

ExcelCredit

una marca  koa

Informe de Gestión 2023

Carta del Chief Executive Officer.



Jonathan Mishaan

Señores Accionistas:

Como CEO de la sociedad ExcelCredit S.A. es satisfactorio poder presentar el Informe de Gestión correspondiente al año 2023, en nombre de un óptimo grupo de colaboradores y un excelente equipo de trabajo. A pesar de haber sido un año desafiante, la sociedad logró mantener unos excelentes resultados en ámbitos comerciales, conservando sus principales indicadores financieros.

Es importante resaltar que pese a la desaceleración de la economía en lo corrido del año 2023, el comportamiento de la inflación decreció de forma favorable al pasar de un 13,12% para el 2022 a un 9.28% en 2023, presentando una variación de 3,84%, lo que permitió a su vez una disminución en 25 pbs en la tasa de intervención de la política monetaria del BANREP pasando del 13.25% al 13% para el mes de diciembre, lo que mejorará las perspectivas para el año 2024 en los costos de fondeo y la colocación de créditos para la compañía.

Dentro de un periodo retador respecto de los principales

competidores y a las entidades financieras, en lo corrido del año se evidenció un lento pero constante ajuste en las tasas de colocación de créditos muy movido por la tasa máxima de interés remuneratorio que en el mes de abril alcanzó cifras del 47.09% y para cierre de año descendió hasta el 37.56%. El incremento de los intereses de los créditos fue un reflejo de los altos costos de consecución de recursos tanto para el mercado de los establecimientos de crédito como de las compañías del sector real como ExcelCredit, cifras que lograron un leve alivio como consecuencia de la modificación del CFEN en el mes de septiembre por parte de la SFC, logrando mejorar la ponderación de los depósitos a la vista y disminuyendo las necesidades de captación de recursos por parte de los Bancos y Compañías de Financiamiento.

En medio de este entorno económico cambiante la compañía logró adaptarse y aprovechar los espacios creados en el mercado para mejorar el crecimiento de la cartera al pasar de una cartera de \$511.750 millones a cierre de 2022 a una cartera de \$525.087 millones en 2023, lo anterior jalonado por el aumento en el número de operaciones realizadas que pasó de 21.978 para el año anterior a 31.263 para el presente cierre, logrando tener una mayor presencia en 837 municipios del país.

ExcelCredit continuó con un claro enfoque social en la originación de créditos de consumo en la modalidad de recaudo por libranza o descuento directo, coadyuvando a los clientes y/o sus familias a cumplir con sus proyectos educativos, emprendimientos, remodelación de sus hogares, créditos para salud dental y visual, entre otros, lo que le permitió a ExcelCredit continuar con el propósito social que siempre la ha caracterizado.

Estos resultados se lograron como consecuencia de la obtención de fuentes de fondeo al poder cerrar importantes operaciones de Deuda como lo fueron: CredicorpCapital (FCP CREDICORP CAPITAL DEUDA PRIVADA) en dos tramos y por un monto de \$40.000 Millones COP; con BANCO SANTANDER por un monto de \$40.000 Millones COP, logrando aumentar los cupos consolidados de créditos para el presente año por \$136.000 Millones COP, demostrando la confianza del mercado en ExcelCredit frente a los escenarios de poca liquidez por las altas tasas de interés en la consecución de recursos.

Aunado a lo anterior, dada la diversificación de las fuentes de Fondeo, la entidad incursionó en operaciones de Titularización de Cartera de Libranza en el segundo mercado, operación que se autorizó dividido en 4 tramos de \$25.000 Millones COP cada

uno para un total de \$100.000 Millones COP calificados por BRC Ratings en AA+ como consecuencia de la buena calidad del activo subyacente, la cual quedó lista para una posible emisión en 2024. A su vez se obtuvo la autorización de inscripción de Bonos Ordinarios Sociales en el primer mercado donde debuta la entidad por un monto de \$100.000 millones con garantía del sesenta (60%) por parte de Bancolombia operación calificada en AA+ por parte de Value and Risk Rating S.A., operación que también se espera colocarse en lo corrido de 2024 cuando se abra una buena ventana de mercado.

Dentro de los desarrollos necesarios para robustecer la organización a través del fortalecimiento del “Core Business”, ExcelCredit realizó mejoras en su proceso de originación de créditos a través de la implementación del modelo Pricing que permite determinar las condiciones de riesgo y financiero para cada uno de los clientes, con lo cual se espera entregar las mejores condiciones financieras a nuestros deudores manteniendo un riesgo controlado.

De otro lado, ExcelCredit como sociedad fintech continuo 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, continuando para el año 2023 que el 100% de los créditos se procesarán a través de la app Digicrédito con mejoras en la herramienta que permitieron un flujo más amigable para nuestros clientes, aportando un gran avance a los procesos comerciales de la organización.

A través de las acciones estratégicas desplegadas por la compañía para lograr una transformación a entidad vigilada, se logró obtener mediante la Resolución 1902 de 2023, la autorización de constitución de KOA CF iniciando con las gestiones necesarias para obtener la licencia de funcionamiento y realizar una integración entre KOA CF y ExcelCredit S.A., lo que permitirá obtener una compañía resultante con un robusto patrimonio y fuertes razones financieras que asegurarán la estabilidad de la compañía. Se espera que esta transición le permita a la compañía resultante captar recursos a través de productos como el CDT que redundará en un menor costo de fondos y el mejoramiento directo del margen de intermediación.

La compañía para el año 2023 continuó con la meta de seguir robusteciendo sus Sistemas de Administración de Riesgos, es por esto por lo que durante lo corrido del año trabajó en seguir madurando su política de crédito, perfil de riesgo y modelos para el control y monitoreo de los riesgos asegurando el riesgo crediticio en el apetito de la entidad. 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. En cuanto a cumplimiento, ExcelCredit

cuenta con una política de tolerancia cero ante actividades LAFT y se apalanca la estrategia con el programa de transparencia y ética empresarial, el cual es divulgado y socializado con todos los colaboradores para su obligatorio cumplimiento

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 de la 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. Así mismo, agradezco a todos los clientes, aliados y el mercado en general que ha confiado en nuestra entidad para permitir la inclusión financiera de la población silver y la población con menor acceso al mercado tradicional de créditos.

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

Informe de gestión año 2023 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, 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 2023, bajo los siguientes términos:

1. Entorno Económico

Una mirada a la historia reciente en materia económica da cuenta del camino recorrido en la normalización del crecimiento en la postpandemia, a pesar de un comportamiento obstinado de la inflación. Luego de un difícil 2020 en términos de crecimiento económico (-7,3%), la economía rebota en 2021 con una histórica expansión (11%), aunque dejando en el camino el lastre inflacionario de doble dígito para el cierre de 2022.

Como consecuencia de las restrictivas condiciones financieras, era de esperarse que 2023 fuese un año de desaceleración y normalización para la economía colombiana. Sin embargo, el lento descenso en la inflación, la cautelosa postura en los tipos de interés y la resiliencia de ciertos sectores económicos ha postergado buena parte del ajuste para 2024.

Retornar a los niveles de inflación dentro del rango de tolerancia del Banco de la República (2%-4%) y crecimiento potencial objetivo (3%- 3,5%), como los registrados en 2021, tomará más tiempo y prudencia, pero hacia allá está encaminada la economía.

Así mismo, era de esperarse que los sectores más afectados en 2023 fuesen aquellos con mayor sensibilidad a la difícil combinación de altos precios y elevadas tasas. Menos predecible era que los números fuesen así de negativos: construcción (-6,0%), manufactura (-3,7%) y comercio (-2,1%). Pero quizás una de las mayores la produjo el sector de servicios, el cual persiste con un destacado desempeño a pesar del difícil entorno económico.

Colombia no ha sido ajena al fenómeno mundial de desenfrenado consumo y preferencia por servicios, experiencias, restaurantes y viajes. El sector de entretenimiento y servicios sería el de mayor crecimiento (9,8%) en 2023, a pesar de dejar atrás el crecimiento a doble dígito de años anteriores. Sorprende también la resiliencia

en el mercado laboral, que registra desempleo de un dígito y alta tasa de ocupación, gracias al papel que ha tenido el empleo público. No obstante, el mercado laboral resentirá los efectos de la ralentización de sectores intensivos en mano de obra.

✓ Perspectivas 2024:

La perspectiva para 2024 se enmarca en medio de riesgos esperados, aunque con efectos rezagados, y un contexto de alta incertidumbre. Se espera que la economía mundial se adentre en una fase de aterrizaje suave, en el que la inflación se reduzca sin que esto signifique una gran desaceleración en la economía.

No obstante, la relajación de la política monetaria será cautelosa debido a la resiliencia de la actividad económica y del mercado laboral; además persistiría la incertidumbre sobre los efectos que traerían “tasas más altas por más tiempo”. Adicionalmente, continuaría el proceso de lenta desinflación y, con ello, recortes graduales en la tasa de política monetaria, pero habrá que maniobrar los riesgos de precios al alza. La ampliación de la guerra entre Israel y Hamás podría aumentar los precios del petróleo mientras que los efectos del Fenómeno de El Niño en la producción agrícola aumentarían los precios de los alimentos.

Existen buenas razones para creer que la economía está terminando de atravesar la parte más desafiante del ciclo y que en 2024 iniciaría un lento proceso de recuperación. No obstante, también hay razones de fondo, como es el rezago de la inversión y la contracción del crédito, que hacen ver que existirán limitantes para retornar a niveles de crecimiento potencial en el mediano plazo.

Finalmente, es bien conocido el rol que puede jugar el Estado en dinamizar la economía mediante la implementación de políticas contra cíclicas, y en la medida que efectivamente se implementen políticas que ya han sido anunciadas y presupuestadas, se podrían materializar interesantes oportunidades de negocio en sectores claves como vivienda, infraestructura y agro. Pero también allí existe un alto grado de incertidumbre.



2. Resultados Gestión Financiera

✓ Aspectos Generales:

El año 2023 inició con restricciones en la liquidez, lo que llevó a que los spreads de los créditos que tomamos para fondear la operación se incrementaran considerablemente, (en algunos casos incluso hasta 300 pb), pese a esta situación la compañía siempre contó con los recursos necesarios para atender tanto las obligaciones contractuales como el giro ordinario del negocio.

A medida que fue transcurriendo el año, pudimos diversificar aún más las fuentes de financiación incorporando nuevos fondeadores, tal es el caso de Credicorp, Bancoomeva, Banco Santander, BTG Banco, Bancóldex entre otros; adicionalmente contamos con el apoyo del resto de bancos con los cuales ya tenemos una relación comercial consolidada gracias a la renovación de los cupos de crédito que tenemos con ellos.

Durante el año exploramos nuevas alternativas para obtener liquidez, derivado de esto estructuramos una titularización de cartera por \$100.000 millones la cual fue calificada AA+ por Standard & Poors, Este vehículo ya tiene autorización por parte de la Superintendencia Financiera para ser comercializado en mercado secundario.

Adicionalmente, logramos estructurar la emisión de un bono social por \$100.000 millones, el cual cuenta con una garantía parcial de Bancolombia por el 60% y calificación AA+ otorgada por Value & Risk; la etiqueta social fue otorgada a través de un Second Party Opinion emitido por Standard & Poors. Esta emisión ya tiene autorización por parte de la Superintendencia Financiera para ser comercializada en mercado principal.

También es importante destacar que la calificadora Value & Risk mantuvo la calificación AA- de la compañía en espera de la evolución del proceso de conversión a compañía de financiamiento, cuya licencia de constitución finalmente fue otorgada por parte de la Superintendencia Financiera en noviembre de 2023.

Por último, durante el último trimestre de 2023 comenzamos a estructurar varias alternativas de financiación que estaremos concretando durante el primer trimestre de 2024 y que permitirán asegurar los recursos necesarios para atender tanto el crecimiento de cartera como las obligaciones contractuales.

✓ Estados de pérdidas y ganancias:

Los cambios en el entorno macroeconómico derivados del incremento de la inflación y la consecuente política monetaria contractiva generaron un ambiente muy retador, pese a esta situación el resultado financiero fue positivo.

Durante 2023 el margen financiero de la compañía disminuyó 45% llegando a niveles de \$15.530 millones como resultado del incremento del gasto de intereses en 52%, este comportamiento se atribuye al aumento de la tasa referencia Banrep la cual permaneció todo el año en niveles superiores al 12% incrementándose incluso a 13,25% para cerrar el año en 13% ; adicionalmente los bancos incrementaron los spreads de fondeo debido al incremento en su costo de fondeo a causa de la entrada del CFEN lo cual forzó el cambio de mezcla de fondeo y una competencia en tasas de captación por los CDTs de largo plazo, situación que comenzó a revertirse levemente hacia diciembre. Este resultado se acentuó teniendo en cuenta que más del 80% del fondeo de la compañía se encuentra indexado a tasa variable.

Por otra parte, durante 2023 se observó una disminución del gasto de deterioro en 75% como resultado de la inclusión de la póliza de seguro de crédito que tiene la compañía como una garantía admisible lo cual generó una liberación de provisión superior a los \$6.700 millones. Adicionalmente, durante el año se efectuó la primera reclamación sobre esta misma póliza del orden de \$8.500 millones generando de esta forma un efecto positivo dentro de la provisión.

