

ExcelCredit

una marca  **koa**

**Informe de Gestión
2022**

Carta del Chief Executive Officer.



Jonathan Mishaan

Señores Accionistas:

Como CEO de la sociedad ExcelCredit S.A. es muy satisfactorio poder presentar el Informe de Gestión correspondiente al año 2022, en nombre de un óptimo grupo de colaboradores y un excelente equipo de trabajo que con esfuerzo y dedicación ayudaron a materializar los logros alcanzados durante este periodo, lo que nos permite exponer resultados positivos en diferentes frentes.

El 2022 fue un año atestado de grandes logros y retos para la compañía que permitieron robustecer la organización a través del fortalecimiento del “Core Business”. ExcelCredit continuó escudriñando las oportunidades de negocio que brinda el sector de las libranzas, desarrollando su objeto social principal con el ofrecimiento y otorgamiento de servicios crediticios a empleados del sector público y pensionados a través del mecanismo de recaudo de cartera en la modalidad de “libranza o descuento directo”, acorde a las necesidades de sus potenciales clientes. Fortaleciendo su compromiso social de inclusión financiera, como una empresa líder en el mercado de las libranzas, con más de 10

años de experiencia, convirtiéndose en una solución financiera para aquellas personas que no tienen acceso a la banca tradicional y que buscan restaurar su reputación crediticia.

En temas de cifras comerciales, es preciso resaltar que, en comparación con el año 2021, las mismas tuvieron un incremento a lo largo de este año evidenciando un aumento en el número de clientes pasando de 24.553 a 35.950, lo cual resulta ser muy beneficioso para la compañía. Adicionalmente, se trabajó en el fortalecimiento de sus canales, la atomización de su colocación a otras zonas de Colombia y el fortalecimiento de sus estrategias comerciales, lo cual se vio reflejado en los excelentes resultados comerciales.

Para esta anualidad, el Comité Técnico de la calificadora Value and Risk Rating S.A. ratificó la calificación de Riesgo de ExcelCredit en AA- (Doble A Menos), la cual indica que la capacidad de pago de intereses y capital de la entidad es alta y la calificación VrR 2+ (Dos Más) que revela que la entidad cuenta con una buena capacidad para el pago de sus obligaciones, en los términos y plazos pactados.

Sumado a esto, la compañía continuó siendo parte del mercado de capitales como entidad autorizada para financiar sus actividades a través de la emisión de valores, no obstante, dada la volatilidad de los mercados, la sociedad prefirió esperar a que se estabilizara la economía a nivel mundial y siguió afianzando sus procesos internos durante lo recorrido del 2022, con el fin de poder iniciar su primera emisión de bonos sostenibles durante el primer semestre el año 2023.

De otro lado, ExcelCredit como sociedad Fintech continuó apostándole a la transformación digital a través del desarrollo de productos y herramientas tecnológicas, buscando la optimización en los tiempos de respuesta, digitalización de los procesos y reducción del impacto ambiental, logrando para el año 2022 que el 100% de los créditos se procesaran a través de la app Digi-crédito, aportando un gran avance a los procesos comerciales de la organización. Además de esto, automatizó la incorporación de créditos con Colpensiones que es una de las Entidades Pagadoras más importantes que maneja la compañía, reduciendo significativamente la carga operativa durante el proceso.

De otra parte, ExcelCredit con el propósito de ser una compañía más competitiva en el mercado financiero y poder ampliar su portafolio de servicios, para esta anualidad dio inicio la tramitología requerida ante Superintendencia Financiera de Colombia para el

proceso de transformación en compañía de financiamiento, lo que conllevó a robustecer los procesos internos y adoptar nuevos estándares de calidad exigidos por esta Superintendencia. Con base en esto, durante esta anualidad la sociedad obtuvo los derechos de registro de la marca KOA en las clases 9, 35 y 36 de la clasificación internacional de Niza (nominativa y mixta).

Además, durante el primer trimestre del año se realizó la planeación estratégica para el 2022, en donde se resignificaron “los objetivos estratégicos” de la sociedad, encontrando que siguen siendo vigentes pero con nuevos alcances, por este motivo, se amplió la cobertura a otros grupos de interés complementarios. De igual manera, se efectuó un cambio en la “Visión” y “Misión” de la compañía, con la finalidad principal que fueran más cortas, afectuosas, identificables, entendibles y recordables, motivo el cual, se establecieron de la siguiente manera: Visión: “Ser el aliado financiero de los colombianos que ayude a cumplir sus sueños con la mejor experiencia” Misión: “La misión de ExcelCredit es conservar una cultura corporativa transparente y eficiente, capaz de ofrecer una solución financiera conveniente, enfocados en una alta rentabilidad y la mejor experiencia de servicio al cliente”. Lo que ayudó a fortalecer el direccionamiento de la estructura organizacional, brindando un mejor servicio a los clientes y usuarios de la sociedad.

En cuanto a las estrategias de fondeo trazadas para esta anualidad, la compañía contó con el respaldo del sistema financiero en Colombia, logrando una operación de un “Crédito Sindicado” de 155.000 Millones de pesos, en la cual participaron cuatro (4) de los principales bancos que operan en Colombia. Una parte de esta financiación fue invertida por la compañía para lograr bajar su exposición de deuda en dólares, tomando en cuenta que la devaluación del último año ha incrementado el costo de cobertura impactando de manera negativa el costo total de la deuda en dólares.

El 2022 no solo estuvo marcado por una fuerte devaluación de la moneda sino también una de las inflaciones más importantes de los últimos 20 años, la cual causó un incremento muy ágil de las tasas de interés, como consecuencia de las medidas adoptadas por Banco de la República para controlar esta inflación. El aumento en tasas por parte de esta entidad, al igual que la entrada del indicador de CFEN (Coeficiente de Fondeo Estable Neto) de las entidades financieras, causó una fuerte competencia por fondeo a largo plazo incrementando de manera importante las tasas de captación en CDT y forzando a los bancos a pasar parte de este costo a sus clientes, al incrementar los spreads en las tasas de intereses en los créditos otorgados, lo cual no fue indiferente para de la sociedad.

La compañía para el año 2022 continuó con la meta de seguir robusteciendo sus Sistemas de Administración de Riesgos, es por esto por lo que durante el año 2022 trabajó en el seguimiento a

la gestión en temas como materia de límites de exposición, perfil de riesgo y modelos para el control y monitoreo de los riesgos. Adicionalmente, la sociedad ha venido fortaleciendo las estrategias y medidas tecnológicas para blindarse en materia de ciberseguridad, contando con un sistema de gestión especializado que permite estar al día en amenazas cibernéticas. Con lo referente a cumplimiento, adoptando una política de tolerancia cero ante actividades LAFT que se apalanca a través de estrategia con el programa de transparencia y ética empresarial, el cual es divulgado y socializado con todos los colaboradores para su obligatorio cumplimiento.

Para el año 2023 ExcelCredit continuará trabajando alineada a sus objetivos estratégicos, encaminados a fortalecer la inclusión financiera en Colombia. Del mismo modo, espera ser parte del mercado vigilado por la Superintendencia Financiera de Colombia para poder ser más competitiva con la ampliación de su portafolio de servicios y con esto seguir apoyando a más colombianos con el cubrimiento de sus necesidades financieras.

Así mismo, plantea materializar el proyecto de emisión de bonos sostenibles, por este motivo, continúa trabajando en la implementación de un modelo de sostenimiento que permitirá seguir impactando aspectos económicos, sociales y ambientales, tanto de la compañía como de los grupos de interés.

Todos estos resultados no hubiesen sido posibles sin el soporte permanente de la Junta Directiva, sus diferentes comités de apoyo (Auditoría, Riesgos, Financiero, Compensaciones) y los comités creados para apoyar la gestión administración, con quienes se analizaron las diversas estrategias que permitieron alcanzar estos efectos.

A todas las Gerencias, Direcciones, a sus equipos de trabajo, y en general, a toda la estructura organizacional de la sociedad, les agradezco porque cada uno aportó para que fuera posible la materialización de tantos logros; permitiendo que ExcelCredit fuera aún más competitiva y que el posicionamiento de su marca se extendiera a otros lugares del país, logrando impactar positivamente a más familias colombianas.

Jonathan Mishaan Millán
Co-founder/CEO ExcelCredit S.A

Informe de gestión año 2022 elaborado por la gerencia general y la junta directiva.

Dando cumplimiento de las obligaciones legales y estatutarias y particularmente las relacionadas en los artículos 46 y 47 de la ley 222 de 1995 (modificada por la ley 603 de 2000), la Gerencia General junto con la Junta Directiva de la sociedad ExcelCredit S.A. ponen a consideración de la Asamblea General de Accionistas el presente informe de gestión, así como los respectivos estados financieros de la sociedad con corte al 31 diciembre del año 2022, bajo los siguientes términos:

1. Entorno Económico

1.1. Economía Mundial:

La actividad económica mundial está ad portas de una desaceleración generalizada, ante el mayor aumento de la inflación en décadas y la agresiva respuesta de política monetaria que esto ha generado. El incremento de los precios finales, el endurecimiento de las condiciones monetarias y financieras, la guerra en Ucrania, las tensiones geopolíticas, y el impacto que continúa teniendo el covid-19 en China, son síntomas de la polícrisis que caracteriza al mundo, y que afectará el crecimiento económico de forma significativa.

El conflicto entre Rusia a Ucrania sigue desestabilizando la economía mundial. Además del costo en vidas, esta guerra ha provocado una crisis energética en Europa, que está elevando el costo de vida y entorpeciendo la actividad económica. Además, el conflicto mantiene elevados los precios de los alimentos en los mercados internacionales y generando inquietudes sobre reducciones en su oferta futura. Todo lo anterior ha presionado al alza la inflación muy por encima de las metas de los bancos centrales, que han respondido de forma agresiva. Esto se ha traducido en un significativo deterioro de las condiciones financieras globales, lo cual ha traído consigo mayores primas de riesgo, menores flujos de inversión hacia los activos riesgosos y un fortalecimiento generalizado del dólar.

Todos estos factores han motivado una revisión en las perspectivas de crecimiento globales. Es así como el consenso de analistas recortó entre julio y noviembre la proyección de crecimiento del PIB mundial para 2022 y 2023 en 0,3 y 0,9 pp, hasta 2,8% y 2,0%, respectivamente. Estos son niveles sustancialmente inferiores al avance de 5,8% que se observó en 2021.

A diciembre de 2022, la variación anual del IPC estadounidense llegó a 6,5%, como respuesta, la Reserva Federal ha mantenido un ajuste acelerado de la política monetaria. Es así como durante diciembre se incrementó, por quinta vez consecutiva la tasa de los fondos federales en 50 pb, y se señaló que queda un margen adicional de subidas. Ante esto, se estima que los movimientos continúen el primer trimestre de 2023 y que el rango de esta tasa de interés llegue a 4,75% - 5%, y que se mantenga allí durante el resto de 2023.

Los analistas prevén que el crecimiento económico para EE. UU sea cercano a 1,8% en 2022, reduciéndose hasta 1,2% en 2023. Las elevadas tasas de interés cumplirán su cometido de debilitar la demanda interna, con el costo de reducir el ritmo de avance de la economía a un registro inferior a las capacidades potenciales de este país.

La debilidad económica global y las altas tasas de interés impactarán el desempeño de los principales socios comerciales de Colombia. Así, luego de un 2022 en el que crecieron cerca de sus promedios históricos, el próximo año los países que más demandan productos colombianos experimentarían una desaceleración. Además de la expectativa ya descrita para EE. UU, la demanda por exportaciones colombianas dependerá de lo que ocurra con el resto de la región. Como lo ha destacado recientemente el FMI, América Latina pasará de experimentar una coyuntura de crecimiento favorable en 2022, a enfrentar una ralentización el próximo año. Esto se deberá a la reducción en los volúmenes de financiación y los flujos de capitales, así como al aumento en los costos de fondeo. Como resultado, la entidad multilateral estima que el crecimiento de la región pasará de 3,5% en 2022 a 1,7% en 2023.

Fuente: guía económica Bancolombia 2023.



1.2 Colombia:

La actividad productiva se mantuvo dinámica en el tercer trimestre de 2022, a pesar de los múltiples retos tanto globales como locales, entre julio y septiembre el PIB se expandió a una tasa de 7% anual, lo que implica una expansión de 1,6% frente al 2T22. Así, el crecimiento del PIB ha encadenado 5 trimestres con avances superiores a la capacidad potencial, con lo que la brecha de producto se ubica en estos momentos en terreno positivo. El sobresaliente desempeño observado en 2021 y lo corrido de 2022 ha sido el resultado de varios factores, en particular el avance del consumo. Como reflejo de lo anterior, se espera un crecimiento del PIB para 2022 hasta 7,8%.

A cierre de 2022 la inflación estuvo muy alejada de la meta objetivo-fijada por el Banco de la República llegando a niveles de 13,1% y superando los pronósticos de los agentes económicos. La tendencia inflacionaria comenzó a acentuarse a partir del segundo trimestre de 2022 como resultado del incremento de los agro insumos por la guerra entre Rusia y Ucrania, una mayor devaluación del peso y el aumento sostenido del consumo de los hogares. Adicionalmente decisiones tomadas por el nuevo gobierno como el incremento del precio de los combustibles derivaron en un efecto negativo adicional en el índice de precios.

Como resultado de lo anterior, el proceso de normalización de la política monetaria se ha dado a un ritmo acelerado, la transición de la postura ampliamente expansiva que imperó durante la pandemia a un terreno contractivo que no se visitaba en mucho tiempo ha tenido lugar a una velocidad y con una intensidad marcadas llevando los niveles de tasa REPO hasta el 12% como herramienta principal para frenar el consumo y por ende detener la tendencia creciente de la inflación.

