



INFORME DE GESTIÓN 2024

////

Estar
Juntos
SÍ  Hace
Posible





Jonathan Mishaan

Señores Accionistas:

Como CEO de ExcelCredit S.A., es un placer presentar el Informe de Gestión correspondiente al año 2024, en representación de un equipo excepcional de colaboradores. A pesar de haber sido un año desafiante, la sociedad logró mantener excelentes resultados en el ámbito comercial, consolidando sus principales indicadores financieros. Estos logros reflejan el esfuerzo y dedicación del equipo, asegurando la estabilidad y crecimiento continuo de la compañía en un entorno competitivo y exigente.

El año 2024 fue un período retador, marcado por diversos desafíos financieros que pusieron a prueba la capacidad de la compañía para adaptarse a un entorno económico cambiante. A pesar de que la economía colombiana mostró una leve recuperación, la inflación comenzó a moderarse durante el año, pasando del 9,28% en diciembre de 2023 a un 5,2% al cierre de 2024. Este comportamiento positivo permitió una reducción total de 350 puntos base en la tasa de intervención del Banco de la República, que fue ajustada constantemente a lo largo del año, con el objetivo de estimular la economía y controlar la inflación, beneficiando a los consumidores y empresas al reducir el costo de los créditos, fomentando el consumo y la inversión, cerrando en 9,50%. Por esta razón, se espera que estas medidas contribuyan a mejorar las perspectivas económicas para 2025, lo que se reflejará en una disminución de los costos de fondeo y mejores condiciones para la colocación de créditos, lo que beneficiará directamente a la compañía en términos de financiamiento y crecimiento.

Durante el 2024, el mercado de créditos por libranza en Colombia experimentó un crecimiento moderado, impulsado por factores como la competencia en las tasas de interés, lo que reflejó una recuperación parcial en el segmento de crédito de consumo. Este comportamiento permitió a ExcelCredit aumentar el ticket

promedio de los créditos otorgados, gracias a un incremento en la capacidad de pago de los clientes. En total, se aprobaron 29.174 operaciones, lo que contribuyó a un crecimiento significativo de la base de clientes, que sumó 12.287 nuevos clientes, representando un aumento del 23% en comparación con 2023.

En 2024, la compañía logró avances importantes al identificar nuevas oportunidades en el mercado y ajustar sus estrategias operativas para mitigar riesgos, lo que resultó en un crecimiento significativo de su cartera, pasando de \$525.087 millones en 2023 a \$597.279 millones en 2024, reflejando un notable aumento, impulsado por un total de 29.174 operaciones realizadas. Además, se amplió la presencia de la compañía a 837 municipios en todo el país, consolidando su posición en el mercado y diversificando su alcance geográfico. Este rendimiento demuestra la capacidad de la compañía para seguir creciendo en el sector de la libranza, mantener una sólida presencia en diversas regiones y superar los desafíos del mercado, optimizando la gestión de riesgos y mejorando el desempeño en áreas clave.

ExcelCredit S.A. ha mantenido un firme enfoque social en la originación de créditos de consumo, particularmente a través de la modalidad de recaudo por libranza o descuento directo. Esta estrategia ha permitido a la empresa apoyar a sus clientes y sus familias en el cumplimiento de sus diversos proyectos, tales como la educación, emprendimientos, remodelación de viviendas, así como créditos para necesidades de salud dental y visual, entre otros. De esta manera, la sociedad ha logrado continuar con su propósito social, el cual ha sido una de las principales características que la ha identificado a lo largo del tiempo.

El año 2024 fue un período clave para ExcelCredit S.A., destacándose por importantes logros en la diversificación de fondeo. Entre los hitos alcanzados, destacan:

Primera emisión de bonos sociales: La compañía colocó bonos sociales por \$34.728 millones, con una garantía parcial de Bancolombia del 60% y una calificación de AA+ otorgada por Value & Risk. Este éxito nos impulsa a realizar nuevas emisiones de Bonos Sociales a corto plazo, con la meta de alcanzar \$100.000 millones en colocación para el 2025.

Primera titularización de cartera de libranzas: Se titularizó cartera por un monto de \$25.000 millones, con calificación AA+ por parte de BRC Ratings. Este logro fortalece las bases de ExcelCredit para nuevas emisiones en 2025.

Acuerdo privado con Nomura Securities: Se alcanzó un acuerdo por el equivalente en pesos colombianos a USD 50 millones para la venta de cartera de libranzas, mediante el Patrimonio FAP autónomo EXCEL CREDIT-NOMURA, con Nomura Securities Internacional INC., el principal banco de inversión japonés.

Operaciones de venta de cartera sin responsabilidad: Se realizaron ventas de cartera sin responsabilidad por un valor de \$130.000 millones de pesos, consolidando la estrategia de fondeo y gestión de activos.

Mantenimiento de fuentes de fondeo: La compañía mantuvo relaciones sólidas con bancos locales y con el Fondo de Capital Privado, reforzando su credibilidad y solvencia ante la banca nacional.

Estos logros posicionan a ExcelCredit S.A. como una entidad sólida y confiable, con un enfoque estratégico para continuar su crecimiento y consolidar su presencia en el mercado de la libranza.

Como parte de los esfuerzos para fortalecer la organización y robustecer el "Core Business", ExcelCredit S.A. implementó un modelo de pricing en 2023, que en 2024 experimentó una evolución positiva. Este modelo permitió mejorar significativamente la predicción de riesgos asociados a los clientes, lo que a su vez facilitó una asignación más precisa de los costos de los productos, en línea con los riesgos identificados. Esta evolución contribuyó a una gestión más eficiente de los recursos, optimizando la rentabilidad y la sostenibilidad del negocio, y consolidando la capacidad de la compañía para enfrentar desafíos en el mercado financiero.

En el 2024, ExcelCredit S.A., como sociedad Fintech, continuó avanzando en su transformación digital con el desarrollo de nuevos productos y herramientas tecnológicas. El enfoque principal fue optimizar los tiempos de respuesta, digitalizar procesos y reducir el impacto ambiental. Como parte de esta estrategia, se garantizó que el 100% de los créditos fueran procesados a través de la app "Digicredito", implementando mejoras que facilitaron un flujo más ágil y amigable para los clientes. Este avance ha sido fundamental para fortalecer los procesos comerciales de la organización, mejorar la experiencia del usuario y aumentar la eficiencia operativa, posicionando a ExcelCredit como un referente en innovación y sostenibilidad en el sector Fintech.

En el año 2023, la Superintendencia Financiera de Colombia otorgó la autorización para la constitución de KOA Compañía de Financiamiento S.A., lo que permitió en lo corrido del 2024, iniciar las gestiones necesarias para obtener la licencia de funcionamiento a través del fortalecimiento y ajuste de sus procesos y procedimientos internos, preparándose para su conversión a entidad financiera regulada por la Superintendencia Financiera de Colombia a través de la estructuración del producto CDT. Para el año 2025, se espera poder llevar a cabo la integración entre KOA CF y ExcelCredit S.A. mediante un proceso de fusión por absorción. Esta integración resultará en una compañía absorbente con un patrimonio más robusto y razones financieras sólidas, lo que garantizará la estabilidad de la entidad. Así mismo, esta transición permitirá a la compañía absorbente captar recursos mediante productos como el CDT, lo que reducirá el costo de los fondos y mejorará significativamente el margen de intermediación.

Durante el año 2024, la compañía continuó con el objetivo de fortalecer sus Sistemas de Administración de Riesgos. Para ello, realizó una modificación en su estructura se trabajó, la maduración de su política de crédito, el perfil de riesgo y los modelos para el control y monitoreo de los riesgos, garantizando que el riesgo crediticio se mantuviera dentro del apetito de la entidad.

Adicionalmente, se ha venido reforzado la estrategia tecnológica en ciberseguridad, implementando un sistema de gestión especializado que permite a la empresa mantenerse actualizada frente a las amenazas cibernéticas. Estas actividades se encuentran en línea con las mejores prácticas internacionales y refuerzan el compromiso de la entidad con la protección de los datos y la información de nuestros clientes y colaboradores. Además, la

implementación de herramientas de prevención de fraude en tiempo real ha fortalecido nuestros procesos de originación de crédito, reduciendo el riesgo de eventos con impacto económico y reputacional. Esta perspectiva integral asegura que la organización esté preparada para afrontar riesgos y mantener un perfil sólido y resiliente a largo plazo.

En términos de cumplimiento, ExcelCredit S.A. en su compromiso por contribuir en la adopción de mecanismos para combatir las actividades LA/FT, en el año 2024 incorporó dentro de su estructura organizacional la Unidad de Cumplimiento, encargada de la administración del riesgo LA/FT/FPADM y C/ST, la cual actúa de forma independiente y con reporte directo a la Junta Directiva, como máximo órgano de dirección de la Compañía. Así mismo mantiene una política de tolerancia cero ante actividades relacionadas con el Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (LAFT). Esta política se apoya en el programa de transparencia y ética empresarial, que es socializado y difundido entre todos los colaboradores para asegurar su cumplimiento.

El éxito alcanzado por ExcelCredit S.A. durante el año 2024 es el resultado del apoyo continuo de la Junta Directiva, los diversos comités de apoyo (Auditoría, Riesgos, Financiero, Compensaciones, Gobierno Cooperativo) y los comités creados para gestionar la administración. Gracias al trabajo conjunto y al análisis de diversas estrategias, se lograron efectos positivos para la empresa.

Agradezco a todas las Gerencias, Direcciones y equipos de trabajo, así como a toda la estructura organizacional, que hacen parte de esta gran familia "ExcelCredit", quienes contribuyeron de manera significativa a la materialización de estos logros. Este esfuerzo permitió a la sociedad ser más competitiva y expandir el posicionamiento de su marca a nivel nacional, beneficiando a más familias colombianas. Además, extendiendo un agradecimiento a los clientes, aliados y al mercado en general, cuya confianza ha sido clave en la inclusión financiera de la población silver y aquellos con menor acceso al sistema de créditos tradicional.

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



INFORME DE GESTIÓN AÑO 2024 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 2024, bajo los siguientes términos:

1. ENTORNO ECONÓMICO

El 2024 estuvo enmarcado por un contexto global de altas tasas de interés de los principales bancos centrales de las economías más importantes del mundo. En EEUU estuvieron creciendo durante la primera parte del año hasta el mes de julio ubicándose en un nivel de 5,25% - 5,5%, para luego entrar en una senda de niveles constantes durante un período de 3 meses comprendido desde el 26 de julio hasta el 18 de septiembre, fecha en la que inició un periodo de 3 recortes consecutivos que acumularon una reducción de 100 pbs hasta 4,25% a 4,5% al cierre de diciembre. No obstante, en el mundo también continuó la marcada preocupación por la inflación, que, en EEUU, durante los primeros meses del año descendió de un 3,4% hasta un 2,4% en septiembre para, posteriormente, volver a subir hasta a un 2,9% en diciembre. Adicionalmente, el contexto mundial estuvo marcado por tensiones políticas frente a la incertidumbre que significaba las elecciones en EEUU, así también, el contexto mundial tuvo en escena los escalamientos de conflictos en Medio Oriente y Ucrania. Estos factores impactaron los mercados y propiciaron un contexto de apreciación del dólar, lo cual se reflejó en depreciaciones de las monedas de América Latina frente a esa divisa.

No obstante, en Colombia, se presentó un contexto en el que la inflación se fue moderando durante el año, desde un 9,28% en diciembre del 2023 y cerrando 2024 en 5,2%. Esto permitió que la tasa de intervención del Banco de la República presentara una reducción total de 350 pbs que se dieron en recortes constantes durante lo corrido del año, cerrando en 9,50%, pero que para 2025 presenta un relajamiento prudente en búsqueda de alcanzar la meta de inflación del 3%, si bien las previsiones recientes del BanRep la proyectan en 4,1% que contrasta con un pronóstico del gobierno en 3,6%. En cuanto al crecimiento del producto interno bruto (PIB) en el tercer trimestre se situó en un 2,0 %, y las perspectivas de crecimiento del año completo se han ajustado al 1,8 % y 2,6 % para 2024 y 2025, respectivamente.

En general, el sistema financiero presentó resultados de crecimiento de la cartera total (dato noviembre 24 vs diciembre 23) del 3,1%, lo cual en términos reales sin inflación es una variación real negativa. Sin embargo, en los últimos meses, se observa un ritmo de variación menos negativo en la cartera de consumo que nov/24 - nov/23 decreció -3,5% vs un -5,1% de ago/24 - ago/23, mes en el que presentó su mayor decrecimiento bruto del año. Los números recientemente publicados por la Superfinanciera, con datos a noviembre, permiten ver que la cartera de consumo y comercial están presentando caídas cada vez menores en términos reales. En cuanto a calidad de la cartera, la cartera comercial continuó durante el año presentando deterioros, presentando en noviembre el mayor deterioro del año con un indicador de 3,95% mientras el año

inició con un 3,44% a diciembre del 23. No obstante, la cartera de consumo si presentó mejoras durante el 24, en noviembre un 7,33% vs un 8,23% a diciembre del 2023.

En cuanto a resultados de rentabilidad, el ROA del sistema financiero se ubicó en niveles inferiores al promedio de los últimos cinco años, si bien presentó mejoras en el III trimestre del año. Sin embargo, la mejoría está apalancada por valorizaciones de las inversiones en un contexto de reducción en las tasas de interés, lo cual ayuda a compensar las contracciones en el margen y menores ingresos por bajo crecimiento de la cartera.

Por último, las presiones de liquidez en términos de cumplir CFEN vistas en 2023, fueron moderándose en 2024 y se presentó una reducción del coeficiente de encaje que aplica a algunos depósitos de los establecimientos de crédito en 100 puntos básicos (pb) por parte del Banco de la República, lo cual favoreció el costo de los recursos de fondeo en el mercado.



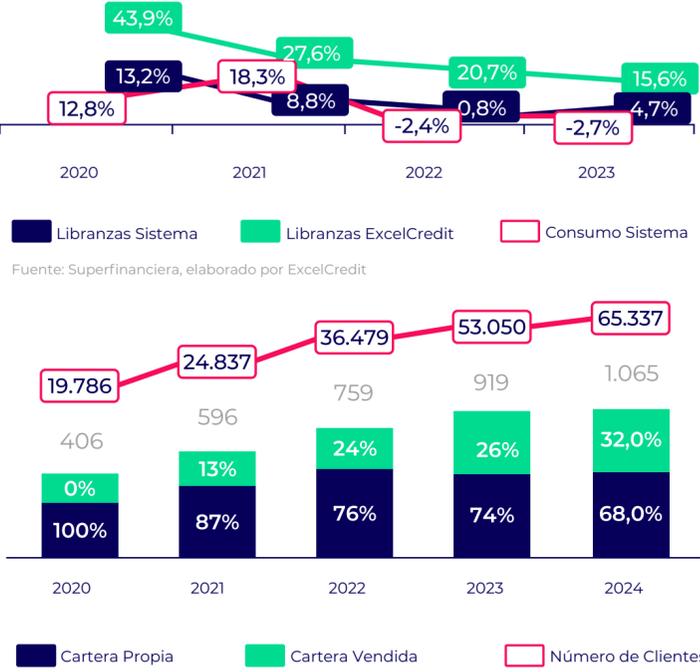
2. INFORME FINANCIERO

2.1 RESULTADOS FINANCIEROS

En el año 2024 ExcelCredit, al igual que los años anteriores, continuó demostrando una capacidad de crecimiento de la cartera total, entre administrada y propia, ostensiblemente mayor que el sistema.

Con una variación de 15,6% entre 2024 y 2023, ExcelCredit S.A. estuvo por encima del 4,2% (cifra a noviembre) que presentó en libranzas el sistema financiero y el -2,7% que varió el crédito de consumo del sistema (cifra a noviembre).¹

CRECIMIENTO CARTERA CONSUMO Y LIBRANZAS



Esta constancia en el crecimiento está determinada por la capacidad comercial de para incrementar su base de clientes, los cuales, en el 2024, crecieron en 12.287 clientes nuevos, significando una variación de 23% comparado con el número de clientes del 2023. Es de esta manera que la compañía cierra el año 2024 con un crecimiento de 15,2% en el saldo de \$597.279 millones de su cartera bruta propia y en su cartera administrada un crecimiento de 16% con un saldo de \$467.790 millones.

De la misma manera, el año 2024 fue un año de importantes logros en diversificación del fondeo para ExcelCredit. Se logró hitos importantes, como: (i) la primera emisión de bonos sociales de la compañía por un monto colocado de \$34.728 millones, con una garantía parcial de Bancolombia por el 60% y calificación AA+ otorgada por Value & Risk y el cual tuvo una sobredemanda de 1,74 veces el monto ofertado, la etiqueta social fue otorgada a través de un Second Party Opinion emitido por Standard & Poors. Lo anterior nos motiva a realizar, a corto plazo, nuevas emisiones de Bonos Sociales, para alcanzar la meta de colocación de \$100.000 millones. (ii) La primera titularización de cartera de libranzas de la compañía por un monto de \$25.000, con calificación AA+ otorgada por la calificadora de riesgos BRC Ratings, el éxito en esta primera emisión fundamenta las bases de la compañía para nuevas emisiones en 2025. (iii) Se logró un acuerdo privado, por el equivalente en pesos colombianos de USD 50 millones, para la venta de cartera de libranzas, a través del Patrimonio FAP autónomo EXCEL CREDIT-NOMURA, a Nomura Securities Internacional INC. NOMURA, el principal banco de inversión japonés, con sede en New York. (iv) Operaciones de venta de cartera sin responsabilidad en 2024 por valor de \$130.000 millones de pesos y, por último, (v) mantuvo sus fuentes de fondeo con bancos locales y el Fondo de Capital Privado Aqua con un bono subordinado por \$59.836 millones, demostrando su credibilidad y solvencia frente a la banca nacional.

