El Directorio de la entidad define los lineamientos estratégicos, con el fin de maximizar el valor del Banco en el largo plazo, determinar las principales políticas, analizar permanentemente las oportunidades y amenazas y velar por los intereses tanto de los accionistas, colaboradores, clientes y proveedores.

2. Descripción de los objetivos y estrategias del negocio

Los focos estratégicos definidos para el mediano plazo de Banco Ripley son los siguientes:

- Experiencia Clientes
- Crecimiento de Clientes
- Principalidad
- Riesgos
- Eficiencia

El modelo de negocio de Banco Ripley está orientado principalmente a satisfacer las necesidades asociadas a Créditos de consumo, Cuentas vistas, Depósitos a plazo y otros servicios financieros a personas de segmentos de ingresos medios. Como parte del plan estratégico de la entidad, se espera seguir creciendo de forma orgánica basado principalmente en capacidades digitales y plataformas móviles, con una mirada de eficiencia permanente, aumentando el número de alianzas y potenciando la fidelización de los clientes a través del programa de beneficios Ripley Puntos Go. Todo lo anterior en el

marco de una robusta cultura de riesgos, en concordancia con las directrices establecidas por el Directorio.

Si bien la tarjeta de crédito es el principal producto del negocio del Banco, siendo a su vez una fuerte palanca de captación y generación de ventas de todo el holding, los clientes tienen acceso a una serie de productos y servicios financieros, dentro de los que se encuentran el avance y súper avance asociados al producto tarjeta de crédito y el crédito de consumo tradicional por el lado de los activos y, por el lado de los pasivos, complementar la oferta de valor con los productos Cuenta vista y Depósitos a plazo.

Como parte del plan estratégico y ajustándose a las necesidades de los clientes, para el período 2021-2024 se tiene como aspiración crecer en clientes, ventas y colocaciones, todo esto con un riesgo controlado. La estrategia de ALM del Banco (*Asset and Liability Management*, por su sigla en inglés) está enfocada a la gestión de los pasivos, con el fin de obtener una estructura de balance sólida y robusta, con altas holguras en materia de liquidez y capital, intentando optimizar la estructura de financiamiento.

3. Objetivos no financieros

Dentro de los objetivos establecidos por Banco Ripley, existe un foco sobre los ámbitos de medio ambiente, entorno social y buen gobierno. Desde sus inicios, el Banco se ha destacado por ser una marca con voz y por contribuir a la calidad de vida de los colaboradores, clientes, proveedores y sociedad. Lo anterior se formalizó en 2020 a través de la estrategia de Sostenibilidad, mediante la cual se gestionan los ámbitos antes mencionados. A saber:

- Medio ambiente:

Es primordial respetar al planeta. Banco Ripley está consciente que cuidar el planeta es tarea de todos, por lo cual se compromete a impulsar una mirada circular en los procesos y productos.

Algunos compromisos para lograr esto son:

- Avanzar en la reducción sostenida de residuos.
- Compromiso R: Campaña de impacto social y ambiental que alude a Reducir, Reutilizar, Reciclar y a la Responsabilidad Social

- Entorno Social:

En cuanto al desarrollo social, Banco Ripley aspira a ser un agente de cambio social, buscando impactar positivamente en los lugares donde está presente. Algunos compromisos para lograr esto son:

- Conciliación trabajo y familia, calidad de vida y beneficios: Se busca generar espacios de trabajo que promuevan la calidad de vida y el equilibrio entre la vida laboral y personal de los colaboradores. El Banco está convencido de que la organización crece en la medida en que cada uno de quienes la conforman vive una buena experiencia.
 - Educación Financiera: Para Banco Ripley es relevante trabajar en temas de educación financiera, pues de ese modo los clientes estarán más informados sobre sus transacciones, tendrán menos dudas y estarán más seguros sobre los diferentes aspectos relacionados a la banca.
 - Campaña Ley de portabilidad financiera: Para explicar a los clientes y a posibles nuevos clientes la Ley de Portabilidad Financiera decretada el 2020, Banco Ripley desarrolló diversas campañas con foco en dar a conocer en qué consistía la Ley y los beneficios del Banco y sus principales productos.
 - Voluntariado corporativo: Los colaboradores de Banco Ripley constantemente realizan actividades de voluntariado, para apoyar diversas causas como la Teletón o un Techo para Chile.
 - Incentivar la participación de la población indígena que trabaja en Ripley: El Banco brinda soporte en los procesos de postulación a beneficios estatales a los que pueden acceder.
 - Asesoría en la postulación de ayudas técnicas del SENADIS a los colaboradores que lo requieran y entregar información acerca de los bonos COVID y de la Ley de Crianza Protegida.
- Buen gobierno:

La entidad ha dispuesto distintas iniciativas de buen gobierno, en donde destacan:

- Vive Beneficios: plan de calidad de vida que ofrece beneficios económicos, no económicos y convenios que consideran la diversidad, las necesidades y las motivaciones de los colaboradores, para que puedan elegir según lo que más se ajuste a su estilo de vida y preferencias. Además, los colaboradores pueden acceder a un seguro complementario de salud, seguro de vida y seguro catastrófico.
- Confianza: Banco Ripley hace las cosas bien, resguardando contar con una gestión ética robusta, con seguridad de la información y trazabilidad de las operaciones. Con los compromisos de promover una gestión ética y transparente en la relación con

todos los grupos de interés y velar por la seguridad de información de los clientes y proveedores en toda la cadena de valor. El Banco se preocupa por el debido cuidado de la información confidencial de los clientes.

Por otro lado, es importante destacar que en Banco Ripley se hacen diversos esfuerzos para combatir la corrupción y el lavado de activos, para lo cual se despliega un intensivo programa de capacitaciones. Al mismo tiempo, la entidad cuenta con mecanismos de seguridad y modelos para la prevención de delitos.

También se ha dispuesto un código de ética, el cual establece principios y estándares éticos de comportamiento. Se cuenta asimismo con un Comité de Ética que juega un rol preponderante en la materia.

4. Cambios significativos en los objetivos y estrategia

En Banco Ripley existe una estructura de gobierno que genera políticas y establece los lineamientos para el cumplimiento de la planificación estratégica. Existe además un Procedimiento de Formulación de Planificación Estratégica del Banco y Filiales, en dónde se alinea, corrige y desarrolla periódicamente el plan estratégico de la entidad. Cabe destacar que en los últimos años no ha habido cambios significativos en la planificación estratégica, sino más bien se han robustecido los lineamientos desde la Alta Administración.

Es así como en respuesta a la pandemia, a los cambios sociales y las incertidumbres derivadas del entorno macro-institucional, Banco Ripley rediseñó y potenció el uso de los canales digitales. Se implementaron acciones en canales remotos como el Contact Center, app móvil y *homebanking* para dar contención a clientes que normalmente realizaban sus requerimientos a través de un canal presencial. Desde el año 2019 se comenzó a trabajar los Principios de Experiencia de Clientes, con el fin de disponibilizar un canal 24x7 de fácil acceso.

Durante el 2021 y el primer trimestre del 2022, se continuaron los esfuerzos para hacer frente a la crisis sanitaria producida por el COVID-19. Esto implicó nuevas medidas y protocolos en las sucursales, privilegiando la salud de los colaboradores, así como la continuidad de atención, servicio a los clientes y recuperación del negocio.

La continuación de la pandemia consolidó BR Works como forma de trabajo de los equipos en las oficinas. BR Works transformó las oficinas en un espacio flexible y colaborativo que apela a la autonomía en las actividades a realizar.

