



2021

INFORME DE
GESTIÓN

credivalores

Contenido

1.	INFORME DEL PRESIDENTE.....	2
2.	ACONTECIMIENTOS RECIENTES CREDIVALORES	6
	2.1 Nuestras calificaciones	7
	2.2 Crecimiento de colocaciones y calidad de cartera	8
	2.3 Estructura y perfil de deuda	8
	2.4 Cobertura de la deuda	10
3.	ENTORNO Y ACTIVIDAD ECONÓMICA	11
4.	SISTEMA FINANCIERO COLOMBIANO	13
	4.1 Activos	13
	4.2 Cartera	14
	4.3 Calidad de la cartera	15
	4.4 Patrimonio y utilidades	16
5.	PARTICIPACIÓN DE MERCADO	17
6.	SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO – SAC	19
7.	NUESTRA GENTE- CAPITAL HUMANO.....	22
	7.1 Formación y capacitación	22
	7.2 Retorno a la presencialidad	22
	7.3 Desempeño y competencias	23
	7.4 Bienestar laboral	26
8.	NUESTRA GESTIÓN OPERATIVA Y DE IT	27
	8.1 Pilares de tecnología	27
	8.2 Estructura organizacional	28
	8.3 Logros obtenidos	29
	8.3.1 Soporte tecnológico	29
	8.3.2 Soporte de infraestructura	31
	8.3.3 Seguridad tecnológica	32
	8.3.4 Fábrica de software	34
	8.3.5 Gestión en proyectos	34
9.	GESTIÓN DE RIESGOS	36
	9.1 Sistema de Administración del Riesgo de Crédito (SARC)	36
	9.2 Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO)	37
	9.3 SAGRILIFT/FPADM	38
10.	AVANCES EN NUESTRA TRANSFORMACIÓN DIGITAL.....	41
11.	NUESTRO COMPROMISO CON LA COMUNIDAD: LA INCLUSIÓN FINANCIERA	43
12.	INFORME DE LA AUDITORÍA INTERNA	47
13.	OTROS ASPECTOS.....	48
	ANEXOS.....	49

1. Informe del presidente

Estimados Accionistas:

Tengo el gusto de dirigirme a ustedes, para presentarles el Informe de Gestión con los resultados alcanzados durante el 2021, un año de reactivación económica que impuso nuevas oportunidades y desafíos, desde el punto de vista económico y social para el país en el que seguimos avanzando en nuestro compromiso con la inclusión financiera.

Cumplimos más de 18 años, brindando acceso al crédito formal a los colombianos desatendidos por la banca tradicional, a través de una oferta cercana, diferencial y acorde a nuestro segmento, lo que nos

ha permitido consolidarnos como la compañía financiera no bancaria, líder en créditos de consumo para el segmento base de nuestro país.

Durante el 2021, avanzamos en la consolidación de nuestro proceso de transformación digital como un eje transversal para el negocio, cerramos el año con una cartera de \$1.92 billones de pesos, más de 156.300 créditos aprobados y 914 mil clientes.

Sumado a ello, logramos ratificar la confianza por parte de las calificadoras de riesgo. En febrero de 2021, BRC Investor Services confirmó la calificación 'ori AA' de Credivalores en su calidad de originador de créditos de consumo, teniendo en cuenta la resiliencia demostrada en los indicadores de calidad de cartera. Así mismo, en mayo de 2021, Fitch Ratings ratificó la calificación de deuda de largo plazo internacional 'B+' de Credivalores y eliminó el Rating Watch Negativo impuesto en mayo de 2020. De igual manera, en noviembre de 2021, BRC Investor Services, dio a conocer la calificación 'ori AA' de Credivalores en su calidad de originador de créditos de consumo, reconociendo, entre otros, la fortaleza de nuestros canales digitales, la robustez en los modelos de otorgamiento y la capacidad de adaptarnos a los distintos ciclos económicos.

Ciertamente, todo ello ha sido posible gracias al apoyo de nuestra Junta Directiva durante este ejercicio, al compromiso de todo nuestro equipo de colaboradores, a la confianza que de manera permanente hemos recibido por parte de nuestros accionistas, inversionistas, aliados y clientes.



Ciertamente, todo ello ha sido posible gracias al apoyo de nuestra Junta Directiva durante este ejercicio, al compromiso de todo nuestro equipo de colaboradores y, a la confianza que de manera permanente hemos recibido por parte de nuestros accionistas, inversionistas, aliados y clientes

Para el logro de las metas propuestas, orientamos nuestra gestión en cuatro focos estratégicos: a) fortalecimiento de balance, b) rentabilización, c) normalización de la cartera y d) fortalecimiento de nuestros productos.

Desde el punto de vista del fortalecimiento de balance, cabe destacar que logramos mantener el acceso a diversas fuentes de financiación nacionales e internacionales, que nos permitieron apoyar el crecimiento de la cartera de créditos propia en un 15,2%, con respecto al 2020. Así mismo, logramos avanzar en la estrategia de diversificación de fondeo de la compañía, concretando líneas de crédito por \$578 mil millones. Sumado a ello, adelantamos líneas por \$1.7 billones, de las cuales \$1.1 billones, ya se encuentran en debida diligencia y al concretarse, representarán para la compañía un cubrimiento de 4.6 veces la expectativa de liquidez para el 2022.

Otro aspecto para recalcar en este pilar, fue el aporte de \$12 mil millones de capital por parte de nuestros accionistas en diciembre de 2021, quienes ratificaron su compromiso y la credibilidad en la gestión de nuestro negocio.

Por otra parte, durante el año anterior, Credivalores logró dar un giro positivo en

cuanto a la utilidad operacional de frente a la lograda en 2020, lo cual reflejó el esfuerzo realizado para atender los retos que impuso la pandemia. Por ello y en línea con la estrategia de rentabilización, continuamos fortaleciendo la política y las medidas de optimización de ingresos y gastos. Como primera medida, se establecieron estrategias de pricing, que permitieron identificar oportunidades en el mercado para ajustar algunas tarifas y tasas de nuestros productos. Lo anterior, aunado al comportamiento creciente de las colocaciones, (+20,2% frente a 2020), con su respectivo efecto en los saldos de cartera de nuestros productos, (Libranza +7,2% y Tarjeta de Crédito +28,2%), permitió a la compañía un crecimiento del 16,8%, frente al 2020 en ingresos por intereses y comisiones.

En segunda instancia, con relación a los gastos, seguimos realizando mejoras de productividad y en los procesos, lo cual permitió optimizar la contratación de personal en un 3,1%. De esta forma, las estrategias de *pricing* y de gastos se vieron reflejadas positivamente, tanto en el indicador de eficiencia, el cual pasó de 24,1% a 23,1%, entre diciembre de 2020 y diciembre de 2021 respectivamente, como en el valor neto operacional, que creció en un 251%, pasando de -\$2.662 millones en 2020 a \$6.668 millones en 2021, incluso,

fortaleciendo el balance de la compañía, al mantener el mismo nivel de gasto de provisiones del 2020 durante el 2021. Este resultado positivo, demuestra una vez más, la capacidad de Credivalores para adaptarse a las dinámicas del mercado y el entorno económico, así como la rápida recuperación de sus resultados posterior a los desafíos enfrentados durante 2020.

Por otra parte, frente a la normalización de la cartera durante el 2021, trabajamos para hacer frente a un desafío importante, con respecto a la estabilización de los indicadores, para evitar un posible deterioro de estos, una vez finalizaran los alivios financieros desplegados por el Gobierno Nacional en el 2020, con el objetivo de contener las dificultades en el pago de las obligaciones, por parte de los consumidores financieros en la coyuntura de la pandemia.

En este sentido, el enfoque de recuperación de cartera se efectuó desde el pilar de cercanía con los clientes, identificando su caso particular y consolidado soluciones a la medida. Para alcanzarlo se fortalecieron los canales de comunicación, buscando aquellos con mayor costo-eficiencia, que se adaptaran a la preferencia de cada cliente, que permitieran mejorar la comunicación con este y establecer planes de pago, de acuerdo con su caso específico. Así mismo, se desarrollaron modelos estadísticos para predecir el nivel de riesgo de deterioro de los clientes y en función de este, determinar las acciones de gestión adecuadas para cada segmento.

En el 2022, se mantendrán estas estrategias, seguiremos focalizando los esfuerzos en la comunicación constante y cercana con los clientes, fortaleciendo los canales que generen mayor afinidad, eficiencia y efectividad en la gestión de la cobranza.

En el fortalecimiento de nuestros productos, es de resaltar que en el año 2021, impulsamos la dinámica en los canales de originación, apalancándonos en las plataformas digitales y por medio de nuestra red de aliados. En la Tarjeta de Crédito, consolidamos la originación en los puntos de venta de nuestros aliados, logrando presencia en 67 tiendas Claro, 120 en Tigo, 280 en WOM y 107 puntos de venta de AKT. Este nuevo canal de originación, nos permitió activar 91.276 tarjetas, que facturaron \$161.132 millones. Así mismo, en el año 2021, lanzamos el canal de autogestión, con el cual logramos emitir 2.872 tarjetas, con una facturación de \$8.500 millones.

En el 2022, nos enfocaremos en realizar mejoras a los actuales canales de originación, para lograr mayores eficiencias e incrementar el desempeño y la productividad, así como las estrategias de ciclo de vida para incentivar el uso en clientes inactivos y la vinculación de nuevos aliados comerciales, que generen mayor crecimiento.

En Libranza, impulsamos la profundización en los diferentes segmentos: pensionados, Fuerzas Militares, educadores y empleados públicos y fortalecimos la herramienta de originación digital, logrando llegar a lugares apartados de Colombia. En este sentido, en el 2021, los desembolsos ascendieron a \$657.610 millones, con 33.398 operaciones de crédito, una tasa promedio de colocación de 1,65% y un aval del orden de 4,88%, siendo este último un factor de gran importancia para mitigar el impacto del deterioro de la cartera, que se presenta en el curso normal del negocio. La colocación en 2021, continuó su senda de crecimiento en clientes pensionados y empleados del gobierno que representaron el 96,2%, del total de desembolsos, consolidando la estrategia comercial en estos segmentos.

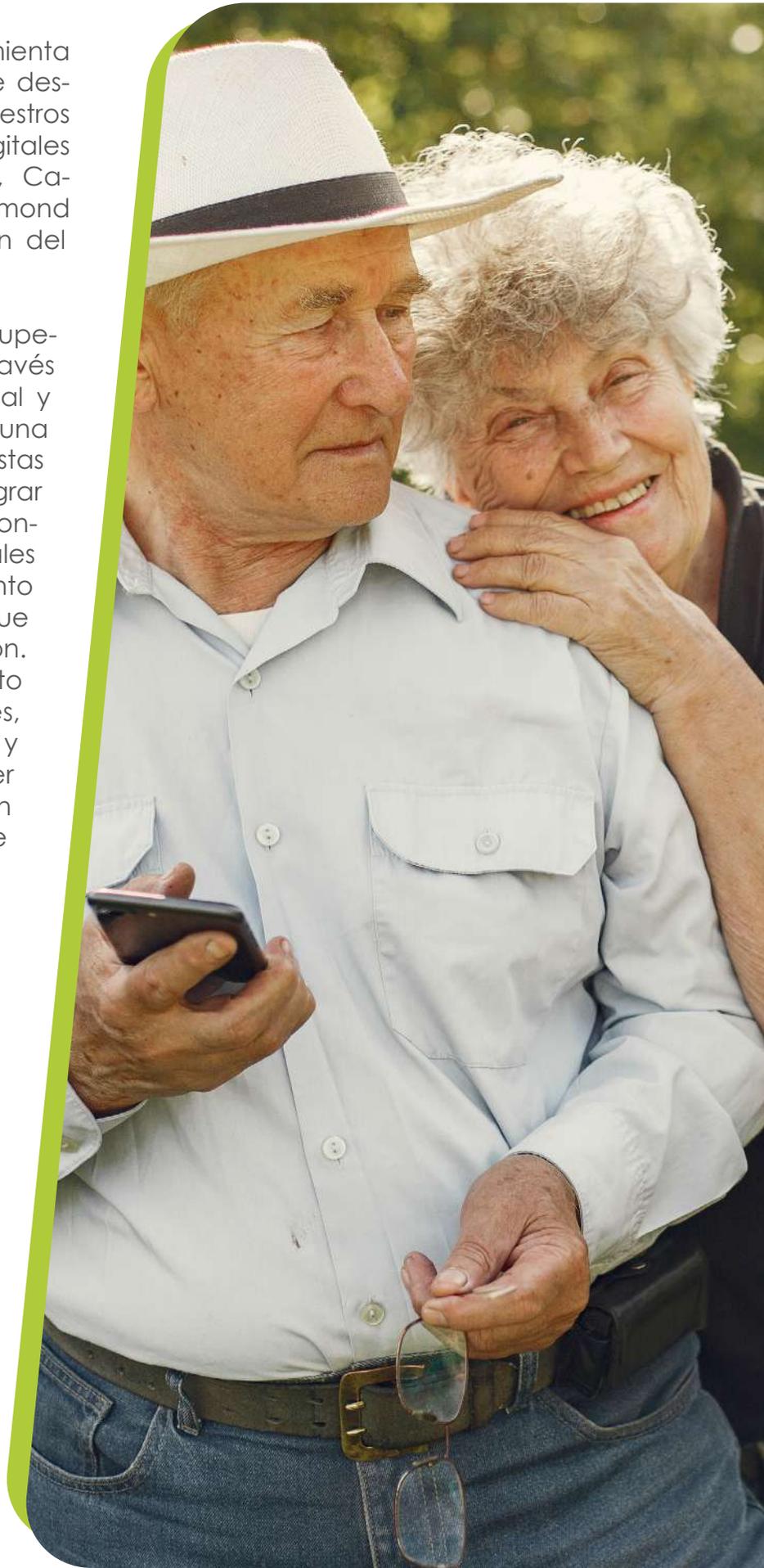
La colocación a través de la herramienta digital fue del 34%, con un valor de desembolso de \$225.346 millones y nuestros mayores aliados en convenios digitales fueron Colpensiones, Fiduprevisora, Cagen, Cremil, Policía Nacional, Drummond y algunas secretarías de educación del orden Departamental y municipal.

En el 2022, nos enfocaremos en recuperar la presencia en la ruralidad, a través de los convenios del orden nacional y regional. Nuestro objetivo es llegar a una profundización superior al 10% en estas pagadurías. Así mismo, esperamos lograr que el 90% de la colocación esté concentrada en pagadurías 100% digitales y a su vez, reactivar el relacionamiento permanente con los convenios que representan el 80-20 de la colocación. También, realizaremos mantenimiento a la base actual de nuestros clientes, mediante ofertas de refinanciación y fidelización y buscaremos mantener una participación importante, en la colocación en el segmento de pensionados.

Una vez más, gracias a todos los que han hecho posible estos logros. No cabe duda de que el 2022, será un año para seguir trabajando de manera consecuente en nuestros pilares estratégicos, para adaptarnos a las dinámicas del mercado, responder a las expectativas de nuestros grupos de interés y seguir apoyando a los miles de colombianos, que nos han permitido acompañarlos en el cumplimiento de sus metas.

David Seinjet Neirus

*Presidente
Credivalores*



2. Acontecimientos recientes Credivalores



Sólida posición de caja a septiembre de 2021: líneas comprometidas disponibles por **COP\$72.000 MM** (aprox. US\$19 MM) y caja y equivalentes por **COP\$224.000 MM** (aprox. US\$59 MM).



Exitoso cierre de financiaci3nes, por más de **COP\$470.000 MM** (aprox. US\$124 MM), en 2021.



Emisi3n de primer lote de la primera emisi3n de bonos locales a 3 a3os (70% garantizada por el gobierno), por **COP\$52.900 MM** (aprox. US\$14 MM).



100% de refinanciaci3n de amortizaci3n de las notas del ECP Program, por **US\$75 MM**.



Nueva l3nea de capital de trabajo en COP con JP Morgan Colombia, por **COP\$36.500 MM** (aprox. US\$10 MM).



Avance en asegurar fuentes de fondeo, para pagar vencimiento bonos 9,75% en 2022, por **US\$164 MM**.



Renovaci3n e incremento de estructura respaldada por Libranzas, por **COP\$38.000 MM** (aprox. US\$10 MM).



