



INFORME DE  
GESTIÓN

**2022**

**credivalores**

**credivalores**

INFORME DE  
**GESTIÓN**  
**2022**

# CONTENIDO

<b>1. INFORME DEL PRESIDENTE</b> .....	<b>6</b>
<b>2. ACONTECIMIENTOS RECIENTES CREDIVALORES</b> .....	<b>14</b>
2.1 Nuestras calificaciones .....	18
2.2 Crecimiento de colocaciones y calidad de cartera .....	19
2.3 Estructura y perfil de deuda .....	20
2.4 Cobertura de la deuda .....	24
<b>3. ENTORNO Y ACTIVIDAD ECONÓMICA</b> .....	<b>26</b>
<b>4. SISTEMA FINANCIERO COLOMBIANO</b> .....	<b>32</b>
4.1 Activos .....	34
4.2 Cartera .....	36
4.3 Calidad de la cartera .....	37
4.4 Patrimonio y utilidades .....	39
<b>5. PARTICIPACIÓN DE MERCADO</b> .....	<b>40</b>
<b>6. SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO – SAC</b> .....	<b>44</b>
<b>7. NUESTRA GENTE- CAPITAL HUMANO</b> .....	<b>48</b>
7.1 Formación y capacitación .....	51
7.2 Seguridad y salud en el trabajo .....	52
7.3 Bienestar laboral .....	52
<b>8. NUESTRA GESTIÓN OPERATIVA Y DE IT</b> .....	<b>54</b>
8.1 Pilares de tecnología .....	56
8.2 Estructura organizacional .....	56
8.3 Logros obtenidos en tecnología .....	57
8.3.1 Soporte tecnológico .....	58
8.3.2 Soporte de infraestructura .....	59
8.3.3 Seguridad tecnológica .....	60
8.3.4 Fábrica de software y de calidad .....	60
8.3.5 Gestión en proyectos .....	61
<b>9. GESTIÓN DE RIESGOS</b> .....	<b>62</b>
9.1 Sistema de Administración del Riesgo de Crédito (SARC) .....	64
9.2 Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO) .....	65
9.3 SAGRILAF/FPADM .....	66
<b>10. AVANCES EN NUESTRA TRANSFORMACIÓN DIGITAL</b> .....	<b>70</b>
<b>11. NUESTRO COMPROMISO CON LA COMUNIDAD: LA INCLUSIÓN FINANCIERA</b> .....	<b>74</b>
11.1 Materialidad ASG de Credivalores .....	77
<b>12. INFORME DE LA AUDITORÍA INTERNA</b> .....	<b>80</b>
<b>13. OTROS ASUNTOS</b> .....	<b>84</b>



01

INFORME DEL  
**PRESIDENTE**



## Estimados accionistas:

Tengo el gusto de dirigirme a ustedes para presentarles el Informe de Gestión con los resultados alcanzados durante el 2022, un año de muchos desafíos y nuevas oportunidades desde el punto de vista económico y social para el país, en el que seguimos avanzando en nuestro compromiso con la inclusión financiera.

**Cumplimos más de 20 años de experiencia en el sector financiero, trabajando incansablemente para darle acceso al crédito formal a los colombianos desatendidos por la banca tradicional, a través de una oferta cercana, diferencial y acorde a nuestro segmento, lo que nos ha permitido consolidarnos como la compañía financiera no bancaria, líder en créditos de consumo para el segmento base del país.**

**David Seinjet Neirus**  
Presidente



**Cumplimos más de 20 años de experiencia en el sector financiero, trabajando incansablemente para darle acceso al crédito formal a los colombianos desatendidos por la banca tradicional, a través de una oferta cercana, diferencial y acorde a nuestro segmento.”**

Cerramos el año con un saldo de cartera por valor de \$1.80 billones de pesos, con más de 73.393 créditos aprobados, desembolsando \$731.545 millones de pesos y atendiendo a más de 880.000 clientes.

Pese a los desafíos de la coyuntura económica nacional e internacional y enfrentando las dificultades propias de un mercado con bajo apetito de riesgo por parte de los inversionistas hacia el sector de IFNB (Instituciones Financieras No Bancarias) en la región luego de la caída de las mismas en México y el encarecimiento del costo de fondeo por el incremento de las tasas de política monetaria en Colombia como medida para contrarrestar la creciente inflación, la compañía logró de manera exitosa y de manera oportuna el cumplimiento de todas sus obligaciones de deuda a lo largo del año.

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

Para el logro de las metas propuestas, orientamos nuestra gestión en tres focos estratégicos:

- a) Estrategia de liquidez
- b) Estrategia de rentabilización
- c) Estrategia de contención y recuperación de la cartera.

### Desde el punto de vista de la estrategia de liquidez:

Durante 2022 se evidenció una crisis en las instituciones financieras no bancarias mexicanas (IFNB) derivada del incumplimiento en el pago de obligaciones por monto mayor a USD\$7 Bn, de entidades como Crédito Real (febrero de 2022), Alpha Holdings (julio de 2021) y Unifin (agosto 2022), las cuales manejan un portafolio de productos entre ellos libranzas y un nicho de mercado similar al de las entidades originadoras locales entre ellas Credivalores.

En ese contexto, el acceso de dichas entidades a los mercados de deuda internacionales se ha visto impactado negativamente debilitando el apetito de los inversionistas por el sector no solo a nivel interno (en México) sino a nivel externo enfrentando a compañías como la nuestra a un entorno de fondeo más retador.

Es importante mencionar que los eventos presentados en México distan de la dinámica de las compañías financieras no bancarias en Colombia y de las prácticas de Gobierno Corporativo de Credivalores.

Sin embargo, lo sucedido con las IFNB en México tuvo su consecuente reducción de apetito en el mercado por emisiones de este tipo de compañías lo cual dificultó el acceso a financiación para Credivalores, aspecto que no estaba contemplado en el resultado presupuestado por la compañía.

Aún con el adverso contexto económico y político en que la compañía desarrolló su operación en 2022, cabe destacar que logramos mantener el acceso a diversas fuentes de financiación nacionales e internacionales que nos permitieron apoyar el desarrollo de nuestra operación y el cumplimiento de nuestros compromisos financieros con vencimiento en citado año.

Así mismo, dentro de la estrategia de liquidez y diversificación de fondeo de la Compañía, se han concretado varias líneas de crédito entre las cuales se destacan:



**Nueva línea de crédito por valor de US\$100 MM con los fondos internacionales: UBS O'Connor y Gramercy, con un plazo de 36 meses estructurada a través de un patrimonio autónomo con garantía de cartera de tarjeta de Crédito.**



**Nueva línea de crédito por valor de COP\$290.000 MM con Citibank Colombia, con un plazo de 48 meses y estructurado a través de un patrimonio autónomo con garantía de cartera de libranza.**



**Segunda emisión de bonos ordinarios con garantía parcial del FNG en el segundo mercado de capitales colombiano por valor de COP\$43.040 MM a un plazo de 3 años.**



**Dos nuevas líneas de financiación por COP\$550.000 MM con instituciones financieras colombianas para el respaldo en el crecimiento de la cartera de libranzas y de una venta de los flujos futuros de cartera en recuperación por COP\$50.000 MM.**



**Emisión nueva nota por US\$15 millones bajo el Programa de Papeles Comerciales ("Euro Commercial Paper Program" o "Programa ECP").**



Todos los anteriores esfuerzos asociados a la estrategia de liquidez de la compañía durante todo el 2022, permitieron que se lograra el cumplimiento exitoso del pago de sus obligaciones financieras que tenían vencimiento durante el año, dentro de las cuales se destaca el pago del bono en el mes de julio por valor de USD\$168 MM y el pago de la nota en octubre por valor de USD\$50 MM.