Con todo lo anterior, ExcelCredit S.A. continuó avanzando en diversificar sus fuentes de fondeo, controlando estratégicamente el

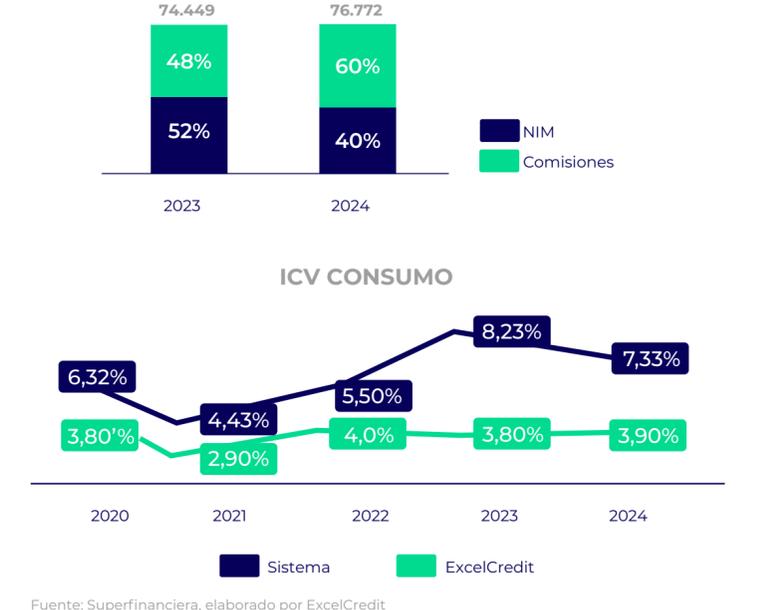
costo de fondos y su margen de intermediación, así como garantizando la estabilidad y riesgos de balance de la compañía.

No obstante los buenos resultados anteriormente destacados, ExcelCredit S.A. no ha sido ajeno a los impactos que en el ingreso de interés genera la caída de la tasa de usura, la cual, durante el año 2024, retrocedió 1.117 pbs, pasando de 37,56% en diciembre del año 2023 a 26,39% en diciembre del 2024, reducción que no se ve igualmente compensada con la reducción de la tasa repo y la IBR, esta última, sobre la cual suele estar indexada una parte importante del costo de fondos y, la cual, en su medición a un mes, bajó de 12,07% al cierre del 2023 a 8,99% al cierre de 2024, significando una reducción de 308 pbs, lo cual, comparado con la mayor reducción en la tasa de usura, afecta y comprime los márgenes de intermediación del negocio.

Sin embargo, el año 2024 si presentó una reducción importante en los spreads de deuda, expresados sobre índices de referencia, esto en gran medida, como una expresión del mercado en cuanto los altos niveles de presión por fondeo estructural que presentaron los bancos en 2023 a causa del CFEN, se redujeron durante 2024, lo cual permitió transferir en el sistema un menor costo de los fondos, en términos de spreads sobre los TES y del cuales ExcelCredit S.A. percibió beneficios materializados en una mejora en los spreads de deuda adquirida con bancos.

ExcelCredit S.A. ha sabido contrarrestar estratégicamente los impactos negativos que estos resultados macroeconómicos traen consigo al negocio, aumentando la relevancia que en los ingresos de la compañía representan los ingresos por comisiones, de tal manera que el total de ingresos netos operacionales de la compañía pasaron de \$74.449 millones en 2023 a \$76.772 millones en 2024, destacándose que en 2023 el peso de los ingresos por conceptos de comisiones fue de 48% y en 2024 ascendió al 60%.

la compañía representan los ingresos por comisiones, de tal manera que el total de ingresos netos operacionales de la compañía pasaron de \$74.449 millones en 2023 a \$76.772 millones en 2024, destacándose que en 2023 el peso de los ingresos por conceptos de comisiones fue de 48% y en 2024 ascendió al 60%.



1. Superfinanciera de Colombia. (2024, noviembre). "Evolución Cartera de Créditos". Recuperado de <https://www.superfinanciera.gov.co>



Por otra parte, durante 2023 y 2024 la compañía ha realizado: ajustes estratégicos en las políticas de crédito mejorando el desempeño de las cosechas; control y cierre de pagadurías con mayores índices de morosidad; adaptaciones a las condiciones del mercado en su modelo interno de otorgamiento diferenciándolo por zonas geográficas, entre otras. De esta manera, la evolución de la cartera vencida de la compañía se mantuvo en niveles estables y controlados en el año 2024, similares a los del 2023, gracias a que en ese año ExcelCredit S.A. logró mantener unos resultados de riesgo, expresados en términos de ICV, que no fueron comparables con el incremento en la morosidad que si presentó el sistema en el 2023.

Es así como, los adecuados niveles de provisiones de la compañía han permitido mantener la cobertura de la cartera 60+, incluyendo la fianza, como en años anteriores, en niveles superiores al 100%.



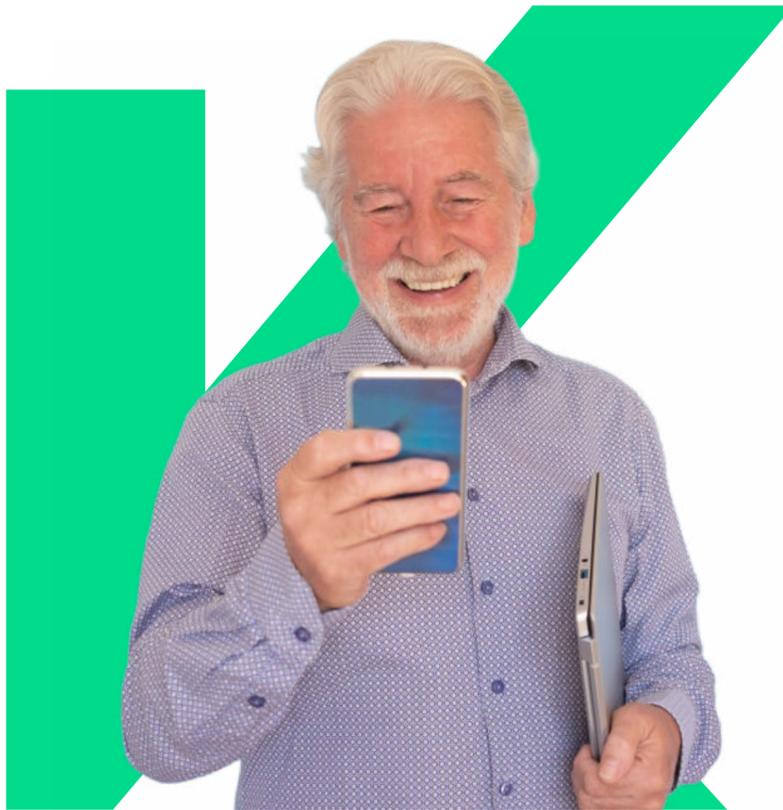
En materia de eficiencia y gastos, la compañía mantuvo sus gastos operacionales en unos niveles prácticamente constantes, comparados con 2023, cerrando 2024 con \$66.768 millones que representan un incremento sólo del 1% comparado con \$66.115 millones que fue el gasto operacional del año 2023, cifra muy inferior a la inflación que se registró para el cierre de 2023 por 9,28%. Esto permitió a mejorar sus índices de eficiencia vs 2023 y sumar, junto al incremento de la participación de los ingresos por comisiones y la diversificación del fondeo, como una medida más a las estrategias para mitigar las presiones en los márgenes de intermediación originadas de la diferencia de velocidad en la bajada de la tasa de usura vs la tasa de intervención del Banco de la República.

De esta manera, ExcelCredit S.A. logra cerrar un 2024 con resultados positivos, generando una utilidad después de impuestos de \$3.239, una solvencia, medida como (Patrimonio + bonos subordinados) / (Activos totales – Efectivo y equivalentes), en niveles de 24,1%, entregando un mensaje de resiliencia y estabilidad operativa y de negocio, en medio de una coyuntura de ajuste macroeconómico en el que el sistema financiero destaca por los efectos que, los aumentos de tasas y de riesgo de crédito del 2023, han continuado impactando durante 2024, con niveles de pérdidas importantes, a varios de sus más grandes y reconocidos participantes.

Para 2025 ExcelCredit S.A. continuará entregando resultados de crecimiento, solidez, experiencia y evolución. En ExcelCredit S.A. contemplamos que la economía continúe dando señales de recuperación: como los recientes datos de crecimiento, menos negativos, de la cartera de consumo, que según cifras de la Superfinanciera, a noviembre se ubicó en -3,5%, vs -4,6 de octubre y -5% de septiembre; como la reducción de los niveles de inflación para 2025; los recortes, si bien más cautelosos, de las tasas de Banco de la República y que, en conjunto con la mejora, en el crecimiento económico permitan a la cartera de créditos como consumo y libranza presentar una mayor dinámica en 2025.

Vendrá en 2025 para la compañía avances a nivel estratégico y corporativo, que le permitirán profundizar fuentes de fondeo como bonos, titularizaciones y otras nuevas que continuarán dando sustento al fortalecimiento estructural de los márgenes de

intermediación y permitan continuar creciendo el portafolio de cartera de libranzas y así como reafirmar el compromiso de ExcelCredit S.A. en contribuir con las mejoras en la inclusión financiera del país.



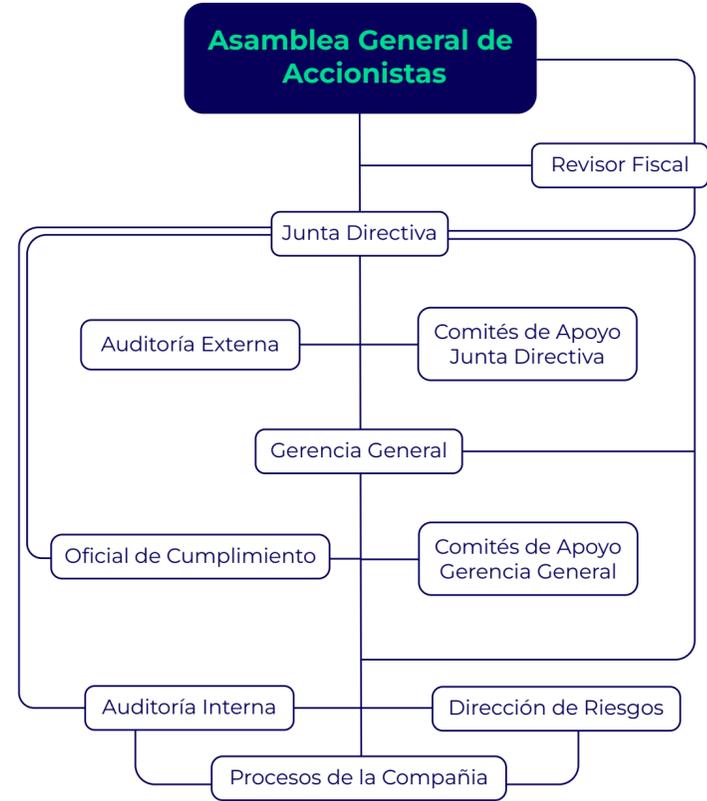
3. GOBIERNO CORPORATIVO

Para el año 2024 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:

ExcelCredit S.A. tuvo una sólida estructura de Gobierno Corporativo, liderada por la Asamblea General de Accionistas, el máximo órgano de gobierno de la compañía. A su vez, la Junta Directiva, como órgano de administración, contó con el respaldo de diversos comités especializados: Auditoría, Riesgos Integrales, Financiero, Nombramientos y Compensaciones y Gobierno Corporativo.

La Alta Gerencia, responsable del día a día del negocio, está encabezada por el CEO y consta de dos principales divisiones: la Gerencia General y la Gerencia Corporativa. La Gerencia General incluye a los siguientes líderes clave: CFO (Chief Financial Officer), CDIO (Chief Digital Innovation Officer), COO (Chief Operating Officer), CRO (Chief Risk Officer), CCO (Chief Commercial Officer), y CLO (Chief Legal Officer). Por su parte, la Gerencia Corporativa está encabezada por el CMO (Chief Marketing Officer) y el CHRO (Chief Human Resources Officer).

Además, la estructura organizacional estuvo reforzada por diversos comités que brindaron apoyo directo a la administración, garantizando el cumplimiento de los objetivos estratégicos y la sostenibilidad de la compañía.



3.1. ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS

La Asamblea General de Accionistas es el máximo órgano social de ExcelCredit S.A., conformado por todos los titulares de las acciones emitidas por la compañía, registradas debidamente en el "Libro Registro de Accionistas".

En el primer trimestre de 2024, se celebró la reunión ordinaria de la Asamblea General de Accionistas, en la que se alcanzó un quórum del 99.94% de los accionistas facultados para votar, asegurando la participación total en las decisiones tomadas.

Al cierre de 2024, ExcelCredit S.A. contaba con un capital social representado por un total de 5.731.419.931 acciones ordinarias, distribuidas entre cinco (5) accionistas. De estos, dos (2) accionistas poseen más del 5% de las acciones, mientras que los demás accionistas tienen menos del 1% cada uno.

Esto refleja la sólida estructura accionarial de la compañía y su compromiso con la implementación de prácticas de gobernanza corporativa que aseguren su crecimiento y sostenibilidad.

3.2. JUNTA DIRECTIVA

La Junta Directiva de ExcelCredit S.A. tuvo como función principal promover la ética, la transparencia y la buena conducta en todas las decisiones de la compañía. Esto se logró mediante la implementación de los lineamientos, políticas y directrices establecidas en el Código de Buen Gobierno Corporativo. En el año 2024, la Junta Directiva continuó ejerciendo su rol siguiendo el

Reglamento Interno, el Código de Gobierno Corporativo y el Código de Ética y Conducta, asegurando que todas las acciones de la empresa estuvieran alineadas con los más altos estándares de gobernanza, integridad y responsabilidad empresarial, fortaleciendo la transparencia y la confianza tanto internamente en la compañía como con las partes interesadas externas.

3.2.1. MODELO DE GOBIERNO

Para el año 2024, ExcelCredit S.A. mantuvo un modelo de gobernanza corporativa basado en una clara separación entre la administración o gobierno de la sociedad, representada por la Junta Directiva, y el giro ordinario de los negocios, que sigue bajo la responsabilidad de la Alta Gerencia, con el liderazgo del CEO de la compañía. Este modelo aseguró una gestión eficiente y una supervisión adecuada, permitiendo que las decisiones estratégicas se tomen de manera independiente y alineada con los objetivos a largo plazo de la organización, fortaleciendo su estructura de gobierno corporativo.

3.2.2. COMPOSICIÓN DE LA JUNTA DIRECTIVA

En la sesión de la Asamblea General de Accionistas del 27 de marzo de 2024, se procedió al nombramiento y ratificación de los miembros de la Junta Directiva de ExcelCredit S.A., previo a un estudio de idoneidad que evaluó posibles incompatibilidades e inhabilidades, conforme a los lineamientos establecidos en el parágrafo segundo del artículo 44 de la Ley 964 de 2005. Durante esta asamblea, también se nombró al señor Danilo Morales Rodríguez como nuevo miembro de la Junta Directiva, reforzando así el liderazgo y la diversidad del equipo encargado de tomar decisiones estratégicas para la compañía, reafirmando el



compromiso de ExcelCredit S.A. con la transparencia, la gobernanza corporativa y el cumplimiento de la normativa legal vigente.

Para el año 2024, la Junta Directiva de ExcelCredit S.A. estuvo conformada por cinco (5) miembros principales, sin suplencias. Esta estructura garantizó un enfoque sólido y eficiente en la toma de decisiones estratégicas, asegurando que la dirección de la compañía se mantuviera alineada con los principios de gobernanza corporativa y las mejores prácticas del sector.

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	Danilo Morarles Rodríguez

Durante el año, 2024 ExcelCredit logró mantener una Junta Directiva diversificada, sus miembros estaban compuestos tanto por hombres como por una mujer. La edad de los miembros varía entre 45 y 55 años (tres miembros) y más de 65 años (dos miembros), lo que aporta una rica combinación de experiencia y conocimiento en diversas áreas de la economía. Esta diversidad generacional ha fortalecido a la Junta, haciéndola más versátil, dinámica y estratégica en los ámbitos financiero, real y tecnológico, lo que impacta positivamente en el "Core Business" de la compañía.

Es relevante destacar que el 100% de los miembros de la Junta son independientes, lo que refuerza la transparencia, imparcialidad y buen gobierno corporativo en la toma de decisiones clave para el desarrollo y crecimiento sostenible de ExcelCredit S.A.

3.2.3. 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 Ramon Cárdenas Caballero

- Derecho y jurisprudencia de la Universidad del Rosario
- Especialidad en: Ambito Financiero, ambito Corporativo, Derecho Empresarial, Derecho Petrolero y Minero, Práctica Civil y Comercial, Registro de Marcas y Patentes.

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.
- 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.



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 Facebook (Meta) para Colombia y actualmente se desempeña como presidente en Google Colombia.



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 Fintech.

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 trabajo.



Danilo Morales Rodríguez

- Ingeniera Industrial Pontificia Universidad Javeriana.
- PID y PADE U.Sabana
- Banca, Construcción, Petroquímico y Fintech.

Experto en Liderazgo en Entidades Financieras.

- 30 Años de experiencia en el sector financiero local o internacional.
- Organización de equipos de control interno integrando el gobernanza de las entidades para las cuales trabajo.

3.2.4. PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA

Así mismo, para el año 2024 fue elegido Presidente de la Junta Directiva el señor Diego Gabriel Vélez Montes, quien no ocupa un cargo ejecutivo dentro de ExcelCredit. y fue designando bajo el procedimiento establecido dentro de del reglamento de Junta Directiva.

3.2.5. REUNIONES Y CONVOCATORIAS

Durante el primer trimestre de 2024, la Junta Directiva de ExcelCredit S.A. estableció un cronograma de reuniones mensuales, lo que permitió cumplir con sus funciones de manera eficiente, garantizando la estabilidad de los negocios, el seguimiento de la estrategia y la transparencia en el desarrollo de su objeto social. Las reuniones se celebraron de manera presencial, con la opción de participación remota para algunos miembros, asegurando la toma de decisiones de forma oportuna.