Nueva estructura PA Libranzas con Citibank Colombia, por **COP\$290.000 MM** (aprox. US\$75 MM).



Dos nuevas estructuras PA Libranzas con instituciones financieras, por **COP\$80,000 MM** (aprox. US\$21 MM).



Estructuraci3n de cr3ditos con colateral adicionales en 1Q 2022, con un potencial de **COP\$920.000 MM** (aprox. US\$241 MM) y emisiones de bonos locales y notas, bajo el ECP Program en 2022, con un potencial de cerca de **COP\$448.000 MM** (aprox. US\$117 MM).

2.1 Nuestras calificaciones

En febrero de 2021, BRC Investor Services, confirmó la calificación 'ori AA' de Credivalores en su calidad de originador de créditos de consumo, teniendo en cuenta la resiliencia demostrada en sus indicadores de calidad de cartera, que le permitieron recuperarse ante eventos operativos y de crédito que retrasaban el recaudo de la cartera. En un contexto con grandes retos por la emergencia sanitaria, la estrategia comercial de Credivalores, se enfocó en los perfiles de menor riesgo (pensionados y empleados oficiales con descuento de su crédito a través de Libranza) y políticas conservadoras de originación. Así mismo, durante este período, continuó con la comercialización del producto tarjeta de crédito, a través de una estrategia comercial con dos enfoques: venta a través de importantes aliados (retail y sector de telefonía) y venta digital; estrategias que también fueron direccionadas a los perfiles de mejor comportamiento e implicaron disminución en el porcentaje de clientes viables para la apertura del producto.

Fitch Ratings, por su parte, ratificó en mayo de 2021, la calificación de deuda de largo plazo internacional 'B+' de Credivalores y eliminó el Rating Watch Negativo impuesto en mayo de 2020. Para su decisión, la calificadora tuvo en cuenta las mejoras identificadas en las políticas de originación de Credivalores, la continua diversificación en las fuentes de fondeo, así como su adecuada liquidez para enfrentar los retos del entorno operativo. Fitch Ratings también incorporó en su análisis, el impacto positivo de los cambios tecnológicos y de transformación digital realizados por la compañía, los cuales ayudaron a que las métricas de calidad de activos mostraran un menor deterioro al previsto, a pesar de los efectos de la pandemia del Covid-19.

Gracias a los avances en transformación digital, Credivalores ya originaba en ese momento más del 62% de su cartera a través de plataformas digitales.

Otro de los aspectos que soportaron la calificación, fue el acceso a diversas fuentes de financiación nacionales e internacionales, para apoyar el crecimiento de la cartera de créditos y para refinanciar los vencimientos de deuda en un contexto desafiante.

Para noviembre de 2021, **BRC Investor Services también confirmó la calificación 'ori AA' de Credivalores en su calidad de originador de créditos de consumo.** La calificación se fundamentó en la fortaleza de sus canales digitales y la robustez de sus modelos de otorgamiento, que le permitirán mantener la senda de crecimiento, sin afectar la calidad de cartera; los altos estándares que tiene la compañía para originar nuevos créditos y la capacidad de adaptar sus modelos y políticas de riesgo ante los distintos ciclos económicos; adicionalmente, resalta la fortaleza de acceder a fuentes de financiación para cumplir adecuadamente con sus obligaciones y atender el crecimiento de la cartera.

Otro de los aspectos que soportaron la calificación fue el acceso a diversas fuentes de financiación nacionales e internacionales.




BRC Investor Services S.A.
sociedad calificadora de valores

2.2 Crecimiento de colocaciones y calidad de cartera

En el año 2021, la cartera reconocida en los Estados Financieros conforme a los estándares NIIF, alcanzó \$1.749.150 millones de pesos, sin incluir intereses ni ventas de cartera, mostrando un crecimiento del 15,2% con respecto al año anterior. Por otro lado, la cartera administrada, la cual incluye el saldo de cartera vendida por Credivalores a entidades financieras y sobre la cual se mantienen las funciones de administración, alcanzó un total de \$1.915.187 millones de pesos, evidenciando un 10,2% de crecimiento con respecto al 2020. Cabe anotar que el crecimiento de la cartera de consumo del Sistema Financiero Colombiano a noviembre de 2021, fue de 11,2%.

Así mismo, durante el 2021, los desembolsos alcanzaron \$1.288.869 millones de pesos, un 20,2% más que el año anterior, como resultado del crecimiento del 61,3% en los desembolsos del producto de Tarjeta de Crédito, especialmente en los perfiles de menor riesgo (PR1 y PR2).

El indicador de cartera total vencida (IVC) de Credivalores, de más de 60 días, sin incluir la cartera de más de 360 días, fue de 5,80% al cierre de 2021, frente al 4,64% de finales de 2020. El indicador de cobertura de la cartera en balance pasó de 119,6% al cierre de 2020 al 104,1% finalizando 2021. Así mismo, la mejora en el indicador de calidad de cartera fue el resultado de las medidas adoptadas, las cuales se describen en el capítulo de gestión de riesgos.

2.3 Estructura y perfil de deuda

Durante 2021, la estrategia de financiación de Credivalores se enfocó en los siguientes pilares:

- i) Cumplir los covenants del Description of the Notes del Offering Memorandum, que rige los bonos internacionales 144A / Reg S y propender por mantener la calificación internacional de emisor de largo plazo en moneda extranjera en “B+”,
- ii) Mantener un rápido acceso al mercado de capitales internacional,
- iii) Diversificar las fuentes de fondeo diferentes a instituciones financieras locales,
- iv) Fortalecer la estrategia de gestión del riesgo de tipo de cambio y tasa de interés,
- v) Mantener la vida media de la deuda con un plazo superior a los 3 años, para mitigar el riesgo de refinanciación de la compañía,
- vi) Priorizar en el análisis, aquellas alternativas que permitirían reducir los riesgos de liquidez y de refinanciación.

En este sentido, el financiamiento del año 2021, se realizó principalmente a través de fuentes en pesos, utilizando las líneas disponibles de créditos con instituciones financieras locales, accediendo a nuevas líneas de créditos de tesorería con nuevas contrapartes y realizando la primera emisión de bonos ordinarios en el mercado de capitales colombiano, con garantía del Fondo Nacional de Garantías (en adelante el “FNG”).

Los desembolsos de los créditos de Libranza de 2021, fueron financiados a través de los recursos del crédito sindicado y colateralizado en pesos, que Credivalores había firmado con varias instituciones financieras desde el año 2015 y renovado por primera vez durante el último trimestre del año 2018, por un monto de \$223.000 millones y por segunda vez en el primer trimestre de 2020, por un monto de \$310.000 millones. El crédito tiene

una disponibilidad rotativa, para desembolsos de 3 años y amortizaciones mensuales de cada desembolso por un plazo de 5,5 años. Esta línea comprometida, sirvió de respaldo de liquidez durante 2021, ante situaciones de estrés del mercado financiero. De igual manera, se emplearon líneas rotativas de capital de trabajo previamente aprobadas, por instituciones financieras locales y se logró una nueva línea de capital de trabajo con el Banco JP Morgan Colombia, por un monto de \$36.500 millones. Al cierre del año 2021, Credivalores contaba con líneas comprometidas rotativas aprobadas por \$348.000 millones con entidades financieras, con disponibilidad de \$95.704 millones.

El 26 de agosto de 2021, la compañía colocó el primer lote de su primera emisión de bonos ordinarios, con garantía parcial del FNG en el Segundo Mercado del mercado de capitales colombiano. El monto total de la emisión, autorizada por la Superintendencia Financiera de Colombia en junio de 2021, fue de \$160.000 millones y en agosto Credivalores colocó el primer lote de la emisión por un monto de \$52.900 mil millones, a un plazo de 3 años, con una tasa cupón de 9,10%. La colocación del primer lote tuvo una sobre demanda de 1.51x el monto ofrecido inicialmente, el cual fue de \$35.000 millones.

La emisión de bonos ordinarios de Credivalores, contó con una garantía parcial irrevocable del FNG, que cubre el 70% del capital y los intereses, la cual fue calificada 'AA (col)' por Fitch Ratings Colombia. Los recursos de la colocación del primer lote de la emisión de bonos ordinarios de Credivalores, le permitieron a la entidad apoyar el crecimiento de su operación en Colombia, financiando los desembolsos de los créditos de Libranza y de tarjeta de crédito, entre los segmentos de ingresos medios y bajos de la población, utilizando canales de colocación digitales.

La operación fue liderada por Banca de Inversión Bancolombia S.A., Corporación Financiera en calidad de estructurador y coordinador líder de la oferta, por Exponencial Banca de Inversión S.A.S., como co-estructurador y Valores Bancolombia actuó como Agente Líder Colocador.

Posteriormente, durante el mes de septiembre de 2021, Credivalores emitió una nueva nota por US\$25 millones usando un formato Reg S, bajo su Programa de Papeles Comerciales ("Euro Commercial Paper Program" o "Programa ECP"). El Programa ECP, tiene un cupo de hasta US\$150 millones con plazos de emisión de hasta 3 años. Las notas emitidas en septiembre de 2021, tuvieron un cupón anual de 8,75%, con pagos trimestrales y un vencimiento el 16 de marzo de 2023.

Esta emisión constituyó la décimo séptima emisión de notas bajo el Programa ECP, alcanzando un monto de US\$417 millones emitidos desde 2014 y un saldo del programa de US\$75 millones al cierre de diciembre de 2021, el cual se encuentra completamente cubierto a pesos colombianos.

Los recursos de la emisión fueron empleados para atender el crecimiento de la cartera de créditos y para otros usos generales

tucrédito cv



de la compañía, incluyendo la refinanciación de obligaciones financieras vigentes. Con esta emisión, Credivalores consiguió refinanciar el 100% de sus vencimientos, bajo este Programa en 2021 y asegurar recursos de su plan de financiamiento para el año 2021.

La vida media de la deuda total de Credivalores al cierre de diciembre de 2021, era de 2.0 años, con una participación de la deuda en pesos del 16% y de la deuda en moneda extranjera del 84%. La deuda en moneda extranjera, se encontraba 100% cubierta a pesos, a través de varios instrumentos financieros derivados.

2.4 Cobertura de la deuda

En 2018, se formalizó la implementación de la nueva política de gestión de riesgos financieros (riesgos cambiarios, riesgos de tasas de interés), para mitigar sus impactos en el estado de resultados de la compañía. Bajo la política, aprobada por la Junta Directiva, se establecieron entre muchos otros, los siguientes principios generales para la cobertura de riesgos de tipo de cambio:

a) Mientras la moneda funcional de la compañía sea el peso colombiano, la administración de la compañía debe implementar una estrategia de cobertura total (capital e intereses), para los activos y pasivos denominados en monedas extranjera, de manera oportuna tras adquirir esas obligaciones o derechos.

b) Las limitaciones para ejecutar las operaciones de cobertura deben estar relacionadas únicamente a condiciones de profundidad de mercado y disponibilidad de contrapartes. La Junta Directiva, debe aprobar todas las contrapartes de las operaciones de cobertura.

c) La política considera los siguientes instrumentos para mitigar el riesgo de tipo de cambio: cobertura natural, operaciones comerciales, operaciones con instrumentos derivados financieros, de la misma naturaleza económica y operaciones de tesorería.

d) La compañía puede gestionar la exposición al riesgo de tipo de cambio, a través de operaciones temporales (ej. Forwards), en el corto plazo, mientras se estructuran operaciones más complejas del largo plazo. Una vez las soluciones de largo plazo son ejecutadas, las transacciones de corto plazo deben ser liquidadas.

e) Todas las operaciones de cobertura, deben registrarse al momento de su ejecución y deben tratarse preferiblemente bajo principios de contabilidad de cobertura, siguiendo los principios contables aplicables.

Siguiendo la política de gestión de riesgos financieros, las notas emitidas bajo el ECP Program, fueron cubiertas a través de non-delivery forwards (NDFs), los cuales se van renovando en el tiempo hasta la fecha de vencimiento del instrumento de deuda. Las notas 144 A / Reg S, con un monto original de \$325 millones, con cupón del 9,75% y vencimiento en julio de 2022 y las notas con un monto original de US\$300 millones, con cupón de 8,875% y vencimiento en febrero de 2025, se cubrieron mediante cross currency swaps, coupon only swaps y call spreads al vencimiento. Tras haber realizado varias operaciones de manejo de deuda en los últimos años sobre la deuda en moneda extranjera, los saldos del principal de estas dos notas al cierre de diciembre de 2021, eran de US\$164.150.000 para las notas con vencimiento en julio de 2022 y de US\$268.000.000 para las notas con vencimiento en febrero de 2025.

3. Entorno y actividad económica

El año 2021, se presentó como el año de la reactivación económica y como una oportunidad de recuperación de los indicadores, que dejaron a la economía colombiana en una contracción del 6,8% en 2020, pues de acuerdo con el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), en 2021 la economía colombiana creció al 10,6%.

Este crecimiento estuvo fuertemente apalancado por el Plan Nacional de Vacunación, con el cual el Gobierno Nacional logró que, al cierre del año, el 56% de la población contara con el esquema completo de inmunización y el 76% con al menos una dosis aplicada.

Lo anterior contribuyó a la reactivación gradual del país y de acuerdo con *The Economist*, Colombia lideró el Índice de Normalidad a Nivel Global gracias a la recuperación de las ventas al por menor, el tiempo fuera de casa, la normalización de la actividad laboral, el uso del transporte público y las oficinas. Así mismo, por el incremento en nivel de tráfico terrestre y aéreo, y la asistencia a eventos musicales, deportivos y cines.

En consecuencia, el gasto de los hogares presentó una expansión del 13,9%, según cifras de Corficolombiana y sectores clave como el de comercio y la industria manufacturera repuntaron, con crecimientos del 21,2% y del 16,6% respectivamente, de acuerdo con el Ministerio de Hacienda.

Estas condiciones permitieron una recuperación del 85%, de los empleos perdidos durante el primer año de la pandemia y sus efectos macroeconómicos han llevado a un decrecimiento en el déficit fiscal cercano al 1%, que lo ubicaría en el orden del 7,6% del PIB y el peso de la deuda pública sería aproximadamente un 3% menor, lo que llevaría a cerrar el 2021, en alrededor de un 62,1%.

Otro aspecto para resaltar durante el final del año, fue el incremento histórico del 10,07% al salario mínimo para 2022, que lo ubicó en \$1.000.000 (\$1.117.172 al adicionar el auxilio de transporte), todo ello, gracias al acuerdo entre Empresarios, Gobierno y centrales de trabajadores. Este incremento ha sido el más alto presentado



Este crecimiento estuvo fuertemente apalancado por el Plan Nacional de Vacunación, con el cual el Gobierno Nacional logró que, al cierre del año, el 56% de la población contara con el esquema completo y el 76% con al menos una dosis aplicada.

en este siglo, por encima de los incrementos de los años 2000 y 2001, en los que se dio un aumento del 10%.

Por otra parte, durante 2021, cobraron especial protagonismo en la economía nacional los comportamientos de la inflación y de la tasa de cambio. Al cierre del año, la inflación se ubicó en el 5,6% anual. Lo anterior, como consecuencia de la crisis logística y de suministros que ha afectado a distintos países, incluyendo Colombia, lo cual obligó a la banca central a incrementar paulatinamente su tasa de política económica hasta alcanzar el 3%, esto como medida de choque para contrarrestar el rally de los precios internos, que han afectado de manera directa los bolsillos de consumidores de menores ingresos y de los productores en todas las escalas.

Sumado a ello, la creciente devaluación del peso colombiano, aportó su presión adicional sobre la inflación, al encarecer el costo de los bienes de la canasta familiar básica que provienen del exterior. Distintos sectores de la economía como el industrial y el agropecuario, importan materias primas, insumos, maquinarias entre otros elementos, que se vieron afectados por la devaluación, impactando de manera directa sus procesos productivos y se traducen en productos más costosos al consumidor final.

Se prevé que el 2022, inicie con un primer semestre con nuevos desafíos en términos

económicos; por una parte, inicia sobre los rezagos y aprendizajes de los dos años anteriores de pandemia y postpandemia y estará fuertemente influenciado por los resultados de las elecciones, la presión de los efectos inflacionarios y cambiarios, así como por la recuperación económica y la mejora en los niveles de empleo de forma progresiva.