Como resultado del esfuerzo de la compañía por el cumplimiento de sus compromisos financieros a tiempo, Credivalores primó por encima de los resultados operativos de la compañía, la confianza del inversionista y del mercado.

A su vez, mientras Credivalores realizaba el cumplimiento de sus obligaciones, de manera paralela continuó en su estrategia de rentabilización, fortaleciendo la política y las medidas de optimización de ingresos y gastos. Como primera medida, se establecieron estrategias de pricing que permitieron identificar oportunidades en el mercado para ajustar tasas y tarifas de nuestros productos.

En segunda instancia, con relación a los gastos, seguimos realizando mejoras de productividad y en los procesos.

De igual manera, frente a las estrategias de contención y normalización de la cartera, durante el 2022 trabajamos para hacer frente a un desafío importante con respecto a la estabilización de los indicadores para evitar un posible deterioro de estos una vez finalizaran los alivios financieros desplegados por el Gobierno Nacional en el 2020, con el objetivo de contener las dificultades en el pago de las obligaciones por parte de los consumidores financieros en la coyuntura de la pandemia.

En este sentido, el enfoque de recuperación de cartera se efectuó desde el pilar de cercanía con los clientes, identificando su caso particular y consolidando soluciones a la medida. Para alcanzarlo se fortalecieron los canales de comunicación, buscando aquellos con mayor costo-eficiencia, que se adaptaran a la preferencia de cada cliente, que permitieran mejorar la comunicación con este y establecer planes de pago de acuerdo con su caso específico. Así mismo, se desarrollaron



modelos estadísticos para predecir el nivel de riesgo de deterioro de los clientes y en función de este, determinar las acciones de gestión adecuadas para cada segmento.

En el 2023 se mantendrán estas estrategias, focalizando los esfuerzos en la comunicación constante y cercana con los clientes, fortaleciendo los canales que generen mayor afinidad, eficiencia y efectividad en la gestión de la cobranza.

De igual manera, para el próximo año, después de atravesar un año lleno de desafíos y retos, que se lograron cumplir a cabalidad, Credivalores está orientado en reactivar su operación por medio de estrategias de colocación y crecimiento de cartera de libranza en segmentos de pensionados y empleados de gobierno y en el fortalecimiento de su balance por medio de la confianza de nuestros accionistas.

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

En Libranza durante 2022 impulsamos la profundización en los diferentes segmentos: pensionados, Fuerzas Militares, educadores y empleados públicos y fortalecimos la herramienta de originación digital, logrando llegar a lugares apartados de Colombia. En este sentido, en el 2022 los desembolsos ascendieron a \$731.545 millones con 73.393 créditos aprobados. La colocación de libranza en 2022 se enfocó principalmente en clientes pensionados y empleados del gobierno que suman un 88% del total de desembolsos, consolidando la estrategia comercial en estos segmentos.

En el 2023 nos enfocaremos en recuperar la presencia en la ruralidad a través de los convenios del orden nacional y regional. Nuestro objetivo es llegar a una profundización superior al 10% en estas pagadurías. Así mismo, esperamos lograr que el 90% de la colocación esté concentrada en pagadurías 100% digitales y a su vez reactivar el relacionamiento permanente con los convenios que representan el 80-20 de la colocación. También realizaremos mantenimiento a la base actual de nuestros clientes mediante ofertas de refinanciación y fidelización y buscaremos mantener una participación importante en la colocación en el segmento de pensionados.

La Presidencia logró un acuerdo de capitalización de la compañía por un mínimo de 55 millones de dólares, que se espera tener implementada en los estados financieros en los primeros meses del año 2023, se anota que la capitalización se hará para fortalecer el balance de la compañía, así como los indicadores de solvencia y de liquidez. Lo que a su vez permitiría a la compañía continuar con su operación normal de otorgamiento de crédito según su objeto social, en los segmentos bajos y medios de la población colombiana, enfocada en el negocio de créditos de libranza.

Una vez más quiero agradecer a todos los que han hecho posible estos logros. No cabe duda de que el 2023 será un año para seguir trabajando de manera consecuente en nuestros pilares estratégicos, para adaptarnos a las dinámicas del mercado, responder a las expectativas de nuestros grupos de interés y seguir apoyando a los miles de colombianos que nos han permitido acompañarlos en el cumplimiento de sus metas.

---

**DAVID SEINJET NEIRUS**  
Presidente Credivalores



# 02

ACONTECIMIENTOS  
RECIENTES  
**CREIVALORES**



Tuvimos una Sólida Posición de Caja: teniendo disponibles **COP\$276 Bn (approx. US\$57,3 MM)** en líneas de crédito comprometidas y **COP\$273 Bn (approx. US\$56,8 MM)** en caja a diciembre de 2022.



Obtuvimos **COP\$428.000 MM** en nuevas fuentes de financiación: línea de crédito comprometida con Citibank Colombia, respaldada por cartera de libranzas, por **COP\$290.000 MM** y líneas de crédito, respaldados por cartera de libranza y tarjeta de crédito, con instituciones financieras colombianas por **COP\$138.000 MM**.



Cerca de **COP\$350 Bn (approx. US\$76 MM)** de esas nuevas fuentes de fondeo serán usados para la originación de **créditos de libranza**.



Hicimos una nueva emisión de bonos ordinarios en la BVC, con garantía parcial por parte del FNG bajo el programa "Unidos por Colombia". Credivalores se convierte en el emisor con mayor monto colocado a través de esta iniciativa del Gobierno Nacional, con un total emitido de **COP\$95.940 MM**. Se destaca que un emisor no financiero, concretara esta colocación en las condiciones desafiantes que actualmente atraviesa el mercado de valores y la coyuntura económica a nivel mundial.



Hicimos un exitoso cierre de **COP\$1.5 trillón (approx. US\$325 MM)** en fuentes de fondeo, incluyendo amortizaciones de **COP\$459 Bn (approx. US\$100 MM)** de crédito a plazo proveniente de O'Connor y Gramercy, que principalmente fueron utilizados para cancelar las amortizaciones de los bonos de julio al 9.75% y las notas del **ECP Program al 8.50% ECP** en octubre de 2022.



