

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 primario Tendencia	CA2 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, ya sea por cuenta propia o ajena. En la actualidad, la sociedad pertenece 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).

Al cierre de marzo de 2023, la sociedad cumple labores de administrador primario con seis clientes, gestionando cerca de 9.500 activos, correspondientes a mutuos hipotecarios endosables (MHE) y créditos de *leasing* habitacional (CLH), los que poseen un saldo insoluto total de UF 3,43 millones y UF 4,29 millones, respectivamente. En el Anexo 6 se muestra la distribución de la cartera administrada por **Acfin** en los últimos seis años.

La clasificación de **Acfin** en su calidad de administrador primario¹ en “Categoría CA2”, responde principalmente a la experiencia acumulada en los 22 años que lleva entregando este servicio y el conocimiento del ciclo de los productos administrados, particularmente en la administración de mutuos hipotecarios endosables y contratos de *leasing* habitacional, que repercute positivamente en las prácticas y cultura organizacional que demanda este tipo de actividad.

Asimismo, se valora la estructura que ha logrado la empresa para la administración primaria de los activos, con una amplia red de recaudación, una sólida plataforma tecnológica y procedimientos, tanto en términos de servicio como de recaudación, formalizados y probados durante el tiempo. El Anexo 2 y el Anexo 3 resumen algunos de estos procesos y servicios ofrecidos.

Acfin, en comparación con otros administradores primarios, destaca por el alto apoyo tecnológico que evidencian sus procesos, dado principalmente por sus labores de administrador maestro, que favorecen su orientación, actualización y mejoras constantes de los *software* y *hardware* que soportan la administración.

¹ El proceso de calificación de administrador primario mide la capacidad que tiene la sociedad para ejercer las funciones que les son propias en su rol, teniendo en consideración la capacidad para administrar y procesar el cobro y recaudación de los pagos, gestionar la recaudación de los clientes morosos y si corresponde, liquidar las garantías existentes.

En el último tiempo, la empresa 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.

En la misma línea, se valora la consolidación de la plataforma de *Business Intelligence* y la constante actualización de sus procesos, que se traducen en mayor calidad de los reportes y mejora en los tiempos de procesamiento. Además, el desarrollo interno de un *software* dedicado a satisfacer las necesidades de sus usuarios, la implementación de un nuevo modelo de procesamiento de la información en memoria, que mejora la performance de los procedimientos de datos en un 90% y la robustez de los sistemas de protección de la información, que disminuye la probabilidad de incurrir en errores.

La compañía muestra una cultura con marcada orientación al control y mejora continua de los procesos presentes en la organización, lo que le permite proveer servicios con bajo riesgo de pérdida de información y/o de interrupción de las operaciones.

Adicionalmente, se evalúan positivamente los servicios de atención al deudor que posee la compañía y que incluyen procesos de inducción a los nuevos deudores administrados, una red para el pago de las deudas que abarca todo Chile, atención y gestión de los seguros, atención presencial a los deudores y comunicaciones constantes, todo con el objetivo de lograr un mejor servicio, que se traduce en una mayor recaudación.

La solvencia que ha presentado la empresa durante su operación es otro aspecto positivo, ya que ha mantenido niveles patrimoniales elevados y no presenta deuda financiera.

Desde otra perspectiva, la categoría de riesgo asignada se encuentra contraída por el hecho que el negocio de la entidad, si bien presenta una dilatada experiencia en la administración de cuentas por cobrar respaldada por activos inmobiliarios, ésta es más reducida en el contexto de la diversidad de documentos susceptibles de ser delegada su proceso de cobranza.

La perspectiva de la clasificación en el corto plazo se estima *Estable*², 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 es 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. Además, es necesario que se conserven los procesos generados para la mantención y la calidad de la operación.

² Corresponde a aquellos instrumentos que presentan una alta probabilidad que su clasificación no presente variaciones a futuro.

Resumen Fundamentos Clasificación

Fortalezas centrales

- Calidad de los sistemas que soportan la operación, con alto apoyo tecnológico.

Fortalezas complementarias

- Crecimiento experimentado.
- Experiencia en la administración de activos hipotecarios.
- Solvencia adecuada.
- Mejora continua.
- Demanda cautiva.

Limitantes

- Ausencia de auditorías internas (mitigado por la contratación de servicios externos) y por acreditaciones.
- Estructura organizacional pequeña y concentrada
- 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 en 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 CA2*”, en su calidad de administrador primario, la que representa una posición más que adecuada en cuanto a su capacidad para ejercer su función como administrador de activos, pero susceptible de deteriorarse levemente ante 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 Financial³ 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

³ 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

Cobranza

Con respecto a los servicios de recaudación de dividendos de cobranza de **Acfin**, todos los pagos se hacen mediante Andes (empresa relacionada a **Acfin**) quien emite cupones de pago lo que se pueden pagar a través de redes a nivel nacional de los prestadores de la compañía: Servipag, Banco Estado y UNIRED. Andes procesa todos los días las recaudaciones y transfiere a los fondos bancarios de los respectivos patrimonios.