A pesar de la pandemia, los cambios sociales y políticos que han puesto a la industria en una constante incertidumbre, Banco Ripley no ha realizado ajustes sustanciales a su estrategia, sino que más bien la ha adaptado a las nuevas condiciones del entorno.

Capítulo 3

Recursos, Riesgos y Relaciones de la Entidad más significativos

La política de financiamiento de Banco Ripley establece la manera en que se gestionan las distintas fuentes de financiamiento del Banco, considerando su estrategia global de negocios, su estructura del balance y las condiciones de mercado.

En ese sentido, la política de diversificación de Banco Ripley tiene por objetivo contar con una estructura diversificada de las distintas fuentes de financiamiento disponibles en el mercado financiero.

Esta política promueve la diversificación de contrapartes y plazos de vencimientos. Banco Ripley procura tener acceso a todas las fuentes de financiamiento disponibles en el mercado financiero, siempre que éstas sean compatibles con el modelo de negocios y objetivos de rentabilidad de la institución. Estos lineamientos se encuentran considerados en la Política de Administración de Liquidez.

Cabe señalar que Banco Ripley accede esencialmente a fuentes de financiamiento minoristas a través de depósitos a plazo y saldos vista, junto con fuentes mayoristas, especialmente de inversionistas institucionales a través de depósitos a plazo y bonos. En este aspecto, es crucial para el Banco mantener una adecuada combinación entre las distintas fuentes de financiamiento en base a los negocios que lleva a cabo la entidad.

Por otro lado, respecto del capital propio, éste ascendió a MM\$181.185 al cierre de marzo de 2022. Cabe mencionar que durante el periodo no se han realizado aumentos de capital ni se prevé la emisión de nuevas acciones (ver Tabla 5).

Tabla 5 - Estructura de financiamiento

	Marzo – 2022	Diciembre – 2021	Variación	
	MM\$	MM\$	%	MM\$
Depósitos a plazo	436.564	399.861	9,2%	36.703
Depósitos a la vista	109.402	130.176	-16,0%	-20.774
Obligaciones con Bancos del país	2.925	11.545	-74,7%	-8.620
Obligaciones con Bancos del exterior	-	-	0,0%	-
Obligaciones con Bancos central de Chile	25.100	25.100	0,0%	0
Letras de crédito	17.339	17.700	-2,0%	-361
Bonos Corrientes	173.698	139.593	24,4%	34.105
Bonos subordinados	-	-	0,0%	-
Patrimonio	221.615	214.114	3,5%	7.501
Total	986.643	938.089	5,2%	48.554

Durante el periodo 2021 y primer trimestre 2022 destacó el importante incremento del financiamiento con bonos corrientes, a la vez que se logró mantener una mayor proporción de financiamiento con depósitos que con inversionistas institucionales, lo que favorece una composición de financiamiento más estable.

En la Figura 5 se puede apreciar la importancia relativa de cada una de las fuentes de financiamiento de la entidad, en donde destaca que aquellas de naturaleza más estables (depósitos vista, depósitos a plazo y patrimonio), representan por lejos la principal fuente de financiamiento de la entidad.

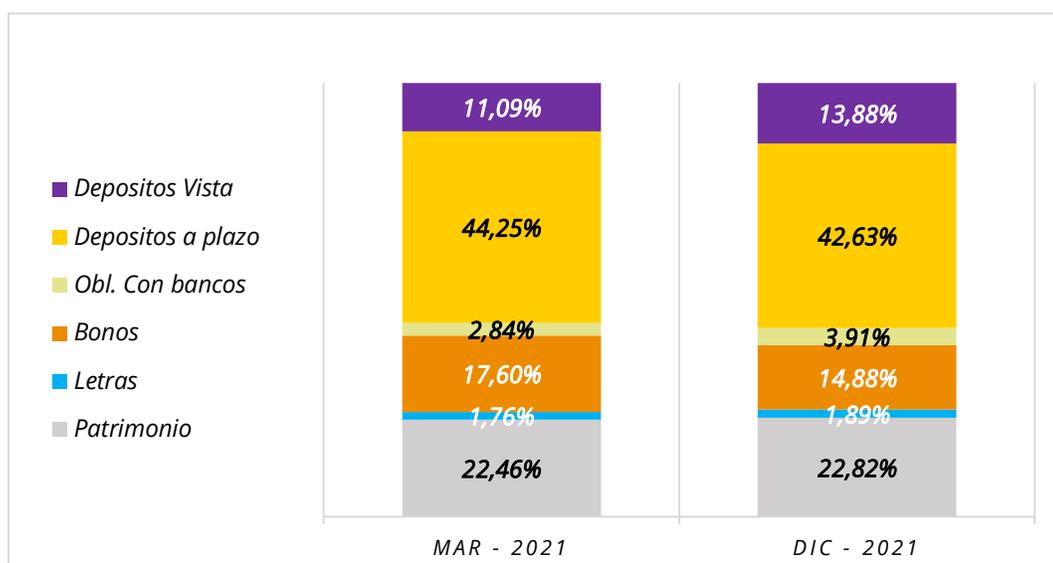


Figura 5 - Estructura de financiamiento

1. Descripción de los principales recursos no financieros disponibles para el Banco

Dentro de los principales recursos no financieros en Banco Ripley, destacan los colaboradores, las plataformas digitales y los servicios de atención al cliente, entre otros.

Colaboradores

Al cierre de marzo 2022 la entidad cuenta con 2.752 colaboradores, distribuidos a lo largo de 54 sucursales y oficinas centrales. Para el Banco contar con colaboradores comprometidos es fundamental para alcanzar los objetivos de la organización. Para lograrlo, el Banco mantiene procesos de captación, desarrollo y mantención del talento humano.

Bienvenida

Banco Ripley proporciona una grata experiencia al nuevo colaborador desde el primer día de contacto, destacando la cercanía, amabilidad y preocupación por la persona. Se creó el nuevo kit de bienvenida, con más de 200 personas que recibieron en sus domicilios todas sus herramientas necesarias para sus funciones, siendo la flexibilidad la protagonista.

Gestión Colaboradores

Banco Ripley está comprometido en entregar herramientas a sus colaboradores para el desarrollo de diversas habilidades. Las capacitaciones son concebidas como instancias de aprendizaje y entrenamiento, orientadas a mejorar la productividad y el desempeño individual de los colaboradores y colaboradoras.

Durante el periodo 2021 se realizaron capacitaciones a los colaboradores equivalentes a 159.326 horas, de las cuales participaron 24.545 colaboradores con una cobertura del 95%.

Liderazgo Femenino

Banco Ripley está comprometido a potenciar el Liderazgo Femenino a través del programa Mujeres BR, en el que más de 40 líderes- entre ellas Gerentas y Subgerentas de todo Chile- potenciaron su marca personal, propósito, liderazgo y crearon comunidad, todo ello con el objetivo de que sean mujeres referentes en la organización y que en el futuro se conviertan en mentoras de otras mujeres.

Vinculación con la Comunidad

Estar conectados y comunicados fue el principal desafío, lo cual se logró a través de actividades, reuniones, charlas, ferias y *webinars*, todo de forma 100% online.

El año 2021 el Banco estuvo más unido con la comunidad, más conectado y ahora está listo para enfrentar el presente año, en el cual el objetivo es entregar a los clientes la mejor experiencia.