Se observa un incremento en otros ingresos derivados de los rubros estudio de crédito cuya tarifa aumentó 100 pb y los rendimientos financieros generados por la liquidez de la compañía como resultado del incremento de la rentabilidad en cuentas de ahorro y fondos de inversión colectiva.





Los gastos administrativos y de ventas mostraron un incremento del 9% con respecto a la vigencia 2022, es importante destacar que este comportamiento es positivo si se tiene en cuenta que el crecimiento de estos estuvo por debajo del IPC causado en 2022, el cual superó el 13%.

En el rubro otros ingresos se observa un incremento de 265% llegando a niveles de \$14.888 millones siendo el principal impacto la contabilización de aprovechamientos correspondientes a saldos a favor de clientes que ya cumplieron las condiciones establecidas para ser contabilizados como ingresos y que son resultado de un proceso de conciliación detallado y exigente. Al respecto es importante mencionar que este proceso hace parte de la depuración de cuentas de los estados financieros como preparación a la conversión a compañía de financiamiento.

Por último, se puede observar una disminución en la causación del impuesto a las ganancias en comparación al año anterior como resultado de la activación del impuesto diferido por pérdida fiscal del año 2022 por \$6.881 millones teniendo en cuenta que la compañía está en la capacidad de generar utilidades en el futuro. Este y todos los movimientos explicados anteriormente tuvieron como consecuencia la contabilización de una utilidad neta positiva de \$4.944 millones, la cual tuvo un crecimiento de 5% comparada con el año anterior.

✓ Estructura de Balance

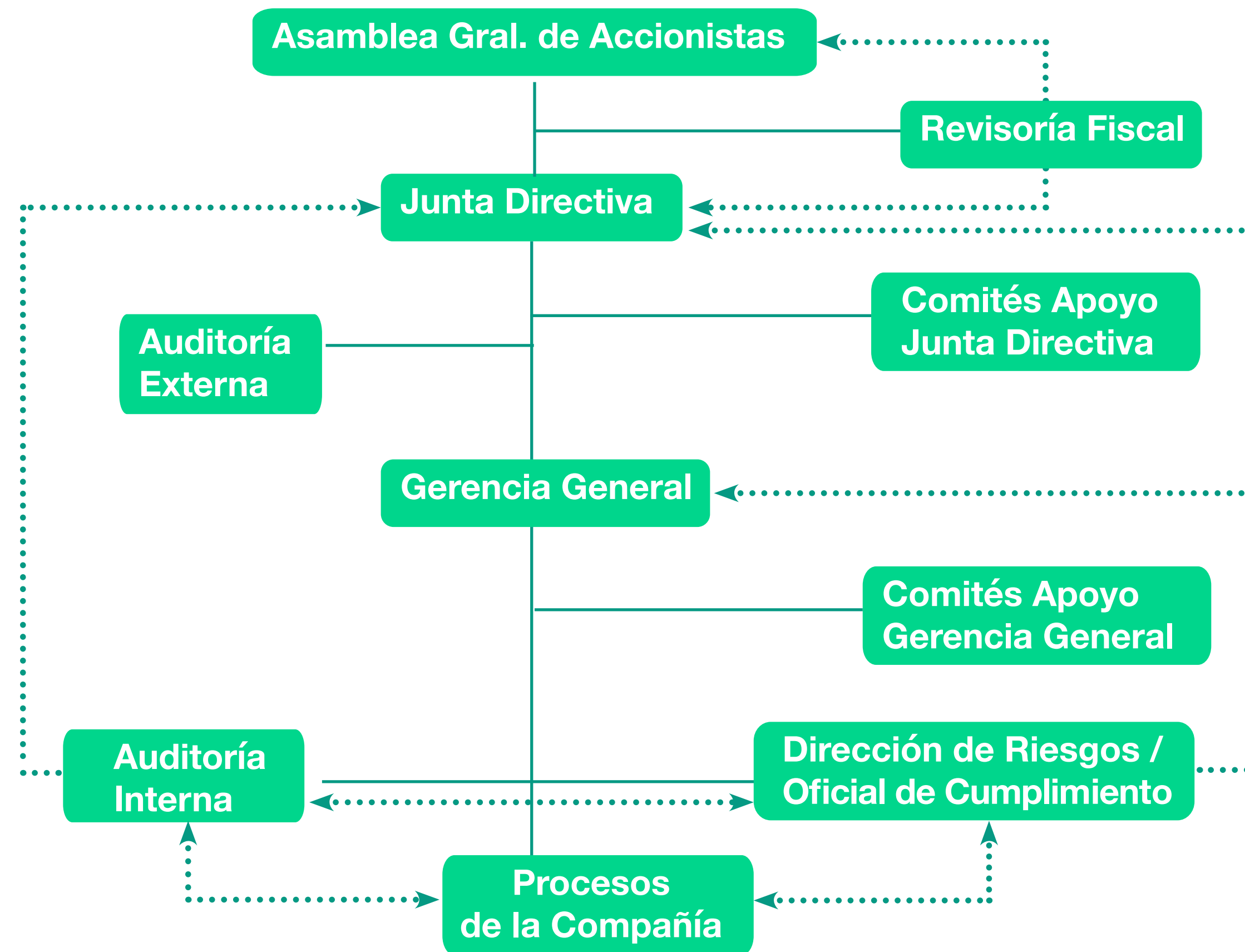
Durante la vigencia 2023 los activos tuvieron un crecimiento de 13% en comparación con el año anterior, este incremento estuvo concentrado principalmente en el aumento de la liquidez hasta llegar a \$61.108 millones, los deudores comerciales que ascendieron a \$525.087 millones cuya cuenta principal es la cartera de créditos y las cuentas por cobrar asociadas a estos (intereses por cobrar, fianza, seguros).

Los pasivos mostraron un crecimiento de 14% concentrándose principalmente en las obligaciones financieras, las cuales ascendieron a \$518.734 millones, aumentando 19% en comparación al 2022, parte de este incremento se vio reflejado en un mayor saldo de disponible para el cierre de año, así como en apalancar el incremento de las cuentas por cobrar asociadas al producto.

El patrimonio se incrementó 5% como resultado de las utilidades del ejercicio, al respecto es importante recordar que ExcelCredit por estatutos no reparte dividendos a sus accionistas.

3. Gobierno Corporativo

Para el año 2023 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, Nombramientos y Compensaciones y Comité de Gobierno Corporativo. 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), COO (Chief Operating Officer), CRO (Chief Risk Officer), CCO (Chief Commercial Officer) y CLO (Chief Legal Officer, por su parte, en la Gerencia Corporativa se encuentra: CMO (Chief Marketing Officer) y CHRO (Chief Human Resources Officer). Así mismo, hacen parte de esta estructura los comités creados para que presenten apoyo directamente a la administración, entre otros.



Ya son 11 años celebrando nuestros triunfos

3.1 Asamblea 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 2023 se llevó a cabo la reunión ordinaria de Asamblea General de Accionistas y las decisiones allí tomadas contaron con un quórum del 100% de los accionistas facultadas para votar.

Para este periodo se realizó una reforma estatutaria que buscó incorporar ajustes para aumentar el cumplimiento de la sociedad de la implementación de las mejores prácticas corporativas del Código País.

Al cierre de 2023 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 dos (2) accionistas 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 2023 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 2023 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 11 de abril 2023, se dio el nombramiento y ratificación de los miembros de la junta directiva, previo a un estudio de idoneidad realizado con el fin de analizar incompatibilidades e inhabilidades y conforme a

los lineamientos establecidos en el párrafo segundo del artículo 44 de la Ley 964 de 2005. Para el año 2023, la Junta Directiva contaba con cinco (5) miembros principales sin suplencias, así:

Renglón	Nombre
Primer Renglón	Diego Gabriel Vélez Montes
Segundo Renglón	Eduardo Ramon Cárdenas Caballero
Tercer Renglón	Juan Pablo Consuegra Fonseca
Cuarto Renglón	María Teresa Medina Restrepo
Quinto Renglón	Alberto Mishaan Millan

Con base en lo anterior, la Junta Directiva mantuvo un número de cinco (5) miembros principales entre los cuales existen hombres y una mujer, de los cuales sus edades oscilan en: dos (2) tienen 45 y 52 años, y tres (3) 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 80% de los miembros de la Junta son independientes.

Nuestros Miembros:



Diego Gabriel Vélez Montes

Investigador asociado de la Universidad de los Andes en la facultad de administración.

B.A University of the Pacific, California

MBA Utah State University. MIT Fellow.

MBA y Doctor of Business Administration, Coles College of Business, Kennesaw State University, Georgia

Experiencia Sector Financiero y Governance.

Conocimiento y administración de riesgos financieros y no financieros.

Presidente Corporativo de Casa Luker. Miembro de juntas directivas y CEO de conglomerados familiares y no familiares.

Corporaciones Financieras a saber, (i) Progreso Corporación Financiera y (ii) Corporación Financiera de Boyacá.



Eduardo Ramón Cárdenas Caballero

✓ Derecho y jurisprudencia de la Universidad del Rosario

Experto en riesgo legal y demás riesgos no financieros

Identificación, control y monitoreo de los riesgos a los cuales se ve expuesto cualquier agente del mercado financiero.

- ✓ Especialidad en:
- ✓ Ambito Financiero,
- ✓ ámbito Corporativo,
- ✓ Derecho Empresarial
- ✓ Derecho Petrolero y Minero
- ✓ Práctica Civil y Comercial
- ✓ Registro de Marcas y
- ✓ Patentes.

40 años de experiencia en asesoría y estructuración en operaciones financieras de entidades vigiladas del país como grandes bancos.

Abogado Corporativo Senior de Microsoft Corporation para Latinoamérica

✓ Se destacó por su labor en diferentes proyectos en empresas como Bavaria y Avantel.



María Teresa Medina Restrepo

✓ Ingeniera Eléctrica de la Universidad de los Andes y un MBA de IE BUSSINES SCHOOL.

✓ 20 de años de experiencia en diferentes sectores de la economía en especial:

✓ Banca, Construcción, Petroquímico y Fin-tech.

Experta en riesgos, aspectos financieros y auditoría interna y externa.

✓ Jefa de Mesa de Fondos de Banco de Crédito (Posteriormente Helm, Corpbanca, hoy Itaú)

✓ Gerente Financiera de Banco Falabella Colombia y CFO Latam en PayU.

✓ Organización de equipos de control interno integrando el gobernanza de las entidades para las cuales trabajó.



Juan Pablo Consuegra Fonseca

✓ Ingeniero Civil de la Universidad de los Andes, con MBA de la Universidad de la Sabana.

✓ Es uno de los expertos en tecnología más influyente en empresas de social media y tecnología de nuestro país.

Experto Banca Digital, Transformación Digital y Tech.

Innovación y construcción de servicios financieros digitales con enfoque en Ciberseguridad, sin dejar de lado los riesgos que genera la nueva forma de hacer negocios.

✓ Vicepresidente de Microsoft Colombia.

✓ Presidente de FacebookK (Meta) para Colombia y actualmente se desempeña como presidente en Google Colombia.

✓ Presidente de la Junta Directiva:

Así mismo, para el año 2023 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 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 comprendieron temas estratégicos y de negocio que permitieron tomar las decisiones fundamentales en la dirección. 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 (5) 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 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 2023.

✓ 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 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 a la Junta Directiva:

La retribución de los miembros de la Junta Directiva fue aprobada por la Asamblea General de Accionistas en sesión ordinaria del mes de marzo 2023, y se cancelaron durante lo corrido del



año 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.

✓ Encuestas Código País:

Para el año 2023, 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 de corporativas por parte de la compañía.

✓ Acceso a la información de Accionistas e Inversionistas:

ExcelCredit durante el año 2023 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 inversionistas.

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, Comité de Gobierno Corporativo 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 2023, 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 2023, la sociedad contó con el apoyo permanente del Comité de Riesgos No financieros, el Comité GAP, 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 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:



Jonathan Mishaan Millán
 Co-founder & CEO
 Economista
 16 años de experiencia

Durante el año 2023, la Gerencia General estuvo liderada por Jonathan Mishaan Millán Co-founder/ CEO de la compañía, quien se ha desempeñado por más de 11 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.