En total, se celebraron doce (12) reuniones ordinarias de la Junta Directiva durante el año, todas con un quórum del 100% de los miembros facultados para votar. Estas sesiones abordaron temas estratégicos y de negocio fundamentales para la dirección de la empresa.

En total, se celebraron doce (12) reuniones ordinarias de la Junta Directiva durante el año, todas con un quórum del 100% de los miembros facultados para votar. Estas sesiones abordaron temas estratégicos y de negocio fundamentales para la dirección de la empresa.

Además, se garantizó la entrega de información oportuna a los miembros de la Junta, con una antelación mínima de cinco (5) días hábiles, para que pudieran participar activamente y tomar decisiones informadas y razonadas, reforzando el compromiso de la Junta Directiva con la gobernanza efectiva y la toma de decisiones estratégicas basadas en información precisa y en tiempo real.

3.2.6. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA JUNTA DIRECTIVA

Anualmente, la Junta Directiva de ExcelCredit S.A. lleva a cabo un proceso de autoevaluación para valorar la eficacia de su trabajo. Durante el primer trimestre de 2024, se realizó este proceso con el objetivo de evaluar el desempeño individual de sus miembros, su funcionamiento como cuerpo colegiado y su interacción con la administración, específicamente respecto a la labor realizada en el año anterior.

A partir de los resultados obtenidos, se desarrolló un plan de mejoramiento, el cual fue adoptado a lo largo de 2024. Este proceso refleja el compromiso de la Junta Directiva con la mejora continua, asegurando que sus decisiones y acciones estén alineadas con las mejores prácticas de gobernanza corporativa y contribuyan al crecimiento y éxito de la compañía.

3.2.7. CONFLICTO DE INTERESES Y OPERACIONES ENTRE PARTES VINCULADAS

ExcelCredit S.A. mantiene un compromiso sólido con la gestión ética y la transparencia en todas sus operaciones. La compañía formalizó directrices claras dentro de sus políticas internas para la gestión de conflictos de interés, especialmente en situaciones relacionadas con partes vinculadas que puedan involucrar a miembros de la Junta Directiva y otros administradores.

Estas políticas están plasmadas en el Código de Buen Gobierno, el Código de Conducta y las Políticas de Operaciones entre Partes Vinculadas, las cuales fueron debidamente aprobados por la Junta Directiva. Con el fin de garantizar la transparencia y el cumplimiento normativo, todas las operaciones realizadas entre partes vinculadas, como accionistas o administradores, fueron puestas a conocimiento de la Junta Directiva, quien actuó conforme a las normas internas de la compañía para la valoración, aprobación y revelación de dichas operaciones.

Este esquema demuestra el compromiso de ExcelCredit S.A. con la ética empresarial, el cumplimiento de sus políticas internas y la protección de los intereses de la organización y sus accionistas.

3.2.8. RETRIBUCIÓN DE LA JUNTA DIRECTIVA

En marzo de 2024, la Asamblea General de Accionistas aprobó la retribución de los miembros de la Junta Directiva de ExcelCredit S.A., y los pagos se realizaron durante el año en función de la asistencia de los directivos a las diferentes sesiones. Además, la Junta Directiva

aprobó una política de remuneración para la Alta Gerencia y la estructura organizacional de la compañía, asegurando que la compensación esté alineada con el desempeño y las responsabilidades dentro de la empresa.

Estas disposiciones garantizaron un sistema de retribución transparente y adecuado a las funciones y aportes de los directivos y gerentes, promoviendo la equidad y el cumplimiento de las mejores prácticas de gobernanza corporativa.

3.2.9. ACCESO A LA INFORMACIÓN DE ACCIONISTAS E INVERSIONISTAS

Durante el año 2024, ExcelCredit S.A. mantuvo una página web corporativa que ofreció información relevante para el público en general. La página incluye una sección especialmente diseñada para accionistas e inversionistas, garantizando el acceso a datos clave sobre la compañía. Además, la empresa estableció un canal de comunicación directo a través del correo electrónico secretariageneral@excelcredit.co, con el objetivo de atender cualquier consulta o requerimiento presentado por los accionistas e inversionistas, asegurando una atención ágil y transparente, reforzando el compromiso de ExcelCredit S.A. con la accesibilidad, la transparencia y la buena comunicación con sus partes interesadas.

3.2.10. COMITÉS DE APOYO A LA JUNTA DIRECTIVA

Desde su constitución, ExcelCredit S.A. creó diversos comités con el propósito de apoyar a la Junta Directiva en la toma de decisiones estratégicas y operativas. Los comités establecidos incluyen el Comité Integral de Riesgos, Comité Financiero, Comité de Nombramientos y Compensaciones, Comité de Gobierno Corporativo, y Comité de Auditoría. Cada uno de estos comités tiene como objetivo asesorar y respaldar de manera continua a la Junta Directiva en sus funciones.

Es importante resaltar que, en el año 2024, todos los comités se reunieron conforme a lo estipulado en sus reglamentos internos. Además, los informes generados por cada comité fueron debidamente presentados a la Junta Directiva, cumpliendo con las responsabilidades asignadas y proporcionando recomendaciones adicionales en áreas específicas de su competencia.



3.2.11. COMITÉS DE APOYO A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Durante el año 2024, ExcelCredit S.A. contó con el apoyo constante de diversos comités especializados que jugaron un papel fundamental en la ejecución de las estrategias de la empresa. Estos comités incluyen el Comité de Riesgos No Financieros, Comité GAP, Comité de Riesgos Financieros, Comité Financiero, Comité Comercial, Comité Jurídico, Comité de Gestión Humana, Comité de Mercadeo, Comité de Tecnología, Comité de Experiencia de Cliente y Comité de Gerencia, los cuales se reunieron mensualmente y contribuyeron de manera satisfactoria al desarrollo de las actividades empresariales.

Además, en 2024 se crearon nuevos comités, como el Comité de GAP y el Comité de Priorización, los cuales tuvieron un impacto positivo en la materialización de las estrategias propuestas por la compañía, ayudando a fortalecer la estructura organizativa y la ejecución de proyectos clave.

3.3. ENCUESTA CÓDIGO PAÍS

En el año 2024, ExcelCredit S.A. cumplió con el diligenciamiento de la encuesta anual del “Código País”, la cual fue enviada a la Superintendencia Financiera de Colombia. Esta encuesta refleja el compromiso de la compañía con la adopción de las mejores prácticas corporativas. Además, el resultado de esta ha sido debidamente publicado en el sitio web de la empresa, permitiendo a los interesados acceder a la información y evidenciar las políticas y prácticas de buen gobierno implementadas por ExcelCredit S.A., reafirmando la transparencia de la empresa y la perspectiva en mantener altos estándares de gobernanza corporativa.

3.4. CIRCULAR EXTERNA 012 DE 2022

Para el año 2024, ExcelCredit S.A., en su calidad de emisor de valores, implementó los sistemas adecuados para la revelación y control de la información financiera. La compañía cumplió de manera rigurosa con las normativas exigidas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Este cumplimiento incluyó:

- Publicación de los informes periódicos: Informe periódico de fin de ejercicio. Informes periódicos trimestrales.

- Cumplimiento normativo:

La empresa aseguró la correcta divulgación de su situación financiera, garantizando la transparencia y accesibilidad de la información a todos los stakeholders.

- Control de la información financiera:

ExcelCredit implementó los mecanismos necesarios para el adecuado control de la información financiera, lo cual refuerza la confianza y transparencia en sus operaciones.

Lo anterior demuestra el compromiso de ExcelCredit S.A. con las regulaciones del mercado de valores, buscando proporcionar la información financiera necesaria para una toma de decisiones informada y cumplir con las exigencias regulatorias de manera efectiva y puntual.

3.5. LA ALTA GERENCIA



Jonathan Mishaan Millán
Co-founder & CEO

- Babylon College - Bachelor of Science, Economics, Finance, Entrepreneurship
- IE MBA
- Harvard Business School - CPM SB - Management Program
- 16 años de experiencia en el sector financiero y asegurador.
- J.P Morgan
- Miembro de Junta Seguros Mundial Iris, Kanguro
- 11 años como Gerente General, ExcelCredit

Durante el año 2024, la Gerencia General de ExcelCredit S.A. estuvo liderada por Jonathan Mishaan Millán, CEO de la compañía, quien ha estado al frente de la organización durante más de 13 años. Su liderazgo ha sido clave en la orientación y gestión del desempeño de todas las áreas de la empresa, el seguimiento de los objetivos estratégicos y la creación de nuevos proyectos y metas empresariales. Además, ha sido responsable de la presentación de resultados ante la Junta Directiva, asegurando la alineación de la compañía con sus objetivos de crecimiento y sostenibilidad.

El equipo de Alta Gerencia que acompaña al CEO está conformado por profesionales altamente capacitados que apoyan la ejecución de las estrategias de la empresa, cada uno en su respectiva área. Este equipo contribuye activamente al desarrollo y éxito continuo de ExcelCredit S.A.



Elizabeth Loaiza

Gerente Corporativa

- Formación: Economista, Coach Profesional PPCC, Liderazgo en Innovación MII, 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 Estratégicos
- Tiempo en ExcelCredit: 11 años



Nicolás Leyva

Gerente Financiero

- Formación: Admón Empresas UPIC, Máster Admón Financiera U.Sergio Arboleda.
- Experiencia: 18 años experiencia en sector Financiero (Banco Popular, Banco Caja Social, Bancolombia, Banco Bogotá).
- Tiempo en ExcelCredit: 5 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: 3 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.
- Tiempo en ExcelCredit: 7 años



Ricardo Marulanda

Gerente Comercial

- Formación: Psicologo U.Católica Especialización en Gerencia de Mercadeo, Admón. Empresas, Gerencia Bancaria y Alta Gerencia.
- Experiencia: 24 años en el sector bancario (Davivienda)
- Tiempo en ExcelCredit: 7 años



Jorge Estévez

Gerente Talento Humano y Administrativo

- Formación: Ingeniero Industrial U.Javeriana Máster en ing. ind. u. de los Andes Máster en SCM y Log. ZLC y MII
- Experiencia: 17 años en compañías sector financiero, tecnología y telecomunicaciones. (Claro, Colsubsidio CSC, Movistar)
- Tiempo en ExcelCredit: 3 años



David Garcia

Gerente de Riesgos

- Formación: Economista y Msc en Estadística Aplicada.
- Experiencia: 9 años, En el sector financiero (Credifamilia, Davivienda y Falabella)
- Tiempo en ExcelCredit: 1 año y 4 meses



Erka Paola Moncada

Director de Auditoría

- Formación: Contador Público - UMNG. Especialistas 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: 5 años



Deisy Mendez

Oficial de Cumplimiento

- Formación: Economista, U. Católica, Magister en Administración Financiera y Diplomado.
- Experiencia: 24 años, Bolsa de Bogotá hoy BVC (5 años), 14 años en Libranza en entidades de servicios de crédito en cargos Estratégicos
- Tiempo en ExcelCredit: 11 años



Luz Dary Pico

Directora de Proyectos

- Formación: Ing. Ing. Sistemas U. Piloto, Maestría Gestión de Proyectos U. Québec á Chicoutimi.
- Experiencia: 25 años en el sector financiero banca, seguros y fintech (Banco HSBC COLOMBIA, hoy Banco GNB, AXA, Colpatría, Alphacredit)
- Tiempo en ExcelCredit: 3 años

En línea con su compromiso con el buen gobierno corporativo, ExcelCredit S.A. mantiene una estructura organizacional sólida, donde la Alta Gerencia y los distintos procesos de la compañía trabajaron de manera constante para garantizar el desarrollo eficiente de las actividades diarias. La empresa se enfocó en asegurar un control adecuado de la productividad y en establecer una proyección a largo plazo que permita el crecimiento y la sostenibilidad.

La Alta Gerencia, junto con el equipo de trabajo, está comprometida con el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la compañía, alineando las operaciones internas con las mejores prácticas de gobernanza y la visión a futuro de la organización, lo que asegura una gestión eficaz que impulsa el éxito y la competitividad de ExcelCredit S.A. en el mercado de la Libranza.

3.6. GESTIÓN DE RIESGOS

3.6.1. FORTALECIMIENTO DE LA ESTRUCTURA:

En el transcurso del año, se reforzó la estructura de la Gerencia de Riesgos mediante la creación de la Coordinación de Riesgos Financieros (mercado, liquidez y crédito), enfocada en el monitoreo y control de las exposiciones en cada uno de estos frentes. Coordinación de Metodologías de Riesgos, que presta apoyo transversal a toda la Gerencia de Riesgos, incluida la Coordinación de Riesgos No Financieros. Esta reorganización permitió establecer roles y responsabilidades más claros, así como optimizar los procesos de identificación, medición, seguimiento y control de los riesgos de manera integral.



3.6.2. SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO DE MERCADO (SARM)

Durante el año 2024, el valor en riesgo de mercado se mantuvo en niveles conservadores; la exposición de este riesgo solo se dio en Fondos de Inversión Colectiva (FICS) con una posición promedio de COP \$729.791 Millones.

Es importante destacar que la entidad no cuenta con la tesorería como unidad de negocio principal; en consecuencia, el nivel de exposición a riesgo de mercado se ha mantenido en niveles bajos, alineado con nuestro perfil de negocio y nuestra estrategia de inversión.

3.6.3. SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO DE LIQUIDEZ (SARL)

La compañía continuó con un seguimiento permanente de los indicadores de liquidez, asegurando la disponibilidad de recursos para cumplir con las obligaciones en el corto y mediano plazo. Se incorporaron nuevos escenarios de estrés en el modelo interno de Riesgo de Liquidez (RCL), de acuerdo con las mejores prácticas de Basilea III. Estos escenarios permiten una visión más robusta de la capacidad de la entidad para afrontar eventos adversos en los mercados.

3.6.4. SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO DE CRÉDITO (SARC)

La cartera de la entidad presentó un comportamiento sobresaliente, alcanzando el cumplimiento de las metas de cobro y manteniendo el nivel de rodamientos de las cosechas por debajo de lo presupuestado.

Se llevó a cabo la recalibración de la metodología del modelo de originación, incorporando nuevas variables con mayor capacidad predictiva. Esto contribuye a fortalecer los procesos de evaluación y otorgamiento de crédito, reduciendo los niveles de exposición y mejorando la calidad de la cartera.

Adicionalmente, el sistema de prevención de fraude se fortaleció con una herramienta de alerta en tiempo real, diseñada para detectar anomalías en las solicitudes de crédito. Esta solución permite, por ejemplo, identificar incrementos inusuales en las tendencias de desembolso, lo que favorece la mitigación oportuna de riesgos y salvaguarda la integridad de la cartera.

3.6.2. SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL (SARO)

El presupuesto asignado a eventos de riesgo operacional se cumplió, reflejando un adecuado control y gestión en este frente.

Se ejecutaron el 100% de las pruebas de recorrido a los procesos de la entidad, garantizando la efectividad de los controles establecidos.

Durante el año, se registraron 242 eventos, de los cuales:

- 19 (8%) fueron de nivel alto.
- 78 (42%) fueron de nivel medio.
- 145 (60%) fueron de nivel bajo.

El monitoreo constante de estos eventos permite la implementación de planes de acción oportunos y la mejora continua de los procesos operativos.

3.7. CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

Se realizaron pruebas de red team con un proveedor externo para evaluar la solidez de los sistemas de la entidad. Los resultados fueron satisfactorios y los hallazgos identificados fueron subsanados de manera efectiva.

Se llevó a cabo la actualización anual del Análisis de Impacto en el Negocio (BIA), proceso en el que participaron todas las gerencias, asegurando la identificación de las funciones críticas y la determinación de planes de contingencia adecuados.

3.8. UNIDAD DE CUMPLIMIENTO

3.8.1. SAGRILAFY Y PTEE

Como entidad vigilada por la Superintendencia de Sociedades, ExcelCredit S.A. implementó un Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo Integral de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (SAGRILAFY), así como el Programa de Transparencia y Ética empresarial (PTEE), de conformidad con la normativa aplicable. Además, en su compromiso por contribuir en la adopción de mecanismos para combatir las actividades LA/FT, en el año 2024 incorporó dentro de su estructura organizacional la Unidad de Cumplimiento, encargada de la administración del riesgo LA/FT/FPADM y C/ST, la cual actúa de forma independiente y con reporte directo a la Junta Directiva, como máximo órgano de dirección de la Compañía.

La Unidad de Cumplimiento está conformada por el Oficial de Cumplimiento Principal y un analista de cumplimiento. En el transcurso del año 2024, se realizaron diferentes actividades enfocadas en el fortalecimiento de los controles y desarrollo de la cultura de gestión de riesgos contra el LA/FT, entre las cuales se destacan:

- Contratación de oficial de cumplimiento con amplia trayectoria en el sector financiero.
- Identificación de las contrapartes de la entidad y su beneficiario final.
- Creación de la metodología de score de calificación del perfil de riesgo LA/FT de contrapartes de la Entidad y aplicación de debida diligencia ampliada, cuando corresponda.
- Monitoreo transaccional, por medio de reglas de seguimiento de las operaciones de los clientes.
- Capacitación sobre el SARLAFT a la Junta Directiva y colaboradores, mediante curso e-learning, sesiones de sensibilización y cápsulas informativas, logrando la capacitación del 95% de los colaboradores.
- Desarrollos tecnológicos enfocados en la mejora de los controles LA/FT dentro del proceso de vinculación de clientes.
- Desarrollo de la etapa de identificación, medición, control y monitoreo bajo el estándar ISO 31000 de gestión de riesgos y la guía práctica de evaluación de la Superintendencia Financiera de Colombia; como resultado, el perfil de riesgo residual de la entidad se ubica en bajo.
- Revisión y estructuración de la metodología estadística de segmentación de factores de riesgos.
- Transmisión en tiempo y forma de los reportes de operación sospechosa a la UIAF.