Plataformas Digitales

La masificación e intensificación de las plataformas digitales ha sido una preocupación constante de Banco Ripley en su esfuerzo de modernización y provisión de servicios de calidad a sus clientes.

CHEK “Tu nueva forma de cobrar, pagar y dividir”

A principios del 2020 fue el lanzamiento de Chek, billetera virtual que funciona a través de una aplicación móvil, que permite al usuario -sea o no cliente de Banco Ripley- pagar y cobrar a través de códigos QR, tanto entre personas como en compras, en más de 51.000 comercios adheridos, así como en tiendas Ripley y Ripley.com.

Además, en Banco presentó “Chek Comercios”, con el objetivo de que todo tipo de negocios, sean pequeños, medianos o grandes, puedan ofrecer sus productos a través de Chek y contar con herramientas que les permitan ordenar sus cobros y ventas, contribuyendo así a su desarrollo y crecimiento.

Al cierre de marzo 2022 más de 1 millón de usuarios confiaron en Banco Ripley, descargaron la app y se enrolaron en ésta, teniendo a su disposición un abanico importante de beneficios con más de 73 mil comercios asociados. Esta gran cantidad de usuarios nos desafía a seguir trabajando, ejecutando el plan de retención y fidelización, poniendo puesta en marcha las funcionalidades y atributos que generarán un crecimiento exponencial en la cartera.

Asistencia digital al servicio de los clientes

Para contribuir a la atención de los clientes, se lanzó a mediados del 2019 Chat Bot, herramienta de asistencia digital concebida para brindar una experiencia de autoservicio experto, capaz de interactuar en el lenguaje del cliente y de resolver sus necesidades en el primer contacto, a través de las funcionalidades de saldos de cuenta, monto a pagar, últimos movimientos y próximas cuotas.

Al cierre de marzo 2022 se realizaron 7.901 atenciones promedio mensual vía WhatsApp y 2.353 mediante Chat Bot – PWA 48% fueron interacciones auto atendidas con el BOT vía WhatsApp y 68% mediante Chat Bot – PWA. 18% de los contactos del Call Center ingresaron mediante canales de texto, mientras que el 2021 lo había hecho el 19%.

2. Relaciones con los grupos de interés de Banco Ripley

Banco Ripley se compromete en generar desarrollo social con los clientes, comunidades, accionistas, proveedores, entre otros, contribuyendo así a mejorar su calidad de vida y crear valores compartidos.

Principales Grupos de interés



Figura 6 - Grupos de interés

Colaboradores

El Banco espera que sus colaboradores elijan a Banco Ripley porque ven en él un lugar para cumplir sus sueños y los de sus familias. El desafío es seguir aportando a su calidad de vida y crecimiento laboral.

Clientes

Los clientes forman parte elemental del centro de las actividades. El Banco trabaja para que tengan una experiencia de elección memorable, procurando interpretar sus necesidades y motivaciones.

Sociedad

En Banco Ripley existe espacio para todos. Aquí todas las voces son bienvenidas y escuchadas, porque se cree que la diferencia, el respeto y en que el diálogo enriquece y contribuye a una sociedad más justa.

Proveedores

Banco Ripley espera contar con una cadena de suministro limpia y socialmente responsable. Para ello se trabaja con diversos proveedores en el desarrollo de productos y procesos bajo una mirada circular.

La relación con los proveedores es fundamental para la correcta operación y para dar respuestas que se ajusten a las expectativas de los clientes. A la fecha el Banco cuenta con 526 proveedores nacionales y 26 proveedores internacionales.

Comunidad

Banco Ripley elige ser un agente de cambio social en los lugares donde está presente, trabajando con y para la comunidad en el desarrollo de iniciativas que aporten y celebren la calidad de vida de las personas y sus territorios.

Accionistas

Banco Ripley impulsa una gestión ética, eficiente y rentable, que permita resguardar la toma de decisiones y que cuide el patrimonio de los accionistas. El Banco mantiene en forma permanente en todos sus niveles un programa de manejo de riesgos y una estructura de gobierno corporativo que permiten proteger los intereses de sus clientes y accionistas, administrando eficientemente su patrimonio.

3. Identificación y gestión de riesgos

En Banco Ripley la Gestión de Riesgos es clave para continuar siendo un banco seguro y sostenible para todos los grupos de interés

A través de la Gerencia División Riesgos se efectúa el control y seguimiento de los procesos del Banco, actividades que son realizadas por la Gerencia de Cumplimiento y Proyectos Estratégicos y la Subgerencia MIS.

Para el seguimiento, en los manuales de procedimientos y políticas se han establecido métricas para cada uno de los riesgos que son reconocidos como clave. Dichas métricas definen los parámetros para la medición y posterior clasificación de cada riesgo, definiendo el impacto, probabilidad de ocurrencia y criticidad de cada uno de ellos.

Asimismo, el Banco ejecuta su gestión de riesgo basándose en el modelo de 3 líneas de defensa, en el cual la primera línea efectúa controles de primera instancia, la segunda línea establece los lineamientos para gestionar los distintos riesgos, mientras que la tercera es la responsable de la supervisión independiente de la correcta ejecución de los controles.

Cultura de riesgo

El Gobierno Corporativo en Banco Ripley se despliega, en parte, a través del funcionamiento de los Comités de Apoyo al Directorio, mediante los cuales se asegura el estricto apego a normativa vigente, así como el adecuado cumplimiento de la estrategia aprobada por la entidad.

Asimismo, por medio de dichos Comités, el Directorio vela por la existencia de una cultura organizacional consolidada, una estructura competente, la mantención de un apropiado sistema de compensaciones y la aplicación de un marco de políticas y procedimientos que

permitan un adecuado equilibrio entre la rentabilidad, la gestión de los riesgos, la reputación, del cumplimiento y promoción de los valores corporativos que tiñen todo el accionar del Banco y sus Filiales.

Banco Ripley cuenta con un marco normativo robusto, compuesto por Políticas, Reglamentos y Procedimientos, que regulan los principales aspectos y actividades, estableciendo lineamientos y directrices que rigen el comportamiento de toda la organización. Esta normativa es actualizada periódicamente y es aprobada por los distintos órganos de gobierno.

El Directorio se apoya en distintos comités, dentro de los que están el de Comité de Riesgo Operacional, el Comité de Riesgo y Cobranzas, el Comité de Activos y Pasivos (CAPA), Comité de Cumplimiento y PLAFT, el Comité de Auditoría y el Comité de Capital, entre otros. Se complementa lo anterior con la Gerencia General, la Gerencia División Riesgos junto con otras gerencias o áreas de la organización. Adicionalmente, para estos procesos de gestión y control de riesgos, se han definido líneas de defensas que le permiten al Directorio delegar la gestión y administración de los riesgos conforme a los lineamientos aprobados.

Las responsabilidades que el Directorio de Banco Ripley asume en el proceso de control y gestión de los riesgos corresponden a los siguientes:

- a) Definir los lineamientos estratégicos para la gestión de los riesgos.
- b) Aprobar las políticas de riesgos, los estatutos y sus actualizaciones.
- c) Aprobar los límites de aceptación de riesgos (apetito y tolerancia al riesgo) del Banco y Filiales.
- d) Aprobar y proveer los recursos necesarios para implementar y mantener en funcionamiento un modelo de gestión de riesgos efectivo y eficiente.
- e) Velar por la independencia entre el área especializada en la gestión y administración del riesgo y las demás áreas.
- f) Mantenerse periódicamente informado de los riesgos que sobrepasen los límites de riesgo aceptables, conocer sus planes de acción y estado de dichas implementaciones.
- g) Mantenerse periódicamente informado de los eventos, incidente y/o pérdidas fuera de los límites establecidos.
- h) Promover la cultura de riesgos y enfoque preventivo de gestión al interior de la institución, entre otros.