A medida que avance el Plan Nacional de Vacunación y que el país continúe la senda de reactivación de las distintas actividades económicas, posibilitará que durante el 2022, se mantenga un crecimiento constante en el PIB, que la tasa de desempleo esté en niveles prepandemia y que las actividades económicas continúen su total normalización. Según el pronóstico oficial, se prevé un crecimiento conservador de la economía del 4,3%, frente al estimativo de la OCDE del 5,5%, con el cual estaríamos liderando la región.

Así mismo, se esperan nuevas medidas para controlar tanto la devaluación como la inflación y en particular frente a esta última, se prevén posibles incrementos adicionales que según analistas de diferentes entidades como JP Morgan, la llevarían a un posible 5,75% al cierre del año.

Se espera que estos movimientos económicos asociados al aumento de precios tanto a nivel global como local, las tasas de interés al alza y la incertidumbre provocada por el proceso electoral se disipen para el segundo semestre del año, lo que permitiría un cierre del 2022 optimista, con mejores cifras de crecimiento económico impulsadas por las exportaciones, una disminución del desempleo gracias al avance del Plan Nacional de Vacunación y la reactivación económica; la contención de la inflación local y el alcance de mayores niveles de inversión tanto pública como privada.

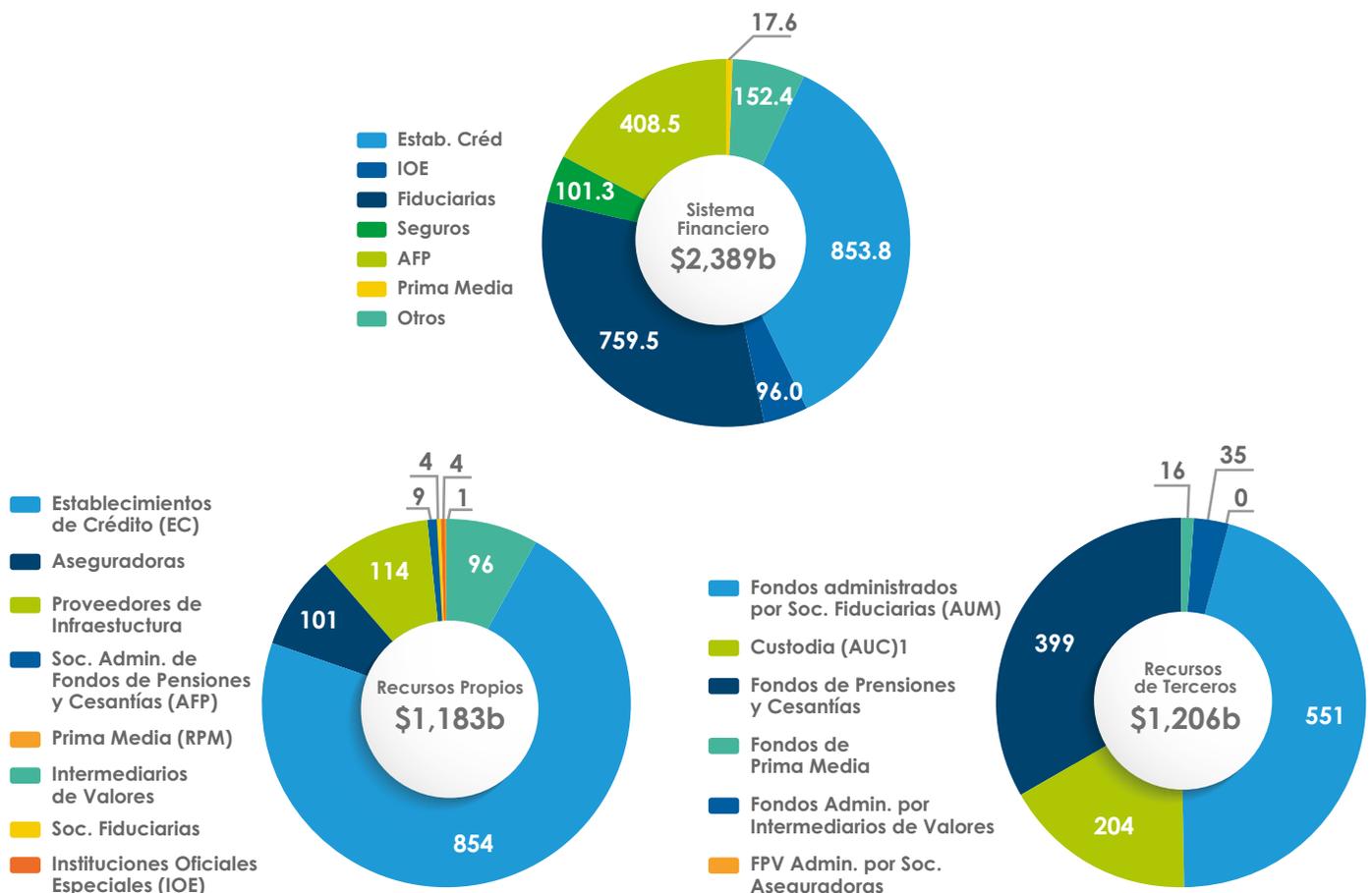
4. Sistema Financiero Colombiano

4.1 Activos

Los activos del Sistema Financiero Colombiano (propios y de terceros), consolidaron su crecimiento positivo al cierre de noviembre de 2021, ascendiendo a \$2,389 billones de pesos, lo cual corresponde a un crecimiento real anual de 3,32%. Esto permitió alcanzar una relación de activos totales frente al PIB de 211%, de acuerdo con el informe de Actualidad del Sistema Financiero Colombiano, publicado por la Superfinanciera a corte noviembre de 2021.

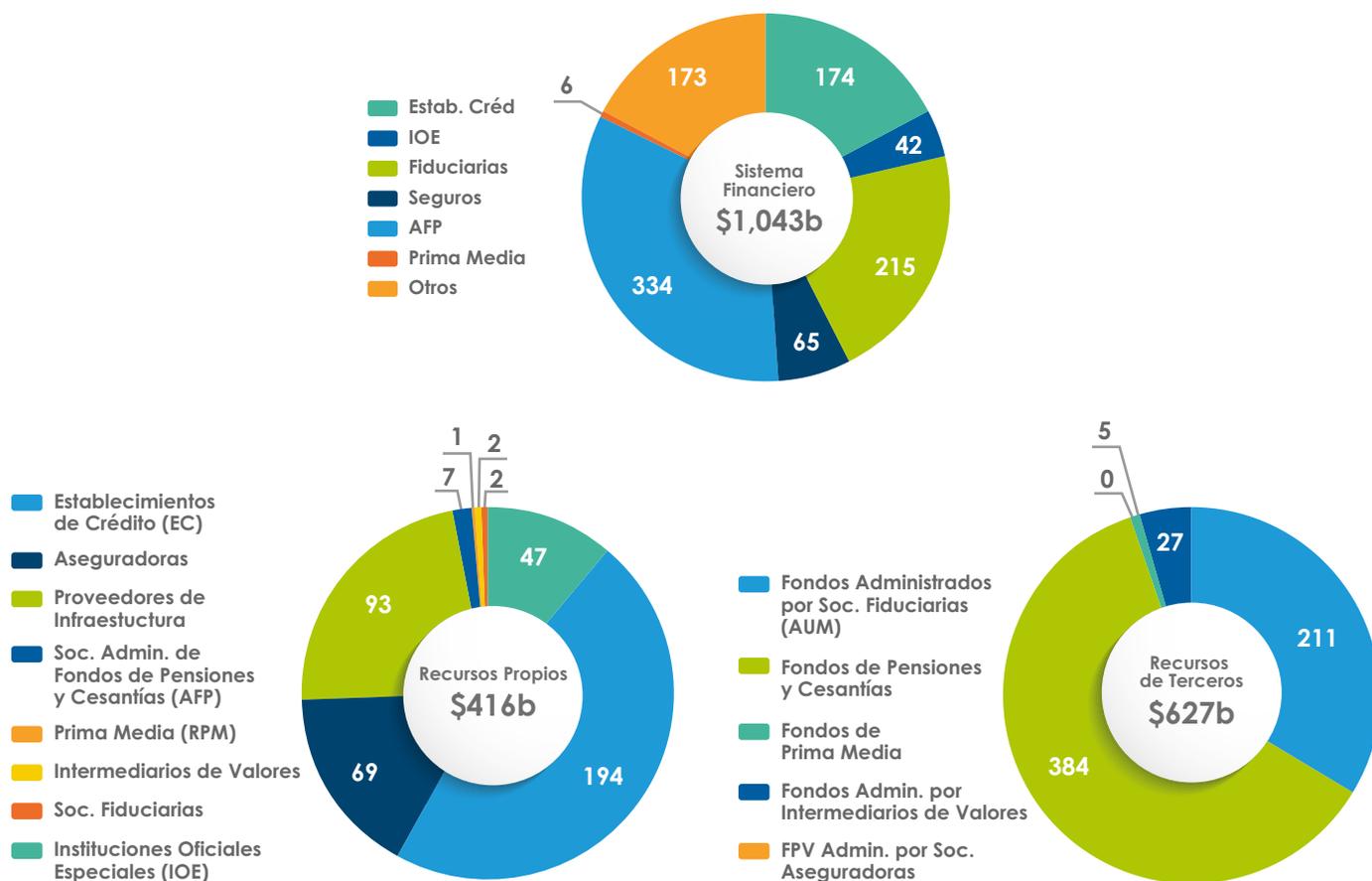
Durante el año anterior las inversiones de las entidades vigiladas con recursos propios y de terceros en el mercado de capitales, ascendió a \$1,043.5 billones de pesos, lo cual representa un 92,2% del PIB. La mayor proporción corresponde a recursos administrados de terceros, que representó cerca de \$627 billones, esto es el 60,1% del total de las inversiones. El incremento anual de \$91.2 billones, coincide con el mayor saldo de los instrumentos de patrimonio de emisores extranjeros y derivados de negociación, que aumentaron en \$85 billones y \$29.6 billones, respectivamente.

GRÁFICO 1: ACTIVOS TOTALES DEL SISTEMA FINANCIERO.



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia.

GRÁFICO 2: COMPOSICIÓN DEL PORTAFOLIO DE INVERSIONES POR TIPO DE ENTIDAD



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia.

4.2 Cartera

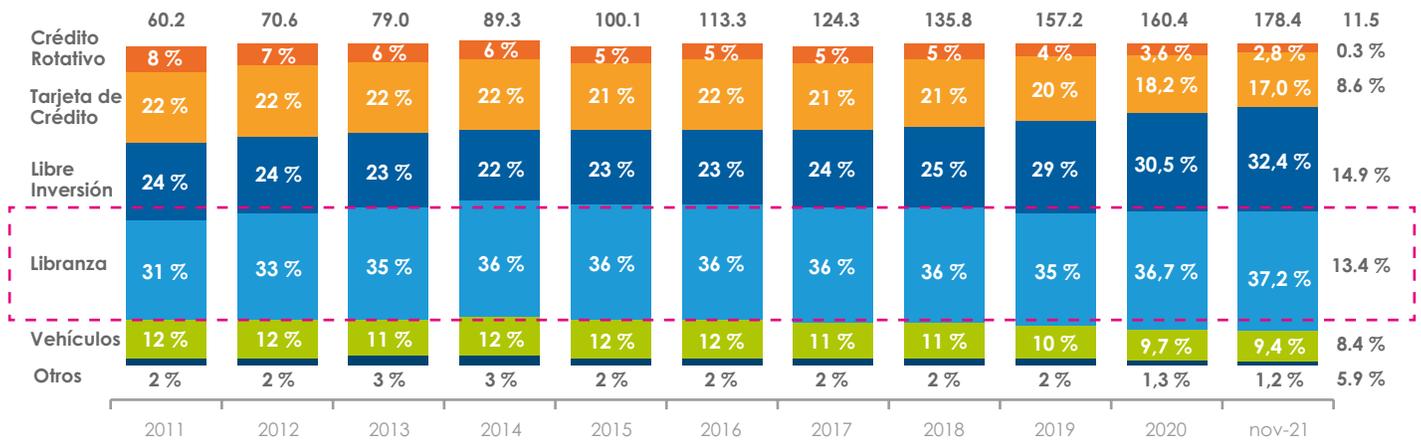
El crecimiento de la cartera total, acumula cuatro meses de crecimiento en terreno positivo conforme avanza el ritmo de la recuperación económica. A noviembre de 2021, la cartera de créditos presentó un crecimiento real anual del 3,2% y el saldo total de la cartera bruta de los establecimientos de crédito, ascendió a \$573.8 billones de pesos a este mismo corte, con lo cual la profundización alcanzó el 50,3% del PIB. Por modalidad, la variación real anual de la cartera fue de 6,7% para vivienda, 6,0% para consumo, 3,6% para microcrédito y de 0,5% para comercial.

A noviembre de 2021, el comportamiento de la cartera de créditos estuvo explicado

por crecimientos en las carteras comercial (+\$21.1 billones de pesos), la cartera de vivienda (+\$6.7 billones de pesos), de consumo (+\$18.0 billones de pesos), leasing (+\$2.6 billones de pesos) y la cartera de microcrédito (+\$1.1 billones de pesos).

Por su parte, los créditos de Libranza crecieron entre diciembre de 2020 y noviembre de 2021 en 12,7% en términos nominales, incrementando su participación en el total de la cartera de créditos de consumo al 37,2% y conservando su estatus como el crédito más representativo dentro de esta cartera, al que le siguen los créditos de libre inversión (32,4%), tarjeta de crédito (17%), vehículos (9,4%), rotativo (2,8%) y otros (1,2%).

GRÁFICO 3: EVOLUCIÓN DE LA CARTERA DEL SISTEMA FINANCIERO



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia.

4.3 Calidad de la cartera

Durante lo corrido de la pandemia (2020-2021), las medidas adoptadas por las entidades vigiladas han logrado contener el deterioro y preservar el hábito de pago de los clientes. El Programa de Acompañamiento a Deudores (PAD), cerrado en agosto de 2021, cobijó al cierre de noviembre a 1.9 millones de consumidores financieros con montos cercanos a los \$30,3 billones, lo cual representa el 5,3% de la cartera bruta reportada en noviembre, seguido en importancia por las normalizaciones bajo las condiciones de la CE 026 de 2017, con 1,8% y un 0,4% de cartera con medidas vigentes adoptadas bajo las CE 007 y 014 de 2020. Un 92,6% de la cartera reportada a noviembre permanece sin cambios en sus condiciones.

Al cierre de noviembre de 2021, la cartera al día llegó a \$545.2 billones de pesos, con una participación del 95,8% de la cartera bruta total. Por otra parte, en noviembre de 2021, la cartera en mora alcanzó \$24.1 billones de pesos con una disminución real anual del -15,5% consecuencia de la contracción del saldo vencido en comercial, consumo, vivienda y microcrédito, de 15,4%, 20,9%, 1,5% y 1,3%, respectivamente.

El indicador de calidad de la cartera total (cartera vencida/cartera bruta), fue del 4,2% para la totalidad del Sistema Financiero. Por modalidad, microcrédito reportó un indicador de 6,8%, seguido de consumo que se situó en 4,8%, comercial que cerró en 4% y vivienda en 3,3%.

Los Establecimientos de Crédito, tuvieron un volumen de provisiones o deterioro, suficiente para cubrir el riesgo de cartera. En línea con el comportamiento de la cartera en riesgo, a noviembre de 2021, las provisiones totales mostraron una contracción real anual del 6,2%. Las provisiones ascendieron a \$38.1 billones de pesos (\$35.6 billones de pesos excluyendo las Provisiones Generales Adicionales (PGA) a las que se refiere la Circular Externa 022 de 2020, de la Superintendencia Financiera),



de las cuales \$6.4 billones de pesos correspondieron a la categoría A (de menor riesgo). Las PGA totalizaron \$2.6 billones de pesos (\$248.5 millones de pesos menos que en octubre), mientras que las orientadas a reconocer los intereses causados no recaudados (ICNR) acumularon \$279.7 millones de pesos.

Resultado de lo anterior, el indicador de cobertura de la cartera (provisiones/cartera vencida), fue del 158,1% en noviembre de 2021, incluyendo las PGA, es decir que, por cada peso de cartera vencida, los Establecimientos de Crédito tuvieron \$1.58 pesos en provisiones para cubrirlo.

