

Administradora de Activos Financieros S.A.

Anual desde Envío Anterior

ANALISTAS:

Savka Vielma Huaiquiñir
Ignacio Muñoz Quezada
savka.vielma@humphreys.cl
ignacio.munoz@humphreys.cl

FECHA

Agosto 2023

Categoría de riesgo	
Tipo de Administrador	Categoría
Administrador maestro	CA1
Tendencia	Estable
EEFF base	31 de marzo de 2023

Opinión

Fundamentos de la clasificación

Administradora de Activos Financieros S.A. (Acfin) es una sociedad orientada a entregar apoyo operativo a actividades vinculadas a la administración de activos financieros o crediticios. En la actualidad, se mantiene la misma participación, perteneciendo a Inversiones San Sebastián S.A (con un 60% de participación sobre la sociedad) y al Fondo de Inversiones Crystal Overseas (con el 40% restante).

Acfin tiene negocios en Chile, México y Perú, gestionando carteras con instrumentos como: tarjetas de crédito, créditos de consumo, *vouchers*, créditos hipotecarios, cuentas por cobrar y créditos automotrices. Actualmente, es el líder en la industria como administrador maestro en los primeros dos países, y se encuentra buscando oportunidades a nivel global. Al cierre de diciembre de 2022, la sociedad administraba por cuenta de terceros más de 20 millones de activos correspondientes a US\$ 8.453 millones, disminuyendo este último en un 12,7% con respecto a 2021.

La clasificación de la sociedad en su calidad de administrador maestro¹, en "*Categoría CA1*", se basa principalmente en calidad que han presentado sus sistemas a lo largo del tiempo, en términos de eficiencia y eficacia, medidas en la capacidad de respuesta hacia su usuario interno y externo, la seguridad de sus sistemas de procesamiento, almacenamiento y respaldo de la información y la experiencia adquirida en sus 26 años de operación.

Además, es valorado positivamente los constantes esfuerzos de **Acfin** por actualizar y mejorar sus procesos y plataformas tecnológicas, que se han traducidos en mayor calidad y disminución de los tiempos de entrega de reportes, adaptándose a las necesidades de sus clientes. En ese sentido, se valora la capacidad de flexibilidad de la sociedad que le permite enfrentar los nuevos desafíos que impone su modelo de negocios.

Junto con lo anterior, se evalúan de forma positiva los controles informáticos que posee la compañía y el hecho que la operación se desarrolle bajo una plataforma que cuenta con sólidos mecanismos de funcionamiento que permiten trabajar con bajo riesgo de pérdida de información y/o de interrupción del servicio.

¹ El proceso de calificación como administrador maestro mide la capacidad que tiene la sociedad para ejercer las funciones que les son propias en su rol, teniendo en consideración la capacidad para ejercer el servicio de administración, manteniendo una estabilidad operacional y financiera.

Dentro de los desafíos que generó la pandemia, se destaca que **Acfin** ha realizado esfuerzos por abastecer a sus trabajadores de herramientas e infraestructura que le permiten realizar sus labores con normalidad fuera de la oficina, en un ambiente seguro y respaldado. Esto se ha logrado a través de equipos móviles, oficinas nuevas para *co-work*, servidores virtuales y una nueva plataforma de procesos. Dentro de este contexto, se reconoce la robustez de los sistemas y la capacidad para utilizarlos en busca de mayor eficiencia y eficacia de sus operaciones.

La clasificación también evalúa de forma positiva la extensa historia y la diversidad de reportes que **Acfin** pone a disposición de sus distintos usuarios, servicio que se da dentro de un ambiente de control de calidad y de riesgo operativo, entregando un completo set de reportes que incluyen el comportamiento crediticio y valorización diaria de las carteras. **Humphreys** resalta la mejora continua en la calidad de este servicio, en particular la consolidación de la plataforma de *Business Intelligence*, y el desarrollo de nuevos proyectos que apuntan mejorar esta área.

La gestión y experiencia de **Acfin** se ve fortalecida por la variedad de usuarios que hacen uso de la información generada por la empresa, entre los que figuran sociedades securitizadoras, clasificadores de riesgo, instituciones financieras, empresas de cobranza, recaudadoras y pagadoras, custodios de valores, representantes de tenedores de bonos y otras entidades. Dado esto, el servicio entregado es sometido constantemente a la aprobación de usuarios con distintas necesidades de información.