La gestión de cobranza administrativa o extrajudicial es llevada a cabo por la Unidad de Administración de Morosidad, quien, a través de un informe semanal, revisa y comunica el comportamiento de pago de cada operación. Este informe es esencial para ejecutar el contacto con el deudor y persuadirlo al pronto pago de su compromiso financiero, este proceso se repite dos o más veces a través de llamadas telefónicas, cartas al domicilio, mensajes de texto y/o correo electrónico. La cobranza extrajudicial concluye el último día hábil del mes de vencimiento del dividendo.

La cobranza prejudicial se inicia inmediatamente concluya la cobranza administrativa, para lo cual **Acfin** envía a las empresas especializadas las nóminas de las operaciones en estado de morosidad prejudicial. Mensualmente emite un informe de rendimiento prejudicial y semanalmente se genera un informe sobre el estado de morosidad de la cartera. En la actualidad, Acfin cuenta con tres empresas de cobranza prejudicial.

Una vez se cumple un nivel de deuda fijado por el acreedor, comienza la cobranza judicial la que es encargada a estudios jurídicos especializados. Los mandantes participan mensualmente en reuniones de revisión y avance de cobranzas, además de recibir un informe de estado y compromiso de sus operaciones de cobranza.

En la Ilustración 1 se detalla el proceso de recaudación y cobranza de la sociedad. Los tiempos son referenciales, ya que es el cliente quien determina los plazos conforme a su política de recuperación.

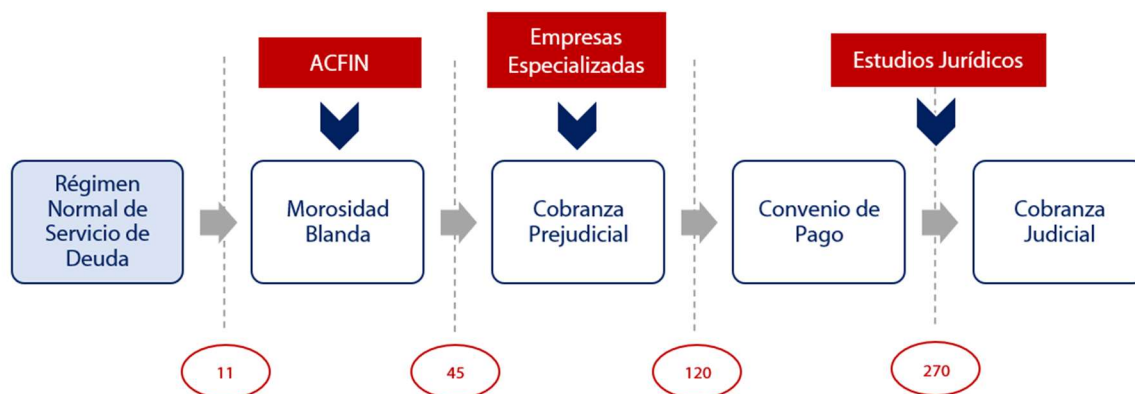


Ilustración 1: Proceso de cobranza de Administración Primaria de Acfin

Anexo 3

Matriz de servicios al cliente

El siguiente cuadro muestra los servicios a los cuales pueden optar los clientes de la administración primaria de **Acfín**, según las necesidades que posea cada uno.

Servicios de administración primaria	
1. Administración base de activos - BAS	3. Administración de Morosidad
1.1 Poblamiento / migración - cartera	3.1 Morosidad temprana
1.2 Carga de nuevos activos	3.2 Morosidad prejudicial
1.3 Bajas de activos	3.3. Morosidad judicial
1.4 Generación diaria de cupones de pago	3.3.1 Selección de prestadores
1.5 Generación de prepagos	3.3.2 Asignación de encargos
1.6 Generación planes de pagos	3.3.3 Medición / evaluación de resultados
1.7 Atención de seguros	3.3.4 Reportes del servicio CJ
1.8 Gestión de subsidios y garantías	3.4 Reportes de administración morosidad
1.9 Control aplicación de pagos	4. Administración de pagos
1.10 Renegociaciones	4.1 Recaudaciones regulares
1.11 Extensión de contratos	4.2 Recaudaciones prejudiciales
1.12 Movimientos / cambios de estado	4.3 Recaudaciones judiciales
1.13 Cesión de derechos	4.4 Recaudaciones especiales
1.14 Reportes regulares / especiales	4.5 Conciliación pagos – cuenta corriente
1.15 Cierres periódicos de carteras	4.6 Informes diarios de pagos
1.16 Cierres periódicos de carteras	4.7 Transferencias de fondos
2. Atención al deudor	4.8 Reportes de administración de pagos
2.1 inducción a clientes	4.9 Manejo y control de cuenta corriente
2.2 Disposición de cupones de pago	5. Plataforma TI - servicios
2.3 Atención de clientes por seguros	5.1 Solución para simular y originar CLH
2.4 Ubicabilidad del deudor	5.2 Plataforma TI para originación
2.5 Atención y orientación al deudor	5.3 Interfaces a plataforma comercial
2.6 Ubicabilidad del deudor	5.4 Servicios de información en línea
2.7 Gestión cumplimiento y pago seguros	5.5 Facilidades de gestión en línea
2.8 Renovación por pólizas de seguros	

Anexo 4

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%⁴ de las emisiones

⁴ 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 respaldos 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 5

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 6

Cartera administrada

La experiencia como administrador primario de la compañía se remonta a 2001, administrando créditos de complemento para ventas inmobiliarias de SVI – Aconcagua. Al cierre de marzo de 2023, los activos administrados por **Acfín** eran contratos de *leasing* habitacional y mutuos hipotecarios endosables, que implican operaciones valorizadas en UF 7,72 millones con 9.535 activos. La composición de la cartera en los últimos años se muestra en la Ilustración 2.

