



credivalores

INFORME DE  
**GESTIÓN**

20  
20

<b>1. INFORME DEL PRESIDENTE</b>	<b>3</b>
<b>2. ACONTECIMIENTOS RECIENTES</b>	<b>7</b>
2.1 Calificación internacional y local	8
2.2 Crecimiento de colocaciones y calidad de cartera	9
2.3 Estructura y perfil de la deuda	9
2.4 Operaciones de mercado abierto (open market repurchases)	11
2.5 Cobertura de la deuda en moneda extranjera	12
<b>3. ACTIVIDAD ECONOMICA</b>	<b>14</b>
Entorno economico	14
<b>4. SISTEMA FINANCIERO COLOMBIANO</b>	<b>16</b>
4.1 Activos	16
4.2 Cartera	17
4.3 Calidad de la cartera	18
4.4 Patrimonio y utilidades	19
<b>5. PARTICIPACION DE MERCADO</b>	<b>20</b>
<b>6. GESTIÓN DE CAPITAL HUMANO</b>	<b>22</b>
<b>7. GESTIÓN OPERATIVA Y DE IT</b>	<b>25</b>
7.1 Pilares de tecnología	25
7.2 Estructura organizacional	25
7.3 Logros obtenidos	26
<b>8. GESTIÓN DE RIESGOS</b>	<b>29</b>
8.1 Sistema de administración del riesgo de crédito (SARC)	29
8.2 Sistema de administración de riesgo operativo (SARO)	30
8.3 Sistema de autocontrol y gestión del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo – SAGRLAFT	31
<b>9. GESTIÓN FINANCIERA</b>	<b>33</b>
9.1 Balance general	33
9.2 Estado de resultados	36
<b>10. TRANSFORMACIÓN DIGITAL</b>	<b>39</b>
<b>11. NUESTRO COMPROMISO CON LA COMUNIDAD: LA INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>40</b>
<b>12. OTROS ASPECTOS</b>	<b>41</b>
ANEXO #1	42
ANEXO #2	43

## 1. INFORME DEL PRESIDENTE

Estimados Accionistas:

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes después de un año único que trajo grandes cambios, innovaciones y logros. Fue un año lleno de retos marcados principalmente por la Pandemia por COVID-19 decretada por la OMS, la cual implicó la redefinición de la estrategia de la compañía para hacerle frente a las cuarentenas decretadas como mecanismo de protección de la población.

### ESTRATEGIA

La estrategia estuvo enmarcada en cuatro grandes pilares: a) el fortalecimiento de la

liquidez, b) el cuidado y gestión de la cartera, c) el fortalecimiento patrimonial y d) el control de costos, gastos y búsqueda de eficiencias. A continuación nos permitimos presentar las acciones adoptadas y los resultados obtenidos en cada uno de estos pilares:

En relación con el primer pilar, fortalecimiento de la liquidez, podemos manifestar que a comienzos del 2020 la liquidez estuvo soportada por la exitosa emisión de bonos 144A / Reg S en el mes de febrero por un monto de US\$300 millones de dólares y con un cupón del 8.875%. Esta emisión se realizó con 90 puntos básicos por debajo de la emisión del 2017, momento en el que el bono tuvo un cupón del 9.75%. La emisión fue sobre-



demandada en 1.9 veces e impactó, además del costo, la extensión de la vida media de la deuda al pasar de 2.2 años en diciembre de 2019 a 3.3 años en mayo de 2020. Con los recursos obtenidos se realizó la recompra de USD\$154 millones de dólares del bono con vencimiento en 2022, disminuyendo el riesgo de refinanciación que se tenía concentrado en este año. En el 2020 también se consiguió un incremento del cupo de crédito sindicado con la banca local hasta alcanzar COP \$310.000 millones de pesos a un plazo de 5 años.

Adicionalmente, en junio, se realizó una nueva emisión de una nota del *ECP Program* a 15 meses por US\$20 millones de dólares y un cupón del 8,50%. Estas acciones permitieron que la situación de liquidez de la compañía estuviera en una sana condición durante todo el 2020 y soportaran el crecimiento de la operación y el cumplimiento de todas las obligaciones.

Producto de la Pandemia por COVID-19, la volatilidad del dólar a partir del segundo trimestre de 2020 estuvo exacerbada, llevando a que en unos pocos meses el tipo de cambio presentara una variación de más de \$900 pesos, con un valor máximo de \$4.153,91 en el mes de marzo. Para mitigar los efectos de esta volatilidad se realizó una reestructuración de coberturas, la cual, adicionalmente, permitió obtener liquidez por valor de USD\$22,4 millones de dólares en el primer semestre de 2020.

Para el cuidado y gestión de la cartera, al inicio de la Pandemia por COVID-19 se realizó un control de las políticas de originación enfocándose principalmente en los convenios de Libranza de pensionados y públicos, y originando tarjetas de crédito sólo en los segmentos de menor riesgo de nuestro modelo interno. Por otra parte, en sintonía con las políticas del sector financiero, se realizaron programas masivos de alivio para los deudores con un total inicial de 273.264 clientes objeto de los alivios de los cuales al cierre de 2020 solamente quedaban 28.315 clientes, principalmente de Tarjeta de Crédito. Esta política permitió que el ICV alcanzará un nivel de 4.64%.

Asimismo, como medida prudencial, en el 2020 se realizaron provisiones por valor de COP \$101.444

millones de pesos, para mantener un buen nivel de cobertura, mostrando un incremento del 60.2% con relación a las provisiones de 2019.

Entre abril y mayo de 2020 los efectos de la Pandemia por COVID-19 también repercutieron en el mercado internacional de bonos, el cual sufrió una desvalorización significativa que afectó principalmente al Bono del 2025. Esta situación fue aprovechada por la compañía la cual, gracias a la óptima posición de liquidez, pudo ejecutar una estrategia de recompra del bono del 2025 por USD\$32 millones de dólares a un precio promedio del 61,6%. Esta operación permitió obtener una utilidad de USD\$12,3 millones de dólares que se reflejó en el resultado del primer semestre de 2020 y que fue equivalente al 17% del patrimonio. Este resultado positivo fue utilizado principalmente para apalancar la cobertura de provisiones de la compañía, mitigando los efectos que esta acción pudiera tener sobre el patrimonio de la entidad.

En cuanto al control de costos, gastos y eficiencias se obtuvieron diversos resultados positivos. Inicialmente, la reducción de la tasa de política monetaria en 175 puntos básicos a lo largo del 2020, realizada por el Banco de la República, impactó de forma positiva el costo financiero de los Bonos, siendo estos la principal fuente de fondeo de la compañía y que se encuentran atados al indicador IBR. El costo financiero en pesos de los bonos (después de coberturas) pasó de 11,90% al 9,95%, con una reducción de 195 puntos básicos para este periodo. En otro frente y como producto de las medidas para mitigar los efectos de la Pandemia por COVID-19, la compañía implementó estrategias de optimización de gastos operativos y administrativos que llevaron a que por este concepto se registrara un valor de \$10.108 millones de pesos en todo 2020 y que representan el 12.2% de los gastos de la compañía.

Por último, también es de destacar que las restricciones de movilidad decretadas a nivel nacional para contener la propagación del coronavirus, hicieron que las iniciativas digitales avanzaran rápidamente y se volvieran más relevantes; impulsando la necesidad de ofrecer nuestros productos y servicios de manera remota, lo cual ha requerido de esfuerzos importantes en inversiones y desarrollos que han permitido llevarla

oferta de productos al público. Hoy la compañía tiene completamente digitalizado el proceso de originación de Tarjeta de Crédito y es capaz de entregar un plástico en 10 minutos. Igualmente, los procesos de vinculación se encuentran digitalizados y todos nuestros comerciales tanto de Tarjeta de Crédito como de Libranza pueden surtir este proceso en *tablets*, sin necesidad de manejos físicos de documentación.

## RESULTADOS

En materia de resultados, en el 2020 se alcanzó un saldo de cartera administrada de \$1.738.673 millones de pesos, con un crecimiento del 9.4% frente al 2019. Durante 2020 la compañía se enfocó en la colocación de créditos de Libranza, especialmente durante el primer semestre del año, mientras que de manera paralela **la colocación de Tarjeta de Crédito (Crediuno) fue transformada en un proceso 100% digital** apalancado en nuestra fuerza comercial. Para finales de 2020, la cartera de Libranza representó el 53.2% del total de la cartera administrada, la cartera de Tarjeta de Crédito el 42.9% y la cartera del producto de financiación de pólizas de seguros (Credipóliza) el 3.7%. Los desembolsos de créditos crecieron un 0,7% con respecto a diciembre de 2019, principalmente en Tarjeta de Crédito. La compañía concluyó el año 2020 con 824.010 clientes de sus productos de crédito y seguros.

La colocación de créditos de Libranza mantuvo un enfoque particular en los convenios de pensionados, los cuales representaron el 58% del total de esta cartera y el 71% de los desembolsos en 2020. La cartera administrada de Libranza tuvo un decrecimiento del 1.4% entre diciembre de 2019 y 2020, terminando el año con un saldo de \$924.936 millones de pesos. El Indicador de Cartera

Vencida (ICV) total<sup>1</sup> fue de 4.64%, mostrando una mejoría con respecto al resultado de 2019 donde se encontraba en 4.70%. En particular el ICV del producto de Tarjeta de Crédito pasó de un 7.33% a un 6.68%.

En relación con el negocio de Crediuno, durante 2020 la compañía mantuvo los esfuerzos para mejorar la calidad de ésta manteniendo políticas de riesgo crediticio conservadoras y restrictivas para la originación. Asimismo, se fortaleció el Management y la estructura de las áreas de riesgo y recaudo, desarrollando nuevos modelos de score para la originación y gestión del portafolio y modificando los procesos de recaudo temprano y preventivo.

Igualmente, en 2020 se desarrolló e implementó la originación 100% digital para Crediuno y para la financiación de equipos celulares a través de TIGO, para hacer más eficiente el proceso de perfilamiento en los puntos de venta. La nueva originación digital incluye la validación biométrica (dactilar y facial) de la identidad del cliente, geo-referenciación del domicilio y la firma digital del pagaré desmaterializado. La combinación de estos desarrollos tecnológicos en las etapas de originación y recaudo permitió obtener una recuperación en el ritmo de colocaciones de Crediuno mejorando significativamente la productividad de la fuerza comercial y reduciendo los costos de originación del producto.

En adición a esto, se firmaron nuevos convenios con empresas de servicios públicos (Electrohulla y Enerpereira) para la colocación y recaudo de la cartera incrementado el potencial de clientes en un 21%. Como consecuencia de la implementación de estas medidas, la cartera

“En el 2020 se alcanzó un saldo de cartera administrada de **\$1.738.673** millones de pesos, con un crecimiento del 9,4% frente al 2019”

---

<sup>1</sup> ICV = cartera vencida mayor a 60 días, excluyendo la cartera vencida de más de 360 días.

“La pandemia aceleró nuestro proceso de transformación digital y nos llevó a tener hoy un Tarjeta de Crédito Digital que es entregada a nuestros clientes en **10 minutos**.

Esto, junto con la construcción de nuevas alianzas, nos llevó a tener un crecimiento del **29%** de este producto, respecto al 2019.”

---

del negocio de tarjetas de crédito presentó un crecimiento del 29.2% a diciembre de 2020 con respecto al mismo período del año anterior, culminando el año con un saldo de \$745.723 millones de pesos.

En el negocio de financiación de primas de pólizas de seguro (Credipóliza) hubo un enfoque importante en concentrar la operación en aquellos convenios de mayor impacto estratégico y de mayor rentabilidad. La cartera del negocio de Credipóliza tuvo una contracción del 8.4% alcanzando un saldo de \$63.836 millones de pesos, como consecuencia de la optimización del proceso de originación y de la estabilización del nuevo core durante el último trimestre del año. Este producto fue sometido a una rigurosa evaluación en 2020 que conllevó a la decisión de la compañía de cerrarlo para concentrar sus recursos en aquellos productos de mejor rentabilidad.

Durante el 2020, se reforzaron las alianzas innovadoras y diferenciadoras de canales de recaudo para nuestros clientes y de colocación de nuestros productos. Adicionalmente, se fortaleció la estructura organizacional, y se hicieron esfuerzos importantes en optimización de procesos, control de costos y adopción de políticas que soportaron una gestión más eficiente y oportuna de la operación.

En marzo de 2020 BRC Standard & Poor's ratificó la calificación local de Credivalores como Originador en AA con perspectiva estable, destacando la capacidad del originador para adherirse a sus políticas de suscripción de créditos y la resiliencia para retomar niveles de ICV similares a los históricos. Adicionalmente, resalta la adopción e implementación de estándares de riesgo operativo alineados con

los utilizados por las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, el posicionamiento de liderazgo de la compañía en el segmento de créditos de consumo para personas de estratos medios y bajos y la diversificación de fuentes de fondeo.

De igual manera, las calificaciones internacionales de emisor de deuda de largo plazo en moneda extranjera presentaron el siguiente comportamiento durante 2020, a pesar del exigente escenario que presentó la Pandemia por COVID-19: Fitch Ratings anunció en mayo de 2020 la ratificación de la calificación de “B+” con perspectiva negativa. Por su parte, Standard & Poor's Global Ratings anunció en mayo de 2020 el cambio de calificación de “B” con perspectiva estable a “B” con perspectiva negativa. S&P fundamentó su decisión en los efectos que la crisis económica inducida por la Pandemia por COVID-19 podría tener en el desempeño operativo de Credivalores dada la exposición que la compañía tendría ante una economía en deterioro. No obstante, resaltan la ventaja que presenta Credivalores por su posición de liderazgo en el mercado financiero colombiano respaldada por su portafolio de productos diversificados y su robusta liquidez proveniente de la estructura de fondeo derivada de las emisiones de deuda internacional lo cual apalancaría su crecimiento en los próximos 12 meses.

En conclusión, durante el 2020 se hicieron esfuerzos importantes con el objetivo de mejorar y fortalecer la eficiencia administrativa y la posición financiera de la compañía asegurando un crecimiento rentable y sostenible en los años venideros.

Atentamente,  
DAVID SEINJET NEIRUS

## 2. ACONTECIMIENTOS RECIENTES



- A comienzos del **2020** la liquidez estuvo soportada por la exitosa emisión de bonos **144A / Reg S** en el mes de febrero por un monto de **US\$300** Millones de Dólares.