Dado el rezago con el que las decisiones de tasas de la autoridad monetaria inciden en el desempeño económico, es de esperar que las determinaciones adoptadas este año condicionen con fuerza las cifras de crecimiento de 2023. Esto se daría como consecuencia del deterioro de la capacidad adquisitiva, la elevada tasa de cambio, el menor avance del mercado laboral y el incremento en los costos de financiamiento.

Otro elemento determinante para el comportamiento de nuestra economía será la alta incertidumbre. Durante sus primeros meses la nueva administración logró la aprobación de una reforma tributaria que contribuirá al cumplimiento de las metas fiscales en 2023. No obstante, algunas declaraciones en temas importantes de la agenda pública han generado confusión, lo que puede llegar a obstaculizar las decisiones económicas y afectar el valor de los activos financieros y los costos de financiamiento público y privado. Adicionalmente, en el corto plazo habrá decisiones en varios frentes que pueden generar inquietud entre los agentes económicos, entre ellos se destacan el incremento del

salario mínimo el cual llegó a niveles del 16%, la adición presupuestal y el plan financiero de 2023. Igualmente, las propuestas de cambio en los frentes de pensiones, salud y exploración petrolera también pueden incidir en la confianza de consumidores y empresarios.

Ahora bien, un factor que puede compensar parcialmente lo mencionado anteriormente es el fortalecimiento de los programas de transferencias monetarias por parte del Gobierno, que impulsaría el consumo de los hogares de bajos ingresos.



1.3 En ExcelCredit S.A.

El año 2022 trajo consigo diversos retos en la gestión de ExcelCredit, pero sin duda alguna el mayor desafío se centró en la gestión de un entorno macroeconómico completamente volátil dadas las condiciones adversas de liquidez tanto a nivel internacional como local.

Pese a este panorama, la compañía continuó teniendo acceso a recursos de diferentes fondeadores razón por lo cual siempre contó con los flujos necesarios para apalancar la operación y así continuar con su proceso de crecimiento. Al respecto el hito más importante corresponde a la negociación de un crédito sindicado liderado por Bancolombia donde también participaron Banco de Bogotá, Banco de Occidente y Banco Santander por un valor de \$155.000 millones ratificando de esta forma la confianza del sistema financiero en la gestión de ExcelCredit.

Adicional a lo anterior, se estructuró una emisión de bonos ordinarios por \$150.000 millones la cual no salió al mercado dado el bajo apetito de los inversionistas por papeles de deuda, lo anterior como resultado de la incertidumbre derivada de la llegada del nuevo gobierno, así como el desmejoramiento de las condiciones económicas en un entorno de alta inflación, altas tasas de interés y una fuerte devaluación.

Dado el incremento en las tasas de interés, durante el año se efectuaron diversos cambios al producto de libranzas, dentro de los más destacados se encuentran el incremento de la tarifa de estudio de crédito, así como al aumento sostenido de la tasa de colocación durante el segundo semestre, medidas completamente necesarias para garantizar la sostenibilidad financiera de la compañía.

Como resultado de los cambios mencionados anteriormente, la dinámica de los desembolsos se ralentizó durante el segundo semestre dado que los competidores directos no subieron tasas y tarifas al ritmo que ExcelCredit lo hizo, generando de esta forma una distorsión en el mercado que no es sostenible en el tiempo como resultado del incremento del costo de financiación. Pese a lo mencionado la originación mostró un leve crecimiento en comparación a 2021.

Por otra parte, es importante mencionar que ExcelCredit avanzó de forma importante en su proceso de convertirse en compañía de financiamiento. Durante el año se tuvieron diversos acercamientos con la Superintendencia Financiera en aras de cumplir todos los requisitos exigidos por este ente regulador. Al cierre 2022 no se tenían temas pendientes por atender razón por la cual esperamos obtener la licencia tanto de constitución como de funcionamiento durante el primer semestre de 2023.

Teniendo presente el objetivo de convertirnos en compañía de financiamiento, durante 2022 trabajamos fuertemente en la creación del CDT digital en aras de tener listo el producto para su comercialización una vez se obtengan las licencias de las SFC. Este producto se estructuró teniendo en cuenta uno de los principales objetivos estratégicos de ExcelCredit, el cual radica en ser un banco completamente digital, razón por la cual la inversión en tecnología y la mejora de procesos continuaron siendo un foco importante de atención.

La compañía mantuvo la calificación crediticia de AA- otorgada por la calificadora Value & Risk lo que demuestra su solidez financiera pese a encontrarse en un entorno altamente complejo.





2.Resultados Gestión Financiera 2022

Pese a los retos derivados de un entorno económico complejo los resultados financieros de la compañía fueron positivos.

Para 2022 el margen de intereses disminuyó 14% dado que los ingresos por intereses crecieron en menor proporción que los gastos financieros, lo anterior se atribuye principalmente al comportamiento de la tasa REPO la cual pasó de 3% en diciembre 2021 a 12% en diciembre 2022 afectando directamente el costo de la deuda.

El margen financiero mostró un incremento de 1,2% con respecto a 2021 como resultado del incremento de otros ingresos financieros en 19%, destacándose el aumento del estudio de crédito en 77% como resultado del incremento de la tarifa al 4,5%; también es importante mencionar que el deterioro de la cartera estuvo adecuadamente cubierto por el reconocimiento de la fianza contratada con el FGA.

Los gastos administrativos mostraron un crecimiento del 12% justificado principalmente en la inversión en proyectos de TI, teniendo en cuenta el objetivo estratégico de proyectar la compañía como un banco digital. Pese a este crecimiento es importante mencionar que el indicador de eficiencia operativa (medido como gastos administrativos sobre ingresos totales) mejoró en 7,1% quedando en 46,71% lo que demuestra un adecuado control de gastos.

La utilidad antes de impuestos mostró un incremento de 12% hasta llegar a \$7.480 millones, esta cifra se vio influenciada por la contabilización de otros ingresos generados por la depuración efectuada de pasivos por prescripción. Pese a lo anterior la utilidad neta disminuyó 9% dado el comportamiento del impuesto de renta, ya que al generar pérdida fiscal no se pudieron aprovechar los beneficios tributarios que tiene la compañía por proyectos trabajados.

Con respecto al balance general, es importante mencionar que los activos de la compañía se incrementaron en 16% hasta llegar a los \$603.000 millones principalmente por el comportamiento del saldo de cartera propia, la cual cerró en \$466.000 millones mostrando así un crecimiento de 17%, este comportamiento se atribuye principalmente al crecimiento de los desembolsos, los cuales ascendieron a \$337.000 millones, así como a la disminución de los prepagos.

El pasivo de la compañía se incrementó en 18% llegando a \$505.000 millones, crecimiento que está en línea con el com-

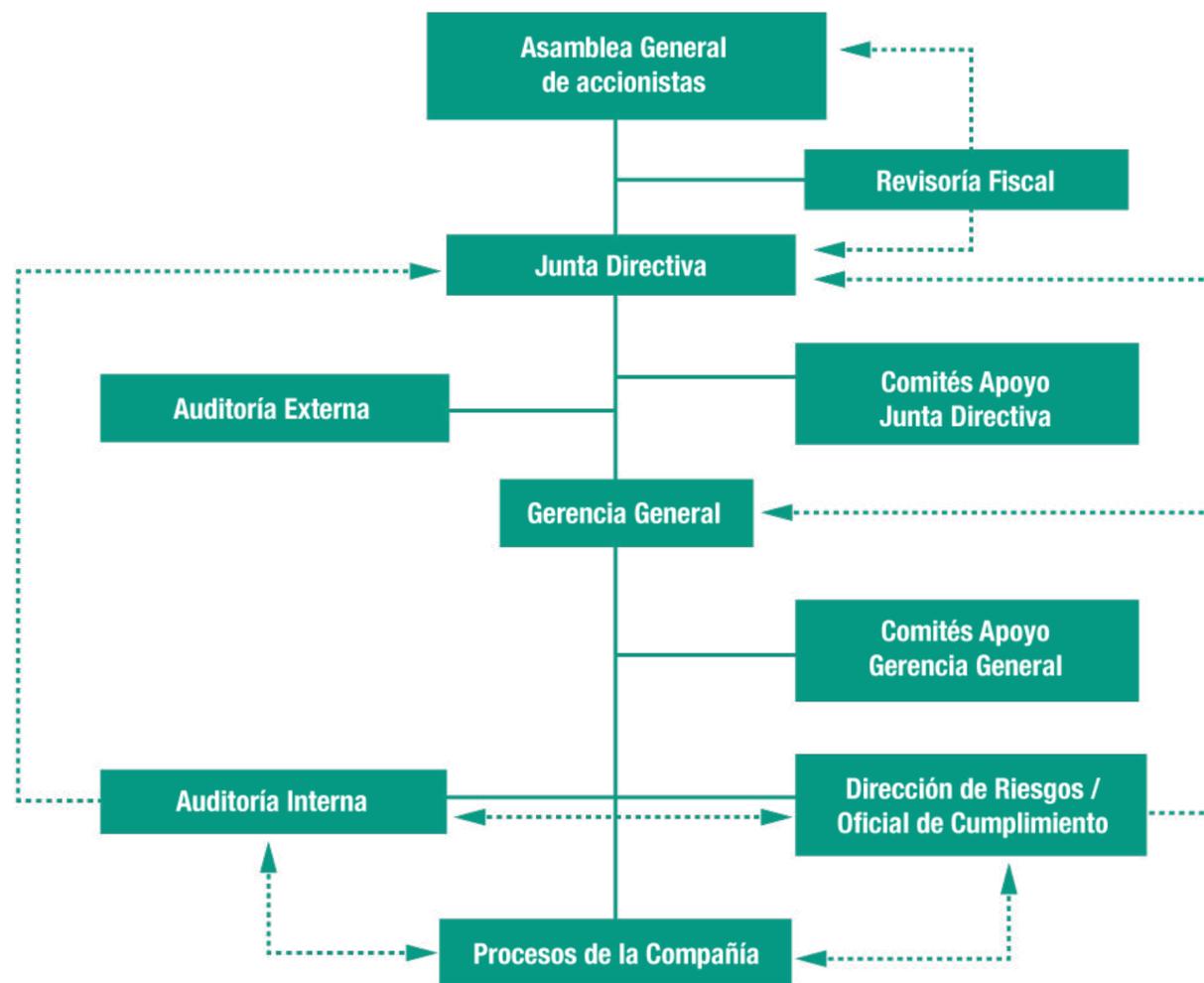
portamiento del principal activo que es la cartera. Para cierre de año ExcelCredit tenía el 100% de sus obligaciones en pesos colombianos dado que la deuda en dólares que tenía contabilizada fue prepagada con los recursos provenientes del crédito sindicado. Es importante mencionar que el pasivo se encuentra diversificado mediante créditos con varias entidades financieras nacionales.

Por último, el patrimonio de la Compañía se incrementó en 4,4% hasta llegar a \$98.171 millones, lo anterior como resultado de las utilidades acumuladas.



3. Gobierno Corporativo

Para el año 2022 la compañía siguió fortaleciendo el Gobierno Corporativo, el cual ha sido una prioridad desde que inició su funcionamiento. Su organización continúa concertada de la siguiente manera:



La estructura del Gobierno Corporativo de la sociedad se encuentra liderada por la Asamblea General de Accionistas en su calidad de máximo órgano de Gobierno, así mismo, la Junta Directiva que desempeña sus funciones como órgano de administración apoyado por sus comités: Auditoría, Riesgos Integrales, Financiero y Nombramientos y Compensaciones. Por su parte, la Alta Gerencia quien es la responsable del giro ordinario de los negocios, con el liderazgo de CEO de la sociedad. Está integrada por: una (1) Gerencia General liderada por el CEO y una (1) Gerencia Corporativa en cabeza de la Corporate Manager. La Gerencia General conformada por: CFO (Chief Financial Officer), CIO (Chief Information Officer) y COO (Chief Operating Officer), por su parte, en la Gerencia Corporativa se encuentra: CCO (Chief Commercial Officer), CMO (Chief Marketing Officer) y CHRO (Chief Human Resources Officer) y CAO (Chief Administrative Officer). Así mismo, hacen parte de esta estructura los comités creados para que presenten apoyo directamente a la administración, la Dirección de Riesgos, la Dirección de Auditoría, la Auditoría externa y los demás procesos de la compañía.



3.1. Asamblea General de Accionistas:

La Asamblea General de Accionistas es el máximo órgano social de la compañía, conformado por los todos los titulares de las acciones emitidas por la compañía, las cuales se encuentran debidamente registradas en el “Libro Registro de Accionistas”.

Para el primer trimestre del año 2022 se llevó a cabo la reunión ordinaria de Asamblea General de Accionistas y las decisiones allí tomadas contaron con un quórum del 100% de las accionistas facultadas para votar.

Para este periodo se desvinculó como accionista de ExcelCredit la sociedad WICOL S.A.S. quien vendió sus acciones; procedimiento en el cual fue agotado el derecho de preferencia y se cumplieron a cabalidad con todas y cada una de las formalidades señaladas dentro de la ley y los estatutos sociales de la compañía.

Al cierre de 2022 ExcelCredit S.A. tuvo un capital social representado en un total de Cinco Mil Setecientos Treinta y Un Millones Cuatrocientos Diecinueve Mil Novecientos Treinta y Una (5.731.419.931) acciones ordinarias, que pertenece a cinco (5) accionistas, de los cuales solamente un (1) accionista tienen más del cinco por ciento (5%) de las acciones, y los demás menos del uno por ciento (1%) del total de estas.

