

INFORME DE GESTION A DICIEMBRE 31 DE 2014 **CREDIVALORES CREDISERVICIOS S.A.S.**

Señores Accionistas:

En cumplimiento de las disposiciones legales estatutarias que nos rigen, sometemos a su consideración el Informe de Gestión a Diciembre 31 de 2014 correspondiente a las actividades desarrolladas por CREDIVALORES - CREDISERVICIOS S.A.S. a esta fecha:

ASPECTOS GENERALES

El Sistema Financiero Colombiano terminó el 2014 con un valor de activos totales de 1.099.2 billones, 133.6 billones más que en 2013, destacándose un crecimiento en la cartera de créditos del 11.05% y el portafolio de inversiones con un crecimiento del 9.28% que representan 59.7 billones adicionales.

El ahorro del público también aumentó llegando a los 301.5 billones, con un aumento del 5.52% con respecto a 2013. Los CDT crecieron un 11.24% cerrando con un saldo de 100.4 billones, las cuentas de ahorro y corrientes alcanzaron un saldo de 137.7 y 49.7 billones y un crecimiento del 5.90% y 5.32% respectivamente. Los fondos de pensiones aumentaron en un 11.88% en los ahorros pensionales de los trabajadores con un saldo de 174.5 billones. Las compañías de seguros registraron un crecimiento del 7.14% en sus activos, y terminaron con un saldo de 47.6 billones. Sus principales crecimientos están en el portafolio de inversiones con un 6.4% y las primas emitidas con un 4.26%. Por último las sociedades comisionistas de bolsa y las administradoras de inversiones crecieron 1.2 billones frente al 2013 llegando a 3.6 billones.

ENTORNO POLITICO Y ECONOMICO QUE SE PREVEE PARA EL AÑO 2015

ENTORNO INTERNACIONAL.

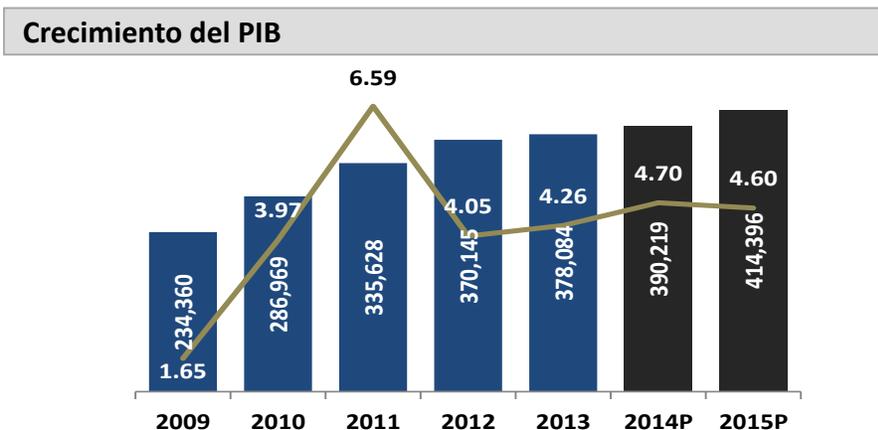
•El crecimiento mundial continúa débil y desigual. Mientras la recuperación de los Estados Unidos continúa y se consolida, el crecimiento de la zona del euro y Japón sigue débil. Los países emergentes se expanden a un menor ritmo o lo hacen a tasas históricamente bajas. De acuerdo con las proyecciones del FMI el crecimiento proyectado para el 2015 es de 3,5% y para 2016 de 3,7%.

Los precios internacionales del petróleo registraron una fuerte caída en meses pasados, y su nivel actual está más del 50 por ciento por debajo del de mediados de 2014. En la medida en que este fenómeno obedece a un fuerte incremento de la oferta de crudo, es probable que su efecto neto sobre la economía mundial sea positivo. No obstante sus efectos serán heterogéneos. Mientras los países importadores se beneficiarán, los exportadores se verán afectados negativamente por la caída de sus ingresos y la presión sobre sus finanzas públicas y balances externos.

Por su carácter de país exportador, la caída en el precio del petróleo afecta negativamente a Colombia. El efecto adverso sobre los términos de intercambio se refleja en una caída del ingreso nacional, con implicaciones sobre el balance comercial y las finanzas públicas.

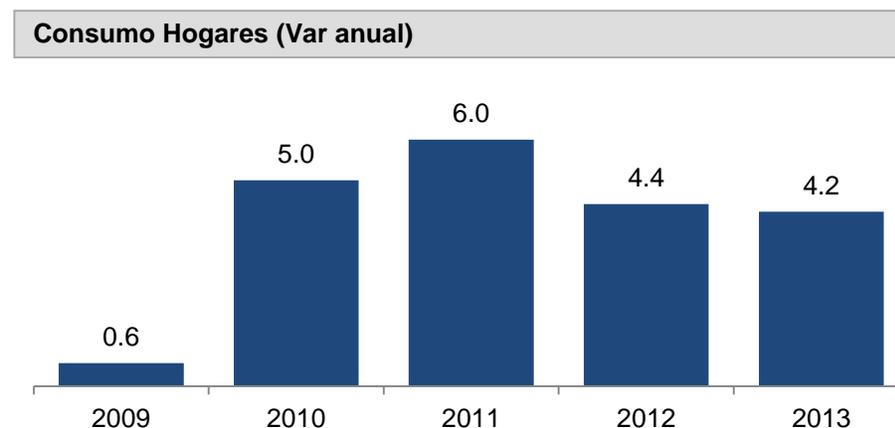
Estos impactos serán parcialmente mitigados por la depreciación del peso frente al dólar y por el efecto positivo que podría tener la caída de los precios del petróleo sobre el crecimiento mundial.

ENTORNO NACIONAL.



Crecimiento del PIB

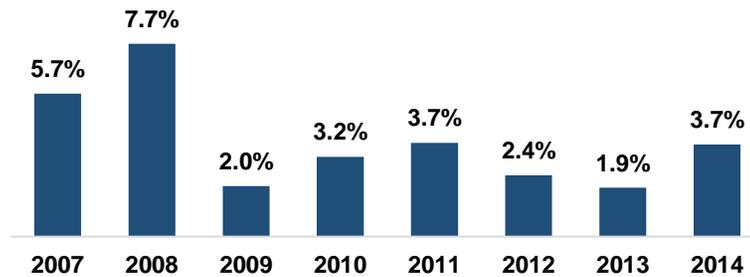
En 2014 el crecimiento de la economía terminaría en un 4.7%, un incremento menor al esperado sustentado en una disminución del consumo interno (hogares), las compras públicas y la inversión. Para el 2015 se espera un crecimiento del 3.8% con una participación importante de sectores líderes como el de la construcción, los servicios y el comercio. La inversión también participaría en el crecimiento del PIB principalmente por la inversión que se tiene prevista en infraestructura de 4G.



