



**HUMPHREYS**  
CLASIFICADORA DE RIESGO

# **Administradora de Activos Financieros S.A.**

Anual y Cambio de Tendencia de Clasificación

ANALISTA:  
Margarita Andrade P.  
[margarita.andrade@humphreys.cl](mailto:margarita.andrade@humphreys.cl)

FECHA  
Agosto 2021

Isidora Goyenechea 3621, Piso 16, Las Condes, Santiago, Chile

Fono (+56) 2 2433 5200 • [ratings@humphreys.cl](mailto:ratings@humphreys.cl)

 Humphreys Clasificadora De Riesgo •  @humphreyschile

| Categoría de riesgo                 |                                       |
|-------------------------------------|---------------------------------------|
| Tipo de instrumento                 | Categoría                             |
| Administrador primario<br>Tendencia | <b>CA2-<br/>Favorable<sup>1</sup></b> |
| EEFF base                           | 31 de diciembre de 2020               |

## Opinión

### Fundamento de la clasificación

**Administradora de Activos Financieros S.A. (Acfin)** 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 S.A. y en un 40% al Fondo de Inversiones Crystal Overseas.

Según información al cierre del 2020, en materia de cobranza, la sociedad posee negocios con siete clientes, dos menos que a diciembre de 2019. Un 63% de estas últimas corresponde a mutuos hipotecarios endosables (MHE) y un 37% a créditos de *leasing* hipotecario (CLH) (ver anexo 6), las que poseen un saldo insoluto total de UF 12.251.347 (de estos, UF 7.775.088 corresponden a MHE y UF 4.476.259 a CLH).

Una de las principales fortalezas de **Acfin**, que sustenta la clasificación de “Administrador Primario” en “Categoría CA2”, es la experiencia acumulada por la empresa en el negocio de administración primaria, en particular activos hipotecarios, que repercute positivamente en las prácticas y “cultura organizacional” que demanda este tipo de actividad.

Asimismo, la evaluación 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 que soporta la operación y con 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.

En comparación con otros administradores primarios, **Acfin** destaca por el alto apoyo tecnológico que evidencian sus procesos, dado principalmente por las otras actividades que desarrolla (por ejemplo, administración maestra) y que favorecen su orientación, actualización y mejoras constantes de las herramientas informáticas y *hardware* que soporta la administración. Dentro de este contexto, no sólo se reconoce la robustez de sus sistemas, sino también la capacidad de la organización para utilizarlos en busca de mayor eficiencia y eficacia de sus operaciones.

En este sentido se valora la consolidación y constante actualización de la plataforma utilizada internamente, lo que repercute en la calidad de los reportes subidos, los tiempos de procesamiento y la disminución de la probabilidad de incurrir en errores. Los avances en materia de sistemas y procesos, en particular, en seguridad de la información, junto a los distintos controles que posee la compañía (*firewalls* y otras medidas) acrecientan la

<sup>1</sup> Tendencia Anterior: Estable.

eficacia con un plan focalizado en cuatro áreas: desarrollo organizacional, seguridad de la información, continuidad operacional y mejora continua.

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 amplia red para el pago de las deudas, atención y gestión de los seguros, atención presencial a los deudores y comunicaciones constantes, todo con el objetivo de lograr un mejor servicio y, por ende, una mayor recaudación.

La solvencia que ha presentado la empresa durante su operación es otro aspecto positivo, ya que ha mantenido niveles patrimoniales elevados, sin deuda financiera<sup>2</sup> y con buenos niveles de utilidades.

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 tendencia de la clasificación se califica en *Favorable*<sup>3</sup>, considerando la positiva evolución de la administración primaria, en términos de experiencia y conocimiento del ciclo de los productos.

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.

### 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.
- 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.

<sup>2</sup> El 2019 se presenta como pasivos financieros la deuda de arrendamiento por su oficina, de acuerdo a lo exigido por la NIIF 16.

<sup>3</sup> Corresponde a aquellos instrumentos que podrían ver mejorada su clasificación como consecuencia de la situación o tendencia mostrada por el emisor.