- Esta emisión se realizó con **90** puntos por debajo de la emisión del **2017**, momento en el que el bono tuvo un cupón del **9.75%**.
- La emisión fue sobredemandada en **1.9 veces** e impactó la extensión de la vida de la deuda al pasar de **2.2 años** en diciembre de 2019 a **3.3 años** en mayo de **2020**.



- En el **2020** se consiguió un incremento del cupo de crédito hasta alcanzar **COP\$310.000** millones de pesos a un plazo de **5 años**.

En junio, se realizó una nueva emisión de una nota del **ECP Program** a 15 meses por **US\$20** millones de dólares y un cupón del **8,50%**.



- Se realizaron programas masivos de alivio a deudores con un total inicial de **273.264** clientes.



- El costo financiero en pesos de los bonos pasó de **11,90%** al **9,95%**, con una reducción de **195 puntos**.



- Hoy la compañía tiene **completamente digitalizado** la originación de Tarjeta de Crédito y es capaz de entregar un plástico en **10 minutos**.



En el **2020** se alcanzó un saldo de cartera administrada de **\$1.738.673** millones de pesos, con un crecimiento del **9.4%** frente al 2019.

## 2.1 CALIFICACION INTERNACIONAL Y LOCAL

Fitch Ratings puso la calificación internacional de emisor de largo plazo en moneda extranjera de Credivalores (Issuer Defaults Rating) de "B+" en "Rating Watch Negativo" (RWN) en mayo de 2020 y afirmó la calificación de emisor de corto plazo en moneda extranjera en "B". La agencia calificadora explicó que la decisión se tomó debido al incremento del riesgo de corto plazo derivado del deterioro del entorno operativo, especialmente en el producto de Tarjeta de Crédito, como resultado de la declaratoria de la Pandemia por COVID-19, la cual afectaría la capacidad de pago de la base de clientes de Credivalores, y, por ende, las métricas crediticias de la compañía, especialmente la calidad del activo y la rentabilidad.

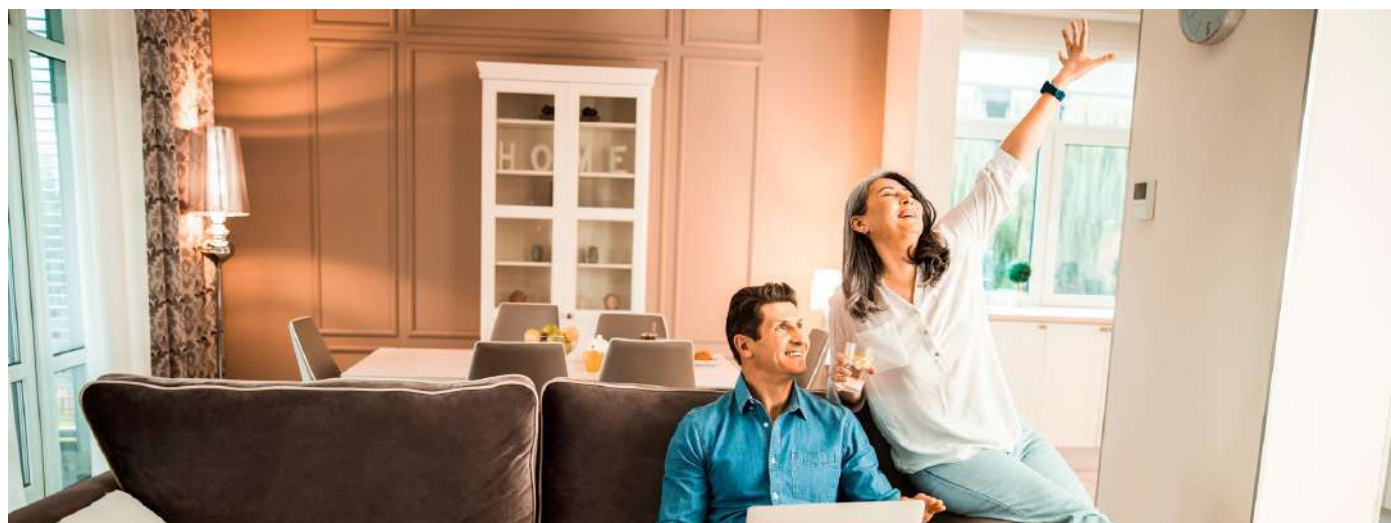
A pesar de la decisión, **la calificadora resaltó como principales factores la trayectoria de más de 17 años de Credivalores en el mercado colombiano como la mayor institución financiera no bancaria con un modelo de negocio enfocado en créditos de consumo para los segmentos medios y bajos de la población, la flexibilidad del fondeo de la compañía y la posición adecuada de liquidez para hacer frente a los retos del entorno operativo.** La decisión del RWN sobre la calificación internacional de emisor de largo plazo en moneda extranjera de Credivalores (Issuer Defaults Rating) de "B+" fue ratificada en diciembre de 2020.

En mayo de 2020, Standard and Poor's Global Ratings anunció el cambio en la perspectiva de la calificación internacional de Credivalores de "B" de estable a negativa y confirmó la

calificación de emisor de largo y corto plazo en "B". La calificadora consideró en su reporte como argumentos para su decisión los impactos de la Pandemia por COVID-19 y la afectación del entorno macroeconómico en Colombia, los cuales según la agencia debilitarían el Indicador de Capital Ajustado por Riesgo (Risk-Adjusted Capital Ratio), el cual se mide como una relación entre el Capital Total Ajustado (Total Adjusted Capital) y los Activos Ponderados por Riesgo (Risk-Weighted Assets) de Credivalores, su rentabilidad y aumentaría los niveles de cartera en mora durante 2020. No obstante, S&P también reconoció que **Credivalores mantiene un mix de negocio diversificado y una posición de liderazgo en el segmento de instituciones financieras no bancarias (NBFI) en Colombia.** Adicionalmente, la agencia incorporó en su análisis la mejora en el perfil de fondeo de la compañía y la liquidez para atender los vencimientos de deuda y las necesidades de crecimiento de la cartera en los siguientes 12 meses.

Es importante aclarar, que la calificación internacional de las instituciones financieras no bancarias en Colombia, como Credivalores, está limitada por la calificación que S&P les otorga a las instituciones financieras del país, la cual se mantiene en 'BB+'. Por lo tanto, el punto de partida para la calificación internacional de Credivalores es 'B+', debido a que el 100% de la cartera de la compañía tiene su exposición en Colombia.

Respecto a la calificación local, BRC Standard and Poor's ratificó la calificación de la compañía





como originador de créditos en Ori “AA” con perspectiva estable en marzo de 2020. BRC S&P señaló como fundamentos de la calificación, entre otros aspectos, la relativa estabilidad en la participación de mercado en el producto de Libranzas y en la Tarjeta de Crédito y la resiliencia de los indicadores de calidad de la cartera de Credivalores para recuperarse de eventos operativos que impiden o retrasan el recaudo de la cartera, el posicionamiento de liderazgo de la compañía en el segmento de créditos de consumo para personas de segmentos bajos y el acceso a fuentes de fondeo diversificadas y de más largo plazo. En particular, BRC reconoció las ventajas de contar con una posición de liquidez alta y fuerte al inicio de la Pandemia por COVID-19, provenientes de la colocación de las notas 144A/ Reg S con cupón de 8.875% y vencimiento en febrero de 2025, llevada a cabo en febrero de 2020.

## 2.2 CRECIMIENTO DE COLOCACIONES Y CALIDAD DE CARTERA

En el año 2020, la cartera reconocida en los Estados Financieros conforme a los estándares NIIF alcanzó \$1.518.871 millones de pesos, sin incluir intereses ni ventas de cartera, mostrando un crecimiento de 21.3% con respecto al año anterior. De 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 \$1.738.674 millones de pesos, mostrando un 9.4% de crecimiento con respecto al año anterior, superior al crecimiento de 2.0% de la cartera de consumo del sistema financiero.

Los desembolsos realizados durante 2020 alcanzaron \$1.072.610 millones de pesos, un 0.7% más que los desembolsos del año anterior, como resultado del crecimiento del 23.7% en los desembolsos del producto de Tarjeta de Crédito, especialmente en los perfiles de menor riesgo (PR1 y PR2).

El indicador de cartera vencida de más de 60 días, sin incluir cartera de más de 360 días, para el total de la cartera de Credivalores al cierre de 2020 fue de 4.64%, inferior al 4.90% de finales de 2019. El indicador de cobertura de la

cartera en balance pasó de 111.0% al cierre de 2019 al 113.2% finalizando 2020. La mejora en el indicador de calidad de cartera fue el resultado de las medidas adoptadas durante el 2020 de acuerdo a lo descrito en el capítulo de gestión de riesgos.

## 2.3 ESTRUCTURA Y PERFIL DE LA DEUDA

Durante 2020 la estrategia de financiación de Credivalores se enfocó en los siguientes pilares:

**a) 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+”.***

**b) Mantener un rápido acceso al mercado de capitales internacional,.**

**c) Diversificar las fuentes de fondeo diferentes a instituciones financieras locales.**

**d) Fortalecer la estrategia de gestión del riesgo de tipo de cambio y tasa de interés.**

**e) Mantener la vida media de la deuda con un plazo superior a los 3 años para mitigar el riesgo de refinanciación de la Compañía.**

**f) Priorizar en el análisis aquellas alternativas que permitirían reducir los riesgos de liquidez y de refinanciación.**

En este sentido, el financiamiento del año 2020 se realizó principalmente a través de una nueva emisión de notas en dólares en el mercado internacional de capitales bajo el formato 144 A/ Reg S con cupón de 8.875% y vencimiento en febrero de 2025, llevada a cabo el 3 de febrero de 2020.

En medio de condiciones de mercado retadoras ante la incertidumbre del impacto del avance de la Pandemia por COVID-19 en Asia, Credivalores consiguió un libro equivalente a 1.9x el monto colocado de US\$300 millones. Con esta nueva emisión, Credivalores extendió la vida media de su deuda de 2.4 años a 3.4 años dado que la nueva emisión tiene vencimiento el 7 de febrero

de 2025. La nueva emisión tiene un cupón en dólares de 8.875% pagadero semestralmente, lo cual implica una reducción de alrededor de 0.90% con respecto al cupón del bono en dólares con vencimiento en 2022. Así mismo, los bonos cuentan con una opción *call* (de recompra) a partir del año 3 para que el emisor pueda redimirlos de manera anticipada, si así lo desea. La emisión fue colocada entre más de 105 inversionistas institucionales y de retail de Europa (60%), Estados Unidos (30.4%), Asia (4.9%) y América Latina (4.2%).

Los recursos de esta nueva emisión serán destinados principalmente al prepago anticipado de deuda denominada en dólares, incluyendo el prepago anticipado de US\$154.035.000 de las notas en dólares con vencimiento en 2022, los cuales fueron recomprados mediante una oferta de recompra ("Tender Offer"), cuyo plazo inicial concluyó el viernes 31 de enero de 2020.

Credit Suisse Securities (USA) LLC y Morgan Stanley & Co. LLC, actuaron como agentes colocadores (Joint Bookrunners) y BCP Securities, LLC, como Co-manager. La emisión se realizó bajo la ley de Nueva York y será listada en la bolsa de Singapur con cumplimiento a través de DTC, Euroclear y Clearstream.

Los desembolsos de los créditos de Libranza de 2020 fueron financiados a través de los recursos de la emisión de las notas con vencimiento en 2025 y 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 de pesos y por segunda vez en el primer trimestre de 2020 por un monto de \$310.000 millones con varias instituciones financieras colombianas. El crédito tiene una disponibilidad rotativa para desembolsos de 3 años y amortizaciones mensuales de cada desembolso por un plazo de 5,5 años. Con este crédito sindicado, Credivalores incrementó la disponibilidad de líneas comprometidas, las cuales sirvieron como respaldo de liquidez ante situaciones de estrés del mercado financiero. De igual manera, se emplearon líneas rotativas de capital de trabajo previamente aprobadas por instituciones financieras locales. Al cierre del año 2020, Credivalores contaba con líneas comprometidas rotativas aprobadas por \$330.800

---

“La cartera alcanzó Cop **\$1.518.871** millones de pesos, mostrando un crecimiento de **21,3%** con respecto al año anterior.”

---

millones de pesos con entidades financieras con disponibilidad de \$40.718 millones de pesos.

El 5 de junio de 2020, en medio de las medidas de confinamiento total y de la incertidumbre por los efectos de la pandemia del COVID-19 en los resultados de la compañía, Credivalores emitió una nueva nota de mediano plazo (Reg S) bajo el programa de euro papeles comerciales por un monto de USD\$20 millones, con vencimiento en septiembre de 2021 y cupón del 8.50% en dólares pagadero trimestralmente. Los recursos de la emisión fueron empleados en atender el crecimiento de la cartera de créditos, especialmente de Libranza entre pensionados, segmento en el cual la compañía decidió enfocar su negocio en 2020 como mecanismo para responder a la crisis ocasionada por la Pandemia por COVID-19.

ProCapital SBSA actuó como agente líder colocador. Las notas fueron colocadas entre los inversionistas tradicionales de Credivalores principalmente banqueros privados, *family offices* y administradores de portafolio de América Latina. Esta base de inversionistas ha demostrado ser estable y recurrente desde el lanzamiento del Programa de ECP en 2012, manteniendo e incrementando consistentemente el tamaño de sus órdenes en los libros de las emisiones de Credivalores que suman más de US\$342 millones. A pesar de las dificultades que enfrentan la

mayoría de las compañías dedicadas a créditos de consumo en América Latina, Credivalores logró cerrar esta operación de financiamiento manteniendo el mismo cupón de las emisiones realizadas en 2018 y 2019. Lo anterior, confirma la confianza y respaldo que la base de inversionistas del Programa ECP tiene en las perspectivas de negocio de Credivalores y en su gestión financiera.

Tras la emisión de las notas por US\$20 millones y la amortización de una de las notas por US\$35 millones en mayo de 2020, el nuevo saldo vigente bajo el Programa ECP es de US\$75 millones al cierre de junio de 2020.

La vida media de la deuda total de Credivalores al cierre de diciembre de 2020 era de 2.7 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.