Para el caso de la cartera de consumo, el indicador de calidad se incrementó pasando del 6,33% en diciembre de 2020, al 4,79% en noviembre de 2021. Para el caso de Libranzas, el indicador se redujo al pasar de 2,53% a 2,33%, al igual que tarjeta de crédito al pasar de 9,21% al 5,78% en el mismo período. Por su parte, el indicador de cartera vencida para clientes de tarjeta de crédito con ingresos inferiores a dos (2) salarios mínimos, similar al mercado objetivo de Credivalores, que se redujo, pasando de 11,58% en diciembre de 2020 a 7,45% en noviembre de 2021.

4.4 Patrimonio y utilidades

Las utilidades a noviembre de 2021, se comportaron de acuerdo con la tendencia de los mercados y de la cartera. Los establecimientos de crédito alcanzaron resultados acumulados, por \$13.9 billones de pesos, cifra superior en 126,1% a la de diciembre de 2020, mientras las aseguradoras registraron \$1.01 billones de pesos, lo que señala una reducción de 38,5%. Por su parte, las sociedades Administradoras de Fondos de Pensiones y Cesantías reportaron \$0,94 billones de pesos, con una

disminución de 7,1% frente al cierre del año anterior.

En cuanto a los resultados brutos, el 60,9% correspondieron al margen neto de intereses, 16,8% a valoración y venta de inversiones, 16,6% a comisiones y servicios incluidos dentro de servicios financieros y 2,2% a operaciones a plazo. La participación de los rubros de inversiones, continúa por debajo de los meses pre-COVID en que se mantuvo en el orden del 19%. Por su parte, la rentabilidad del activo (ROA) se situó en 1,8%, que equivale a 1 punto porcentual superior al reportado durante el mismo periodo del año pasado cuando alcanzó 0,8% y el 63,8% de los Establecimientos de Crédito registraron una rentabilidad inferior al total del grupo (menor al mes de octubre de 2021, cuando fue 66%).

Los niveles de capital de los EC, les permiten seguir dando impulso a la financiación y apoyando la recuperación económica, logrando que la solvencia permanezca por encima de los mínimos regulatorios. La solvencia total se ubicó en 21,72%, cifra que superó en 12,72 puntos porcentuales, el nivel mínimo requerido (9%). La solvencia básica, compuesta por el capital con mayor capacidad para absorber pérdidas, llegó a 17,11%, superando en 12,61 puntos porcentuales, el mínimo regulatorio del 4,5%.

Por tipo de entidad, los bancos registraron un nivel de solvencia total de 20,20% y una solvencia básica de 15,32% y las corporaciones financieras presentaron niveles de capital regulatorio total y básico de 57,33% y 57,55%, respectivamente. A su vez, las compañías de financiamiento mostraron relaciones de 19,70% y 18,61%, por último, las cooperativas financieras cerraron el mes con una solvencia total de 38,27% y básica de 37,59%.

5. Participación de mercado

Para calcular el tamaño del mercado, se analizó la participación de Credivalores con respecto al Sistema Financiero, según las cifras reportadas por la Superintendencia Financiera.

En el mercado de Libranzas, el saldo de cartera de Credivalores comparado con el saldo de cartera de Libranzas del sistema

financiero, reportado por la Superintendencia Financiera equivale al 1,4% del sistema, reflejado en el puesto 10 de 19 participantes.

En términos de tarjeta de crédito, Credivalores cuenta con un stock de tarjetas que lo pone en la posición 8 de 19, al compararlo con instituciones financieras vigiladas tradicionales.

GRÁFICO 4: SALDO DE CARTERA (cifras en miles de millones de pesos)

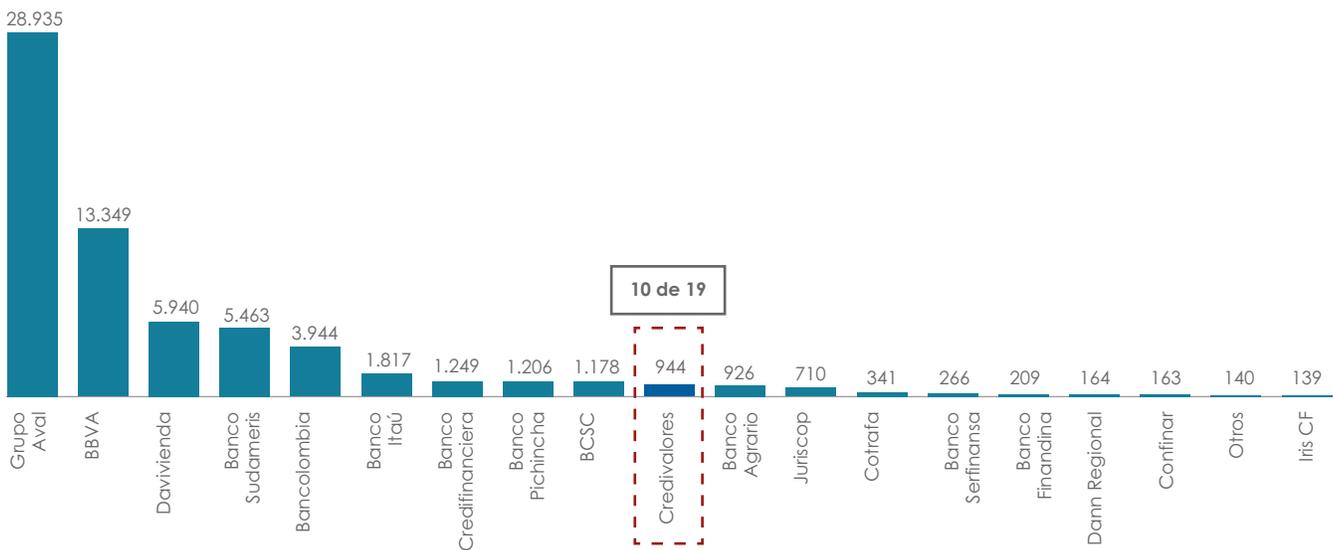
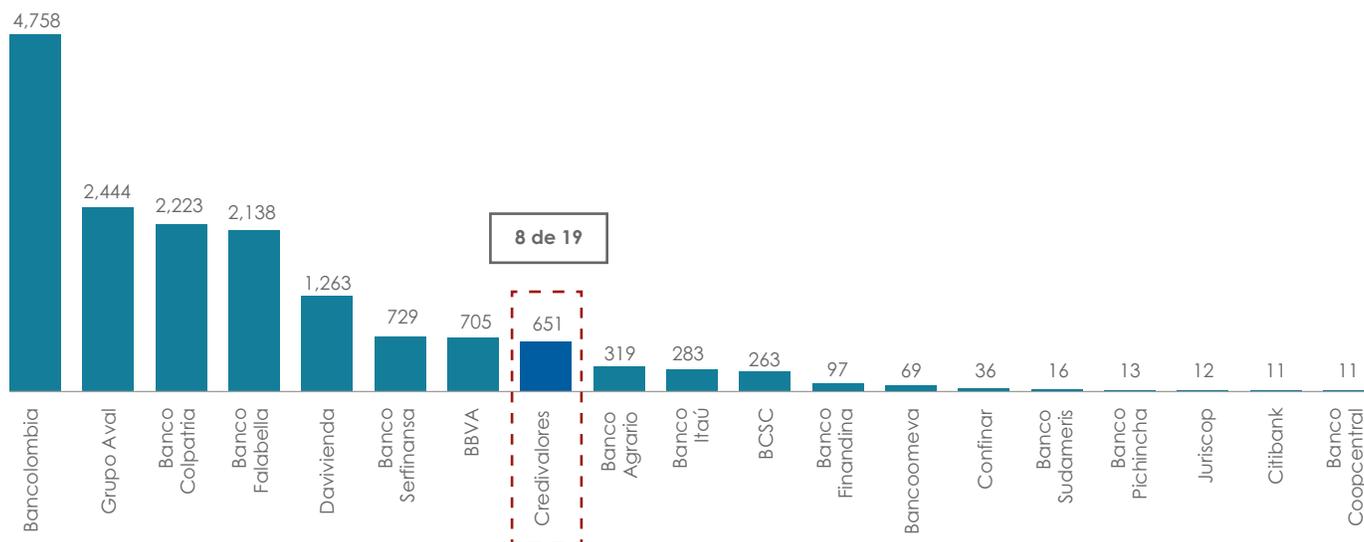


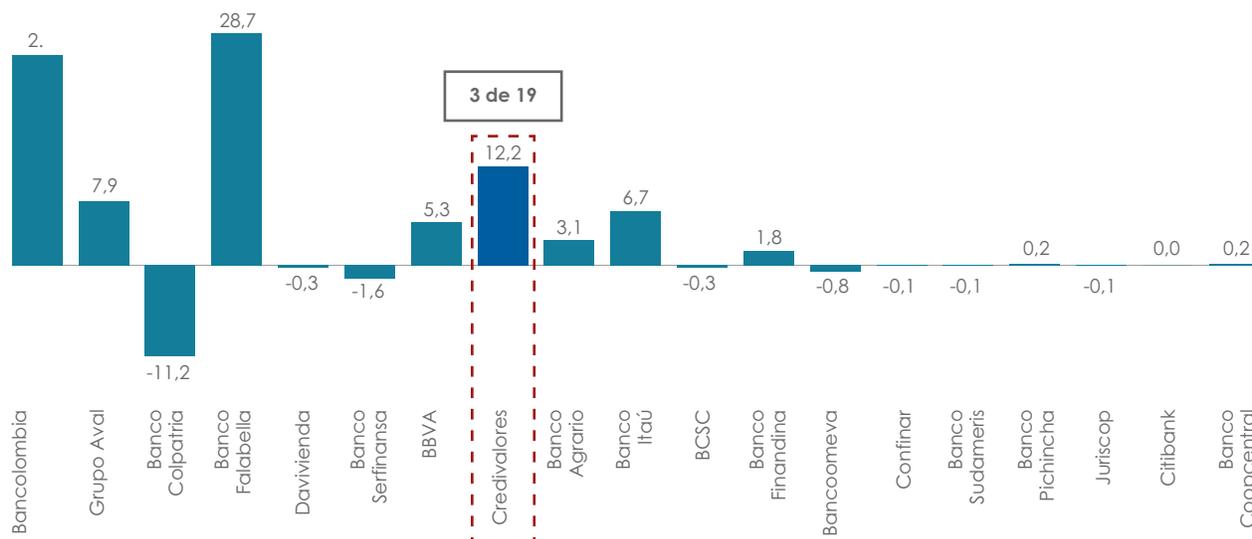
GRÁFICO 5: STOCK DE TARJETAS DE CRÉDITO (cifras en miles de millones de pesos)



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia.

Respecto a tarjetas nuevas promedio mensual, Credivalores se situó como el tercer emisor de tarjetas nuevas netas durante noviembre de 2021, al compararlo con 19 entidades del sistema financiero vigilado.

GRÁFICO 6: CRECIMIENTO NETO PROMEDIO MES ENE A NOV 2021 (cifras en miles de millones de pesos)



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia.

6. Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC

Referente a nuestros canales de atención, durante el 2021, la estrategia de servicio siguió volcándose a la atención y solución en primer nivel, derivado de la búsqueda de mejoras en los canales de autogestión, que nos permitiera garantizar la atención inmediata de las solicitudes presentadas por nuestros clientes.

Por lo anterior, hemos logrado incrementar nuestros servicios en canales de autogestión y crecer la participación de estos, frente al total de las atenciones.

En concordancia con ello y en lo que respecta a nuestra línea de servicio telefónica siendo el canal tradicional de mayor contacto con el cliente, la variación de llamadas recibidas a cierre de año respecto al inicio del 2021, presentó una disminución



del 24,3%. Lo anterior permitió de manera directa el incremento en nuestro Nivel de Atención, superando significativamente la expectativa planteada del 90%; cerrando a diciembre de 2021, en 95,9%, un 8,1% más que enero de 2021.

GRÁFICO 7: ATENCIÓN EN CANALES

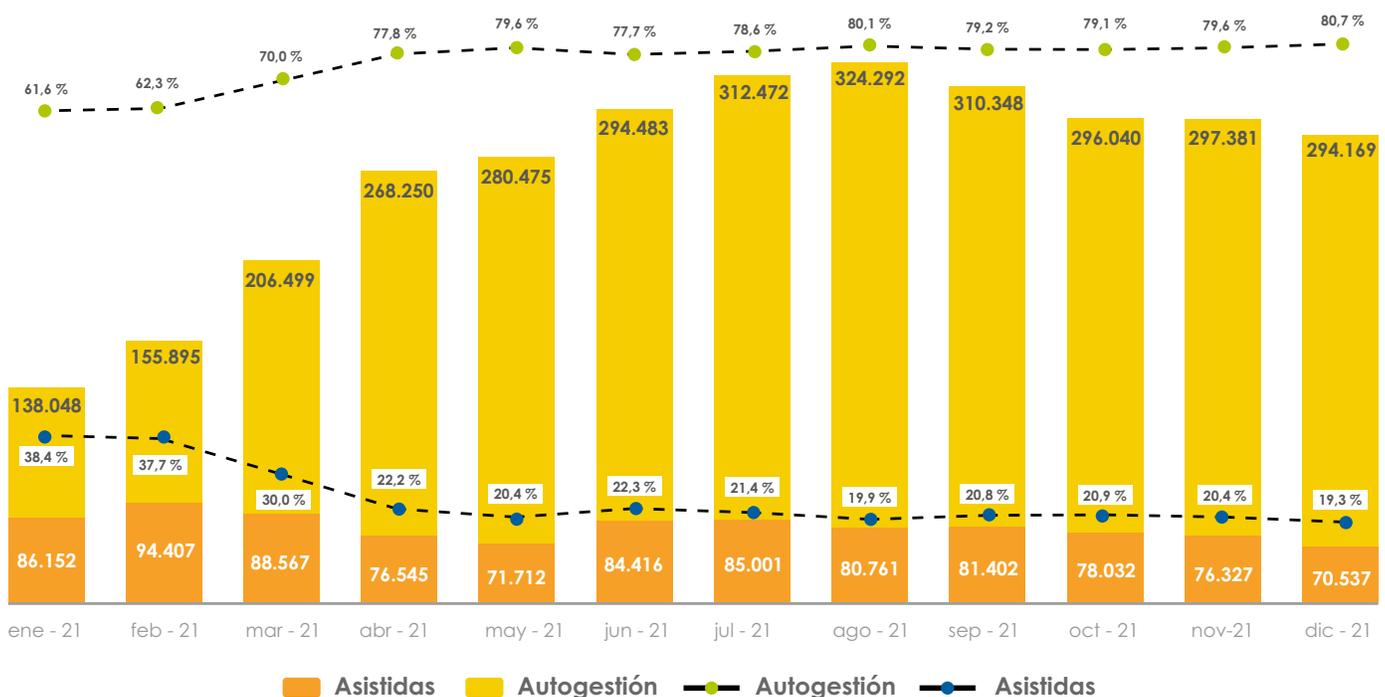
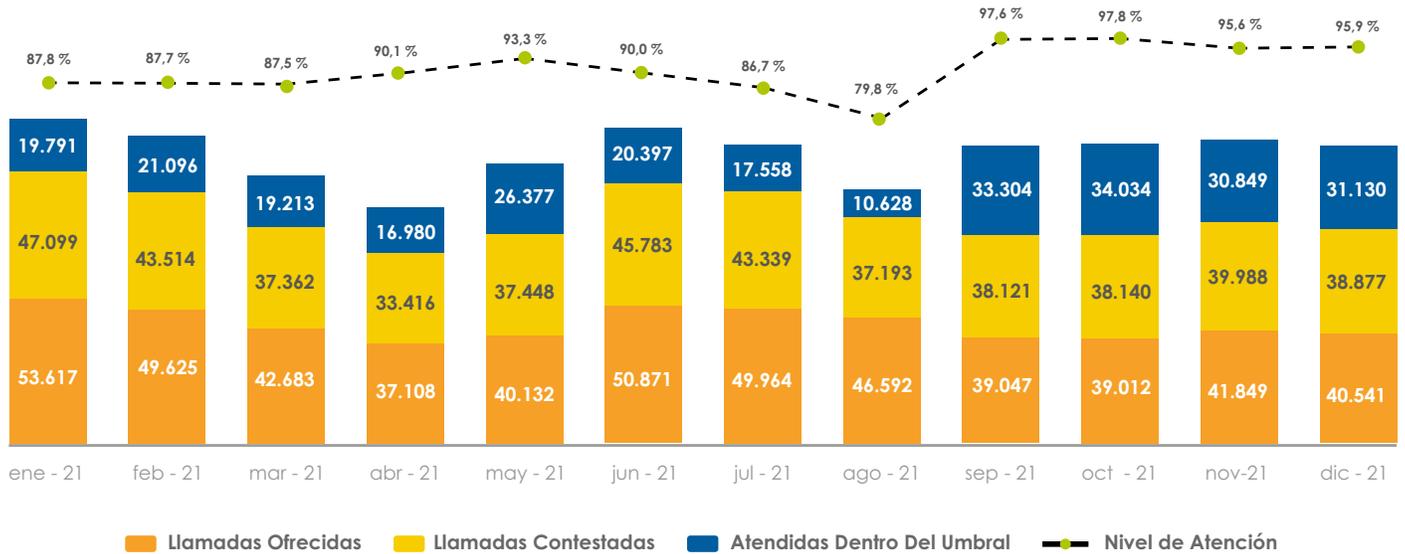