Respecto a los miembros de la alta gerencia que acompañan al gerente nos encontramos con el siguiente equipo de trabajo;



Elizabeth Loaiza
Gerente Corporativa
Formación: Economista, Coach Profesional PPCC, Liderazgo en Innovación MIT, Scrum Master y PO
Experiencia: 24 años, Bolsa de Bogotá hoy BVC (5 años), 14 años en Libranza en entidades de servicios de crédito en cargos Estratégicos³
Tiempo en ExcelCredit 10 años



Juan C. Lizarazo
Gerente de Operaciones
Formación: Economista U. Católica Esp. Gerencia Financiera U. Jorge Tadeo Lozano.
 Gerencia de Riesgos IP Forum - U. de La Sabana
Experiencia: 24 años en sector financiero (Banco AV Villas) y entidades de servicios de crédito



David García

Gerente de Riesgos

Formación: Economista y Msc en estadística aplicada
Experiencia: 8 años
 En el sector financiero vigilado (credifamilia, Davivienda y Falabella)
 . Tiempo en ExcelCredit 6 meses



Jhonier G. Mantilla

Secretario General

Formación: Abogado U Libre, especialista Legislación Financiera y Magister Derecho, U Andes
Experiencia: 15 años entidades del sector financiero (Leasing Corficolombiana, Credifinanciera, Ban100, Credifamilia), tiempo en Excelcredit 6 meses



Daniel Carvajal

Gerente Innovación Digital

Formación: Ing. Electrónico U. Javeriana, Magister Computer Science U. Andes, Especialización Gerencia Proyectos U. Javeriana, Científico Datos Correlation One
Experiencia: 24 años (Fintech, Consumo Masivo, Telecomunicaciones)
 Tiempo en ExcelCredit: 2 años



Jorge Estévez

Gerente Talento Humano y Admón.

Formación: Ingeniero Industrial U. Javeriana
 Máster en Ing. Ind. U. de los Andes
 Máster en SCM y Log. ZLC y MIT
Experiencia: 16 años en Compañías sector financiero, tecnología y telecomunicaciones. (Claro, Colsubsidio CSC, Movistar)
 Tiempo en ExcelCredit 2 años



Erika Paola Moncada E.

Director de Auditoría

Formación: Contador Público -UMNG. Especialista en Aseguramiento y Control Interno -PUJ Maestría Aseguramiento y Auditoría de TI - universidad Central (en curso)
Experiencia: 25 años en el sector financiero banca, compañía de financiamiento comercial y sector real actividad financiera (BANCO HSBC COLOMBIA (hoy Banco GNB, antes Banistmo y Lloyds Bank Colombia 15 años, Credifinanciera hoy Ban100 y Banco Falabella). Tiempo en Excelcredit: 4 años

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 Gerencia de Riesgos durante el año 2023 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 2023 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 2022 y terminó el año 2023 con diez (10) funcionarios, se crearon cargos como: Analista de prevención de fraude, Analista Senior en modelos estadísticos de riesgo de crédito, Gerencia de riesgos.

Durante esta anualidad se presentó la actualización de las siguientes políticas: Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO). 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 cuanto a Prevención de fraude se creó la Política Antifraude la cual establece un marco ético y de integridad para todos los niveles de la compañía y actúa como base para la aplicación de herramientas de prevención de fraude interno y externo. Para SAGRILAF, durante 2023 se ejecutaron con normalidad los monitoreos transaccionales y de medios de comunicación, se realizó la transmisión de reportes a



la UIAF dentro de los tiempos establecidos. De cara al proceso de vigilancia por la Superintendencia Financiera de Colombia, se avanzó con la transformación de SAGRILAFT a SARLAFT 4.0 de acuerdo con la normatividad vigente.

3.4.2. Riesgo Operacional:

En ExcelCredit se cuenta con un Sistema de Administración SARO, el cual en el 2023 se realizó la actualización de la metodología de acuerdo del capítulo XXXI del SIAR. Por consiguiente, se está adelantando la formación de la actualización a todos los gestores de riesgo en la empresa.

El año 2023 cierra con 311 riesgos residuales, de los cuales 13 se encuentran en nivel bajo, 297 nivel medio y 1 en nivel alto.

La cultura de reporte de eventos fue intensificada por parte de la coordinación de Riesgos no Financieros, esto debido a que mensualmente se enviaron comunicados de qué es un evento; qué son planes de acción, qué es un riesgo y a qué estamos expuestos en los procesos y en la compañía. Por consiguiente, en el 2023 se registraron un total de 153 eventos de riesgos, de los cuales 16 pertenecen a eventos tipo A que afectaron las cuentas de riesgo operacional en un total de \$169.170 millones.

En cuanto al Sistema de Administración de Riesgo de Mercado (SARM) se identificaron los factores de Riesgo, se creó el modelo interno y normativo de cara al proceso a ser regulados ante la SFC para la gestión del riesgo de mercado, automatización en la generación de reporte normativo, se establecieron las políticas de inversión y la asignación estratégica de activos, la política de límites de exposición y pérdidas máximas de manera consolidada y por factor de riesgo, sistema de indicadores de alertas tempranas.

Adicionalmente, el Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez (SARL) se creó el modelo interno y normativo de cara al proceso a ser regulados ante la SFC para la gestión del riesgo de liquidez, se elaboró estructura de límites de liquidez y límites de concentración por emisor, plazo de captación, contraparte, madurez, tipo de producto y por tipo de moneda, legal y extranjera, entre otros; elaboración del plan de Contingencia de Liquidez, sistema de indicadores de alertas tempranas.

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).

3.4.3. 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. Sin embargo, sobre el modelo de provisiones se llevó a cabo un ajuste en el mes de diciembre de 2023 en el que se incorporó el impacto del seguro de crédito. Esta medida se adoptó con el objetivo de reflejar con mayor precisión el riesgo real asociado a nuestra cartera, considerando que dicha cartera se encuentra respaldada hasta un 40% por la póliza en mención.

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.

3.4.4. Cumplimiento Normativo:

Respecto al cumplimiento normativo se amplió el normograma de la compañía a 57 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.

3.4.5. 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.



3.4.6. 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 ley 1581 del 2012 emitido por la Superintendencia de Industria y

Comercio.

Por parte del Sistema de Seguridad de la Información y Ciberseguridad 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 24/7/365 de la infraestructura tecnológica de la compañía. Durante el año 2023 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 81% respecto al año anterior (76%) en relación con la aplicación de la norma ISO 27001. Porcentaje que cumple con las expectativas del plan estratégico de seguridad de la información de la compañía para el periodo 2023.

3.5. Gestión de Auditoría interna:

3.5.1. Sistema de Control Interno:

3.6 Revisoría Fiscal:

Para la vigencia fiscal del año 2023 la sociedad continuó con su Revisoría Fiscal independiente por parte de KPMG.

4. Situación Administrativa

4.1. Evolución Organizacional:

Dentro de los cambios más relevantes que se presentaron a nivel de la Alta Gerencia durante el año 2023 se destacan los siguientes: En el mes de Marzo se nombró a Ariel Giovanni Tovar Portilla como Gerente del Laboratorio Digital para liderar los proyectos de desarrollo de tecnología. Así mismo en el mes de Agosto se nombró a Jhonier Gustavo Mantilla Bautista como Secretario General de la Organización responsable de liderar el área jurídica de la compañía.

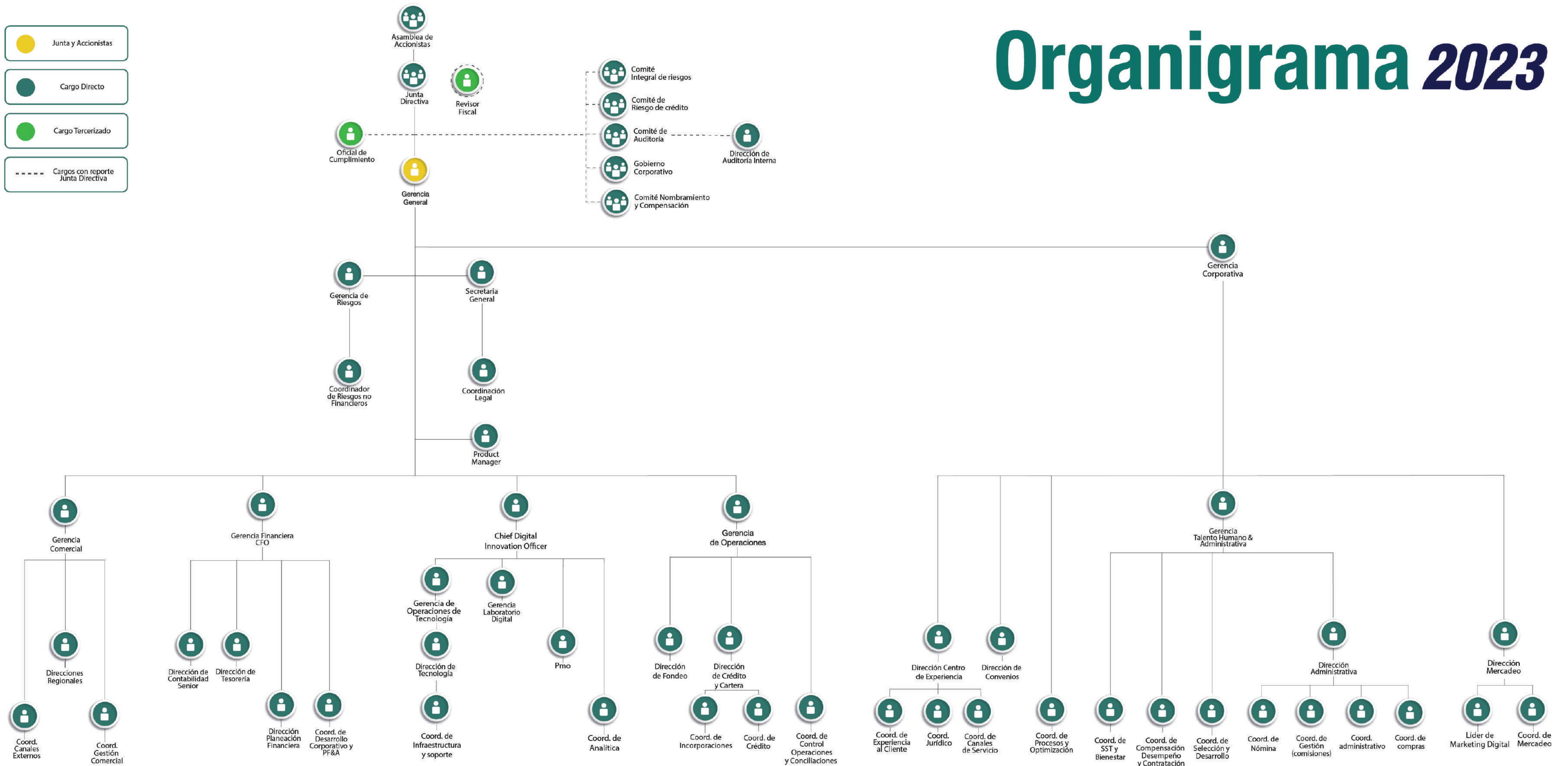
En el mes de septiembre se nombra a David Esteban García Gelvez como Gerente de Riesgos responsable por todo el sistema integral de riesgos de la compañía. Así mismo a nivel de Directores en el mes de mayo se nombra a María Alejandra Alfonso Rodríguez como Directora de Mercadeo y en el mes de noviembre a Ángela Benito Zanabria como Directora de Planeación Financiera.

Presentando el siguiente organigrama al cierre del periodo:



Estructura Organizacional ExcelCredit S.A:

Organigrama 2023



A continuación, se relacionan los aspectos más relevantes de la gestión organizacional y algunas cifras significativas para el año 2023:

4.1.1. Personal:

Planta de personal: La planta de personal cerró con 413 colaboradores de los cuales 246 pertenecen a cargos administrativos, 147 a cargos comerciales y 21 aprendices determinado por cuota de aprendizaje.

La compañía presentó un incremento en el número de asesores freelance productivos pasando de 1823 en el 2022 a 1882 asesores en el 2023 quienes representan una parte significativa de la colocación.

4.1.1.2. Modalidad de Trabajo:

Modelo híbrido: Continuidad de Teletrabajo Suplementario, como beneficio para los colaboradores cuyas funciones pudieran seguir siendo ejecutadas bajo este esquema. A corte de diciembre de 2023, 130 colaboradores que cumplieron con todas los requisitos y filtros del proceso gozan de este beneficio (inspección, aprobación y firma Otrosi).

4.1.1.3 Gestión Documental

Se efectuó la actualización del reglamento interno de trabajo en la arquitectura de procesos Milanote de la compañía.

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

Desempeño

Se continuó con la gestión en el módulo de desempeño para el año 2023 con una cobertura de 320 colaboradores a través de la plataforma SuccessFactors, incluyendo 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.

Compensación:

Se actualizó la estructura salarial para todos los cargos de la compañía, 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 2023.

Se continuó con la clasificación de los cargos en 5 niveles: soporte, experto, experto de negocio, clave y crítico permitiendo generar criterios objetivos para la estructura y política salarial.

Se realizaron los incrementos salariales en el mes de abril del 2023 diferenciando por rango salarial y nivel de desempeño dando cumplimiento a las políticas establecidas, aplicando un mayor incremento a los colaboradores que tienen un ingreso menor.

Se realizó control y seguimiento al presupuesto de mano de obra 2023 de manera mensual tanto en HeadCount como en costos logrando un ahorro del 10% del presupuesto anual aprobado.

✓ Rotación:

Se tuvo una disminución en la rotación de cargos críticos durante el año calendario 2023 con una reducción de 16.01% pasando del 26,65% en el año 2022 al 10.64% en el año 2023.

La rotación en general dentro de la compañía en el 2023 tuvo una reducción anual de 11,4%, pasando del 43,82% del año 2022 al 32,47% del año 2023, con un promedio mes del 2.71%.

✓ Contratación:

Durante el año calendario 2023 se realizó el proceso de contratación a 207 colaboradores.