Inflación

Para el 2014 el incremento de precios al consumidor se ubicó en 3.7%. Los precios de los alimentos y de los bienes y servicios regulados como los servicios públicos y los arriendos presionaron el IPC al alza. Para el próximo año se espera una inflación del 3.1%, los factores que contribuirán a esta disminución serán la baja en las materias primas, el precio del petróleo y otros bienes energéticos. Sin embargo pueden darse fenómenos inflacionistas por efectos del posible fenómeno del niño y una devaluación sostenida del peso.

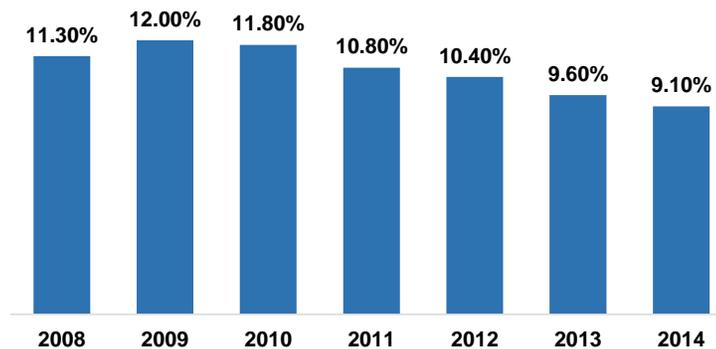
Inflación.



Desempleo

El 2014 terminó con un indicador de desempleo del 9.1%, lo que representa un gran avance al lograrse un indicador de un solo dígito. Para el 2015 los proyectos sociales y las reformas para la promoción y formalización del empleo seguirán surtiendo efecto. Se espera una tasa de desempleo del 8.5%, además de un aumento en el empleo formal como consecuencia de la disminución de la carga parafiscal y la ley del primer empleo. Sin embargo, este indicador podría afectarse si se aprueba la reforma tributaria y la reactivación de los recargos nocturnos y las horas extras lo que encarece los costos laborales y desincentiva la contratación.

Desempleo



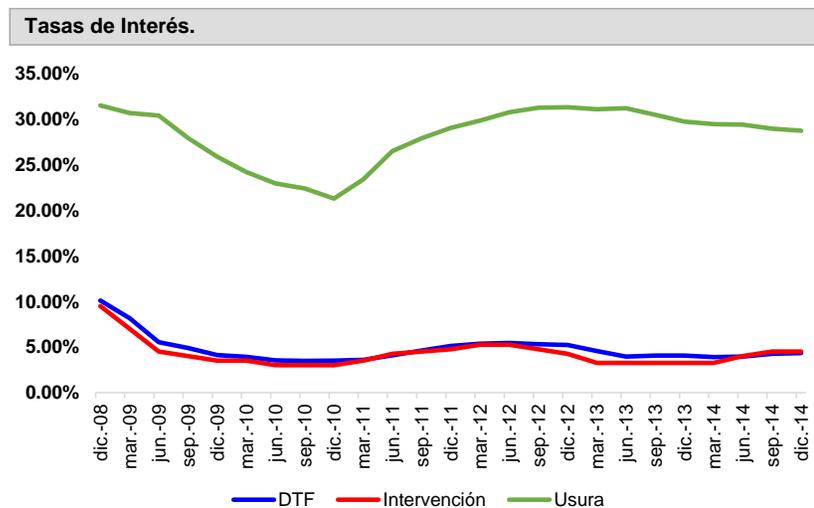
Tasas de Interés

En el 2014 la Junta Directiva del Banco de la República decidió aumentar la tasa de referencia en cinco oportunidades, al pasar de 3.25% en enero a 3.50% en abril, 3.75% en mayo, 4.00% en junio, 4.25% en julio y 4.50% en agosto. En los últimos meses, se mantuvo inalterada teniendo bajo su consideración el menor crecimiento de la actividad económica mundial.

Se prevé que el Banco de la República mantendrá su tasa de interés de referencia en 4.50% a lo largo de 2015. No se descartan algunos recortes moderados, pero especialmente en la segunda mitad del año 2015, si la caída de los precios del petróleo se profundiza y si las perspectivas fiscales para 2016 se tornan aún más difíciles.

Por su parte, se espera que la tasa DTF continúe exhibiendo una tendencia alcista para principios del 2015, llegando al 4,48% en el 1 semestre. A partir de ahí, como resultado de

las decisiones del Banco de la República y de ausencia de presiones de liquidez significativas, se espera que la DTF se ajuste gradualmente a la baja, hasta finalizar 2015 en 4,20%.



GESTION DE ACTIVOS

Se adquirieron muebles, enseres, equipos de cómputo, software, vehículos para oficinas móviles por valor de \$861 MM.

RESULTADO OPERACIONAL

Los ingresos operacionales totales acumulados a Diciembre 31 de 2014 fueron de \$154.250MM.

Con respecto al balance general, se observa un total de activos por valor de \$439.936MM de los cuales \$8.571MM corresponden a Disponible, Inversiones por \$30.106MM que corresponden a posición propia en operaciones; Cartera por valor de \$142.383MM, Ingresos por cobrar por \$29.421MM, CXC a vinculados económicos por \$2.331MM, un saldo por anticipos en impuesto Sobre las ventas e Industria y Comercio por \$5 millones, Otras cuentas por cobrar por \$82.039MM, activos fijos por \$202 millones; Intangibles por \$184.165MM y Diferidos por \$16.204MM, que incluyen comisiones pendientes por diferir y valorizaciones por \$280 millones.

PERSONAL

A Diciembre 31 del 2014 la compañía contaba con 430 empleados en oficinas y puntos de atención en las Ciudades de Aguachica, Armenia, Barrancabermeja, Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Buenaventura, Cali, Cartagena, Cartago, Ciénaga, Cúcuta, Curumaní, Florencia, Ibagué, Manizales, Medellín, Montería, Neiva, Palmira, Pasto, Pereira, Popayán, Riohacha, San Andrés, Santa Marta, Sincelejo, Sogamoso Tunja, Valledupar, Villavicencio y Yopal. (860 Front Office y 388 Back Office)

EVOLUCION PREDECIBLE DE LA SOCIEDAD

La evolución de la sociedad en nada es diferente al entorno expuesto de tipo general en este informe. La dirección ha dado todos los pasos que permitan avanzar más en el desarrollo, la eficiencia y la productividad. Dada la estructura de liquidez, solidez y apalancamiento que posee la Compañía, la empresa no tendrá dificultades en el capital de trabajo o flujos de efectivo, que le ocasionen pérdidas recurrentes. Internamente la Compañía no presenta ni tiene indicios de restricciones jurídicas o legales de operación.

PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS DE AUTOR

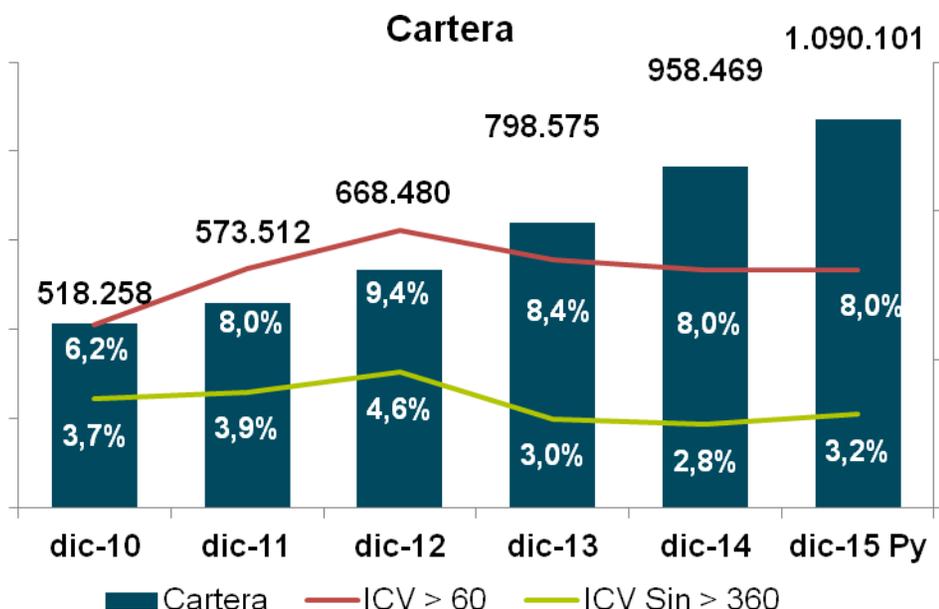
En cumplimiento del artículo 47 de la Ley 222 /95 modificada con la Ley 603 del 27 de Julio /2.000 sobre las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor.

Fueron concedidos el depósito del nombre comercial CREDIVALORES CREDISERVICIOS S.A.S y el depósito de la enseña comercial.

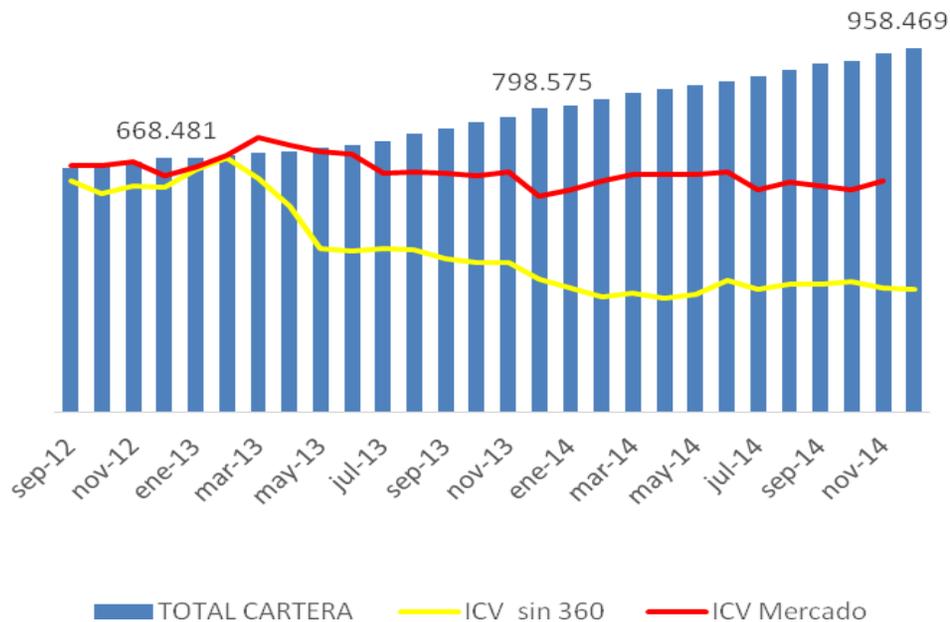
En cumplimiento del artículo 1 de la Ley 603 de Julio 27/2.000 puedo garantizar ante socios y ante autoridades que los productos protegidos por derecho de propiedad intelectual están siendo utilizados en forma legal, es decir, con el cumplimiento de las normas respectivas y con las debidas autorizaciones; y en el caso específico del Software administrativo, contable, de nómina, operativo y otros, con la totalidad de los programas licenciados legalmente como lo establecen las normas, para impedir la violación de la ley de propiedad intelectual, la ética empresarial y la evasión de tributos.

PERSPECTIVAS

Durante 2014 se alcanzo un crecimiento en el saldo de cartera del 20,0% y se espera al final del 2015 terminar con un saldo de cartera superior a los \$1.090 MM.



El indicador de calidad de cartera ha mejorado desde el 2012, y a diciembre de 2014 es inferior al registrado en el 2013.



Credivalores alcanzó cerca del 1,1% de participación de mercado en el segmento cartera de consumo al cierre del 2014.

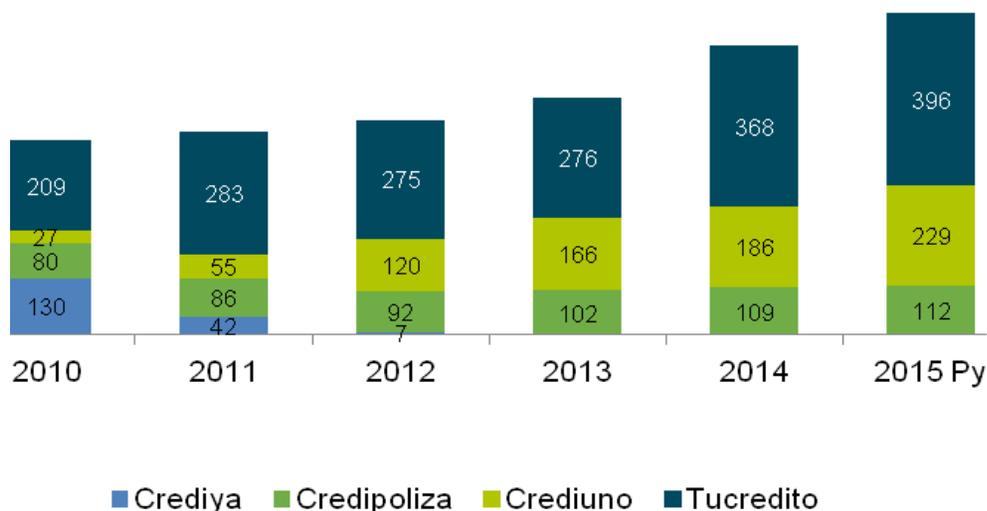
Cifras en Billones de Pesos	mar-13	jun-13	sep-13	dic-13	mar-14	jun-14	sep-14	dic-14
Credito Consumo Sistema Financiero	\$ 72,1	\$ 74,1	\$ 76,6	\$ 79,1	\$ 80,4	\$ 82,9	\$ 85,9	\$ 89,4
Crecimiento Anual Sistema	14,9%	13,3%	12,7%	11,9%	11,6%	11,9%	12,2%	13,0%
Crecimiento Anual Credivalores	18,1%	15,2%	16,4%	19,5%	22,9%	24,7%	24,1%	24,2%
Crecimiento Anual Credivalores sin CY	29,2%	22,1%	18,6%	22,8%	25,3%	26,3%	25,0%	24,9%
Participación Credivalores	1,0%	0,9%	1,0%	1,0%	1,0%	1,1%	1,1%	1,1%