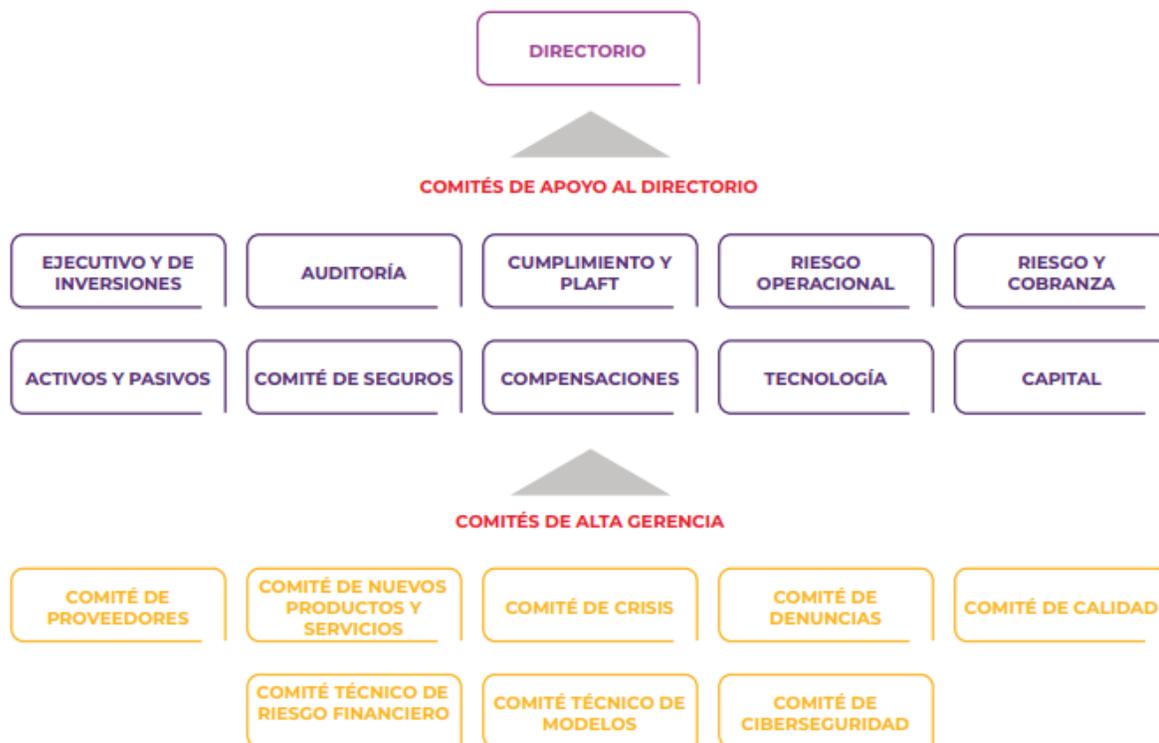


Figura 7 - Relación Directorio y comités

4. Riesgos claves externos e internos y oportunidades

Según lo establecido en la declaración de apetito por riesgo de Banco Ripley, se han clasificado los siguientes riesgos como materiales para el desarrollo de actividades de la entidad.

Riesgo de crédito

Riesgo que los clientes no puedan ser capaces de cumplir con sus obligaciones contractuales de pago.

Riesgo de mercado

Riesgo de sufrir pérdidas debido a movimientos adversos de los factores de mercado o en los precios de los instrumentos.

Riesgo de liquidez y financiamiento

Riesgo de liquidez es el riesgo de no disponer de recursos suficientes, en cantidad o calidad, para cumplir con los objetivos internos de negocio, requisitos regulatorios o de mercado. Por otra parte, riesgo de financiamiento es el riesgo derivado a la capacidad de la entidad de obtener financiamiento de diversas fuentes y a un costo adecuado.

Riesgo de solvencia

Riesgo de no disponer de capital suficiente, en cantidad o calidad, para cumplir los objetivos internos de negocio, requisitos regulatorios o expectativas del mercado.

Riesgo operacional

Riesgo de sufrir pérdidas en relación con los colaboradores, las especificaciones contractuales y la documentación, la tecnología, fallas en la infraestructura y los desastres, los proyectos, las influencias externas y relaciones con los clientes. Esta definición incluye el riesgo legal y regulatorio, pero no el riesgo de negocio y el riesgo reputacional y considera los siguientes ámbitos:

- a) Riesgo Operacional Transversal
- b) Legal / Normativo
- c) Tecnológico
- d) Ciberseguridad
- e) Seguridad de la Información
- f) Proveedores Críticos
- g) Servicios Externalizados
- h) Continuidad del Negocio
- i) Fraude

Riesgo de modelo

Riesgo de sufrir pérdidas derivadas de las decisiones basadas en resultados de modelos incorrectos, inadecuados o utilizados de forma indebida.

Riesgo de personas

Riesgo derivado a la gestión de las personas y de los recursos humanos. Considera las pérdidas de deficiencia en la contratación, formación, remuneración personal, por incumplimiento de leyes de protección de empleados y prácticas profesionales inadecuadas del personal.

Riesgo de Cumplimiento y Reputacional

Riesgo de sufrir pérdidas derivadas de una caída repentina en la posición de mercado o en la marca con consecuencias económicas (p.e. a través de la pérdida de clientes o contrapartes)

5. Estructura de capital

A través de una adecuada gestión de Capital, Banco Ripley busca garantizar su solvencia y rentabilidad, cumpliendo tanto con los lineamientos establecidos por el regulador como con el objetivo interno de Capital

Tabla 6 - Estructura de capital

Componentes	Marzo – 2022	Diciembre – 2021	Variación	
	Monto (MM \$)	Monto (MM \$)	%	MM\$
Capital	181.185	181.185	0,00%	-
Reservas	1.210	-1.410	-185,82%	2.620
Otro Resultado Integral	842	163	416,56%	679
Utilidades retenidas	52.754	9.463	457,48%	43.291
Utilidad (Pérdida) del periodo	8.427	45.902	-81,64%	-37.475
Provisión Dividendos	-15.515	-13.770	12,67%	-1.745
Interés no controlador	-7.288	-7.419	-1,77%	131
Total patrimonio	221.615	214.114	3,50%	7.501

El capital disponible se compone de 3 elementos:

- Core Equity Tier 1 (CET1), que corresponde al capital de mejor calidad, esto es, con la mayor capacidad de absorber pérdidas

CET1 = Capital + Reservas + Cuentas de valoración + Utilidades retenidas + Interés no controlador – Deducciones por Ajustes y Exclusiones Regulatorias

- Additional Tier 1 (AT1), que corresponde a formas de cuasi-capital que tienen la capacidad absorber pérdidas. Su activación como fuente de absorción de pérdidas se gatilla cuando se cumplen ciertos requisitos y condiciones regulatorias.

AT1 = Acciones preferentes + bonos perpetuos

- Tier 2 (T2), que corresponden a bonos subordinados y a provisiones voluntarias. A diferencia de estas últimas, los primeros tienen la capacidad de absorber pérdidas solo cuando el Banco entra en estado de liquidación

T2 = Bonos subordinados + provisiones voluntarias

A marzo 2022, el Banco solamente ha emitido bonos corrientes, no habiendo emitido bonos subordinados que puedan ser computables a efectos de patrimonio. Sin embargo, sí cuenta con una dotación de provisiones voluntarias, las cuales computan dentro del T2.