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

Se define el nuevo ERP de Talento Humano para iniciar con la implementación en enero 2024: contratando los módulos de gestión del desempeño. Reclutamiento y selección, firma electrónica y gestión documental, beneficios laborales y comunicación y reconocimiento.

Se actualizaron 100% de los perfiles de cargo de toda la compañía, realizando el levantamiento de la información en conjunto con los líderes de cada área.

Se impulsaron las estrategias de consecución de candidatos a través de diferentes campañas de atracción de talento en las diferentes redes sociales.

En cuanto a la cuota de aprendices y practicantes para el año 2023 fue de 21 aprendices. Se implementó un plan de trabajo logrando reclutar, seleccionar y vincular la cantidad de aprendices, logrando balancear entre la etapa productiva y lectiva optimizando el recurso, reduciendo la monetización y asegurando la continuidad del proceso en las diferentes áreas.

Se implementaron nuevas estrategias para la entrevista de retiro generando planes de acción encaminados al mejoramiento continuo involucrando a los líderes a través de los feedback en doble vía.

Se incentivó los procesos de selección a nivel interno (Convocatoria internas) de la compañía, logrando ascender en el año 2023 a 32 colaboradores.

✓ Sucesión:

Se implementó el plan de Sucesión en 5 áreas de la compañía (Tecnología, Comercial, Financiera, Operaciones y Corporativa) con la identificación de 40 posibles sucesores para lo cual se diseñó un programa que contienen las siguientes etapas: capacitación teórica I y II, formación práctica, con el fin de tener preparado el sucesor una vez se genere la vacante del cargo crítico identificado.

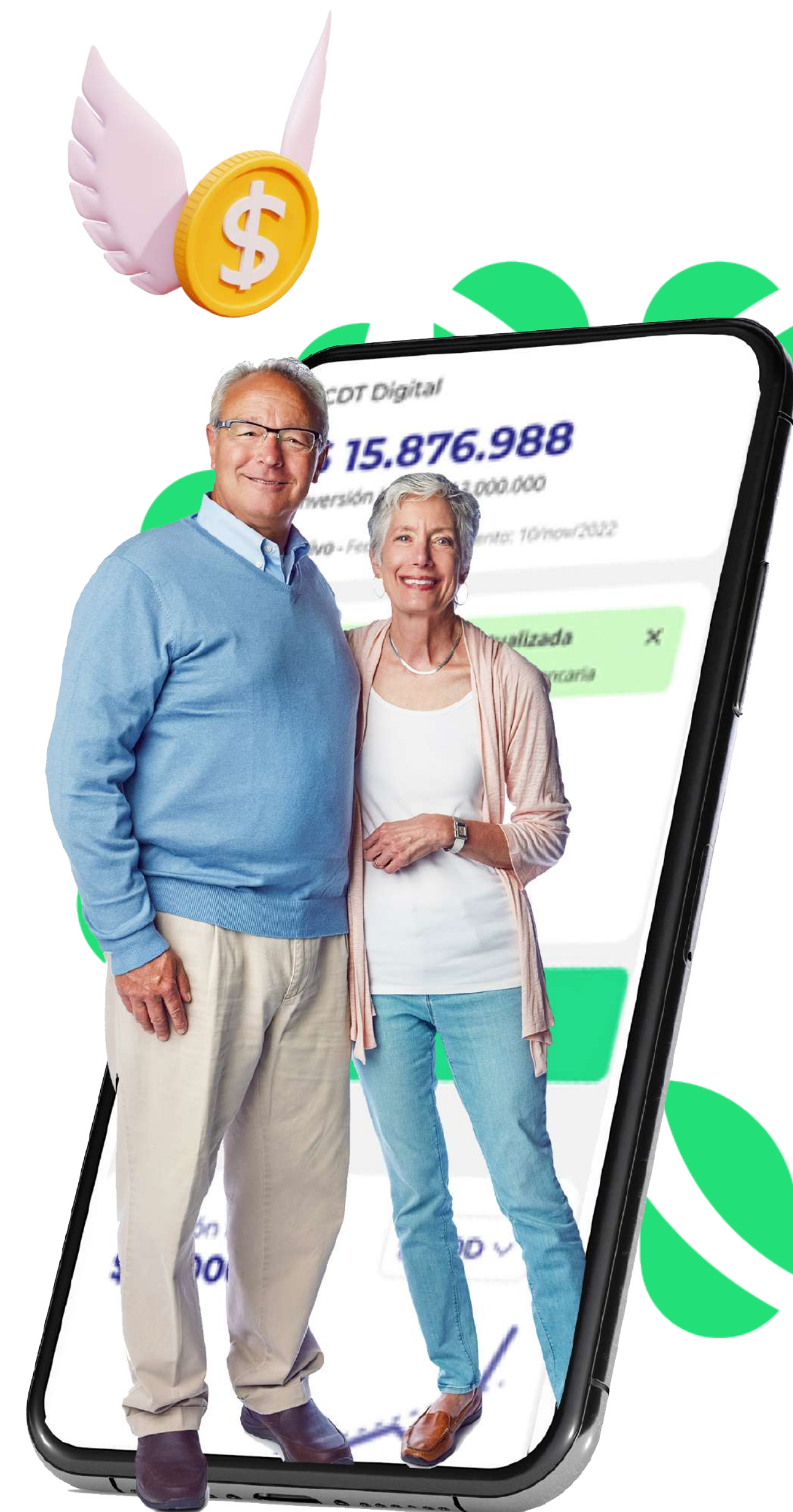
4.1.4. Principales logros en el proceso de “Diseño y Formación”

En 2023 logramos una participación del 99% en la plataforma de tecnología UDEMY, un 95% de participación en la plataforma General Ubits y un 84% de avance en la plataforma de inglés SLANG.

Se mantiene convenio con plataforma de formación Udemy para el área de tecnología debido a la gran acogida y crecimiento educativo en el área especializada de IT.

Se creó nuevo convenio para iniciar en el año 2024 con la plataforma Crehana, dirigido a las áreas administrativa y comercial para continuar con el plan de formación interno enfocado en una formación teórico-práctica especializado para cada área.

Se reemplaza la plataforma Slang, por la plataforma de formación del idioma inglés OPEN ENGLISH para iniciar en el año 2024, buscando tener un mejor impacto e interacción dinámica y más práctica entre colaborador y docente, que permite el uso de clases online 24/7 con profesores nativos y bilingües, además diferentes actividades adecuadas para el mejor aprendizaje.



Se actualizó la matriz de desarrollo con las necesidades de aprendizaje para el año 2023 de las diferentes áreas de la compañía, generando un programa de formación organizacional, con el fin de cerrar brechas de conocimiento.

Durante el año 2023, se fortaleció la realización de cursos normativos 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 implementó la Escuela Comercial 1.0 enfocada a los gestores comerciales, logrando un 100% de participación en las mallas de capacitación y asistencia online, con diferentes expertos temáticos en pro de potencializar las competencias comerciales, del rol y preparar sucesores de directores de oficina.

Se creó la Escuela de liderazgo 1.0 para un grupo de 30 colaboradores (cargos estratégicos) finalizando las etapas de formación; Management 3.0 con certificado internacional y OKR de esta manera los líderes capacitados replicaron en sus equipos el conocimiento obtenido y logrando el cumplimiento de objetivos estratégicos de la organización.

Se creó el plan de Capacitación “Conociendo el talento ExcelCredit”, donde los colaboradores dieron a conocer sus conocimientos y experiencias a los demás colaboradores de la compañía, reflejando su sentido de pertenencia.

Por medio del plan carrera se realizaron 32 promociones internas en las áreas de Tecnología, Comercial y Experiencia al Cliente.

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

Para el año 2023 se desarrollaron las actividades del plan anual de bienestar enfocadas en:

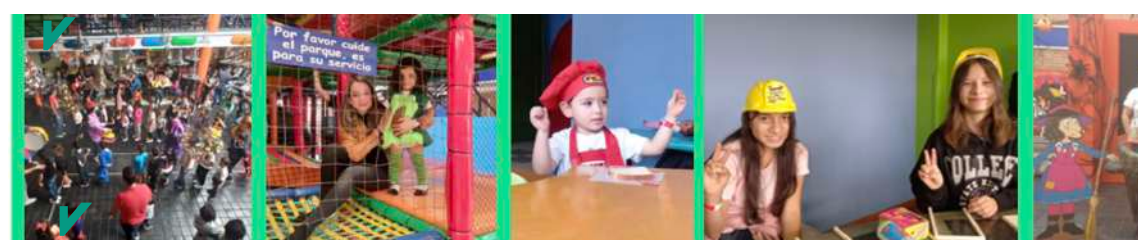
Primer trimestre: En el primer trimestre se inició con la celebración de las fechas especiales con la entrega de detalles del día de la mujer y el hombre a cada uno de los colaboradores a nivel nacional generando valor y reconocimiento en estas fechas.

Segundo trimestre: Se realizó el lanzamiento de la Bolsa de Beneficios 2023, donde se implementó 23 beneficios asociados a la salud (Beneficio auxilio medicina prepagada, planes complementarios y auxilio visual), planes de ahorro e inversión, creación tarde de viernes corto para el balance de vida personal-laboral y Auxilio y/o préstamos educativos.

Tercer trimestre: En el mes de Julio se realizó el día de la familia de manera presencial a nivel nacional con una participación de 802 (colaboradores y grupo familiar), realizando un día de

integración en lugares recreativos. En Bogotá se llevó a cabo en Salitre Mágico 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.

Cuarto trimestre: Se realizó la celebración del día del niño en Show place Bogotá de manera presencial con una asistencia de 184 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 Máscaras, en donde hubo participación de diferentes áreas a nivel nacional, donde se evaluó la creatividad e innovación, teniendo jurados externos y premiando los tres primeros lugares. También realizamos el concurso de disfraz de Mascotas para nuestros compañeros peludos.

Mascotas

Ganadores del Concurso:

1. **¡Mila: La perrita Bailarina!** (1er Puesto)

2. **¡RUFO: El perro Guarda de Seguridad!** (2er Puesto)

3. **¡Mishi: El michi Parker!** (3er Puesto)

Halloween

Ganadores del Concurso:

1. **¡Reteniendo corazones y fidelizando almas!** (1er Puesto) - Área Centro de Experiencia

2. **¡COCO INC!** (2er Puesto) - Área Incorporaciones y Cartera

3. **¡SUPER MARIO BROS!** (3er Puesto) - Área Talento Humano

En el mes de noviembre se llevó a cabo el Torneo de Tenis de Mesa en modalidad individual en la oficina principal con una participación activa de los colaboradores generando un espacio de integración y dispersión entre las áreas administrativas.



En diciembre, se llevó a cabo la celebración de logros de fin de año de manera presencial a nivel nacional, en Bogotá se llevó a cabo en el Hotel Grand Hyatt siendo la Fiesta más grande a nivel nacional y donde se tuvo una asistencia de 274 personas, llevando a cabo la premiación del equipo comercial, los valores corporativos y great people y un momento especial con la conmemoración de los quinquenios del 2023 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 del corral para disfrutar durante su cumpleaños, así mismo ese día disfrutaron del medio día libre.

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 26 actividades en el año, de las cuales 11 capacitaciones tuvieron alcance a nivel nacional, 13 comités de SST, 2 para las Brigadas de Emergencia.

Se actualizó el curso de Inducción y Reinducción en 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.

Comités SST:

Se realizó la actualización Comité de Convivencia Laboral (Septiembre 2023 – Septiembre 2025) por parte de los trabajadores con una participación de 308 colaboradores con el fin de dar cumplimiento a la normatividad legal vigente.

Así mismo se conformó el comité de Seguridad Vial con 4 integrantes y 1 responsable del Plan Estratégico de Seguridad Vial ExcelCredit 2023.

Dotación Corporativa 2023:

Se efectuó la entrega oportuna de la dotación general durante los meses de abril, agosto y diciembre de 2023, con un total de 713 paquetes de dotación entregados y distribuidos (637 paquetes de dotación por ley y 138 paquetes de dotación extralegal.).

Estándares Mínimos SG-SST 2023 (Resolución 0312 de 2019):

El indicador de cumplimiento del SG-SST, acorde a los estándares mínimos establecidos de la Resolución 0312 de 2019, finalizando el año 2023 con un porcentaje del 93,25% de cumplimiento quedando con el criterio más alto de valoración (aceptable) acorde al Artículo 28 de la Resolución mencionada anteriormente.

Gestión de Riesgos y Peligros:

Reducimos a la mitad la tasa de accidentalidad anual, logrando 239 días sin accidentes laborales a corte del 31 de dic. 2023.

Se realizó la Implementación de los Programas de Vigilancia Epidemiológica (Auditivo-Vocal – Psicosocial)

Creación y actualización de 34 Matrices de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos IPVER de todas las oficinas.



Creación y actualización de 34 Planes de Emergencia de todas las oficinas a nivel nacional junto con su divulgación .

Ampliamos la cobertura de área protegida con el servicio de ambulancias medicalizadas EMI en todas nuestras sedes Bogotá.