Credivalores **pagó de manera exitosa** en julio de 2022 su bono 144 A- Regulación S. Este último pago corresponde al remanente de los bonos en circulación que inicialmente fueron emitidos en 2017 y 2018 por un total de **USD\$325 MM**.



Recepción de recursos de un nuevo crédito de los accionistas a 1 año por **US\$20 MM (en octubre de 2022)** y caja de la compañía fueron usadas para el pago oportuno del saldo restante de la nota del **ECP Program (US\$50 MM)**.



Los accionistas esperan concretar una inyección de capital no menor a **US\$20 MM** que sería anunciada en los próximos meses.



La capitalización en diciembre de 2021 por valor de **COP\$12 Bn (approx. US\$2.6 MM)** correspondió a una inyección de capital por parte de **3 de sus inversionistas** para soportar el crecimiento del portafolio de cartera en 2022.



Tuvimos una nueva nota del **ECP Program** emitida en octubre de 2022 por **US\$15 MM** como resultado del canje efectuado para retirar parcialmente las notas en circulación por **US\$50 MM** con vencimiento en el mismo mes.



## 2.1 NUESTRAS CALIFICACIONES



En junio de 2022, Fitch Ratings, ratificó la calificación de deuda de largo plazo internacional 'B' de Credivalores y eliminó el Rating Watch Negativo impuesto en mayo de 2022. Para su decisión, la calificadora tuvo en cuenta que durante los primeros cuatro meses de 2022, la compañía recaudó cerca del 65% de las necesidades de caja del año, dentro de las cuales se incluían los fondos necesarios para el pago del vencimiento del bono en julio de 2022. Lo anterior es el resultado del trabajo constante llevado a cabo por la compañía, que continúa logrando la diversificación en sus fuentes de fondeo a nivel nacional e internacional, y una adecuada liquidez para apoyar el crecimiento de la cartera de créditos y refinanciar los vencimientos de deuda enfrentando los retos de los exigentes entornos económicos y de mercado actuales.

Por su parte, en octubre de 2022 BRC Investor Services bajó la calificación 'ori AA' de Credivalores

en su calidad de originador de créditos de consumo a 'ori A' y mantuvo su perspectiva negativa (-), reflejando los efectos de posibles restricciones de fondeo en un escenario de deterioro de las condiciones macroeconómicas locales y globales, incremento de las tasas de interés y alta aversión al riesgo en el mercado de deuda.

Así mismo, en octubre de 2022, S&P Global Ratings confirmó calificaciones de 'CCC+' de Credivalores y las retiró de Revisión Especial negativa, esto fundamentado en el cumplimiento de las obligaciones de deuda de manera oportuna que ha realizado la compañía a lo largo del año, enfrentando las dificultades propias de un mercado con bajo apetito de riesgo por parte de los inversionistas hacia el sector de IFNB (Instituciones Financieras No Bancarias) en la región luego de la caída de las mismas en México y el encarecimiento del costo de fondeo por el incremento de las tasas de política monetaria en Colombia como medida para contrarrestar la creciente inflación.

## 2.2 CRECIMIENTO DE COLOCACIONES Y CALIDAD DE CARTERA

En el año 2022 la cartera reconocida en los Estados Financieros conforme a los estándares NIIF alcanzó \$1.685.538 millones de pesos, sin incluir intereses ni ventas de cartera. De otro lado, la cartera administrada, la cual incluye el saldo de cartera vendida por Credivalores a entidades financieras y sobre la cual se mantienen las funciones de administración, alcanzó un total de \$1.799.132 millones de pesos. Por su parte el crecimiento de la cartera de consumo del Sistema Financiero Colombiano a octubre de 2022 fue de 17,0%.

Así mismo, durante el 2022 los desembolsos alcanzaron \$731.545 millones de pesos.

El indicador de cartera total vencida (IVC) de Credivalores, de más de 60 días, sin incluir la cartera de más de 360 días, fue de 7,12% al cierre de 2022 y el indicador de cobertura de la cartera en balance se ubicó en un 94,8% finalizando 2022.

## 2.3 ESTRUCTURA Y PERFIL DE DEUDA

Durante 2022 la estrategia de financiación de Credivalores presentó el siguiente enfoque:

Cumplir oportunamente con el pago del bono internacional



### 144A / Reg S

en julio de 2022 y la nota del ECP Program en el mes de octubre de 2022.

Diversificar las



### Fuentes de fondeo

diferentes a instituciones financieras locales.

Fortalecer la estrategia de



### Gestión del riesgo

de tipo de cambio y tasa de interés.

Mantener la vida media de la deuda con un plazo



### Superior a los 3 años

para mitigar el riesgo de refinanciación de la Compañía.

Priorizar en el análisis aquellas



### Alternativas

que permitirían reducir los riesgos de liquidez, de tipo de cambio y de refinanciación.

En este sentido el financiamiento del año 2022 se realizó principalmente a través de fuentes en pesos, utilizando las líneas disponibles de créditos con instituciones financieras locales, accediendo a nuevas líneas de créditos de tesorería con nuevas contrapartes y realizando la segunda emisión de bonos ordinarios en el mercado de capitales colombiano con garantía del Fondo Nacional de Garantías (en adelante el "FNG").

Los desembolsos de los créditos de libranza de 2022 fueron financiados a través de los recursos del crédito sindicado y colateralizado en pesos que Credivalores había firmado con varias instituciones financieras desde el año 2015 y renovado por primera vez durante el último trimestre del año 2018 por un monto de COP\$223.000 MM y por segunda vez en el primer trimestre de 2020 por un monto de COP\$310.000 MM. El crédito tiene una disponibilidad rotativa para desembolsos de 3 años y amortizaciones mensuales de cada desembolso por un plazo de 5,5 años. Esta línea comprometida sirvió de respaldo de liquidez durante 2022 ante situaciones de estrés del mercado financiero.

Por otra parte, y en medio de entorno económico y de mercado desafiantes tanto a nivel local como a nivel internacional, a finales de enero de 2022, Credivalores logró cerrar nuevas líneas de financiación por COP\$428.000 MM, que se destinarían principalmente a la atención del vencimiento de sus bonos en dólares en julio y para financiar los desembolsos de nuevos créditos de libranza. Con el cierre de estas transacciones en el primer mes del año, Credivalores aseguró recursos suficientes para atender el 65% de sus necesidades de flujo de caja de 2022.

Las líneas de crédito bancario obtenidas incluyen varias facilidades con entidades financieras internacionales y nacionales. En primer lugar,

Credivalores logró cerrar una línea de crédito comprometida con Citibank Colombia por un monto de COP\$290.000 MM estructurada a través de un patrimonio autónomo sin recurso a Credivalores. Esta línea está respaldada por cartera de libranzas, con un período inicial de revolvencia de 24 meses y posterior amortización del capital en función de la cartera, para lograr una vida media de la facilidad de alrededor de 5.6 años. En segundo lugar, la compañía obtuvo aprobación de líneas de crédito con instituciones financieras colombianas respaldadas por su cartera de libranzas por un monto de COP\$58.000 MM y un plazo de 3.3 años y por su cartera de tarjeta de crédito por un monto de COP\$80.000 MM y un plazo de 2 años.