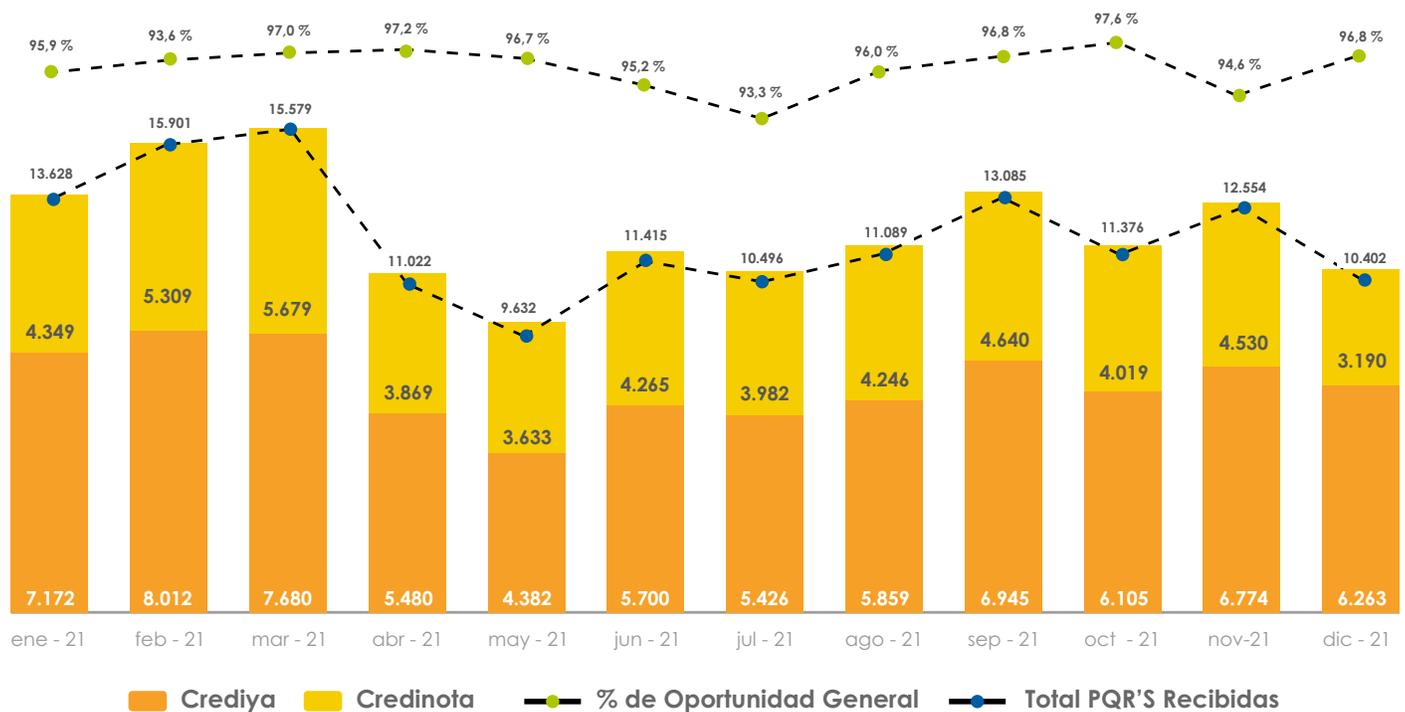
GRÁFICO 8: ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO



Así mismo, en nuestro canal de segundo nivel, donde se gestionan las solicitudes que por atribuciones no se pueden solucionar en primera línea, realizamos monitoreo permanente de las tipologías Pareto de PQR's, lo cual nos permitió contar con insumo para establecer controles e identificar los hechos o situaciones que puedan estar afectando la debida atención a nuestros clientes.

A continuación, se presenta la gráfica de la evolución del indicador de oportunidad.

GRÁFICO 9: INDICADOR DE OPORTUNIDAD

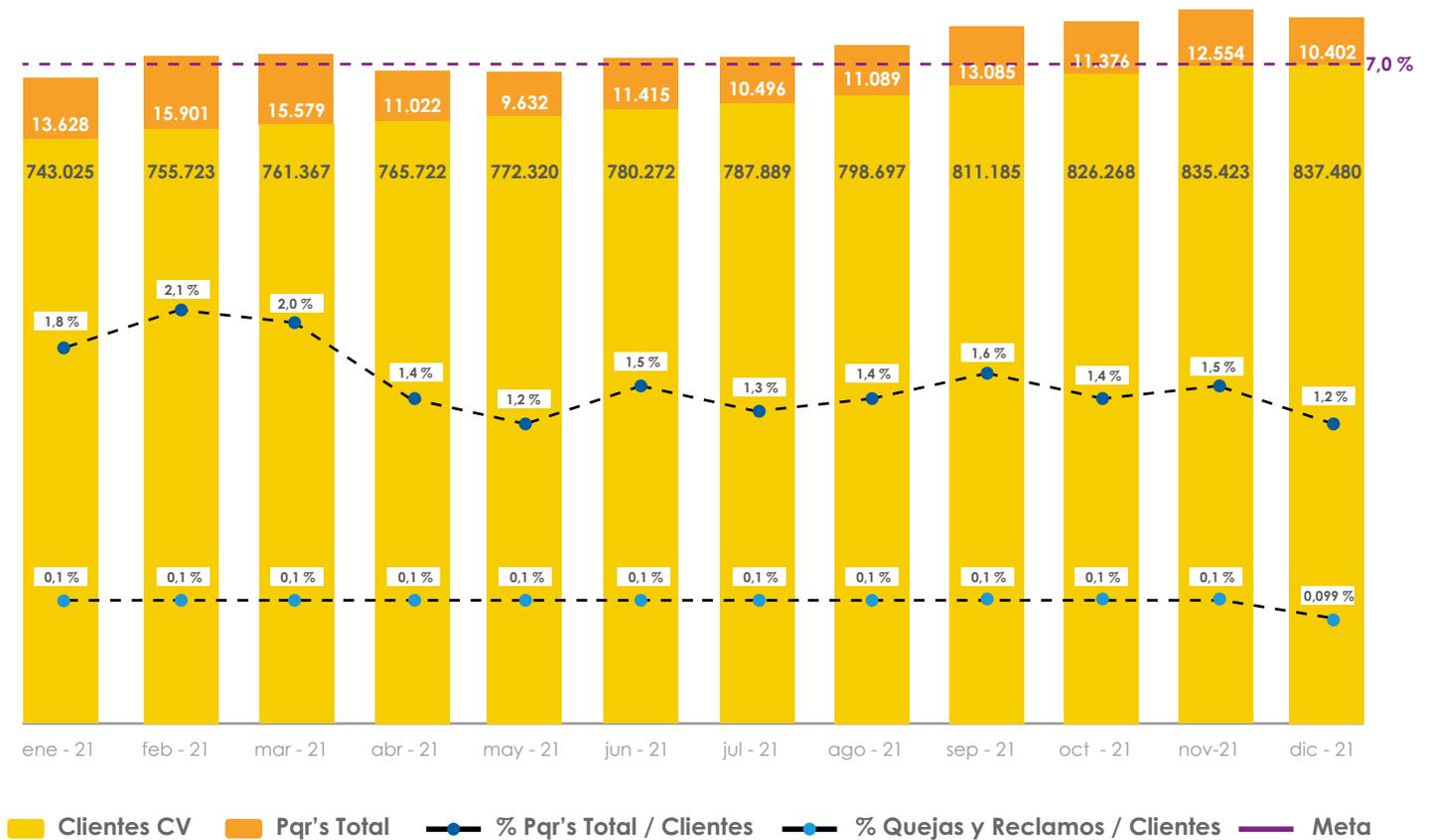


Gracias a los esfuerzos de automatización y atribuciones a primer nivel observamos que el comportamiento en la cantidad de PQR's recibidas tuvo una tendencia a la baja del 23,6%, comparando el cierre de año sobre las solicitudes recibidas para enero de 2021. De igual forma se robustecieron los controles internos que nos permitieron cumplir con la meta establecida del 95% en nivel de oportunidad.

En cuanto a la medición de la participación que tienen las PQR's, frente al número de clientes activos y haciendo un análisis comparativo relativo al periodo comprendido entre enero y diciembre 2021, la compañía presentó un mejor comportamiento de quejas, reclamos y solicitudes radicados con una tendencia positiva referente a la meta definida.



GRÁFICO 10: PQR'S CLIENTES



7. Nuestra gente - Capital humano

En Credivalores promovemos el desarrollo, el bienestar y la cultura en nuestros colaboradores, a través de diferentes estrategias e iniciativas que nos permiten atraer y retener al mejor talento.

Al cierre del año, la planta de personal de Credivalores estaba confirmada por 177 empleados (incluyendo siete contratos de aprendizaje). El 79,7% de la planta está conformada por funcionarios Administrativos y el 20,3% por colaboradores del Área. Es de resaltar que una parte de la actividad comercial se desarrolla con terceros aliados estratégicos. El 51% de nuestros colaboradores se identifican con el género femenino y el 49% restante con el género masculino.

En cuanto al equipo directivo, el 75% de las posiciones están ocupadas por mujeres y el 25% restante por hombres.



7.1 Formación y capacitación:

Durante el año 2021, se desarrollaron diferentes cursos, capacitaciones y actualizaciones como parte del proceso de desarrollo y formación de nuestro equipo de colaboradores y de la misma forma, se gestionaron los cursos normativos correspondientes, arrojando un total de más de 1200 horas de capacitación en temas relacionados con: inducción corporativa, producto Crediuno, seguridad bancaria, herramientas tecnológicas, temas normativos y comerciales.

Por otra parte, se actualizó la plataforma E-learning donde están contenidos los cursos virtuales de Inducción Corporativa, así como los cursos de formación en producto para Libranza. Así mismo, se implementaron diferentes estrategias en conjunto con el área de seguridad, riesgo operativo y cumplimiento para incrementar los porcentajes de participación en los cursos normativos, principalmente los de reinducción.

7.2 Retorno a la presencialidad y manejo de contingencia sanitaria por Covid-19:

Durante el primer semestre del 2021, el personal de la compañía prestó sus servicios bajo el esquema de alternancia, es decir, manejando turnos de trabajo y facilidades para desarrollar las actividades, algunos días desde casa y otros desde nuestras oficinas siendo estos últimos los menos frecuentes. En los casos en que hubo directrices locales o nacionales de confinamiento, la compañía acogió tales recomendaciones y se aseguró que solamente asistieran de

El 51% de nuestros colaboradores se identifican con el género femenino y el 49% restante con el género masculino. En cuanto al equipo directivo, el 75% de las posiciones están ocupadas por mujeres y el 25% restante por hombres.

forma presencial aquellos cargos que, por la naturaleza de su labor, así lo requirieron.

Durante el mes de junio, el equipo directivo participó de un programa de vacunación en el exterior en el que la compañía patrocinó el viaje de todos ellos y sus cónyuges, a fin de obtener de manera prioritaria la vacuna contra Covid-19.

En línea con lo anterior y sumándonos a la iniciativa de “Empresarios por la Vacunación”, liderada por la Asociación Nacional de Industriales (ANDI), la compañía participó en la adquisición de las vacunas necesarias (cada una con dos dosis), del biológico SINOVAC, a fin de inmunizar a nuestro equipo de colaboradores, contratistas, aprendices, empleados en misión y aliados estratégicos que voluntariamente decidieron acogerse a este plan. Dicho proceso de vacunación cerró con una cobertura superior al 90% y conforme a lo establecido en la iniciativa, no implicó ningún costo para los colaboradores.

En línea con lo anterior, a partir del mes de julio de 2021, el equipo directivo retomó la prestación presencial de sus servicios y a partir del mes de agosto, se empezó a incrementar el número de colaboradores en presencialidad, respetando siempre el aforo máximo permitido y rotando los turnos de asistencia de los colaboradores.

El protocolo de bioseguridad de la entidad, se mantuvo actualizado de forma

permanente conforme a las normas, decretos, resoluciones y lineamientos nacionales y locales, asegurando así para todos los colaboradores condiciones óptimas de prestación del servicio. En consecuencia, pese al número de contagios presentados durante 2021, no se tuvieron fatalidades asociadas a Covid-19 en nuestro equipo de trabajo. Teniendo en cuenta que en los núcleos familiares de alguno de los colaboradores si se presentaron situaciones calamitosas asociadas a la pandemia, la empresa implementó en alianza con la ARL, una línea de atención psicológica gratuita para intervención en crisis y manejo del duelo de los empleados y sus familias.

Una vez los Gobiernos Locales aprobaron nuevamente el aforo del 100% para empresas, los colaboradores retornaron por completo a la presencialidad manteniendo siempre las medidas y recomendaciones de bioseguridad.

7.3 Desempeño y competencias:

Con el fin de consolidar una cultura de alto desempeño y a la vez socializar con los trabajadores la forma en que cada uno, desde su rol, contribuye en los resultados de la compañía, se definió el modelo de desempeño corporativo, el cual, es una herramienta de retención, desarrollo, organización y evaluación de nuestros colaboradores.

Como primera instancia se definió que nuestro modelo de desempeño no solo evalúa indicadores de gestión y resultados, pues también contempla la valoración de competencias, buscando que nuestros colaboradores tengan un perfil integral. En tal sentido se definió un modelo con seis (6) competencias: Tres para todos los colaboradores de la compañía, y tres (3) adicionales que solo aplican para personal con cargos de liderazgo y equipos de trabajo a su cargo.

Una vez definidas y socializadas con todos los colaboradores estas competencias, se socializaron los pilares estratégicos de la compañía, los cuales sirvieron como norte para la definición de metas de resultados de la alta dirección y a su vez como referente para la definición de los indicadores de desempeño de todos los colaboradores. Para este ejercicio se capacitaron a los líderes de los equipos de trabajo, en la metodología adecuada para la definición de un indicador de desempeño y

GRÁFICO 11: MODELO DE DESEMPEÑO



recomendaciones para las conversaciones de seguimiento.

Durante el primer trimestre del año 2021, se lograron construir y formalizar indicadores y metas de desempeño para el 97,6% de nuestros colaboradores. La medición final de estos resultados se tiene contemplada para los meses de enero-febrero de 2022, fecha en la que se cumple el tiempo acordado para el cumplimiento de objetivos (12 meses).

Es importante resaltar que tanto el modelo de competencias como el de resultados, se han implementado a través de una plataforma tecnológica que nos permitirá en tiempo real y de forma digital obtener los resultados por colaborador, equipo, área y con base en esto facilitará la construcción de mapas de talento, identificación de altos potenciales, desempeños críticos y planes de desarrollo para los colaboradores.

GRÁFICO 12: EJES MODELO DE DESEMPEÑO



Durante el primer trimestre del año 2021, se lograron construir y formalizar indicadores y metas de desempeño para el 97,6% de nuestros colaboradores. La medición final de estos resultados, se tiene contemplada para los meses de enero-febrero de 2022, fecha en la que se cumple el tiempo acordado para el cumplimiento de objetivos (12 meses).