Indicadores de Liderazgo y Clima

La compañía presentó un incremento en el número de asesores freelance productivos pasando de 1823 en el 2022 a 1882 asesores en el 2023 quienes representan una parte significativa de la colocación.

82% **84.41%**
Meta Logro
Liderazgo



82% **82.55%**
Meta Logro
Clima - Engagement

4.2. Cobertura:

ExcelCredit S.A. para el año 2023 continuó con su domicilio principal en la ciudad de Bogotá, además contó con las diferentes agencias a nivel nacional, incorporando un modelo comercial con presencia física y virtual.

5. Seguimiento a la gestión estratégica del negocio:

5.1 Desarrollo Estratégico:

En cuanto al desarrollo estratégico para el año 2023, la compañía continuó con su metodología de OKR's (Objectives and Key Results) dada la efectividad y pertinencia en su aplicación y con ésta definió 5 Objetivos como Foco para el desarrollo Estratégico de Corto y mediano Plazo, los cuales fueron:

- ✓ Transformación de Fintech en Neofinanciera:
- ✓ Ampliar la base y mejorar el perfil de nuestros clientes
- ✓ Eficiencia operacional con tecnología
- ✓ Enamorar el mejor talento
- ✓ Optimización de la gestión financiera para el mejoramiento del ROA

En el 2022 se inició el proceso de aplicación para la Licencia de Compañía de Financiamiento, donde se radicó el proyecto ante la Super Intendencia Financiera y al mismo tiempo se avanzó en diferentes frentes para el alistamiento de requisitos. De esta manera, para el 2023 el principal objetivo se enfocó en lograr el otorgamiento de la Licencia de Constitución y así lograr la Transformación a Neofinanciera; por lo tanto, se destinaron los recursos tanto financieros, como tecnológicos y de recursos humanos para sacar adelante los proyectos que le permitieran cerrar todos los requisitos necesarios para tal propósito.

Un avance destacado en torno a ampliar y mejorar el perfil de nuestros clientes fue la implementación exitosa del modelo Pricing; el cual, permitió evolucionar el modelo de otorgamiento por Pagaduría y Segmento a una determinación de riesgo por cliente, y de acuerdo a dicho riesgo poder asignar su precio (Tasa, Estudio de Crédito y Fianza). Por otra parte, se logró el uso de nuestra herramienta Digital de Radicación "Digicredito" logrando el 100% de adopción por parte de la fuerza comercial y los cambios hechos en el modelo de Otorgamiento, se llevaron eficientemente a la herramienta para facilidad de prospección de los clientes por parte de los asesores.

Otra iniciativa que apalancó de manera importante el objetivo de "Eficiencia Operacional con Tecnología" fue la implementación del BPM para dinamizar el proceso de Radicación y Otorgamiento de crédito. La ejecución de esta primera fase, apalancó no sólo la disminución de los tiempos de la fábrica de crédito sino el control del proceso por disminución de manualidades pero también iniciar con la customización de políticas para la gestión del riesgo de crédito. Este proyecto continúa en su Fase dos, buscando cubrir los demás subprocesos y sentando las bases para la inserción de herramientas de Inteligencia Artificial que dinamicen y evolucionen aún más el proceso. Estas palancas nos ayudan a maximizar atributos de

velocidad y Experiencia de Clientes a nuestros productos para hacernos mucho más competitivos.

La Ejecución y Logro de nuestros OKRs para el 2023 estuvo por encima del 90%, excepto para algunos planes de Transformación de Fintech a Neofinanciera que estaban ligados al otorgamiento de la Licencia de Funcionamiento, los cuales quedaron para el 2024. Podemos concluir un desarrollo estratégico Exitoso y unas bases sólidas para la consecución de objetivos Corporativos de Largo Plazo.

Avance Consolidado Objetivos estratégicos 2023 Q3

Popósito: Creamos oportunidades para crecer juntos

Transformación de Fintech a Neofinanciera:

Identificar y completar los requisitos exigidos por la SFC para la conversión a una neofinanciera "Financiera".

70,5% / 100%

Ampliar la base y mejorar el perfil de nuestros clientes:

Contar con mayor conocimiento de nuestros clientes, en relación a su perfil de riesgo, para ofrecerles productos más competitivos.

87% / 84%

Eficiencia operacional con tecnología:

La tecnología como palanca de productividad y crecimiento, logrando mejores tiempos, menos manualidades.

86% / 89%

Enamorar el mejor talento:

Atraer, desarrollar y fidelizar el mejor talento humano que de valor a la compañía.

79% / 75%

Optimización gestión financiera, logrando un ROA de 0,07%:

Asegurar la toma de decisiones con base en la información financiera para optimizar la rentabilidad.

45% / 47%



5.2. Desarrollo de Negocio:

El 2023 fue un año de adaptación y ajuste a las condiciones y volatilidad del mercado. El incremento sostenido de las tasas de interés hizo que el ticket promedio de crédito disminuyera de manera sustancial pasando de 8.6 mm en enero a 5.7 mm en diciembre. La disminución en la capacidad de los clientes llevó a la necesidad de tener que incrementar el número de operaciones para poder llegar a las metas comerciales planteadas, apalancados tanto en la productividad de la fábrica de crédito como en la eficiencia comercial para lograrlo.

En este propósito, la compañía avanzó de manera satisfactoria en la inserción del motor de decisión para agilizar la prospección de créditos, mejorando tanto la productividad de la fábrica como el tiempo en este subproceso, para que el asesor comercial pudiera tener una respuesta de viabilidad mucho más rápida para el cliente y así mismo, una recomendación mucho más precisa para viabilizar la operación y disminuir reprocesos.

Un cambio significativo en el 2023 al modelo de Otorgamiento fue la implementación del modelo Pricing, el cual seguirá evolucionando para el 2024 y como iniciativa estratégica estará acompañado, de un Modelo de Seguimiento de la Cartera. Este tipo de herramientas nos permitirá avanzar con el propósito

de controlar el riesgo de la compañía, pero también de atraer a nuevos y mejores clientes y de esa manera avanzar en el crecimiento sostenible de Largo Plazo.

En relación a las cifras comerciales, es preciso resaltar que, en comparación con el año inmediatamente anterior, el monto total de colocación decreció el 24.9 %, explicado principalmente por la disminución del ticket promedio de crédito, dado que en # de operaciones se logró ejecutar un total de 31.105 créditos teniendo un 39.7% de incremento en relación al 2022. De otra parte, se logró cerrar el año con 54.213 clientes activos con un crecimiento del 48%, lo cual resulta ser muy beneficioso para la compañía. Así mismo, se alcanzó un crecimiento neto del 22% en el saldo de cartera total (vendida y propia) llegando a los \$864,320 millones, apalancado no sólo por la colocación sino por la disminución de los prepagos dado el incremento de las tasas de interés.

Siendo fieles con el propósito de dar cobertura e inclusión a clientes de todos los rincones de Colombia, el canal Tradicional implementó el modelo de oficinas virtuales, el cual permite llegar a muchos municipios o ciudades intermedias sin la existencia de oficinas físicas. Las herramientas digitales se han convertido en un gran aliado en este objetivo de expansión virtual. El Canal Tradicional desarrolla su plan de cobertura mediante los siguientes equipos y terminó el 2023 con la siguiente composición:

Oficinas Físicas	25
Unidades Comerciales (Oficinas Compartida)	11
Oficinas Virtuales	6
Total	42

El canal que presentó un desarrollo y crecimiento de la colocación fue el de Venta Telefónica con un crecimiento del 5.2% en relación al año inmediatamente anterior, impulsado por las exitosas campañas de Marketing Digital logrando una colocación de \$25.449 millones. Dichos resultados estuvieron afianzados en las acertadas estrategias comerciales implementadas durante el año 2023 insertando nuevos formatos de captura de Leads y posicionando sus tácticas de SEO y desarrollo de marca Digital.

En cuanto al proceso de retención y fidelización de clientes continuó en crecimiento logrando retener 1.152 clientes. Este mecanismo es muy importante para la compañía, siendo tan relevante la consecución de clientes nuevos como la penetración y fidelización de nuestros clientes existentes y así lograr los índices de cartera deseados.

5.3. Operaciones:

Durante 2023 las áreas de Operaciones tuvieron el objetivo de sacar adelante todo lo dispuesto para el cumplimiento de procesos y requerimientos necesarios para la transformación

de la compañía en una entidad regulada. De igual forma, de cara a continuar con el mejoramiento de procesos y optimizar la capacidad y productividad de las áreas a partir de una misma estructura de personal, se inició en conjunto con la Gerencia de Tecnología la implementación del proyecto de BPM, el cual llega a optimizar el flujo de otorgamiento, iniciando con el Módulo de Prospección de Clientes y el Módulo de Excepciones.

Así mismo, concedores de la importancia de la veracidad de la información que generamos, se adelantó en conjunto con la Gerencia Financiera el proceso de conciliación de cartera y la entrega de cuentas relacionadas para que Operaciones se encargue de su control.

5.3.1. Fábrica de Crédito

En este año probamos la capacidad de respuesta de la Fábrica de Crédito con el pico de producción reflejado de enero a marzo, donde se triplicó la gestión de solicitudes de crédito de un mes típico y se respondió todo dentro de cada cierre.

A su vez, para el proyecto de implementación del BPM, se tuvo más de 50 jornadas de definición del proceso y de especificaciones técnicas para estructurar el requerimiento al equipo de desarrollo, con foco en que el sistema apoye el control de políticas, la agilidad de respuesta, la trazabilidad de la gestión y todo esto redunde en la capacidad de tener políticas de crédito particulares que amplíen la posibilidad de otorgamiento de créditos, con el menor riesgo operativo posible.

5.3.2. Cartera e Incorporaciones

A pesar de que 2023 fue un año en el que la cartera del sector financiero se impactó de manera negativa con un crecimiento generalizado del ICV, en ExcelCredit se generaron eficiencias en el proceso de normalización que minimizaron este impacto.

Desde el equipo de Incorporaciones dentro del proceso de reincorporación se gestionaron 3.481 créditos por \$1.212 millones en valor de cuotas, reflejando un aumento del 20% respecto al año anterior. Así mismo, de los créditos en mora que producto de la reincorporación retomaron el descuento por nómina, se normalizaron a través del mecanismo de renovación de plazo \$11.897 millones en saldos de capital sobre una meta de \$12.000 millones, lo que representa una efectividad del 99% sobre la meta y un incremento del 37% comparado con el año 2022.

A su vez, desde el equipo de Cobranza se logró un sobrecumplimiento en la meta de recuperación de cartera castigada, llegando al 110%.

5.3.3. Fondeo

En el año se perfeccionó un crédito con Credicorp por \$40.000 millones, se realizaron operaciones de venta de cartera en firme por \$212.602 millones y operaciones garantizadas por \$344.467 millones.

Por otra parte, 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 tiempo de alistamiento por título y ya en camino a la automatización de este proceso.

5.3.4. Control de Operaciones

En 2023 se aumentaron los resultados de este equipo y producto de la entrega de conciliaciones de la operación por parte de Contabilidad, se logró la implementación de la conciliación del 71% cuentas de la cartera, garantizando la veracidad de la información en el Core y en la Contabilidad, logrando cierres mensuales conciliados y garantizando información oportuna y veraz para la toma de decisiones. En el mismo sentido, se efectuó la verificación y ajuste de planes de pago de clientes activos, lo que garantiza cobros precisos, saldos reales e información confiable para generación de informes y proyecciones.