No. Tarjetas Vigentes (Miles)	mar-13	jun-13	sep-13	dic-13	mar-14	jun-14	sep-14	dic-14
Total Sistema	10.922	11.250	11.400	11.788	11.856	12.162	12.386	12.684
CVCS	126	147	170	196	212	227	243	260
Crecimiento Anual Sistema	13,0%	10,9%	8,3%	8,7%	8,6%	8,1%	8,6%	7,6%
Crecimiento Anual Credivalores	125,0%	99,2%	90,7%	83,5%	68,6%	54,6%	43,1%	32,5%
Participación Credivalores	1,1%	1,3%	1,5%	1,7%	1,8%	1,9%	2,0%	2,0%

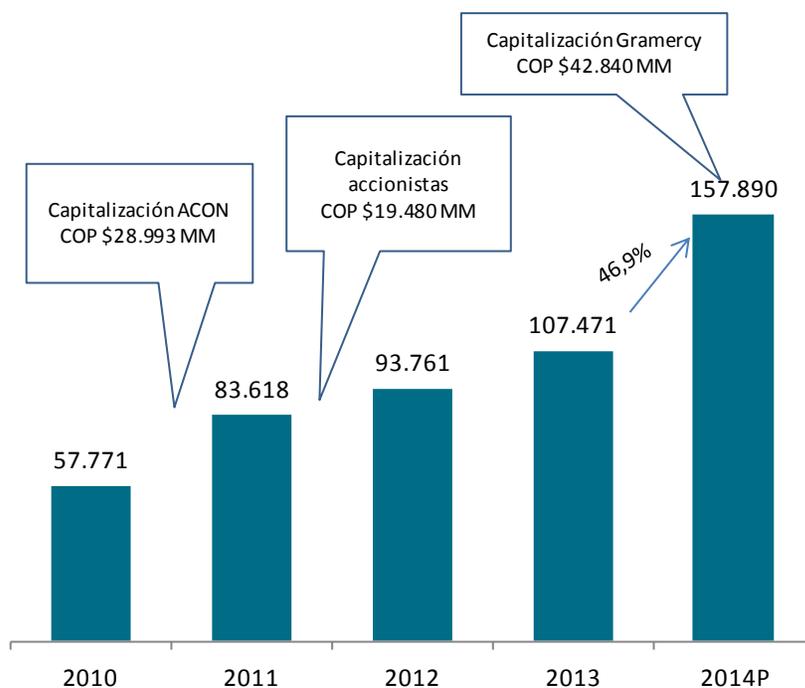
Fuente: Superfinanciera

Las proyecciones para el 2015 contemplan un crecimiento superior al 14.1% en las colocaciones acumuladas para las unidades de negocio que conforman en la actualidad el portafolio de la Compañía.

Desembolsos Anuales por Producto

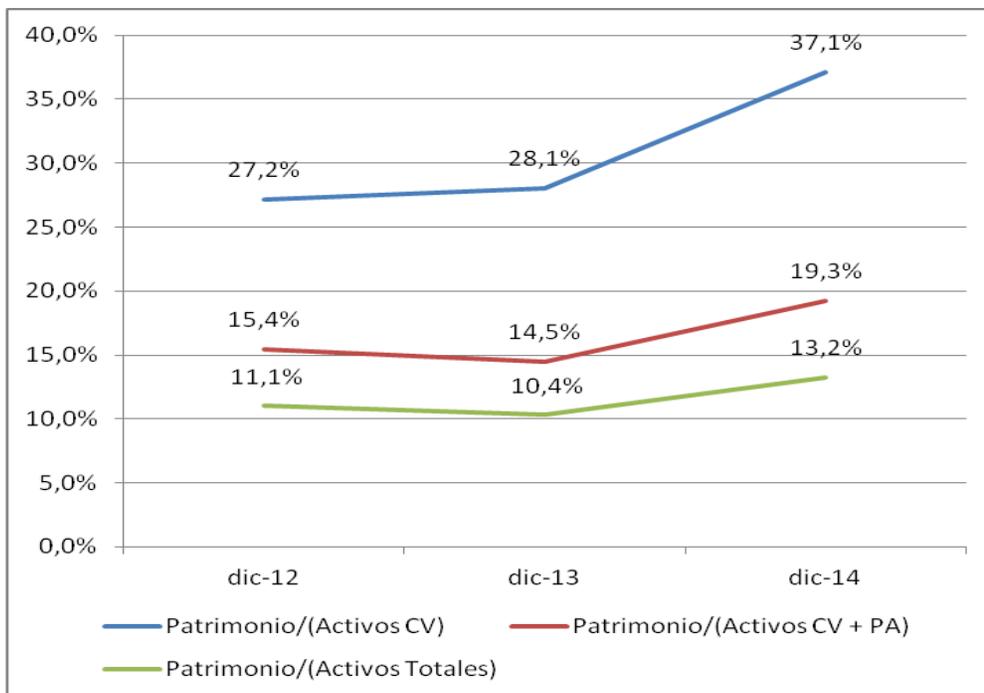


El patrimonio se incrementó en 46,9% entre 2013 y 2014 debido a la inyección de capital de Gramercy, lo que fortaleció los indicadores de solvencia.



Se espera una nueva capitalización para finales de Marzo de 2015 por \$9,300 millones y se estima que el patrimonio a Marzo 2015 terminaría cercano a \$168,000 millones

Indicadores de solvencia del nivel de empresas reguladas, superior al promedio de las CFC. Posterior a la capitalización, el indicador de solvencia (activos + Pas) se estima sería de 19.5%



El nivel de provisiones se incrementó de \$42.995 millones a \$64.230 millones, equivalentes a un CAGR del 22.2%. Entre 2013 y 2014 la reserva de provisiones se incrementó en 34.9%. Se llegó a la meta propuesta de cubrir el 100% de la cartera >180 días. Se espera continuar incrementando el nivel de provisiones durante el 2015.

MERCADO DE CAPITALES INTERNACIONAL

Durante el 2014, Credivalores continuó exitosamente desarrollando fuentes de fondeo internacionales, a través de dos emisiones de papel comercial en el mercado de capitales.