## 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 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 constituida con fecha 11 de marzo de 1998 y nace como un *joint venture* entre Sonda S.A. y AGS Financial LLC<sup>4</sup>. En la actualidad, su propiedad pertenece en 40% al Fondo de Inversiones Crystal Overseas y en 60% a Inversiones San Sebastián S.A., 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. La empresa, también, mantiene 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. En la actualidad cuenta con 48 trabajadores.

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. Durante los últimos doce meses **Acfin** implementó un nuevo Organigrama, compuesto por siete áreas dependientes de la Gerencia General: i) Servicios y Administración Maestra, ii) Finanzas y Contabilidad, iii) Due Diligence, iv) Recursos Humanos, Soporte y Tecnología, v) Desarrollo de Sistemas y Setup, vi) Dirección Comercial y Asuntos Corporativos y vii) Administración Primaria (Andes).

---

<sup>4</sup> 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.

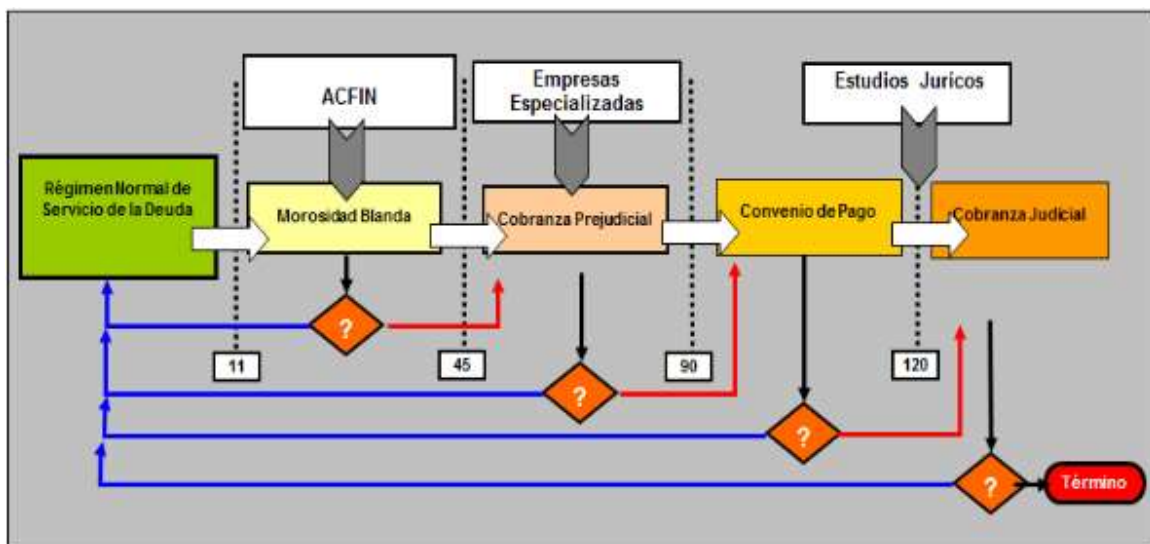
## Anexo 2

### Cobranza

La cobranza pre-judicial empieza a partir del día 15 del mes siguiente de la fecha de vencimiento respectivo y es gestionada en relación con los días de morosidad que presenta el activo, lo que implica la aplicación de distintas acciones de cobranza, incluyendo la participación de empresas especializadas externas. En la Ilustración 1 se presenta un esquema que resume el ciclo de cobranza y los intervinientes.

Cabe señalar, que los plazos son referenciales, ya que dependen de las especificaciones establecidas por los clientes o mandantes.

Ilustración 1  
Administración de la morosidad – fases y plazos



Fuente: **Acfín**

Para la ejecución de su cometido, en lo referido a la morosidad temprana o blanda, la sociedad aplica distintas formas de inducción al pago, ya sea mediante llamados telefónicos y/o cartas de aviso de morosidad.