Es importante resaltar que tanto el modelo de competencias como el de resultados, se han implementado a través de una plataforma tecnológica que nos permitirá en tiempo real y de forma digital obtener los resultados por colaborador, equipo, área y con base en esto, facilitará la construcción de mapas de talento, identificación de altos potenciales, desempeños críticos y planes de desarrollo para los colaboradores.

7.4 Bienestar laboral:

Durante los meses de febrero y marzo de 2021, se llevó a cabo la primera medición de ambiente laboral a través de la encuesta Great Place to Work (GPTW), la cual nos permitió valorar cinco dimensiones bajo la percepción de todos nuestros colaboradores. Con base en los resultados

obtenidos se llevaron a cabo múltiples Focus Group, a fin de identificar y detallar más exactamente las expectativas, percepciones, inquietudes y sugerencias de nuestros colaboradores. Estos grupos focales de profundización, contaron con participación de colaboradores de todas las ciudades, áreas y niveles de cargo.

Con los resultados obtenidos de la encuesta GPTW y la profundización obtenida en las sesiones con los equipos de trabajo, se definieron algunas actividades orientadas a impactar la calidad de vida y el bienestar de nuestros colaboradores:

Capacitaciones:

→ Espacios de comunicación Corporativa, en los que miembros de la Alta Dirección empezaron a compartir resultados del negocio, nuevos desafíos, información relevante y a escuchar de primera mano y de forma cercana a nuestros equipos de trabajo.

→ Actividades en alianza con nuestras Cajas de Compensación (Clases de cocina, ferias de vivienda, actividades recreativas con la familia, ferias de salud, etc.).

→ En alianza con la ARL Sura, se gestionaron actividades tales como pausas activas, sesiones de rumbaterapia, spa y relajación.

→ Convenios con algunos aliados estratégicos, para tener tarifas preferenciales en pólizas de salud, pólizas odontológicas y planes exequiales.

Finalmente, a cierre del año 2021, se desarrolló el primer voluntariado corporativo con la participación de todos los equipos de trabajo, a través del cual se lograron recaudar y entregar más de 90 regalos para niños en condiciones vulnerables, de la mano de la Fundación Hogar Nueva Granada.



8. Nuestra gestión operativa y de IT

8.1 Pilares de tecnología

En el 2021, se consolidaron los pilares de tecnología, direccionados a la búsqueda misional de desarrollar e implementar productos y servicios financieros basados en información, que den valor agregado al cliente externo y que le permitan a la compañía mantener la eficiencia y la orientación en la atención de nuestros clientes.

Los pilares principales que se definieron en la estrategia de Tecnología durante el 2021:

```

statement = { (type == "success" || !loading) || !loading }
isObject = { (type == "success" || !loading) || !loading }

// Check if boxer is already active, return false
if ($("#boxer").length > 0 || !loading || !loading) {
  return;
}

// Kill event
_killEvent(e);

// Cache internal data
data = $.extend({}, {
  $window: $(window),
  $body: $("body"),
  $target: $target,
  $object: $object,
  visible: false,
});
    
```

Rendimiento operativo

Disponibilidad y calidad en Servicios de TI

Eficiencia

Gestión eficiente de los recursos de tecnología como del Talento Humano



Generación de valor

Efectividad en el desarrollo de proyectos tecnológicos en tiempo, costo y alcance, que soporten la escalabilidad del negocio, transformando procesos y/o tecnologías.

8.2 Estructura organizacional

Con el propósito de continuar consolidando nuestra área de tecnología, en marzo de 2021, se creó una nueva Dirección de Arquitectura con reporte directo a la Vicepresidencia. De igual forma, a partir de octubre de 2021, la Jefatura de Calidad dejó de reportar a la Dirección de Desarrollo, para pasar a reportar directamente a la Vicepresidencia de Tecnología.

GRÁFICO 13: ESTRUCTURA VP TECNOLOGÍA 2021



8.3 Logros obtenidos en tecnología

Los principales logros del 2021, en materia de tecnologías de la información, permitieron la aceleración de los procesos digitales, derivados fundamentalmente de la estrategia que se venía adelantando dentro de la organización. En este marco, se fortaleció la plataforma digital de Libranzas, permitiendo al equipo comercial, tener una herramienta 100% digital.

De igual forma, el desarrollo de Tarjeta de Crédito estuvo soportado en la masificación de los canales de distribución, con el uso del habilitador tecnológico, es decir, en el desarrollo de una herramienta que permitiera la vinculación de clientes 100% digital, además de diferentes mejoras de las plataformas complementarias.

Gracias a los avances en nuestra estrategia digital, obtuvimos diferentes logros a lo largo de nuestra cadena de valor, a través de diferentes frentes: soporte tecnológico, soporte de infraestructura, seguridad tecnológica, fábrica de software y gestión de proyectos.

8.3.1 Soporte tecnológico

Impulsamos la estrategia digital, logrando mejorar la experiencia de los clientes en diferentes frentes, logrando la estabilización de las plataformas tecnológicas, que permiten aumentar el Uptime / disponibilidad de los servicios:

- Tarjeta de Crédito en punto de venta en un 90%.
- Aliados CrediUno en un 90%.
- Vinculación digital Libranza en un 70%.

Optimización de gastos

Logramos disminuir el costo mensual del proveedor de mensajería en un 50% y obtuvimos renegociación de términos con Microsoft, logrando la inclusión de licenciamiento de seguridad y un ahorro del 13% frente al año anterior.

Disponibilidad Plataformas y Servicios

Aumentamos la disponibilidad global de las plataformas tecnológicas de un 98% a un 99,1%, lo cual tuvo un impacto reputacional positivo, apalancó la colocación de los productos y generó confianza para nuestros clientes, convenios y aliados. Así mismo, se fortaleció el monitoreo de



componentes productivos 7x24, lo cual garantizó la continua operación y se robusteció la calidad y efectividad de los cambios productivos, permitiendo el desarrollo e implementación de más funcionalidades que favorecen la estrategia digital.

Nuevas Tecnologías

Se creó el ChatBot para autogestión de consultas recurrentes sobre la plataforma de Vinculación Libranza, permitiendo resolver inquietudes al equipo de ventas en un horario 7X24, de manera ágil, fácil y sin intermediarios.

Por otra parte, se logró el fortalecimiento del proceso de asignación de equipos a través de actas digitales, reduciendo tiempo en el proceso de asignación, papelería, espacio físico y generando facilidad para que nuestros funcionarios conozcan el inventario de activos a su cargo, permitiendo un mayor control en la gestión y efectiva administración de estos.

Se realizó la actualización de sistemas operativos a Win10 en todos los equipos de la organización, siendo esto mandatorio a nivel mundial por el fabricante Microsoft, para tener mejor seguridad, funcionalidades y las actualizaciones que se generen.

Por último, se implementó la encriptación H2H con Bancolombia para la transferencia de archivos de recaudos de una forma ágil y segura.

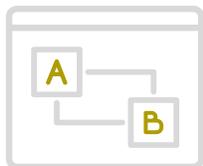
Optimización de Procesos

Optimización del cargue de documentos al gestor documental, eliminando el represamiento de aproximadamente 60 solicitudes diarias. Así mismo, logramos liberar 3 TB de espacio en el file server (arwen), a través de la solución a problemas de duplicación documental. También concretamos la mejora en el aplicativo PQR MyProcess, que optimizó el rendimiento de la operación.



8.3.2 Soporte de infraestructura

Migración Gestor Documental



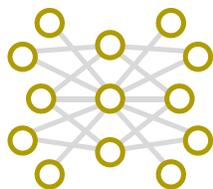
→ Migración servidor Nymeria de DC Calle 65 a DC de Lumen, pasando de ser un servidor físico a uno virtual mitigando riesgos de daño por obsolescencia.

Ejecución pruebas DRP ASNET Credivalores



→ Se realizaron pruebas satisfactorias de DRP aplicación ASCARD en contingencia durante un día de trabajo. Esto con el fin de garantizar la continuidad de las operaciones Core, en la organización en caso de presentarse eventos de riesgo tecnológico y así lograr, la reducción en la materialización de este tipo de riesgos, como de la pérdida de ingresos para la compañía.

Pruebas de continuidad de negocio Firewall's



→ Se realizaron las pruebas de continuidad de negocio a nivel de Firewall's para Credivalores. Con el fin de mitigar el riesgo de pérdida de servicios y garantizar la operatividad de nuestra red corporativa, acceso a Internet y conexiones con terceros.

Proyecto DevOps



→ Implementación de integración y despliegue continuo de mejoras o nuevas funcionalidades sobre los productos de Libranza modulo asesor, tarjeta de crédito modulo asesor y autogestión. Esto con el fin de aumentar nuestro Time To Market, toda vez que nos da velocidad en los procesos de despliegue tecnológico de nuevas funcionalidades y así generar mayor confianza y calidad de nuestros productos hacia nuestros clientes.

Instalación servicio WIFI



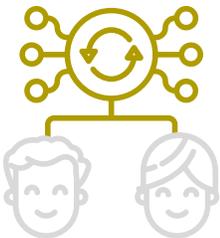
→ Se instalaron en 17 oficinas de Credivalores, el servicio de WIFI para gestión del producto Libranza.

Pasos a producción



→ Se realizaron por Credivalores la cantidad 264 pasos a producción.

Proyecto DRP Infraestructura



→ Ejecución proyecto DRP Infraestructura CV, en las nubes de Amazon Web Services a Huawei. Esto con el fin de garantizar la continuidad de las operaciones en la organización, en caso de presentarse eventos de riesgo tecnológico y así lograr la reducción en la materialización de este tipo de riesgos, como de la pérdida de ingresos para la compañía.

8.3.3 Seguridad tecnológica

Pruebas de vulnerabilidades



- Qualys: Implementación de herramienta de análisis de vulnerabilidades con alcance a todos los servidores de producción
- Ethical hacking y remediación de vulnerabilidades
- Implementación de solución de virtual patching de TrendMicro para garantizar un control directo contra las amenazas de día cero.

Actualización antivirus



- TrendMicro: Solución EDR (Endpoint Detection & Response) con funcionalidades:
- Control de navegación externo a la red corporativa.
- Cifrado de discos para equipos portátiles.
- Funcionalidades de machine learning para identificación de riesgos.

Seguridad en la nube



- Se actualizó y configuró el nuevo licenciamiento para un firewall de aplicación mucho más robusto, de esta manera se adicionaron todas las aplicaciones expuestas.

Gestión de acceso



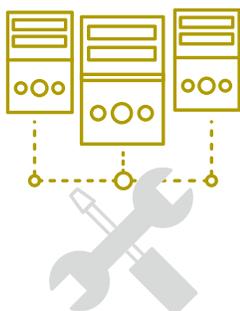
- Se actualizan y mejoran los procedimientos del área, para lograr ANS de atención al cliente interno por encima del 97%.
- Depuración de usuarios en las bases de datos y se configuran los accesos a través de roles, para limitar el acceso.

Seguridad de usuario final



- Se configuró la VPN, para que exigiera cada 30 días cambio de contraseña para los usuarios que se conectan remotamente.
- Se fortaleció la complejidad de contraseña para ser más robusta.

8.3.4 Fábrica de software



- Desarrollo de 126 requerimientos de solicitudes del negocio.
- Adaptación a los nuevos procesos de implementación DevOps.
- Adopción de la metodología de gitflow con gitlab.
- Implementación del modelo fábrica de pruebas.
- Se dio inicio al proceso de automatización de pruebas.

8.3.5 Gestión en proyectos

Desde la vista para el robustecimiento y mejoramiento del funcionamiento del producto de Tarjeta de crédito, durante el año 2021, se realizaron trece mejoras a las plataformas tecnológicas, que soportan la operación del producto ya mencionado, estas son:

- Nueva funcionalidad para captura del código IMEI en comercios de telefonía en la APP de Aliados.
- Nueva funcionalidad que permite hacer avances de Tarjeta de Crédito a través de la Zona Virtual y la App.
- Inclusión de nuevos campos (código afinidad, grupo de manejo), en la aplicación administrativa para dar tratamiento diferencial, dependiendo del comercio en la APP de Aliados.
- Nueva funcionalidad que permite el uso de tarjeta no física, en el comercio WOM.
- Implementación para generar cargo fijo "Aval", sobre la aplicación de vinculación digital y autogestión.
- Ajuste en el cobro de GAG del producto de tarjeta de crédito, para optimizar los ingresos del mismo.
- Mejora sobre el clausulado de autorización de centrales, en la aplicación de vinculación digital.
- Nueva funcionalidad, para identificar la campaña por la que ingresan los clientes a vinculación digital – autogestión cliente.

Se realizaron trece mejoras a las plataformas tecnológicas que soportan el producto de tarjeta de crédito.

- Separación a nivel de base de datos en la aplicación de vinculación digital, entre los productos de Libranza y Tarjeta de crédito.
- Optimización en el cobro de licencia por uso realizado por el proveedor Byte, con base a control desde la APK de aliados.
- Implementación de la aplicación de vinculación digital asesor (web responsive), lo que permite su masificación y uso desde cualquier tipo de dispositivo con acceso a internet.
- Servicio de avances de tarjeta de crédito a través de las plataformas Zona Virtual y APP.
- Mejoras sobre aspectos de seguridad informática.
- Mejoras en experiencia del cliente para procesos de: registro y actualización de datos.
- Bloqueo de usuario y recuperación de contraseña, en los canales de Zona Virtual y APP.

Desde la vista de mejoras para la atención de servicio al cliente, se realizaron cuatro implementaciones mayores sobre nuestros canales digitales:

Adicionalmente, se desarrollaron funcionalidades en las plataformas Core de Libranzas, como de Tarjeta de Crédito para soportar la evolución del negocio.



9. Gestión de riesgos

9.1 Sistema de Administración del Riesgo de Crédito (SARC)

Dentro de sus sistemas de gestión de riesgo, Credivalores incluye el Sistema de Administración del Riesgo de crédito (SARC), para controlar y/o mitigar las pérdidas asociadas al riesgo crediticio. Para esto, ha definido políticas y procedimientos por medio de los cuales se identifica, mide, monitorea y controla la exposición en los diferentes productos crediticios que ofrece la entidad. El desarrollo de modelos estadísticos y expertos en las diferentes etapas del ciclo de crédito, permiten la mitigación de las pérdidas esperadas por la compañía.

Adicionalmente, la entidad cuenta con un modelo de estimación de pérdidas esperadas, el cual permite a la entidad tener provisiones adecuadas para cubrir los deterioros. Los controles internos y las herramientas para el seguimiento de la cartera, permiten realizar los ajustes necesarios ante la identificación de problemas o comportamientos atípicos en la misma, que alejan el comportamiento del apetito de riesgo de la compañía. Este seguimiento nos permite, no solo realizar ajustes para mitigar el riesgo, sino también permite alinear las

estrategias de originación con los objetivos comerciales, enmarcados siempre en una gestión adecuada del riesgo.

Durante el año 2021, se realizaron ajustes a las políticas y estrategias de originación, así como en el proceso de cobro. Los cambios más relevantes fueron:

Libranza:

→ Se flexibilizaron políticas en la originación, para los clientes pensionados y empleados públicos con mayor estabilidad.

→ Se incluyeron en el modelo de perfilamiento de Libranza características operativas de las pagadurías y de la operación del cliente (modelo experto), generando una mejor discriminación del riesgo y asignación de las condiciones de oferta.

→ Profundización en canales digitales para el producto.

→ Tarjeta de Crédito:

→ Se ejecutaron estrategias de restricción de originación y campañas segmentadas de Cobranza en las regiones de mayor afectación económica, producto de las alteraciones de orden público que presentó el país en el 1er semestre de 2021.

→ Se realizó el cierre temporal de la originación en el perfil de mayor nivel de riesgo.

→ Se desarrolló un nuevo modelo de score de originación, que contempla una mejor segmentación de los niveles de riesgo en la originación. Este modelo se implementará en el 1er trimestre del año 2022.



El sistema de seguimiento y control del riesgo crediticio, ha permitido tomar las acciones necesarias para mejorar los indicadores de cartera vencida y atender las necesidades de crecimiento de la cartera y los objetivos comerciales.

9.2 Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO)

Credivalores, acogiendo a las mejores prácticas del sistema financiero, cuenta con un Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO), para garantizar la consecución de sus objetivos estratégicos.