Desde junio de 2019 Credivalores, completó la transformación societaria pasando de ser una Sociedad por Acciones Simplificada (SAS) a una Sociedad Anónima (SA), lo cual le permitió inscribir títulos valores en el Registro Nacional de Valores

y Emisores (RNVE) de la SFC para convertirse en emisor en el mercado de capitales colombiano. Luego de completar esta transformación, la compañía estructuró durante el segundo semestre de 2019 una titularización de contenido crediticio en el Segundo Mercado de cartera de libranza originada por Credivalores, por un monto de emisión de hasta \$150.000 millones de pesos con una cartera titularizada de hasta \$165.000 millones de pesos. La titularización se estructuró con los mecanismos de soporte requeridos para que el patrimonio autónomo emisor tuviera una calificación sin garantías adicionales de AA- por Fitch Ratings, sin recurso a Credivalores con un plazo al vencimiento de 84 meses con una vida media esperada de 36 meses, un período de revolvencia de 24 meses y una tasa fija en pesos. En diciembre de 2019 la SFC confirmó a Credivalores la inscripción automática de los títulos de contenido crediticio de esta titularización y autorizó su oferta pública manteniendo la autorización hasta diciembre de 2020. Sin embargo, la situación de incertidumbre de la pandemia del COVID-19 y la suficiencia de otras fuentes para financiar el crecimiento de la cartera en 2020, llevó a la compañía a desistir de emitir esta titularización en el mercado colombiano en 2020.

## 2.4 OPERACIONES DE MERCADO ABIERTO (OPEN MARKET REPURCHASES)

La situación extraordinaria que vivieron los mercados por la pandemia del COVID-19 y la caída abrupta de los precios del petróleo, resultó en una caída significativa en los precios de los bonos en dólares de todos los emisores de mercados emergentes, incluyendo a Credivalores ante la incertidumbre y la volatilidad generalizada. Tanto los precios de los bonos con cupón de 9.75% con vencimiento en 2022 como los del bono con cupón de 8.875% con vencimiento en 2025 cayeron dramáticamente entre marzo y abril de 2020 llegando a niveles de 50%.

Estas condiciones llevaron a analizar una operación de recompra para posterior cancelación en el mercado secundario (Open Market Repurchases- OMR) de manera silenciosa, a través de un banco que actuara como bróker/dealer a nombre de Credivalores por un monto de hasta alrededor



del 20% del monto vigente, aprovechando las condiciones de mercado favorables para este tipo de operaciones.

Durante los meses de abril y mayo de 2020, Credivalores llevó a cabo operaciones de recompra de las notas 144 A / Reg S con vencimiento en 2025 y cupón de 8.875% en el mercado secundario a través de un bróker por un monto total de US\$32.000.000 de principal. La totalidad del monto recomprado de estas notas en abril y mayo fue cancelado al cierre de junio de 2020. Como resultado, al 30 de junio de 2020 el nuevo monto vigente de las notas 144 A / Reg S con vencimiento en 2025 y cupón de 8.875% era de US\$268.000.000. Esta operación además tuvo un impacto muy positivo para el estado de resultados de la compañía al resultar en una utilidad de \$36.224 millones, la cual se reflejó en los resultados de Credivalores como un menor valor del costo financiero al corte de junio de 2020.

De otro lado, la compañía mantuvo este monitoreo sobre los precios de sus notas 144 A / Reg S durante el año y aprovechando niveles aún atractivos, Credivalores recompró un total de US\$6.165.000 de principal de las notas con cupón de 9.75% con vencimiento en 2022 en diciembre de 2020. Al cierre del año 2020, estas

---

“La operación de recompra de las notas 144 A/ Reg S tuvo un efecto positivo en el estado de resultados de la compañía pues con esto se obtuvo una utilidad de **Cop\$36.224 millones.**”

---

notas no se encontraban canceladas, por lo cual el monto vigente de las notas permanecía en US\$170.965.000, tras la realización del *tender offer* de febrero de 2020. Esta operación le representó a la compañía una utilidad de \$3.533 millones, representados como menor costo financiero en el estado de resultados de la compañía al cierre del año.

## 2.5 COBERTURA DE LA DEUDA EN MONEDA EXTRANJERA

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 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.

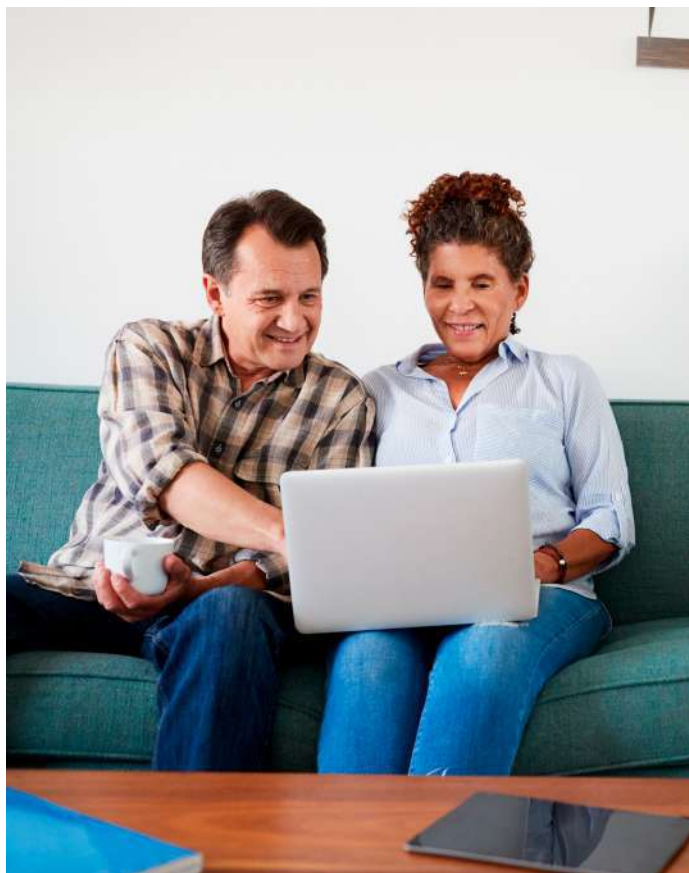


### 3. ACTIVIDAD ECONOMICA

#### ENTORNO ECONOMICO

Las expectativas económicas para Colombia al inicio de 2020 estaban llenas de optimismo, las cifras iniciales de enero y febrero pronosticaban la continuidad en la senda de crecimiento y según datos del Banco Mundial se esperaba un aumento del 3.6% en el PIB. Esta cifra representaría la mejor de los últimos 5 años, luego del crecimiento presentado en 2019 del 3.3%. Rápidamente, en marzo de 2020, las cuarentenas obligatorias y el confinamiento interrumpieron la economía, al darse de manera inmediata y sin ninguna transición paulatina, con el fin de salvaguardar la salud pública.

Después de un primer trimestre con crecimiento positivo del 1.1%, gracias a los resultados de los meses de enero y febrero, el segundo y tercer trimestre presentaron una de las peores cifras del producto registradas hasta el momento, con decrecimientos del 15.8% y 9.0%, respectivamente.



Los estragos causados durante la mayor parte del año afectaron considerablemente el aparato productivo y la economía del país, mostrando la mayor caída en el sector industrial con un decrecimiento del -8% y una probable caída del PIB del -7.4%. En el balance sectorial anual, solo 6 de 39 sectores presentaron variaciones positivas, concentradas principalmente en el sector alimenticio, en tanto sectores como el comercio, gastronómico, hotelero y turístico se vieron fuertemente golpeados. Para el cierre de diciembre de 2020 se vieron señales alentadoras en tanto la industria manufacturera retornó a niveles positivos con un moderado crecimiento de 1.5%, llevando un crecimiento esperado en el 2021 de alrededor del 5.1%.

El mayor impacto de la Pandemia por COVID-19 se sintió en la generación de empleo pues a lo largo de 2020 se observaron tasas históricamente altas y que al finalizar el año cerró en 15.9%, lo que significa un aumento de 5.4 puntos porcentuales más frente al 10,5% de 2019. Como medidas de choque para mitigar el efecto económico del desempleo en los hogares, el Gobierno lanzó una serie de medidas de gasto y transferencias, lo cual, sumado con la reducción de las rentas fiscales, está haciendo inminente la necesidad de efectuar una próxima reforma tributaria que haga retornar a niveles viables el déficit y la deuda bruta de la nación.

En cuanto al índice de precios del consumidor el 2020 mostró un año bastante variante producto de los múltiples choques que se observaron durante el año. Antes del inicio de la Pandemia por COVID-19, se preveía que la inflación terminaría el año cerca de 3.0%, en línea con la meta del Banco de la República. Sin embargo, la situación terminó siendo muy diferente, pues en un primer momento la inflación repuntó por cuenta del acaparamiento y especulación, particularmente de alimentos y algunos rubros de salud, tras la incertidumbre inicial que generó el virus. Sin embargo, gracias a la reacción del Gobierno, y las intervenciones

del Banco de la República la inflación en 2020 terminó en 1.61% anual, el nivel más bajo para un cierre de año y muy cerca del mínimo histórico del 1.49% marcado en noviembre.

Aun cuando la crisis fue profunda, sobresalió la fortaleza del sector financiero, manteniendo sus índices de solvencia y además se espera que las provisiones realizadas por los establecimientos de crédito excedan los castigos de cartera previsible en el próximo futuro. Por supuesto presentaron deterioros en sus indicadores, derivados de las estrategias de alivios ofrecidos a sus clientes con el fin de alivianar los efectos económicos que se han visto reflejados en sus ingresos.

El comportamiento del tipo de cambio se presentó como el más fluctuante de los últimos años alcanzando un nivel histórico de 4.153,91. No resulta fácil estimar su comportamiento que en todo caso estará correlacionado con los

precios del petróleo, los efectos de las medidas para contener la Pandemia por COVID-19 y la reactivación del comercio internacional.

Para 2021 se esperan respuestas contundentes de los gobiernos para proteger y generar empleo lo que permitiría un repunte en el consumo de los hogares a niveles similares de los registrados en 2019. Por el contrario, el consumo público se espera que avance a un menor ritmo a la expectativa de una nueva reforma tributaria que permita recortar la brecha fiscal generada durante el año anterior.

Se proyecta una reactivación económica internacional paulatina gracias a los inicios de la vacunación a nivel global, que, aunado a una corrección en la tasa de cambio y la reactivación de las exportaciones permitan tener una balanza comercial positiva y la consecuente recuperación de diferentes sectores a nivel local.



## 4. SISTEMA FINANCIERO COLOMBIANO

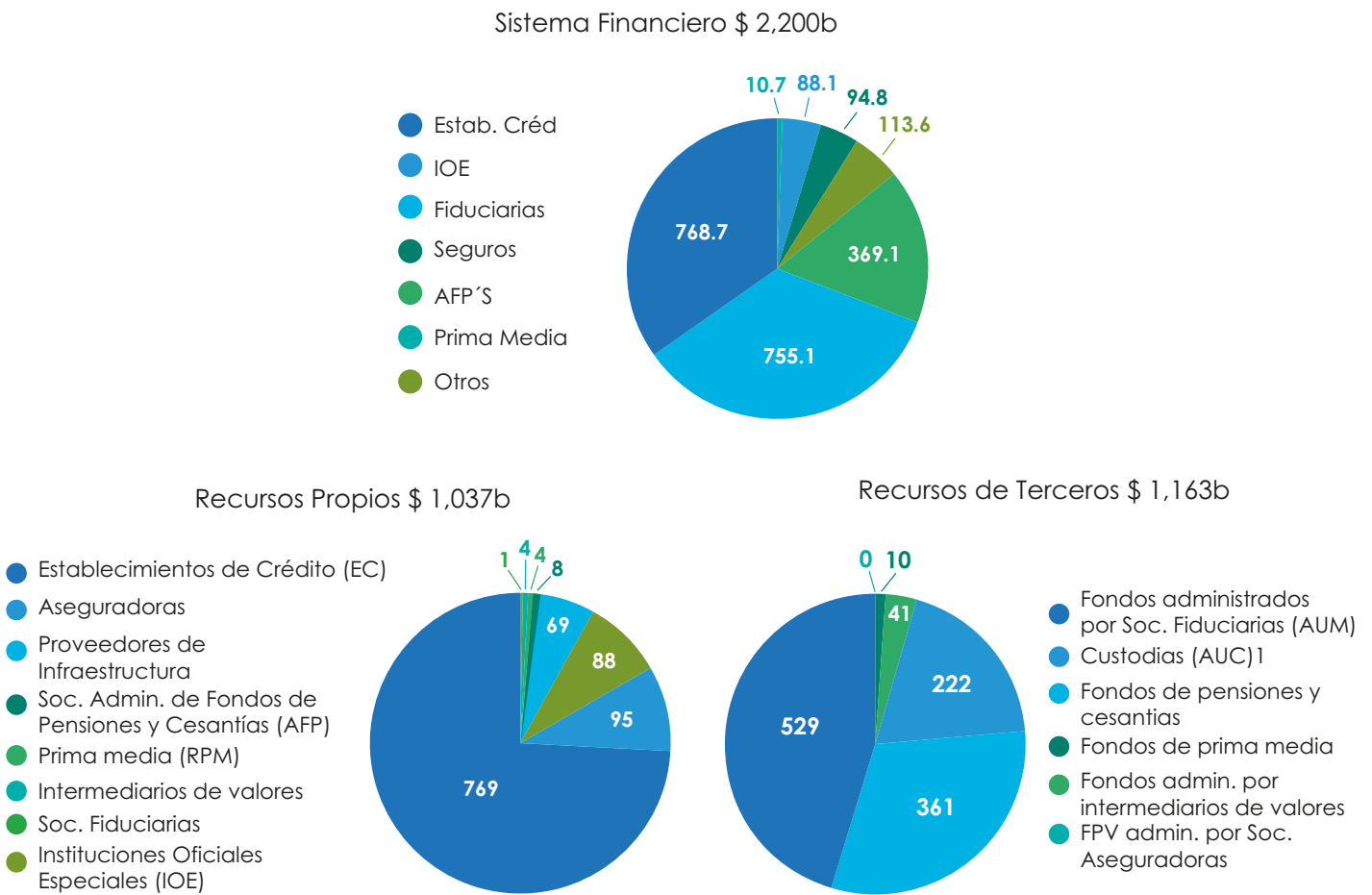
### 4.1 ACTIVOS

Los activos del sistema financiero consolidaron su crecimiento positivo al cierre de 2020 ascendiendo a \$2,200 billones de pesos, lo cual corresponde a un crecimiento real anual de 7.8% o de \$191 billones de pesos frente al cierre de 2019. Esto permitió alcanzar un índice de profundización frente al PIB de 219,5%.