3.2. Junta Directiva:

La principal función de la Junta Directiva al interior de ExcelCredit es la de promover la ética, la transparencia y la buena conducta en todas las decisiones que tome la compañía por medio de los lineamientos, políticas y directrices contempladas en el Código de Buen Gobierno Corporativo, es por esto por lo que para el año 2022 la Junta Directiva continuó rigiendo su ejercicio mediante su Reglamento Interno, el Código de Gobierno Corporativo y el Código de Ética y Conducta.

Modelo de Gobierno: Respecto del modelo de gobierno de ExcelCredit para el año 2022 se continuó con una separación efectiva entre la administración o gobierno de la sociedad (representada por la Junta Directiva) y el Giro Ordinario de los negocios (a cargo de la Alta Gerencia con el liderazgo del CEO de la sociedad).

Composición de la Junta Directiva: La Asamblea General de Accionistas en sesión del 30 de marzo 2022 ratificó a los miembros de la Junta Directiva y nombró al señor Juan Pablo Consuegra Fonseca como nuevo miembro Independiente, previo a un estudio de idoneidad realizado con el fin de analizar incompatibilidades e inhabilidades y conforme a los lineamientos establecidos en el parágrafo segundo del artículo 44 de la Ley

964 de 2005 para el primer trimestre del año 2022, la Junta Directiva contaba con cinco 5 miembros principales cada uno con su correspondiente suplente personal así:

No	Miembros Principales	Miembros Suplentes Personales
1	Diego Gabriel Vélez Montes Miembro Independiente	Sebastián Noguera Escallón
2	Eduardo Ramon Cárdenas Caballero Miembro Independiente	Diego Rojas Páez
3	Juan Pablo Consuegra Fonseca Miembro Independiente	Moris Mishaan Millán
4	Nicolás Santos Charry - Miembro Patrimonial	Giles CarMichael
5	Alberto Mishaan Gutt - Miembro Patrimonial	Andrés Mishaan Millán

Con base en lo anterior la Junta Directiva mantuvo un número de cinco miembros principales de los cuales sus edades oscilan en: dos (tienen 45 y 52 años y tres tienen más de 65 años) aportando al órgano colegiado la experiencia y el conocimiento de sus integrantes en diversas áreas de la economía, teniendo como resultado una Junta Directiva más versátil, dinámica y estratégica en diferentes campos del sector financiero, real y tecnológico, fortaleciendo de manera directa el “Core Business” de la compañía. El 60% de los miembros de la Junta son independientes.

No obstante, al cierre del año 2022, la composición de la Junta Directiva tuvo los siguientes cambios, respecto de la vinculación de dos de sus miembros suplentes personales:

Miembros	Sebastián Noguera Escallón	Diego Rojas Páez
Calidad del Miembro	Suplente Personal de: Diego Gabriel Vélez Montes	Suplente Personal de: Eduardo Ramon Cárdenas Caballero
Desempeña cargo interior de la compañía	NO	NO
Antigüedad	2 años y 4 meses	2 años
Competencias	Innovación Digital	Administración financiera y de seguros

Teniendo en cuenta lo anterior, quedaron vacantes estos dos cargos los cuales se contratarán en 2023. Así mismo, con el fin de tener una Junta Directiva más diversa se realizará la búsqueda de mujeres para que integren este grupo.

Presidente de la Junta Directiva: Así mismo, para el año 2022 fue elegido Presidente de la Junta Directiva el señor Alberto Mishaan Gutt, quien no ocupa un cargo ejecutivo dentro de ExcelCredit. y fue designando bajo el procedimiento establecido dentro de del reglamento de Junta Directiva.

Reuniones y Convocatorias: Para este mismo trimestre del año, la Junta Directiva estableció un cronograma de reuniones, las cuales se realizaron con una periodicidad mensual, lo que permitió desarrollar a cabalidad sus funciones, garantizando la estabilidad de los negocios, el seguimiento de la estrategia y la transparencia en el desarrollo de su objeto social. Este órgano social continuó implementando medidas necesarias para garantizar la celebración de sus reuniones ordinarias y extraordinarias bajo la modalidad presencial, permitiendo la conexión de algunos de sus miembros de manera remota adoptando las decisiones de manera oportuna para el debido funcionamiento de su operación. Por esta razón, durante esta anualidad se celebraron doce 12 reuniones ordinarias de Junta Directiva y las decisiones allí tomadas contaron con un quórum del 100% de los miembros de Junta Directiva facultados para votar. Las sesiones de Junta Directiva de los meses de enero, abril, julio, octubre y diciembre de 2022 tuvieron un foco claramente orientado a la definición y seguimiento de la estrategia de la sociedad. Adicionalmente, se brindó información oportuna por parte del Presidente y Secretario a la Junta Directiva con el fin que pudiera tomar decisiones a tiempo, es por esto por lo que junto con la convocatoria de la reunión y, como mínimo, con una antelación de cinco días comunes, se entregan a los miembros de la Junta Directiva los documentos o la información asociada a cada punto del orden del día, para que sus miembros pudieran participar activamente y tomen las decisiones de forma razonada.

Evaluación de la Gestión de la Junta Directiva: Anualmente la Junta Directiva evalúa la eficacia de su trabajo, por esta razón, durante el primer trimestre del año se llevó a cabo un proceso de autoevaluación de la Junta Directiva con el fin de valorar su función individual como miembros de la Junta, el debido ejercicio como cuerpo colegiado y su concepto frente a la administración, correspondiente a la labor realizada en el año inmediatamente anterior. A partir de los resultados, se desarrolló un plan de mejoramiento que fue adoptado a lo largo del año 2022.

Conflicto de Intereses y Operaciones entre partes Vinculadas: ExcelCredit cuenta con directrices formalizadas dentro de sus políticas internas para el conocimiento, administración y resolución de las situaciones de conflicto de interés a través de partes vinculadas, que puedan impactar a los miembros de la Junta Directiva y demás a administradores de la sociedad. Estos procedimientos se encuentran definidos en el Código de Buen Gobierno, Código de Conducta y las Políticas de Operaciones entre Partes Vinculadas, los cuales fueron avalados previamente por la Junta Directiva. Por esta razón, las operaciones que se realizaron entre partes vinculadas como accionistas o administradores se pusieron en conocimiento de la Junta Directiva quien actuó conforme lo establecen las normas internas de la sociedad respecto de la valoración, aprobación y revelación de estas operaciones.

Retribución de la Junta Directiva: La retribución de los miembros de la Junta Directiva fue aprobada por la Asamblea General de Accionistas en sesión del 30 de marzo 2022, y se cancelaron durante el año 2022 de acuerdo con la asistencia de los miembros a cada una de las sesiones. En cuanto a la Alta Gerencia y la estructura organizacional de la compañía, fue avalada una política de remuneración por parte de la Junta Directiva.

Encuesta Código País e Informe 42: Para el año 2022, ExcelCredit diligenció la encuesta anual del “Código País” la cual fue enviada a la Superintendencia Financiera de Colombia y se encuentra debidamente publicada en la página web de la sociedad, en donde se pueden evidenciar la adopción de mejores prácticas corporativas por parte de la compañía. De igual manera, suscribió el informe 42 respecto de “Práctica Empresariales” liderada por la Superintendencia de Sociedades.

Acceso a la información de Accionistas e Inversoristas: ExcelCredit durante el año 2022 contó con una página web corporativa con información de interés para el público en general adicionalmente, tienen una sección orientada a los accionistas e inversionistas, así mismo, estableció el correo de secretariageneral@excelcredit.co para tener un contacto directo y atender cualquier requerimiento presentado por los accionistas e inversiones.

3.2.1. Comités de Apoyo a la Junta Directiva:

Desde su constitución, la Junta Directiva estableció la creación del Comité Integral de Riesgos, Comité Financiero, Comité de Nombramientos y Compensaciones y Comité Auditoría, con el principal objetivo de apoyar permanentemente a la Junta Directiva para respaldar y asesorar a este órgano social en la toma de decisiones. Es menester destacar que para el año 2022, los comités se celebraron cabalmente, de acuerdo con lo establecido en sus reglamentos internos y sus informes fueron debidamente presentados a la Junta Directiva, en el cumplimiento de las responsabilidades asignadas, así como las recomendaciones adicionales en temas específicos de su competencia.

3.2.2. Comités de Apoyo a la Gestión Administrativa:

A lo largo del año 2022 la sociedad contó con el apoyo permanente del Comité de Riesgos No financieros, el Comité de Riesgo de Crédito y Cartera, el Comité Financiero, Comité Comercial, el Comité Jurídico, Comité de Gestión Humana, Comité de Mercadeo el Comité de Tecnología, el Comité de Experiencia

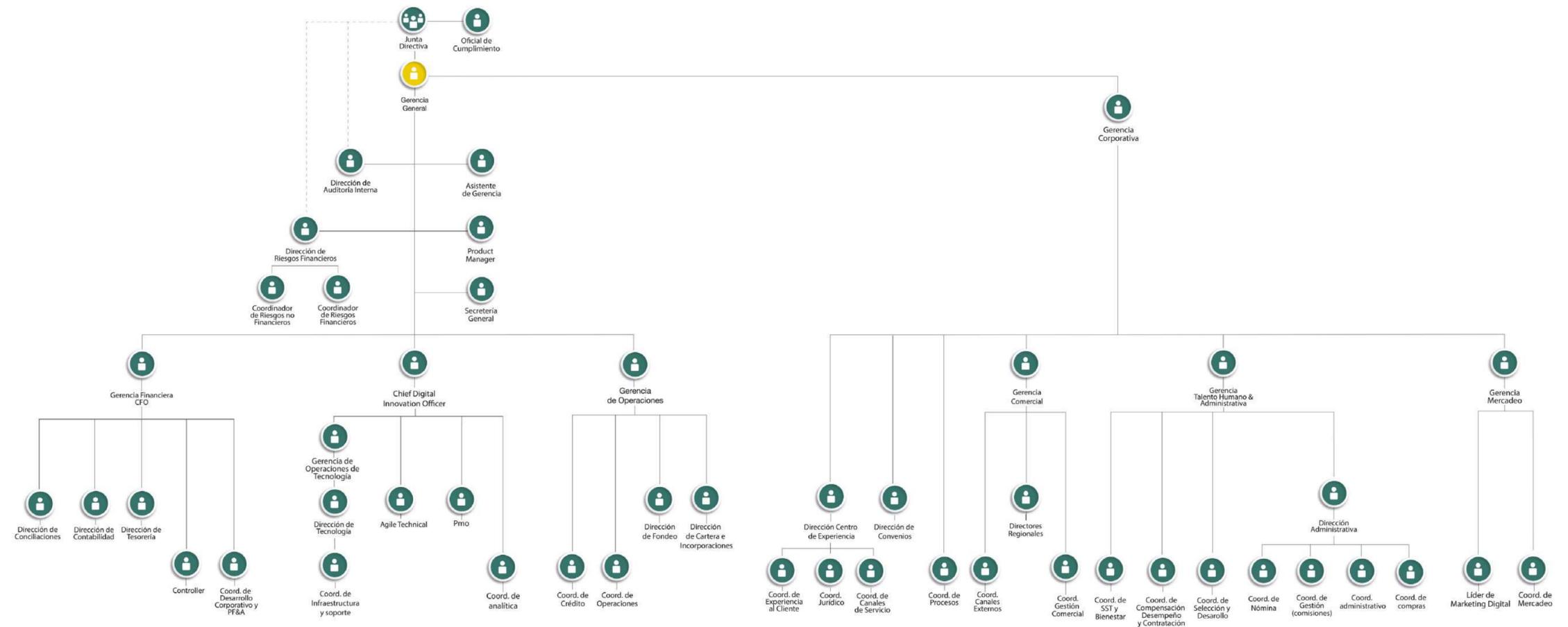
cia de Cliente y el Comité de Gerencia, los cuales fueron realizados de manera satisfactoria y con una periodicidad mensual adicionalmente, para esta anualidad se crearon los Comités de Productividad, Comité de Priorización y Comité de Estrategia TI los cuales impactaron positivamente a la materialización de las estrategias planteadas.

3.3. La alta gerencia

Durante el año 2022 la Gerencia General estuvo liderada por Jonathan Mishaan Millán Co founder/ CEO de la compañía, quien se ha desempeñado por más de 10 años en el cargo y ha sido la persona encargada de orientar y liderar el desempeño de todas las áreas dentro de la organización el seguimiento de los objetivos estratégicos, generando nuevos proyectos y metas empresariales, así como la presentación de resultados a la Junta Directiva de la sociedad. Adicionalmente, los esfuerzos del CEO se centraron en 4 puntos principales. El primero fue el seguimiento y coordinación del proceso de solicitud de licencia con la Superintendencia Financiera. El segundo fue el proceso de cambio de producto durante el año buscando mantener los márgenes necesarios para operación de la compañía. El tercero fue el acompañamiento del equipo financiero para la obtención del crédito sindicado. El último enfoque principal fue el continuo acompañamiento al área de tecnología para poder lograr las mejoras del producto de libranza y la creación del producto de CDT.