Por otra parte, **Acfín** realiza encargos de cobranza prejudicial y cobranza judicial, para lo cual trabaja con diversas empresas especializadas y oficinas jurídicas. En la cobranza prejudicial los esfuerzos se focalizan en las operaciones con hasta dos dividendos impagos.

## 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          | <b>4. Administración de pagos</b>         |
| 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              |
| <b>2. Atención al deudor</b>             | 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       | <b>5. Plataforma TI - servicios</b>       |
| 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 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 **Acfín**. 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. Actualmente el 92%<sup>5</sup> de emisiones vigentes se encuentran disponibles en esta plataforma.

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.

---

<sup>5</sup> 5% de las emisiones vigentes no se migrarán a la plataforma.



## 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 **Acfín** 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 **Acfín** 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 cluster 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.

## 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 **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).

## Anexo 5

### 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, **Acfin** 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 **Acfin** 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.

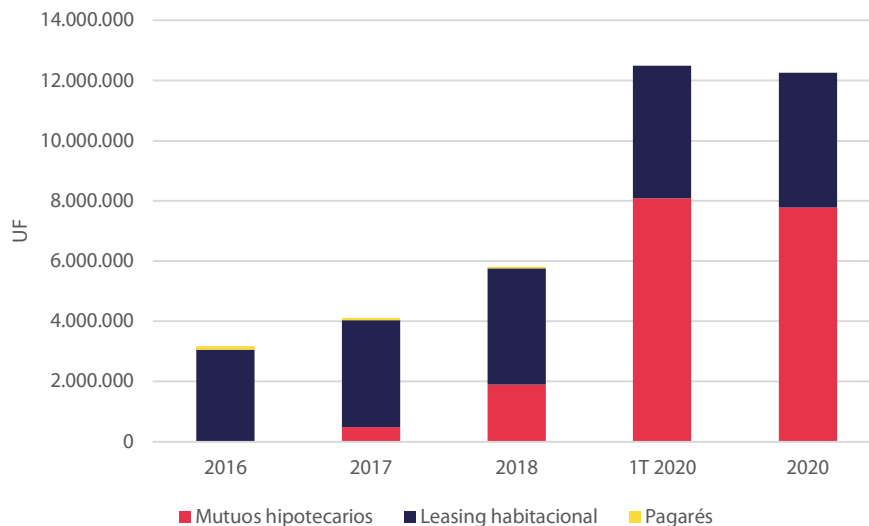
## Anexo 6

### Cartera administrada

La experiencia como administrador primario de la compañía se remonta a 2001.

En relación con los activos administrados, al cierre del 2020, la empresa administraba principalmente contratos de mutuos hipotecarios endosables, seguidos por leasing (y hasta el 2018 pagares), que implican operaciones valorizadas en UF 12,25 millones. La composición de la cartera en los últimos años se muestra a continuación:

Ilustración 2  
Composición de la cartera en la administración  
2016-2020



## Anexo 7

### Estados financieros

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

|  | Indicadores Financieros |        |        |        |        |
|--|-------------------------|--------|--------|--------|--------|
|  | 2016                    | 2017   | 2018   | 2019   | 2020   |
| Liquidez (veces)   | 3,73                    | 7,30   | 6,99   | 3,55   | 2,61   |
| Total pasivo / Patrimonio (veces)                                | 0,24                    | 0,12   | 0,13   | 0,48   | 0,55   |
| Total pasivo menos arrendamiento financiero / Patrimonio (veces) |                         |        |        | 0,24   | 0,36   |
| Costos / Ingresos (%)  | 64,13%                  | 65,04% | 68,44% | 65,60% | 64,95% |
| Gastos / Ingresos (%)  | 12,51%                  | 14,47% | 14,60% | 21,55% | 21,84% |
| Resultado operacional / Ingresos (%)                             | 23,35%                  | 20,49% | 16,96% | 12,85% | 13,22% |
| Ganancia antes de impuesto / Ingresos (%)                        | 22,23%                  | 19,39% | 17,35% | 13,97% | 8,82%  |