Las reglas de computabilidad permiten reconocer bonos subordinados en el patrimonio efectivo hasta el 50% del CET1. En ese sentido, Banco Ripley cumple con toda la

implementación de Basilea III con relación a sus niveles de solvencia, contando en la actualidad con indicadores por sobre lo normativo, con un ratio CET1 de 18,5% y un índice de adecuación del capital del 19,56%.

Dado lo anterior, y siguiendo las disposiciones transitorias de la RAN 21-1, 21-2 y 21-3, el capital disponible a marzo de 2022 es el siguiente:

Tabla 7 - Componentes del capital

Componentes	Marzo – 2022	Diciembre – 2021	Variación	
	Montos (MM CLP)	Montos (MM CLP)	%	MMM\$
CET1	229.143	219.919	4,2%	9.224
AT1	12.385	11.982	3,4%	403
T2	727	4.427	-83,6%	-3.700
TOTAL PATRIMONIO EFECTIVO	242.255	236.328	2,5%	5.927
APR	1.238.499	1.198.299	3,4%	40.200
CET1%	18,50%	18,35%	0,8%	0,1%
IAC%	19,56%	19,72%		-0,16%

**Para diciembre y marzo se está utilizando Basilea III.*

6. Liquidez y flujo de caja del Banco

La posición de liquidez de Banco Ripley se mide y controla mediante diversas razones y métricas, a través de las cuales se busca medir la diferencia entre los flujos de ingresos y egresos netos. Para ello se consideran proyecciones sobre estas salidas, generadas de manera recurrente, con el fin de obtener los flujos esperados, lo cuales son monitoreados oportunamente mediante pruebas de contraste.

Sumado a lo anterior, el Banco se asegura de dar debido cumplimiento, dentro de sus políticas, a los límites regulatorios relativos a los descalses de plazos y razones de liquidez. Para ello, se utilizan distintas herramientas para la medición y monitoreo del riesgo de liquidez, diferenciando entre situaciones normales del mercado y escenarios de estrés. Dentro de esto se destaca lo siguiente:

1. Descalce de plazos para diversas bandas.
2. Razones de Liquidez RCL-RFEN
3. Días de Supervivencia
4. Pruebas de Tensión de Liquidez

Los niveles de liquidez definidos son revisados periódicamente y se encuentran en línea con el apetito por riesgo definido por el Directorio.

Ratio de Cobertura de Liquidez

La razón de cobertura de liquidez tiene como propósito prever situaciones de estrés de liquidez y se construye como la razón entre los activos líquidos de alta calidad y los egresos netos totales. Los valores alcanzados a diciembre 2021 y marzo 2022 son los siguientes:

Tabla 8 - Ratio cobertura de liquidez

LCR – Pesos	Marzo – 2022	Diciembre – 2021	Variación
Activos líquidos de alta calidad	103.528.874.626	127.581.544.365	-18,85%
Egresos netos totales	41.194.977.533	36.667.796.207	12,35%
Razón de cobertura de liquidez	2,51	3,48	-27,78%

Para el periodo analizado, se registró una disminución de los activos líquidos de alta calidad en un 18,85%, junto con un aumento de los egresos netos de un 12,35%, lo que provocó una variación de -27,78% de la razón de cobertura de liquidez o LCR, por sus siglas en inglés. A pesar de esta caída, Banco Ripley continúa exhibiendo un ratio de cobertura de liquidez muy por sobre los límites internos y los normativos, alcanzando un holgado indicador de 251%.

Ratio de Financiación Estable Neta

El Ratio de Financiamiento Estable Neto mide la posición financiera estable en relación con los recursos que se dispone y los recursos requeridos. Sus valores para diciembre 2021 y marzo 2022 son los siguientes:

Tabla 9 - Ratio de financiación estable neta

NSFR – Pesos	Marzo – 2022	Diciembre – 2021	Variación
Financiamiento estable disponible	705.885.154.086	647.883.792.178	8,95%
Financiamiento estable requerido	970.185.874.354	889.826.337.630	9,03%
Razón de financiamiento estable neto	0,73	0,73	-0,33%

El financiamiento disponible aumentó en un 8,95%, en línea con el financiamiento requerido, el cual aumentó en 9,03%, lo que representa una leve baja en el indicador de 0,33%.

Por otro lado, para la gestión del riesgo de liquidez el Banco Ripley cuenta con una estrategia y un marco de gestión de liquidez, compuesto por diversos lineamientos y políticas, que cubren los ámbitos de financiamiento, diversificación, inversión en activos líquidos, plan de contingencia de liquidez, entre otros.

En lo que respecta a las mediciones en escenarios normales, se monitorean en forma regular los activos líquidos, los cuales garantizan una autonomía mínima para el pago de

obligaciones, la proyección de necesidades de caja y las concentraciones de vencimientos de captaciones a plazo.

Respecto a los escenarios de tensión, se realizan mensualmente pruebas de tensión de liquidez, las cuales evalúan la capacidad del Banco para resistir situaciones de estrechez de liquidez, ya sea por un evento reputacional que afecte al Banco o al grupo Ripley, o bien por estrechez de liquidez del sistema financiero en su totalidad. Estas pruebas son revisadas en el marco del apetito por liquidez, definido trimestralmente, en línea con los requerimientos de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF).

Para la gestión de una situación de crisis, Banco Ripley cuenta con un Plan de Contingencia de Liquidez, el cual se encuentra bajo el alero del Comité de Contingencia de Liquidez, aprobado por el Directorio, el cual sirve como apoyo al Comité de Activos y Pasivos ante una eventual crisis. Este plan de contingencia cuenta con protocolos de activación, planes de respuesta para situaciones específicas y la conformación de un Comité de Contingencia de Liquidez, instancia que tiene la responsabilidad de administrar adecuadamente la posición de liquidez ante un evento de crisis.

Capítulo 4

Resultados de Operaciones y Perspectiva sobre los mismos.

A continuación, se presentan los resultados del estado de situación financiera en su sección de los activos al 31 de marzo de 2022 y diciembre 2021.

Tabla 10 - Estado de situación financiera – Activos

ACTIVOS	Marzo 2022	Diciembre 2021	Variación	
	MM\$	MM\$	MM\$	%
Efectivo y depósitos en Bancos	101.384	79.859	21.525	26,95%
Operaciones con liquidación en curso	458	890	-432	-48,54%
Activos financieros para negociar a valor razonable con cambios en resultados	101.146	76.019	25.127	33,05%
Contratos de derivados financieros	12.708	8.625	4.083	47,34%
Instrumentos para negociación	88.438	67.394	21.044	31,23%
Otros	-	-	-	0,00%
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	-	-	-	0,00%
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	-	-	-	0,00%
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado integral	57.495	91.433	-33.938	-37,12%
Instrumentos financieros de deuda	57.495	91.433	-33.938	-37,12%
Otros	-	-	-	0,00%
Contratos de derivados financieros para cobertura contable	23.990	19.040	4.950	26,00%
Activos financieros a costo amortizado	749.843	717.658	32.185	4,48%
Derechos por pactos de retroventa y préstamos de valores	-	-	-	0,00%
Instrumentos financieros de deuda	-	-	-	0,00%
Adeudado por bancos	-	-	-	0,00%
Créditos y cuentas por cobrar a clientes – Comerciales	368	418	-50	-11,96%
Créditos y cuentas por cobrar a clientes - Vivienda	18.753	19.305	-552	-2,86%
Créditos y cuentas por cobrar a clientes - Consumo	730.722	697.935	32.787	4,70%
Inversiones en sociedades	14	14	-	0,00%
Activos intangibles	30.089	28.126	1.963	6,98%
Activos fijos	2.541	2.668	-127	-4,76%
Activos por derecho a usar bienes en arrendamiento	10.568	13.217	-2.649	-20,04%
Impuestos corrientes	7.855	7.610	245	3,22%
Impuestos diferidos	27.297	24.917	2.380	9,55%
Otros activos	41.663	40.783	880	2,16%
Activos no corrientes y grupos enajenables para la venta	-	-	-	0,00%
TOTAL ACTIVOS	1.154.343	1.102.234	52.109	4,73%