- Desarrollos tecnológicos para la generación de reportes objetivos a la UIAF, con el fin de preparar a la Entidad para la implementación de la normativa SARLAFT 4.0, con miras a la vigilancia y control de la Entidad por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Transmisión del Informe 75 de gestión de SAGRILAFY y PTEE del 2023 en tiempo y forma a la Superintendencia de Sociedades.
- Presentación periódica de informes a la Junta Directiva y los distintos Comités de apoyo, sobre la implementación del programa SAGRILAFY y PTEE en la Entidad
- Fortalecimiento de la línea ética de la Entidad, mediante comunicaciones externas e internas sobre el programa, así como el desarrollo de links de reporte para gestión de conflictos de intereses, regalos e invitaciones.

3.9. PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Durante el período 2024, se cumplió con las actividades planificadas relacionadas con la gestión del tratamiento de datos personales. Se llevaron a cabo las capacitaciones correspondientes, se realizaron los ajustes necesarios en los documentos de autorizaciones y se ejecutaron las acciones de reporte requeridas por la Ley 1581 de 2012, emitida por la Superintendencia de Industria y Comercio y demás normas aplicables. Estas acciones aseguraron el cumplimiento de las regulaciones sobre protección de datos personales, fortaleciendo la seguridad y el manejo adecuado de la información dentro de la compañía.

3.10. SISTEMA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD

Por parte del Sistema de Seguridad de la Información y Ciberseguridad se dio continuidad a las labores de monitoreo del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC), lo que ha permitido una vigilancia permanente y la detección temprana de posibles amenazas cibernéticas. Estas actividades se encuentran en línea con las mejores prácticas internacionales y refuerzan el compromiso de la entidad con la protección de los datos y la información de nuestros clientes y colaboradores.

De otra parte, es importante indicar que la consolidación de las estructuras de riesgo ha fortalecido significativamente la capacidad de la organización para identificar, medir y gestionar de manera integral los riesgos financieros y no financieros.

A medida que avanzamos, continuaremos mejorando nuestras metodologías, alineándonos con los estándares internacionales como Basilea III, y reforzando los controles internos para asegurar que el perfil de riesgo se mantenga alineado con los objetivos estratégicos de la compañía.

El enfoque estratégico en resiliencia operativa y ciberseguridad es clave para garantizar la continuidad del negocio, protegiendo los intereses de clientes, inversionistas y demás partes interesadas.

Además, la implementación de herramientas de prevención de fraude en tiempo real ha fortalecido nuestros procesos de originación de crédito, reduciendo el riesgo de eventos con impacto económico y reputacional.

Esta perspectiva integral asegura que la organización esté preparada para afrontar riesgos y mantener un perfil sólido y resiliente a largo plazo.



3.11. CUMPLIMIENTO NORMATIVO

En el ámbito del cumplimiento normativo, se llevó a cabo una ampliación del normograma de la compañía, incorporando todas las leyes, circulares y normativas relevantes aplicables a la organización. Desde el área legal, se implementó un seguimiento semanal de los proyectos y normativas emergentes, con el objetivo de evaluar su impacto en la compañía. Esta acción permitió anticipar los cambios necesarios para garantizar el cumplimiento oportuno de las regulaciones y minimizar riesgos asociados, lo que permite asegurar proactivamente que la ExcelCredit S.A. se mantenga alineada con las normativas vigentes y que las posibles modificaciones sean gestionadas de manera eficiente, fortaleciendo así el cumplimiento normativo en todas sus operaciones.

4. GESTIÓN DE AUDITORÍA INTERNA

Durante el año 2024, se estableció un plan anual para los trabajos de auditoría interna y la ejecución de monitoreos continuos, para ser ejecutado durante esta anualidad. Los principales procedimientos ejecutados por el equipo de auditoría fueron:

- Conocimiento del proceso:** Se realizaron reuniones de entendimiento con los colaboradores de cada área, con el fin

de conocer cada proceso, sus funciones y los controles implementados para la mitigación de riesgos, dejando como evidencia el flujo revisado y elaborado por el auditor con la herramienta Bizagi.

➤ **Revisión de documentación Interna:** Se validó con cada proceso la existencia de documentación interna, tales como, manuales o políticas, instructivos, procedimientos, matrices de riesgos, informes a la alta gerencia e indicadores de gestión.

➤ **Diseño de programas de trabajo y ejecución de pruebas:** Basados en el conocimiento adquirido y la documentación del proceso, se diseñó el programa de trabajo para la ejecución de pruebas de auditoría, con el fin de determinar la existencia, funcionalidad y aplicación de los controles en el área.

➤ **Obtención de Información objeto de auditoría:** Teniendo en cuenta la metodología definida, fue solicitada a cada proceso la información objeto de auditoría y en los casos que aplican se valida el 100% de la información o en algunos casos se establecen un muestreo.

➤ **Análisis y discusión de hallazgos con el proceso:** Todos los informes de auditoría fueron discutidos con sus responsables y dados a conocer a la gerencia general.

➤ **Planes de acción:** Los planes de acción acordados para solventar las observaciones identificadas tuvieron seguimiento por parte de auditoría hasta su cumplimiento.

➤ **Monitoreos continuos:** La auditoría realizó actividades de revisión de forma periódica sobre los hallazgos identificados.

➤ **Trabajos especiales:** Se profundizaron temas correspondientes a observaciones realizadas en las auditorías, apoyando revisiones de eventos de posibles fraudes internos o externos y validación de condiciones de créditos rechazadas por el cliente. Se trabajó en conjunto con la Gerencia de Riesgo y se hace seguimiento de los temas revisados por el área.

Al cierre de esta anualidad se ejecutaron 24 auditorías interna y los respectivos monitoreos continuos según programación.

Consecutivamente, la auditoría interna apoyó para la obtención de los siguientes logros durante el año 2024:

- Ayudar a la creación de una cultura de cumplimiento sólida dentro de la organización.
- Contribuir a mejorar la transparencia, ética y alinear la organización con los valores y objetivos de la Compañía.
- Curso organizacional en SCI - Jun/2024.
- Trabajos Especiales: Apoyo a la creación de políticas:
 - Gobierno de Datos
 - Metodología de proyectos
 - SCI
 - Política de inversión de Excedentes
- Se acompañó al área de riesgos en la revisión documentos para SARM y SARL / Seguridad y Ciberseguridad.
- Evaluación del producto CDT / Página WEB – KOA.

4.1. SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Durante el año 2024, ExcelCredit S.A. continuó con un Sistema de Control Interno estructurado bajo el modelo de las tres (3) líneas de defensa, el cual garantizó la efectividad en la gestión de riesgos y el cumplimiento normativo. Este modelo fue diseñado para mejorar la eficacia operativa y asegurar la integridad de los procesos dentro de la organización.

A continuación, se describe cada una de las líneas de defensa del SCI:

➤ Primera Línea: Control Operativo

- **Responsables:** Colaboradores, dirección y áreas estratégicas, misionales y de apoyo.
- **Función:** Fueron responsables de mantener un control efectivo en las actividades diarias, gestionando los riesgos inherentes a sus procesos. Estas áreas diseñan y aplican mecanismos de control para mitigar los riesgos y asegurar que no se sobrepasen los límites establecidos. Promueven principios de autogestión, autocontrol y autorregulación.

➤ Segunda Línea: Supervisión y Gestión de Riesgos

- **Responsables:** Funciones clave encargadas de la supervisión de la gestión de riesgos, cumplimiento y otras funciones de aseguramiento.
- **Función:** Administrar los sistemas de gestión de riesgos y asegura que se cumplan las normativas vigentes, garantizando la eficiencia y el cumplimiento de los procedimientos establecidos.

➤ Tercera Línea: Auditoría Interna

- **Responsables:** El área de Auditoría Interna.
- **Función:** Realizar una evaluación independiente de la adecuación, suficiencia y eficacia del Sistema de Control Interno. Informar sobre eventuales deficiencias a las partes responsables de tomar medidas correctivas, incluidos los altos' cargos de dirección y los órganos de gobierno correspondientes. Además, presenta sus hallazgos al Comité de Auditoría y a la Junta Directiva.

Este enfoque estructurado ha permitido a ExcelCredit S.A. mitigar riesgos de manera efectiva, promoviendo la transparencia y asegurando el cumplimiento normativo a lo largo de todas las áreas de la empresa.

5. REVISORÍA FISCAL

Para la vigencia fiscal del año 2024 la sociedad continuó con su Revisoría Fiscal independiente por parte de KPMG.

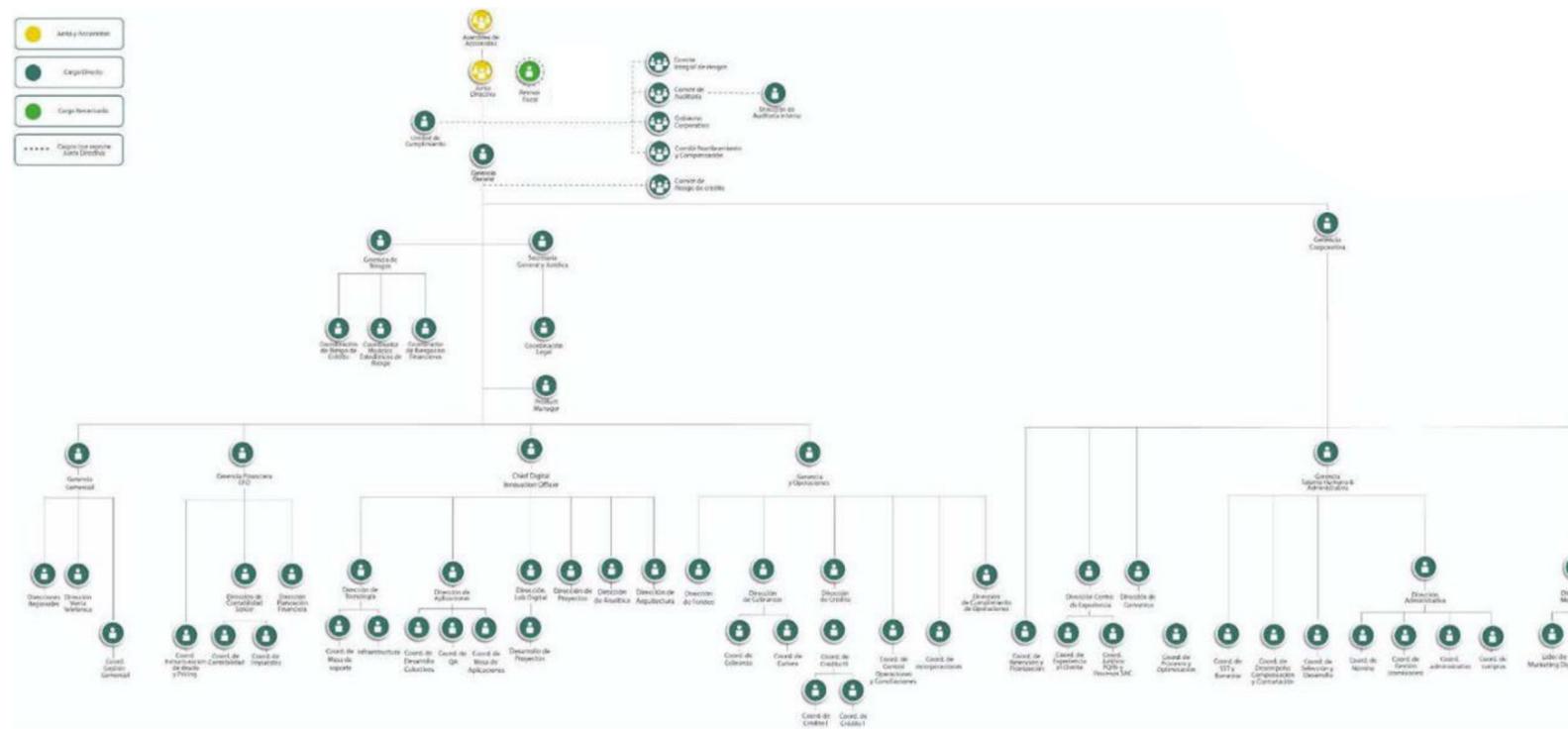
6. SITUACIÓN ADMINISTRATIVA

6.1. PRINCIPALES CAMBIOS ALTA GERENCIA

En el año 2024, ExcelCredit S.A. implementó importantes cambios en su estructura organizacional para optimizar la atención al cliente y fortalecer sus procesos comerciales, operativos y tecnológicos:

➤ En la Gerencia de Tecnología, se crearon nuevas direcciones para mejorar el servicio y la atención al cliente en cada etapa del proceso tecnológico. Estas direcciones fueron:

- Dirección de Aplicaciones.
- Dirección de Laboratorio Digital.
- Dirección de Analítica .
- Dirección de Arquitectura.



6.1.1. INGRESOS DE DIRECTIVOS

En el mes de julio de 2024, ingresa a la compañía Deisy Méndez como oficial de cumplimiento. En el mes de agosto de 2024 ingresó a la compañía Juan Nicolás Leiva nuevo CFO de la compañía.

6.1.1.2. PLANTA DE PERSONAL

La planta de personal cerró en el año 2024 con 393 colaboradores de los cuales 234 pertenecen a cargos administrativos, 139 a cargos comerciales y 17 aprendices por cuota de aprendizaje.

6.1.1.3. MODALIDAD DE TRABAJO

Para el año 2024 se dio continuidad de “Teletrabajo Suplementario” e implementación del “Teletrabajo Autónomo” para colaboradores de la Gerencia de Tecnología, como beneficio para los colaboradores cuyas funciones sigan siendo desarrolladas bajo este esquema. A corte de diciembre de 2024, 119 colaboradores cumplieron con todas los requisitos y filtros del proceso y gozan de este beneficio (inspección, aprobación y firma Otrosi).

6.2. SISTEMA DE INFORMACIÓN DE TALENTO HUMANO (ERP)

En el primer trimestre del 2024, ExcelCredit S.A. implementó con éxito el nuevo Sistema de Información de Talento Humano (BUK), con el objetivo de digitalizar y optimizar los procesos relacionados con la gestión del talento humano. Este sistema integra diversos módulos clave que permiten una administración eficiente y centralizada de todos los aspectos relacionados con los colaboradores. Los módulos incluidos son:

- **Gestión del Desempeño:** Permite evaluar y monitorear el rendimiento de los colaboradores, facilitando el establecimiento de metas y la retroalimentación continua.
- **Reclutamiento y Selección de Personal:** Optimiza el proceso de atracción y selección de nuevos talentos para la organización.
- **Gestión de Beneficios:** Administra de manera eficiente los beneficios otorgados a los empleados, asegurando la correcta asignación y seguimiento.
- **Comunicaciones y Reconocimientos:** Mejora la comunicación interna y facilita la gestión de reconocimientos y premios a los colaboradores.

🚀 **Gestión Documental:** Facilita la administración y archivo de documentos laborales, mejorando la accesibilidad y el control de la información.

🚀 **Estructura Organizacional:** Permite visualizar la estructura jerárquica y organizativa de la empresa, optimizando la gestión de equipos.

🚀 **Portal del Colaborador:** Ofrece una plataforma interactiva donde los empleados pueden acceder a información relevante sobre su empleo y gestionar aspectos administrativos.

Con la implementación de BUK, ExcelCredit S.A. ha logrado digitalizar la mayoría de los procesos de talento humano en un solo lugar, lo que permitió una reducción significativa de costos y una mayor eficiencia operativa. Este avance refuerza la responsabilidad de la empresa con la innovación y la mejora continua en la gestión de su capital humano.

6.3. PRINCIPALES LOGROS EN EL PROCESO DE “DESEMPEÑO, COMPENSACIÓN Y CONTRATACIÓN”

6.3.1. DESEMPEÑO

Para el año 2024, ExcelCredit S.A. implementó exitosamente el módulo de desempeño dentro de la plataforma Buk, cubriendo a todos los colaboradores con una antigüedad superior a 4 meses. Este módulo está diseñado para alinear los objetivos individuales con los objetivos estratégicos de la compañía, promoviendo un enfoque integral en la gestión del rendimiento y fortaleciendo la conexión entre el trabajo individual y la estrategia organizacional.

El proceso de desempeño se organiza en tres etapas clave:

🚀 **Creación de Objetivos:** Los colaboradores, en conjunto con sus supervisores, definen objetivos alineados a la estrategia del negocio. Esta etapa asegura que cada miembro del equipo trabaje en función de los objetivos generales de la empresa, fortaleciendo el propósito y la visión común.

🚀 **Seguimiento Continuo:** A lo largo del periodo evaluado, se realiza un seguimiento del progreso de los objetivos establecidos, permitiendo ajustes y retroalimentación en tiempo real para asegurar que se cumplan los objetivos planteados.

🚀 **Evaluación de Resultados:** Al final del ciclo de evaluación, se realiza una evaluación exhaustiva de los resultados obtenidos, lo que permite medir el rendimiento de los colaboradores y establecer planes de desarrollo futuros, además de identificar logros y áreas de mejora.

Con esta implementación, ExcelCredit S.A. robustece su compromiso con el desarrollo profesional de su equipo, promoviendo la transparencia y asegurando que cada miembro del equipo esté alineado con la visión estratégica de la empresa. Además, esta iniciativa facilita la toma de decisiones basadas en datos objetivos sobre el desempeño de cada colaborador.

6.3.2. COMPENSACIÓN

En temas de compensación para el año 2024, se consolidó la estructura salarial para todos los cargos de la compañía, diferenciados en 3 estructuras (administrativa, comercial y tecnología).

Con el finde generar criterios objetivos para la estructura y política salarial, los cargos se clasificaron en 5 niveles:

- 🚀 Soporte
- 🚀 Experto
- 🚀 Experto de negocio
- 🚀 Clave
- 🚀 Crítico

Adicionalmente, se realizaron incrementos salariales en los meses de enero, abril y septiembre incentivando aquellos colaboradores con el mejor desempeño y ubicación en rangos salariales de menor ingreso.

De otra parte, se implementó la nueva estructura salarial para los directores de oficina, de acuerdo con el presupuesto de colocación siendo más competitivos en el mercado tanto en el salario fijo como en comisiones y beneficios no salariales. Y reconociendo la antigüedad y desempeño del equipo comercial.