Posteriormente en mayo de 2022, Credivalores obtuvo una nueva línea de crédito por valor de US\$100 MM con los fondos internacionales: UBS O'Connor y Gramercy, con un plazo de 36 meses estructurada a través de un patrimonio autónomo, que está respaldada por cartera del producto de tarjeta de crédito como colateral del crédito.

Los recursos provenientes de este crédito fueron destinados en su totalidad para atender el vencimiento de los bonos en dólares de Credivalores con cupón de 9.75% en julio 2022. Con esta línea de crédito, la compañía completó más de US\$200 MM en nuevas fuentes de financiamiento desarrolladas desde el último trimestre del 2021 y los 5 primeros meses de 2022. Adicionalmente, la compañía recompró durante los meses de abril y mayo de 2022 US\$3.673.000 del principal vigente de los bonos en dólares con cupón del 9.75% y vencimiento en julio de 2022 en el mercado secundario.

El 23 de junio de 2022, la compañía colocó el segundo lote de su emisión de bonos ordinarios con

garantía parcial del FNG (cubre el 70% del capital y los intereses y fue calificada 'AA (col)' por Fitch Ratings Colombia) en el Segundo Mercado del mercado de capitales colombiano. El monto total de la emisión, autorizada por la Superintendencia Financiera de Colombia en junio de 2021, fue de COP\$160.000 MM y en junio de 2022, Credivalores colocó el segundo lote de la emisión por un monto de COP\$43.040 MM a un plazo de 3 años con una tasa cupón de 9.10%.

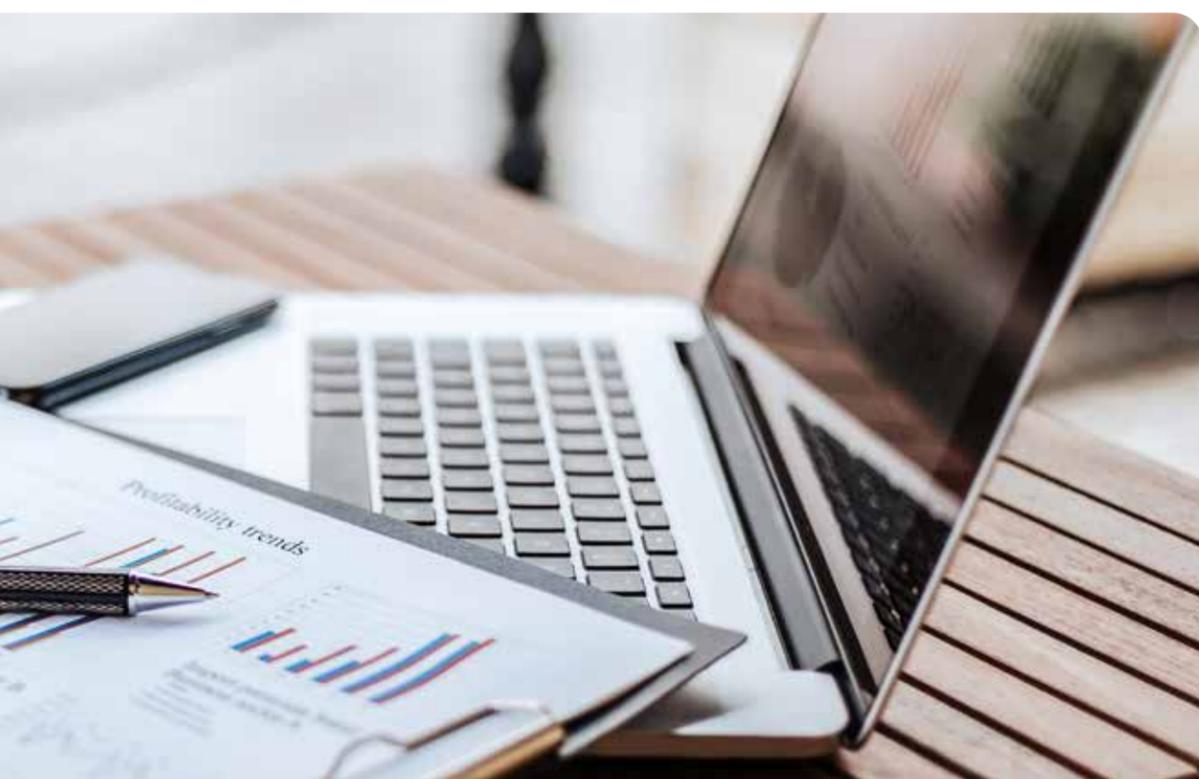


Los recursos de la colocación del segundo lote de la emisión de bonos ordinarios de Credivalores le permitieron a la entidad apoyar el crecimiento de su operación en Colombia financiando los desembolsos de los créditos de libranza y de tarjeta de crédito, entre los segmentos de ingresos medios y bajos de la población utilizando canales de colocación digitales.

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

El 27 de julio de 2022, la compañía efectuó de manera exitosa el pago de su bono por valor de USD\$168 millones. Bajo un contexto de incertidumbre económica mundial, deterioro macroeconómico en países emergentes reflejado en una creciente inflación y altas tasas de interés, Credivalores pagó sus bonos en las fechas estipuladas y ratificó su solidez entre las Instituciones Financieras no Bancarizadas (IFNB) de la región. Con este hito, la compañía espera continuar creciendo y fortaleciendo la confianza de los inversionistas.

El robusto modelo de negocios de la compañía y su vasta experiencia en el otorgamiento de créditos ha permitido consolidar un portafolio de cartera bajo administración de alto rendimiento y una baja morosidad, activos de gran valor que apalancaron esta operación de administración de pasivos sin acceder al mercado de capitales internacionales.



## En septiembre de 2022, Credivalores cerró las negociaciones y logró la aprobación de dos nuevas líneas de financiación por \$350.000 millones de pesos con instituciones financieras colombianas y de una venta de los flujos futuros de cartera en recuperación por COP\$50.000 MM.

Los recursos de estas nuevas fuentes de fondeo se han destinado para atender el crecimiento de la cartera de créditos y para atender vencimientos de deuda de 2022. Los recursos asegurados con estas fuentes se suman a los ya conseguidos durante 2022 a través de otros créditos por COP\$911.000 MM. Estas nuevas fuentes de fondeo están estructuradas a través de patrimonios autónomos, y están respaldadas por cartera del producto de libranza como colateral del crédito.

Una de las líneas de financiación por COP\$50.000 MM tiene una estructura equivalente a un warehouse facility o a una línea revolvente para la financiación de la originación de libranza en el corto plazo, y la otra línea por COP\$300.000 MM funciona a través de un fondo de capital privado como una fuente de financiación de largo plazo para complementar la estructura de fondeo para el otorgamiento de créditos de libranzas. La estructura de largo plazo tiene un plazo de 48 meses y amortización de capital a partir del mes siguiente a la firma.