Inicialmente, en Julio se pagó la nota colocada con inversionistas de Argentina en el 2013 y se modificó la estructura del programa de deuda, al cambiarlo a un papel comercial sin patrimonio autónomo ni colateral, lo que nos da mayor flexibilidad, a la vez que amplía el rango de inversionistas al que podemos acceder.

Posteriormente, en Agosto se cerró una emisión dirigida a inversionistas de Argentina, la cual cerró en US\$20.0m y atrajo el interés tanto de aquellos que participaron en la nota del 2013, como de nuevos inversionistas.

Durante el mes de Noviembre, se obtuvo la calificación internacional “B+/B” como emisor por parte de Standard and Poors, una de las más reconocidas y respetadas agencias calificadoras a nivel mundial. Esta calificación nos permite acceder al mercado de high yield y nos pone al nivel de emisores latinoamericanos como: Avianca, Financiera Independencia y Fincomun.

Finalmente, en el mes de Diciembre, con la asesoría de BCP Securities, se cerró exitosamente una nueva transacción del programa de papel comercial por US\$20.0 millones, a una mejor tasa, a pesar de que las condiciones del mercado internacional empezaban a deteriorarse para emisores de países emergentes. En esta emisión participaron 27 inversionistas de banca privada, y fondos de inversión, ubicados en principalmente en Suiza, Panamá y otros de las Americas.

De esta manera Credivalores abre el camino para acceder a nuevos mercados de deuda y continuar utilizando esta fuente alterna de financiación.

Durante el 2014, Credivalores continuó exitosamente desarrollando su estrategia de diversificar fuentes de fondeo y acceder al mercado de capitales internacional. Con este objetivo, nos enfocamos en tres iniciativas:

1. Refinanciación y ampliación de la nota existente: En el mes de Julio se pagó la nota emitida en el 2013 según lo estipulado, y se invitó a esos inversionistas a participar en una nueva emisión, bajo una estructura de papel comercial más flexible, sin patrimonio autónomo. Los inversionistas renovaron su exposición y junto con nuevos inversionistas, se incrementó el monto de la emisión a US\$20.0 millones.
2. Calificación internacional: en el mes de Noviembre, Standard and Poor's, una de las más respetadas agencias calificadoras a nivel mundial, asignó la calificación de riesgo de contraparte B+/B a Credivalores. Esta calificación nos permite acceder al mercado de capitales internacional, siendo uno de los pocos emisores Colombianos de high yield calificados internacionalmente.
3. Nueva emisión a nuevo pool de inversionistas: En el mes de Diciembre se cerró exitosamente una nueva transacción del programa de papel comercial por US\$20.0 millones, a una mejor tasa, a pesar de que las condiciones del mercado internacional empezaban a deteriorarse para emisores de países emergentes. En esta emisión.

GESTIÓN DE RIESGOS

Con el objetivo de asegurar una adecuada Administración de Riesgos, que permita un crecimiento sostenible de la Compañía, en 2014 se reforzó la estructura organizacional del área de Riesgos, la cual logró importantes mejoras en el control de los distintos tipos de riesgo:

RIESGO DE CRÉDITO

Durante el año 2014 se rediseñaron todos los modelos Scoring del producto CrediUno, y se desarrollaron nuevos modelos especializados por cada región. Esto permitió optimizar el control de riesgo en cada región y alcanzar mayor precisión en cumplir el riesgo objetivo.

Para el producto TuCrédito se cambió el modelo experto de originación, por un modelo basado en metodología scoring, que optimizó la identificación y determinación de los niveles de riesgo de cada individuo de libranza, permitiendo diseñar políticas que minimizan el riesgo pero abarcando un mayor universo de clientes.

En 2014 también se ajustó el Modelo de Provisiones de los productos TuCrédito y CrediUno, para que recopile de mejor forma el verdadero riesgo de estos productos.

Para el Producto CrediPóliza, se ajustaron políticas de originación y seguimiento buscando garantizar un adecuado portafolio de este producto.

Complementariamente, el área de Riesgos ha venido realizando esfuerzos en consolidar un modelo de información oportuno y confiable, que permita soportar la construcción de modelos de análisis, basados en metodologías de datamining, que agreguen valor a la óptima toma de decisiones de la compañía.

PROCESO DE ORIGINACIÓN DE CRÉDITOS

Durante el 2014, se ajustaron los procesos de originación, con el fin de mejorar la eficiencia en el procesamiento de créditos y alcanzar una ventaja competitiva en el mercado por tiempos de respuesta. Esta optimización se soportó en la implementación de líneas de trabajo por producto, con el fin de asegurar la productividad de cada línea y no dejar rezagos de operación; Complementariamente, se creó el área de Gestión y Calidad al interior de la Fábrica, con el fin de garantizar siempre procesos óptimos y de calidad. Los cambios permitieron mejorar los indicadores de la Fábrica de Crédito, en tiempos de respuesta en aprobación de créditos, pasando de un indicador para el producto TuCrédito de 83% en 2013 a 88% en 2014 de aprobación en un tiempo menor a 48 horas y para CrediUno pasó del 45% al 77% de aprobaciones en menos de 12 horas de ingresadas; en cartera de colocación se generó un crecimiento del 23% en 2014 con respecto al 2013 para el producto TuCrédito y para producto CrediUno se aumentó la colocación en un 3% en cantidad y en monto se obtuvo un crecimiento del 23%, para este producto también se obtuvo una reducción de costo por solicitud del 3% y crecimiento del 90% de solicitudes procesadas, generando así competitividad en el mercado y expansión en el sector.

Para el producto CrediPóliza se optimizó el análisis de solicitudes de crédito, implementado la herramienta **Informa Colombia** para consulta de Empresas, la cual permite mayor facilidad en el análisis de los estados financieros al contar con información más clara y certera de la información suministrada por las compañías.

Con el fin de fortalecer la ejecución de los procesos por parte de los funcionarios de la Fábrica de Crédito, se implementaron programas de capacitación y retroalimentación a todos los funcionarios nuevos y antiguos.

Adicionalmente, se realizó la actualización de políticas de otorgamiento alineadas a la gestión de riesgo, lo cual permite una mejor evaluación y control de los procesos de originación.

RIESGO OPERATIVO

En el segundo semestre del 2014, se creó la Jefatura de Riesgo Operativo, con el fin de fortalecer y dinamizar la gestión de control de este tipo de riesgo. La orientación de esta área es la identificación y desarrollo de planes de acción para el control, mitigación y tratamiento de todos los riesgos operativos, con el fin de asegurar la integridad de los procesos de negocio.

La optimización del SARO, alineado con la normativa local Capítulo XXIII de la CBCF 100 de 1995, permitió cerrar el año 2014, con todas las brechas identificadas anteriormente por los agentes de control externos.

El enfoque de una óptima gestión de riesgos operativos se basa en lograr en todos los niveles de la organización una Cultura de Riesgo Operativo, para lo cual se han desarrollado campañas de sensibilización y capacitaciones, presenciales y por medio de la plataforma e-learning. Al cierre de 2014 estas actividades alcanzaron el 85% de cumplimiento.

