

Falabella comparte resultados de su proceso de digitalización y anuncia aplicación de última milla y billetera digital

- *Falabella, reiteró su estrategia para seguir consolidando su ecosistema físico y digital, con el objetivo de continuar adaptándose a las nuevas formas de consumo.*
- *La empresa anunció su billetera digital, Fpay, y la aplicación de última milla, Fazil, que buscan complementar y facilitar la experiencia digital que Falabella ofrece a sus clientes.*

Santiago, 28 de abril de 2020. Profundizar la digitalización y desarrollo tecnológico de las distintas unidades de negocio para potenciar el ecosistema físico y digital, es parte de la estrategia que Falabella S.A. seguirá desarrollando para adaptarse a las necesidades de sus clientes. Con la pandemia actual este enfoque toma más fuerza, ya que acelera la adopción de soluciones digitales por parte de los clientes y añade valor a las inversiones que la compañía ha realizado en los últimos años. Estas últimas, le están permitiendo responder satisfactoriamente a las nuevas demandas de los clientes.

Así lo informó el presidente de la compañía, Carlo Solari, en el marco de la Junta Ordinaria de Accionistas. “Las circunstancias están obligando a todas las personas a adaptarse al mundo digital de modo instantáneo. Queremos ser parte de la solución, por lo que hemos adaptado nuestras operaciones de comercio electrónico y logística a las nuevas exigencias, las que están reaccionando exitosamente a este desafío”.

Esta estrategia ha alcanzado hitos relevantes en términos de digitalización durante el último tiempo:

- Durante abril, el tráfico en nuestros sitios de e-commerce creció aproximadamente 40% respecto al año anterior. Particularmente en Chile, nuestras ventas de e-commerce se triplicaron, en tanto, Linio creció casi cuatro veces.
- Igualmente durante abril, las ventas de Falabella.com en Chile han alcanzado cerca de un 60% de los ingresos de Falabella Retail en un mes comparable.
- A su vez, se aceleró la adopción de canales móviles: Falabella Retail superó los 1,6 millones de apps instaladas en la región y Linio los 3 millones de apps.
- Al cierre de marzo, Banco Falabella alcanzó más de 3,2 millones de clientes activos en aplicaciones, lo que representa un crecimiento de 54% respecto a marzo de 2019.

En este contexto, el gerente general de Falabella S.A., Gaston Bottazzini, anunció dos nuevas aplicaciones que buscan complementar la oferta que Falabella entrega a sus clientes, facilitándoles la vida en este nuevo contexto.

Se trata de Fazil, la aplicación de última milla que ofrece productos de Tottus y, también, incorporará otros comercios, incluidos Falabella y Sodimac; y de Fpay, la nueva aplicación de pagos digitales que facilitará las transacciones de los clientes en los e-commerce y tiendas del grupo, así como en negocios de terceros.

“Fazil y Fpay forman parte de las soluciones que queremos entregar a nuestros clientes para ayudarlos a simplificar sus vidas, reforzando las alternativas de abastecimiento, poniendo a disposición toda nuestra oferta de productos y entregando soluciones de pago digital”, señaló Bottazzini.

Fazil, que se encuentra en plan piloto en Chile y Perú, permitirá que, desde su móvil, los usuarios puedan acceder al stock de productos disponibles en las tiendas Tottus y otros comercios en el día, así como programar despachos según su conveniencia, monitorear en tiempo real el estado de su pedido e interactuar con el encargado de realizar y entregar la compra. A la fecha y en su versión piloto, Fazil ya cuenta con aproximadamente 20.000 usuarios.

Por su parte, con Fpay, disponible para descarga en la AppStore y Google Play, los usuarios podrán cargar tarjetas de cualquier entidad bancaria para realizar compras a través de código QR en tiendas de empresas Falabella y otros comercios adheridos, y transferir dinero a sus contactos. Con la aplicación, las personas agruparán en un solo lugar todas sus tarjetas, independientemente del emisor bancario. Con esto, Falabella Financiero sigue avanzando hacia un modelo de banca digital.

Bottazzini enfatizó que estas soluciones se potencian con las inversiones en tecnología y logística que Falabella viene realizando en los últimos años, y se complementan con el programa de lealtad que ha sido muy relevantes para mantener y profundizar las relaciones con los clientes. Con respecto al plan de inversiones anunciado en enero, se espera reprogramar el 40% de las inversiones planificadas para este año.

En cuanto a las tiendas, hoy, las de Falabella Retail están cerradas y se ha reforzado su canal online. La mayoría de las tiendas de Sodimac se encuentran abiertas en todos los países de la región en que opera, salvo Perú. Tottus, además de mantener sus tiendas abiertas, ha fortalecido la venta online. La mayoría de las sucursales de Banco Falabella están operativas menos en Argentina. Particularmente en Chile, la administración de Falabella S.A. espera abrir algunas tiendas de Falabella Retail durante la primera quincena mayo, siempre que haya consenso junto a la autoridad sanitaria.

Cambio de Directorio

Por otro lado, la Junta de Accionistas eligió un nuevo Directorio que quedó integrado por Carlo Solari, Juan Carlos Cortés, José Luis del Río, Carlos Heller, María Cecilia Karlezi, Sergio Cardone, Felipe del Río y Hernán Büchi, como director independiente. En su primera sesión, el Directorio ratificó a Carlo Solari como Presidente, y a Juan Carlos Cortés como Vicepresidente por los próximos tres años.

Sobre Falabella

Falabella está presente en Chile, Perú, Colombia, Argentina, Brasil, Uruguay y México, a través de cinco unidades de negocio (tiendas por departamento, mejoramiento del hogar, supermercados, inmobiliario y servicios financieros). Al cierre de diciembre, la empresa operaba 511 tiendas y 43 centros comerciales en Latinoamérica. La compañía integra el Índice de Sostenibilidad Dow Jones (DJSI World), que agrupa a las principales empresas que lideran los esfuerzos en materia de crecimiento responsable a nivel internacional. También fue seleccionada en los índices DJSI World, DJSI Emerging Markets, el DJSI Chile y el recién creado DJSI MILA. Más información en investors.falabella.com.