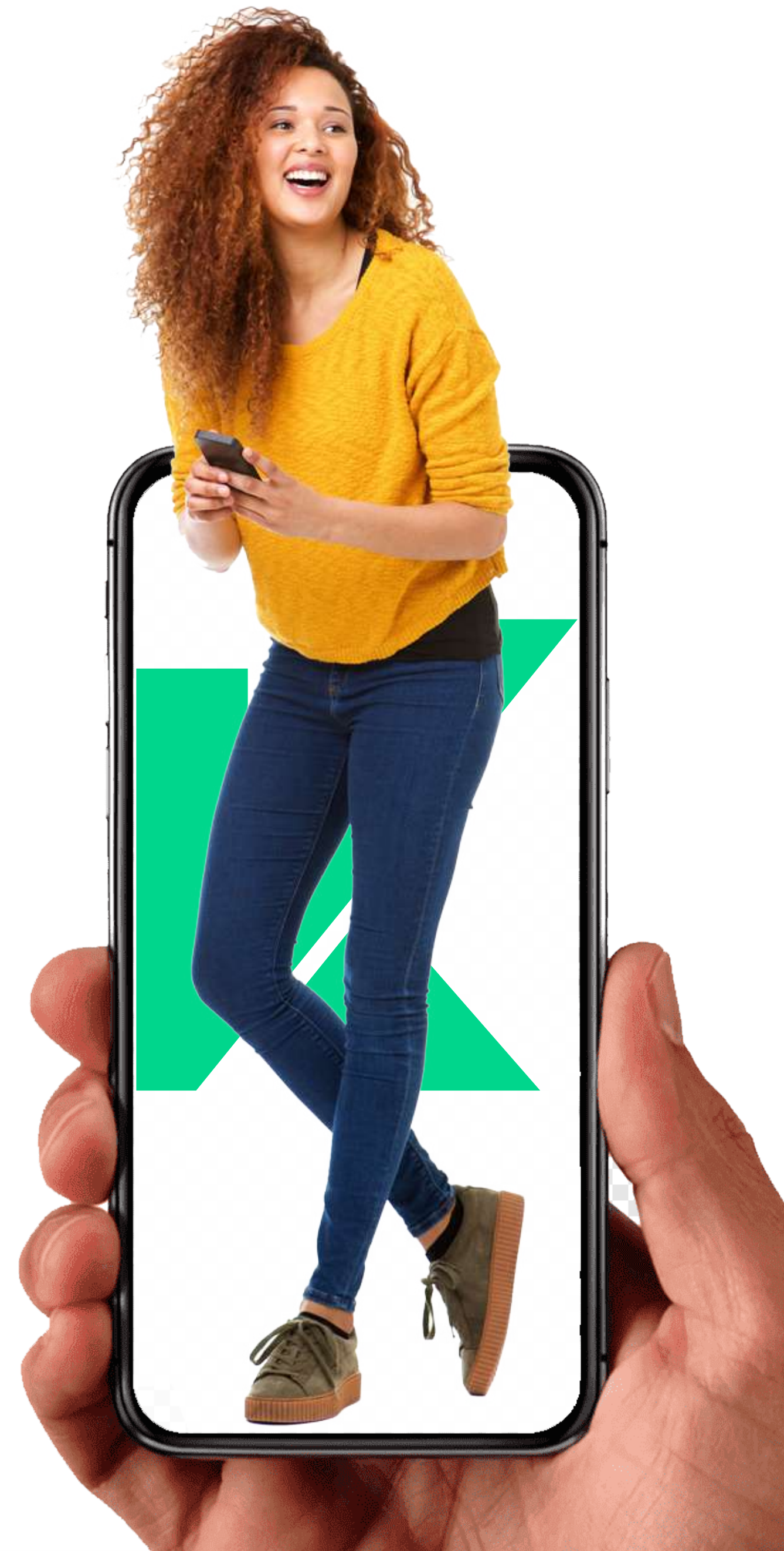
Adicionalmente, se participó activamente en las solicitudes de ajustes y mejoras en las dinámicas contables, certificación de desarrollos de Tecnología y ajustes de causa raíz de las inconsistencias evidenciadas en los procesos de conciliación, procesos necesarios para ser una entidad vigilada, junto con la certificación del 87% de los reportes regulatorios a cargo de Operaciones y Contabilidad.

5.3.5. Experiencia del Cliente.

El 2023 fue un año de continuidad de las estrategias dirigidas a brindar la mejor experiencia a los clientes, a través del fortalecimiento de los canales de atención y mantenimiento de los estándares de calidad y servicio.

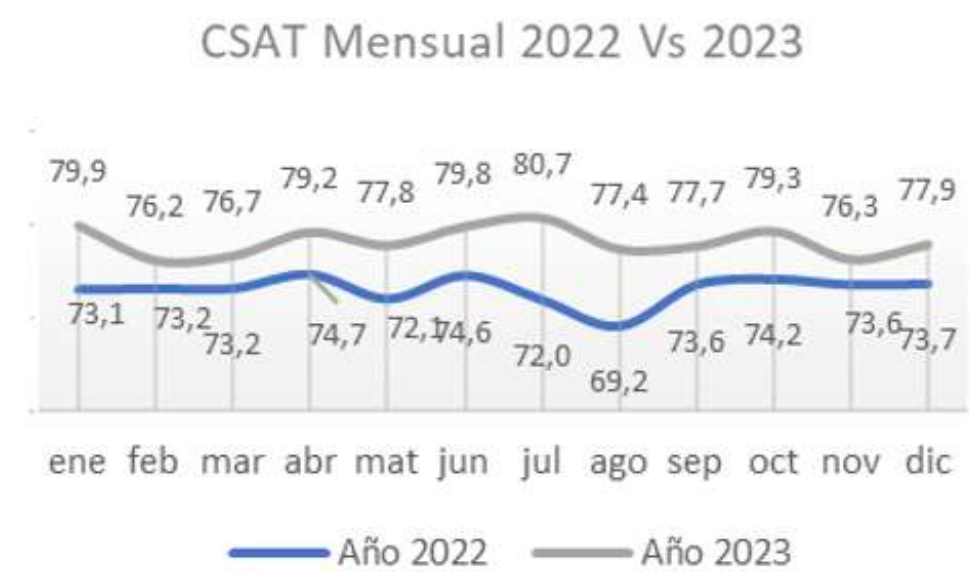
✓ Indicadores de Lealtad (NPS), Satisfacción (CSAT) y Esfuerzo (CES)

El indicador NPS promedio del 2023 (66,4) fue superior al obtenido en el 2022 (63,9) principalmente en el segundo semestre del año. Dentro de los comentarios los clientes se destaca la información del proceso entregada por los asesores y el acceso a los canales para los procesos post venta.



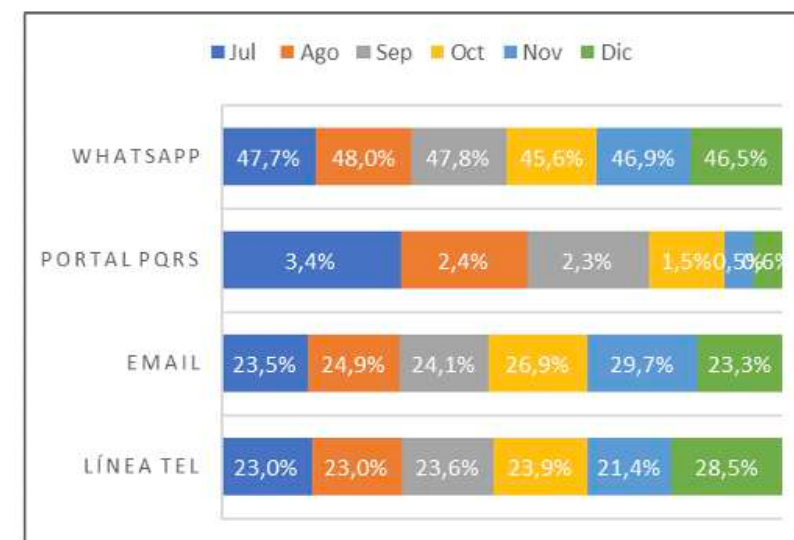
El indicador CSAT fue superior todos los meses del 2023 (78,2 promedio) frente al año 2022 (73,1 promedio), los clientes perciben positivamente el proceso con pocos documentos y el tiempo del trámite de aprobación.

El indicador CES promedio del 2023 se mantuvo con respeto al promedio del 2022 (4,7), aunque fue inferior en el segundo semestre del año. Los clientes perciben facilidad en la comunicación con los asesores y con la compañía y en general con el proceso de aprobación.

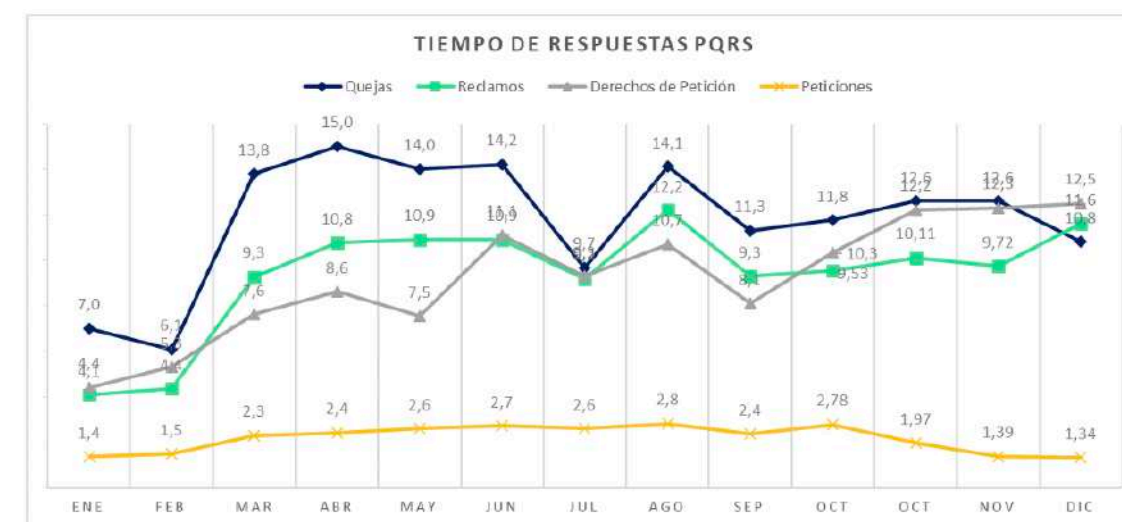


Uso de Canales y Tiempo de Respuesta PQRs

Durante el 2023 se recibieron más de 80.000 requerimientos (PQRs), de los cuales el 73% fueron tramitadas a través de canales digitales. WhatsApp fue el canal de mayor usabilidad por parte de los clientes con el 46% de participación, debido a la facilidad para acceder a las opciones del Bot y el tiempo de respuesta de los agentes que atienden las conversaciones.



El tiempo promedio de respuesta a los requerimientos recibidos en el año fue de 2,3 días hábiles. Del total de los requerimientos, el 3% (2.176) corresponden a quejas, reclamos, derechos de petición o solicitudes a través de entes jurídicos, los cuales se respondieron en 10 días hábiles en promedio.



Durante el 2023 se recibieron 115.800 llamadas, alcanzando un nivel de atención del 95%. Marzo fue el único mes donde el nivel de atención estuvo por debajo del 90%. Esto se generó por el incremento en el número de llamadas recibidas, las cuales se concentraron 3 días del mes.

El tiempo de la primera respuesta de los agentes a través de WhatsApp fue inferior a 1 minuto (0,89), lo cual, ha generado que los clientes tengan una muy buena experiencia con el uso del canal ayudando al crecimiento de este.



Centro de Experiencia Asesores

A través del Centro de Experiencia, se brindó soporte a 2.200 requerimientos trasladados por los aliados comerciales en temas de Digicredito, Políticas, cambios de asesor, procesos de vinculación, actualización de datos, entre otros

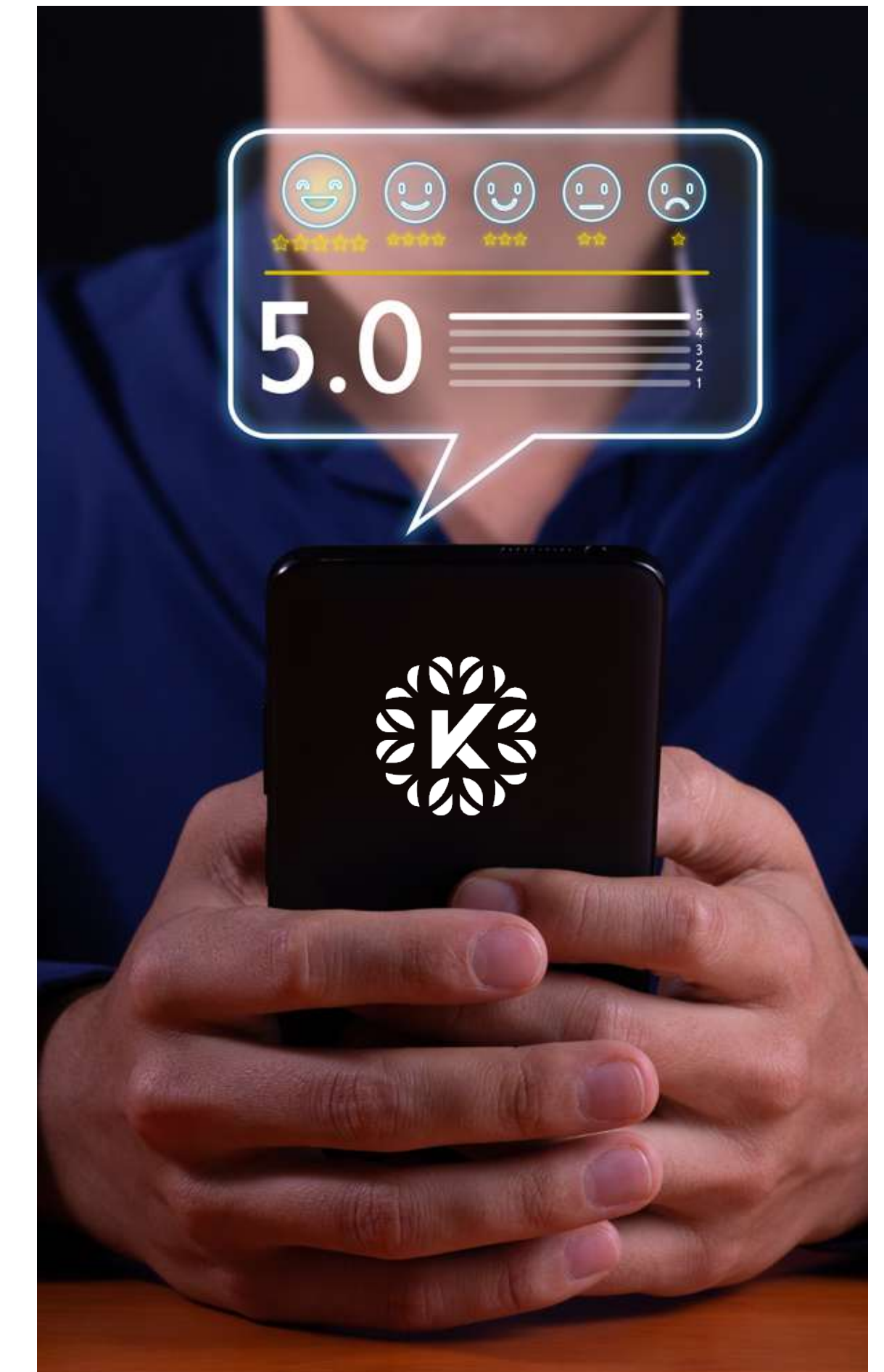
En el canal de WhatsApp se realizaron los ajustes para las simulaciones de los créditos con el modelo de Pricing.

