



Humphreys

CLASIFICADORA DE RIESGO

Razón reseña:
Reseña anual

Analista

Margarita Andrade P.

Tel. (56) 22433 5213

margarita.andrade@humphreys.cl

Administradora de Activos Financieros S.A.

Noviembre 2018

Isidora Goyenechea 3621 – Piso 16º
Las Condes, Santiago – Chile
Fono 224335200 – Fax 224335201
ratings@humphreys.cl
www.humphreys.cl

Categoría de riesgo	
Tipo de instrumento	Categoría
Administrador Maestro	CA1
EEFF Base	31 de diciembre de 2017

Opinión

Fundamento de la clasificación

Administradora de Activos Financieros S.A. (Acfin S.A.) es una sociedad orientada a entregar apoyo operativo a las actividades vinculadas con la administración de activos financieros o crediticios, incluyendo la gestión de cobranza de los mismos. La propiedad pertenece en un 60% a Inversiones San Sebastián y en un 40% al Fondo de Inversiones *Crystal Overseas*.

A diciembre de 2017, la sociedad administraba por cuenta de terceros más de 5,5 millones de activos (3,0% más que el 2016), con montos administrados por US\$ 15.693 millones (US\$ 15.001 millones en el 2016), tanto en Chile como en México, en instrumentos como: créditos hipotecarios, créditos de consumos, tarjetas de crédito, cuentas por cobrar y créditos automotrices.

La clasificación de **Acfin** en su calidad de "Administrador de Respaldo", en "Categoría CA1", se basa principalmente en la eficiencia y eficacia que han presentado sus sistemas a lo largo del tiempo, medidas en su capacidad de respuesta al usuario interno y final, la seguridad de sus sistemas de procesamiento y almacenamiento de la información y la experiencia adquirida en sus 20 años de operación.

Junto con lo anterior, los constantes avances que la empresa realiza en sus procesos, en particular en materias de seguridad de la información y reportes generados, se han traducido en un afianzamiento de su plataforma de *Business Intelligence (BI)*, la entrega de información de mayor calidad a los usuarios, mejores tiempos de respuesta y más prestaciones.

También se evalúan favorablemente los distintos 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, destacando fuertes inversiones en *hardware* durante los últimos años.

La presencia de una cultura organizacional con marcada orientación al control y el perfeccionamiento continuo de los procesos es otro aspecto valorado en el análisis. Si bien, no existe una unidad de auditoría interna independiente, se destaca positivamente el sometimiento a la auditoría bajo la norma de atestiguación SSAE18 / ISAE 3402 (por quinto año). En línea con este enfoque, el año 2017 la compañía se sometió, a pedido de un cliente, a un segundo reporte de auditoría bajo la norma de atestiguación AT101 (actual AT 205).

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. **Humphreys** resalta la mejora continua en la calidad de este servicio, en particular, la plataforma *BI*.

La gestión y experiencia de **Acfin** se ve fortalecida por la diversidad 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 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 control 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.

Por otra parte, las continuas auditorías a las que se somete la compañía son un elemento mitigador de riesgos. En 2017, se realizaron cinco auditorías externas a petición de distintos mandantes (además de las inspecciones mensuales que buscan verificar la correcta ejecución y aplicación de los procedimientos definidos). En el anexo 2, se detallan las auditorías y la empresa encargada del proceso.

La clasificación de riesgo también incorpora las mejoras realizadas durante los últimos años en los procesos de control de operación, principalmente, la creación del área de Desarrollo y Control de Gestión, a cargo de velar por la calidad de los procesos.

En relación con la tecnología utilizada en su operación, el análisis valora la adecuada capacidad y calidad que ha presentado **Acfin** en el desarrollo interno de un *software* dedicado a satisfacer las necesidades que presentan los distintos usuarios de la información, la robustez de los sistemas de protección de su información (a través de un *datacenter* que siempre ha contado con tecnología de punta para asegurar la continuidad operacional y el resguardo de la información) y el apoyo de servidores externos (todo ello en un entorno de mejoras permanentes y de pruebas de contingencia en pos de asegurar la continuidad del servicio). El anexo 3 detallan los principales elementos que se relacionan con los sistemas, seguridad de la información y respaldos.

Otro factor que destaca la clasificación es la incursión de la empresa en mercados más grandes que el chileno, como lo son el mexicano y el español. 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, así como la experiencia y 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*¹, 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.

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.
- Experiencia de veinte años.
- Elevada y creciente base de datos administrados.

Limitantes

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

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,

¹ Corresponde a aquellos instrumentos que presentan una alta probabilidad que su clasificación no presente variaciones a futuro.

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.

En el caso particular de **Acfin**, 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 constituida con fecha 11 de marzo de 1998 y nace como un *joint venture* entre Sonda S.A. y AGS Financial LLC². En la actualidad, su propiedad pertenece en 40% al Fondo de Inversiones Crystal Overseas y en 60% a Inversiones San Sebastián, esta última controlada por ejecutivos de la misma empresa.