Al analizar la variación trimestral entre marzo 2022 y diciembre 2021, las bajas más relevantes se presentan en los *activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado*, los que disminuyeron un 37,12% respecto al trimestre anterior, explicado por el paso de MM\$ 91.433 a MM\$ 57.495 de los instrumentos financieros de deuda de Tesorería y Banco Central.

Asimismo, el rubro de *activos financieros para negociar a valor razonable con cambios en resultados* presenta un alza de un 33,05% entre los periodos analizados, explicado por un aumento de los instrumentos financieros de deudas, bonos y pagarés del Banco Central y de la Tesorería General de la Republica.

Por su parte, la categoría de *efectivo y depósitos en bancos* se incrementó casi un 27% con respecto al trimestre pasado, debido al incremento en los depósitos en instituciones financieras en el exterior y en los depósitos en el Banco Central durante el primer trimestre.

Adicionalmente, los *activos por derecho a usar bienes en arrendamiento* mostraron un decrecimiento cercano al 20% en comparación con diciembre 2021, alineado al número de sucursales y en las operaciones con liquidación en curso, con un 48,54% de disminución, la cual se explica por la disminución de los *documentos en canje de otras instituciones financieras*, que pasaron de tener un saldo de MM\$ 890 al 31 de diciembre 2021 a MM\$ 458 al 31 de marzo 2022.

A continuación, se presentan los resultados del estado de situación financiera en su sección de pasivos y patrimonio al 31 de marzo de 2022 y diciembre 2021.

Tabla 11 - Estado de situación financiera - Pasivos y Patrimonio

PASIVOS	Marzo 2022	Diciembre 2021	Variación	
	MM\$	MM\$	MM\$	%
Operaciones con liquidación en curso	197	4.991	-4.794	-96,05%
Pasivos financieros para negociar a valor razonable con cambios en resultados	4.229	2.179	2.050	94,08%
Contratos de derivados financieros	4.229	2.179	2.050	94,08%
Otros	-	-	-	0,00%
Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	-	-	-	0,00%
Contratos de derivados financieros para cobertura contable	-	-	-	0,00%
Pasivos financieros a costo amortizado	765.136	724.235	40.901	5,65%
Depósitos y otras obligaciones a la vista	109.402	130.176	-20.774	-15,96%
Depósitos y otras capacitaciones a plazo	436.564	399.861	36.703	9,18%
Obligaciones por pactos de retrocompra y préstamos de valores	-	-	-	0,00%
Obligaciones con Bancos	28.025	36.645	-8.620	-23,52%
Instrumentos financieros de deuda emitidos	191.037	157.293	33.744	21,45%
Otras obligaciones financieras	108	260	-152	-58,46%
Obligaciones por contratos de arrendamiento	7.052	9.598	-2.546	-26,53%
Instrumentos financieros de capital regulatorio emitidos	-	-	-	0,00%
Provisiones por contingencias	6.738	8.871	-2.133	-24,04%
Provisiones para dividendos, pago de intereses y reapreciación de bonos sin plazo fijo de vencimiento	15.515	13.770	1.745	12,67%
Provisiones especiales por riesgo de crédito	20.354	19.906	448	2,25%
Impuestos Corrientes	5.596	5.313	283	5,33%
Impuestos diferidos	1.760	1.308	452	34,56%
Otros pasivos	106.151	97.949	8.202	8,37%
Pasivos incluidos en grupos enajenables para la venta	-	-	-	0,00%
TOTAL PASIVOS	932.728	888.120	44.608	5,02%
PATRIMONIO	Marzo 2022	Diciembre 2021	Variación	
	MM\$	MM\$	MM\$	%
Atribuible a tenedores patrimoniales del banco:				
Capital	181.185	181.185	-	0,00%
Reservas	1.210	-1.410	2.620	-185,82%
Otro resultado integral acumulado	842	163	679	416,56%
Elementos que no se reclasificarán en resultados	-135	-130	-5	3,85%
Elementos que pueden reclasificarse en resultados	977	293	684	233,45%
Utilidades retenidas de ejercicios anteriores	52.754	9.463	43.291	457,48%
Utilidad (Pérdida) del periodo	8.427	45.902	-37.475	-81,64%
Menos: Provisión para dividendos mínimos	-15.515	-13.770	-1.745	12,67%
De los propietarios del banco	228.903	221.533	7.370	3,33%
Interés no controlador	-7.288	-7.419	131	-1,77%
TOTAL PATRIMONIO	221.615	214.114	7.501	3,50%
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO	1.154.343	1.102.234	52.109	4,73%

A marzo 2022 los *pasivos financieros para negociar a valor razonable con cambios en resultados* consolidan un monto que ascendió a MM\$4.229, aumento que representa en comparación a diciembre 2021 un 94,08%. Esto se explica por los contratos de derivados financieros.

Las disminuciones más significativas se presentaron en las *operaciones con liquidación en curso*, con un decrecimiento entre los periodos analizados de un 96% aproximadamente, explicado por el pago de contrapartes por liquidar con otras instituciones. Le siguió las *obligaciones por contratos de arrendamiento*, las que presentan una disminución de aproximadamente un 27% con respecto a diciembre 2021.

En lo que respecta a las partidas del patrimonio, se destaca una importante variación positiva relacionada a las *utilidades retenidas de ejercicios anteriores*, donde a diciembre 2021 se evidencia un saldo de MM\$9.463 y a marzo 2022 se presenta un valor de MM\$52.754, lo que representa una variación porcentual de más de un 450%, correspondiente principalmente a las utilidades retenidas que aún no han sido asignadas del ejercicio a diciembre 2021.

En la siguiente tabla se presentan los saldos del estado de resultado al 31 de marzo de 2022 y marzo 2021.