Durante el 2020 el portafolio de inversiones y operaciones con derivados ascendió a \$955

billones de pesos presentando una variación real anual de 10.8%. En términos absolutos, el incremento anual fue de \$106.8 billones de pesos explicado principalmente por el mayor saldo de instrumentos de patrimonio de emisores extranjeros, de títulos de tesorería TES y los instrumentos de patrimonio de los emisores nacionales, que aumentaron en \$47.5 billones.

**GRÁFICO #1: ACTIVOS TOTALES DEL SISTEMA FINANCIERO**

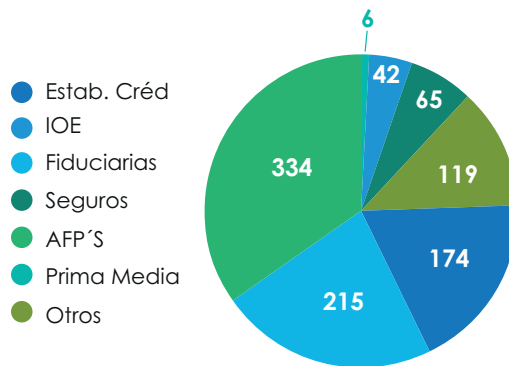


Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia.

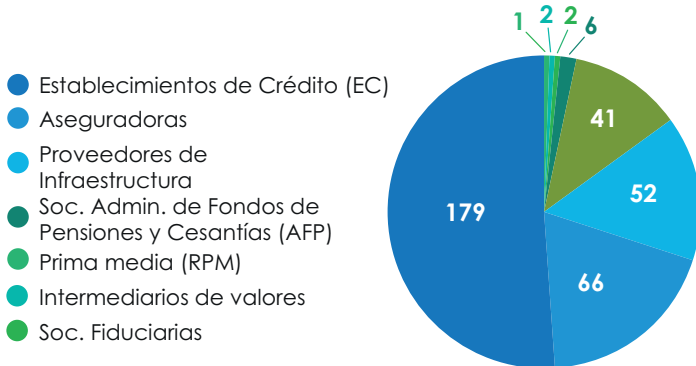


## GRÁFICO #2 : COMPOSICIÓN DEL PORTAFOLIO DE INVERSIONES POR TIPO DE ENTIDAD

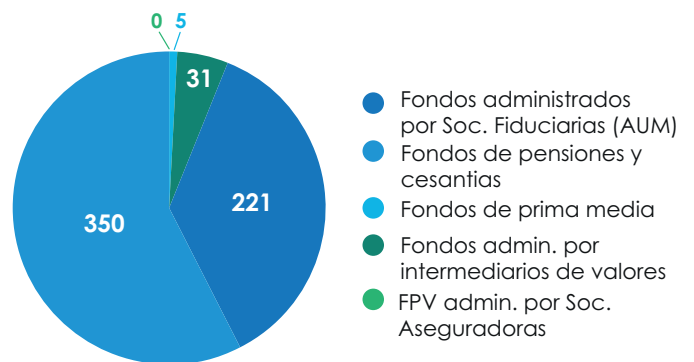
Sistema Financiero \$ 955b



Recursos Propios \$ 349b



Recursos de Terceros \$ 606b



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia.

### 4.2 CARTERA

Aun cuando durante el 2020 la oferta de crédito se mantuvo disponible, el año cerró con una desaceleración en su tasa de crecimiento por factores de mercado. En 2020 la cartera de créditos presentó un crecimiento real anual del 2.2%. El saldo total de la cartera bruta de los establecimientos de crédito ascendió a \$521.2 billones de pesos en 2020, con lo cual la profundización alcanzó el 52% del PIB. Por modalidad, la variación real anual de la cartera

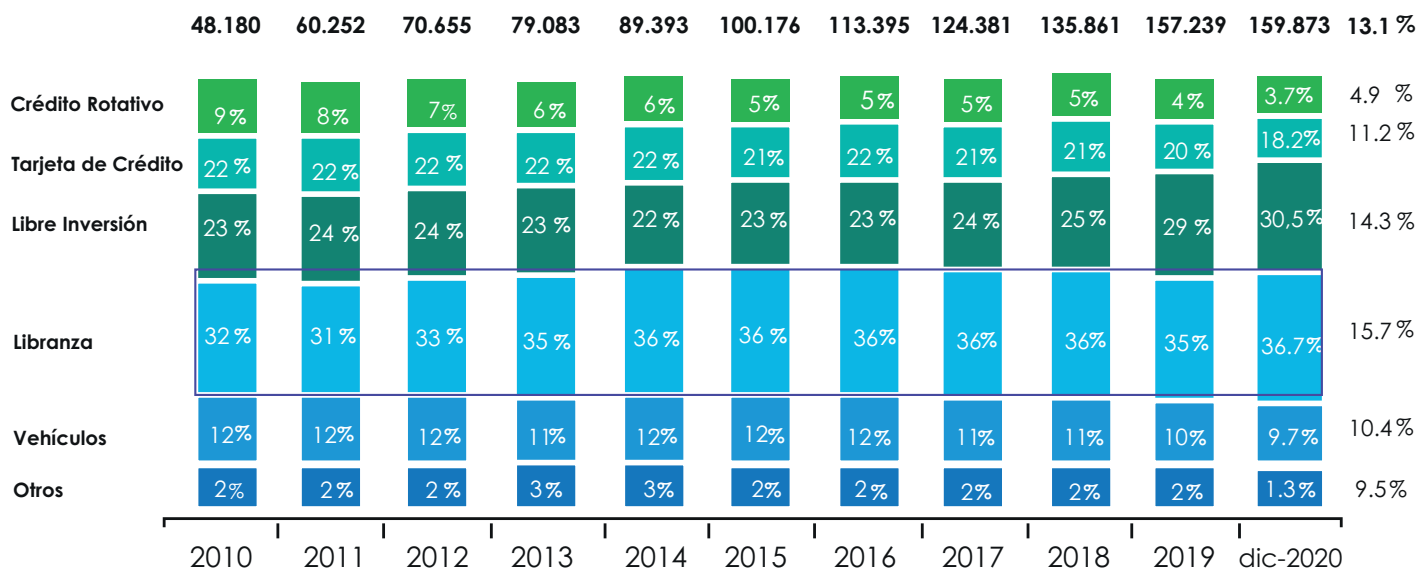
fue de 5% para vivienda, 0.4% para consumo, -0.7% para microcrédito y de 2.7% para comercial.

El comportamiento de la cartera de créditos estuvo explicado por crecimientos en las carteras comercial (+\$16.1 billones de pesos), la cartera de vivienda (+\$3.1 millones de pesos), de consumo (+\$2.6 billones de pesos), leasing (+\$1.2 billones de pesos) y la cartera de microcrédito (+\$0.1 billones de pesos).

Por su parte, los créditos de Libranza crecieron entre diciembre de 2019 y diciembre de 2020 en 6.3% en términos nominales, incrementando su participación en el total de la cartera de créditos de consumo al 36.7% y conservando su estatus como el crédito más representativo

dentro de la cartera de consumo. En este sentido, a los créditos de Libranza les siguen los créditos de libre inversión (30.5%), Tarjeta de Crédito (18.2%), vehículos (9.7%), rotativo (3.6%) y otros (1.3%).

**GRÁFICO #3: EVOLUCIÓN DE LA CARTERA DEL SISTEMA FINANCIERO**  
(cifras en miles de millones de pesos)



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia.

### 4.3 CALIDAD DE LA CARTERA

En el 2020, la cartera vencida refleja el impacto que tuvo la Pandemia por COVID-19 tanto en hogares como en empresas. Al cierre de 2020 la cartera al día llegó a \$495.1 billones de pesos, con una participación del 95% de la cartera bruta total y un crecimiento real anual de 1.5%. Por otra parte, la cartera vencida alcanzó \$26.1 billones de pesos con un incremento real anual del 18.9% (el más alto desde abril de 2018 cuando registró 20.7%). Cerca de la cuarta parte del saldo vencido está asociado al impago de los deudores que se acogieron a las medidas de alivio de la primera etapa de la pandemia. El indicador de calidad de la cartera total (cartera vencida/cartera bruta) fue del 5% para la totalidad del sistema financiero. Este valor es consistente con el crecimiento de la cartera vencida y la reducción de la cartera bruta observada desde inicios de octubre. Por modalidad, la cartera de consumo se situó en

6.3%, seguido de microcrédito que se mantuvo en el 7.1%. A diciembre de 2020 el saldo castigado fue de \$745 mil millones de pesos (\$9.7 billones acumulado anual a diciembre), por lo cual, al incluir la dinámica de los castigos de los últimos 12 meses, el indicador de calidad se incrementa hasta 6.7%.

Durante 2020, la Superintendencia Financiera de Colombia impulsó las provisiones procíclicas y de forma complementaria, las provisiones generales adicionales (PGA) han reconocido prospectivamente el deterioro. Lo anterior como medida de precisión frente a los posibles efectos que el deterioro podría sufrir derivados por los alivios otorgados a sus clientes.

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, las provisiones totales mostraron un crecimiento real anual del 28%. Las provisiones ascendieron a \$39.7 billones de pesos en diciembre de 2020 (\$36.9 billones de pesos excluyendo las PGA a las que se refiere la Circular Externa 022 de 2020 de la Superintendencia Financiera de Colombia), de las cuales \$6.3 billones de pesos correspondieron a la categoría A (de menor riesgo). Las PGA efectuadas por 23 establecimientos de crédito totalizaron \$2.9 billones de pesos (\$1 billón de pesos menos que en noviembre), mientras que las orientadas a reconocer los intereses causados no recaudados (ICNR) acumularon \$510.6 millones de pesos.

Resultado de lo anterior, el indicador de cobertura de la cartera (provisiones/cartera

vencida) fue del 152.6%, es decir que, por cada peso de cartera vencida los Establecimientos de Crédito tuvieron \$1.53 pesos en provisiones para cubrirlo.

Para el caso de la cartera de consumo, el indicador de calidad se incrementó pasando del 4.73% en diciembre de 2019 al 6.33% en diciembre de 2020. Para el caso de Libranzas, el indicador aumentó al pasar de 2.37% a 2.53%, mientras que Tarjeta de Crédito pasó del 5.28% al 9.21% en el mismo período. Por su parte, el indicador de cartera vencida para clientes de Tarjeta de Crédito con ingresos inferiores a 2 salarios mínimos, similar al mercado objetivo de Credivalores, se incrementó pasando de 7.26% en diciembre de 2019 a 11.58% a diciembre de 2020.

#### 4.4 PATRIMONIO Y UTILIDADES

Las utilidades en 2020 presentan reducciones importantes frente al 2019 en varias entidades financieras. De acuerdo con los pronósticos al interior de cada industria del sector financiero se evidencia un aumento temporal en el número de entidades que registrarán pérdidas. Los establecimientos de crédito alcanzaron resultados acumulados por \$6.1 billones de pesos, cifra inferior en 53% a la de 2019, mientras las aseguradoras registraron \$1.6 billones de pesos, lo que señala una reducción de 29% anual. Por su parte, las sociedades administradoras de fondos de pensiones y cesantías reportaron \$1 billón de pesos, con una disminución de 14.3% frente al año anterior.

Los cambios en las utilidades del sector financiero se deben en gran parte a la relevancia de las tesorerías, los mayores gastos en provisiones y los menores ingresos por cartera. Considerando los resultados brutos acumulados al cierre de diciembre, el 66.5% correspondieron al margen bruto de intereses, 13.8% a los servicios financieros (incluyendo comisiones), 5.7% a las operaciones a plazo y 19.6% a inversiones (valoración y venta). Durante 2020 los establecimientos de crédito experimentaron un incremento tanto en los

ingresos netos por tesorería como en el tamaño de su portafolio de inversiones. Esto junto con la reducción generalizada en las utilidades implica una participación creciente de los ingresos de tesorería, al pasar de 29.8% en 2019 a 76.8% en 2020.

La capacidad patrimonial del sistema financiero para mitigar el impacto proveniente de la Pandemia por COVID-19 es suficiente, la solvencia permanece por encima de los mínimos regulatorios. La solvencia total se ubicó en 17.21%, cifra que superó en 8.21 puntos porcentuales el nivel mínimo requerido (9%). La solvencia básica, compuesta por el capital con mayor capacidad para absorber pérdidas, llegó a 12.79%, superando en 8.29 puntos porcentuales el mínimo regulatorio del 4.5%.