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. En la actualidad la empresa se encuentra desarrollando negocios no relacionados con los procesos de securitización y ha incursionado en el mercado mexicano y español (aunque enfocado al control de los administradores primarios más que a la función de cobranza propiamente tal).

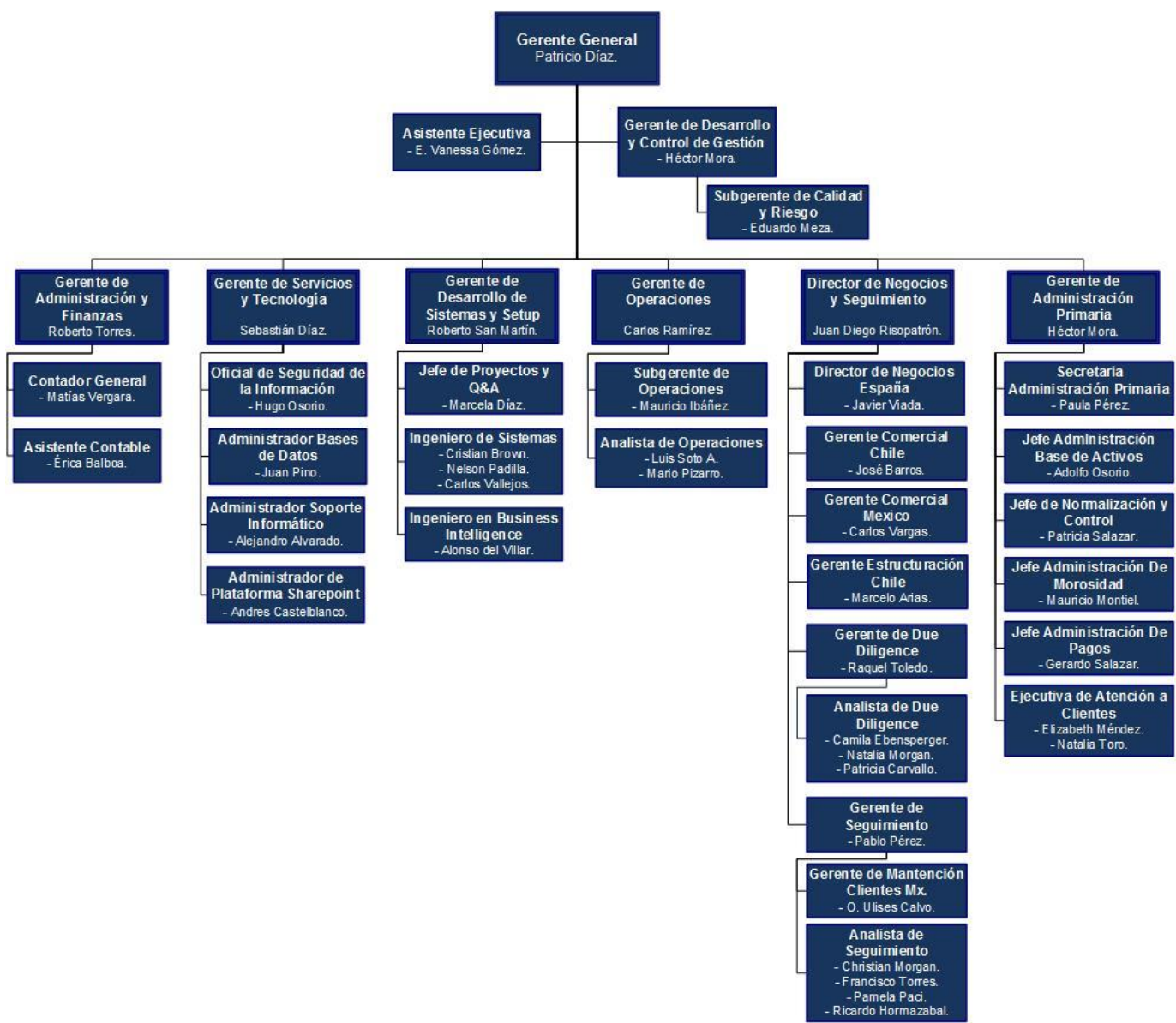
En la práctica, la sociedad participa en líneas de negocio de securitización, en calidad de administrador maestro y en administración directa de activos de crédito (*primary servicing* o administración primaria).

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.

La firma es administrada por un directorio compuesto por cinco miembros, más un asesor, que sesiona con una periodicidad mensual. En tanto, la organización es dirigida por un gerente general (que, en este caso, es también accionista) con un amplio conocimiento del negocio. Bajo su dependencia existen seis áreas funcionales, más una serie de comités que apoyan a la gerencia y al directorio.