Dentro los cambios más relevantes que se presentaron nivel de la Alta Gerencia durante el año 2022 se destacan los siguientes: En el mes de febrero de 2022, fue nombrado el señor Daniel Roberto Carvajal Mejía como nuevo CIO siendo responsable técnico del desarrollo y buen funcionamiento de información desde la perspectiva de la ejecución e innovación; para este mismo mes el señor Jorge Eduardo Mojica Estévez ingresó como nuevo CHRO (Chief Human Resources Officer) encargado de liderar la selección de personal, reclutamiento y valoración de las aptitudes postulante, entre otras. Para el mes de mayo de 2022, se vinculó el señor Camilo Yepes como Product Manager responsable de la creación estrategias para el producto de CDT. En el mes de septiembre de 2022, se delegó Daniel Ricardo Plazas como nuevo CFO, encargado de la situación económica de la compañía. Para el mes de octubre de 2022 ingresó el Director de Conciliaciones Carlos Arturo Escobar Velázquez como responsable de las operaciones contables y apoyo directo a la Dirección Contable. En este mismo mes, se vinculó al señor Juan de Jesús Gómez como Gerente de Operaciones de Tecnología, como encargado de administrar los recursos informáticos de la sociedad. Finalmente, en el mes de diciembre de 2022, ingreso el señor Néstor Andrés Sanclemente Yamil como Director Administrativo encargado de vigilar y coordinar la administración de los recursos humanos, financieros y materiales de la compañía. Con el cubrimiento de estas vacantes, se fortaleció la organización, quedando su estructura de la siguiente manera:

Estructura Organizacional ExcelCredit SA:



Con base en lo anterior, la Alta Gerencia y los demás procesos de la compañía, como parte de la estructura del Gobierno Corporativo de la sociedad, trabajan constantemente con el fin de obtener un correcto desarrollo de las actividades diarias, un control adecuado de la productividad y una proyección eficiente a largo plazo.

3.4. Gestión de riesgos:

Desde la Dirección de Riesgos durante el año 2022 se establecieron diversos cambios al interior de los procesos que permitieron la identificación, planificación, organización, dirección y control de los recursos humanos y materiales, con el fin de asegurar los objetivos y metas estratégicas definidas por la empresa, haciendo que esta genere un mayor valor en el mercado.

3.4.1. Sistemas de Administración de Riesgos:

En el año 2022 la compañía siguió vigorizando su Sistemas de Administración de Riesgo, fortaleciendo y realizando diferentes cambios en su estructura. El área de Riesgos contaba con cinco 5 funcionarios al final del año 2021 y término el año con siete 7 funcionarios, se crearon cargos como: Analista de Riesgo de Mercado y Liquidez y de Analista de Seguridad de la Información y Ciberseguridad. Adicionalmente se fundó la Coordinación de Riesgos Financieros.

Durante esta anualidad se presentó la actualización de las siguientes políticas: Sistema de Administración de Riesgo de Crédito el Sistema de Administración de Riesgo Operativo y 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 Masivas. En cuanto al SARO se logró identificar matrices de riesgos para el 100% de los procesos de la compañía y en cumplimiento de la etapa de seguimiento se realizaron pruebas de recorrido para el 100% de los procesos.

En aras del proceso que lleva la compañía para ser una entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia se completó un filing para asegurar los requisitos necesarios para operar y se realizó la certificación de la cartera en cuanto a calificaciones de riesgo y provisiones.

Por otra parte, también se robusteció la infraestructura tecnológica para el apoyo de la gestión de riesgos, implementando las herramientas: Xplora (Gestión de Riesgos LAFT y Operacionales) y Provisiones de TSI Gestión de Riesgo Crediticio.

3.4.2. Modelo de Deterioro de la Cartera:

En cuanto al modelo de deterioro de Cartera se realizaron ajustes para el cumplimiento total de la normativa de normas internacionales IFRS9. También se realizó la calibración del modelo cuyas pruebas de backtesting demuestran un cubrimiento de la cartera deteriorada a un año del 121%.

Por otra parte, se continuó con el proceso de cálculo de deterioro a través de segregación de funciones en el área de riesgos y analítica, con lo cual se tiene un control mayor a la revelación correcta de deterioro en los estados financieros.

3.4.3. Compliance Normativo:

Respecto al cumplimiento normativo se amplió el normograma de la compañía a 52 leyes, circulares y demás normas aplicables a la compañía. Desde el área de Riesgos se realizó un seguimiento semanal a todos los proyectos y normativas que van surgiendo para evaluar el impacto a la compañía y de esta manera anticipar los cambios requeridos.

Adicionalmente, se comenzó el levantamiento del normograma interno donde se han en contrado 236 actividades de control reglamentados en políticas o procedimientos internos.

3.4.4. Transparencia y Ética:

Luego de la implementación del Programa de Transparencia y Ética Empresarial se ha venido trabajando en la divulgación y capacitación de los funcionarios y terceros en el año 2023 en el cual se creó la capacitación para funcionarios y se han venido realizando comunicaciones sobre el programa y sobre la Línea Ética durante todo el año.

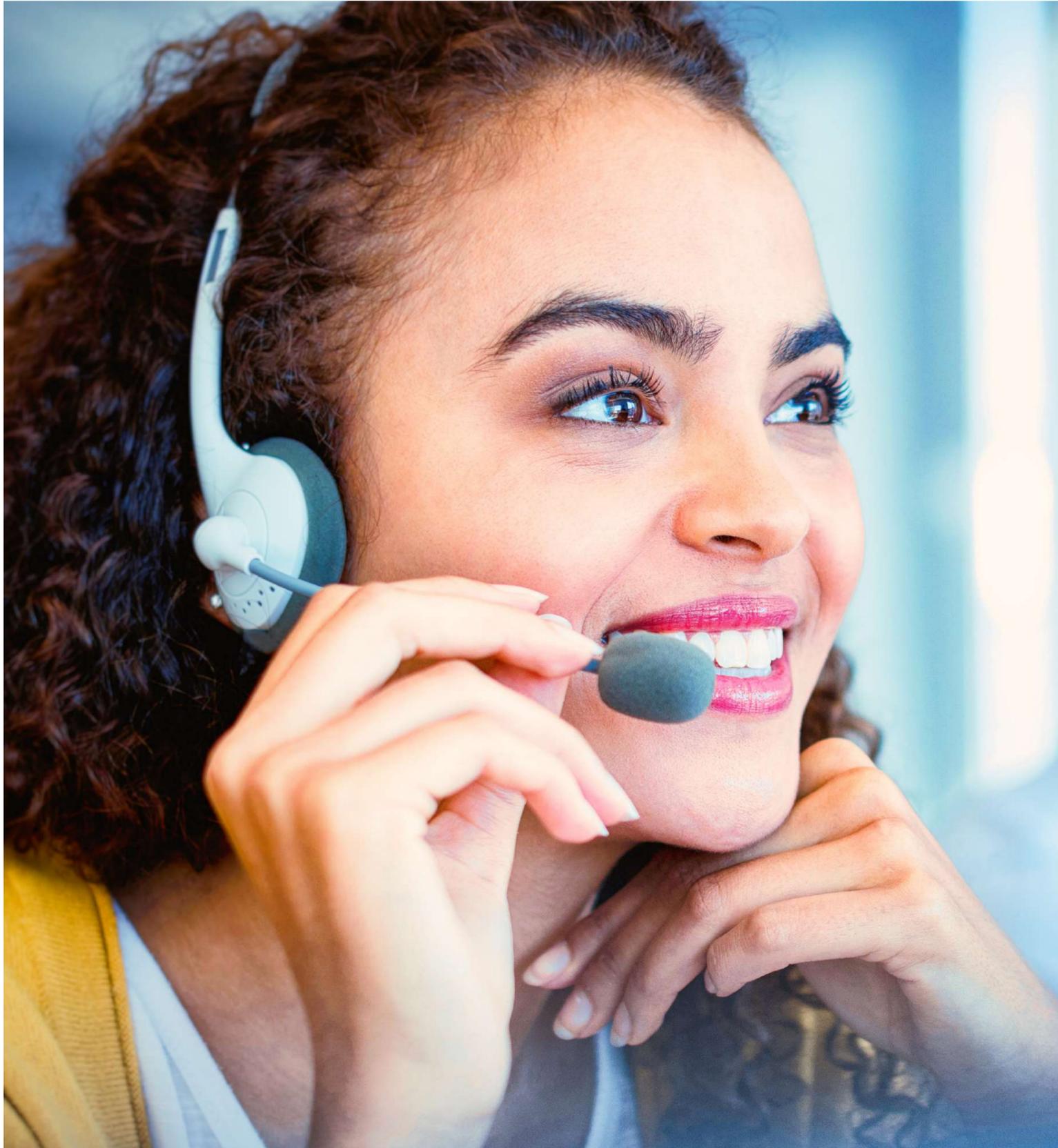
3.4.5. Datos Personales y Seguridad de la información:

Sobre la gestión del tratamiento de datos personales se cumplieron las actividades previstas de capacitación, ajustes de los documentos de autorizaciones y se efectuaron las acciones de reporte exigidas por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Por parte del Sistema de Seguridad de la Información y Ciberseguridades se fortaleció a través de documentación de los diferentes procesos relacionados, la realización de pruebas de recorrido y la profundización en el uso del Security Operation Center (SOC). Este último ha garantizado la vigilancia 24/7 de la infraestructura tecnológica de la compañía. Durante el año 2022 no se presentaron incidentes de Seguridad de la Información o de Ciberseguridad.

Todo lo anterior ha generado una mejora sustancial de los sistemas de seguridad llegando a un cumplimiento del 76% en relación con la norma ISO 27001.





3.5. Gestión de Auditoría Interna: _____

La Auditoría Interna estableció un plan anual para ser ejecutado durante el 2022, el cual fue aprobado el Comité de Auditoría el 24 de enero de 2022, el mismo se cumplió en un 100%, se emitieron 18 informes definitivos y dos (2) en proceso de recibir planes de acción, se generaron 111 observaciones con 112 planes de acción, lo cual permitió mitigar los riesgos, optimizar el proceso, actualizar las matrices de riesgo y alinearse a la normatividad emitidas por la SFC, de acuerdo con las observaciones y oportunidades de mejora presentadas. El enfoque de auditoría cumplió con las siguientes directrices generales:

1. Las evaluaciones de auditoría se realizaron con el objetivo de validar que los temas sujetos de revisión tengan identificados, medidos, controlados y monitoreados sus riesgos operativos, cumplimiento, seguridad de la información y control de los registros contables (en los casos que aplica), así mismo contaron con un adecuado y suficiente gobierno del riesgo.

2. La auditoría tuvo como enfoque hacer pruebas para asegurar que efectivamente los riesgos estuvieran siendo tratados a través de los controles definidos y que estos tuvieran un diseño efectivo y eficaz; encontrando procesos aun sin matrices de riesgos, controles o controles desactualizados.

3. Todos los informes de auditoría fueron discutidos con sus responsables y dados a conocer a la gerencia general y al comité de auditoría de forma periódica.

4. Toda la información utilizada por auditoría durante sus evaluaciones fue manejada en forma confidencial, siendo auditoría responsable por su adecuada y suficiente custodia e integridad.

5. El desarrollo de la auditoría internas y seguimientos a los planes de acción a partir del mes de febrero del 2022, se realizó utilizando el software Auditbrain. Con esta herramienta se optimizaron los tiempos y el seguimiento de planes se tienen en línea.

Adicionalmente, los colaboradores del área de Auditoría establecieron un plan de capacitación por medio de las plataformas Auditool y Ubits, logrando realizar los siguientes cursos: DAI: 26/ AETI: 37/ APII: 33/ AAI: 46/ y se estudiaron las normas emitidas por las SFC como la CBJ Capítulo SCI, NUBE, Ciberseguridad y CBC SARO.

3.5.1. Sistema de Control Interno: _____

La sociedad ExcelCredit S.A. tiene un sistema de control interno debidamente estructurado, para el año 2022 se tomaron decisiones sobre los siguientes temas:

1. Se realizó un seguimiento periódico a la ejecución del plan de auditoría, así mismo, se recibió informe detallado de los resultados de las auditorías realizadas con el fin de conocer los principales temas identificados y los planes de acción establecidos por los procesos.

2. Se definió una agenda para cada reunión del Comité de Auditoría con el fin de garantizar que todos los temas relevantes fueran informados al Comité de manera suficiente y oportuna.

3. Se requirió a la administración realizar un seguimiento a los planes vencidos a cargo del área Tecnología, Operaciones, Financiera y Administrativa.

4. Se solicitó a la Revisoría Fiscal la entrega de forma oportuna de los resultados de las auditorías ejecutadas, posteriormente a ser discutidos con las áreas auditadas.

5. Se solicitó que en el Comité Integral de Riesgos informar las observaciones generadas por el área de auditoría.

6. Las sesiones del Comité de Auditoría tuvieron asistencia de acuerdo con el reglamento establecido.

7. Se informó el control y seguimiento a los planes sobre los informes emitidos por KPMG y el total de requerimientos recibidos por los diferentes entes de control (SuperSociedades, SIC, Fiscalía, Juzgados y Secretaría de Haciendas municipales).

8. Se nombró presidente del Comité de Auditoría a un miembro independiente de la Junta Directiva y como secretario al director de Auditoría Interna de la compañía.

9. Se realizaron las presentaciones de la gestión del comité de auditoría a la Junta Directiva trimestralmente.

3.6 Revisoría Fiscal: _____

Para la vigencia fiscal del año 2022 la sociedad continuó con su Revisoría Fiscal independiente por parte de KPMG.





4. Situación Administrativa:

4.1. Evolución Organizacional:

La evolución organizacional se puede determinar por varios aspectos como el crecimiento de su planta de personal, la creación de cargos nuevos, la cobertura de los servicios ofrecidos a los colaboradores de cara al mejoramiento del clima laboral, los planes de la entidad en términos de su desarrollo intelectual, y la puesta en marcha de proyectos orientados al personal de la compañía.