Tabla 12 - Estado de Resultados

ESTADO DE RESULTADO	Marzo 2022	Marzo 2021	Variación	
	MM\$	MM\$	MM\$	%
Ingresos por intereses	43.174	35.582	7.592	21,34%
Gastos por intereses	-3.406	-2.254	-1.152	51,11%
Ingreso neto por intereses	39.768	33.328	6.440	19,32%
Ingresos por reajuste	446	370	76	20,54%
Gastos por reajustes	-4.532	-2.187	-2.345	107,22%
Ingreso neto por reajustes	-4.086	1.817	-5.903	-324,88%
Ingresos por comisiones	21.038	14.622	6.416	43,88%
Gastos por comisiones	-6.305	-5.489	-816	14,87%
Ingreso neto por comisiones	14.733	9.133	5.600	61,32%
Resultado financiero por:				
Activos y pasivos financieros para negociar	4.485	1.832	2.653	144,81%
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	-	-	-	0,00%
Activos y pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	-	-	-	0,00%
Resultado por dar de baja activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados	-	-	-	0,00%
Cambios, reajustes y cobertura contable de moneda extranjera	1.173	-587	1.760	-299,83%

Reclasificaciones de activos financieros por cambio de modelo de negocio	-	-	-	0,00%
Otro resultado financiero	-	-	-	0,00%
Resultado financiero neto	5.658	1.245	4.413	354,46%
Resultado por inversiones en sociedades	-	-	-	0,00%
Resultado de activos no corrientes y grupos enajenables para la venta no admisibles como operaciones discontinuas	-	-	-	0,00%
Otros ingresos operacionales	294	335	-41	-12,24%
TOTAL INGRESO OPERACIONAL	56.367	4.224	52.143	1234,45%
Gastos por obligaciones de beneficios a empleados	-14.617	-13.668	-949	6,94%
Gastos de administración	-13.928	-10.552	-3.376	31,99%
Depreciación y amortización	-2.118	-2.237	119	-5,32%
Deterioro de activos no financieros	-	-	-	0,00%
Otros gastos operacionales	-569	-816	247	-30,27%
TOTAL GASTOS OPERACIONALES	-31.232	27.273	-58.505	-214,52%
RESULTADO OPERACIONAL ANTES DE PÉRDIDAS CREDITICIAS	25.135	14.951	10.184	68,12%
Provisiones por riesgo de crédito adeudado por Bancos y créditos y cuentas por cobrar a clientes	-20.313	-5.702	-14.611	256,24%
Provisiones especiales por riesgo de crédito	-448	481	-929	-193,14%
Recuperación de créditos castigados	4.587	10.706	-6.119	-57,15%
Deterioro por riesgo de crédito de otros activos financieros a costo amortizado y activos financieros a valor razonable con cambios en otros resultados integrales	6	-17	23	-135,29%
Gastos por pérdidas crediticias	-16.168	5.468	-21.636	-395,68%
RESULTADO OPERACIONAL	8.967	20.419	-11.452	-56,09%
Resultado de operaciones continuas antes de impuestos				
Impuesto a la renta	-401	-4.902	4.501	-91,82%
Resultado de operaciones continuas después de impuestos	8.566	15.517	-6.951	-44,80%
Resultado de operaciones discontinuadas antes de impuestos	-	-	-	0,00%
Impuestos de operaciones discontinuadas	-	-	-	0,00%
Resultado de operaciones discontinuadas después de impuestos	-	-	-	0,00%
UTILIDAD (PERDIDA) CONSOLIDADA DEL EJERCICIO				
Atribuible a:				
Propietarios del Banco	8.427	15.973	-7.546	-47,24%
Interés no controlador	139	-456	595	-130,48%
Totales	8.566	15.517	-6.951	-44,80%
Utilidad por acción de los propietarios del banco:				
Utilidad básica	0,25	0,47	-	0,00%
Utilidad diluida	0,25	0,47	-	0,00%
UTILIDAD (PERDIDA) CONSOLIDADA DEL EJERCICIO	8.566	15.517	-6.951	-44,80%

En el primer trimestre de 2022 Banco Ripley alcanzó un resultado financiero neto de MM\$5.658, lo que representó un alza de más del 300% respecto a marzo del año anterior. El mayor resultado se debe principalmente al aumento de los *Ingresos netos por intereses* en un 19,32% y al aumento de 61,32% de los *ingresos netos por comisiones*. Al mismo tiempo, se observa significativo un aumento de los *gastos por reajustes*, los que se expandieron un 107,22% debido alza de los gasto de emisión de instrumentos financieros, principalmente a la emisión de bonos corrientes.

En el ítem de gastos por pérdidas crediticias se aprecia una variación negativa relevante, con una variación porcentual del 395,68%, correspondiente principalmente al aumento de los gastos por provisiones constituidas por riesgo de crédito de consumo.

Los aumentos y disminuciones de los ingresos y gastos conllevaron finalmente un resultado operacional neto en lo que va del año menor al de marzo 2021, representando una disminución cercana al 56%. En cuanto a la utilidad consolidada del ejercicio, también presenta una disminución respecto al mismo trimestre de 2021, de aproximadamente un 45%.

1. Posición financiera actual del Banco

Banco Ripley concentra sus colocaciones principalmente en el negocio de personas. Al considerar las colocaciones netas de provisiones, un 97,45% de ellas corresponden a consumo y un 2,50% a vivienda, según se observa en la Figura 8.¹

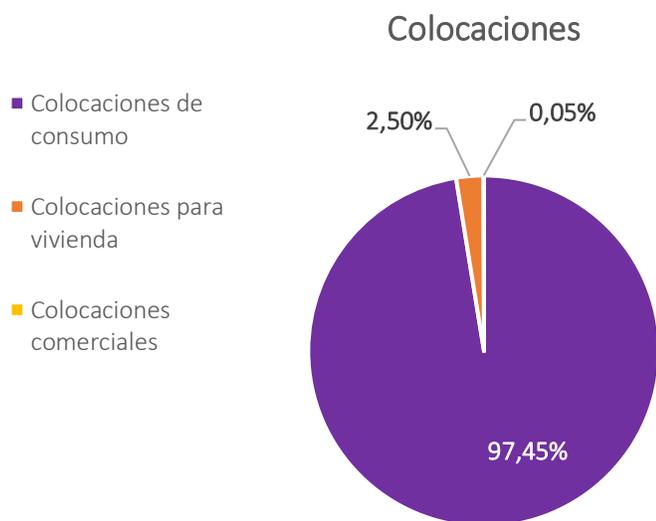


Figura 8 - Tipos de colocaciones

¹ Las colocaciones comerciales dan cuenta de un 0,5% del total.

Según se observa en la tabla 13, en comparación con el cierre del año anterior, se produjo un aumento de MM\$ 32.351 en los activos netos por colocaciones de consumo, llegando a un total de MM\$ 730.722 a marzo 2022.

Tabla 13 - Colocaciones

Detalle	Mar – 2022			Dic - 2021		
	Cartera Total MM\$	Provisiones constituidas MM\$	Cartera Neta MM\$	Cartera Total MM\$	Provisiones constituidas MM\$	Cartera Neta MM\$
Colocaciones de consumo	794.472	-63.750	730.722	752.853	-54.482	698.371
Colocaciones para vivienda	18.835	-82	18.753	19.396	-91	19.305
Colocaciones comerciales	432	-64	368	508	-90	418
Totales	813.739	-63.896	749.843	772.757	-54.663	718.094

De acuerdo con la tabla 14, la cartera normal aumentó y la cartera en incumplimiento disminuyó producto de la mayor amortización al analizar la variación anual, esto dado que existió una recuperación en el flujo de colocaciones al comparar con marzo 2021, ubicándose en niveles similares a los registrados en pre-pandemia, gracias a la reapertura de sucursales y a un mayor uso de los canales digitales.

Con respecto a la cartera de consumo en incumplimiento, ésta tuvo una variación negativa en el último año, disminuyendo en 33,78%. En relación con la cartera en mora mayor a 90 días, se obtuvo una variación negativa de 0,42 puntos porcentuales en relación con el periodo de diciembre 2021.