Credivalores ha priorizado el otorgamiento de créditos en los perfiles de menor riesgo y mayor foco en su producto de libranzas para empleados públicos y pensionados de gobierno. Es de anotar que este segmento de población, empleados públicos y pensionados de gobierno representa el crédito de menor riesgo y de mayor potencial en los escenarios económicos actuales.

Adicionalmente, los accionistas de Credivalores anunciaron que han acordado iniciar gestiones formales para capitalizar la compañía en un monto

equivalente en pesos alrededor de US\$20 MM que se espera se dé durante el primer semestre de 2023.

Estas gestiones representarán un fortalecimiento del patrimonio en cerca de un 37% con respecto a las cifras a marzo de 2022. La capitalización resultaría en una importante mejoría de los indicadores de apalancamiento y solvencia, permitiendo así consolidar a Credivalores como la única compañía financiera no bancaria sostenible en la región.

Ahora bien, durante el mes de octubre de 2022 Credivalores emitió una nueva nota por US\$15 millones usando un formato RegS bajo su Programa de Papeles Comerciales "Euro Commercial Paper Program" o "Programa ECP". El Programa ECP tiene un cupo de hasta US\$150 millones con plazos de emisión de hasta 3 años. Las notas emitidas en octubre de 2022 tuvieron un cupón anual de 12.50%, con pagos trimestrales, y un vencimiento el 19 de octubre de 2023.

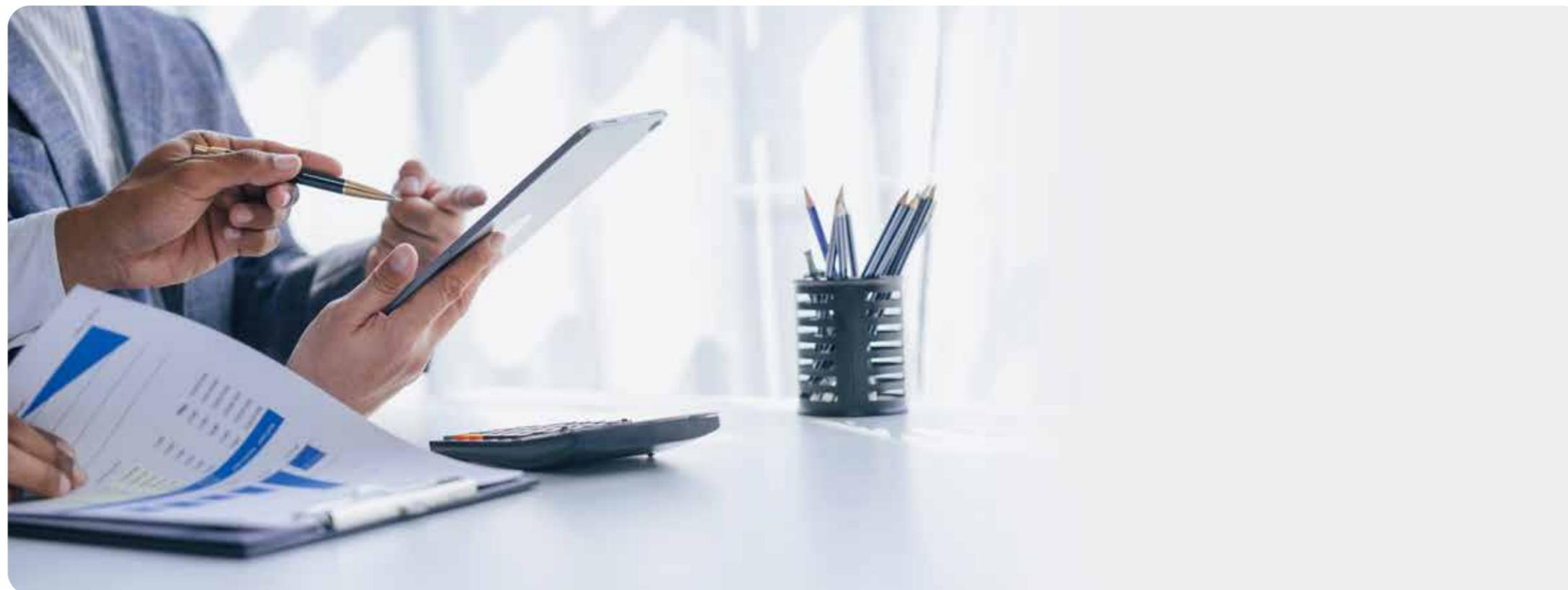
Esta emisión constituyó la décimo octava emisión de notas bajo el Programa ECP alcanzando un monto de US\$432 MM emitidos desde 2014 y un saldo del programa de US\$40 MM al cierre de diciembre de 2022, el cual se encuentra completamente cubierto a pesos colombianos.

Los recursos de la emisión fueron empleados para atender el crecimiento de la cartera de créditos y para otros usos generales de la compañía, incluyendo la refinanciación de obligaciones financieras vigentes.

## 2.4 COBERTURA DE LA DEUDA

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

- Mientras la moneda funcional de la compañía sea el peso colombiano, la administración de la Compañía debe implementar una estrategia de cobertura total (capital e intereses) para los activos y pasivos denominados en monedas extranjera, de manera oportuna tras adquirir esas obligaciones o derechos.
- Las limitaciones para ejecutar las operaciones de cobertura deben estar relacionadas únicamente a condiciones de profundidad de mercado y disponibilidad de contrapartes. La Junta Directiva debe aprobar todas las contrapartes de las operaciones de cobertura.
- La política considera los siguientes instrumentos para mitigar el riesgo de tipo de cambio: cobertura natural, operaciones comerciales, operaciones con instrumentos derivados financieros de la misma naturaleza económica y operaciones de tesorería.
- La Compañía puede gestionar la exposición al riesgo de tipo de cambio a través de operaciones temporales (ej.



Forwards) en el corto plazo, mientras se estructuran operaciones más complejas del largo plazo. Una vez las soluciones de largo plazo son ejecutadas, las transacciones de corto plazo deben ser liquidadas.

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

Siguiendo la política de gestión de riesgos financieros, las notas emitidas bajo el ECP

Program fueron cubiertas a través de non-delivery forwards (NDFs). Las notas 144 A / Reg S con un monto original de \$325 millones con cupón del 9.75% y vencimiento en julio de 2022 y las notas con un monto original de US\$300 millones con cupón de 8.875% y vencimiento en febrero de 2025 se cubrieron mediante cross currency swaps, coupon only swaps y call spreads al vencimiento. Tras haber realizado varias operaciones de manejo de deuda y haber pagado de manera exitosa el principal de la nota con vencimiento en julio de 2022 el saldo del principal de la nota vigente al cierre de diciembre de 2022 es de US\$268.000.000 con vencimiento en febrero de 2025.





# 03

ENTORNO Y ACTIVIDAD  
**ECONÓMICA**



En retrospectiva, el año 2022 estuvo marcado por una serie de hechos que trazaron la tendencia en los diferentes aspectos tanto económicos como políticos y sociales.