En la misma línea, el análisis considera adecuada la capacidad y calidad de la tecnología utilizada en la operación de Acfin, en el desarrollo interno de un software dedicado a satisfacer las necesidades que presentan los usuarios, en la implementación de un modelo de procesamiento de la información en memoria, que mejora la performance de los procedimientos de datos y en la robustez de los sistemas de protección de la información. Además, la sociedad ha implementado un datacenter que cuenta con la última tecnología para la seguridad de los datos e invierte continuamente en la actualización de sus sistemas de respaldo. En el Anexo 3 se detallan los principales elementos que se relacionan con los sistemas, seguridad de la información y respaldos.

Otro aspecto a positivo a destacar es la cultura organizacional de la empresa que se caracteriza por estar orientada al control y perfeccionamiento de los procesos, si bien no existe una unidad de auditoría interna dentro de **Acfin**, en 2012 se implementó un proceso de auditoría a cargo de empresas especializadas subcontratadas, que busca la mejora continua de la prestación de los servicios. Esta auditoría se realiza bajo la norma de atestiguación SSAE18 / AT320², reconocida tanto nacional como internacionalmente. En línea con este enfoque, anualmente desde 2016 hasta el año 2020 la compañía se sometió a un proceso de auditoría bajo la norma de atestiguación AT205, a pedido de un cliente. Además, la empresa cuenta con un área de Due Diligence que revisa y controla el correcto cumplimiento de los contratos y cumplimiento de obligaciones.

² Este reporte es la opinión de un auditor independiente a la organización sobre los controles internos aplicados por la empresa proveedora de servicios a terceros (clientes), bajo una norma de atestiguación reconocida tanto nacional como internacionalmente. La revisión se focaliza en los objetivos de control relacionados con los servicios que provee la empresa y que tengan impacto en los estados financieros del cliente.

Por otra parte, las continuas auditorías a las que se somete la compañía son un elemento mitigador de riesgos. En 2022, se realizaron seis auditorías externas a petición de distintos mandantes (además de las inspecciones mensuales que buscan verificar la correcta ejecución y aplicación de los procedimientos definidos); las que, sumadas a las auditorías externas de años anteriores, reflejan un tipo de práctica recurrente que ya se ha asentado sólidamente en la organización. En el Anexo 2, se detallan las auditorías y la empresa encargada del proceso.

En relación con la operación, un elemento favorable es la mantención, control y seguimiento de modelos operativos claramente definidos y la relación que existe con los administradores primarios para optimizar la eficacia de sus labores. En este contexto, se evalúa positivamente la política de gestión de incidentes, a través de la implementación de procesos de registro y seguimiento. Esta herramienta se asocia directamente a los controles de procesos, la cual es configurable y permite tener un historial de incidentes a la medida de cada usuario.

Adicionalmente, durante el año 2022, **Acfín** desarrolló una nueva plataforma de procesos la que es utilizada por el área de operaciones, que tiene como finalidad cargar, controlar y revisar la información proveniente de los administradores primarios y permite poblar la plataforma de *Business Intelligence*.

Otro factor positivo considerado en el análisis es la incursión de la empresa en mercados fuera de Chile, con su actual consolidación en México y avances en Perú, hoy está en proceso de expansión al resto de Latinoamérica y España. Esto, ha permitido a la compañía acceder a nuevos clientes y operaciones, lo que a su vez contribuye directamente en el aprendizaje y desarrollo de nuevos modelos de operación, sobre todo para procesos críticos.

La clasificación también incorpora las buenas políticas de recursos humanos, las que se reflejan en la incorporación permanente de profesionales calificados en distintas áreas, que constantemente participan en procesos de capacitación, y en la baja rotación de la plana ejecutiva, elementos que permiten la mantención de una operación más estable y con menos riesgos de pérdida de capital humano.

La perspectiva de la clasificación en el corto plazo se estima “*Estable*”³, principalmente porque no se visualizan modificaciones en los factores de relevancia que incidan favorable o desfavorablemente en la evaluación de la compañía.