5.3.6. Convenios:

En el año 2023 se continuó con el fortaleciendo de 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 cinco (05) 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 BOLIVAR (Renta Vitalicia) y SEGUROS BOLIVAR ARL, lo que permitió a la entidad mejorar el gobierno del recaudo de los créditos.



5.3.7. Tecnología e Innovación

La Gerencia Tecnológica para el año 2023, continuó optimizando sus procesos internos tanto a nivel de laboratorio digital como a nivel de operaciones de TI dando continuidad al trabajo iniciado en 2022 en el cual se restructuró el área alineándola con los estándares propuestos por ITI 4, COBIT5 y Agilismo Scrum.

En el laboratorio digital se hicieron despliegues continuos durante todo el año con mejoras en los aplicativos DigiCrédito (Core comercial para radicación de créditos), Abacus (Core de operaciones de crédito), y Rilo (Gestión posventa), orientadas a simplificar la operación, a mejorar la experiencia de usuario y robustecer la ciberseguridad

En el aplicativo core comercial se mejoró la experiencia del asesor y cliente, reduciendo la cantidad de pasos y campos a digitar en la aplicación y facilitando el diligenciamiento con técnicas de auto llenado. Además, se implementaron notificaciones y alertas vía WhatsApp tanto para el cliente como para el asesor que permiten mantenerlos informados sobre el estado y progreso de su solicitud de crédito. Sobre este aplicativo también se incorporó un algoritmo de segmentación de precios, que define las condiciones de producto a otorgar dependiendo de en cuál de los segmentos quede categorizado el cliente de acuerdo con su perfil de riesgo (inferido estadísticamente a partir de variables demográficas y de comportamiento financiero).



En el aplicativo core de operaciones de crédito se mejoró la experiencia de los analistas y los gestores comerciales simplificando la cantidad de tareas a realizar y reduciendo la cantidad de aplicativos satélite que debían utilizar, concentrando las labores en una herramienta unificadora. Dentro de las mejoras también se incluye la creación de un visor documental embebido dentro de Abacus que elimina la necesidad de salir del aplicativo para poder ir a revisar o compartir documentos, reduciendo notablemente los correos que circulaban entre las distintas partes involucradas en el proceso de fábrica

El core de operaciones de crédito fue complementado con varios componentes que expanden su capacidad, todos implementados con tecnologías de última generación. Por un lado, está el componente de gestión de procesos y reglas de negocio basado en el estándar internacional BPMN2.0 (Business Process Management Notation) que entró este año a controlar el flujo de fábrica de crédito optimizando tiempos, reduciendo cargas y eliminando posibles reprocesos.

También se incorporó un motor de análisis de alertas de centrales de riesgos que luego de procesar la semántica de dichas alertas genera resúmenes y notificaciones compactas a los analistas para reducir significativamente los tiempos de sus labores analíticas. Adicionalmente se implementó un gestor documental líder en el mercado que custodia, indexa y administra los documentos con mejores prestaciones y mayor seguridad.

El aplicativo Rilo fue mejorado para incorporar mayores flexibilidades en el manejo de los casos posventa de créditos y fue enriquecido con herramientas para facilitar la generación y entrega de reportes regulatorios para la Superfinanciera.

Desarrollamos componentes propios que permiten crear bots conversacionales y que se comunican por whatsapp hacia el exterior y por nuestro sistema interno de comunicaciones y chat hacia el interior, apoyando la gestión y avance de los procesos operativos y de relacionamiento con nuestros clientes y asesores comerciales.



Se implementó un plan robusto de mejora de ciberseguridad incorporando tecnologías que nos brindas protección extra no solo contra atacantes externos sino también fugas de información indeseadas. Este plan no solo incluyó implementación de nuevas herramientas sino también endurecimiento de las configuraciones

en los sistemas existentes y perfeccionamiento y optimización de procesos.

Los indicadores tanto del laboratorio digital (donde desarrollamos soluciones) como del equipo de operaciones de TI (donde operamos y damos soporte y mantenimiento) mejoraron de forma sistemática mes a mes logrando altos niveles de cumplimiento y adherencia a los lineamientos y acuerdos de nivel de servicio predefinidos.

Se desarrolló una plataforma de atracción de potenciales clientes orquestando funcionalidades de nuestro CRM (Customer Relationship Manager), nuestro Bot conversacional y nuestros componentes de comunicación por WhatsApp, con el fin de atraer clientes por toda la red de amigos y seguidores de la compañía. Se continuó con más implementaciones de robots del tipo RPA (Robotic Process Automation) para simplificar los procesos repetitivos en el área de operaciones y en otras áreas de la compañía

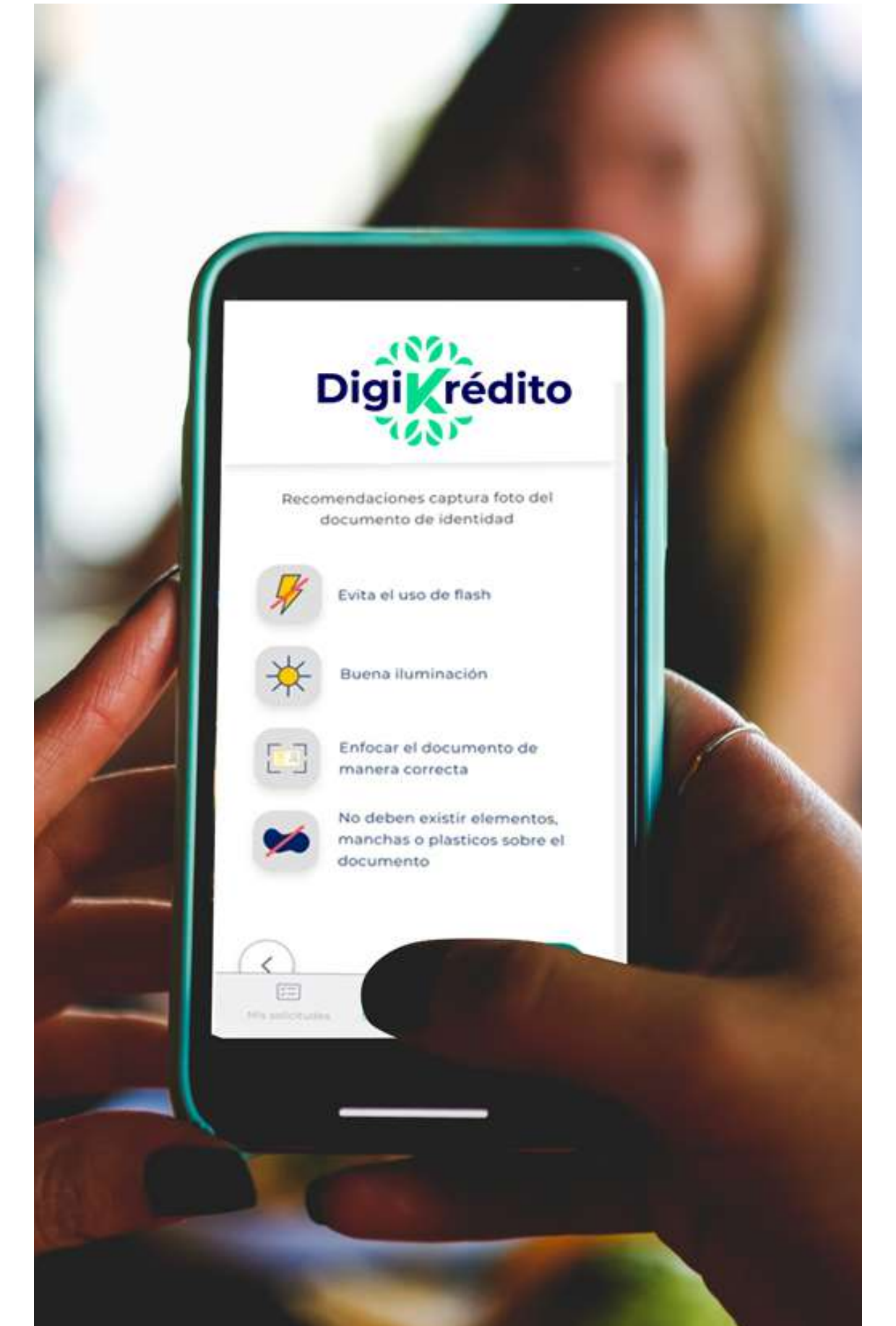
La capacidad de analítica de la compañía ganó mucho terreno este año no solo por que desde el área de analítica se lograron muchos avances en términos de validaciones automáticas, modelos analíticos de cartera con machine learning y reportes operativos de apoyo, sino también porque varias áreas como Talento Humano, Financiera, Operaciones, Comercial y Riesgos adquirieron capacidad propia de desarrollar tableros con data proveniente de la bodega de datos centralizada y con granularidad controlada en los permisos de acceso.

Sobre el producto CDT, se desarrolló el CDT para persona Jurídica complementando la oferta ya existe de CDT de persona natural, aprovechando las mismas plataformas tecnológicas de soporte, pero brindando flujos operacionales diferenciados



A nivel de formación del equipo de tecnología se tuvo un avance apreciable porque gracias a la adquisición de una herramienta de formación continua con miles de cursos tecnológicos disponibles, el equipo llegó a cubrir más de 750 cursos distribuidos entre más de 70 miembros abarcando mas de 18.000 clases, con lo cual no solo se fortalecieron las competencias técnicas y de productividad sino las habilidades blandas de liderazgo, comunicación y automotivación

A nivel de infraestructura se lograron optimizaciones de costos importantes y se implementaron controles nuevos que facilitan la detección temprana de necesidades de expansión y recogimiento elástico de capacidad asignada en infraestructura.



5.3.8 Mercadeo y Publicidad

La estrategia de mercadeo para el 2023 estuvo enfocada en fortalecer el alcance digital de la marca para lograr llegar a más colombianos. Es así como el equipo implementó diferentes acciones que permitieron incrementar en un 136% el desempeño de marketing y así llegar a más de 8MM de personas respecto al año anterior; lo cual contribuyó al crecimiento del 27% en el número de desembolsos en el canal de venta telefónica.

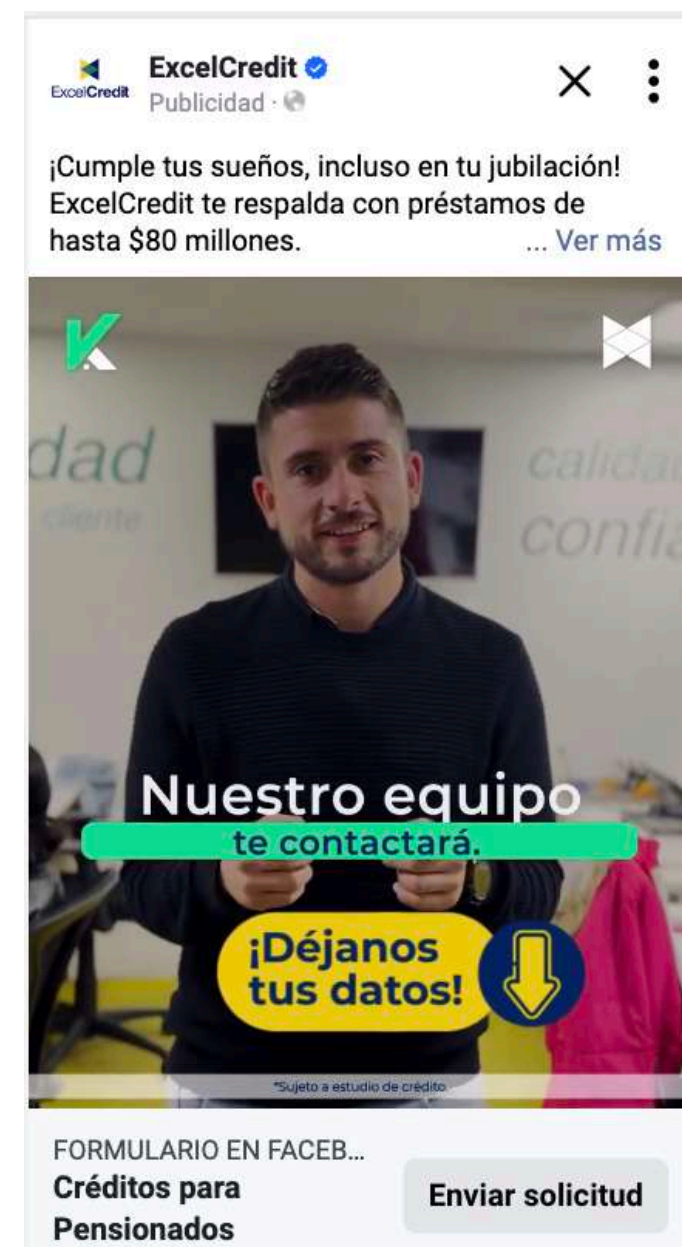
De la misma manera, se lograron importantes avances en la construcción de comunidad digital para la marca, evidenciando un aumento de seguidores en redes sociales, tomando como base el 2022 y comparado con 2023 de: 10% en Meta, 13% en Instagram, 37% en LinkedIn y 11% en YouTube. Esto gracias al diseño de una parrilla dinámica de contenido que tuvo como eje central la inclusión de un mayor número de piezas con formato audiovisual.