Durante 2022 la economía colombiana comenzó a dar muestra de un crecimiento positivo luego de los estragos generados por la pandemia del Covid-19 tanto a nivel local como internacional, gracias al crecimiento del consumo que poco a poco fue reactivando la economía desde mediados de 2021.

Dado lo anterior, el PIB de Colombia creció un 10,7% en 2021 y terminó el 2022 en un 7,5% manteniendo una dinámica que ha llevado a la economía a operar por encima de su potencial esperando se desacelere gradualmente hasta un 2,8% en 2025.

Este crecimiento del consumo aunado con la devaluación del peso frente al dólar, el aumento del 10,07% en el salario mínimo y la presión de los precios internacionales con sus problemas en las cadenas de abastecimiento y la insuficiencia de la producción interna para satisfacer la demanda llevaron a que la inflación anual creciera de manera constante desde enero de 2022 iniciando en un 6,94% hasta llegar a diciembre donde cerró en el 13,12%.

Dentro de los productos que mayor presión le inyectaron al alza de la inflación se encuentran los alimentos (el arroz aumentó sus precios por encima del 54%, la carne de res un 20% y el pan 30%) y los servicios públicos como la electricidad un 22,4%.

Estos, entre otros aumentos, llevaron a que la economía de los hogares, sobre todo de menores recursos, se viera impactada y sectores como el de turismo y de restaurantes vieran reducidas sus ventas de manera significativa. Como medida de control de la creciente inflación, el Banco de la República adoptó la política de crecer su tasa de intervención, que pasó del 3,0% en diciembre de 2021 hasta el 12,0% a finales de diciembre de 2022, con lo cual se espera que se racionalice el consumo y se pueda lograr de alguna manera la estabilización de los precios.

Otra de las variables que presentó gran volatilidad durante el año fue la tasa de cambio (TRM).



Esta inició el año en niveles de  
**COP \$3.981,16**  
por cada USD\$1

y cerró el año en niveles de  
COP\$4.810,20 por USD\$1.

Lo anterior se dio por varias razones: internamente, luego de la posesión de Gustavo Petro como presidente de Colombia y las declaraciones de su posición frente a los contratos de exploración de petróleo en el país por parte de miembros de su gabinete, el mercado ha presentado una fuerte incertidumbre frente al futuro de sus inversiones en el país. En el ámbito internacional, la continuación de la guerra entre Ucrania-Rusia con sus efectos en la cadena de suministros, las subidas de las tasas de política en los países de Europa y de Estados Unidos, sobre todo en este último, donde esta medida se ha tomado para contener la creciente inflación encarecieron el acceso a los recursos de deuda en ese país y han hecho migrar recursos por las mayores tasas de interés en cuanto a la inversión.

Para 2023, se prevé que el crecimiento global se desacelere mientras las economías reflejan un endurecimiento de sus políticas con el fin de lograr contener la inflación que muy lentamente va cediendo en algunas economías.

Por lo anterior, varios analistas prevén un año marcado por una posible recesión a finales del 3 o 4 trimestres de 2023 debido a la desaceleración de grandes economías como China y Estados Unidos, las presiones en los precios en un contexto de guerra, lo cual podría debilitar los mercados laborales junto con la demanda interna.

Se prevé que la economía mundial crezca a ritmos cercanos a un 2,3% de PIB, muy por debajo del 6,3% que creció durante 2021 y cerca del 3,3% que creció durante 2022.

En Colombia, varios analistas prevén un crecimiento de la economía entre un 0,5% y un 2,2% para 2023. Como motores de crecimiento se tiene la agroindustria, para lo cual es necesario dar le impulso a su desarrollo con inversión en semillas certificadas, distritos de riego, desarrollo de vías terciarias y acceso a materias primas indispensables para la producción. Otro factor clave será el impulso y la diversificación de exportaciones a través de su desarrollo y el fortalecimiento del mejoramiento de la infraestructura.

Este nuevo año iniciará enmarcado por una inflación que cierra 2022 en un 13,12% impulsada el continuo crecimiento de los alimentos que ahora se ha ido agudizando debido al alza de la gasolina decretada por el gobierno desde el pasado mes de septiembre de 2022 cuando inició un incremento de COP\$200 por mes como medida para contrarrestar el déficit del Fondo de Estabilización de Precios de Combustibles (Fepc) que sumó cerca de COP\$39 billones, lo cual encarece el transporte de la última línea por parte de los distribuidores finales de los alimentos.

En línea con lo anterior, se espera que la inflación continúe al alza para los primeros meses del año, lo que llevaría a que el Banco de la República tenga la posibilidad de continuar la senda de aumento de su tasa de política monetaria en línea con su política restrictiva de los últimos meses.

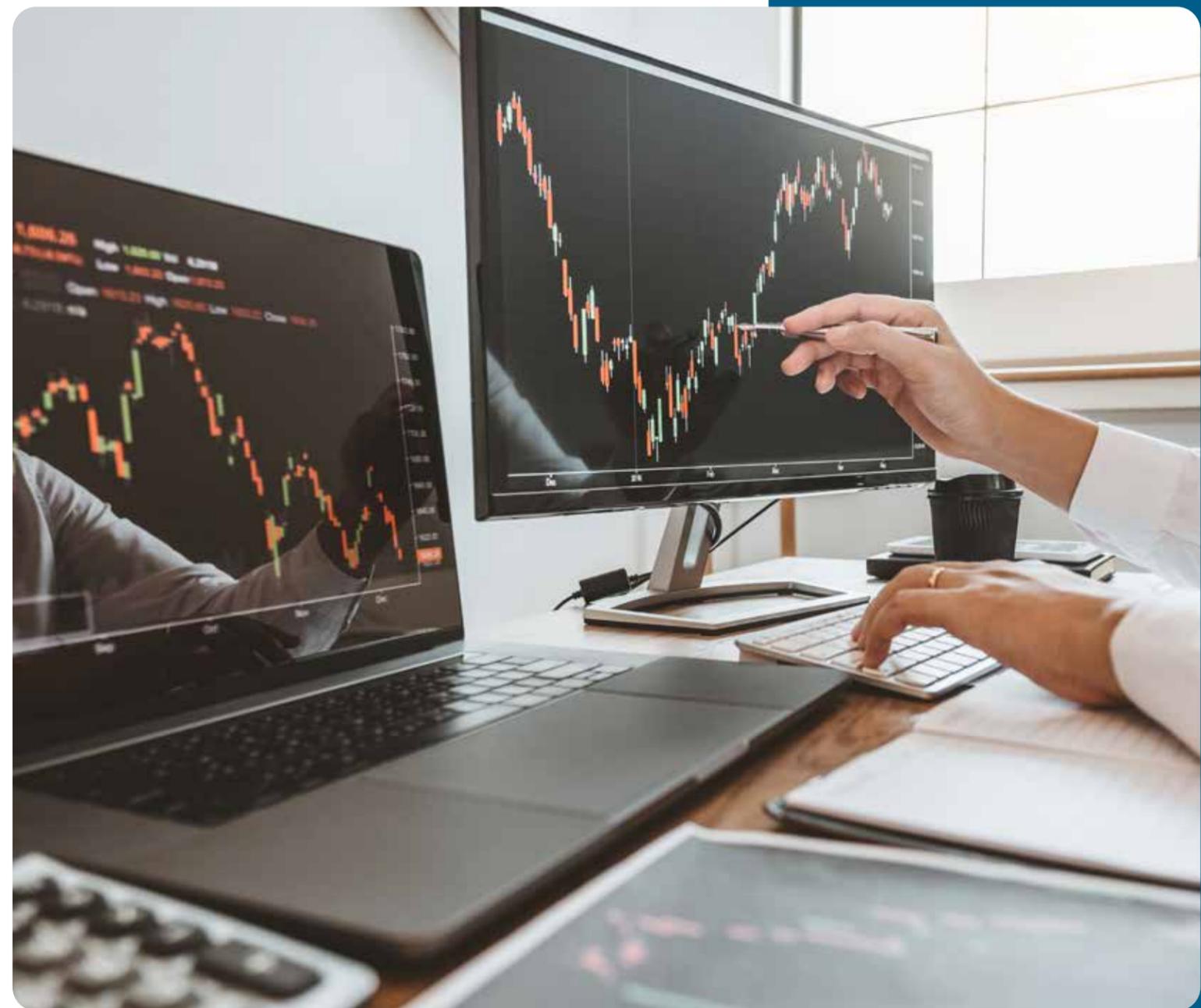
De acuerdo con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) "El consumo y la inversión seguirán siendo moderados, mientras que los hogares y las empresas se enfrentan a una inflación y a unos tipos de interés elevados y a la incertidumbre sobre las perspectivas y política económica".