A continuación, se relacionan los aspectos más relevantes de la gestión organizacional y algunas cifras significativas para el año 2022:

4.1.1. Personal:

- **Planta de personal:** La planta de personal cerró con 439 colaboradores de los cuales 247 pertenecen a cargos administrativos, 167 a cargos comerciales y 22 aprendices (7 en etapa productiva, 9 en etapa lectiva y 6 por los que se paga cuota de monetización); todo lo anterior determinado por cuota de aprendizaje.
- **Personal Freelance:** La compañía presentó un incremento equivalente al 15.4% respecto al año anterior en el número de asesores freelance productivos pasando de 1579 a 1823 quienes representan una parte significativa de la colocación.

4.1.1.2. Modalidad de Trabajo:

- **Implementación modelo híbrido 2022:** Durante el año 2022, dados los buenos resultados de productividad en la modalidad de trabajo en casa, desarrollado durante los años 2020 y 2021 en la compañía. Se implementó el modelo de Teletrabajo Suplementario, como un beneficio para los colaboradores cuyas funciones pudieran seguir siendo ejecutadas bajo este esquema. Entre julio y diciembre de 2022 se realizó la socialización, inspecciones y gestión para la firma de otrosí celebrado entre las dos partes con aplicabilidad para ingresar a este nuevo beneficio para los colaboradores, generando una mejor calidad de vida y equilibrio entre su vida laboral y familiar. Se realizaron un total de 228 inspecciones durante el segundo semestre del año 2022. En la actualidad 153 colaboradores que cumplieron con todas los requisitos y filtros del proceso gozan de este beneficio (inspección, aprobación y firma Otro si).

4.1.1.3 Gestión Documental:

- Se efectuó la creación y actualización de políticas, procedimientos y formatos de la Gerencia de Talento Humano, en la arquitectura de procesos Milanote de la compañía.

4.1.2. Principales logros en el proceso de “Desempeño, Compensación y Contratación”:

- Se fundó el área de Desempeño y Compensación en el mes de febrero 2022 para fortalecer los procesos de la Gerencia de Talento Humano.

Desempeño:

- Se Implementó el módulo de gestión de desempeño para el 2022 con una cobertura de 400 colaboradores a través de la plataforma SuccessFactors, con 4 etapas en el proceso: creación de objetivos alineados a la estrategia del negocio, seguimiento 1, seguimiento 2 para revisar avances y enfocar planes de acción para el logro de los objetivos trazados y finalizar con la etapa de evaluación de los resultados obtenidos en el periodo evaluado. Sensibilizando a los colaboradores, de las diferentes etapas del proceso de creación, seguimiento y evaluación de los objetivos y su importancia en el desarrollo y crecimiento al interior de la compañía.
- Se rediseñaron y establecieron las competencias organizacionales y funcionales con la finalidad de que en el módulo de desempeño reflejara menos subcompetencias al momento de la calificación de cada colaborador.
- Se realizó la capacitación y seguimiento de manera continua a los colaboradores frente al módulo de desempeño manteniendo los planes de rastreo por áreas con el fin de unificar ideas y dejar claridad sobre la importancia de la herramienta de gestión de desempeño.

Compensación:

- Se diseño, elaboró e implementó la estructura salarial para todos los cargos de la empresa, diferenciados en 3 estructuras salariales (administrativa, comercial y tecnología) basado en los resultados del estudio salarial realizado para evaluar cuantitativamente la competitividad vs el mercado.
- Se clasificaron los cargos en 5 tipologías: soporte, experto, experto de negocio, clave y crítico permitiendo generar criterios objetivos para la estructura y política salarial.
- Se realizaron los respectivos incrementos salariales en el mes de abril del 2022 con diferencia por rango salarial y nivel de desempeño aplicando la política establecida en años anteriores para reconocer el alto desempeño en la organización.
- Se realizó control y seguimiento al presupuesto de mano de obra 2022 de manera mensual tanto en HeadCount como en costos logrando estar por debajo del presupuesto anual aprobado.
- Se aprobó la “Micro carrera” atado a compensación en diferentes cargos estratégicos de la empresa con el fin de retener el mejor talento humano y fomentar su desarrollo.
- Se revisó y ajustó la estructura de compensación de acuerdo

con el estudio de mercado para el área de Tecnología y Comercial, con el fin de mantener la competitividad con el mercado en referencia.

Rotación:

- Se tuvo una rotación de cargos críticos durante el año calendario 2022 con un promedio mes de 2,2%, acumulada anual de 26,5% y promedio por Q de 6,6% logrando el objetivo trazado en este indicador.
- La rotación en general dentro de la compañía en el 2022 tuvo un promedio mes de 3,7%.

Contratación:

- Desde el 15 de mayo de 2022 la Gerencia de Talento Humano asumió el proceso de contratación, que en su momento pertenecía a la Gerencia Administrativa.
- Se digitalizó el proceso de contratación desde mediados del mes de mayo con el proceso de firma de contratos y paquete de contratación con firma digital a través de la plataforma docusign. El proceso de contratación asociado a la gestión de todas las firmas a nivel nacional se redujo en tiempo pasando en un promedio de 1 mes a un día, optimizando el uso de recursos a nivel de papel administrativo generando esto un impacto ambiental positivo y aportando a la transformación digital de la compañía.
- Durante el año calendario 2022 se realizó el proceso de contratación a 237 colaboradores.

4.1.3 Principales logros en el proceso de “Selección y Desarrollo”:

Se dio inicio con el desarrollo las actividades del proceso dentro plataforma de SuccessFactors teniendo en cuenta cada uno de los módulos asociados:

Reclutamiento y selección:

- Se ajustó y se puso en marcha del módulo de reclutamiento en la plataforma de SuccessFactors para la optimización y control digital del proceso.
- Se capacito al equipo de selección y desarrollo, con el fin de centralizar los requerimientos de personal (Requisiciones), así mismo, realizar soporte enfocado a plantillas de formulario, gestión de grupos, asignación de grupos de autorización (Aprobación) de la requisición, flujo de proceso de selección y asignación de permisos en la plataforma de SuccessFactors.

- Se generaron los registros de las vacantes en la plataforma de SuccessFactors alineados a la página corporativa de la compañía, en la sección “trabaje con nosotros”, con el fin de que los colaboradores y candidatos externos conozcan, refieran y/o apliquen a las vacantes disponibles en un mismo sistema.
- Se modificó el formato descripción de cargo e implementación de una nueva metodología para actualizar y generar los perfiles de cargo.
- Se generaron las estrategias en búsqueda de optimizar los tiempos de reclutamiento y selección generando la búsqueda proactiva de candidatos de acuerdo con las competencias y roles, logrando reducir el cubrimiento de los cargos tácticos y críticos.
- En cuanto a la cuota de aprendices y practicantes se logró generar un plan de trabajo anual con el fin de reclutar, seleccionar y vincular la cantidad de aprendices en balanceada entre etapa y productiva logrando minimizar y optimizar el costo de este proceso reduciendo la monetización y asegurando la continuidad del recurso en las áreas.
- Se reestructuró y rediseñó el proceso de estudio de seguridad con el fin de mejorar los tiempos de respuesta y la experiencia del candidato validando las referencias correspondientes a la descripción de cargo tanto laborales como académicas, dentro de toda la evaluación del Journey del empleado realizada.
- Se implementó la visita domiciliaria en la modalidad virtual con el fin de optimizar costos y tiempos de respuesta.
- Se implementó la prueba VSA (características de confiabilidad muy similares a la prueba de poligrafía) con el fin de contar con una alternativa en los casos de alta criticidad y distancia geográfica.
- Se generaron estrategias de mejora para la entrevista de retiro para garantizar la realización de esta y generar planes de acción encaminados al mejoramiento continuo del análisis de las mismas.
- Se rediseñó el proceso de Onboarding mensual, generando dinamismo y conocimiento a los nuevos colaboradores de los diferentes procesos y áreas de la compañía.
- Se optimizó el proceso de Onboarding personalizado para los cargos tácticos y estratégicos con el fin de dar agilidad al proceso de adaptación y conocimiento del negocio disminuyendo el tiempo en la curva de aprendizaje.
- Se implementó el tablero de indicadores Power BI para el

control, seguimiento y gestión de las vacantes en tiempo real del proceso de reclutamiento y selección validando el estado global y al detalle de las vacantes del proceso, teniendo un control estadístico del mismo.

- Se diversificó el portafolio de fuentes de reclutamiento con el fin de atender las necesidades de manera oportuna.

Sucesión:

- Se ajustó y se puso en marcha el módulo de Sucesión en la plataforma de SuccessFactors con el fin de generar un plan de sucesión e identificación de talento que permita cubrir con mayor celeridad al momento de generarse una vacante en los cargos críticos y claves de la organización.
- Se inició el plan de sucesión con la Gerencia de operaciones dándole prioridad a los cargos críticos y claves de sus áreas. Se centraliza y se ajustan diferentes ramificaciones como el organigrama de sucesión, gráficos de descendencia, grupos de talento, matriz de desempeño VS Potencia, con el fin de lograr tener un plan de acción definido en caso de algún movimiento interno o retiro de algún colaborador.

4.1.4. Principales logros en el proceso de “Diseño y Formación”:

- Se implementó la plataforma UDEMY para el área de Tecnología generando un enfoque de formación especializado al área, generando contenido relevante para esta población.
- Se centralizó el uso de la plataforma Ubits para el resto de la organización generando una optimización del proceso de capacitación y de licencias asociadas.
- En el año 2022 se dio continuidad al plan de formación en el aprendizaje en el idioma inglés con la plataforma Slang, con la participación de 30 colaboradores activos y continuando con el uso de beneficio otorgado por la compañía. Adicional se implementaron las clases en vivo para fortalecer el proceso de aprendizaje del segundo idioma.
- Se desarrolló la matriz de desarrollo con las necesidades de formación para el año 2022 de las diferentes áreas de la compañía, generando un programa de formación transversal y otro organizacional, con el fin de cerrar brechas de conocimiento.
- Se reestructuró el plan de carrera para el área de tecnología, desarrollando el programa de “Micro Career Path” como

mecanismo de retención y fidelización de los colaboradores al área y así mismo teniendo en cuenta la alta oferta laboral que actualmente se presenta en el sector de tecnología y desarrollo.

- En el año 2022, se centralizó y fortaleció en la Gerencia de Talento Humano la videoconferencia nacional con periodicidad mensual, en donde se consolida la información de los temas e indicadores más relevantes de la compañía que son divulgados por la Gerencia General a todos los colaboradores, generando un canal de comunicación directo entre el norte directivo y todo el equipo que lo hace posible.
- Durante el año 2022, se fortaleció la realización de cursos obligatorios y de componente legal dentro de la compañía para colaboradores nuevos y antiguos contribuyendo a su formación e identificación de las diferentes situaciones de riesgos al interior de la compañía.
- Se realizaron dos mediciones de “Engagement y liderazgo” dentro de la compañía, donde se generó la socialización de resultados ante la Gerencia General y posterior con los Gerentes de área con el compromiso de generar un plan de acción que permita cerrar las brechas encontradas para alcanzar los resultados esperados y lograr llevar a nuestros líderes a estándares de clase mundial.

4.1.5. Principales logros en el proceso de “Bienestar de los Colaboradores”:

Para el año 2022 se desarrollaron las actividades del plan anual de bienestar enfocadas en:

- Primer trimestre: En el primer trimestre se dio inicio a la celebración de las fechas especiales con la entrega de detalles del día de la mujer y el hombre a cada uno de los colaboradores a nivel nacional generando valor y reconocimiento en estas fechas.
- Segundo trimestre: Se apoyo el evento “Encuentro de Líderes y Directores comerciales” a nivel nacional realizado en Bogotá en el hotel Four Points con una participación de 43 líderes enfocado en reencuentro post pandemia de la fuerza comercial y estrategias a implementar en el 2022.
- Tercer trimestre: Se realizó el día de la familia de manera presencial a nivel nacional con una participación de 818 (colaboradores y grupo familiar), realizando un día de integración en lugares recreativos. En Bogotá se llevó a cabo en multiparque con diferentes actividades, alimentación (refrigerio y almuerzo) y premios para los colaboradores con

una gran acogida y satisfacción por parte de ellos y sus familias.

- En el mes de Septiembre se llevó a cabo la Premiación Semestral Comercial realizada en Isla Barú con una participación de 58 asistentes del área Comercial quienes fueron reconocidos por sus logros comerciales.
- Se llevó a cabo el Torneo de Tenis de Mesa en modalidad individual en la oficina principal con una participación de 26 colaboradores generando un espacio de integración y dispersión entre las áreas administrativas con premiación al campeón y subcampeón.
- Cuarto trimestre: Se realizó la celebración del día del niño en Playland Bogotá de manera presencial con una asistencia de 168 personas (colaborador e hijo) así mismo a nivel nacional se les obsequio bonos de cine colaborador – hijo permitiendo un espacio para compartir con nuestros niños.
- Se celebró el día de “Halloween” mediante un concurso de disfraces, en donde hubo participación de diferentes áreas a nivel nacional los disfraces y temática más creativos, teniendo jurados externos generando una imparcialidad entre los participantes y premiando los tres primeros lugares.
- Se celebró el concurso mundialista aprovechando este evento internacional para fomentar el bienestar en nuestro equipo.
- En diciembre, se llevó a cabo la celebración de fin de año de manera presencial a nivel nacional, en Bogotá se llevó a cabo en el hotel Hilton siendo la Fiesta más grande a nivel nacional y donde se tuvo una asistencia de 290 personas y se llevaron a cabo la premiación del equipo comercial, los valores corporativos y great people y un momento especial con la conmemoración de los quinquenios de los años 2020,2021 y 2022 un momento muy especial y gran acogida por parte de los colaboradores.
- Durante el año se hicieron entrega de obsequios de cumpleaños para todos los colaboradores de la compañía con un bono digital de cine que incluía boletas para 2 personas con combo de alimentación.
- Se realizó la renovación del beneficio de póliza de vida y Seguro Exequial para los colaboradores de ExcelCredit S.A. como parte de los beneficios y así mismo se consolidó la oferta de beneficios a colaboradores de ExcelCredit.