El SARO está enmarcado en la gestión proactiva y tendiente a la minimización de pérdidas por la materialización de este riesgo y su gestión está alineada con los estándares internacionales (Basilea II y AS/NS4360), ISO 31000 y Norma técnica de Calidad 5254. El SARO, está conformado por 4 elementos que posibilitan la Identificación, medición, control y monitoreo de forma sistemática, organizada e integral

y se encuentran plasmados en el Manual SARO, cuya versión vigente fue actualizada en 2021.

Durante 2021, se actualizaron las evaluaciones de riesgo operativo de 76 procesos de la entidad, identificando un total de 482 riesgos (distribuidos a nivel residual en: 1 Extremo, 10 Altos, 124 Medios y 347 Bajos) y formalizados a través de un informe que se remite al responsable del proceso, al igual que la matriz de riesgos y controles correspondiente. De igual forma, se llevó a cabo el seguimiento periódico sobre las acciones de mitigación definidas por los líderes de proceso, de acuerdo con los niveles de riesgo residual obtenidos luego de la actualización.

En cuanto a eventos de riesgo operativo, se gestionaron aquellas incidencias reportadas y registradas en la base de eventos de manera permanente, conforme se reciben los reportes a través de la herramienta definida para tal fin y adquirida durante el año 2021 y el buzón de correo riesgooperacional@credivalores.com, establecido como canal de comunicación al interior de la entidad para cualquier gestión adelantada o apoyada desde SARO. Este reporte de eventos contribuye a la percepción y evaluación de riesgos de los procesos de la entidad y permiten un ajuste sobre el nivel de control de acuerdo con la causa raíz que se determina para cada evento.

Con respecto a la sensibilización frente al SARO, durante el año 2021, se realizó un despliegue en dos etapas: Una campaña en la cual durante dos meses se remitieron a través de Comunicaciones Internas, 4 aspectos relevantes en la gestión del SARO, mediante entregas quincenales a todos los funcionarios de la organización. Por su parte, se implementó una segunda campaña, en la cual se remitieron mensajes



cortos enfocados en Continuidad del Negocio, a través de Comunicaciones Internas. Con lo anterior se logró fortalecer al interior de la organización una Cultura de Riesgo Operativo, fortalecer los procesos de identificación y prevención de eventos y la importancia de la Gestión de Continuidad del Negocio.

Otro de los frentes de trabajo desarrollados en el segundo semestre de 2021, corresponde a la documentación de los análisis de Impacto de Negocio – BIA para los procesos de la entidad, definiendo 33 procesos como críticos. Por otro lado, se adelantó la definición y documentación para el desarrollo de pruebas de continuidad bajo el

escenario de Indisponibilidad de Servicios Tecnológicos, con el objetivo de garantizar la disponibilidad y funcionalidad de todos los servicios del banco, mediante el cambio del Firewall principal al secundario, resultando satisfactorias sin presentar novedades durante su ejecución.

Con lo anterior, se logró fomentar al interior de la organización una Cultura de Riesgo Operativo y fortalecer los procesos de identificación y prevención de eventos. “El SARO, está enmarcado en la gestión proactiva y tendiente a la minimización de pérdidas, por la materialización de este riesgo y su gestión está alineada con los estándares internacionales”.

Se logró fomentar al interior de la organización una Cultura de Riesgo Operativo y fortalecer los procesos de identificación y prevención de eventos.

9.3 Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo Integral de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva – SAGRILAFT/FPADM

Credivalores como entidad vigilada por la Superintendencia de Sociedades, gestiona el Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo Integral de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva– SAGRILAFT/FPADM, de acuerdo con lo indicado en el capítulo X de la Circular Básica Jurídica, actualizada, por la Circular Externa 100- 000016 de 2020, adoptando políticas, controles y procedimientos, con un enfoque basado en la administración de riesgos y con el objetivo

de prevenir la materialización del riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, a través de sus servicios y productos, para lo cual la entidad ha establecido acciones encaminadas al conocimiento del cliente, la debida diligencia, análisis de operaciones de contrapartes, reportes de operaciones sospechosas ante la UIAF y capacitación en temas de prevención LA/FT a los colaboradores de la compañía. Adicionalmente, se establecen lineamientos conforme a las leyes y regulaciones vigentes dentro de las cuales se incluyen:

- a) Recomendaciones del GAFI desde 1990 y sus respectivas actualizaciones.
- b) Convención de Viena de 1988: Ley 67 de 1993 – Sentencia C-176 de 1994.
- c) Convenio de Naciones Unidas, para la Represión de la Financiación del Terrorismo en 1999: Ley 808 de 2003 - Sentencia C-037 de 2004.
- d) Convención de Palermo de 2000: Ley 800 de 2003 – Sentencia C-962 de 2003.
- e) Convención de Mérida de 2003: Ley 970 de 2005 – Sentencia C-172 de 2006.
- f) Listas internacionales vinculantes para Colombia: Ley 1121 de 2006, Artículo 20.
- g) GAFILAT: Ley 1186 del 2009 – Sentencia C-685 de 2009.
- h) Política Nacional Antilavado de Activos y contra la Financiación del Terrorismo: CONPES 3793 del 18 de diciembre de 2013.
- i) ROS a la UIAF: Decreto 1068 de 2015, Artículo 2.14.
- j) Código Penal Colombiano artículos 323 y 345.

En el Manual SAGRILAFT y el Código de Ética aprobados por la Junta Directiva, se establecen los procedimientos y las reglas de conducta sobre la aplicación de las políticas, elementos, etapas y medidas de prevención y control del riesgo de LA/FT; estos son de obligatorio cumplimiento por parte de todos los colaboradores. Durante el 2021, se actualizó la totalidad del manual SAGRILAFT, alineado con la realidad de la entidad y ciñéndose a la normatividad estipulada, a través de actividades de control documentadas en los anexos al manual, encaminadas al mejoramiento continuo del SAGRILAFT:

- a) RCR-GCU-01, Caracterización Cumplimiento – SAGRILAFT.
- b) DE-GCU-01, Reglamento Comité SAGRILAFT.
- c) DE-GCU-02, Capacitación SAGRILAFT.
- d) DE-GCU-03, Análisis de operaciones de contrapartes.
- e) DE-GCU-04, Análisis de riesgos LAFT.
- f) DE-GCU-05, Monitoreo PEP'S.



- g) DE-GCU-06, Contrapartes con delitos LAFT.
- h) FO-GCU-01, Reporte de Operaciones Inusuales.
- i) FO-GCU-02, Cuestionario de cumplimiento normativo terceros.
- j) FO-GCU-03, Certificación LAFT Proveedores – convenios.
- k) FO-GJU-01, Conocimiento origen de fondos accionistas.

Con el fin de medir el nivel de riesgo de LA/FT al que está expuesta la entidad, se establece la metodología para la identificación, medición, control y monitoreo, la cual genera como resultado el perfil de riesgo de modo consolidado e individual por factores de riesgo (contrapartes, productos, canales de distribución y jurisdicciones) y riesgos asociados (operativo, legal, reputacional y contagio); el perfil de riesgo obtenido se encuentra dentro de los niveles de aceptación definidos por la Junta Directiva. Para el año en mención, no se presentaron efectos económicos derivados de la aplicación de las políticas de prevención de LA/FT.

Como parte de la etapa de monitoreo, se implementaron señales de alerta bajo el

análisis de cruce por listas de contrapartes e identificación de personas expuestas públicamente, dejando como resultado la desestimación de alertas, el seguimiento de operaciones y/o el Reporte de Operación Sospechosa a la UIAF. Las listas vinculantes y restrictivas para Colombia, fueron actualizadas periódicamente en la plataforma tecnológica.

Los órganos de control, como lo son la Auditoría Interna y la Revisoría Fiscal, realizan el seguimiento anual a la implementación del SAGRILAF, acorde con la normatividad y las buenas prácticas. Asimismo, el Oficial de Cumplimiento designado, a través del Comité SAGRILAF y de su informe trimestral a Junta Directiva, presentó la evaluación y análisis de la eficiencia y efectividad del sistema y sus mejoras respectivas, incluyendo la evolución del perfil de riesgo de la entidad.

El SAGRILAF empleado, tiene un enfoque preventivo y de gestión de riesgos LA/FT, el cual permite el mejoramiento continuo del sistema, creando en la cultura organizacional y en los colaboradores, conciencia y sensibilización, para que la entidad no sea utilizada como medio o canal para dar apariencia de legalidad, a activos provenientes de actividades ilícitas o para la canalización de recursos con fines terroristas.



10. Avances en nuestra transformación digital

El 2021, fue el año de la masificación de los procesos de originación de la compañía en todos los canales de venta, lo anterior debido al despliegue de mejoras significativas en los productos de Libranza y Tarjeta de Crédito.

Para el caso de Libranza, contamos con venta asistida en canales como la Fuerza de Ventas, Distribuidores y Centro De Atención Telefónica, donde hemos logrado aumentar la participación de venta digital, pasando de un 12% al cierre de 2020 a un 33% al cierre de 2021, ampliando nuestra cobertura a nivel nacional.

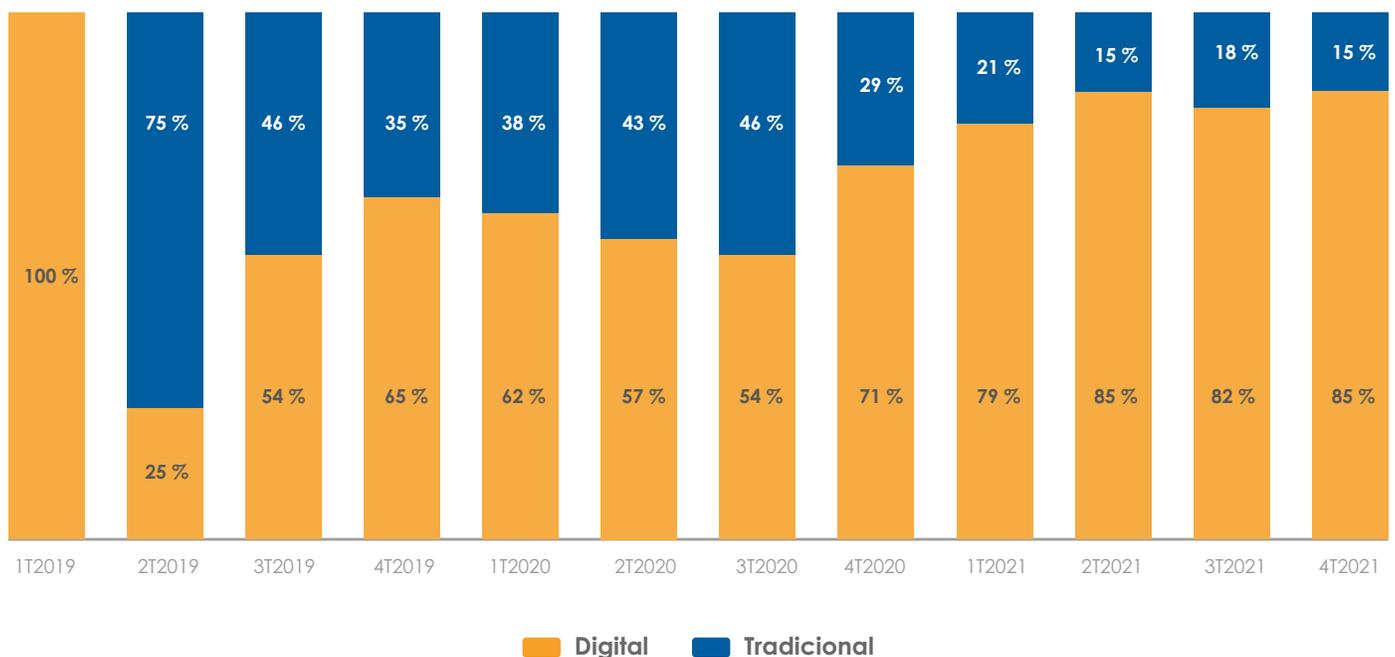
Para el caso de Tarjeta de Crédito y, apalancado en el fortalecimiento del Programa Aliados, -que durante 2021 cerró con más de 500 puntos de venta con un

crecimiento cercano al 80% frente al año anterior-, se logró atender a más de 49.000 clientes, con una propuesta de valor simple, rápida y 100% Digital.

Así mismo y no menos importante, se logró poner en el mercado una plataforma de autogestión disponible en nuestro sitio web, para que cada colombiano cuente con la oportunidad de acceder a una Tarjeta de Crédito, en el momento que lo requiera y desde el lugar que mayor comodidad le ofrezca.

Estos logros permitieron finalizar un año con los propósitos cumplidos. La participación de productos digitales que en 2020 cerró en el 71%, al cierre de 2021 representó el 85%. A continuación, se presenta la evolución.

GRÁFICO 14: PARTICIPACIÓN DIGITAL DEL TOTAL Q4 2021



En paralelo, hemos realizado grandes esfuerzos por mejorar la Experiencia de nuestros clientes y usuarios en nuestros canales de atención.

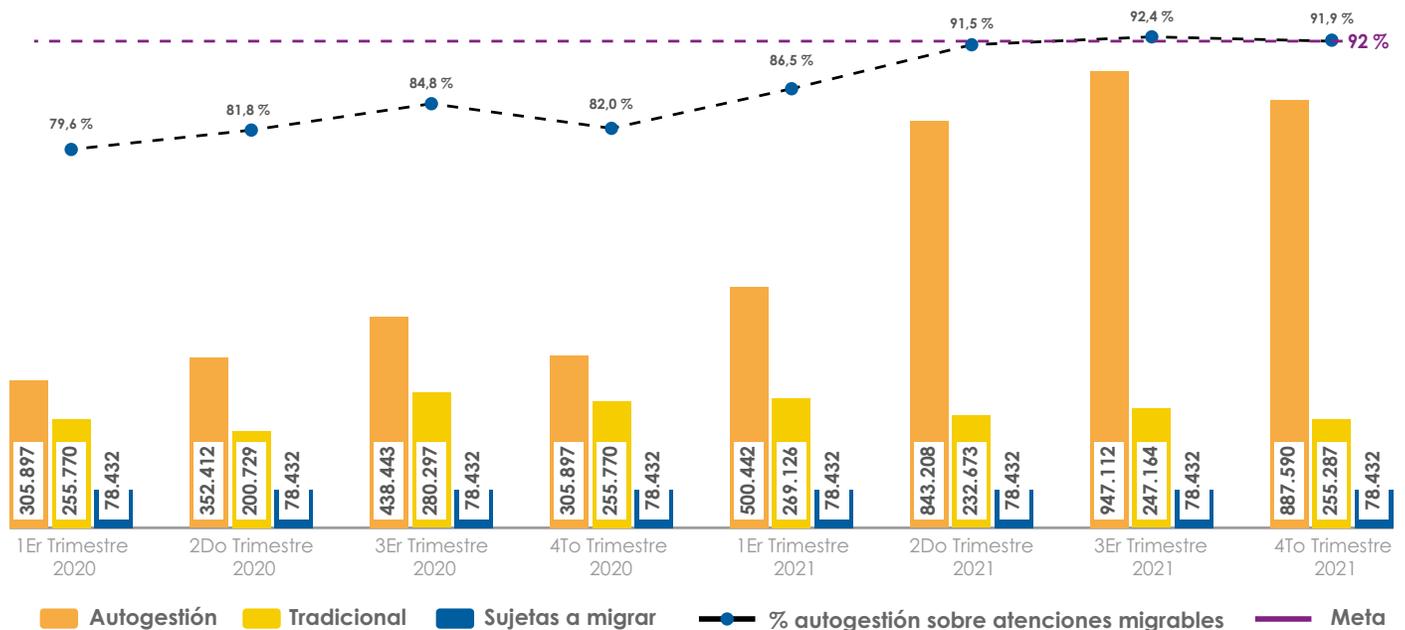
Lo anterior, ha permitido que el 91,9% de los clientes atendidos en 2021 en nuestros canales tradicionales, estén comenzando a utilizar nuestros canales de autogestión, que no solo les permite resolver su solicitud de forma rápida y segura, sino que pueden hacerlo en el momento de su preferencia.

Durante este año lanzamos e implementamos campañas de comunicación y educación financiera, orientando a nuestros clientes en el uso de nuestros productos, servicios y canales. Nuestro foco ha sido proveer los mecanismos para atender sus necesidades en el momento en que lo requiera.