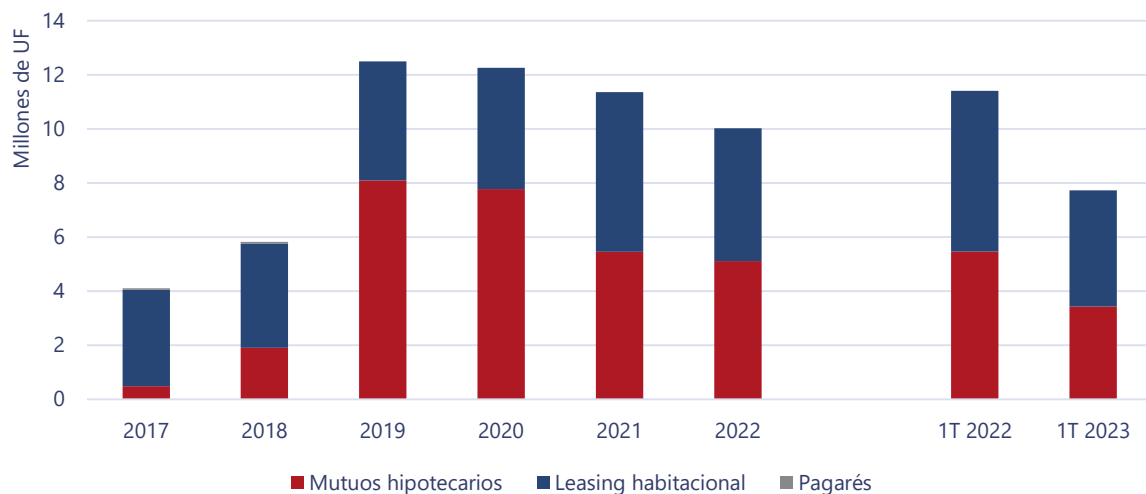


Ilustración 2: Cartera administrada como administrador primario

Con respecto a las características de la cartera administrada por **Acfín**, al cierre de marzo de 2023, el 63,70% de la cartera no presentaba morosidad. Por su parte, la mora blanda ascendía al 23,40% del saldo insoluto de los activos, mientras que entre 61 a 90 días alcanzaba un 2,60%. Por su parte, la mora dura del total de carteras administradas aumentó desde 7,8% en marzo de 2022 a 10,20% en marzo de 2023. En la Ilustración 3 se muestra el comportamiento de la morosidad de las carteras administradas por la compañía en los últimos 5 años.

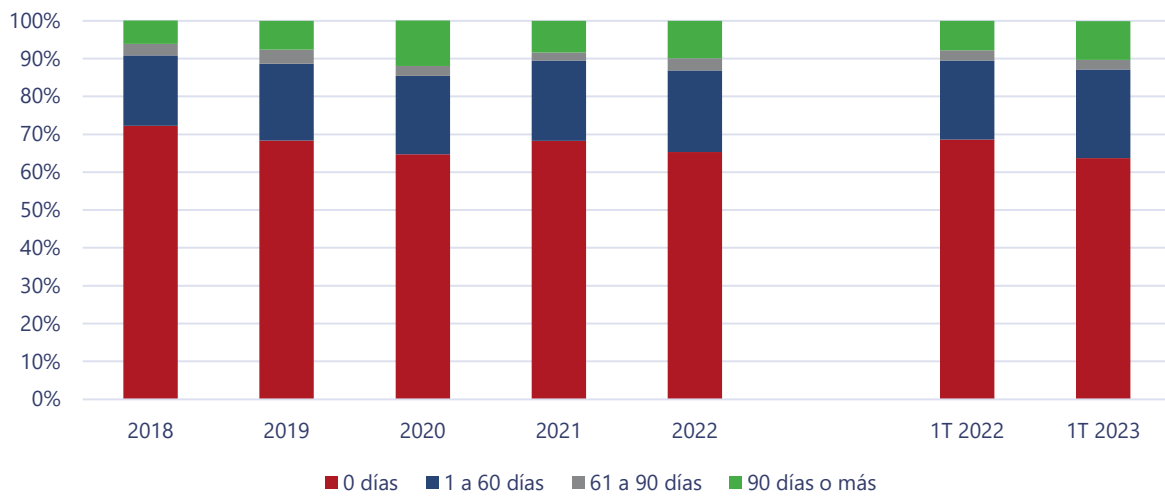


Ilustración 3: Morosidad de las carteras administradas

Anexo 7

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%