Así mismo, se realizó control y seguimiento mensual al presupuesto de mano de obra 2024 tanto en HeadCount como en costos, logrando un ahorro del 4,5% del presupuesto anual aprobado.

6.2.4. ROTACIÓN

En cuanto a la rotación para el año 2024, se tuvo una disminución en la rotación de cargos críticos durante el año 2024 con una reducción de 1,9% pasando del 10,64% en el año 2023 al 8,7% en el año 2024. Así mismo, por segundo año consecutivo redujimos la rotación general de la compañía. Con una reducción anual de 9,71%, pasando del 32,47% del año 2023 al 22,76% del año 2024, con un promedio mes del 1,9%. Logrando así superar los objetivos esperados y mantener los equipos críticos de la compañía.

6.2.5. CONTRATACIÓN

Durante el año 2024 se realizó el proceso de contratación a 163 nuevos colaboradores y se tuvieron 92 retiros voluntarios.

6.3. PRINCIPALES LOGROS EN EL PROCESO DE “SELECCIÓN Y DESARROLLO

Respecto del proceso de selección y desarrollo para el año 2024, se obtuvieron los siguientes logros principales:

- 🚀 Aumento de la publicación de nuestros vacantes a menor costo utilizando portales multiposteo.
- 🚀 Atención de 145 requisiciones por el nuevo sistema de BUK y se consolidó el banco de hojas de vida y el monitoreo de las requisiciones internas.
- 🚀 Promoción de estrategias de consecución de candidatos a través de diferentes campañas de atracción de talento a

través de las diferentes redes sociales como LinkedIn, instagram, facebook, tik tok y referidos.

🚀 Reducción de la monetización del SENA aumentando la cantidad de oportunidades que le damos de aprender y desarrollarse a los jóvenes colombianos y asegurando la continuidad del proceso en las diferentes áreas.

🚀 Fortalecimiento y optimización del proceso de onboarding de la compañía construyendo una cartilla que permite a los colaboradores que tengan una guía a la mano de las diferentes áreas y de sus líderes.

🚀 Dentro del plan carrera 57 colaborades crecieron dentro de nuestra compañía durante el año 2024 en las áreas de Tecnología (26), Talento Humano y Administrativa (17), Fabrica de Crédito (9), Experiencia al cliente (3) y Riesgos (2).

🚀 Incentivación de los procesos de selección a nivel interno (Convocatoria internas) de la compañía, logrando que 34 colaboradores fueran promocionados a través de las convocatorias internas.

🚀 Realización de 12 nombramientos en el área de tecnología por su desempeño y resultados dentro de la estructura de la Gerencia de Tecnología.

🚀 Dentro de la escuela comercial 6 gestores desarrollaron sus competencias para ser ascendidos a Director de oficina, al igual que 3 ejecutivos.

🚀 En total se realizaron 103 promociones internas, logrando un crecimiento laboral de 1 de cada 4 de nuestros colaboradores.

🚀 Continuamos generando nuestras entrevistas de retiro fortaleciendo nuestro feedback continuo a los líderes de la compañía (129 procesos), obteniendo retroalimentación sobre la cultura organizacional, el liderazgo, el ambiente de trabajo y las condiciones laborales fortaleciendo nuestra compañía.

🚀 Dentro de la “Escuela Comercial” se les realizó un diagnóstico detallado con pruebas especializas para fortalecer sus competencias a 35 directores de oficina y 5 directores regionales comerciales, con el fin de validar su potencial en el área de ventas y conocer su gestión frente al desempeño de sus equipos comerciales generando un plan de acción individual que permitió cerrar las brechas encontradas.

6.4. PRINCIPALES LOGROS EN EL PROCESODE “DISEÑO Y FORMACIÓN

Para vigencia del 2024 se cambió a la plataforma Crehana, por su contenido, usabilidad y costo-beneficio comparado con la plataforma anterior, esta plataforma va dirigida a las áreas administrativas y comerciales para continuar con el plan de formación interno enfocado en una formación teórico-práctica especializado para cada área. Así mismo, se mantuvo el convenio con plataforma de formación Udemmy para el área de tecnología debido a la gran acogida y crecimiento educativo en el área especializada de IT.

En 2024 se creó alianza con Open English por la usabilidad y

experiencia de la plataforma más cercana con el colaborador y la ventaja de clases ilimitadas, que junto con el mayor costo beneficio ayudó a generar más inscripciones llegando a 80 usuarios que están aprendiendo una segunda lengua.

En 2024 logramos una participación del 98% en la plataforma de tecnología UDEMY, un 92% de participación en la plataforma General Crehana y un 94% de participación en la plataforma de inglés OPEN ENGLISH.

Se implementó la Universidad corporativa con CREHANA, una iniciativa que busca capacitar a todos los colaboradores interesados en aprender nuevos temas de diferente índole mediante 17 escuelas de formación.

Se implementó la Escuela Comercial 2.0 enfocada a los directores de oficina y regionales, logrando un 100% de participación en las mallas de capacitación, además se potenció sus competencias midiéndolos en pruebas en pro de potencializar sus procesos comerciales, del rol y preparar sucesores de directores de oficina.

Se realizó la Escuela de liderazgo 2.0 para los cargos gerenciales, directores y coordinadores finalizando las etapas de formación; Presentaciones de alto impacto con storytelling, 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 reconocimiento por insignias digitales con ACREDITTA a 54 colaboradores, que fueron capacitados en la Escuela de Liderazgo, obtuvieron este merecido reconocimiento por su participación y disposición.

En el año 2024 se implementó el plan de micro carrera en las áreas de fábrica de crédito, Riesgos, Comercial, Talento Humano y Administrativa buscando el desarrollo y crecimiento de nuestros colaboradores dentro de la organización.

6.4.1. SUCESIÓN

Para el año 2024 se implementó el “Plan de Sucesión” para cargos críticos de todas las áreas de la compañía, diseñando un programa que contienen las siguientes etapas: capacitación teórica y formación práctica, con el fin de tener preparado el sucesor una vez se genere la vacante del cargo crítico identificado.

6.4.2. BIENESTAR

Para el año 2024 se desarrollaron las actividades del plan anual de bienestar enfocadas en:

🚀 **Primer trimestre:** Se inició con la celebración de las fechas especiales con la entrega de detalles del día de la mujer y del hombre a cada uno de los colaboradores a nivel nacional generando valor y reconocimiento.

🚀 **Segundo trimestre:** Ampliamos el portafolio de nuestra Bolsa de Beneficios, con la incorporación de un seguro exequial, alcanzando un total de 24 beneficios disponibles para nuestros colaboradores. Además, con la implementación del módulo en BUK, optimizamos la redención de estos, permitiendo un proceso digital ágil y eficiente tanto para los colaboradores como para el área.

➤ **Tercer trimestre:** En el mes de Junio y Julio se realizó el día de la familia de manera presencial a nivel nacional con una participación de 656 (colaboradores y grupo familiar), realizando un día de integración en lugares recreativos. En Bogotá se llevó a cabo en el Cinema IMAX PROCINAL con función de la película Intensamente 2, con alimentación y premios para los colaboradores con una gran acogida y satisfacción.



➤ En el mes de Agosto por primera vez en la compañía se realiza el primer voluntariado "Amigos Peludos", se logró la participación de 19 colaboradores junto con la Fundación Bulls Colombia, se realiza una jornada de acompañamiento y apoyo alrededor de 120 perritos y diferentes animales (caballos, gatos, entre otros) que se encuentran en esta fundación los cuales son animales rescatados y que requieren de mucho amor.



➤ Así mismo se inició la campaña de recolección de tapas plásticas reciclables para apoyar la fundación de tapitas por patitas.

➤ **Cuarto trimestre:** Se realizó la celebración del día del niño en HELLO PARK Bogotá de manera presencial con una asistencia de 112 personas (colaborador e hijo), así mismo a nivel nacional se les entregó entradas para parques de diversiones para colaborador – hijo permitiendo un espacio para compartir con nuestros niños.



➤ Se celebró el día de "Halloween" mediante un concurso de Singles, en donde hubo participación de diferentes áreas a nivel nacional, donde se evaluó la creatividad e innovación, teniendo jurados externos y premiando los dos primeros lugares.

DISFRÁZATE AL RITMO:



➤ En el mes de octubre se llevó a cabo el "Torneo de Tenis de Mesa" en modalidad individual en la oficina principal con una participación 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 BREWPUB 106 siendo la fiesta más grande a nivel nacional y donde se tuvo una asistencia de 314 personas, llevando a cabo la premiación de great people y un momento especial con la conmemoración de los quinquenios del 2024 y una gran acogida por parte de los colaboradores.



➤ De igual manera, durante todo el año 2024 se hizo entrega de obsequios de cumpleaños para todos los colaboradores de la compañía con Boletas dobles de cine + combo de comida para disfrutar durante su cumpleaños, así mismo ese día disfrutaron del medio día libre.

6.6. PRINCIPALES LOGROS EN EL PROCESO DE "SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO": CAPACITACIONES SST

Para el año 2024 dentro del componente de capacitación del SG-SST se realizaron un total de 45 actividades en el año, de las cuales 12 capacitaciones tuvieron alcance a nivel nacional, 16 para comités de SST, 4 para las Brigadas de Emergencia y 13 talleres por área de manejo del Estrés y trabajo en equipo.

Se actualizó el curso de Inducción y Reinducción 2024 en seguridad y salud en el trabajo en la plataforma Academia virtual de forma transversal para todos los colaboradores de la compañía, con el fin de robustecer toda la información asociada al sistema.

6.6.1. COMITÉS SST

Se realizó la actualización Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (Noviembre 2024 – Noviembre 2026) por parte de los trabajadores con una participación de 270 colaboradores con el fin de dar cumplimiento a la normatividad legal vigente.

6.6.2. DOTACIÓN CORPORATIVA 2024

Se efectuó la entrega oportuna de la dotación general durante los meses de abril, agosto y diciembre de 2024, con un total de 678 paquetes de dotación entregados y distribuidos (444 paquetes de dotación por ley y 234 paquetes de dotación extralegal.)

6.6.3. ESTÁNDARES MÍNIMOS SG-SST 2024 (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 2024 con un porcentaje del 98% de cumplimiento quedando con el criterio más alto de valoración (aceptable) acorde al Artículo 28 de la Resolución mencionada anteriormente.

6.6.4. GESTIÓN DE RIESGOS Y PELIGROS

- Se automatizó la realización de Inspecciones de Seguridad en las oficinas a nivel nacional por medio de la plataforma Guardián de la ARL (APP). Así mismo las investigaciones de Accidentes de Trabajo para disminuir el uso de papel y seguimiento en línea de los planes de acción.
- Actualización de 29 Matrices de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos IPVER de todas las oficinas.
- Actualización de 29 Planes de Emergencia de todas las oficinas a nivel nacional junto con su divulgación.
- Se realiza los Simulacros a nivel nacional incluyendo la Oficina Principal.

6.6.5. INDICADOR DE LIDERAZGO Y CLIMA

Durante el 2024 medimos y mejoramos nuestro indicador de clima engagement de 82% al 84%, así mismo mantuvimos el indicador de liderazgo en 84% gracias a los planes de trabajo de microclima, Logrando un nivel adecuado en nuestros indicadores principales.

6.6.6. FUERZA COMERCIAL FREELANCE

La compañía presentó un incremento en el número de asesores freelance productivos pasando de 1882 en el 2023 a 2152 asesores en el 2024 quienes representan una parte significativa de la colocación.

6.6.7. ASPECTOS AMBIENTALES

En noviembre de 2024 se realizó nuestra segunda jornada de "Siembra de árboles" en la fundación Natura, con 32 colaboradores se realizó el proceso de siembra de 80 árboles siendo 35,2 toneladas de CO₂ que se reduciría aproximadamente, dando continuidad a nuestro compromiso de sostenibilidad, mostrando nuestro compromiso con el Medio Ambiente y generando cultura organizacional a nuestros colaboradores fortaleciendo su sentido de pertenencia entre los mismos.



Durante el 2024 la compañía continuó con el programa de teletrabajo logrando que 119 colaboradores trabajen modalidad de teletrabajo suplementario logrando un impacto ambiental positivo como consecuencia principal de: 1) la disminución en los desplazamientos; 2) el descenso de la ocupación del suelo; y, 3) declive de las actividades de consumo:

- **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, desde nuestra área de Tecnología durante el 2023-2024 se implementó la transformación digital dentro de la compañía con la implementación de BPM y DigiCrédito, donde se actualiza el proceso de Fábrica de Crédito donde notablemente reduce el uso de papel dentro de la compañía, así como reducción de la necesidad de imprimir documentos y uso de tinta (tóner) volviendo la documentación 100% digital.

También se implementa Google Workspace que opera con energía 100% renovable y es más eficiente que los centros de datos tradicionales, donde reduce el uso de servidores físicos dentro de nuestras oficinas y la necesidad de computadoras de alto consumo energético para almacenamiento y procesamiento, con trabajo colaborativo que permite que todo quede en la nube y así evitando el envío exhaustivo de correos que hace que disminuya la saturación de redes, así como el uso de las arquitecturas serverless que solo ejecutan código cuando es necesario, lo que minimiza el consumo energético y la sobreutilización de infraestructura. Esto se traduce en un uso más eficiente de los centros de datos, reduciendo la demanda de energía y la necesidad de hardware adicional, evitando el mantenimiento de servidores propios y aprovechan plataformas optimizadas para la eficiencia energética y la reducción de residuos electrónicos. Esto disminuye la huella de carbono y permite una escalabilidad ambientalmente responsable.

7. SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL NEGOCIO

7.1. SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL NEGOCIO

La Compañía definió sus objetivos corporativos con un horizonte de consecución al 2026, fundamentando su logro en la ejecución de estrategias anuales alineadas con su propósito, misión y visión.

A continuación, se presentan los principales avances en la implementación de la estrategia corporativa durante el 2024.



En 2024, la Compañía continuó aplicando la metodología OKR (Objectives and Key Results), debido a su efectividad y pertinencia. Bajo este marco, se establecieron cinco (5) objetivos estratégicos clave para el corto y mediano plazo:

- Transformación de Fintech a Neofinanciera.
- Ampliación de la base y mejora del perfil de los clientes.
- Tecnología como palanca de crecimiento.
- Atracción y retención del mejor talento.
- Gestión del balance para optimizar rentabilidad y solvencia.

Se detallan los principales hitos alcanzados en cada uno de estos objetivos:

7.1.1. TRANSFORMACIÓN DE FINTECH A NEOFINANCIERA

Se avanzó significativamente en la preparación para la fusión a Compañía de Financiamiento, cumpliendo con los requisitos normativos correspondientes y estableciendo mesas de trabajo iniciales con la Superintendencia Financiera de Colombia, las cuales se surtieron de manera exitosa en el mes de febrero de 2025. Hacia el mes de noviembre de 2024, se radicó la solicitud formal para la Licencia de Funcionamiento, quedando programadas las pruebas de recorrido (fase final del trámite de Licencia) para el mes de enero de 2025.

7.1.2. AMPLIACIÓN DE LA BASE Y MEJORA DEL PERFIL DE LOS CLIENTES

Se implementaron estrategias clave como el canal de referidos y el plan embajador, orientados a la captación de nuevos clientes y la fidelización de los existentes. Además, se desarrolló un modelo de inteligencia competitiva que permite un conocimiento más preciso de las necesidades del cliente, optimizando la oferta de valor de la Compañía. De igual forma se continuo afinando nuestro modelo de pricing.

7.1.3. TECNOLOGÍA COMO PALANCA DE CRECIMIENTO

Se lograron avances en la automatización de procesos clave a través de la implementación de un BPM (Business Process Management), optimizando procedimientos centrales como el análisis, la visación y el desembolso. Así mismo, se avanzó en el desarrollo de modelos de otorgamiento y seguimiento de cartera, fortaleciendo la gestión del riesgo del negocio.

7.1.4. ENAMORAR EL MEJOR TALENTO

Como parte del compromiso con el desarrollo del talento, se destacaron iniciativas como:

- Escuela de Liderazgo, dirigida a directivos y mandos medios.
- Universidad Corporativa, con programas enfocados en potenciar habilidades y competencias tanto particulares de acuerdo al proceso, como transversales y otros intereses.
- Plan de sucesión, diseñado para fomentar el crecimiento

interno y garantizar la continuidad y sostenibilidad del negocio.

- Escuela de Negocios, con esta iniciativa se desarrollaron programas a la medida en búsqueda de potencializar las habilidades de los directores comerciales, al servicio de la productividad.



7.1.5. GESTIÓN DEL BALANCE PARA OPTIMIZAR RENTABILIDAD Y SOLVENCIA

Entre los principales hitos financieros alcanzados en 2024 se destacan:

- Ingreso a la Bolsa de Valores mediante la emisión de bonos sociales por más de 34 mil millones de pesos.
- Mantenimiento de la calificación de riesgo AA- con Value and Risk.
- Diversificación y optimización de fuentes de fondeo, incluyendo un crédito con Nomura y la venta de cartera a Bancoomeva.

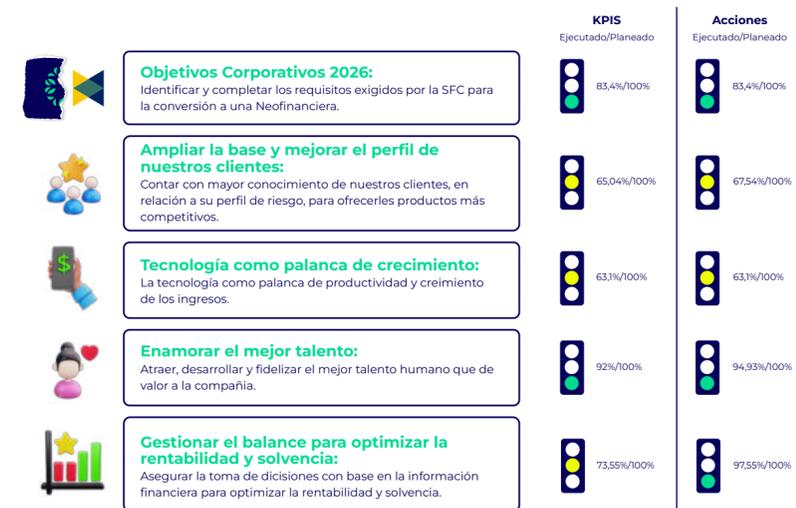
- Se logró renegociar las tasas que se estaban pagando en la deuda bancaria

7.2. EVALUACIÓN DE LA EJECUCIÓN ESTRATÉGICA

En términos generales, la ejecución y logro de los OKRs corporativos para 2024 superó el 80%. No obstante, algunos planes relacionados con la Transformación de Fintech a Neofinanciera se vieron afectados por la postposición de la Licencia de Funcionamiento para 2025. A pesar de ello, este objetivo continúa siendo la principal prioridad estratégica de la Compañía.