Tabla 14 - Colocaciones consumo - Normal e incumplimiento

Banco Ripley	Mar – 2022	Dic – 2021	Mar - 2021	var 12 meses		var 3 meses	
				%	MM\$	%	MM\$
Consumo	794.472	752.853	622.931	27,54%	171.541	5,53%	41.619
Incumplimiento	30.524	27.296	46.098	-33,78%	-15.574	11,83%	3.228
Mora 90+	2,34%	1,87%	2,76%	-0,42		0,47	-
Industria bancaria							
Consumo	26.466.915	25.458.172	23.469.020	12,77%	2.997.895	3,96%	1.008.743
Incumplimiento	1.228.864	1.204.319	1.542.271	-20,32%	-313.407	2,04%	24.545
Mora 90+	1,35%	1,13%	1,36%	-0,01		0,22	-

2. Indicadores relevantes para el futuro

El nivel de provisiones sobre colocaciones de consumo del banco a marzo 2022 aumenta 0,75 puntos porcentuales respecto a diciembre 2021, situándose en un 7,85%. Ello, revela una cartera con similares índices de calidad y con una morosidad mayor a 90 días que pasa de 1,87% a 2,34% de diciembre 2021 a marzo 2022. La misma tendencia se observa para el

sistema bancario en su totalidad, donde la mora superior a 90 días y la cartera de incumplimiento suben levemente en el último trimestre.

En la misma línea, el ratio de castigos netos sobre la cartera promedio de los tres primeros meses de 2022, disminuyó de 2,4% a un 2,2%.

Tabla 15 - Indicadores relevantes

Banco Ripley Chile	Unidad	Mar-2022	Dic-2021	Variación
Provisiones/Colocaciones	%	7,85%	7,10%	0,75
Castigos Netos / Cartera Promedio	%	2,20%	2,40%	-0,20

3. Análisis de prospectos de la entidad

Para lograr los resultados de su plan estratégico, Banco Ripley está implementando iniciativas que le han permitido acercarse a sus metas para cada uno de los distintos ejes definidos. Destacan en ello los planes para potenciar la captación de nuevos clientes, junto con la profundización de la relación con los actuales clientes. Por otra parte, en términos de gestión de riesgos, el Banco trabaja arduamente en la automatización de evaluación para Campañas e interacciones online para mejorar la calidad del servicio de la cartera de clientes.

Capítulo 5

Medidas de Rendimiento e Indicadores para evaluar el desempeño de la entidad con respecto a los objetivos establecidos.

Banco Ripley monitorea sus indicadores financieros claves continuamente, tales como el ROE, ROA, índice de solvencia Basilea y la eficiencia operativa, en la siguiente tabla se presentan los valores a marzo de 2022 y a diciembre 2021 de manera comparativa:

Tabla 16 - Indicadores financieros claves

Banco Ripley Chile	Marzo 2022	Diciembre 2021	Variación
ROE	16,19%	23,62%	-7,43
ROA	3,11%	4,55%	-1,44
Patrimonio efectivo / Activos ponderados por riesgo	19,56%	19,72%	-0,16
Eficiencia Operativa	55,41%	64,70%	-9,29

A marzo 2022, vemos una caída de 7,43 puntos porcentuales en el ROE, explicado principalmente por una menor utilidad producto de mayores provisiones de riesgo. Respecto al ROA, vemos una caída también asociada a la menor utilidad.

En cuanto al ratio de patrimonio efectivo sobre activos ponderados por riesgo, se mantuvo prácticamente sin cambios, debido al aumento de tanto el patrimonio efectivo (2,5%) como los APR (3,4%). Por su parte, el indicador de eficiencia operativa reportó un decrecimiento en comparación a diciembre 2021 de casi 9 puntos porcentuales, explicados porque el crecimiento en ingresos fue mayor que el crecimiento en gastos, lo que es indicativo de un mayor nivel de eficiencia de la entidad.

1. Indicadores que no se desprenden de los estados financieros

Banco Ripley ha definido entre sus métricas e indicadores claves no financieros los relacionados a la gestión de sus colaboradores y la disminución de las brechas de género. La composición de colaboradores puede observarse en las siguientes tablas:

Tabla 17 - Género y rango etario de los colaboradores

Marzo 2022 Cargo o Categoría de Funciones	Género		Rango etario					
	Hombres	Mujeres	Menos de 30 años	Entre 30 y 40 años	Entre 41 y 50 años	Entre 51 y 60 años	Entre 61 y 70 años	Más de 70 años
Alta Gerencia	9	1	-	1	5	3	1	-
Gerencia	51	20	-	20	30	16	5	-
Jefatura	101	63	1	39	66	39	16	3
Fuerza de venta	554	1348	216	714	516	315	122	19
Administrativo	7	13	1	4	5	3	6	1
Otros profesionales	352	233	58	288	163	51	23	2
Totales	1.074	1.678	276	1066	785	427	173	25

En términos de capacitación, Banco Ripley posee una estrategia de brindar a sus colaboradores actividades que le permitan fortalecer sus conocimientos en distintos ámbitos. Las principales materias abordadas, junto con la cantidad de colaboradores con resultado de aprobado en el curso, se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 18 - Capacitaciones colaboradores²

Curso o Capacitación	Nº de colaboradores que aprobaron el curso
Protección de Derechos del Consumidor	1.399
Responsabilidad Penal de la Persona Jurídica	693
Cursos Normativos	
Curso Normativo I: consta de 4 módulos y se realizó entre junio y julio. <i>Módulos:</i> Prevención de lavado de activos y cumplimiento Riesgo Operacional Riesgo Crédito Productos Financieros Banco Ripley Cobertura: 96%	2.264
Curso Normativo II: consta de 3 módulos y se realizó entre noviembre y diciembre. <i>Módulos:</i> Protección de derechos del consumidor Experiencia de cliente Prevención de Riesgo y Covid (ODI) Cobertura: 94%	2.215

² Información actualizada de forma anual, por lo cual se consideraron los datos a diciembre 2021

Tabla 19 - Seguridad laboral³

	Tasa accidentabilidad		Variación	Tasa fatalidad		Promedio días perdidos por accidente		Variación
	2021	2020		2021	2020	2021	2020	
Banco Ripley	0,90%	6,80%	-5,9%	-	-	2	52	-96,15%
Corredora de seguros	1,39%	-	1,39%	-	-	5	-	-
CAR S.A	0,73%	2,62%	-1,89%	-	-	1	211	-99,53%

Por último, en relación con la seguridad laboral, la tasa de accidentabilidad disminuyó en 6 puntos porcentuales en Banco Ripley y aproximadamente 2 puntos porcentuales en CAR S.A. Respecto a la Corredora de Seguros, se obtuvo un leve aumento en esta tasa. Es necesario mencionar que en Banco Ripley y CAR S.A los días promedio perdidos por accidentes han disminuido drásticamente, con descensos de 96% y 100%, respectivamente.

2. Cambios en los indicadores reportados

Banco Ripley se encarga de mantener actualizadas las métricas de gestión y analiza la incorporación o actualización de nuevos indicadores de manera permanente. Los indicadores financieros e indicadores no financieros claves son evaluados y analizados en función de su relevancia y correlación con los objetivos estratégicos. Asimismo, las métricas se establecen de acuerdo con los lineamientos descritos en las políticas y procedimientos relacionados.

A la fecha de confección de este reporte no existen indicios de cambios relacionados a las métricas, indicadores financieros y no financieros claves.

³ Información actualizada de forma anual, por lo cual se consideraron los datos a diciembre 2021