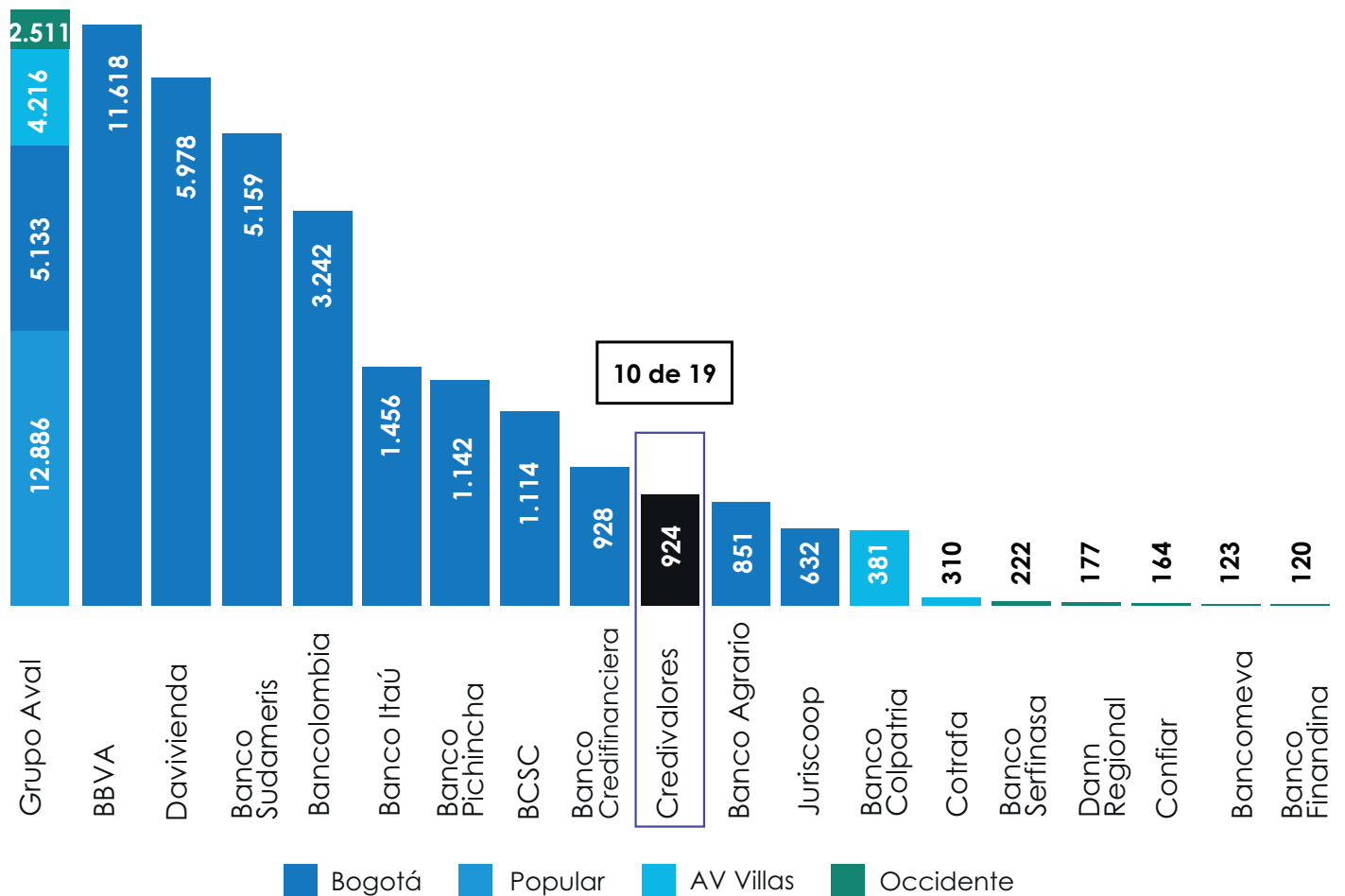
Por tipo de entidad, los bancos registraron un nivel de solvencia total de 16.28% y una solvencia básica de 11.76% y las corporaciones financieras presentaron niveles de capital regulatorio total y básico de 44.48% y 41.39%, respectivamente. A su vez, las compañías de financiamiento mostraron relaciones de 16.39% y 14.20%, y, por último, las cooperativas financieras cerraron el mes con una solvencia total de 27.22% y básica de 25.18%.

## 5. PARTICIPACION DE MERCADO

Si bien es difícil calcular el tamaño del mercado, se analizó la participación de Credivalores con respecto al sistema financiero según las cifras reportadas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

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 de Colombia equivale al 1.5% del sistema**, reflejado en el puesto 10 de 19 participantes

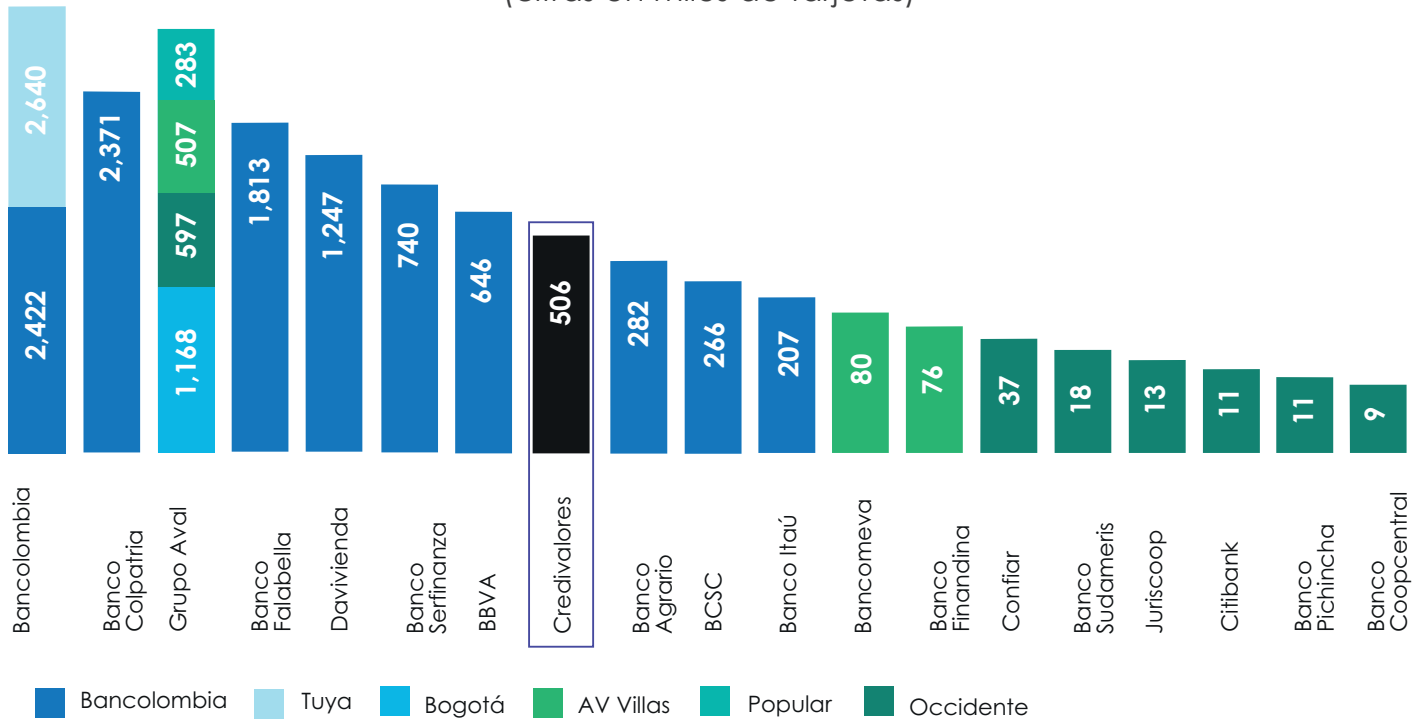
**GRÁFICO #4: SALDO DE CARTERA**  
(cifras en miles de millones de pesos)



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia.

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.

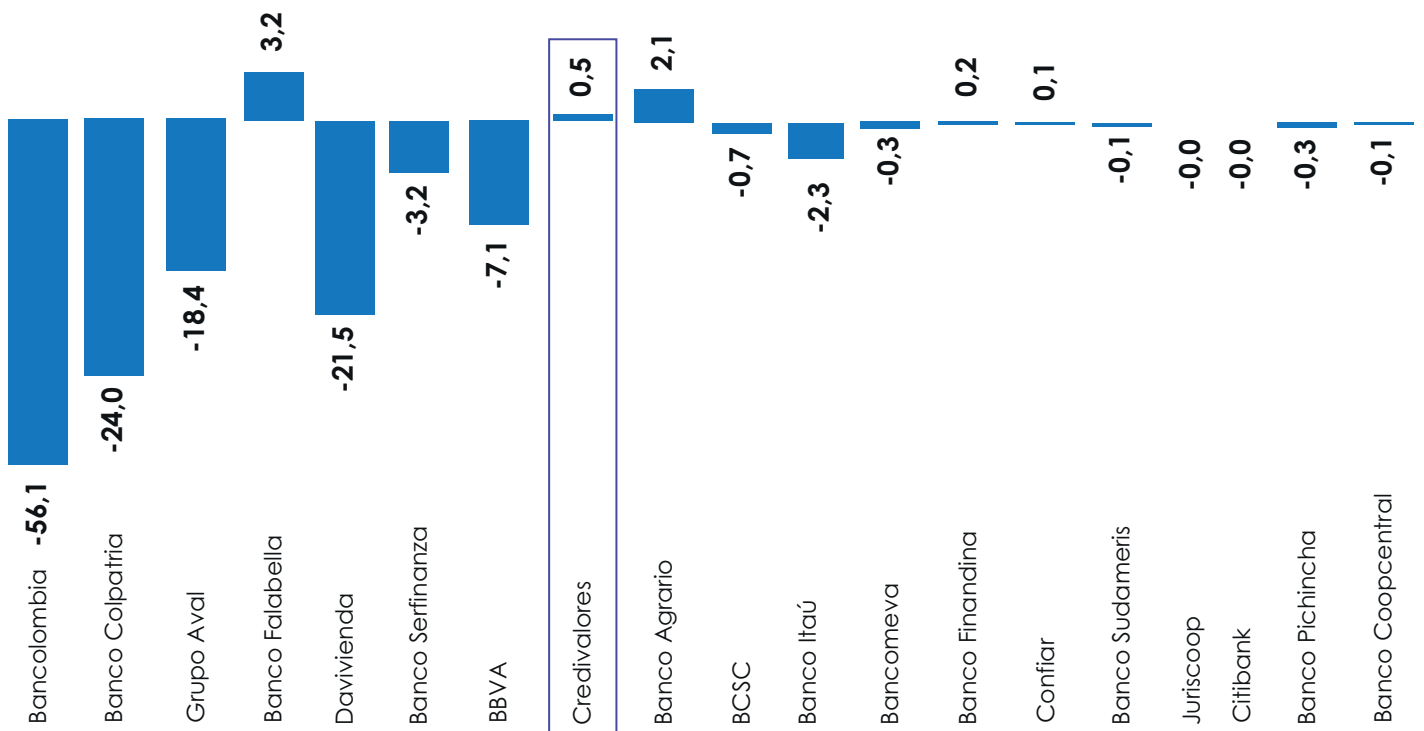
**GRÁFICO #5: STOCK DE TARJETAS DE CRÉDITO**  
(cifras en miles de tarjetas)



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia.

Respecto a tarjetas nuevas promedio mensual, **Credivalores durante 2020 se situó como el tercer emisor de tarjetas nuevas netas, al compararlo con 19 entidades del sistema financiero vigilado.**

**GRÁFICO #6: CRECIMIENTO NETO PROMEDIO MES ENE a NOV-2020**  
(cifras en miles de tarjetas)



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia.

## 6. GESTIÓN DE CAPITAL HUMANO

Durante el año 2020, Credivalores continuó fortaleciendo sus procesos de gestión del talento para asegurar al interior de la Compañía procedimientos basados en la equidad de género e inclusión, **incrementando la participación de la mujer en un 5% en todas sus áreas y niveles de cargo**, lo cual se ve reflejado en los siguientes indicadores:

**TABLA #1: CARGOS DENTRO DE LA COMPAÑÍA**

Indicador	2019		2020	
	Número	%	Número	%
No. Empleados directos	204		253	
Hombres	105	51%	120	47%
Mujeres	97	48%	133	53%
Practicantes	9	4%	9	4%
Temporales	74	36%	78	31%
Empleados con menos de 30 años de edad	75	37%	93	37%
Empleados con entre 30 - 40 años de edad	88	43%	114	45%
Empleados con más de 30 años de edad	41	20%	46	18%

“Es importante resaltar que el **71%** del equipo gerencial está conformado actualmente por **mujeres**, lo cual evidencia que se ha procurado una mayor participación de este género en roles directivos.”

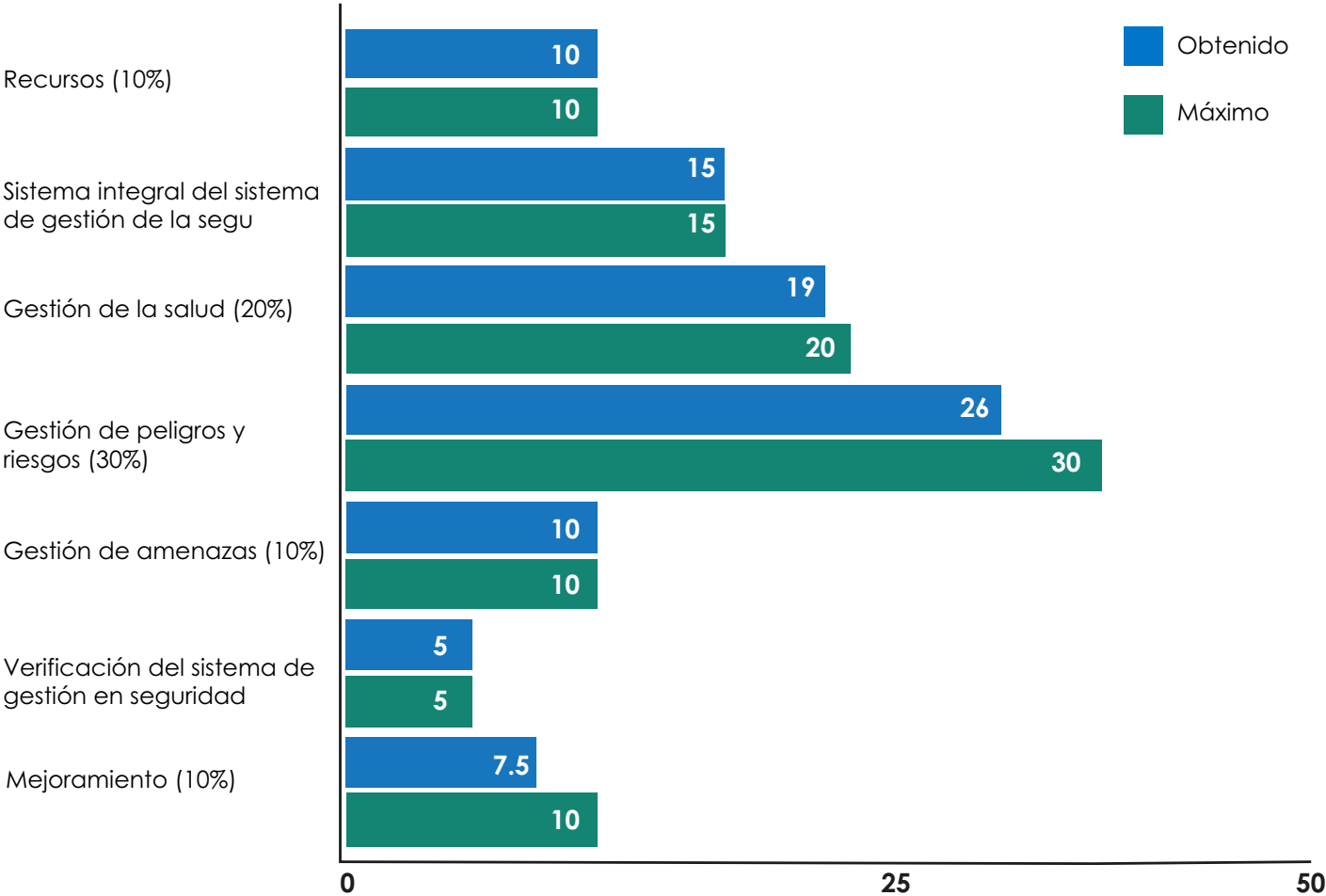
De la misma forma, **del total de las promociones de cargo que se dieron al interior de la Compañía (56), el 66% de las posiciones fueron ocupadas por mujeres**, permitiendo así mayores oportunidades de desarrollo y crecimiento al interior de la Compañía para ellas. Respecto a la equidad en la remuneración para hombres y mujeres, es importante resaltar que la diferencia porcentual entre el promedio de asignación de unos y otros, no supera el 2%, evidenciando así que en este aspecto Credivalores también vela por la igualdad de condiciones entre todos sus colaboradores.