Para asegurar un modelo de gestión proactiva de riesgo operativo, se han nombrado *Gestores de Riesgo* en cada uno de los procesos de la Compañía, quienes apoyan de forma continua esta gestión. Al cierre de 2014, se tienen nombrados 34 Gestores de Riesgo con quienes se realizan conversatorios para levantar la información de riesgo operativo en la respectiva Matriz de Análisis de Riesgos (identificación, medición y control de riesgos operativos) y para generar planes de acción tendientes a la mitigación de los riesgos identificados.

Al cierre de Diciembre de 2014, se generaron los mapas de riesgo de los procesos CORE: Originación, Administración de Producto, Gestión de Cobranzas y Servicio al Cliente. Para el 2015, se continuarán con los procesos CORE (Gestión Comercial); Procesos de Apoyo al Negocio y Procesos de Dirección Estratégica.

La gestión de riesgo operativo también logró por primera vez la consolidación de la Base de Datos de Eventos de Riesgo, que comprende la recopilación y clasificación minuciosa

de todos los eventos que se han materializado en la organización, con el fin de establecer y clasificar las causales y definir planes de acción.

RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO - LAFT

En el segundo semestre del 2014, se optimizó el Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo de LA/FT, de acuerdo con la Circular Externa 100 -00005, emitida por la Superintendencia de Sociedades en Junio de 2014.

CREDIVALORES orientan la gestión del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, al desarrollo, ejecución de medidas de prevención para controlar este tipo de actuaciones, con el fin de asegurar que todos los funcionarios, clientes, asociados, accionistas y proveedores vinculados a la Entidad, no tengan relación con actividades que conlleven a la materialización de este riesgo. Así mismo, se establecieron lineamientos para con los funcionarios, clientes, proveedores, socios y accionistas.

Para la adecuada gestión de riesgo la Compañía cuenta con una herramienta para la prevención y control de Riesgo de LAFT, el cual permite actualización automática de listas (OFAC, ONU, Otras); alertas de coincidencias en actualización diaria de listas y realizar el barrido mensual en listas (Clientes, funcionarios, proveedores y accionistas).

Para permear la Cultura de Prevención del Riesgo de LAFT, en el segundo semestre de 2014, se llevaron a cabo las siguientes actividades: divulgación del Manual SARLAFT a través del módulo de gestión de calidad en la Intranet de la Compañía. Se diseñaron programas de capacitación de forma presencial y por medio de la herramienta e-learning de la Compañía, la capacitación se enfocó a funcionarios nuevos y funcionarios que ejecutan procesos comerciales del Producto Tú Crédito, Líderes Operativos, Jefes Zonales, Coordinadores Comerciales de Puntos de Venta - Cali y Gestores de Call Center Cobranzas. Al cierre de diciembre se capacitaron 326 funcionarios.

La política establecida en CREDIVALORES, en relación a la prevención del Riesgo LA/FT establece la validación de las personas que mantienen una relación contractual o legal con la Compañía por nombre y por número de identificación frente a listas restrictivas, de forma individual en el momento de su vinculación y masiva con una periodicidad mensual y/o cada vez que se presentan cambios y actualizaciones en las mismas. Al cierre del mes de Diciembre se realizó el monitoreo en listas restrictivas de clientes, funcionarios, proveedores, socios y accionistas, sin encontrar coincidencias exactas en las listas restrictivas OFAC y ONU.

De acuerdo con la normativa establecida, se realizó el registro correspondiente ante la UIAF, para realizar el reporte de operaciones sospechosas, en caso de presentarse. A la fecha no se ha generado ningún reporte porque no se ha presentado ningún evento que se considere como operación sospechosa.

INFORMACION ADICIONAL

Se deja constancia que la información exigida por el ordinal tercero del Artículo 446 del Código de Comercio con todos sus detalles, está a disposición del señor Secretario para su lectura y es parte integrante del presente informe.

Así mismo este informe, el balance general y los demás documentos exigidos por la Ley, fueron puestos a disposición de los Accionistas con la debida anticipación, previa revisión.

En cumplimiento del Decreto 1406 de 1.999 en sus artículos 11 y 12 nos permitimos informar que la empresa ha cumplido durante el período sus obligaciones de autoliquidación y pago de los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral.

Que los datos incorporados en las declaraciones de autoliquidación son correctos y se han determinado correctamente las bases de cotización.

Que son correctos los datos sobre los afiliados al sistema. Que la empresa como aportante se encuentra a paz y salvo por el pago de aportes al cierre del ejercicio de acuerdo con los plazos fijados.

Que no existen irregularidades contables en relación con aportes al sistema, especialmente las relativas a bases de cotización, aportes laborales y aportes patronales.

De acuerdo con lo establecido en la Ley 222 de 1995 copia de este informe de Gestión fue entregado a la Revisoría Fiscal para que en su dictamen informe sobre su concordancia con los Estados Financieros.

Que conforme al parágrafo 2 del artículo 87 de la ley 1676 de 2013 se hace constar que no se entorpecieron la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores.

Bogotá, Diciembre de 2.014

De los señores accionistas,

JUAN CARLOS RESTREPO
Representante Legal

Anexos. Informe de Gestion Credivalores – Crediservicios S.A.

1 - Principales Cifras Comerciales a Diciembre 31 de 2014

Saldo de Cartera \$MM

Unidad de Negocio	dic-13	dic-14	Var.
Tu Crédito	497.084	569.847	14,6%
CrediUno	220.911	305.792	38,4%
Credipoliza	73.460	79.081	7,7%
Crediya	7.120	3.749	-47,3%
Total	798.575	958.469	20,0%

% de Participación

Unidad de Negocio	dic-13	dic-14
Tu Crédito	62,2%	59,5%
CrediUno	27,7%	31,9%
Credipoliza	9,2%	8,3%
Crediya	0,9%	0,4%
Total	100%	100%

Colocación \$MM

Unidad de Negocio	2013	2014	Var.
Tu Crédito	276.273	367.885	33,2%
CrediUno	166.021	185.590	11,8%
Credipoliza	101.883	108.641	6,6%
Total	544.178	662.117	21,7%

% de Participación

Unidad de Negocio	2013	2014
Tu Crédito	50,8%	55,6%
CrediUno	30,5%	28,0%
Credipoliza	18,7%	16,4%
Total	100%	100%

2 - Principales Cifras Económicas a Diciembre 31 de 2014

Pérdidas y Ganancias	dic-11	dic-12	dic-13
Ingresos	113.735	133.031	149.920
Gastos Operacionales			
Financiero	50.068	54.812	63.693
Administrativos	8.267	9.347	8.194
Ventas	31.197	41.560	46.503
Total Gastos Operacionales	89.531	105.720	118.390
Utilidad Operacional	24.204	27.311	31.530
Ingresos No Operacionales	436	-637	-2.500
Gastos No Operacionales	5.309	5.650	6.956
Utilidad Antes de Impuestos	19.331	21.024	22.074