Adicionalmente, con el fin de llegar a nuevas audiencias se amplió la presencia digital con la inclusión de TikTok logrando incrementar nuestra audiencia en esta red en un 101% comparando 2023 con 2022. Esto nos permitió ampliar la base de seguidores y ofrecer un contenido que responde a las preferencias de un perfil diferente pero igualmente importante de usuarios digitales. Esta nueva red permitió no solo llegar a otros segmentos que contribuyen en amplificar los contenidos de la compañía, sino además presentar la marca en un formato más afín a un 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 97,1% en el número de visitas al website con referencia a lo alcanzado en 2022.

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.



*Campaña digital Mercadeo



6. Situación Jurídica

6.1. Normatividad:

Para el año 2023 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. Ley 1003 de 2023, reglamentación de la cobranza.

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

✓ Carta circular 26 de 2023 de la Superintendencia de Sociedades por medio de la cual se dictan lineamientos sobre los escenarios de las pruebas de resistencia requeridas por el supervisor para el año 2023.

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

✓ Circular Externa 002 de 2023 de la Superintendencia de Industria y Comercio por medio de la cual Instruye sobre el debido cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley 1480 de 2011, Ley 45 de 1990 y el Capítulo 35 del Título 2 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1074 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo.

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

✓ Decreto 455 2023 Ministerio de Hacienda y Crédito Público por medio del cual se determina las modalidades de crédito cuyas tasas de interés deben ser certificadas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

✓ Decreto 442 2023 Ministerio de Hacienda y Crédito Público por medio del cual establece las disposiciones para la entrega de factura de ventas.

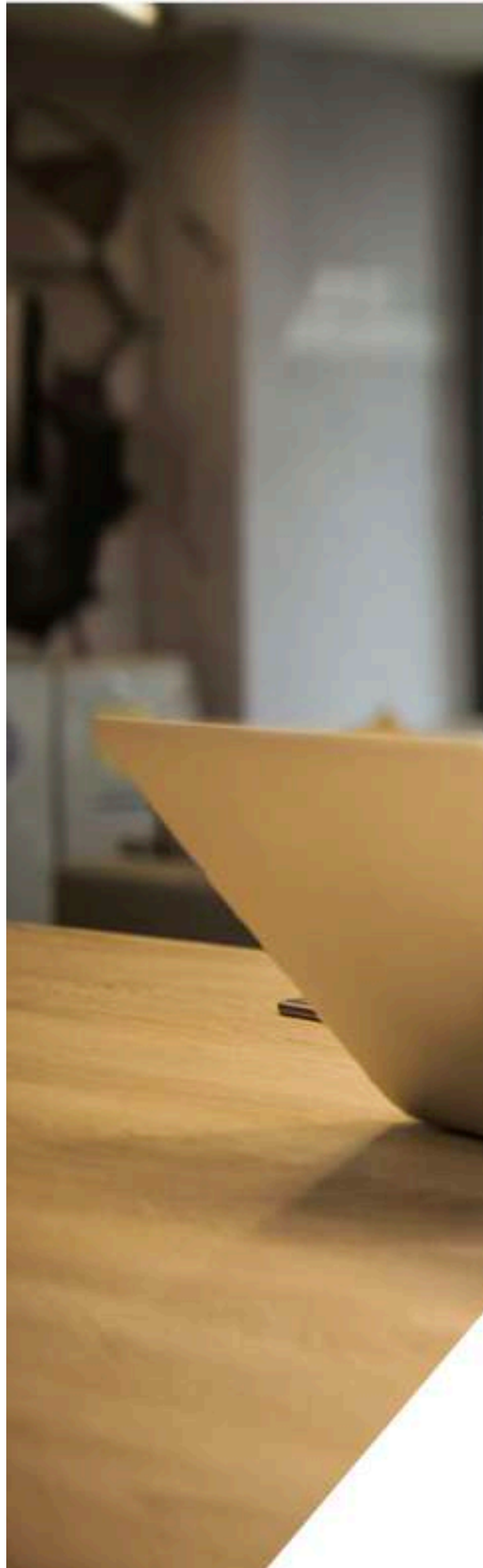
Por parte del Ministerio del Trabajo:

✓ Resolución 5197 de 2023 Por medio de la cual se ordena el pago y transferencia a través de las entidades financieras del Incentivo a la creación y permanencia de nuevos empleos para los beneficios de la nómina de los meses de septiembre y octubre de 2023, postulados en los ciclos 25 y 26 del mes de octubre y noviembre de 2023.

✓ Resolución 5035 de 2023 por medio de la cual se ordena el go y transferencia a través de las entidades financieras del Incentivo para la generación de nuevos empleos para los beneficiarios de Errores operarios, Giros extraordinarios, Auditoría UGPP para los beneficiarios de las nóminas de marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto de 2023. Exceptuando las Entidades Financieras: Davivienda y Bancolombia quienes entregaran ciclos 6, 16 y 17, respectivamente.

✓ Resolución 4139 de 2023 por medio de la cual se ordena el pago y transferencia a través de las entidades financieras del Incentivo para la generación de nuevos empleos para los beneficios de la nómina de los meses de julio y agosto de 2023, postulados en los ciclos 23 y 24 del mes de agosto y septiembre.





6.2 Procesos Judiciales

Durante el año 2023 se presentaron 73 acciones de tutela, las cuales fueron tramitadas dentro de los tiempos establecidos por la autoridad competente, con un resultado de 69 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 2023 la sociedad ExcelCredit S.A. cuenta con tres (3) procesos ejecutivos en donde actúa como parte activa. Adicionalmente, se presentaron cuatro (4) procesos declarativos en contra de la compañía y una acción popular de años anteriores, la cual se encuentra pendiente de fallo.

6.3 Procesos Administrativos:

6.3.1 Superintendencia de Industria y Comercio

En el año 2023 se presentaron tres (3) demandas de “Protección al Consumidor”, seis (6) 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 los requerimientos que se recibieron fueron contestados dentro de los términos legales y algunos ya han sido archivados 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 2023 fueron contestados de manera oportuna.

6.3.3 Ministerio de Trabajo

Durante el año 2023 no se presentó ningún requerimiento por parte del Ministerio de Trabajo.



7. Principales prácticas de responsabilidad social, empresarial y ambiental

7.1. Aspectos Sociales:

Impactos Directos con la Sociedad y sus Colaboradores:

Nuestra entidad se ha enfocado en generar impacto social en nuestra sociedad y sus colaboradores generando los siguientes logros;

- ✓ Generación de empleo (19.8 promedio mes).
- ✓ Creación de estructuras salariales justas y de acuerdo a la ley, para todos los colaboradores de la compañía.
- ✓ Estructuración de espacios laborales aptos y seguros para todos los colaboradores.
- ✓ Vinculación laboral de mujeres. En la actualidad contamos con 271 mujeres que corresponden al 62% de los puestos de trabajo de la compañía, muchas de ellas madres cabeza de hogar.
- ✓ Unidos socialmente con las fundaciones: “Granitos de Paz”
- ✓ Inclusión Financiera y Laboral.
- ✓ Programas de estilos de vida y trabajo saludable, con enfoque en alimentación / nutrición y prevención del riesgo cardiovascular.
- ✓ Portal de Bienestar Financiero con acceso al público en general.
- ✓ Proyecto creación líneas de créditos específicas.

✓ Impactos en nuestros clientes

El mayor beneficio que hemos identificado en nuestros clientes es facilitarles el acceso a productos crediticios cuando otras entidades no les han brindado oportunidades de crédito debido a su baja calificación. Adicionalmente hemos identificado los siguientes usos de los recursos:

Vivienda

Mejoras en sus casas, remodelación, o mantenimientos necesarios; Así como financiar parte del costo de una nueva vivienda.



Emprendimientos Micro Empresas

Personas usan su crédito para hacer mejoras en sus casas, remodelación, o mantenimientos necesarios; Así como financiar parte del costo de una nueva vivienda.



Educación

Financiación de matrículas y programas educativos directamente del tomar del crédito o para financiar a un familiar.



Otros

Financiación de tratamientos médicos, viajes, artículos de consumo, entre otros.



Cumpliendo con los impactos de los ODS en la base de la población no atendida por la banca tradicional.

89% De sus clientes pertenecen a estratos 1,2 y 3

\$2.1 M Millones es el ingreso promedio de sus clientes

96% De sus clientes no tienen acceso a bancos tradicionales, dado su perfil crediticio.

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:

✓ 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.

✓ 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.

✓ Declive de las actividades de consumo: Disminución en el consumo del papel y de residuos de tóner al momento de imprimir.

✓ Adicionalmente se proyectó la política de 0 papel y gestión documental para entrar en vigencia en el 2024 buscando reducir cada vez más el uso de papel como meta, junto a los indicadores y reducción de consumo de agua y luz.



8. Disposiciones Generales

✓ Para el año 2023 ExcelCredit S.A. continúa 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 2023.

✓ La sociedad durante el 2023 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.

✓ En su calidad de emisor de Valores, en atención a lo dispuesto en el Artículo 47 de la Ley 964 de 2005, se informa que la Compañía cuenta con sistemas adecuados de revelación y control de la información financiera, dando cumplimiento a las recomendaciones realizadas por la Superintendencia Financiera de Colombia, por medio de la Circular Externa 028 de 2014 a los emisores de valores. En 2023 no se registraron eventos de fraude que pudieran afectar la razonabilidad y calidad de la información financiera.

✓ En desarrollo de lo previsto en el artículo 47 de la Ley 222 de 1995, se incluyen dentro de las Notas a los Estados Financieros las operaciones celebradas con los socios y los administradores. También puedo confirmar que la Compañía ha dado cumplimiento a las normas de propiedad intelectual y de derechos de autor, en los términos del artículo 47 de la Ley 222 de 1995.

✓ En cumplimiento del artículo 446 del Código de Comercio numeral 3, los respectivos informes que acompañan nuestros Estados Financieros reflejan; (i) detalle de cuentas de pérdidas y ganancias; (ii) proyecto de distribución de utilidades, (iii) pagos realizados a los directivos de la sociedad; (iv) transferencia de dineros y demás bienes; (v) publicidad; (vi) operaciones en moneda extranjera; y (vii) inversiones en otras sociedades.

✓ Para el año 2023 ExcelCredit S.A. continúa 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 2023.

✓ La sociedad durante el 2023 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.

✓ En su calidad de emisor de Valores, en atención a lo dispuesto en el Artículo 47 de la Ley 964 de 2005, se informa que la Compañía cuenta con sistemas adecuados de revelación y control de la información financiera, dando cumplimiento a las recomendaciones realizadas por la Superintendencia Financiera de Colombia, por medio de la Circular Externa 028 de 2014 a los emisores de valores. En 2023 no se registraron eventos de fraude que pudieran afectar la razonabilidad y calidad de la información financiera.

✓ En desarrollo de lo previsto en el artículo 47 de la Ley 222 de 1995, se incluyen dentro de las Notas a los Estados Financieros las operaciones celebradas con los socios y los administradores. También puedo confirmar que la Compañía ha dado cumplimiento a las normas de propiedad intelectual y de derechos de autor, en los términos del artículo 47 de la Ley 222 de 1995.

✓ En cumplimiento del artículo 446 del Código de Comercio numeral 3, los respectivos informes que acompañan nuestros Estados Financieros reflejan; (i) detalle de cuentas de pérdidas y ganancias; (ii) proyecto de distribución de utilidades, (iii) pagos realizados a los directivos de la sociedad; (iv) transferencia de dineros y demás bienes; (v) publicidad; (vi) operaciones en moneda extranjera; y (vii) inversiones en otras sociedades.

Cordialmente,

JONATHAN MISHAAN MILLÁN
Gerente General

Por la Junta Directiva;

Diego Velez Montes
Presidente

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
- ✓ Acatamiento de los derechos humanos y los derechos de los colaboradores.
- ✓ Diversidad Laboral.

7.3. Aspectos Ambientales

Durante el 2023 la compañía continuó con el programa de teletrabajo logrando que 130 colaboradores trabajen modalidad de teletrabajo suplementario logrando un impacto ambiental



ExcelCredit

una marca



koa

Más de una década transformando la innovación en un futuro que nos une.