4.1.6. Principales logros en el proceso de “Seguridad y Salud en el Trabajo”:

Capacitaciones SST:

- Dentro del componente de capacitación del SG-SST se realizaron un total de 41 actividades en el año, de las cuales 11 capacitaciones tuvieron alcance a nivel nacional, 16 comités de SST, 5 Brigadas de Emergencia y 9 de promoción y prevención con una participación acumulada de 1284 asistentes durante el año 2022.
- Se actualizó el curso de seguridad y salud en el trabajo en

la plataforma Ubits de forma transversal para todos los colaboradores de la compañía, con el fin de robustecer toda la información asociada al sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

- Se realizó el lanzamiento de curso de reinducción de seguridad y salud en el trabajo para los colaboradores con antigüedad mayor a un año con el objetivo de actualizar los conocimientos referentes a los riesgos laborales dentro de la compañía.

Comités SST:

- Se realizó actualización y nueva elección de comités SST (Comité de Convivencia Laboral – marzo 2022 - marzo

2024) – (COPASST – octubre 2022 - octubre 2024) con una participación de 279 colaboradores para convivencia y 353 colaboradores para COPASST respectivamente con el fin de dar cumplimiento a la normatividad legal vigente.

Dotación Corporativa 2022:

- Se efectuó la entrega oportuna de la dotación general durante los meses de abril, agosto y diciembre de 2022, con un total de 775 paquetes de dotación entregados y distribuidos (637 paquetes de dotación por ley y 138 paquetes de dotación extralegal.) Así mismo, se rediseñaron los modelos de dotación para generar prendas atractivas y acordes a los cambios organizacionales y de nuestra marca.

Estándares Mínimos SG-SST 2022 (Resolución 0312 de 2019):

- Se incrementó el indicador de cumplimiento del SG-SST, acorde a los estándares mínimos establecidos bajo la Resolución 0312 de 2019, finalizando el año 2022 con un porcentaje del 94% de cumplimiento, aumentando en un 7% el puntaje obtenido en el año 2021 y quedando con el máximo criterio de valoración (aceptable) acorde al Artículo 28 de la Resolución mencionada anteriormente.

Gestión de Riesgos y Peligros:

- Se realizaron visitas de inspección presenciales integrales en materia SST a todas las áreas de la oficina principal, involucrando a integrantes COPASST, identificando acciones preventivas y correctivas de riesgos locativos, eléctrico y orden y aseo.
- Se realizó la aplicación de la batería de Riesgo Psicosocial a nivel nacional, con la participación de 311 colaboradores con antigüedad mayor a 6 meses a nivel nacional equivalente al 93% de participación, en donde por parte del proveedor especialista, se genera un informe de los resultados a nivel intralaboral, extralaboral y de estrés, dando como resultado nivel de riesgos psicosocial bajo para la compañía y así mismo se genera los planes de acción e intervención a realizar en el plan de trabajo del año 2023.

Medicina Preventiva:

- Se efectuó la Implementación de la sala de lactancia materna “sala amiga” generando un espacio de inclusión a los colaboradores que son madres gestantes.
- Se diseñó la primera versión del profesiograma de la compañía

estableciendo exámenes por área y cargo asociado a los factores de riesgos a los cuales se encuentran expuestos los colaboradores de la compañía con el fin de optimizar los recursos, disminuir los tiempos y costos.

- En el primer semestre del año 2022 se llevaron a cabo los exámenes médicos periódicos ocupacionales, con un total de 212 colaboradores atendidos a nivel nacional (148 colaboradores Bogotá D.C (intramural en el edificio de ExcelCredit). - 64 colaboradores regionales), bajo los cuales se generó el respectivo informe de resultados por parte de la IPS y el Diagnóstico de Condiciones de Salud general de la compañía, con el fin de identificar las patologías, la distribución de morbilidades diagnosticadas y los factores de riesgos a los cuales están expuestos los colaboradores y así mismo generar las medidas de promoción y prevención a implementar desde seguridad y salud en el trabajo.
- En cada semestre del año en los meses de mayo y noviembre se llevó a cabo la “semana de la salud” a nivel nacional con alrededor de 32 actividades realizadas (22 actividades virtuales y 10 actividades presenciales) y un acumulado 1.524 participantes de la compañía dentro de las jornadas, rutinas y actividades mencionadas anteriormente, generando una apropiación de la cultura de autocuidado dentro de la compañía.
- Se ejecutó el programa de vigilancia epidemiológica (PVE) de prevención de desórdenes musculoesqueléticos con el seguimiento de casos con patologías asociadas y/o en recuperación asociadas a componentes osteomusculares, con el acompañamiento y apoyo de la ARL Seguros Bolívar logrando el seguimiento y recuperación de casos puntuales asociados al programa.



Prevención y Atención de Emergencias:

- Se realizó la actualización de la composición de brigada de emergencias a nivel nacional, con 84 brigadistas con distribución en todas las oficinas, se generaron 4 capacitaciones virtuales y 1 capacitación presencial realizadas en los meses de julio, agosto, septiembre y octubre de 2022 con el fin de contar con una brigada entrenada y capacitada para actuar antes durante y después de una emergencia.
- Se entregó la dotación a nivel nacional de chalecos a los brigadistas de emergencia con el fin de tener una identificación clara y diferenciada y entrega de herramientas de comunicación a los coordinadores de emergencia.
- Se efectuó la participación activa en sede principal en el simulacro distrital de evacuación con una participación de 80 personas durante la jornada del 04 de octubre de 2022 identificando acciones de mejora de cómo actuar ante una emergencia y preparándonos para ella.

4.2. Cobertura

ExcelCredit S.A. para el año 2022 continuó con su domicilio principal en la ciudad de Bogotá, además contó con las diferentes agencias a nivel nacional, ubicadas en las siguientes ciudades y municipios: Ibagué, Neiva, Barranquilla, Bogotá Cali, Pereira, Pasto, Valledupar, Medellín, Bucaramanga, Buenaventura, Buga, Cartagena, Cúcuta, Armenia, Tunja, Montería, Girardot, Santa Marta, Villavicencio, Manizales, Popayán, Barrancabermeja, Cartago, Florencia, Itagüí, San Gil, Sincelejo, Zipaquirá y Soacha; cerrando el año con treinta y siete (37) oficinas.

5. Seguimiento a la Gestión Estratégica del Negocio:

5.1 Desarrollo Estratégico:

En cuanto al desarrollo estratégico para el año 2022, la compañía continuó trabajando en planes estratégicos asociados a distintos proyectos, dentro de los cuales se cumplieron ciertas etapas de formulación, implementación y evaluación de las estrategias; adicionalmente, se rectificaron y reajustaron algunas actividades con el fin de alcanzar los objetivos propuestos. Para esta anualidad se utilizaron los recursos asignados (financieros, humanos, entre otros); que permitirán en el mediano y largo plazo alcanzar de la manera óptima las metas de la organización teniendo como foco el fortalecimiento de los procesos y alistamiento necesario para la obtención de la Licencia como Compañía de Financiamiento.

De igual forma, se realizó la planeación estratégica para el año 2023 en donde se resignificaron “los objetivos estratégicos” de la compañía, encontrando que siguen siendo vigentes pero con nuevos alcances y ampliando la cobertura a otros grupos de interés adicionales. Así mismo, se priorizaron iniciativas estratégicas encaminadas a incrementar la satisfacción del cliente teniendo esta vez también como centro al asesor comercial tanto interno como externo y la automatización de procesos buscando eficiencia pero también liviandad y una mejor experiencia. Para esta anualidad se realizó el cambio de visión y misión de la compañía.

La metodología utilizada para la medición de la Estrategia estuvo basada en OKR's (Objectives and Key Results) con el fin de determinar Resultados Claves que permitan el cumplimiento de los Objetivos Estratégicos, y así mismo medir de manera eficiente pero también por medio del seguimiento del desempeño de estos tomar decisiones oportunas y así mejorar la ejecución y replantear en caso de ser necesario.

Resultados destacables desde estas Iniciativas Estratégicas la adopción de nuestra Aplicación Digital Digicredito por el 100% del proceso comercial eliminando en más del 50% los documentos físicos, así como el cumplimiento del filling de funcionamiento de cara a la conversión como entidad vigilada por Superfinanciera.

5.2. Desarrollo de Negocio:

El 2022 fue un año de transformación y adaptación a las condiciones de mercado. Al mismo tiempo que la compañía estuvo realizando los cambios necesarios al producto de “libranza” para adaptarse a las nuevas condiciones de tasas; así mismo, trabajó fuertemente en prepararse para su conversión a entidad financiera regulada. Estos dos temas principales requirieron un esfuerzo importante de toda la organización para poder lograr las metas propuestas al inicio del año.

En cuanto al esfuerzo comercial, el aumento de tasas de interés representó un ajuste importante en el crédito promedio, el cual se redujo de una manera significativa requiriendo a la ExcelCredit incrementar el número de operaciones para poder lograr un crecimiento en la cartera originada. Este mayor número de operaciones se obtuvo al apalancar la tecnología de la compañía y poder reducir los tiempos de respuesta y la operatividad en las

oficinas al contar con un producto 100% digital. De igual forma se trabajó arduamente en la mejora de los tableros de información de las diferentes áreas, permitiendo que estas tengan un mejor control de la información necesaria para la toma de decisiones.

En temas de cifras comerciales, es preciso resaltar que, en comparación con el año inmediatamente anterior, las mismas tuvieron un leve incremento a lo largo de este año se evidenció un aumento en el número de clientes pasando de 24553 a 35950, lo cual resulta ser muy beneficioso para la compañía. Así mismo, se alcanzó un crecimiento neto de 2% con una colocación total de \$344.367 Mmlls. El canal de Venta Telefónica tuvo un crecimiento del 34% con relación al año 2021, impulsado por las exitosas campañas de Marketing Digital logrando una colocación de \$24.977 mm.

Los anteriores resultados estuvieron afianzados en las acertadas estrategias comerciales implementadas durante el año 2022, las cuales estuvieron encaminadas no solo a aumentar la colocación, sino a aumentar la tasa promedio dado el incremento general de las tasas de interés. Adicionalmente, la compañía con el fin de crecer de manera rentable, ganar participación y ampliar el mercado llegando a más potenciales clientes, durante esta anualidad implementaron algunas estrategias, tales como:

- Flexibilidad de producto.
- Avance en la implementación de herramientas digitales y/o tecnológicas (App).
- Implementación de canales de Atención al Asesor incrementando funcionalidades que le generan valor.

En cuanto al proceso de retención y fidelización de clientes que fue una estrategia que inició desde el 2019 y que en la actualidad se encuentra en una etapa de perfeccionamiento constante, se logró un crecimiento en el saldo nuevo de los créditos retenidos que representa el 55%. Este mecanismo es muy importante para la compañía, toda vez que, para poder alcanzar un acrecentamiento en los índices de cartera, además de la originación de los créditos es necesario la conservación de estos, la cual se perfecciona mediante la retención de los clientes, con el fin que los clientes permanezcan activos mucho más tiempo a través de los productos adquiridos con la compañía.





5.2. Operaciones:

Durante 2022 todas las áreas de la compañía que depende directamente de la Gerencia de Operaciones tuvieron como objetivo principal reducir los tiempos de respuesta en sus procesos y aumentar la productividad a partir de una misma planta de personal. Para lograrlo se trabajó en automatizar todos los procesos posibles mediante la construcción de robots a través de RPA, con la elaboración de macros de Excel y con la implementación de informes en Power BI, obteniendo como resultado una reducción en los tiempos y un aumento en la productividad de la gerencia del 34%.

De igual forma, enfocados en el proceso de conversión de la compañía en una entidad regulada, en conjunto con el equipo de Tecnología se adelantó el 96% de los ajustes requeridos en el producto de libranza, la implementación de reportes regulatorios y la documentación de todos los procesos, para estar listos para la visita de la SFC.

5.2.1. Fábrica de Crédito:

Se realizó la optimización de los tiempos de respuesta de la Fábrica de Crédito para sus estados asociados a 3 horas, para ello se realizaron varias mejoras que contribuyeron a la perfeccionamiento del proceso tales como: la realización de robots por medio de la herramienta de RPA, la disminución del guion de llamada de bienvenida, la ampliación a la Política de Crédito reduciendo el volumen de excepciones, la revisión inicial que se incorporó al proceso de análisis permitiendo brindar una respuesta más oportuna y se realizó la consolidación de los cambios de política para que pueda ser utilizada tanto por los analistas de crédito como por los analistas de las oficinas. Para el cierre del año se logró que el 100 de los créditos se gestionaran de forma digital (sin requerir documentos físicos). Es importante destacar que debido al aumento en las tasas de interés se evidenció en el segundo semestre una disminución en los montos de los créditos colocados, sin embargo, la cantidad de solicitudes se mantuvo.

5.2.2. Cartera e Incorporaciones:

Con el aumento de la productividad se logró desde el equipo de Incorporaciones un indicador promedio en el año para la incorporación de primeras cuotas sobre el 99.24% y recaudo de primeras cuotas del 98.64%. Adicionalmente se reincorporaron 2.550 créditos en las pagadurías por un valor de cuotas de \$964 millones. Por otra parte, desde el equipo de Cobranza se logró un cumplimiento en el año del 96% en recaudo por ventanilla, un sobrecumplimiento en la meta de recuperación de cartera castigada llegando al 147% con un recaudo de \$2,118 millones y

renovaciones de plazo para créditos por \$9.457 millones, lo que igualmente contribuyó en la disminución del ICV.