3 - Indicadores de Productividad a Diciembre 31 de 2014 (\$MM)

Cobranzas

Descripción	2014
Costo Administración Cobranza	\$ 1.821
\$ Asignaciones Crediya	\$ 4.221
# Asignaciones Crediya	10.610
# Gestiones Efectivas Crediya	7.324
\$ Asignaciones Tú crédito	\$ 122.415
# Asignaciones Tu crédito	19.398
# Gestiones Efectivas Tú crédito	15.412
\$ Asignaciones Credipoliza	\$ 56.716
# Asignaciones Credipoliza	22.003
# Asignaciones Efectivas Credipoliza	11.595
\$ Asignaciones Crediuno	\$ 9.560
# Asignaciones Crediuno	33.378
# Asignaciones Efectivas Crediuno	18.588
# Total de Asignaciones	85.390
# Asignaciones Efectivas	52.919
% Eficiencia Gestión	61,97%
Costo x Asignación	\$ 1.777

Fábrica de crédito

Descripción	2014
Costo Administración Fabrica	\$ 2.067
# Créditos procesados Tú crédito	63.950
# Créditos procesados Crediuno	186.647
Total Créditos procesados	250.597
Costo x Crédito procesado	\$ 8.247

Servicio al Cliente

Descripción	2014
Costo Administración Servicio al Cliente	\$ 1.797
# Clientes Crediya	7.822
# Requerimientos Crediya	203
# Clientes Tú crédito	62.541
# Requerimientos Tú crédito	8.049
# Clientes Credipoliza	26.167
# Requerimientos Credipoliza	3.305
# Clientes Crediuno	259.994
# Requerimientos Crediuno	17.991
# Total Clientes	356.524
# Total Requerimientos	29.548
% Índice de Requerimientos	8,29%
Costo x Cliente	\$ 5.067

Tecnología

Descripción	2014
Costo Administración Tecnología	\$ 4.307
# Clientes Crediya	7.822
# Clientes Tú crédito	62.541
# Clientes Credipoliza	26.167
# Clientes Crediuno	259.994
# Total Clientes	356.524
Costo x Cliente	\$ 1.007

Operaciones

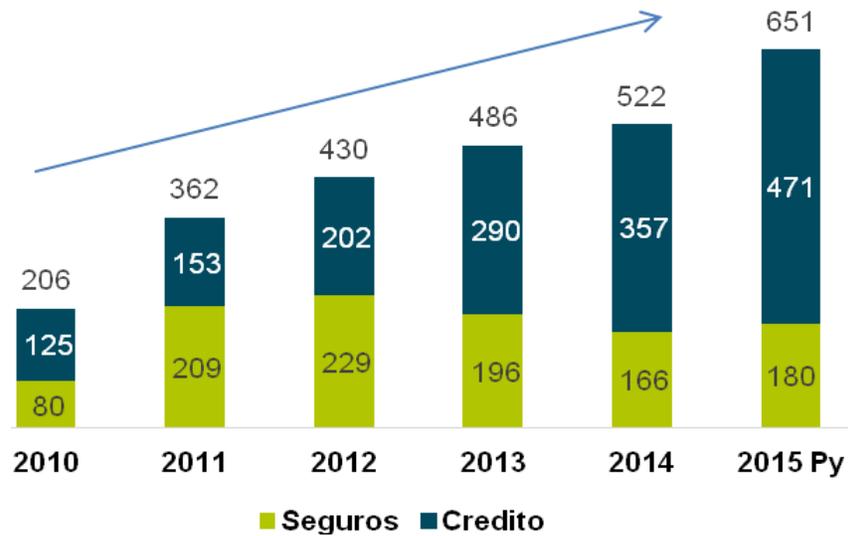
Descripción	2014
Costo Administración Operaciones	\$ 2.414
# Transacciones Crediya	8.929
# Transacciones Tú crédito	120.415
# Transacciones Credipoliza	66.685
# Transacciones Crediuno	264.002
# Total Transacciones	460.030
Costo x Transacción	\$ 437

Ratios Financieros

Eficiencia	2014
Ratio de productividad (personal front / personal back)	2,25
Otros ingresos / Ingresos totales	27,02%
Eficiencia (gastos ope / MFB)	50,00%

4 – Clientes Vigentes a Diciembre 31 de 2014

El total de clientes superó los 522 mil clientes, distribuidos en 357 mil clientes de créditos y 166 mil clientes de seguros.



5 – Actividades Estratégicas y Comerciales 2014

Plan Estratégico 2014

Durante el año 2014 se ejecutó de forma periódica el comité de Planeación Estratégica, a través del cual se realizó seguimiento al avance en cada uno de los proyectos contenidos en los diferentes objetivos estratégicos y se identificaron estrategias para maximizar el cumplimiento de los mismos.

A continuación se presenta el estatus del plan al cierre del año 2014:



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO				
	Perspectiva	Objetivos	Proyectos	Ejecución
P1	Financiero	4	12	109%
P2	Clientes / Mercado	3	6	58%
P3	Eficiencia	5	17	44%
P4	Innovación	5	11	65%
P5	Capital Estratégico	2	5	76%
P6	Sostenibilidad	1	2	30%
Total		20	53	64%

Es importante aclarar que las perspectivas Eficiencia y Sostenibilidad presentan un porcentaje de ejecución inferior dentro del Plan Estratégico debido a lo siguiente:

Eficiencia: Se determinó la necesidad de incluir nuevos proyectos que implican desarrollos tecnológicos de gran impacto para la compañía y cubren gran parte de los proyectos definidos inicialmente.

Sostenibilidad: Se realizaron acercamientos con el tercero contemplado en el proyecto sostenibilidad, sin embargo, no se llegó a un acuerdo razón por la cual se determina volcar el enfoque de la perspectiva hacia proyectos de responsabilidad social.