Nuestro propósito es continuar ejecutando nuestra Ruta Digital, atendiendo cada vez más y de mejor manera, las necesidades de nuestros clientes y usuarios.



GRÁFICO 15: PARTICIPACIÓN DE AUTOGESTIÓN EN CANALES DE ATENCIÓN



Fuente: SAC

11. Nuestro compromiso con la comunidad: la inclusión financiera

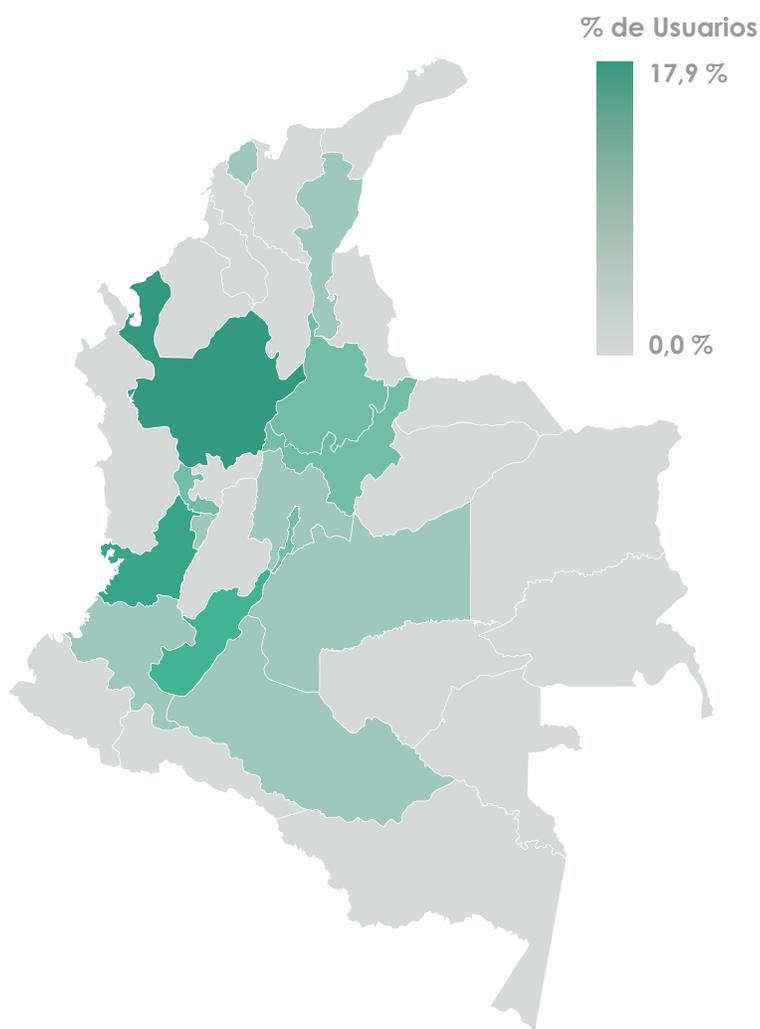
Credivalores nació hace más de 18 años, con el firme propósito de promover la inclusión financiera y brindar alternativas de crédito, a los colombianos desatendidos por el sistema financiero tradicional. Durante estos años hemos mantenido este compromiso, logrando consolidarnos como la compañía financiera no bancaria, líder en la originación de créditos de consumo para el segmento base de la población. Evidencia de ello es que en el 2021, más del 59% de los clientes tuvieron su primera experiencia crediticia formal a través de Credivalores.

Con relación a nuestros clientes del producto de Tarjeta de Crédito, encontramos que el 80% de estos pertenecen a los estratos 1, 2 y 3. Así mismo, el 70% están concentrados en Antioquia, Valle del Cauca, Huila, Bogotá, Risaralda y Santander, lo cual permite evidenciar, nuestra promesa de valor de atender a clientes en las diferentes regiones del país.



GRÁFICO 16: DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA CLIENTES TARJETA DE CRÉDITO

Departamento	% Usuarios
Antioquia	17,93 %
Valle del Cauca	16,67 %
Huila	10,85 %
Bogotá	8,20 %
Risaralda	7,97 %
Santander	7,93 %
Boyacá	4,37 %
Meta	3,59 %
Cesar	3,35 %
Caquetá	3,24 %
Cauca	3,08 %
Atlántico	2,65 %
Caldas	2,64 %
Quindío	2,06 %
Cundinamarca	1,78 %
Bolívar	0,81 %
Córdoba	0,53 %
La Guajira	0,49 %
Magdalena	0,43 %
Norte de Santander	0,33 %
Tolima	0,27 %
Nariño	0,23 %
Sucre	0,23 %
Chocó	0,12 %
Casanare	0,05 %
Putumayo	0,05 %
Arauca	0,05 %
Guaviare	0,04 %
Vichada	0,02 %
Amazonas	0,01 %
San Andrés y Providencia	0,01 %



En el 2021, más del 59% de los clientes tuvieron su primera experiencia crediticia formal a través de Credivalores.



El 80% de clientes de Tarjeta de Crédito pertenecen a los estratos 1, 2 y 3. 70% están concentrados en Antioquia, Valle del Cauca, Huila, Bogotá, Risaralda y Santander.



Por su parte en Libranza, el 75% de los clientes se encuentran en los estratos 2 y 3 y el 92% de la base total de este producto son pensionados. El 55% de los clientes de Libranza están concentrados en Antioquia, Bogotá, Valle del Cauca, Atlántico y Bolívar.

Entre octubre y noviembre de 2020, el 59% de los clientes tenían bancarización baja, 33% media y 7,9% alta; un año después el porcentaje de clientes con bancarización baja se redujo al 14,7%; aquellos en media subieron al 39% y bancarización alta ascendieron al 46%.

Por su parte en Libranza, el 75% de los clientes se encuentran en los estratos 2 y 3 y el 92% de la base total de este producto son pensionados. El 55% de los clientes de Libranza están concentrados en Antioquia, Bogotá, Valle del Cauca, Atlántico y Bolívar.

GRÁFICO 17: EVOLUCIÓN NIVELES BANCARIZACIÓN CLIENTES TARJETA DE CRÉDITO

Niveles de Bancarización

- Baja** ▶ Clientes sin productos en el SF
- Media** ▶ Clientes con 1-2 productos en el SF
- Alta** ▶ Clientes con 3 o más productos en el SF

- Baja
- Media
- Alta

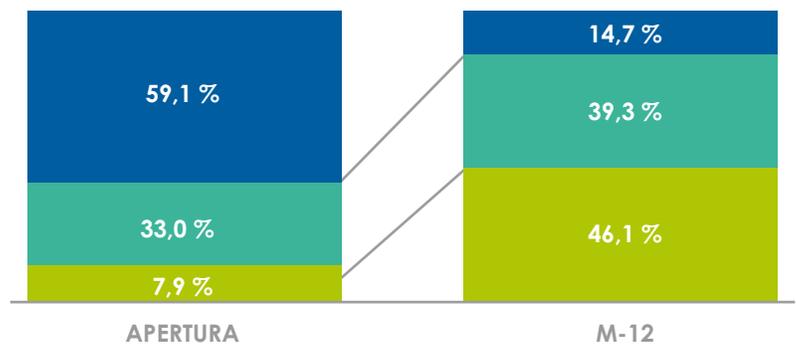
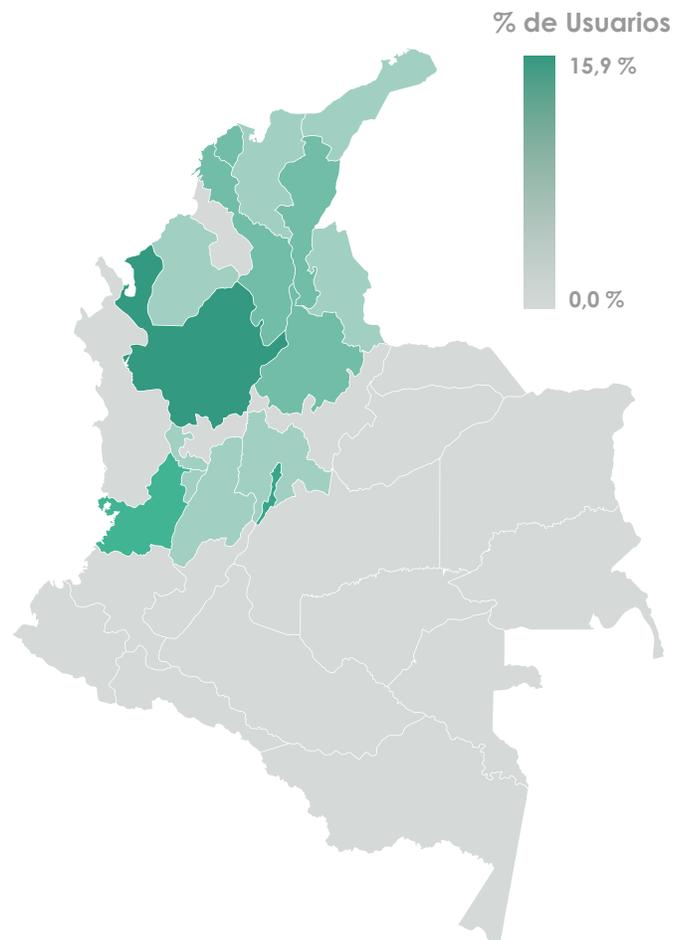


GRÁFICO 18: DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA CLIENTES LIBRANZA

Departamento	% Usuarios
Antioquia	15,89 %
Bogotá	13,45 %
Valle del Cauca	12,53 %
Atlántico	8,19 %
Bolívar	5,25 %
Santander	4,96 %
Cesar	4,23 %
Cundinamarca	4,01 %
Magdalena	3,56 %
Córdoba	3,55 %
Norte de Santander	3,00 %
La Guajira	2,83 %
Risaralda	2,66 %
Tolima	2,56 %
Quindío	2,25 %
Cauca	2,07 %
Sucre	1,83 %
Caldas	1,78 %
Meta	1,15 %
Boyacá	1,12 %
Caquetá	1,00 %
Huila	0,67 %
San Andrés y Providencia	0,38 %
Nariño	0,32 %
Casanare	0,23 %
Putumayo	0,18 %
Chocó	0,15 %
Guaviare	0,06 %
Arauca	0,05 %
Amazonas	0,04 %
Guainía	0,01 %
Vaupés	0,01 %



Entre octubre y noviembre de 2020, el 46% de los clientes de Libranza tenían bancarización baja, 44% media y 10,3% alta; un año después el porcentaje de clientes con bancarización baja se redujo al 19%; aquellos en media subieron al 49% y bancarización alta ascendieron al 31,8%.

GRÁFICO 19: EVOLUCIÓN NIVELES BANCARIZACIÓN CLIENTES TARJETA DE LIBRANZA

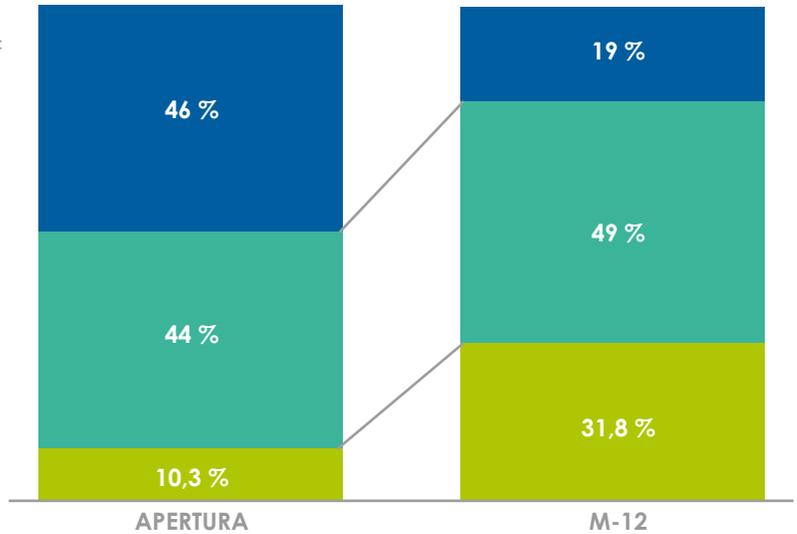
Niveles de Bancarización

- Baja** ▶ Clientes sin productos en el SF
- Media** ▶ Clientes con 1-2 productos en el SF
- Alta** ▶ Clientes con 3 o más productos en el SF

- Baja
- Media
- Alta



LIBRANZA CREDIVALORES



12. Informe de la auditoría interna

Resultado de evaluar los procesos y áreas de impacto de la compañía en concordancia, con los elementos del Sistema de Control Interno (SCI) y el Sistema de Gestión de Riesgos relacionados con el funcionamiento, existencia, efectividad, eficacia y confiabilidad de los controles, se concluye que Credivalores cuenta con adecuadas medidas de control, que permiten asegurar razonablemente los procesos e información que soportan las operaciones de la compañía. Dicha apreciación se fundamenta en los resultados obtenidos de las revisiones efectuadas de estos y la evaluación del diseño e implementación de los controles existentes.

Los informes que orientan a mejorar los procesos y robustecer el Sistema de Control Interno, fueron socializados con las distintas áreas determinadas en el alcance

del programa de evaluación, acogiendo e implementando la totalidad de las recomendaciones, esto se logró a través de la aplicación de técnicas y metodologías utilizadas para el análisis de la información y procedimientos por parte del área de Auditoría Interna y los dueños del proceso.

Las actividades desarrolladas por la Auditoría Interna, se adelantaron en cumplimiento del plan de auditoría definido para el año 2021, ejecutando evaluaciones de aseguramiento y consultoría. Como resultado se obtuvo una ejecución del 97% del programa de auditoría determinado, llevando a cabo la evaluación independiente del diseño y ejecución de los controles, evaluación del cumplimiento regulatorio, evaluación al ambiente de tecnología de la información y validación del cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos por la compañía.



13. Otros aspectos

En cumplimiento de lo establecido en Artículo 446 del Código de Comercio se presentan los anexos correspondientes.

Finalmente, no resta más que agradecer el compromiso y colaboración de los administradores y funcionarios de la Compañía.

Cordialmente.



Anexos

Gráficos

GRÁFICO 1: ACTIVOS TOTALES DEL SISTEMA FINANCIERO	13
GRÁFICO 2: COMPOSICIÓN DEL PORTAFOLIO DE INVERSIONES POR TIPO DE ENTIDAD	14
GRÁFICO 3: EVOLUCIÓN DE LA CARTERA DEL SISTEMA FINANCIERO	15
GRÁFICO 4: SALDO DE CARTERA	17
GRÁFICO 5: STOCK DE TARJETAS DE CRÉDITO	18
GRÁFICO 6: CRECIMIENTO NETO PROMEDIO MES ENE A NOV 2021	18
GRÁFICO 7: ATENCIÓN EN CANALES	19
GRÁFICO 8: ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO	20
GRÁFICO 9: INDICADOR DE OPORTUNIDAD	20
GRÁFICO 10: PQR'S CLIENTES	21
GRÁFICO 11: MODELO DE DESEMPEÑO	24
GRÁFICO 12: EJES MODELO DE DESEMPEÑO	24
GRÁFICO 13: ESTRUCTURA VP TECNOLOGÍA 2021	28
GRÁFICO 14: PARTICIPACIÓN DIGITAL DEL TOTAL Q4 2021	41
GRÁFICO 15: PARTICIPACIÓN DE AUTOGESTIÓN EN CANALES DE ATENCIÓN	42
GRÁFICO 16: DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA CLIENTES TARJETA DE CRÉDITO	44
GRÁFICO 17: EVOLUCIÓN NIVELES BANCARIZACIÓN CLIENTES TARJETA DE CRÉDITO	45
GRÁFICO 18: DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA CLIENTES LIBRANZA	45
GRÁFICO 19: EVOLUCIÓN NIVELES BANCARIZACIÓN CLIENTES TARJETA DE LIBRANZA	46

The cover features a white background with large, overlapping geometric shapes in shades of green and blue. A bright lime green shape is in the top left, a dark teal shape is in the top right, and a medium blue shape is in the bottom right. The text is positioned in the lower-left quadrant.

credivalores

2021

INFORME DE
GESTIÓN

www.credivalores.com.co