Por su parte, se espera que, de parte del gobierno nacional, se avance en algunas políticas adicionales de cara a la inflación, tales como desindexación de bienes y servicios ligados al salario mínimo, la reducción temporal de los aranceles o la compra de insumos agrícolas, la regulación de las tarifas de energía, aumentos graduales en precios de la gasolina para evitar mayores presiones fiscales y un subsidio adicional de \$500.000 para las madres cabeza de familia.

El 2023 también tendrá entre otros panoramas la aplicación de la nueva reforma tributaria con su efecto impositivo en el sector productivo del país, así como un nuevo paquete de reformas propuestas como la reforma pensional, la reforma al sistema de salud y un nuevo plan nacional de desarrollo con sus tres pilares: el ordenamiento del territorio, la transformación energética y la equidad.

En cuanto a la actividad económica, el comercio y la industria prevén un ritmo mucho menor porque los consumidores priorizarán sus gastos debido a los altos precios y a las altas tasas de interés que encarecen el costo de los préstamos, sobre todo en cuanto a los créditos de consumo y compras con tarjetas de crédito, aunque el consumo de los hogares seguirá impulsando el PIB, pero a un ritmo menor. Incluso, se prevé una baja en las ventas de vivienda.

En definitiva, el 2023 se presenta como un año de grandes retos en muchos aspectos tanto sociales como políticos y económicos, por lo cual depende de las medidas que se tomen para sortear sus efectos, se sentarán las bases para iniciar un año 2024 que se espera sea de menor turbulencia y de inicio de la normalización tanto local como internacional luego de la incertidumbre de los últimos 3 años.





04

SISTEMA FINANCIERO  
**COLOMBIANO**

4.1 ACTIVOS

Los activos del Sistema Financiero Colombiano (propios y de terceros) consolidaron su crecimiento positivo al cierre de noviembre de 2022 ascendiendo a \$2.626,7 billones de pesos, lo cual corresponde a un crecimiento real anual de 8,46%. Esto permitió alcanzar una relación de activos totales frente al PIB de 189%, de acuerdo con el informe de Actualidad del Sistema Financiero Colombiano, publicado por la Superfinanciera a corte noviembre de 2022.

Durante el año anterior, las inversiones de las entidades vigiladas con recursos propios y de terceros en el mercado de capitales ascendió a \$1.088,4 billones de pesos, lo cual representa un 78,3% del PIB. La mayor proporción corresponde a recursos administrados de terceros, que representó cerca de \$622,7 billones, esto es el 57,2% del total de las inversiones. El incremento anual de \$45 billones coinciden con el mayor saldo de los instrumentos de patrimonio de emisores extranjeros y derivados de negociación, que aumentaron en \$16,7 billones y \$32,6 billones, respectivamente.

**Las inversiones de las entidades vigiladas con recursos propios y de terceros en el mercado de capitales ascendió a \$1.088,4 billones de pesos, lo cual representa un 78,3% del PIB.**

Gráfico 1: Activos totales del sistema financiero.