- Asegurar el fondeo para llegar a las metas de cartera
- Obtener calificación para CV y CF con grado de inversión
- **Asegurar la colocación a través de nuevos productos**
- Alcanzar metas de retorno del patrimonio

- Ofrecer soluciones integrales a nuestros clientes
- **Desarrollar estructura organizacional en oficinas a nivel nacional**
- **Desarrollar fortalezas que impacten en el mercado donde los productos de CV tienen presencia**
- **Generar estrategia de posicionamiento de marca**

- Garantizar Procesos de apoyo y soporte con enfoque a la excelencia – Programa Cero Errores
- Fortalecimiento proceso de originación (Fabrica de Crédito)
- **Fortalecer sistema de atención al Cliente**
- **Fortalecer proceso de Control Interno (Auditoría)**
- **Establecer estructura única de Operación (CV-CF)**

- **Posicionar a Credivalores como una entidad que apoya el desarrollo sostenible de las comunidades en las que hacemos presencia**

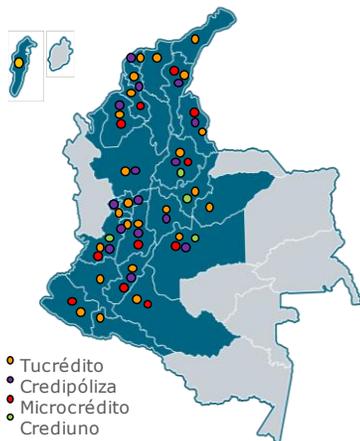
- Desarrollar la cultura y clima organizacional en CV
- Atraer, desarrollar y retener talento humano competente

- Desarrollar extensiones de línea de los productos actuales
- **Establecer alianzas que impulsen el crecimiento de la colocación en Tu Crédito y Crediuno**



6 – Presencia Geográfica

Actualmente Credivalores tiene presencia en 46 ciudades y municipios, con 44 oficinas y 50 puntos de atención. Sus más de 500 asesores atienden el mercado objetivo: la clase trabajadora de nuestro país y los que dependen del autoempleo y más de 25.000 pequeñas y medianas empresas que existen hoy en Colombia, representando el 40% del PIB y el 70% de fuentes de empleo.



Aguachica	Ciénaga	Manizales	Santa Lucía
Armenia	Cúcuta	Medellín	Santa Marta
Barrancabermeja	Curumaní	Mocoa	Sincelejo
Barranquilla	Duitama	Montería	Sogamoso
Bogotá	Florencia	Neiva	Tuluá
Bucaramanga	Floridablanca	Palmira	Tunja
Buenaventura	Girardot	Pasto	Valledupar
Buga	Ibagué	Pereira	Villavicencio
Cali	Jamundi	Popayán	Yumbo
Cartagena	La Dorada	Riohacha	Yopal
Cartago	La Loma	Sahagún	
Caicedonia	Magangué	San Andrés Islas	



Oficinas

Contamos con **44 oficinas** ubicadas en las principales ciudades y municipios del país, dispuestas para atender las necesidades de nuestros clientes.



Puntos de Atención

50 puntos de atención en los principales establecimientos de comercio del país.



Unidades Móviles

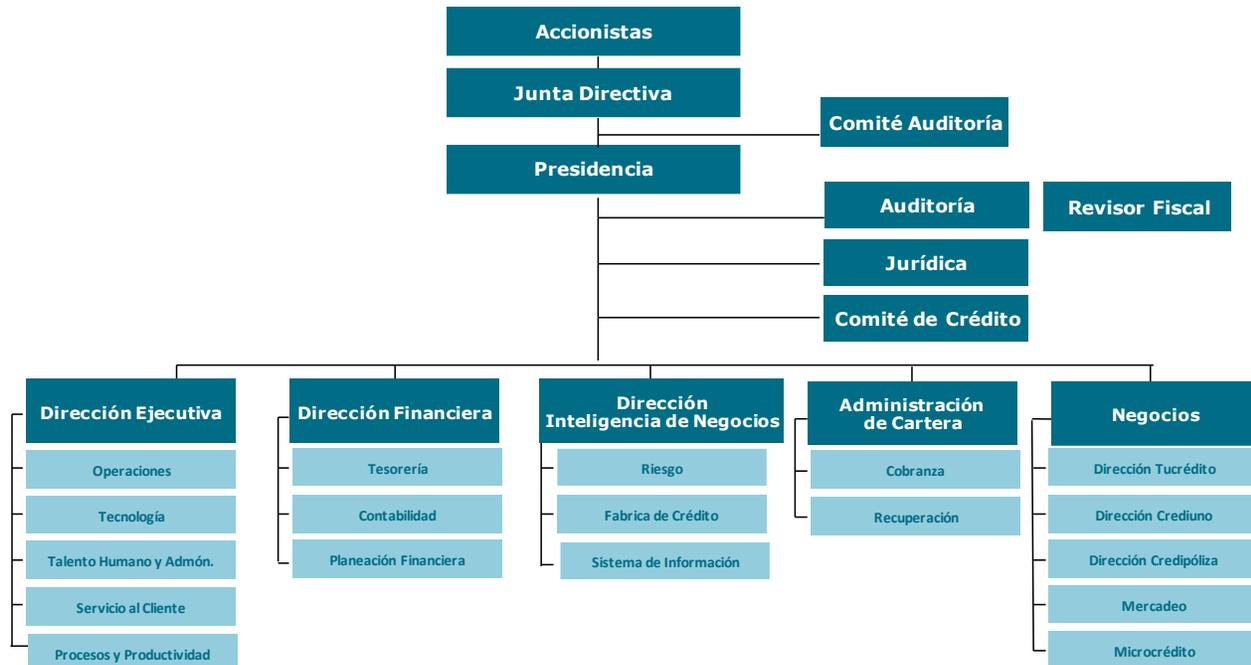
Oficinas móviles que recorren las ciudades y municipios aledaños, donde actualmente no se tienen oficinas físicas de Credivalores.

7 – Recursos Humanos Estructura Organizacional

Credivalores – Crediservicios S.A.S., cuenta con una adecuada estructura organizacional que le permite cumplir plenamente con los objetivos establecidos.

Las funciones del personal de la organización cuentan con un registro documental soportado por la certificación en la NTC ISO 9001: 2008.

A continuación nos permitimos presentar el organigrama de la compañía:



Al 31 de Diciembre de 2014 la Compañía terminó con una planta de personal de 430 personas, de los cuales 860 pertenecían al front office y 388 al back office, lo que genera un ratio de productividad que se determina dividiendo el personal del front entre el personal del back de 2,24.

La fuerza de ventas supera los 500 asesores que atienden de manera personalizada el mercado objetivo: la clase trabajadora de nuestro país y los que dependen del autoempleo y más de 25.000 pequeñas y medianas empresas que existen hoy en Colombia, representando el 40% del PIB y el 70% de fuentes de empleo.

8 – Responsabilidad Social Empresarial

El año anterior consolidamos nuestro compromiso con la comunidad, principalmente con los niños de nuestro país.



Fundación Sanar: Hasta Diciembre de 2014, se han entregado 420 Kg de tapas, lo que significa que Credivalores y sus colaboradores han ayudado a 42 niños con cáncer.

Fundación Nueva Granada:

Hasta el mes de Diciembre de 2014 se logró la vinculación de 217 donantes en lo recorrido del año, sumando las donaciones de colaboradores y las de Credivalores se recolectó aproximadamente **\$10.570.000**

En el 2015 se iniciará con un aporte de voluntariado corporativo que buscará brindar educación financiera a los alumnos de los grados 10 y 11 de la Fundación Hogar Nueva Granada al igual que la creación de un método de enseñanza para los más pequeños.