En conclusión, el desarrollo estratégico de la Compañía en 2024 ha sido exitoso, sentando bases sólidas para la consecución de los objetivos corporativos de largo plazo.

PROPÓSITO: Creamos oportunidades para crecer juntos



7.3. DESARROLLO DE NEGOCIO

Para el 2024, el desarrollo de negocio estuvo influenciado por varios factores clave. La disminución de la tasa de colocación contribuyó a un aumento en el ticket promedio de crédito debido al incremento en la capacidad de los clientes. Sin embargo, para mantener el apetito de riesgo dentro de los límites deseados, se ajustaron las políticas de crédito, lo que afectó negativamente el cumplimiento de las metas comerciales. Además, se implementaron bloqueos y cupos especiales en ciertas pagadurías.

El modelo de pricing implementado en 2023 evolucionó positivamente en 2024, logrando una mejora en la predicción de riesgos de los clientes y una correcta asignación de costos de productos, alineado con dichos riesgos.

En cuanto a las cifras comerciales, el monto total de colocación fue de \$285.578 millones, con 29.174 operaciones, lo que representó un decrecimiento del 7% respecto al 2023. El ticket promedio de crédito fue de \$ 9 millones de pesos, influenciado por la disminución de las tasas de interés. El canal Free Lance fue el principal contribuyente a la colocación, con un 76% del total.

Entre las principales palancas comerciales, se destacan:

- La productividad de los asesores Free Lance, clasificados en

alta, media y baja productividad, con planes de trabajo diseñados para mejorar su regularidad en la colocación.

La creación de unidades comerciales en varias ciudades, buscando desconcentrar el presupuesto y ofrecer más apoyo a los asesores.

La implementación de la iniciativa de asesor preferente para mejorar el desempeño de los asesores de alto nivel.

A pesar de estos esfuerzos, los desafíos comerciales en 2024 incluyeron la disminución del apetito de crédito debido a la incertidumbre del mercado y la competencia, que implementó condiciones de tasas y políticas de crédito no acordes con la situación económica del país, lo que llevó a una deserción de la fuerza comercial.

El Canal Tradicional terminó el año con 22 oficinas físicas, 47 unidades comerciales (oficinas compartidas) y presencia en 20 ciudades.

El Canal de Venta Telefónica destacó por un crecimiento del 17.98% en comparación con 2023, alcanzando una colocación de \$30.118 millones en 2.358 operaciones. Este resultado fue impulsado por exitosas campañas de Marketing Digital, nuevas estrategias de captura de leads, optimización en la contactabilidad y el desarrollo de marca digital.

Finalmente, el proceso de retención y fidelización de clientes continuó en crecimiento, logrando retener 1.503 clientes, lo que representó un incremento del 30% respecto a 2023. Este esfuerzo ha sido clave para lograr los índices de cartera deseados, con un saldo retenido de \$19.360 millones. Este canal contribuyó con \$9.780 Millones adicionales a la colocación total del año.

Este panorama muestra un año de ajustes y crecimiento, con un enfoque en mejorar la eficiencia operativa, la adquisición de nuevos clientes y la fidelización de los existentes.

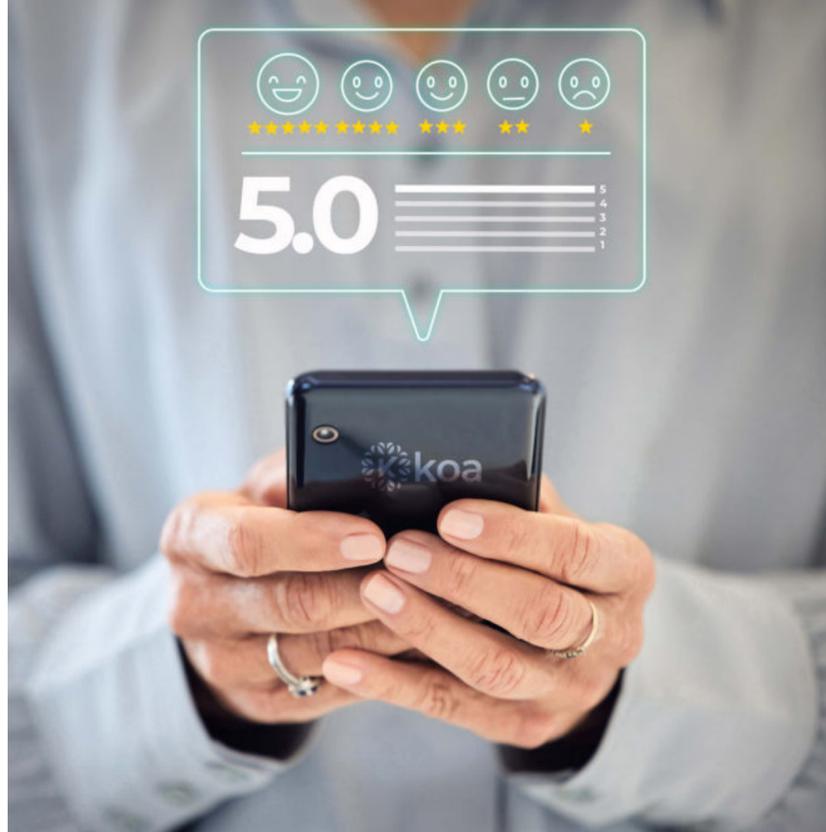
7.4. CONVENIOS

En 2024, la Dirección de Convenios de ExcelCredit S.A. continuó su labor de fortalecer las relaciones directas y personalizadas con las entidades pagadoras, gestionando los acuerdos relacionados con códigos de descuento en la modalidad de recaudo por "Libranza o Descuento Directo".

Entre los logros más destacados de la Dirección de Convenios, se resalta el traslado exitoso de 64 Entidades Pagadoras a la administración del Patrimonio Autónomo, lo que contribuye a mitigar el riesgo de recaudo durante el proceso futuro de fusión a entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Asimismo, se llevó a cabo una actualización exhaustiva del proceso técnico y operativo de más de 140 Entidades Pagadoras, lo que permitió mitigar los riesgos asociados a la cartera y operaciones. Esta actualización también facilitó la reactivación de 50 pagadoras para continuar con la gestión comercial, reforzando la capacidad operativa y comercial de la empresa.

Esta perspectiva estratégica de fortalecimiento y mitigación de riesgos ha consolidado a la Dirección de Convenios como un pilar clave en la gestión y expansión de las relaciones comerciales de ExcelCredit.



7.5. OPERACIONES

Durante 2024, la Gerencia de Operaciones de ExcelCredit S.A. implementó importantes cambios estructurales con el objetivo de cumplir con los requisitos requeridos para el proceso de conversión en entidad vigilada y optimizar los procedimientos internos. Estos ajustes se realizaron mediante una correcta división de funciones, con el fin de enfocar a los equipos en sus áreas específicas y potenciar los resultados.

Uno de los cambios clave fue la reestructuración del Departamento de Crédito y Cartera, que culminó con la creación de la Fábrica de Crédito, la Coordinación de Incorporaciones y el nuevo departamento de Cobranzas. Además, se trasladó el proceso de Back Office de Tesorería de la Gerencia Financiera a la Gerencia de Operaciones, lo que permitió un mejor enfoque en la eficiencia operativa. Asimismo, se creó el departamento de Cumplimiento de Operaciones para asegurar que los procesos cumplieran con los estándares regulatorios y de calidad.

Estos cambios refuerzan el compromiso de ExcelCredit S.A. con la mejora continua, la optimización de procesos y el cumplimiento normativo, lo que permitirá impulsar su crecimiento y solidez en el mercado.

Por otra parte, se mantuvo la dinámica de automatización de procesos, para optimizar la capacidad y productividad de las áreas a partir de una misma o menor estructura de personal, con avances significativos en el proyecto de BPM, donde se finalizaron los desarrollos para la aprobación de créditos, la visación y parte del desembolso, se sacó adelante el alistamiento de títulos para Fondeo, se implementó el visor documental y se efectuaron ajustes de dinámicas contables en sistemas, lo que disminuyó cargas reflejadas en ahorros en costos de personal y en calidad de la información.

Respecto a los resultados de 2024, tenemos disminución en tiempos de procesos y mejoras en indicadores clave, de los cuales se exponen los principales para cada una de las áreas a continuación.

7.5.1. FÁBRICA DE CRÉDITO

Para este año 2024, se continuó con los avances en desarrollos y certificación de procesos por BPM, con la implementación del visor documental, herramienta que permite tener una carpeta única de documentos por cliente, lo que facilita las consultas y el control, acompañado de la sistematización del proceso de antifraude, cerrando así la validación documental y dejando evidencia crédito a crédito de las revisiones efectuadas para prevenir la suplantación y la adulteración.

Por otra parte, se lograron gestionar 32.487 créditos de los cuales salieron aprobados 25.081 operaciones, con claras eficiencias generadas por la reducción de tiempos de respuesta de los créditos de 6 horas a 4 horas, en las actividades a cargo de la Fábrica de Crédito.

7.5.2. INCORPORACIONES

En 2024, se llevó a cabo una reestructuración en el área, liberándola de algunas actividades operativas que correspondían a otros procesos, lo que permitió una gestión más eficiente. Desde este equipo se gestionaron 3.455 créditos con descuentos sin operar por nómina, los cuales fueron reincorporados, generando un incremento en el recaudo de \$1.228 millones en valor de cuotas mensuales. Este resultado se logró manteniendo el nivel de reincorporación respecto al año anterior, a pesar de los obstáculos presentados por algunas Entidades Pagadoras al aceptar procesos de reincorporación con libranzas firmadas electrónicamente.

Además, la reincorporación de estos créditos en mora permitió su normalización a través de la renovación de plazos por un total de \$14.403 millones en saldos de capital, superando la meta de \$12.000 millones, lo que representó una efectividad del 120% sobre la meta establecida y un incremento del 21% en comparación con el año 2023.

Este desempeño destaca el éxito de la reestructuración y la eficiencia del equipo en el cumplimiento de sus objetivos, contribuyendo al fortalecimiento de la gestión financiera de la compañía.

7.5.3. CUMPLIMIENTO DE OPERACIONES

Durante el año 2024, se creó una nueva área de Cumplimiento de Operaciones mediante el traslado del Back Office de Tesorería. A esta área se le asignaron nuevas responsabilidades, como la aplicación de pagos sobre la cartera, anteriormente gestionada por el área de Incorporaciones. Esto permitió una mejor división de funciones y el fortalecimiento de procesos mediante la implementación de indicadores de gestión y la automatización de algunas actividades, reduciendo la manualidad y el riesgo operativo.

En cuanto a los desembolsos de compras de cartera, se implementó un desarrollo que agiliza las devoluciones de certificaciones de saldo, reduciendo el tiempo de gestión de 10 a 2 minutos. En total, se realizaron 51.965 pagos por desembolsos de créditos y 23.514 pagos por acuerdos de colaboración, con una optimización en el tiempo de desembolso, pasando de 4 horas a menos de 3 horas.

7.5.4. COBRANZAS

El nuevo departamento de "Cobranzas" creado a partir de la división del departamento de "Crédito y Cartera", con el fin de fortalecer la gestión de recuperación de cartera, llevó a cabo una reingeniería de procesos que separó las actividades operativas de las de cobro. Esto permitió intensificar la recuperación mediante nuevas metodologías, logrando que la cartera vencida se mantuviera por debajo de la meta de crecimiento en un 9%, equivalente a \$2.717 millones, con un ICV 30+ de 3.75%, inferior al 3.94% del año 2023 para la cartera propia. Además, se trabajó en el desarrollo de mecanismos de normalización alineados con las regulaciones de la Superintendencia Financiera de Colombia.



7.5.5. FONDEO

Durante el año, se materializaron operaciones de deuda con Nomura (\$85.000 millones) y Davivienda (\$15.000 millones), así como operaciones de venta de cartera en firme por \$146.000 millones y titularización por \$29.000 millones.

Adicionalmente, se realizó la automatización del proceso de alistamiento de títulos por fondeador a través de BPM, logrando así el alistamiento del título de manera automática y el nombramiento de documentos según los requerimientos de cada fondeador, impactando positivamente los tiempos operativos de negociaciones de Fondeo (ventas y/o garantías), minimizando las novedades documentales y optimizando la calidad de la información.

7.5.6. CONTROL DE OPERACIONES

En el año 2024, se lograron importantes avances en el control de operaciones, mejorando la conciliación de las cuentas contables de la cartera, lo que permitió garantizar la veracidad de la información en el core y la contabilidad. Esto agilizó los cierres mensuales y optimizó la toma de decisiones. Se redujo el tiempo invertido en

conciliaciones en 131 horas y se implementó un simulacro de reportes regulatorios y contingencias para estar completamente preparados para cumplir con los requisitos de la Superintendencia Financiera.

Estos avances han contribuido a la eficiencia operativa, la optimización de procesos y el cumplimiento normativo, fortaleciendo la estructura y el desempeño general de la empresa.

7.6. EXPERIENCIA DEL CLIENTE

El 2024 fue un año clave para consolidar nuestra estrategia de experiencia del cliente. Nos hemos enfocado en fortalecer los canales de atención y garantizar altos estándares de calidad en nuestro servicio, siempre con la mirada puesta en mejorar la relación con nuestros clientes.

Paralelamente adelantamos las actividades requeridas para la visita de la Superintendencia Financiera dentro del proceso de transformación a compañía de financiamiento.

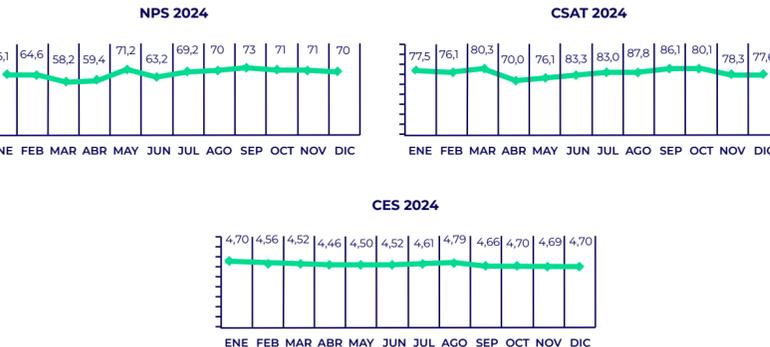
Los siguientes son los resultados de la gestión del año 2024:

7.6.1. CRECIMIENTO EN LEALTAD Y SATISFACCIÓN

Uno de nuestros principales logros ha sido el aumento en el Net Promoter Score (NPS), que alcanzó un promedio de 67,2, superando el 66,4 del año anterior. Este crecimiento se dio sobre todo en el segundo semestre, donde se obtuvo un NPS igual o superior a 70 en cada uno de los meses. Los clientes destacaron el servicio brindado por los asesores, el proceso sin documentos y el tiempo de aprobación. Así mismo, disminuyó el número de detractores que manifestaban inconformidad por las cuentas por cobrar generadas en los certificados de deuda.

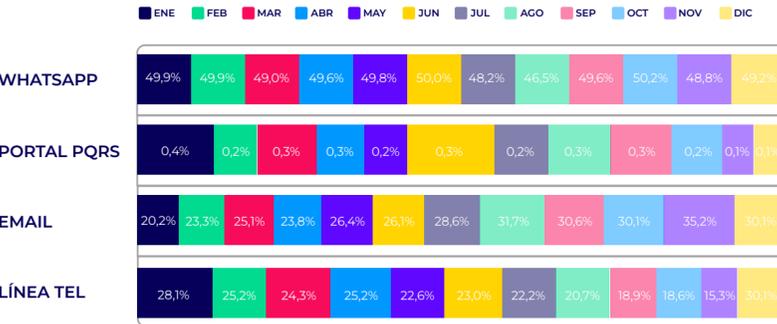
Esto nos ha permitido fortalecer la confianza de nuestros clientes y mejorar la fidelización.

En cuanto al Customer Satisfaction Score (CSAT), logramos un promedio de 79,7 frente a 78,2 obtenido en el año 2023. reflejando una percepción positiva gracias a la reducción de conceptos de cobros asociados al crédito y menores tiempos de aprobación. Esto significa que nuestros clientes experimentan un proceso más ágil y eficiente, aumentando su satisfacción y reduciendo fricciones. El Customer Effort Score (CES) se ubicó en 4,6, en línea con el año anterior, aunque con una ligera caída en los primeros meses del año. Sin embargo, los clientes siguen valorando la facilidad en la comunicación con nuestros asesores y la eficiencia del proceso, lo que demuestra que seguimos siendo accesibles y resolutivos.