Atendiendo los desafíos propios del año 2020, desde el área de Gestión del Talento se ejecutaron diferentes iniciativas, en compañía de Aliados Estratégicos, encaminadas a generar un impacto positivo en el bienestar de nuestros equipos de trabajo, lo cual nos permitió desarrollar actividades de forma virtual y remota, orientadas a mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores y sus familias. Dichas actividades estuvieron encaminadas también a generar espacios que permitieran balancear la relación entre la vida laboral y personal y a involucrar a los hijos u otros miembros de la familia.

En lo relacionado con Seguridad y Salud en el trabajo, a lo largo del 2020 se trabajó en la implementación de los estándares mínimos de SG-SST, frente a lo cual el **resultado de las inspecciones por parte de los entes de control determinó una valoración de 92,5 sobre 100**, cumpliendo así con lo requerido por el sistema.

Los resultados de gestión fueron los siguientes:

**GRÁFICO #7: CREDIVALORES CREDISERVICIOS SA**



**TABLA #2: RESULTADOS DE GESTIÓN**

Item evaluado	% Calificación Real	Valor Ponderado (%)	% Implementación
I. Planear (25%)	100.0	25.0	25.0
II. Hacer (60%)	91.67	60.0	55.0
III. Verificar (5%)	100.0	5.0	5.0
IV. Actuar (10%)	75.0	10.0	7.5
<b>% Total implementación</b>			<b>92.5</b>

Por otra parte, en lo relacionado con formación y capacitación, a lo largo del 2020 se reforzó con especial prioridad todo lo relacionado con la contingencia sanitaria por la Pandemia por COVID-19, sus impactos y manejos a nivel laboral y personal, así como los temas asociados a la virtualidad, el trabajo remoto y sus impactos en los colaboradores. Dentro de los temas tratados se destacan:

- a) Generalidades Pandemia por COVID 19 y Protocolo de Bioseguridad Fase I
- b) Prácticas de cuidado y Desinfección de áreas
- c) Principios de Ergonomía y Seguridad para el trabajo en casa
- d) Salud Mental y el manejo del estrés en tiempos de Pandemia por Covid-19
- e) Protocolo de Bioseguridad Sede Administrativa
- f) Protocolo de Bioseguridad Fase II (La reactivación de Actividades)
- g) Estrategias de Afrontamiento frente al estrés en tiempos de Pandemia por COVID-19
- h) Liderando equipos a distancia: ¿cómo promover la autorregulación y el empoderamiento?

De la misma forma, durante el año se reforzaron a través de entrenamientos digitales, los temas relacionados con: SARO, SARLAFT, SAC, seguridad de la información y protección de datos.





## 7. GESTIÓN OPERATIVA Y DE IT

### 7.1 PILARES DE TECNOLOGÍA

En el año 2020 se mantuvieron los pilares de tecnología, direccionados a la búsqueda misional de desarrollar e implantar productos y servicios financieros basados en información, que den valor agregado al cliente externo y

que le permitan a la Compañía mantener una imagen de eficiencia y servicio al cliente.

Los pilares principales, que definen la estrategia de Tecnología se resumen en:

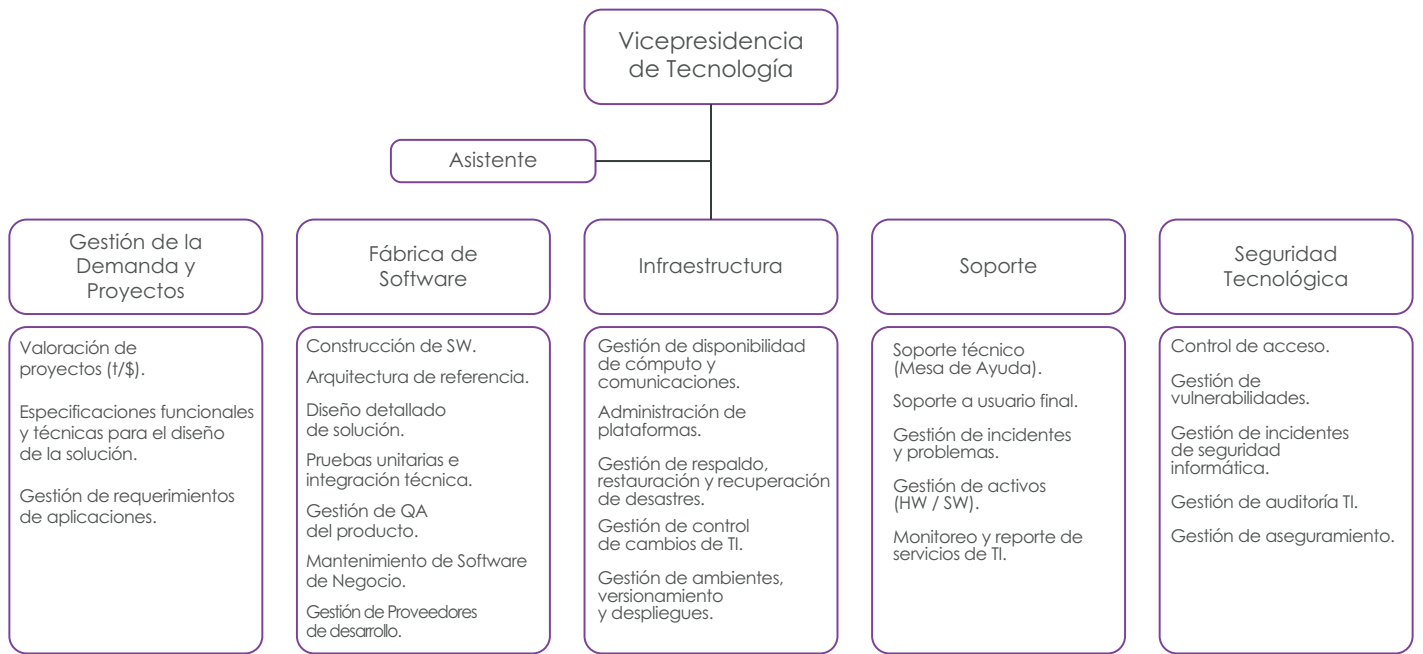


### 7.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

En septiembre de 2020 se modificó la estructura del área de tecnología, llevando a que las direcciones de área tengan un reporte directo a la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología. Adicionalmente, se mantuvieron y reforzaron los objetivos de consolidación de un equipo de especialistas con el fin de

asesorar, guiar, coordinar y supervisar el desarrollo tecnológico de la compañía, según los planteamientos estratégicos definidos por la organización.

A continuación, presentamos la estructura organizacional para 2020:



Finalmente, a raíz de un estudio de consultoría, se definió que en el 2021 se llevará a cabo la separación de la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología en dos áreas independientes, siendo una la Vicepresidencia de Tecnología, de la cual se desprenderán las direcciones actuales de tecnología. Lo anterior con el fin de darle autonomía, foco e independencia a cada una de las áreas, teniendo esta Vicepresidencia un reporte directo a la Vicepresidencia Ejecutiva (COO) de la compañía.

### 7.3 LOGROS OBTENIDOS

Los principales logros del 2020 en materia de tecnologías de la información permitieron la aceleración de los procesos digitales, derivados principalmente de la estrategia que se venía

adelantando dentro de la organización, así como del confinamiento global lo que conllevó a la transformación de los procesos comerciales y de operación del negocio.

### SOPORTE TECNOLÓGICO

#### Soporte Aliados C1

- Implementación esquema de soporte para los Aliados del producto CrediUno (Claro, WOM, AKT, Tigo)
- Continuidad operación Aliados C1

#### Virtualización Apoteosys

- Configuración de dos terminal server para ingreso al ERP Apoteosys

#### Traslados Sedes Administrativas

- Traslado de Calle 65 a Calle 76
- Traslado de casa comercial a Calle 39

#### Trabajo en Remoto

- Garantizar el soporte y atención a los equipos que trabajan en remoto 100%

#### Estabilización Plataformas Digitales

- Estabilización, vinculación digital tarjeta y libranza

#### Optimización de Gastos

- Compra leasing HP (1USD cada equipo)
- Devolución leasing Bancolombia
- Tercera tarifa procesamiento tarjeta
- bloqueo preventivo (ASNET)
- Nueva modalidad de facturación IDENPLA

#### Canales de Atención y Comunicación

- Publicación política canales de atención
- Creación canales de comunicación en Teams



## SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA

### »» Implementación de servicios por emergencia sanitaria:

Disponibilización de servicios para trabajo remoto (personal interno y terceros) call center y televentas en la nube.

### »» Infraestructura para proyectos:

Aprovisionamiento de infraestructura de servidores y enlaces.

### »» Continuidad operativa:

**ASCARD:** ejecución fase 1 de 3 para el montaje de la infraestructura requerida para DRP con ASNET.

**DRP corporativo:** evaluación y selección de la solución para la creación del DRP para servicio internos CV - (AWS).

### »» Migración de portal de contenidos:

Para credenciales pasando a recursos altamente disponibles sobre la nube AWS.



## SEGURIDAD TECNOLÓGICA



### Seguridad de Office365

Políticas de retención: Configuración de directivas para retención de correo electrónico.

Data Loss Prevention: Configuración de directivas para evitar la pérdida, robo o fuga de información en el correo electrónico.

### Seguridad DLP Symantec

DLP Symantec: Configuración de directivas para evitar la pérdida, robo o fuga de información a nivel del file server y equipos de cómputo.



### Certificación usuarios aplicativos Core

Revisión y certificación de los usuarios en SIIF y Ascard para asegurar que los perfiles y funcionalidades estén de acuerdo al cargo.

### Investigación incidentes de seguridad

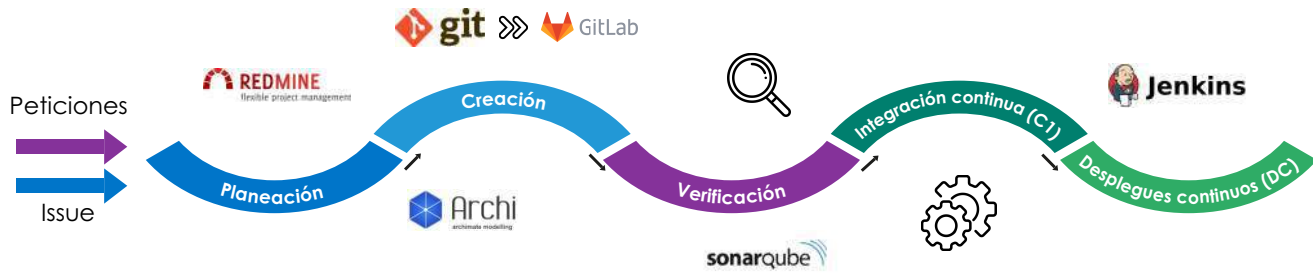
Se crea la capacidad investigativa de los eventos e incidentes de seguridad.



### Actualización de matrices de acceso

Se hace la actualización en todos los aplicativos de las dos compañías para garantizar la correcta asignación de permisos y la segregación de accesos.

## FABRICA DE SOFTWARE



- Establecer un modelo de arquitectura de referencia para las aplicaciones nuevas.
- Fomentar la gestión de calidad del código y la seguridad del mismo usando herramientas y modelos de cumplimiento de indicadores .
- Adopción del marco de trabajo por de cédulas, integrando al área de desarrollo modelos de lidrazgo y gestión en proyectos.
- Migración d Git a Gitlab, fortaleciendo el control de repositorios.
- Montaje de Jenkins para porcesos despliegues continuos.
- Montaje de RedMain como herramientas de seguimiento de tareas de desarrollo y bug tracker.

## GESTIÓN EN PROYECTOS



Gestión de las consultorías externas para los proyectos de eficiencia financiera (RO) y operacional (Lean).



Implementación de los proyectos de vinculación digital para los principales productos de la organización.



Implementación y profundización del nuevo canal de colocación Aliados.



Renovación de la planta telefónica.



Consolidación de servicios satélites en el datacenter sobre laaS.



Crecimiento de enlaces de internet y datos de oficina principal y de datacenter.



Traslado de la sede principal.



Implementación del callcenter virtual.

Como se anunció anteriormente, durante el 2020 se implementaron plataformas digitales para la originación de los productos de Tarjeta de Crédito (Aliados C1, Vinculación Digital Tarjeta) y Libranza (Vinculación Digital Libranza, Vinculación Digital Módulo Asesor) integrando la compra mediante OTP y creando alianzas con grandes empresas como AKT, TIGO, Claro, WOM, entre otras; permitiendo

al cliente obtener su crédito y desembolso sin desplazamientos, desde cualquier ubicación.

Adicionalmente, siguiendo las buenas prácticas en seguridad, se implementó la circular 007 y 008 de la Superintendencia Financiera de Colombia, con el fin de seguir lineamientos de clase mundial en cuanto a ciberseguridad y *cloud*.