Para la mantención de la clasificación, se hace necesario que la compañía no debilite aquellos aspectos que determinan su fortaleza como institución, en especial, la seguridad que presentan sus sistemas y los controles para asegurar la calidad y confiabilidad de la información, así como la continuidad del servicio. Asimismo, en la medida que aumente la complejidad de la organización y la estructura de servicios, se espera que la sociedad avance en materias de contraloría interna y de gobiernos corporativos.

³ Corresponde a aquellos instrumentos que presentan una alta probabilidad que su clasificación no presente variaciones a futuro.

Resumen Fundamentos Clasificación

Fortalezas centrales

- Adecuada dotación de recursos: infraestructura tecnológica y equipos profesionales.
- Sólida estabilidad y continuidad del servicio.
- Sistema de procedimientos y operaciones probadas en el tiempo.

Fortalezas complementarias

- Adecuada capacidad de generación de informes.
- Solvencia adecuada.
- 26 años de experiencia.
- Elevada base de datos administrada.

Limitantes

- Ausencia de auditorías internas (mitigado por la contratación de servicios externos) y por acreditaciones.
- Dualidad accionistas – ejecutivos.

Alcance de la categoría de clasificación

Las clasificaciones de **Humphreys** sobre “*Calidad del Administrador de Activos*” (CA) son opiniones respecto de la calidad general de un administrador para manejar, en forma directa o indirecta, una cartera de activos por cuenta de terceros, incluyendo las características específicas de los activos y las prácticas operacionales de su manejo.

Las clasificaciones de “*Calidad del Administrador de Activos*” difieren de los *rating* tradicionales de deuda, los cuales miden la capacidad de un emisor para cumplir con el pago del capital e intereses de un bono en los términos y plazos pactados. En este caso, los *rating* (CA) no representan una opinión respecto a la capacidad de cumplir los compromisos financieros de un administrador.

La clasificación se enmarca dentro de una escala que va desde CA1 a CA5. La clasificación CA1 está referida a sociedades con una muy sólida capacidad para ejercer el servicio de administración de activos y con una estabilidad operacional y financiera que permite presumir que dicha calidad se mantendrá a futuro. La categoría CA5 representa a administraciones débiles o con una situación operacional o financiera que permite suponer un deterioro futuro del servicio. Las restantes categorías representan situaciones intermedias (CA2, CA3 y CA4). El siguiente cuadro muestra la definición de cada una de las categorías anteriormente mencionadas:

Categorías de Clasificación para Administradores de Activos (Calidad de la Administración)

Categoría CA1: Corresponde a sociedades con una sólida posición en cuanto a su capacidad para ejercer la función de administrador, la cual no se vería afectada en forma significativa ante posibles cambios internos o del entorno.

Categoría CA2: Corresponde a sociedades con una posición más que adecuada en cuanto a su capacidad para ejercer la función de administrador, pero susceptible de deteriorarse levemente ante cambios internos o del entorno.

Categoría CA3: Corresponde a sociedades con una adecuada posición en cuanto a su capacidad para ejercer la función de administrador, pero susceptible de deteriorarse ante cambios internos o del entorno.

Categoría CA4: Corresponde a sociedades con una posición aceptable en cuanto a su capacidad para ejercer la función de administrador, pero altamente susceptible de deteriorarse ante cambios internos o del entorno.

Categoría CA5: Corresponde a sociedades con una débil posición en cuanto a su capacidad para ejercer la función de administrador o con una alta probabilidad de deteriorarse significativamente en el futuro.

Los signos “+” o “-” indican las clasificaciones con mayor o menor habilidad relativa dentro de su categoría.

En el caso particular de **Acfín**, se le ha asignado la “Categoría CA1”, en su calidad de administrador de respaldo, lo que representa una sólida posición en su capacidad para ejercer la función de administrador, la cual no se vería afectada en forma significativa ante posibles cambios internos o del entorno.

“La opinión de las entidades clasificadoras no constituye en ningún caso una recomendación para comprar, vender o mantener un determinado instrumento. El análisis no es el resultado de una auditoría practicada al emisor, sino que se basa en información que éste ha hecho pública o ha remitido a la Comisión para el Mercado Financiero y en aquella que ha sido aportada voluntariamente por el emisor, no siendo responsabilidad de la firma evaluadora la verificación de la autenticidad de la misma.”