A continuación, se presenta el organigrama de la compañía:

² 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.



Anexo 2

Listado de auditorías externas

Institución auditora	Fecha	Empresa mandante
Deloitte	Enero 2017	BCI Securitizadora
KPMG	Mayo 2017	FIP Gabriela Mistral
KPMG	Septiembre 2017	BBVA
KPMG – AT 205	Octubre - Diciembre 2017	Banco de Chile
KPMG – SSAE16/ISAE 3402	Octubre - Diciembre 2017	Acfín
Deloitte	Octubre 2017	BCI Securitizadora

Anexo 3

Tecnología y sistemas

Los requerimientos del área de sistemas 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 **Acfin**. Este departamento cuenta con una persona a cargo quien, además, tiene 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 del sistema, como herramienta de apoyo a la función de administrador primario, se pueden mencionar:

- Sus aplicaciones responden en forma adecuada -en términos de cobertura y grado de integración- a las necesidades de los clientes (permite controlar a administradores y a activos con distinto tipo de características).
- Los sistemas tienen 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.

La herramienta *Business Intelligence* para la explotación de datos procesados ha sido implementada de forma gradual y presenta mayores niveles de consolidación.

Por otra parte, 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 el 2016, se realizó un *upgrade* a la plataforma Oracle nuevamente, migrando desde la versión 11G R2 a la 12C. Junto con lo anterior, se implementó Dataguard en versión 12C, el cual se encarga de replicar las bases de datos de producción en el sitio de contingencia de 1&1 IONOS.

En opinión de **Humphreys**, el avance que la compañía 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 avanzar en un mejoramiento de las herramientas tecnológicas en lo referente a la capacidad de sus sistemas a fin de extraer información parametrizada para el apoyo de sus gestiones.

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 mantiene una copia en un grupo de discos duros externos rotativos, lo 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.

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 *hackeos* éticos a los sistemas de **Acfin**, 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).

Anexo 4

Control de gestión y auditoría interna

Con el objeto de tener una visión global del funcionamiento de la compañía y controlar la gestión de la misma, **Acfín** realiza comités mensuales, junto a un encargado de control de gestión (desarrollo organización) dentro de la compañía, quien debe ejercer las actividades pertinentes para mantener el control de los procesos operativos de la compañía, apoyándose en un oficial de seguridad y un subgerente de calidad de procesos. 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.

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-12	dic-13	dic-14	dic-15	dic-16	dic-17
Chile	4.398.898.929	4.955.583.367	5.143.243.049	1.608.752.032	4.402.348.486	6.177.130.062
Créditos Hipotecarios	230.338.667	214.556.323	133.043.483	20.289.419	19.795.574	13.657.841
Créditos de Consumo	302.826.937	298.296.263	331.649.132	867.782.657	2.334.583.228	3.441.292.928 ³
Tarjetas de Crédito	579.447.454	301.685.782	256.408.911	495.989.130	1.661.775.228	2.378.804.313
Cuentas por Cobrar	174.564.482	173.406.573	116.562.963	191.306.763	371.861.003	328.103.472
Créditos Universitarios	3.111.721.389	3.967.638.426	4.305.578.560	0	0	0
Créditos Automotrices	0	0	0	5.471.227	14.333.453	15.271.508
Vouchers	0	0	0	27.912.836	0	0
México	17.649.481.059	19.443.806.781	17.093.893.694	13.113.573.652	10.598.472.459	9.516.114.925
Créditos Hipotecarios	17.276.966.166	19.216.284.553	16.746.973.369	12.783.528.698	10.466.236.801	9.422.229.698
Cuentas por Cobrar	213.438.256	54.922.283	45.157.239	291.369.557	32.284.205	34.155.174
Créditos de Consumo	159.076.637	172.599.945	301.763.086	38.675.397	99.951.453	59.730.053
Total	22.048.379.988	24.399.390.148	22.237.136.743	14.722.325.684	15.000.820.945	15.693.244.987

³ Incluye cartera castigada de los emisores.

Anexo 6

Estados financieros

A continuación se presentan algunos Indicadores Financieros de **Acfin** durante los últimos ocho años.

Indicadores Financieros								
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Liquidez	10,58	8,89	7,94	3,12	4,57	5,35	3,73	4,70
Endeudamiento	6%	8%	9%	24%	19%	13%	24%	21%
Costos / Ingresos	41,13%	38,66%	46,42%	54,46%	52,29%	58,57%	64,13%	65,05%
Gastos / Ingresos	12,93%	12,18%	11,80%	8,80%	7,56%	7,57%	8,94%	8,07%
R. Operacional / Ingresos	45,94%	49,16%	41,78%	36,74%	40,15%	33,87%	26,93%	26,88%
R. del Ejercicio / Ingresos	36,00%	39,57%	31,62%	26,64%	30,82%	30,67%	22,23%	19,39%