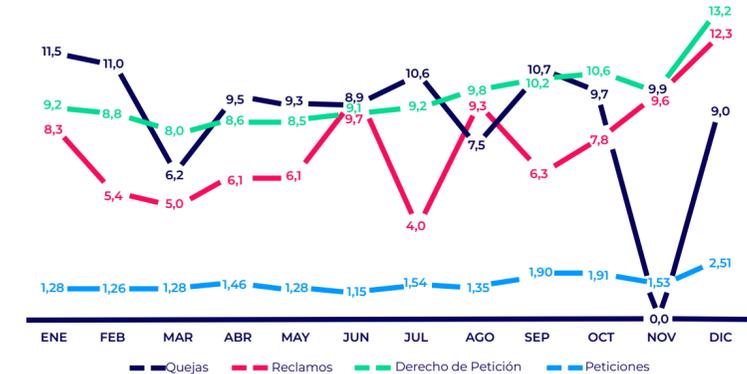


7.6.2. USO DE CANALES DIGITALES Y OPTIMIZACIÓN EN RESPUESTAS

El uso de los canales digitales sigue creciendo. Durante 2024 gestionamos más de 110.000 PQRs, de las cuales el 77% fueron tramitadas digitalmente. WhatsApp se consolidó como el canal más utilizado con un 49% de participación, gracias a su facilidad de uso y la rapidez de respuesta de nuestros agentes. Sin embargo, en el periodo de septiembre a diciembre el tiempo en cola de espera promedio fue de 3,5 horas, generando una mala experiencia en nuestros clientes. Se tomaron las medidas para disminuir la rotación de personal y el ausentismo por incapacidades, causas principales del alto tiempo de espera.



Nuestro tiempo promedio de respuesta a requerimientos fue de **1,6 días hábiles** y, en el caso de quejas y reclamos que representaron el **2%** del total, logramos responder en un promedio de **9 días hábiles**. Esto demuestra nuestra capacidad para gestionar solicitudes con eficiencia, generando mayor tranquilidad y confianza en nuestros clientes.



7.6.3. EFICIENCIA EN ATENCIÓN TELEFÓNICA Y WHATSAPP

En atención telefónica, recibimos 48.000 llamadas con un nivel de atención del 91%. Durante el periodo de septiembre a noviembre nuestro nivel de atención promedio fue del 78% debido a la alta rotación y ausentismo por incapacidad de los agentes. Para el mes de diciembre se tomaron las medidas necesarias para aumentar el nivel de atención logrando el 92%. Este resultado evidencia nuestra capacidad de reacción y el compromiso por buscar soluciones y mantener altos niveles de servicio.



7.6.4. ACTIVIDADES ADELANTADAS PARA TRANSFORMACIÓN A COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO

- Disposición y funcionalidad de canales de atención para los futuros clientes de KOA (IVR, WhatsApp, página WEB, e-mail).
- Modificación de aplicativo Zoho con el fin generar conexión con la plataforma de la SFC Smart supervisión para la transmisión en línea de las quejas y reclamos que recibamos de los consumidores.
- Fortalecimiento de procesos como actualización de datos, envío de extractos.
- Búsqueda y presentación de propuestas para el Defensor del Consumidor Financiero.

7.6.5 RETOS PARA 2025

Los resultados muestran que avanzamos en la dirección correcta, con mejoras en satisfacción y lealtad. Gracias a la consolidación de nuestros canales digitales y la capacidad de reacción para buscar soluciones a las dificultades presentadas, hemos logrado fortalecer la relación con nuestros clientes y aliados. Para 2025, nuestro reto es seguir elevando nuestros estándares con más automatización, ampliando la capacidad operativa en canales digitales y personalizando aún más la experiencia del cliente con herramientas de inteligencia artificial. Con estas iniciativas, esperamos seguir construyendo relaciones de confianza y ofreciendo un servicio cada vez más ágil y eficiente.

7.7. TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

Durante el año 2024, la Gerencia Tecnológica centró sus esfuerzos en dos pilares estratégicos: el fortalecimiento de la ciberseguridad y la optimización de la operación. Se implementaron controles avanzados de seguridad, reforzando la protección contra amenazas internas y externas, además de mejorar los mecanismos de monitoreo, detección y respuesta ante incidentes. Las configuraciones de los sistemas fueron endurecidas y se optimizaron los procesos de cumplimiento normativo, asegurando

una mayor resiliencia en la gestión de la información. Uno de los enfoques principales fue robustecer la seguridad de la información y la protección de datos, estableciendo medidas que garantizan la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información crítica para la compañía. En paralelo, se ejecutaron importantes mejoras en la infraestructura operativa para lograr mayor eficiencia y escalabilidad.

Un avance clave de 2024 fue el desarrollo de prototipos con agentes de inteligencia artificial, sentando las bases para la implementación de soluciones avanzadas en 2025. Se realizaron pruebas piloto en procesos críticos como la atención al cliente y el análisis de crédito, validando su impacto en la automatización y eficiencia operativa. Estos desarrollos permitirán la futura incorporación de agentes IA en diversas áreas, mejorando la interacción con clientes y optimizando la toma de decisiones.

En el laboratorio digital, se implementaron mejoras continuas en los aplicativos Digicrédito (Core comercial para radicación de créditos), Abacus (Core de operaciones de crédito) y Rilo (Gestión posventa), con un enfoque en la simplificación de procesos y la optimización de la experiencia del usuario. En el Core comercial, se redujeron tiempos de procesamiento y carga operativa mediante mejoras en la interfaz, autocompletado y notificaciones automatizadas. También se perfeccionó el algoritmo de segmentación, incorporando modelos avanzados de machine learning para una mejor categorización de clientes.

En el Core de operaciones de crédito, se consolidaron tareas en una única plataforma, reduciendo la dependencia de herramientas satélite y mejorando la gestión documental con nuevas capacidades de indexación y búsqueda. Asimismo, se optimizó el motor de análisis de alertas de centrales de riesgo, incorporando inteligencia artificial para la generación automática de reportes analíticos que facilitan la toma de decisiones.

El aplicativo Rilo evolucionó con nuevas capacidades para la gestión de casos posventa y la generación automatizada de reportes regulatorios. También se optimizaron los flujos operativos internos, incrementando la eficiencia en la resolución de solicitudes.

A nivel de automatización, se expandió el uso de robots de RPA (Robotic Process Automation) en diversas áreas de la compañía, logrando eficiencias significativas en tareas repetitivas. Asimismo, se desarrollaron bots conversacionales más sofisticados, integrados con sistemas internos y canales de comunicación como WhatsApp, mejorando la interacción con clientes y asesores comerciales.

En el ámbito de analítica, se fortaleció la capacidad de procesamiento y generación de reportes en todas las áreas de la empresa. Se avanzó en modelos de predicción de cartera, análisis de riesgos y tableros de gestión en áreas clave como Mercadeo, Finanzas, Operaciones y Comercial. La disponibilidad y accesibilidad a datos mejoró con nuevas capacidades en la bodega centralizada, asegurando granularidad y control en los permisos de acceso.

En términos de infraestructura, se optimizaron los costos y se mejoraron los controles para la gestión dinámica de capacidad, asegurando una asignación eficiente de recursos en función de la demanda operativa.

Finalmente, el fortalecimiento del equipo de tecnología continuó siendo una prioridad. A través de plataformas de formación continua, se consolidaron competencias técnicas, analíticas y de liderazgo, elevando el nivel de especialización del equipo y preparando el terreno para los retos tecnológicos del 2025.



7.8. MERCADEO Y PUBLICIDAD



El área de mercadeo experimentó un crecimiento significativo en 2024, reflejado en diversas métricas clave que evidencian el impacto de sus estrategias digitales, la optimización de canales de comunicación y el fortalecimiento de su presencia en línea. Al comparar los resultados con el año 2024, se observa un desempeño notable en distintos frentes, lo que confirma la efectividad de las iniciativas implementadas, así:

7.8.1. EXPANSIÓN DE VENTAS A TRAVÉS DE WHATSAPP

Uno de los logros más destacados fue la generación de más de \$6.700 millones a través de WhatsApp, con el uso de la herramienta Botmaker. Este canal creció en 122% en comparación con el año anterior, lo que indica una transformación en la manera en que los clientes interactúan con la empresa. La automatización de respuestas, la personalización de la atención y la inmediatez del servicio fueron factores clave en el éxito de esta estrategia.

7.8.2. INCREMENTO EN LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS

Los esfuerzos del área de mercadeo en la implementación de campañas con objetivo de leads facilitaron el crecimiento en la colocación de créditos por medio del canal de venta telefónica,

alcanzando un total de más \$30.000 millones en colocaciones con 2.450 clientes nuevos durante el año, representando un incremento del 13% frente al año anterior. Este avance sugiere que las estrategias de captación de clientes, el fortalecimiento de la confianza en la marca y la optimización de los procesos comerciales, resultando en una mayor conversión de clientes potenciales a clientes activos.

7.8.3. CRECIMIENTO EXPONENCIAL EN LA ADQUISICIÓN DE USUARIOS

La plataforma digital ExcelCredit.co experimentó un aumento significativo en el número de nuevos usuarios, alcanzando un total de más de 223.000, lo que equivale a un 350% de crecimiento respecto al 2023. Este indicador resalta la importancia de estrategias de inbound marketing, campañas de publicidad digital y mejoras en la experiencia del usuario dentro de la plataforma. Factores como el contenido relevante, el posicionamiento SEO y la optimización de la navegabilidad han sido clave para atraer y retener a nuevos clientes.

7.8.4. POSICIONAMIENTO ORGÁNICO EN MOTORES DE BÚSQUDA

El marketing de contenido y el SEO jugaron un papel fundamental en la visibilidad de la empresa, logrando un incremento de +141.105 búsquedas orgánicas de ExcelCredit, lo que representa un 400% de aumento respecto al 2023. Este crecimiento refleja la eficacia de las estrategias de posicionamiento en motores de búsqueda, la optimización del contenido web y la credibilidad de la marca en el sector financiero. A medida que más usuarios buscan soluciones financieras en línea, una presencia digital fuerte se vuelve indispensable para atraer tráfico y generar conversiones.

7.8.5. ALCANCE Y ENGAGEMENT

El impacto en redes sociales también fue significativo, alcanzando más de 10 millones de personas, un 20% más que el año anterior. Esto demuestra el poder del marketing digital y el crecimiento de la comunidad en torno a la marca. El engagement logrado a través de contenido relevante, campañas interactivas y anuncios dirigidos ha permitido fortalecer la conexión con la audiencia y consolidar la imagen de la empresa como líder en su sector.

7.8.6. AUMENTO DE LA VISIBILIDAD A TRAVÉS DE IMPRESIONES DIGITALES

Otro indicador importante fue el incremento de 117.000 en impresiones digitales, representando un 15% más en comparación con 2023. Este dato sugiere un mayor alcance en campañas publicitarias, una mejor segmentación del público objetivo y una optimización de los anuncios digitales. La presencia en diferentes plataformas y el uso eficiente del presupuesto de marketing han contribuido a maximizar la visibilidad de la marca.

7.8.7. CRECIMIENTO ESTRATÉGICO EN REDES SOCIALES

Durante 2024, nuestra estrategia de marketing digital impulsó un crecimiento significativo en redes sociales. LinkedIn lideró este crecimiento con más de 10.338 seguidores (+27%), seguido de Facebook (+ 3.719% correspondiente a un +9%) e Instagram (+1.002, que se tradujo en un + 4%). TikTok y YouTube crecieron 9% y 10%, respectivamente. Esto se logró gracias al desarrollo de contenido de valor, campañas segmentadas, interacción con usuarios

y optimización de formatos audiovisuales. Los resultados reflejan un impacto positivo en posicionamiento y fidelización fortaleciendo la comunidad en redes.

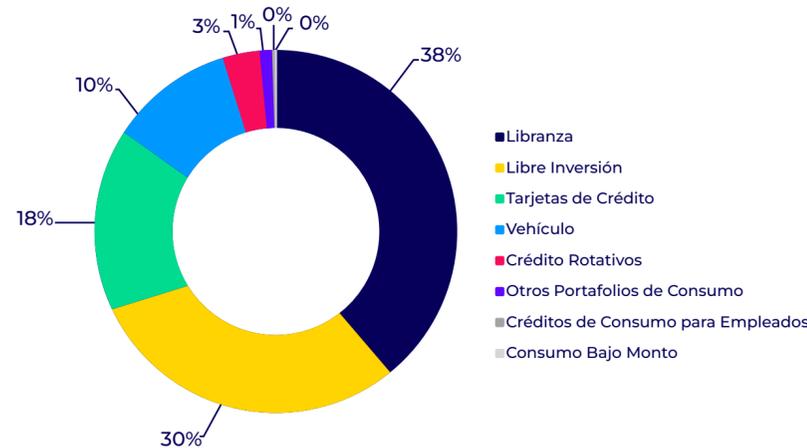
Los logros alcanzados en el área de mercadeo durante el 2024 reflejan el impacto de una estrategia bien estructurada, basada en la innovación digital, la optimización de procesos y el uso eficiente de herramientas tecnológicas. El crecimiento en ventas a través de WhatsApp, el aumento en la colocación de créditos a través de campañas orientadas a leads, la expansión de la base de usuarios, el fortalecimiento del SEO y el incremento en la visibilidad digital son evidencia de una transformación exitosa en la manera en que la empresa se conecta con su audiencia. De cara al futuro, será clave seguir optimizando estas estrategias y explorar nuevas oportunidades para mantener el crecimiento sostenido y consolidar aún más la marca en el mercado.

7.8.8 BENCHMARK DE LA COMPETENCIA Y EL SECTOR

Con el propósito de monitorear el entorno competitivo, el área de mercadeo realizó con cortes trimestrales durante el 2024 el reporte de Benchmark, reporte que permite tener una mirada a la actualidad del mercado de crédito, al producto de libranza y a las tendencias del consumidor financiero. Bajo el reporte más actualizado con información a Q3 de 2024, en este encontramos que la cartera de libranza representó el 10, 9% del total de la cartera de productos de crédito y el 38% de los créditos bajo la modalidad de Créditos de Consumo* según información de la SFC.



Cifras en billones de pesos.
*Fuente: SFC / octubre 2024. <https://bit.ly/4i8pGq3>



*Fuente: SFC / octubre 2024. <https://bit.ly/4i8pGq3>

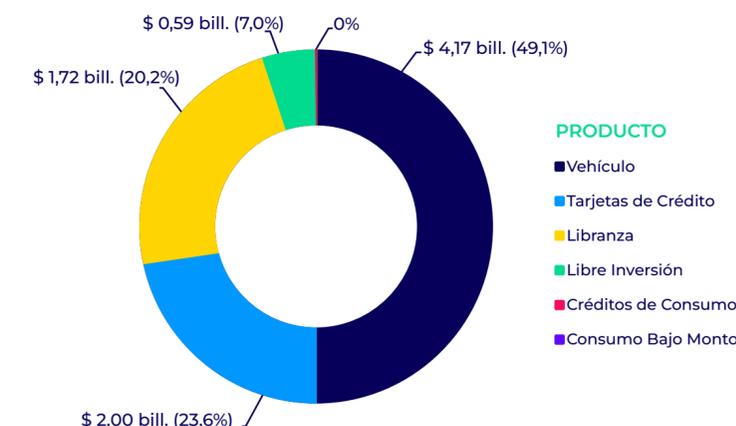
Así mismo se evidenció una recuperación del mercado de libranza durante los 4 trimestres inmediatamente anteriores, que contrastado con el reporte de actualidad de la industria de crédito desarrollado por transunión** estuvo relacionado con un crecimiento en el monto promedio desembolsado (+26,3% vs 2023) y un crecimiento en número de clientes (+2.9% vs 2023) destacando el producto de libranza frente a las demás modalidades de crédito como la alternativa por la cual se inclinaron los usuarios incluso sobre la modalidad de créditos de libre inversión.



Cifras en Billones de pesos
*Fuente: SFC / septiembre 2024
<https://bit.ly/4i8pGq3>

**Fuente: Transunión / septiembre 2024
<https://bit.ly/4krxwge>

Ahondando en la cartera de las CFC, estas reportaron al mismo periodo una cartera total en productos de crédito de \$8.5 Billones de pesos, mercado principalmente dominado por crédito de vehículo (49,1% del total de la cartera) y tarjetas de crédito (23,6% del total de la cartera) siendo el producto de libranza el tercer producto con mayor participación en el segmento (20,2% de la cartera).



*Fuente: SFC / octubre 2024
<https://bit.ly/4i8pGq3>

8. SITUACIÓN JURÍDICA

8.1. NORMATIVIDAD

En el año 2024, la sociedad continuó operando bajo la regulación especial de su actividad conforme a lo establecido en la Ley 1527 de 2012, así como las actualizaciones definidas por la Ley 1902 de 2018, la cual establece un marco general para la libranza o descuento directo. Además, dio cumplimiento al Decreto 1008 de 2020, que reglamenta la Ley 1902 de 2018 y modifica los Capítulos 49 y 54 del Título 2 del Parágrafo 2 del Libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, número 1074 de 2015, con disposiciones adicionales.

La compañía también ha dado observancia a la Ley 2157 de 2021, que modificó y adicionó la Ley Estatutaria 1266 de 2008, estableciendo disposiciones generales sobre el Hábeas Data en relación con la información financiera, crediticia, comercial y de servicios, tanto nacional como proveniente de terceros países. Asimismo, se ha atendido la Ley 1003 de 2023, que regula la cobranza.

Así mismo, lo establecido en el Ley 964 de 2005, como emisor de valores, Circular Externa 028 de 2014 y Circular Externa No.12 de 2022 de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Estas acciones garantizan que la sociedad se mantenga en pleno cumplimiento de las normativas y actualizaciones legales aplicables, asegurando un manejo adecuado y conforme a la legislación vigente en las distintas áreas de su operación.



8.1.1. SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO DISPUSO LO SIGUIENTE

- Circular Externa No.1 del 26 de junio de 2024. Competencia de la delegatura para la protección de datos personales de la superintendencia de industria y comercio en la aplicación de la ley 2300 de 2023.
- Circular Externa No.2 del 21 de agosto de 2024. Lineamientos sobre el tratamiento de datos personales en sistemas de inteligencia artificial.