## 8. GESTIÓN DE RIESGOS

### 8.1 SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO (SARC)

Credivalores, dentro de sus sistemas de gestión de riesgo 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 cartera 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 2020, se realizaron ajustes a las políticas y estrategias de originación, así como en el proceso de cobro, motivados principalmente por la afectación de la Pandemia por Covid-19. Los cambios más relevantes son:

**a) En la originación de Libranza se restringieron las políticas en los segmentos de mayor afectación (privadas).**

**b) Profundización en canales digitales para el producto de Libranza.**

**c) Desarrollo del modelo de originación de tarjeta de Crédito en comercios Aliados, el cual se fortaleció con validaciones automáticas de bases externas para una mejor discriminación del riesgo, logrando mantener los niveles de viabilidad y la aprobación en línea del 100% de los clientes prospecto sujetos de aprobación.**

**d) Desarrollo de un modelo de comportamiento interno de los clientes de Tarjeta de crédito, el cual permite segmentar el monitoreo de la cartera.**

**e) Ajuste en el proceso de aprobación de pólizas en la Fábrica de Crédito para minimizar el riesgo de los clientes jurídicos.**

**f) Se definieron campañas de Alivios para los clientes que tuvieron afectaciones ocasionadas por la Pandemia por Covid-19.**

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.



## 8.2 SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO (SARO)

Credivalores, acogiéndose a las mejores prácticas del sistema financiero, tiene implementado 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 2020

Durante 2020 se actualizaron las evaluaciones de riesgo operativo de 61 procesos de la entidad, identificando un total de 402 riesgos (distribuidos a nivel residual en: 1 Extremo, 16 Altos, 125 Medios y 260 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 han gestionado aquellas incidencias reportadas y registradas en la base de eventos de manera permanente, conforme se reciben los reportes a través del 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 a la causa raíz que se determina para cada evento.

Con respecto a la sensibilización frente al SARO, durante el año 2020, 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 2020, corresponde a la documentación de los análisis de Impacto de Negocio – BIA para los procesos de la entidad, definiendo 38 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 enfoque a la caída de enlaces de Telecomunicaciones, 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”

---

### **8.3 SISTEMA DE AUTOCONTROL Y GESTIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO – SAGRLAFT**

Credivalores – Crediservicios S.A., como entidad vigilada por la Superintendencia de Sociedades gestiona el Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SAGRLAFT, de acuerdo con lo indicado en el capítulo X de la Circular Básica Jurídica actualizado por la Circular Externa 100-000005 de 2017, 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 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) Política Nacional Antilavado de Activos y contra la Financiación del Terrorismo: CONPES 3793 del 18 de diciembre de 2013.**

**h) ROS a la UIAF: Decreto 1068 de 2015 Artículo 2.14.2.**

**i) Código Penal Colombiano artículos 323 y 345.**

En el Manual SAGRLAFT 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 2020, se actualizó la totalidad del manual SAGRLAFT 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 SAGRLAFT:

**a) RCR-GCU-01 Caracterización Cumplimiento – SAGRLAFT**

**b) DE-GCU-01 Reglamento Comité SAGRLAFT**

**c) DE-GCU-02 Capacitación SAGRLAFT**

**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**

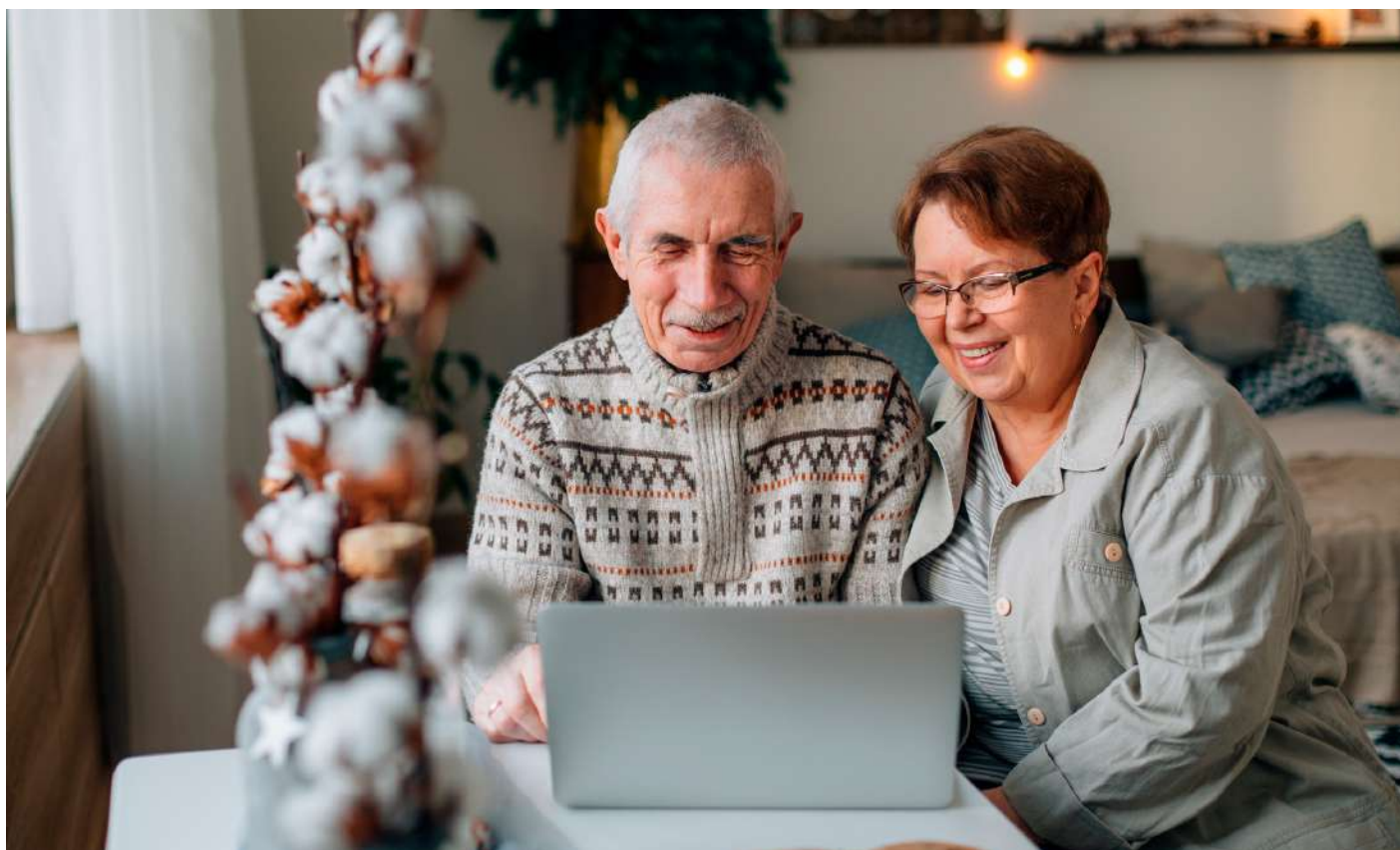
**k) FO-GJU-01 Conocimiento origen de fondos accionistas**

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 SAGRLAFT acorde con la normatividad y las buenas prácticas. Asimismo, el Oficial de Cumplimiento designado, a través del Comité SAGRLAFT y de su informe trimestral a Junta Directiva, de manera trimestral 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 SAGRLAFT 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.





## 9. GESTIÓN FINANCIERA

A continuación, se presenta un resumen de las principales cifras de Credivalores (estados separados). Los resultados presentados se encuentran en conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) y se presentan en miles de pesos colombianos. Las variaciones y el análisis de los resultados de la gestión financiera del año 2020 se elaboraron contra las cifras de los estados financieros al cierre del año 2019.

### 9.1 BALANCE GENERAL Activos

Los activos totales de la Compañía en 2020 ascendieron a \$2.553.659 millones, mostrando un aumento de 20,3% con respecto al saldo registrado al 31 de diciembre de 2019. Los incrementos más importantes se presentaron en efectivo y equivalentes y en los activos financieros a costo amortizado, como resultado del crecimiento en la cartera de consumo y estrategia para el cumplimiento de las obligaciones con inversionistas.

A continuación, se presenta el comportamiento de los activos entre finales de 2019 y 2020:

**TABLA #3: TOTAL ACTIVOS**  
(cifras en millones de pesos)

	2019	2020	%
Efectivo y Equivalentes	163.851	264.299	61,3%
Activos financieros a Valor Razonable	238.869	280.397	17,4%
Cartera Total a Costo Amortizado	1.430.821	1.753.125	22,5%
Provisiones	(192.847)	(266.972)	38,4%
Cuentas por Cobrar (neto)	386.189	428.978	11,1%
Otros Activos	96.511	93.434	-2,8%
<b>% Total Activos</b>	<b>2.123.394</b>	<b>2.553.659</b>	<b>20,3%</b>

Como se observa en la Tabla 3, los activos se componen principalmente de la cartera de créditos la cual representó el 68,7% del total de activos a diciembre de 2020. La cartera bruta de créditos que comprende, tanto la cartera neta valorada a costo amortizado como la cartera a valor razonable, ascendió \$1.758.689 millones y presentó la siguiente composición:

**TABLA #4: CARTERA BRUTA**  
(cifras en millones de pesos)

<b>Producto</b>	<b>Método de Valoración</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>%</b>
Tu Crédito (Libranza)	Valor Razonable + Costo Amortizado	600.514	944.952	57,4%
Crediuno + Tigo (Tarjeta de Crédito)	Costo Amortizado	577.385	745.725	29,2%
Credipóliza (Financiación Pólizas)	Costo Amortizado	69.679	63.836	-8,4%
Otros (Microcrédito)	Costo Amortizado	4.266	4.176	-2,1%
<b>Total</b>		<b>1.251.844</b>	<b>1.758.689</b>	<b>40,5%</b>

La valoración de la cartera bajo NIIF incluye la cartera propia y la que se encuentra en patrimonios autónomos en los cuales Credivalores es fideicomitente. Así mismo, excluye la cartera vendida pero que continúa siendo administrada por Credivalores. Tal como se explica en la Nota 4.4.2.2 de los Estados Financieros, la cartera de los productos Crediuno, Credipóliza, y Microcrédito (producto en desmante) se valora al costo amortizado. La cartera de Tucrédito se valora a costo amortizado y valor razonable.

El saldo de provisiones mostró un incremento del 38.4% pasando de \$192.847 millones de pesos en 2019 a \$266.972 millones de pesos en 2020, como resultado principalmente de los efectos de la Pandemia por COVID-19.

## **Pasivos**

Los pasivos totales ascendieron a \$2.245.487 millones, mostrando un incremento de 22% frente al saldo del 31 de diciembre de 2019. Este incremento se explica por el aumento del 22,6% de las obligaciones financieras generadas por la dinámica de la estructura de fondeo de Credivalores durante 2020.

**TABLA #5 : TOTAL PASIVOS**  
(cifras en millones de pesos)

	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>%</b>
Instrumentos financieros a Valor Razonable	32.188	16.791	-47,8%
Obligaciones Financieras	1.643.578	2.015.402	22,6%
Otrps Pasivos	164.932	213.294	29,3%
<b>Total Pasivos</b>	<b>1.840.698</b>	<b>2.245.487</b>	<b>22,0%</b>

Las notas 144A / Reg S emitidas en moneda extranjera representan el 73,6% del total de las obligaciones financieras y presentaron un incremento del 39,3% con respecto al saldo de diciembre de 2019. De otro lado, las notas emitidas bajo el ECP Program en moneda extranjera representaron el 12,8% del total de las obligaciones financieras y tuvieron un decrecimiento de 12,7% con respecto al año anterior. Tanto las notas 144 A / Reg S como las notas emitidas bajo el ECP Program se encontraban completamente cubiertas a pesos a través de instrumentos derivados al cierre de 2020.

Los créditos en pesos con instituciones financieras y con colateral representaron

el 17,1% de las obligaciones financieras y crecieron un 7% como resultado del uso de un crédito sindicado y colateralizado en pesos que Credivalores había firmado con varias instituciones financieras desde el año 2015, cuyo saldo al cierre de 2020 ascendió a \$345.434 millones de pesos.

La vida media de la deuda pasó de 2.2 a 2.7 años entre diciembre de 2019 y 2020. Este resultado, se debió a la financiación a través de fuentes de fondeo locales y de notas bajo el ECP Program, los cuales son instrumentos con una vida media ponderada de menos de alrededor de 2 años.

**TABLA #6 : OBLIGACIONES FINANCIERAS**  
(cifras en millones de pesos)

	2019	2020	%	% del Total
Notas 144 A / Reg S	1.065.071	1.483.355	39,3%	73,6%
Notas ECP Program (Reg S)	294.943	257.438	-12,7%	12,8%
Créditos de Capital de Trabajo Bancos Locales	92.278	50.760	-45,0%	2,5%
Créditos Colateralizados Bancos	230.678	294.674	27,7%	14,6%
Leasing Financiero	6.270	6.429	2,5%	0,3%
Sobregiros	6	-	-100,0%	0,0%
Costos de Transacción	(45.668)	(77.253)	69,2%	-3,8%
<b>Total Obligaciones Financieras</b>	<b>1.643.577</b>	<b>2.015.402</b>	<b>22,6%</b>	<b>100,0%</b>

### Patrimonio de los Accionistas

Al 31 de diciembre de 2020, el patrimonio de los accionistas ascendió a \$308.172 millones de pesos, mostrando un aumento del 9.0% frente al saldo del cierre de 2019. Este incremento se debe al impacto de la valoración de los instrumentos

derivados en su componente de tasa de interés en la cuenta de otros resultados integrales del patrimonio y al crecimiento de las utilidades retenidas con los resultados netos del ejercicio de 2019.

**TABLA #7: PATRIMONIO**  
(cifras en millones de pesos)

	2019	2020	%
Capital Social	129.638	129.638	0,0%
Acciones Propias	(12.837)	(12.837)	0,0%
Reservas Acciones Propias	12.837	12.837	0,0%
Reservas	5.814	5.814	0,0%
Superávit o déficit	64.726	64.726	0,0%
ORI	13.727	33.980	147,5%
Utilidad acumulada ejercicios anteriores	63.740	68.790	7,9%
Utilidades del ejercicio	5.052	5.224	3,4%
<b>Total Patrimonio</b>	<b>282.697</b>	<b>308.172</b>	<b>9,0%</b>

## 9.2 ESTADO DE RESULTADOS

Al cierre de 2020, Credivalores registró ingresos por \$376.530 millones de pesos mostrando un crecimiento de 1.2% con respecto al cierre del año anterior. Este incremento se debe a mayores ingresos por intereses, los cuales crecieron 5.7% entre diciembre de 2019 y el mismo mes de 2020. Los ingresos por comisiones y *fees* mostraron una disminución de 11.8% anual, debido principalmente al efecto de baja colocación y caída de la cartera del producto de Tarjeta de Crédito durante el primer semestre de 2020, el cual mostró un repunte solo en el segundo semestre del año. El resultado de mayores ingresos por intereses obedece al crecimiento del 22.5% de la cartera bruta en balance y al éxito de la estrategia de diferenciación regional de tasas de los productos, obedeciendo a las dinámicas de competencia y condiciones socioeconómicas de la zona, en medio de un ambiente macroeconómico de bajas tasas de interés.