Anexo 1

Historia, propiedad y recursos humanos

Acfin fue fundada en 1997 por Inversiones San Sebastián S.A. e inicialmente se conformó como resultado de una alianza estratégica entre AGS Financial⁴ LLC e Inversiones San Sebastián S.A. En 1998, ingresa como socio inversionista SONDA S.A. aportando un importante apoyo institucional, quienes, en 2009, salen de la propiedad de la compañía y se incorpora como nuevo accionista del Fondo de Inversiones Privado Crystal Overseas.

En la actualidad, **Acfin** pertenece al Fondo de Inversiones Crystal Overseas y a Inversiones San Sebastián S.A., esta última controlada por ejecutivos de la misma empresa. En la Tabla 1 se puede observar la propiedad de **Acfin**.

Acfin se define como una empresa dedicada a prestar apoyo operativo a entidades financieras con participación en la industria de activos de créditos y securitización. Su misión es buscar proveer a sus clientes una alta calidad en la administración y gestión de activos de crédito, así como satisfacer las necesidades de información que requieran los inversionistas.

En sus inicios, el desarrollo de la sociedad estuvo estrechamente ligado con los avances que experimentó la industria de securitización en Chile, pero operando principalmente como validador de la información proporcionada por los administradores primarios de las cuentas por cobrar; la labor de cobranza se comienza a efectuar con posterioridad. La empresa, también, mantiene negocios no relacionados con los procesos de securitización y ha incursionado en el mercado peruano, mexicano y español (aunque enfocado al control de los administradores primarios más que a la función de cobranza propiamente tal).

En la práctica, la sociedad participa en líneas de negocio de securitización, en calidad de administrador maestro y en administración directa de activos de crédito (*primary servicing* o administración primaria).

La estructura organizacional de **Acfin** se ha ido fortaleciendo a través del tiempo para mantenerla acorde con su volumen de negocio y con sus desafíos, tanto a nivel local como internacional. Se observa un elevado nivel profesional de sus equipos de trabajo, reflejo la política de selección y reclutamiento de la empresa, que tiene como objetivo contar con personal idóneo y calificado. En la actualidad la empresa cuenta con 46 trabajadores, los que se encuentran en continuo aprendizaje gracias a los procesos de capacitación fijados anualmente por **Acfin**, realizados tanto por entes interno como externos. Durante el 2022, se realizaron 30 capacitaciones, asociadas a la seguridad de la información, continuidad del negocio, riesgo operacional, entre otras.

La firma es administrada por un directorio compuesto por cinco miembros, más un asesor, que sesiona con una periodicidad trimestral. En tanto, la organización es dirigida por un gerente general (que, en este caso, es también accionista) con un amplio conocimiento del negocio. **Acfin** está compuesto por nueve áreas dependientes de la Gerencia General: i) Servicios y Administración Maestra, ii) Finanzas y

⁴ En sus inicios la sociedad fue asesorada por AGS Financial LLC -entidad norteamericana orientada a la consultoría en materia de financiamiento de activos-, la cual apoyó a **Acfin** en la implementación de sus sistemas bajo los procedimientos y estándares utilizados en mercados más desarrollados.

Contabilidad, iii) Due Diligence, iv) Recursos Humanos, Soporte y Tecnología, v) Desarrollo de Sistemas y Setup, vi) Dirección Comercial, vii) Dirección de Asuntos Corporativos, viii) Gerencia de Reportes y Seguimiento y ix) Administración Primaria (Andes).

Tabla 1: Accionistas de Acfin

Nombre	% Propiedad
Fondo de Inversiones Crystal Overseas	60,0%
Inversiones San Sebastián S.A	40,0%

Anexo 2

Listado de auditorías externas

Auditorías externas realizadas durante el año 2022.

Institución auditora	Fecha	Empresa mandante
Mazars	Julio – Diciembre 2022	ACFIN – SSAE 18/ AT 320
BCI	Junio – Julio 2022	BCI – CMF
KPMG	Marzo 2022	Fondo de Inversión HLC I – BCI
KPMG	Marzo 2022	Fondo de Inversión HLC Perfeccionamiento – BCI
Deloitte	Febrero 2022	Volcom Capital
KPMG	Enero 2022	Scotia Azul Sociedad de Leasing Inmobiliario S.A.