5.2.3. Fondeo:

En el año se obtuvo un crédito sindicado por \$155.000 millones, donde se lograron desembolsos de este por \$149.000 millones y se aumentaron cupos por \$35.000 millones con GNB Sudameris y BTG Fondo, cerrando el año con operaciones de venta de cartera en firme por \$171.000 millones y operaciones garantizadas por \$277.000 millones. A su vez, con la implementación de Digicredito y la generación de documentos desmaterializados, se logró optimizar el tiempo de alistamiento de créditos para venta, mejorando el indicador de 11 a 8 minutos por título.

5.2.4. Conciliaciones:

En el año se consolidó esta área logrando la implementación de la conciliación de 15 cuentas de la cartera, garantizando la veracidad de la información en el Core, proporcionando al área contable información oportuna y confiable, lo que impactó en la disminución en tiempo del cierre mensual. Adicionalmente, se participó activamente en las solicitudes y certificación de desarrollos de tecnología, necesarios para ser una entidad vigilada, garantizando la funcionalidad correcta de los mismos. Por último, se realizó el mapeo y la certificación del 81% de los reportes regulatorios a cargo de Operaciones y Contabilidad con sus respectivas contingencias, con el fin de tener el proceso estable para ser una entidad regulada.

5.2.5. Experiencia del Cliente:

Alineados con el objetivo estratégico “Apasionados por los Clientes”, en el año 2022 se focalizaron los esfuerzos en mejorar la experiencia de la fuerza comercial interna y externa, a través del desarrollo del Centro de Experiencia de Asesores. Con el Centro de Experiencia de Asesores se implementaron nuevos canales de atención para la fuerza comercial como WhatsApp, E mail y el Portal, con el fin de brindar opciones de autogestión y soporte personalizado. Desarrollo de nuevas funcionalidades del canal:

1. WhatsApp:

Implementación de Nuevas Funcionalidades:

- Consulta de estado de los créditos.
- Consulta de pago diario de beneficios.
- Simulador de condiciones de crédito a partir de monto máximo de política y valor solicitado por el cliente.

- Cálculo de capacidad.
- Consulta de condiciones de cada Pagaduría.
- Soporte Personalizado inmediato.

2. Portal de Asesores:

En el portal de asesores se crearon las opciones de consulta de la información necesaria para adelantar la gestión comercial, tales como, generalidades de producto, políticas de crédito, pagadurías, tabla de beneficios e incentivos y acceso al chat de WhatsApp desde el portal.

3. E-mail:

Se creó el correo servicioalasesor@excelcredito.co, el cual se integró con Zoho para que las solicitudes radicadas por este canal queden registradas con ticket y se garantice una respuesta dentro de los ANS definidos. A través de este canal se centralizó el envío de información a los asesores como la preliquidación para el pago de beneficios mensuales, novedades de producto, proceso y cambios de tarifas. Con la iniciativa del centro de experiencia y las mejoras logradas en Digicredito ayudaron a mejorar percepción de satisfacción y esfuerzo por parte de los asesores.

Indicador	Dic 2021	Nov 2022
CES (Customer Effort Score)	3,5 / 5,0	4,2 / 5,0
CSAT (Customer Satisfaction Score)	3,6 / 5,0	4,3 / 5,0

La satisfacción y facilidad en el uso de herramientas y canales obtiene una muy buena calificación por parte de los asesores

Indicador	WhatsApp	Portal	Digicredito
CES (Customer Effort Score)	4,73 / 5,0	4,56 / 5,0	4,21 / 5,0
CSAT (Customer Satisfaction Score)	4,63 / 5,0	4,61 / 5,0	4,31 / 5,0

Por otra parte, en el año 2022 se dio continuidad a la estrategia de mejorar la experiencia de los clientes, teniendo como pilares los canales digitales con opciones de autogestión (WhatsApp, Portal de PQRS, E-mail) y niveles de atención y servicio óptimos.

El uso de canales digitales registró un incremento con respecto al cierre del 2021 pasando del 64% al 75%. El canal con mayor uso de los clientes es WhatsApp con el 42% del total de las PQRS radicadas por los clientes.

El nivel de atención de la línea telefónica mejoró con respecto al año 2021, pasando de un nivel promedio de 91% a 97%.

El tiempo de respuesta de las PQRS se mantuvo con respecto al 2021, logrando un tiempo promedio de 2,3 días hábiles y respondiendo el 100% de las solicitudes dentro de los tiempos establecidos.

Por otra parte, se continuó con la medición lealtad, satisfacción y esfuerzo (NPS, CSAT y CES), a través de la aplicación de más de 3.500 encuestas mensuales: En promedio se alcanzaron los siguientes resultados

Indicador	WhatsApp
NPS (Net Promoter Score)	64 / 100
CSAT (Customer Satisfaction Score)	73 / 100
CES (Customer Effort Score)	4,74 / 5,0

5.2.6. Convenios:

En el año 2022 continuó fortaleciendo la Dirección de Convenios encargada exclusivamente de manejar las relaciones de manera directa y personalizada con las diferentes Entidades Pagadoras, con las que ExcelCredit S.A tiene o desea tener un código de descuento en la modalidad de recaudo por “Libranza o Descuento Directo”.

Dentro de los logros a resaltar de la Dirección de Convenios para esta anualidad se encuentra el crecimiento de Entidades Pagadoras a nivel nacional con un total de trece (13) nuevos convenios y diez (10) zonas impactadas. De igual manera, se destaca la autorización para operar mediante códigos asignados por el Patrimonio Autónomo en las Pagadurías Nacionales como: Seguros Alfa, Porvenir, Colfondos, Inpec y Ferrocarriles Nacionales, así mismo, obtener el 91% de la información actualizada de procesos operativos de las diferentes entidades activas para gestión comercial.

5.2.7. Tecnología e Innovación:

La Gerencia Tecnológica para el año 2022, tuvo una nueva reestructuración del área alineada con los estándares ITIL4, COBIT5 y Scrum, lo cual permitió mejorar la gestión y los resultados de

todos los procesos de tecnología, así:

- Desde el laboratorio digital se desarrollaron y mejoraron los aplicativos y soluciones tecnológicas, implementando nuevas técnicas de medición de indicadores de performance que han permitido un progreso continuo sostenido mes a mes.
- En lo relacionado con el producto core de créditos de libranza, se hicieron múltiples mejoras entre ellas el control y manejo de versiones de tasas, con lo cual se ha podido reaccionar comercialmente de forma ágil al cambio en el entorno económico. Cada vez que se requiere un ajuste en la tasa el sistema controla de forma automática la versión de la tasa que corresponde a cada uno, respetando las tasas ofrecidas a clientes que en el momento justo de cambio de tasa aún estaban en proceso de otorgamiento de crédito con la tasa anterior.
- Se trabajó en los ajustes y mejoras tecnológicas exigidos por la Superintendencia Financiera de Colombia como requisito para la obtención tanto de la licencia de constitución como la licencia de funcionamiento como compañía de financiamiento regulada, consistentes en:

1. Se logró la automatización de la generación de los reportes exigidos por la Superintendencia Financiera de Colombia.

2. Se evolucionó en cuanto al Sistema Core de gestión de libranzas sistematizando el manejo de los procesos de: enovaciones, reliquidaciones, reprogramaciones y reestructuraciones de los créditos.

3. Se documentaron los procesos y procedimientos de tecnología cumpliendo los estándares de la Superintendencia Financiera de Colombia.

4. Se creó un nuevo producto de depósito CDT.

5. Se perfeccionó los sistemas que dan soporte a la contabilidad y los procesos financieros, otorgando mayor agilidad y más capacidad de manejo de volúmenes de información

6. Se crearon múltiples reportes de uso interno útiles en la gestión financiera y operativa.

7. Se perfecciono de mecanismo de redundancias y resistencia a fallos en sistemas críticos

8. Se endurecieron de los sistemas de control y prevención de amenazas y riesgos de ciberseguridad.

9. Se implementaron múltiples robots del tipo RPA (Robotic Process Automation) de diferentes procesos repetitivos en la

Gerencia de Operaciones en especial en las áreas de cartera e incorporaciones. La capacidad de implementar estos robots fue absorbida con éxito por la propia operación de manera que los propios funcionarios de las áreas mencionadas lograron dichas implementaciones de forma autónoma y con un muy alto grado de efectividad y eficiencia, sin requerir mayor asistencia del área de tecnología.

10. Se implementaron múltiples tableros de mando integral donde el equipo de analítica perteneciente al área de TI en compañía de miembros de las Gerencias Comercial y Operaciones, lograron construir un amplio número de tableros digitales que en la actualidad son herramientas de consulta permanente y de gran utilidad en las labores comerciales y operativas del día a día.

Se realizó una mejora importante en los procesos contables y financieros consistente en pasar de contabilización y conciliación mensual a contabilización, conciliación y causación diaria. Este cambio ha permitido que la compañía aumente la granularidad temporal de las conciliaciones y validaciones y tenga así un mayor control del manejo de los recursos y la gestión de los resultados tanto estratégicos como tácticos y operativos.

Se desarrollaron perfeccionamientos en el control automático sobre las distintas operaciones realizadas sobre créditos retanqueados y prepagados que han permitido reducir la carga de labores manuales que se tenían anteriormente.

Para la herramienta “Core Comercial Digicredito”, se implementaron mecanismos de contingencia frente posibles fallas de los proveedores con los que se tiene contratada la firma digital y la generación de documentos, así mismo, se hicieron simplificaciones en el flujo para hacer la experiencia de uso más ágil y amigable.

Se afianzó el proceso general de gestión de la demanda y requerimientos recibidos por el pareo de TI, incorporando un Comité de Priorización con periodicidad mensual y en ocasiones quincenal dependiendo del volumen. En este comité participa todos los líderes de la organización y se acuerdan los compromisos y prioridades. Esto le ha conferido a la organización un alto nivel de control y gestión del alcance y los recursos maximizando el cumplimiento de los objetivos estratégicos y tácticos que se definen desde la alta gerencia en cada Q.

Se incorporo la celebración mensual de un Comité de Estrategia de TI mensual con la participación de invitados externos, donde se revisan y perfeccionan las decisiones frente a la estrategia relacionadas con el avance tecnológico y se alinean los planes con las mejores prácticas y tendencias en el aprovechamiento de la tecnología. Esto ha favorecido notablemente el curso de

los proyectos y los resultados generales del área de tecnología.

Se desarrollaron los adelantos en los procesos automatizados de tesorería incorporando controles más robustos y mecanismos de contingencia a fallos y mejoras de performance en el procesamiento de lotes de pagos.

Se robustecieron los mecanismo y herramientas DEVOPs para la gestión y control de los desarrollos y despliegue continuo, permitiendo mejor control de versiones y gestión de entregables y una mayor granularidad en el cálculo de indicadores de desempeño y calidad del proceso.

Se renovaron a nivel nacional los computadores, los cuales fueron dotados con mejores herramientas para la gestión y vigilancia de los activos digitales.

Se realizaron mejoras en los elementos activos de red (switches capa 3) confiriéndole a la red interna mayor ciberseguridad, mejor desempeño y tolerancia a fallas.

Se migró la bodega de datos para analítica a tecnologías AWS con el fin de conferirle mejor rendimiento, mayor resiliencia y facilidad de operación y mantenimiento.





5.2.7.1 Innovación:

- Se logró que el 100% de los créditos se procesen a través de la app Digicredito, con lo cual se da un gran avance hacia la total digitalización de todos los procesos comerciales de la organización, generando un impacto ambiental positivo.
- Se desarrolló la nueva versión del portal de contenido y herramientas PFM (personal Finance management).
- Se desarrollo la primera versión de sitio web de la nueva marca KOA, listo para lanzamiento cuando sea el momento.
- Se desarrollo el producto CDT 100% digital en dos versiones: CDT Autogestionado, y CDT asistido por asesor comercial. Este desarrollo contempla todo lo necesario para una entrada a producción tan pronto como la licencia de funcionamiento sea otorgada. Sobre este nuevo producto se tienen desarrollado los reportes y demás requerimientos solicitados por la SFC.
- Se desarrollo un modelo basado en Machine Learning que calcula la probabilidad de que un cliente sea moroso y se desarrollaron los mecanismos para que este cálculo sea servido y consumido por el sistema que gestiona el otorgamiento de créditos de libranza.
- Se automatizó la incorporación de créditos con Colpensiones que es una de las Entidades Pagadoras más importantes que maneja la compañía. Esta automatización volvió 100% digital el proceso de otorgamiento de créditos de libranza a clientes asociados a Colpensiones, lo cual redujo significativamente la carga operativa durante el proceso y genero un impacto positivo en el volumen de colocaciones.

5.2.8 Mercadeo y Publicidad:

La estrategia de mercadeo para el 2022 estuvo enfocada en fortalecer el alcance digital de la marca para lograr llegar a más colombianos. Es así como el equipo digital implementó diferentes acciones que permitieron incrementar en un 136% las audiencias en la campaña publicitaria respecto al año anterior; lo cual contribuyó al incremento del 47% en el número de desembolsos en el canal de venta telefónica.

De la misma manera, se lograron importantes avances en la construcción de la comunidad digital de la marca, evidenciando un aumento de seguidores en redes sociales, tomando como base el 2021: 15% en Meta, 106% en Instagram, 145% en LinkedIn y 48% en YouTube. Esto gracias al diseño de una parrilla dinámica de contenido que tuvo como eje central la inclusión de un mayor número de contenido de producción audiovisual.