8.1.2. MINISTERIO DEL TRABAJO

Resolución No. 4666 de 2024. 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 formales (Programa de Empleos para la vida) para los beneficios de las nóminas de los meses de abril, mayo y junio de 2024, postulados en los ciclos 4,5 y 6 del mes de agosto de 2024

Resolución No. 3980 de 2024. 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 formales (Programa de Empleos para la vida) para los beneficios de las nóminas de los meses de enero, febrero y marzo de 2024. Postulados en los ciclos 1, 2 y 3 del mes de junio 2024

Resolución No. 2020 de 2024. Por la cual se definen los procesos y las condiciones a las que deberán sujetarse las entidades involucradas con ocasión del otorgamiento del Incentivo a la Creación y Permanencia de Nuevos Empleos Formales (Programa Empleos para la Vida), las reglas y el procedimiento de postulación

Resolución No. 2007 de 2024- 30 de mayo 2024 Por lo cual se reglamenta la modalidad laboral del Teletrabajo

8.2. PROCESOS JUDICIALES

Durante el año 2024, ExcelCredit S.A. gestionó un total de 106 acciones de tutela, las cuales fueron tramitadas dentro de los plazos establecidos por la autoridad competente. De estas acciones, 102 fallos fueron resueltos a favor de la compañía, mientras que en 4 casos se tutelaron los derechos de los accionantes.

A fecha del 31 de diciembre de 2024, la compañía mantuvo tres (3) procesos ejecutivos en los cuales actúa como parte activa, buscando la ejecución de derechos y reclamaciones correspondientes.

Adicionalmente, ExcelCredit S.A. continúa con dos (2) procesos declarativos en su contra, los cuales se encuentran en fase de análisis probatorio. Estos procesos están siendo evaluados cuidadosamente para determinar las acciones legales adecuadas.

8.3. PROCESOS ADMINISTRATIVOS

8.3.1. SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Durante el año 2024, ExcelCredit S.A. gestionó un total de once (11) demandas de "Protección al Consumidor", seis (6) denuncias por "Habeas Data", y una (1) solicitud de información. Estos números no son representativos en comparación con el total de clientes de la

compañía, lo que refleja la baja incidencia de casos legales en relación con su base de clientes.

Es importante destacar que todas las demandas de protección al consumidor y requerimientos legales recibidos han sido atendidas dentro de los términos establecidos por la ley, demostrando el compromiso de ExcelCredit S.A. con el cumplimiento normativo y la atención adecuada a las inquietudes de sus clientes. Algunas de estas demandas ya han sido archivadas, mientras que otras se encuentran en proceso de audiencia.

8.3.2. SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

Todos los requerimientos de información realizados por la Superintendencia de Sociedades durante el año 2024 fueron contestados de manera oportuna.

8.2.4. MINISTERIO DE TRABAJO

Durante el año 2024 no se presentó ningún requerimiento por parte del Ministerio de Trabajo.



9. PRINCIPALES PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL, EMPRESARIAL Y AMBIENTAL

9.1. ASPECTOS SOCIALES

9.1.1 IMPACTOS DIRECTOS CON LA SOCIEDAD Y SUS COLABORADORES

Nuestra entidad ha centrado su estrategia en generar un impacto social significativo en nuestra sociedad y entre nuestros colaboradores. A continuación, destacamos los logros más relevantes:

Logros Sociales y Organizacionales:

- **Generación de empleo:** Promedio mensual de 13.6 puestos de trabajo.
- **Estructuras salariales justas:** Implementación de salarios equitativos y conforme a la ley para todos los colaboradores.
- **Espacios laborales seguros:** Estructuración de ambientes de trabajo aptos y seguros para todos los colaboradores.
- **Vinculación laboral de mujeres:** Actualmente, el 63.6% de los puestos de trabajo están ocupados por mujeres, muchas de ellas madres cabeza de hogar (248 mujeres en total).
- **Unión social:** Colaboración con la fundación "Granitos de Paz".
- **Inclusión financiera y laboral:** Fomento de la inclusión a través de programas y servicios accesibles para todos.
- **Programas de salud y bienestar:** Implementación de iniciativas enfocadas en la salud, como alimentación/nutrición y prevención del riesgo cardiovascular.
- **Portal de Bienestar Financiero:** Plataforma de acceso público para el bienestar financiero.
- **Creación de líneas de crédito específicas:** Desarrollo de productos financieros adaptados a necesidades particulares.

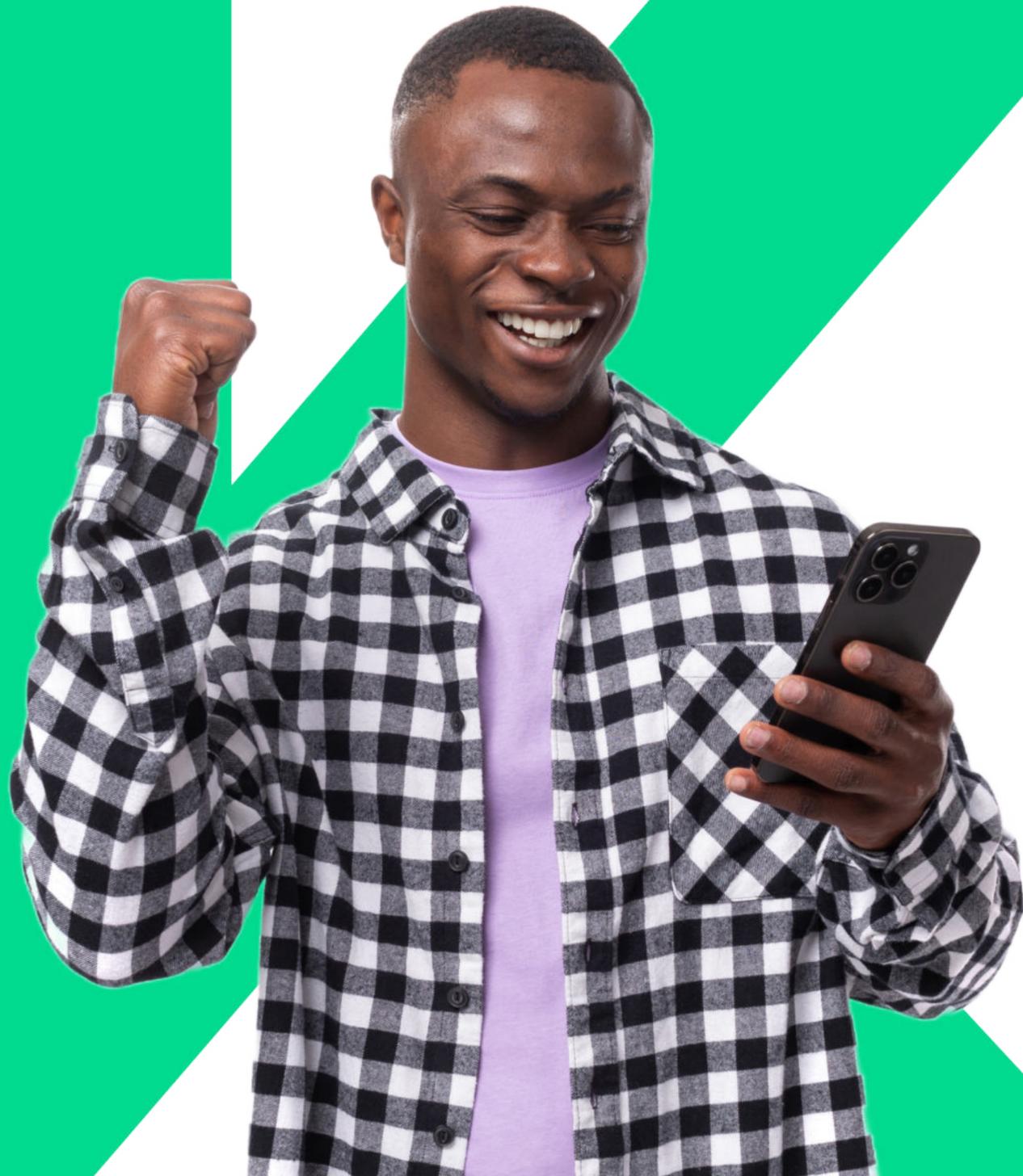
9.2. IMPACTOS EN LOS CLIENTES

Uno de los mayores beneficios para nuestros clientes ha sido facilitar el acceso a productos crediticios a personas con baja calificación crediticia, quienes no recibían oportunidades de otras entidades financieras. Además, hemos cumplido con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) al atender a la población no cubierta por la banca tradicional.

9.3. ASPECTOS EMPRESARIALES

En el ámbito empresarial, hemos continuado enfocándonos en:

- **Sostenibilidad económica:** Incremento y consolidación del patrimonio económico de la empresa.
- **Gobernabilidad y ética:** Aplicación de principios éticos y transparencia en nuestra gestión.
- **Trato justo e igualitario:** Garantizar un trato equitativo hacia proveedores, clientes y la comunidad.
- **Derechos humanos:** Respeto y cumplimiento de los derechos laborales y humanos.
- **Diversidad laboral:** Fomento de la diversidad y la inclusión dentro de la organización.



9.4. ASPECTOS AMBIENTALES

En 2024, la compañía continuó con su programa de teletrabajo, logrando que 119 colaboradores trabajen en modalidad de teletrabajo suplementario. Esto ha generado impactos ambientales positivos, tales como:

- **Reducción de desplazamientos:** Disminución de la huella de carbono al no utilizar vehículos para los desplazamientos diarios.
- **Ahorro de espacio y recursos:** Reducción en el consumo de agua, electricidad y otros servicios, al disminuir la ocupación de oficinas.
- **Reducción de consumo:** Menor uso de papel y residuos de tóner, al realizar menos impresiones.

Adicionalmente para el año 2024, ExcelCredit S.A. avanzó significativamente en su transformación digital a través de la implementación de tecnologías innovadoras que no solo optimizan los procesos operativos, sino que también promueven la sostenibilidad. Entre las iniciativas clave destacan:

- **Implementación de BPM y DigiCrédito:** Se actualizó el proceso de Fábrica de Crédito, lo que ha permitido una notable reducción del uso de papel dentro de la compañía. Con esta digitalización de procesos, se disminuye la necesidad de imprimir documentos y el consumo de tóner, alcanzando así una gestión documental 100% digital.
- **Adopción de Google Workspace:** Esta plataforma, que opera con energía 100% renovable, se ha integrado a la infraestructura tecnológica de ExcelCredit, reemplazando los tradicionales servidores físicos con soluciones basadas en la nube. Además de optimizar el trabajo colaborativo, Google Workspace reduce la necesidad de computadoras de alto consumo energético para almacenamiento y procesamiento. Su uso eficiente de recursos tecnológicos incluye arquitecturas serverless que ejecutan código solo cuando es necesario, lo que minimiza el consumo energético y la sobrecarga de infraestructura.
- **Beneficios Ambientales:** La adopción de Google Workspace y otras plataformas en la nube contribuye a reducir la huella de carbono de la compañía al disminuir la demanda de energía y el uso de hardware adicional. Además, al evitar el mantenimiento de servidores propios, ExcelCredit S.A. aprovecha plataformas optimizadas para la eficiencia energética y la reducción de residuos electrónicos, permitiendo una escalabilidad ambientalmente responsable.

Estas iniciativas reflejan el compromiso de ExcelCredit S.A. con la innovación tecnológica y la sostenibilidad ambiental, promoviendo procesos más eficientes, reduciendo el impacto ecológico y contribuyendo a una operación más responsable con el entorno.

9.5 INFORME DE IMPACTO AMBIENTAL DE ÁREA DE TECNOLOGÍA

Optimización de Recursos y Sostenibilidad Corporativa

El área de Tecnología ha implementado diversas estrategias para reducir su impacto ambiental y contribuir a la sostenibilidad corporativa. A través de la digitalización de procesos, el fomento del teletrabajo, la migración a la nube y la gestión responsable de los

equipos tecnológicos, hemos logrado avances en eficiencia energética, reducción de residuos y disminución de la huella de carbono.

Este informe detalla los principales logros alcanzados y propone métricas para su monitoreo y mejora continua, junto con la metodología empleada para calcular el impacto.

9.5.1. REDUCCIÓN DEL USO DE PAPEL E INSUMOS DE IMPRESIÓN

Indicadores clave:

- Reducción del consumo de papel (kg y hojas).
- Cantidad de árboles salvados.
- Reducción en el consumo de agua y energía asociada a la producción de papel.
- Disminución de emisiones de CO₂ por menor producción de papel.

Resultados obtenidos:

Comparación de impresiones por año:

- **2021:** 2,066,000 impresiones.
- **2022:** 1,553,450 impresiones.
- **2023:** 911,101 impresiones.
- **2024:** 390,825 impresiones.

Esto representa:

- 168 árboles salvados entre 2022 y 2024.
- Reducción de 10,051 kg de CO₂ en los últimos 3 años.
- Ahorro de 16.7 millones de litros de agua utilizada en la producción de papel.

Metodología de Cálculo:

- Cada 20 resmas de papel (10,000 hojas) equivalen a 1 árbol salvado.
- Cada hoja ahorrada evita el uso de 10 litros de agua.
- Cada hoja ahorrada reduce 6 gramos de CO₂.

9.5.2. REDUCCIÓN DEL TRANSPORTE Y BENEFICIOS DE TELETRABAJO

Datos del equipo de Tecnología:

Considerando la cantidad de personas del equipo de TI, y cuantos están 100% remoto y cuantos en modalidad híbrida y considerando además que la Distancia promedio de desplazamiento en Bogotá: 24 km/día presencial.

Resultados obtenidos:

Comparación de impresiones por año:

- 311,040 km menos recorridos al año.
- 22 toneladas de CO₂ reducidas al año.
- Reducción de 31,104 litros de gasolina consumidos.

Metodología de Cálculo:

- **Distancia diaria ahorrada:** Multiplicamos la distancia diaria (24 km) por la cantidad de empleados y días remotos.
- **Conversión a CO₂ evitado:**
 - Carro particular: 0.12 kg CO₂ por km.
 - Transporte público: 0.07 kg CO₂ por km.

9.5.3. MIGRACIÓN A LA NUBE Y OPTIMIZACIÓN DE INFRAESTRUCTURA

Infraestructura actual en la nube:

- 34 Servidores AWS.
- 4 SaaS (SOC, XDR, Correo, CRM).

Resultados obtenidos:

- Ahorro de 121,600 kWh de energía al año.
- 52 toneladas de CO₂ evitadas anualmente.
- Menor necesidad de refrigeración y reducción de costos de mantenimiento.

Metodología de Cálculo:

- Cada servidor on-premise consume aproximadamente 8,000 kWh al año.
- La nube es un 40% más eficiente energéticamente que servidores locales.
- Multiplicar la cantidad de kilovatios consumidos por un factor de emisión de 0.00043 tCO₂/kW.

9.5.4. GESTIÓN RESPONSABLE DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS

Considerando la cantidad de equipos que utilizamos en la compañía los cuales en un 100% usan tecnología Energy Star.

Resultados obtenidos:

- 58,320 kWh de energía ahorrados al año.
- 25.1 toneladas de CO₂ evitadas anualmente.
- Arrendamiento de equipos a terceros especializados en reutilización y reciclaje, evitando la generación de residuos electrónicos.

Metodología de Cálculo:

- Un computador Energy Star consume 180 kWh/año vs. 300 kWh/año de un equipo convencional.
- Cada kWh evitado representa 0.43 kg de CO₂ menos.
- El arrendamiento de equipos permite que sean reacondicionados y revendidos antes de su desecho, garantizando una mejor gestión ambiental.



10. DISPOSICIONES GENERALES

ExcelCredit S.A. ha mantenido un enfoque de cumplimiento integral y actualización en sus procesos durante el año 2024. A continuación, se destacan los puntos clave en cuanto a cumplimiento normativo y empresarial:

10.1. CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y PROPIEDAD INTELECTUAL

- Licencias de software:** La compañía ha actualizado y pagado las licencias de todas las máquinas utilizadas por directivos y empleados, cumpliendo plenamente con la Ley 603 de 2000 sobre propiedad intelectual y derechos de autor.
- Registros de propiedad intelectual:** Los registros de nombre, marcas y lemas comerciales se han mantenido vigentes de acuerdo con la Decisión 486 de 2000 de la Comunidad Andina.
- Libertad en la circulación de facturas:** Se confirma que no hubo obstaculización en la libre circulación de las facturas emitidas por los proveedores durante el año 2024, conforme a la normativa vigente.

10.2. CUMPLIMIENTO DE CÓDIGOS Y BUENAS PRÁCTICAS

- Código de Ética y Buen Gobierno Corporativo:** Durante 2024, la sociedad cumplió con los principios establecidos en el Código de Ética y Conducta y el Código de Buen Gobierno Corporativo, con especial atención a las operaciones con accionistas, administradores y partes relacionadas.

10.3. CUMPLIMIENTO REGULATORIO EN INFORMACIÓN FINANCIERA

- Cumplimiento con la Ley 964 de 2005:** Como emisor de valores, ExcelCredit S.A. tiene sistemas adecuados de revelación y control de la información financiera, cumpliendo con la Circular Externa 028 de 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia. No se registraron eventos de fraude que pudieran afectar la calidad de la información financiera durante 2024.

10.4. NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

- Ley 222 de 1995:** En cumplimiento de esta ley, las operaciones con socios y administradores se han reflejado correctamente en las Notas a los Estados Financieros. Además, la compañía ha dado cumplimiento a las normas de propiedad intelectual y derechos de autor.

10.5. INFORMES FINANCIEROS Y CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE COMERCIO

- Código de Comercio:** En concordancia con el artículo 446 del Código de Comercio, los informes financieros incluyen los siguientes detalles:

- Cuentas de pérdidas y ganancias
- Distribución de utilidades
- Pagos a directivos
- Transferencia de dinero y bienes
- Publicidad
- Operaciones en moneda extranjera
- Inversiones en otras sociedades

Este informe refleja el compromiso de **ExcelCredit S.A.** con la transparencia, el cumplimiento normativo y las buenas prácticas empresariales, garantizando la solidez y sostenibilidad de sus operaciones.

Cordialmente,

JONATHAN MISHAAN MILLÁN
CEO

POR LA JUNTA DIRECTIVA;

DIEGO GABRIEL VÉLEZ MONTES
PRESIDENTE