Anexo 3

Tecnología y sistemas

Los requerimientos del área de tecnologías se satisfacen a través de un departamento de informática interno, el cual tiene como objetivo principal desarrollar, mejorar y actualizar las diferentes aplicaciones de los distintos subsistemas que componen el sistema computacional de **Acfín**. Este departamento cuenta con cinco personas quienes, además, tienen el apoyo logístico de distintos gerentes, lo que permite una adecuada gestión que descansa en el conocimiento y experiencia de dicho equipo profesional.

Dentro de las fortalezas de las herramientas de apoyo a la función de administrador, se pueden mencionar:

- Sus aplicaciones responden en forma adecuada, en términos de cobertura y grado de integración, a las necesidades de los clientes ya que permite controlar a administradores y a activos con distinto tipo de características.
- Se tiene acceso restringido para la carga o modificación de datos (las modificaciones de algoritmo o de otro tipo sólo son hechas por el personal autorizado que cuenta con claves propias de acceso).
- Capacidad y habilidad de manejar un gran volumen de datos.
- Revisión continua de algoritmo, de manera de adaptarlo a los cambios que se suceden en el mercado, tanto por requerimiento de los clientes como por necesidades de seguridad.
- Procesamiento de información eficiente. Los sistemas permiten trabajar con los antecedentes aportados por los entes involucrados y automáticamente generar la información periódica requerida por los usuarios.

Durante 2013 se adquirió la plataforma Oracle Exadata Database Machine, que permite unir el *hardware* con el *software* y contar con procesadores que permiten llevar a cabo distintas funciones de una forma mucho más rápida y eficiente. Este *hardware* fue potenciado durante 2014 mediante el aumento en la activación de sus celdas de discos, de 4,8 a 9,6 TB, con lo que se elevó el número de ejes para su acceso y se generó una mayor velocidad de almacenamiento y capacidad de acceso a los discos contenidos en el equipo.

Durante los últimos años, **Acfín** realizó el segundo *upgrade* de la plataforma Oracle desde su implementación, migrando desde la versión 12C a la 19C. Además, se implementó REDIS, un nuevo modelo de procesamiento de la información en memoria, el que tiene como principales ventajas el rápido desempeño, facilidad de uso, compatibilidad con el lenguaje de programación y estructuras de datos en memoria. Otro software implementado fue un servidor virtual de procesos que independiza a los analistas de las estaciones de trabajo, permitiendo mantener un ambiente seguro y respaldado, para la operación de la compañía.

Acfín cuenta con una herramienta de *Business Intelligence* para la explotación de datos procesados, la cual ha sido implementada de forma gradual y ya se encuentra consolidada, estando el 97%⁵ de las emisiones

⁵ 5% de las emisiones vigentes no se migrarán a la plataforma.

vigentes disponibles en esta plataforma. A esta plataforma se incorporan reportes multi-originador y programación de salida de cartera bajo condiciones comerciales particulares.

Adicionalmente, la empresa cuenta con un programa de ejecución de JavaScript que le permite crear y ejecutar en tiempo real aplicaciones red escalables, de manera eficiente. En concreto, este programa ha permitido que **Acfin**, junto a una consultora externa, desarrollen una nueva plataforma de procesos utilizada por el área de operaciones llamada ACFINGO 2.0, la que tiene como finalidad cargar automáticamente la información depositada en las interfaces por los administradores primarios, permite controlar la completitud de datos y correcta estructura de los datos enviados y permite poblar la plataforma de *Business Intelligence* sin necesidad de programas adicionales, optimizando el tiempo de los analistas a cargo de cada proceso.

Desde 2019, **Acfin** cuenta con la asesoría de dos consultoras externas, la primera abarca la estructura y repositorios de datos, relaciones lógicas entre tablas de datos, diseño y construcción de reportes en la plataforma de *Business Intelligence*, además de capacitar al personal de la empresa en lo que refiere a estos temas. La segunda, presta servicios que abarcan el diseño e implementación de ETL's de carga y control de información y el desarrollo de plataformas internas como ACFINGO.