Adicionalmente, con el fin de llegar a nuevas audiencias se amplió la presencia digital con la inclusión de TikTok por lo tanto, desde el mes de julio la sociedad está presente en esta red social para ampliar la base de seguidores y ofrecer un contenido en tendencia que responde a las preferencias de un grupo importante de usuarios digitales. Esta nueva red permitió no solo llegar a otros segmentos que contribuyen en divulgación de los contenidos de la compañía, sino además presentar la marca en un formato más afín al público no explorado previamente.

Como parte de la estrategia de posicionamiento se trabajó en la mejora de los motores de búsqueda, por lo cual se realizó una producción de contenidos de interés general en una nueva sección de blogs que fue rediseñada, y presentada en un formato que permite tener una mejor experiencia de navegación y donde semanalmente se publica información. Esta implementación contribuyó para lograr un incremento del 80% en el número de visitas al website con referencia a lo alcanzado en 2021.

Así mismo, fueron desarrollados más de 30 contenidos audiovisuales que incluyen testimoniales de colaboradores, clientes y comunicaciones de vacantes disponibles para apoyar la construcción de marca desde la perspectiva de quienes viven la experiencia ExcelCredit en el día a día.

Por otro lado, se adelantó la generación y adecuación gráfica del 100% del contenido publicitario corporativo como parte del proyecto de alistamiento para el proceso de conversión a Compañía de Financiamiento.



6. Situación Jurídica

6.1. Normatividad:

Para el año 2022 la sociedad continuó bajo la regulación especial de su actividad en lo establecido en la Ley 1527 de 2012 y las actualizaciones definidas mediante la ley 1902 de 22 de junio de 2018 “por medio de la cual se fija un marco general para la libranza o descuento directo”. El Decreto 1008 de 2020, a través del cual se reglamentó la Ley 1902 de 2018, modificando los Capítulos 49 y 54 del Título 2 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, número 1074 de 2015 y se dictaron otras disposiciones. La ley 2157 de 2021, por la cual se modifica y adiciona la ley estatutaria 1266 de 2008, y se dictaron disposiciones generales del Hábeas Data con relación a la información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y otras disposiciones y las demás normas que las regulen modifique o deroguen.

De otra parte, la Superintendencia de Sociedades expidió la siguiente reglamentación:

- Resolución 514 015009 de septiembre de 2022 por la cual se establece la tarifa de la contribución a cobrar a las sociedades sometidas a la vigilancia o control de la Superintendencia de Sociedades, correspondiente al año 2022.
- Circular Externa 100007 de 2022 de la Superintendencia de Sociedades por la cual se modifica la Circular Básica Contable.
- Circular Externa 1000012 de 2022 de la Superintendencia de Sociedades por la cual solicita los estados financieros 2022 y sus documentos adicionales e Informe 42 Prácticas Empresariales.
- Circular Externa 1000012 de 2022 de la Superintendencia de Sociedades por la cual solicita los estados financieros 2022 y sus documentos adicionales e Informe 42 Prácticas Empresariales.

Por su parte, la Superintendencia de Industria y Comercio dispuso lo siguiente:

- Circular Externa 006 de 2022 de la Superintendencia de Industria y Comercio por medio de la cual se establece el tratamiento de datos personales para fines de publicidad, marketing o prospección comercial.

Además, fueron emitidos por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, los siguientes:

- Decreto 1611 de 2022 del Ministerio de Hacienda y Crédito Público por el cual se modifica el anexo técnico de las Normas de Información Financiera para el Grupo 1 del Decreto Único Reglamentario de las Normas de Contabilidad, de Información Financiera y de Aseguramiento de la Información, Decreto 2420 de 2015 y se dictan otras disposiciones.

Por parte del Ministerio del Trabajo:

- Decreto 1227 de 2022 por el cual se modifican los artículos 2.2.1.5.3, 2.2.1.5.5, 2.2.1.5.8 Y 2.2.1.5.9, Y se adicionan los artículos 2.2.1.5.15 al 2.2.1.5.25 al Decreto 1072 de 2015, Único Reglamentario del Sector Trabajo, relacionados con el Teletrabajo.
- Ley 2191 de 2022 por la cual se establece la obligación de todas las empresas de contar con una política de desconexión laboral
- Resolución 2764 de 2022 Por lo cual se adopta la batería para la evaluación de factores de Riesgo Psicosocial, la guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y sus trabajadores específicos.

Por parte de la DIAN:

- Resolución 85 de 2022 por la cual se desarrolla el registro de la factura electrónica de venta como título valor, se expide el anexo técnico correspondiente y se dictan otras disposiciones.
- Resolución 0000164 de 2022 por la cual se reglamente los artículos 631 5 y 631 6 del Estatuto Tributario.

6.2 Procesos Judiciales

Durante el año 2022 se presentaron 56 acciones de tutela, las cuales fueron tramitadas dentro de los tiempos establecidos por la autoridad competente, con un resultado de 52 fallos resueltos a favor de la compañía y 4 fallos en donde se tutelaron los derechos de los accionantes.

Así mismo, a corte 31 de diciembre del año 2022 la sociedad ExcelCredit S.A. cuenta con tres (4) procesos ejecutivos en donde actúa como parte activa. Adicionalmente, se presentó una (1) acción popular en contra de la compañía, dentro de la cual el accionante manifestó su intención de desistir.

6.3 Procesos Administrativos:

6.3.1 Superintendencia de Industria y Comercio

En el año 2022 se presentaron catorce (14) demandas de “Protección al Consumidor”, cuatro (4) denuncias por “Habeas Data” y una (1) solicitud de información, cifras que no resultan representativas frente al total de los clientes de ExcelCredit S.A, para este periodo. Cabe resaltar que las demandas de protección al consumidor y las denuncias que se recibieron fueron contestadas dentro de los términos legales y algunas han sido archivadas o se encuentran en trámite de audiencia.

6.3.2 Superintendencia de Sociedades:

Todos los requerimientos de información realizados por la Superintendencia de Sociedades durante el año 2022 fueron contestados de manera oportuna.

6.3.3 Ministerio de Trabajo

Durante el año 2022 no se presentó ningún requerimiento por parte del Ministerio de Trabajo.



7. Principales Prácticas de Responsabilidad Social, Empresarial y Ambiental

7.1. Aspectos Sociales:

Para el año 2022 la compañía siguió con su aporte a la responsabilidad social apoyando la fundación “Granitos de Paz” la cual trabaja en el desarrollo de varios programas y proyectos para todas las edades, para personas ubicadas en un sector muy vulnerable de la ciudad de Cartagena, entre las que se destacaron:

- Emprendimientos: “Programa Patios Productivos”.
- Deportes: Baloncesto “Preselección Bolívar “y Atletismo de alto rendimiento “Programa Fabio Echeverry Correa”.
- Educación: “Programa Refuerzo Escolar”.

De otra parte, ExcelCredit S.A. continuó con la generación de empleo, aproximadamente de 20.8 puestos de trabajo en el mes. Para el año 2022 se realizó la vinculación laboral de varias mujeres, muchas de ellas madres cabeza de hogar. Al cierre de diciembre de 2022 se contaba con 270 mujeres que corresponden al 60% de los puestos de trabajo de la compañía. Además, se ha venido fortificando la creación de estructuras salariales justas y de acuerdo con la ley, para todos los colaboradores de la sociedad. Así mismo, se adecuaron espacios laborales aptos y seguros para todos los colaboradores.

Durante este periodo la compañía trabajó en la innovación de nuevos productos para dar soluciones económicas a sus clientes, permitiendo de esta manera una inclusión financiera, logrando que muchas personas que se encontraban reportadas negativamente en las centrales de Información pudieran acceder a los servicios financieros, registrando comportamientos positivos en su historial de crédito.

De igual manera, la sociedad vigorizó su programa de Educación Financiera con el propósito de instruir a sus clientes internos y externos frente a la toma de mejores decisiones financieras.

La sociedad continuó siendo parte de “Fenalco Solidario” promoviendo la responsabilidad social en Colombia.

7.2. Aspectos Empresariales:

La compañía para esta anualidad continuó enfocándose en el robusteciendo de los siguientes aspectos empresariales:

- Incremento y sostenibilidad en el patrimonio económico.
- Aplicación de principios éticos y gobernabilidad empresarial.
- Trato justo e igualitario con proveedores, clientes y comunidad en general.
- Acatamiento de los derechos humanos y los derechos de los colaboradores.
- Diversidad Laboral.

7.3. Aspectos Ambientales

La compañía para el año 2022 implementó la modalidad de teletrabajo suplementario para cargos y áreas de acuerdo con las necesidades de la operación, logrando un impacto ambiental positivo como consecuencia principal de: 1) la disminución en los desplazamientos; 2) el descenso de la ocupación del suelo; y, 3) declive de las actividades de consumo:

- 1. Disminución en los desplazamientos:** Consistente en la no utilización de fuentes móviles durante los días en que los colaboradores realizan sus actividades laborales desde su lugar de residencia, reduciendo la huella de carbono y el descenso de la contaminación presente en la atmósfera.
- 2. Descenso de la ocupación del suelo:** Dada la reducción en la ocupación de las oficinas y los puestos de trabajo, se presenta un ahorro en consumo de servicios como agua, luz, aires, calefacciones, entre otros.
- 3. Declive de las actividades de consumo:** Disminución en el consumo del papel y de residuos de tóner Al momento de imprimir.

Con base en la transformación digital realizada en el 2022, se implementó la plataforma “Digicredito” con la cual solo para la Fábrica de Crédito (Gerencia de Operación) se logró una disminución el uso de recursos asociados a papel en un 100%, toda vez que en la actualidad en el proceso de crédito solo se manejan imágenes. Este ahorro representa un aproximado de 4 árboles al mes (60 -64 resmas de papel) aportando indirectamente a la disminución de la contaminación de la industria papelera. Adicionalmente, con este cambio digital, se reduce el uso de tóner y la generación del residuo asociado (cartucho de tinta), el cual es un residuo posconsumo que tiene un tratamiento diferencial desde el fabricante hasta el consumidor final por

sus características de residuo peligroso. Así mismo, se digitalizó el proceso de contratación estableciendo para los contratos y paquete de contratación con firma digital a través de la plataforma docusign. El proceso de contratación asociado a la gestión de todas las firmas a nivel nacional se redujo en tiempo pasando en un promedio de 1 mes a un día, optimizando el uso de recursos a nivel de papel administrativo generando esto un impacto ambiental positivo.

Aunado a lo anterior, la compañía se vinculó al programa de reciclaje textil “Abrigarte” creado por la empresa Clan Nieves S.A.S. que tiene como objetivo reducir el impacto generado al medio ambiente por las prendas de dotación, en donde se utilizan cortes que anteriormente iban a la basura para reprocesar las prendas, estos cortes terminaban en caños, ríos, mares o simplemente depositados en rellenos sanitarios donde durarían más de 200 años en descomponerse. Aplicando el principio de las 9 R (Repensar, Reutilizar, Reparar, Restaurar, Remanufacturar, Reducir, Re-proponer, Reciclar y Recuperar). Con la contratación de este nuevo proveedor para la elaboración de las dotaciones al interior de la Sociedad, se está ayudando para que que las prendas vuelvan a la vida útil y contribuyendo en la reducción de su huella de carbono.

En el mes de diciembre de 2022 ExcelCredit adoptó las disposiciones de ley 2173 del 2021, la cual tiene por objetivo la creación de Áreas de Vida, en donde se pretende incentivar la siembra de árboles en todos los municipios del país. Por este motivo, la compañía a través de sus funcionarios realizaron una siembra de árboles en zona de bosque “Alto Andino a 3000 metros sobre el nivel del mar, con especies endémicas de la zona del altiplano cundiboyacense con el apoyo de la reserva natural “Encenillo”, la cual forma parte de la fundación natura y colinda con el “Parque Nacional Chingaza”, aportando como compañía a la creación y generación paulatina de un corredor biológico para las especies que habitan entre el parque y la reserva. Para el año 2023 se proyecta continuar con estas buenas prácticas relacionadas con la restauración ecológica y la creación de áreas de vida forestales.

Por otra parte, se dio inicio a la tramitología requerida para que a compañía se adhiera al sistema de gestión ambiental consumo de RAEE’S “Eco cómputo” con el fin de generar una gestión integral y aprovechamiento adecuado de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, una vez finaliza sus ciclos de vida, con el propósito de ser reincorporados a nuevos procesos industriales.

Adicionalmente, a lo largo de este año, se continuo con la realización de diferentes campañas de sensibilización sobre el uso innecesario del papel y el ahorro de energía, agua y recursos en general, el cumplimiento del código de colores a nivel nacional y el manejo de la factura electrónica.

8. Disposiciones Generales:

- Para el año 2022 ExcelCredit S.A. continua íntegramente actualizada en los procesos de software y ha efectuado el pago de las licencias de todas las máquinas que usan sus directivos y empleados. En todos los aspectos se da cumplimiento pleno a la ley 603 del 2000 sobre propiedad intelectual y derechos de autor.
- Se mantuvieron vigentes los registros de nombre, marcas y lemas comerciales conforme a la decisión 486 de 2000 de la Comunidad Andina.
- De acuerdo con lo establecido por la ley se deja constancia que la sociedad, sus administradores y empleados no obstaculizaron la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores, a lo largo del año 2022.
- La sociedad durante el 2022 dio cumplimiento formal a lo establecido en el Código de Ética y conducta y Código de Buen Gobierno Corporativo, en especial lo concerniente a operaciones con sus accionistas administradores y partes relacionadas. Así mismo, se rigió por las disposiciones legales aplicables a su actividad social.

Original firmado

JONATHAN MISHAAN MILLÁN
CEO

Por la Junta Directiva;

Original firmado

ALBERTO MISHAAN GUTT
Presidente