Por otro lado, los costos financieros de intereses aumentaron 1.1% llegando a \$194.008 millones de pesos principalmente por un mayor saldo de deuda vigente de la compañía y por el reconocimiento del costo financiero de las coberturas de la deuda denominada en moneda

extranjera como un costo financiero recurrente, tras el cierre de las operaciones de cobertura de largo plazo (*cross currency swaps* y *call spreads*) para cubrir el riesgo de tipo de cambio y tasa de interés sobre el principal y los intereses del monto vigente de las notas 144 A / Reg S.

El gasto de provisiones se incrementó en 60.2% resultando en \$101.444 millones de pesos, como consecuencia del crecimiento de la cartera y del deterioro de la cartera, especialmente de Tarjeta de Crédito en el segundo semestre de 2020.

Como consecuencia de lo anterior, la ganancia por actividades de la operación alcanzó los \$80.904 millones de pesos, mostrando una disminución de 26.8% con respecto a diciembre de 2019.

Los gastos de administración y ventas relacionados con beneficios a empleados, depreciaciones y amortizaciones, arrendamientos, servicios, comisiones, honorarios y seguros mostraron una disminución de 10.6% entre diciembre de 2019 y el mismo mes de 2020, alcanzando los \$90.586 millones de pesos. Esta disminución estuvo en línea con las medidas

adoptadas para afrontar los efectos de la Pandemia por COVID-19 intensificando los esfuerzos del plan de ahorro y optimización de gastos de operación que se mantuvo durante todo el año 2020.

Lo anterior, le generó a Credivalores una pérdida operacional neta de \$9.682 millones de pesos al cierre de 2020, no obstante, producto del estricto seguimiento al comportamiento del mercado este efecto se contrarrestó recomprando parcialmente el BONO y la ejecución anticipada de coberturas para lograr al cierre de 2020 un resultado antes de impuestos de \$7.543 millones de pesos.

Finalmente, la utilidad neta de Credivalores al cierre de 2020 fue de \$5.224 millones de pesos con un incremento de 3.4% con respecto al resultado neto de diciembre de 2019 que fue de \$5.052 millones de pesos.

**TABLA #8 : ESTADO DE RESULTADOS**  
(cifras en millones de pesos)

	2019	2020	%
Ingresos	275.186	290.980	5,7%
Costos Financieros de Intereses	(191.824)	(194.008)	1,1%
Ingresos por Contratos con Clientes (Comisiones y Fees)	97.003	85.550	-11,8%
<b>Intereses Netos y Similares</b>	<b>180.365</b>	<b>182.522</b>	<b>1,2%</b>
Gastos por provisión de cartera de crédito	(63.321)	(101.444)	60,2%
Condonaciones	-	-	
Gastos por provisión de otras cuentas por cobrar	(6.495)	(174)	-97,3%
<b>Ganancia (perdida) por Actividades de la Operación</b>	<b>110.549</b>	<b>80.904</b>	<b>-26,8%</b>
Otros Gastos	(101.292)	(90.586)	-10,6%
<b>Utilidad Operacional</b>	<b>9,257</b>	<b>(9.682)</b>	<b>-204,6%</b>
Ingresos Financieros (no operacionales)	3.247	17.225	430,5%
Costos Financieros (no operacionales)	(4.240)	-	-100,0%
<b>Costo Financiero Neto</b>	<b>(993)</b>	<b>17.225</b>	<b>-1834,6%</b>
<b>Ganancia (pérdida) Antes de impuestos</b>	<b>8.264</b>	<b>7.543</b>	<b>-8,7%</b>
Gasto por Impuestos	(3.212)	(2.319)	-27,8%
<b>Utilidad Neta del Año</b>	<b>5.052</b>	<b>5.224</b>	<b>3,4%</b>

**TABLA #9 : PRINCIPALES INDICADORES**

	2019	2020
Eficiencia <sup>(1)</sup>	51,5%	45,3%
Apalancamiento (Deuda <sup>(2)</sup> / Patrimonio)	5,2 X	4,1 X
Índice de Solvencia (Patrimonio / Activos)	13,3%	12,1%
Índice de Suficiencia de Capital (Patrimonio / Activos - Efectivo )	14,4%	13,5%
Índice de Capitalización <sup>(3)</sup>	26,7%	24,7%
Activos No Colateralizados / Deuda No Colateralizada <sup>(4)</sup>	141,1%	198,6%
ROAA <sup>(5)</sup>	0,2%	0,2%
ROAE <sup>(6)</sup>	1,9%	1,8%

<sup>(1)</sup> Calculada a partir de cuentas del Estado de Resultados, como el cociente entre gastos asociados a beneficios a empleados más otros gastos y los intereses netos y similares.

<sup>(2)</sup> Calculada como deuda financiera neta de costos de transacción y del impacto del tipo de cambio (posición neta de los instrumentos derivados).

<sup>(3)</sup> Calculado como patrimonio total dividido por la cartera neta de créditos (definida como el portafolio propio menos las provisiones y las reservas del FGA) (según definición del "Description of the Notes" del "Offering

Memorandum").

<sup>(4)</sup> Activos no Colateralizados definidos como Activos Totales menos activos intangibles, impuestos diferidos netos activos y cualquier activo que respalde deuda como colateral. Deuda no Colateralizada definida como cualquier endeudamiento diferente al endeudamiento colateralizado, incluyendo las obligaciones netas bajo las posiciones de cobertura.

<sup>(5)</sup> Return on Average Assets

<sup>(6)</sup> Return on Average Equity



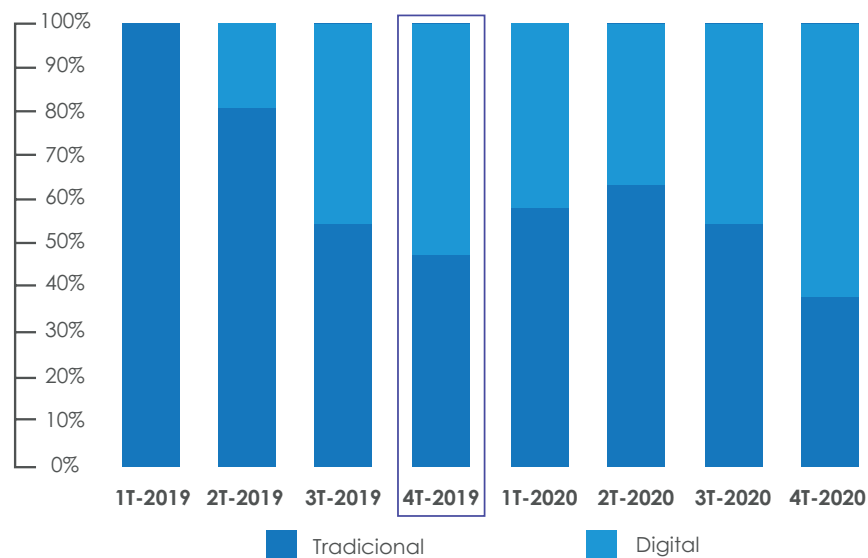
## 10. TRANSFORMACION DIGITAL

A lo largo del año 2020, se fortaleció el proceso de Transformación Digital de Credivalores mediante la automatización de varios de los procesos del front y back office del producto de Libranza y mediante el escalamiento del canal de venta aliados a través del cual se lanzó al mercado la primera Tarjeta de Crédito 100% digital que puede ser obtenida por nuestros clientes al cabo de un proceso de que dura aproximadamente 10 minutos.

Así mismo, mediante el fortalecimiento de nuestro programa de aliados conseguimos llegar a más de 283 puntos de venta durante el año 2020, desembolsar más de COP\$46 mil millones de pesos y atender más de 42 mil clientes que antes no eran atendidos por el Sistema financiero.

Todo lo anterior, nos permitió que la colocación de productos digitales pasara de representar el 50% de las colocaciones de la compañía a representar un poco más de dos tercios de las mismas en tan solo un año.

**GRÁFICO #8: PARTICIPACIÓN DIGITAL DEL TOTAL Q4 2019**



En adición a esto, teniendo clara nuestra experiencia de más de 17 años ofreciendo productos financieros a segmentos desatendidos de la población, durante el año 2020 la Compañía emprendió un ambicioso proyecto de profundizar la Transformación Digital de la entidad financiera manteniendo nuestro foco en estos segmentos.

Con el fin de poner en marcha el proyecto, se creó la Vicepresidencia de Innovación y Estrategia Digital y se contrató a Bain & Company, una firma de consultoría Tier I especializada en realizar la planeación estratégica, para acompañarnos en este reto.

Con este proceso de transformación estamos dando un viro a la metodología de trabajo

para orientarla 100% al cliente de tal manera que podamos reformular nuestras propuestas de valor con miras a que estas atiendan las preferencias y necesidades de nuestros clientes.

La puesta en marcha del proceso ha estado acompañada de la contratación de nuevos talentos con experiencia en transformación digital y productos digitales en todos los niveles de la compañía.

Esperamos lanzar al mercado algunos de los nuevos productos digitales a lo largo del segundo semestre de 2021 de la mano con aliados de tecnología que nos ayuden a robustecer nuestras capacidades y a acelerar el proceso de creación de los nuevos productos y servicios.

## 11. NUESTRO COMPROMISO CON LA COMUNIDAD: LA INCLUSIÓN FINANCIERA

Desde su creación, Credivalores ha sido una abanderada de la inclusión financiera y de manera satisfactoria podemos afirmar que más de 80% de nuestros clientes pertenecen a los estratos socioeconómicos 2 y 3. El 61% de nuestros clientes están ubicados en los departamentos de Antioquia, Valle del Cauca, Santander, César y la ciudad de Bogotá. No obstante, Credivalores tienen presencia en la totalidad del territorio nacional.

En relación con el producto de Libranza, además de que el 74% de nuestros clientes pertenecen a estratos 2 y 3, el 68% son personas de más de 56 años muchos de los cuales a lo largo de su vida habían sido marginadas del sistema financiero.

Respecto del producto de microcrédito, el 99% de los clientes pertenecen a los estratos

1, 2 y 3 y el 57% son mujeres microempresarias -muchas de estas cabezas de hogar-, las beneficiarias de nuestros productos. La mayoría de las microempresas pertenecen a las industrias de construcción, agricultura y comercio, entre otras.

En relación con el producto Tarjeta de Crédito, el 86% pertenecen a los estratos 1, 2 y 3 y el 52% de los clientes son mujeres.

El 8% de los usuarios originados en Libranza de Credivalores, pasaron de bancarización baja a media o alta en el siguiente año. Esto es, pasaron de no tener productos en el sistema financiero a tener 2 o más productos. Por su parte, el 13% de los clientes de Tarjeta de Crédito pasaron de bancarización baja a media o alta en el siguiente año.





## 12. OTROS ASPECTOS

La administración continúa con el mantenimiento permanente de políticas para el reconocimiento de la propiedad intelectual, mediante instrucciones claras a todos sus empleados que conlleven al acatamiento de la ley. En este sentido, en cumplimiento de las disposiciones legales, al 31 de diciembre de 2020 Credivalores mantiene vigentes los licenciamientos sobre el software que no es certificado como de libre uso.

En los términos de la Ley 1231 de 2008, se deja constancia que Credivalores y sus Administradores no entorpecieron la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores.

Credivalores cumplió con el pago de las obligaciones de seguridad social y parafiscales en los tiempos y condiciones establecidas por la ley.

Acorde con lo establecido en el artículo 46 de la Ley 964 de 2005 se certifica que tanto los estados

financieros como la información de la Compañía que ha sido divulgada al público no contienen vicios, imprecisiones o errores que impidan conocer la verdadera situación patrimonial o sus operaciones. Igualmente, se cuenta con sistemas de control y revelación de la información, sustentados en una adecuada estructura organizacional, con clara asignación de funciones y responsabilidades y una adecuada gestión de la Revisoría Fiscal.

Después del cierre del ejercicio del año 2019 y a la fecha de este informe no se registran hechos o acontecimientos importantes que hayan afectado los resultados presentados anteriormente.

Finalmente, no resta más que agradecer el compromiso y colaboración de la Junta Directiva, así como el compromiso y empeño de los administradores y funcionarios de la Compañía para impulsar los proyectos de crecimiento de Credivalores.



## ANEXO #1

---

### GRÁFICOS

<b>Gráfico #1:</b> Activos totales del sistema financiero	<b>16</b>
<b>Gráfico #2:</b> Composición del portafolio de inversiones por tipo de entidad	<b>17</b>
<b>Gráfico #3:</b> Evolución de la cartera del sistema financiero	<b>18</b>
<b>Gráfico #4:</b> Saldo de cartera	<b>20</b>
<b>Gráfico #5:</b> Stock de tarjetas de crédito	<b>21</b>
<b>Gráfico #6:</b> Crecimiento neto promedio mes ene a nov-2020	<b>21</b>
<b>Gráfico #7:</b> Credivalores crediservicios SA	<b>23</b>
<b>Gráfico #8:</b> Participación digital del total Q4 2019	<b>39</b>

---

## ANEXO #2

---

### TABLAS

<b>Tabla #1:</b> Cargos dentro de la compañía	<b>22</b>
<b>Tabla #2:</b> Resultados de gestión	<b>23</b>
<b>Tabla #3:</b> Total activos	<b>33</b>
<b>Tabla #4:</b> Cartera bruta	<b>34</b>
<b>Tabla #5:</b> Total pasivos	<b>34</b>
<b>Tabla #6:</b> Obligaciones financieras	<b>35</b>
<b>Tabla #7:</b> Patrimonio	<b>36</b>
<b>Tabla #8:</b> Estado de resultados	<b>37</b>
<b>Tabla #9:</b> Principales indicadores	<b>38</b>

---

# credivalores

## INFORME DE GESTIÓN

### 2020

[www.credivalores.com.co](http://www.credivalores.com.co)