Por último, la empresa se encuentra desarrollando una nueva plataforma de BI Open Source, que entregaría mayor flexibilidad en diseños y contenido de los reportes de BI, lo anterior se debería estar disponible durante 2023.

En opinión de **Humphreys**, el avance que la empresa ha realizado en términos de herramientas tecnológicas cumple más que satisfactoriamente con las necesidades de operación promedio de la industria. Lo anterior, no excluye la posibilidad de seguir avanzando en un mejoramiento de los sistemas y tecnologías.

Respaldo de información y sitio de contingencia

La función de respaldo de la información o *back up* se realiza diariamente y consiste en mantener una red capaz de homologar y traspasar el contenido de los sistemas de **Acfin** hacia un sitio de contingencia. Asimismo, como una medida adicional de resguardo, la sociedad actualizó su sistema de respaldo, migrando a Microsoft Azure, que reduce los riesgos que pudieran existir por fallas en el mecanismo de respaldo en línea.

Bajo este contexto, el esquema de respaldo de la entidad se caracteriza por presentar los siguientes aspectos:

- Cuenta con enlaces permanentes con los sitios de respaldo y contingencia.
- El *data center*, según lo informado por la administración, dispone de tecnología de última generación en seguridad, presentando sistemas de detección temprana y sistemas de reacción química para el apagado de potenciales incendios.
- Permite realizar respaldos en línea de las bases de datos.
- Mantiene oficinas alternativas de operación (dependencias de la firma In Motion).

Otro elemento de relevancia es el hecho de que **Acfin** cuenta con un sitio de respaldo, implementado en modalidad *Cloud* en 1&1 IONOS, ubicado físicamente en la ciudad de Las Vegas (Estados Unidos).

Adicionalmente, posee un enlace de 30 Mb con una tasa de desagregación de 1:1 internacional con el *site* de 1&1 IONOS, además de contar con equipamiento de optimización de conexiones en cada extremo, todo mediante un canal seguro de tipo VPN *site to site*.

Durante el 2018 se implementó un clúster de VMWARE, que permite mantener una configuración de alta disponibilidad de máquinas virtuales en distintos ambientes separados, y la solución de respaldo VEEAM BACKUP, lo que permite respaldar toda la estructura virtualizada y poder mejorar tiempos de recuperación de estas o archivos físicos.

Durante últimos dos años, la compañía migró su sistema de respaldo offline desde NAS a MS Azure, lo que le ofrece respaldo lógicos de bases de datos e interfaces de los clientes. En el mismo periodo, se realizó una ampliación del *cluster* virtual VMWARE lo que permite tener hasta 110 TB de respaldo.

Seguridad de la información

La sociedad ha desarrollado un plan de trabajo orientado a mejorar las normas de seguridad de la información que maneja, con el objeto de enmarcarlas bajo estándares rigurosos en esta materia. Ha realizado *phishing* éticos a todo el personal y *hackeos* éticos a los sistemas de **Acfín**, permitiendo —sobre la base de las eventuales falencias encontradas— desplegar un sistema de mejora.

En síntesis, la implementación de este marco de seguridad ha implicado desarrollar labores con terceros (ataques controlados a los servidores), actividades de contingencia (creación de un modelo de pruebas de contingencia, pruebas de simulación de contingencia con clientes, formalización de procedimientos de contingencia y auditorías externas a procesos de clientes específicos), desarrollo organizacional (incorporación del oficial de seguridad y formalización de procedimientos), actividades de tecnología (migración de servidores, certificado digital Web HTTPS y administración de claves de usuarios web) y capacitación (en materias de diseños de procedimientos y políticas de seguridad).

En 2022, **Acfín** realizó cerca de 40 pruebas de simulación de situación en contingencia, en donde la última prueba consistió en simular la pérdida del servidor donde se encuentra la plataforma de procesos y se habilita un clon de servidor fuera de la red de la empresa.

Anexo 4

Control de gestión y auditoría interna

Con el objeto de tener una visión global de funcionamiento de la compañía y controlar la gestión de la misma, **Acfín** realiza dos comités mensuales a cargo del Subgerencia de Calidad y Riesgo y un comité mensual a cargo del Oficial de Seguridad de la Información, quienes deben ejercer las actividades pertinentes para mantener el control de los procesos operativos de la compañía. Además, se ha implementado la evaluación del desempeño al administrador primario, que mide la calidad y oportunidad de la entrega de la información considerando la puntualidad, los errores en carga, la entrega de procesos con problemas y la ejecución del Due Diligence mensual.

En paralelo, se ha desarrollado un nuevo modelo con una estructura viva, ya que el sistema ocupado por **Acfín** se va actualizando en línea, de forma automática, mediante la retroalimentación de las consultas de sus usuarios, lo que permite integrar todos los procedimientos, al hacerlos más accesibles a la vista de todos. Así la inspección es mucho más fácil y se puede ejercer un mayor control sobre los cumplimientos de las actividades. También se ha hecho transversal para la compañía el uso de una herramienta de incidentes que facilita la tramitación y la solución más rápida. Adicionalmente, la compañía ha implementado un modelo de riesgo operacional, el que se encuentra en pleno funcionamiento y sus temas son seguidos por el comité de calidad, continuidad y riesgo.

Desde el año 2012, **Acfín** ha implementado auditorías internas a través de empresas especializadas subcontratadas. Además, la empresa realiza una revisión a sus procesos a través de su área de Due Diligence, que tiene como foco:

- Revisar y confirmar el correcto cumplimiento de los contratos acordados con los distintos fideicomisos y securitizadoras.
- Revisar criterios de elegibilidad (requisitos de crédito que deben cumplir los activos del patrimonio).
- Revisar *triggers* (cláusulas de alerta).
- Set up de las fórmulas de cálculo.

Anexo 5

Cartera administrada

En el siguiente cuadro se muestra la evolución y composición de la cartera administrada por la sociedad:

Cifras en US\$	dic-2018	dic-2019	dic-2020	dic-2021	dic-2022
Chile	6.715.037.352	4.366.211.365	4.332.523.656	4.139.515.356	4.259.456.321
Créditos hipotecarios	297.774.169	290.099.936	407.462.940	477.621.216	614.229.515
Créditos de consumo	3.624.490.669	950.587.035	933.093.678	749.465.833	788.976.850
Tarjetas de crédito	2.084.305.224	1.754.742.767	2.598.328.132	1.665.403.062	1.563.431.297
Cuentas por cobrar	340.005.570	276.315.054	380.881.969	309.582.249	291.911.852
Créditos universitarios	0	0	0	0	0
Créditos automotrices	34.911.466	33.588.389	12.756.937	4.850.306	21.269.720
Vouchers	333.550.254	1.060.878.184	0	932.592.690	979.637.087
México	9.580.347.643	8.611.688.150	6.760.296.904	5.542.201.000	4.158.015.268
Créditos hipotecarios	9.475.477.405	8.238.325.840	6.308.183.710	4.943.299.286	3.927.915.293
Cuentas por cobrar	33.874.823	35.288.055	33.392.237	32.540.178	0
Créditos de consumo	70.995.415	338.074.255	418.720.957	566.361.536	131.074.432
Leasing	0	0	0	0	99.025.543
Perú	0	0	0	0	35.592.083
Créditos hipotecarios	0	0	0	0	4.420.405
Cuentas por cobrar	0	0	0	0	31.171.678
Total	16.295.384.995	12.977.899.515	11.092.820.560	9.681.716.356	8.453.063.672

Anexo 6

Estados financieros

A continuación, se presentan algunos indicadores financieros de **Acfín** durante los últimos cinco años.

Indicadores Financieros						
	2018	2019	2020	2021	2022	mar-23
Liquidez (veces)	6,99	3,55	2,61	3,31	2,61	2,14
Total pasivo / Patrimonio (veces)	0,13	0,48	0,55	0,38	0,59	0,42
Costos / Ingresos (%)	68,44%	65,60%	64,95%	77,29%	81,99%	95,02%
Gastos / Ingresos (%)	14,60%	21,55%	21,84%	25,21%	25,49%	7,64%
Resultado operacional / Ingresos (%)	16,96%	12,85%	13,22%	-2,51%	-7,46%	-2,67%
Ganancia antes de impuesto/ Ingresos (%)	17,35%	13,97%	8,82%	-0,47%	-7,47%	-5,57%