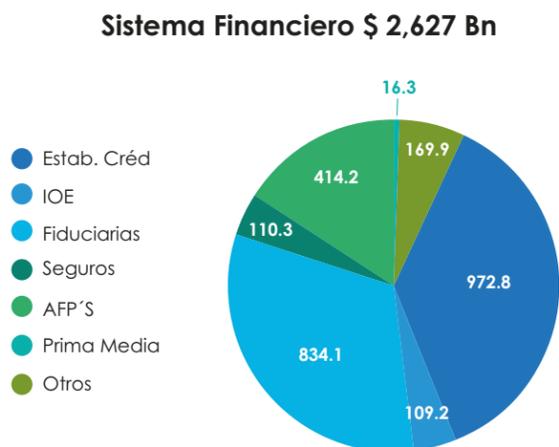
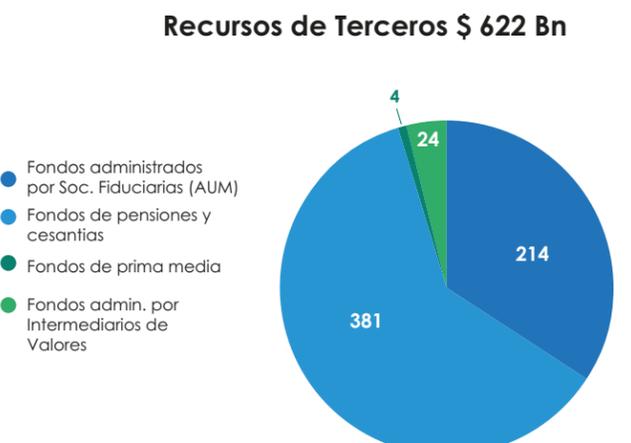
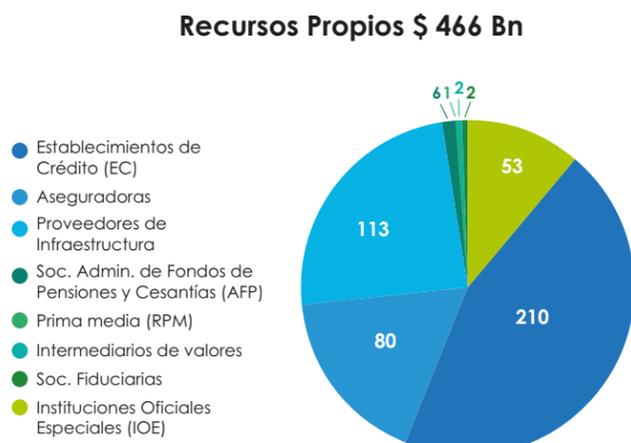
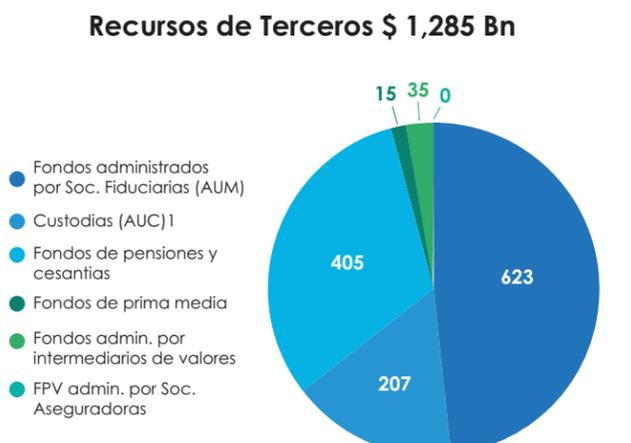
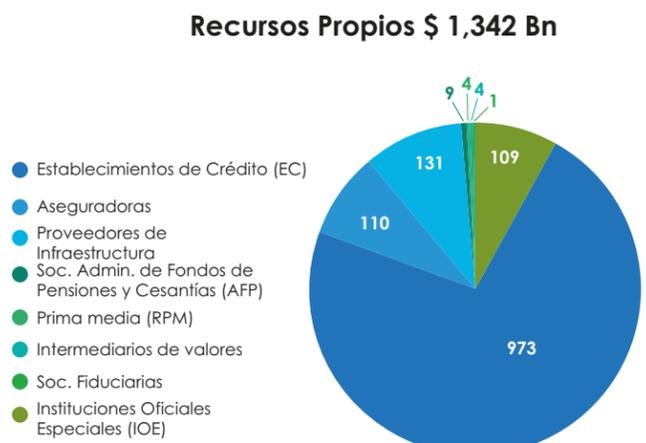
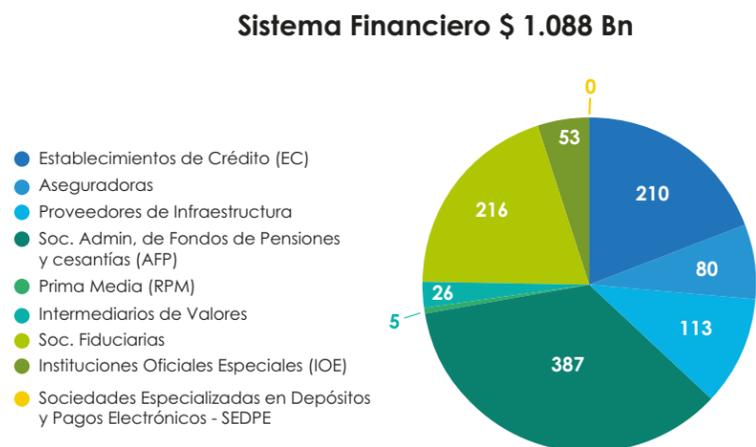


Gráfico 2: Composición del portafolio de inversiones por tipo de entidad.



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia.

Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia.

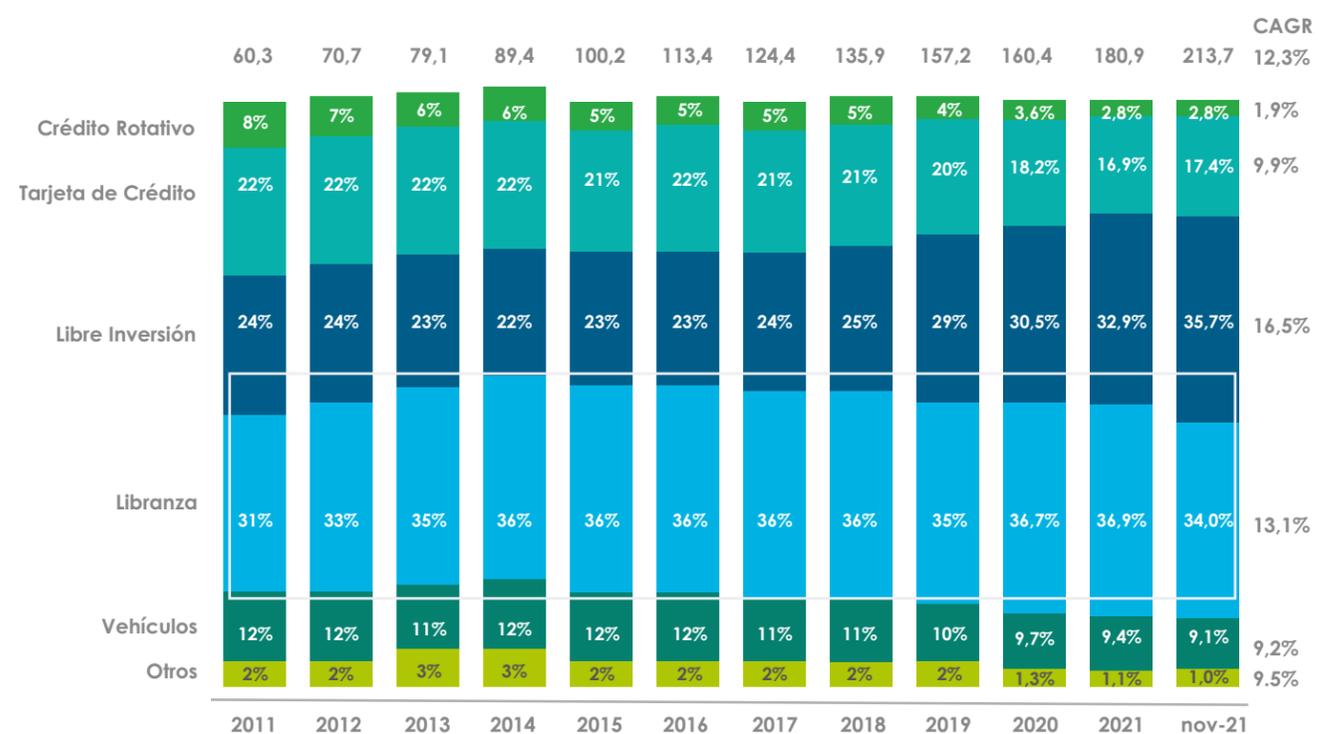
### 4.2 CARTERA

La cartera bruta crece en términos positivos, pero continúa desacelerándose en todas las modalidades. A noviembre de 2022 la cartera de créditos presentó un crecimiento real anual del 3.7% y el saldo total de la cartera bruta de los establecimientos de crédito ascendió a \$664,3 billones de pesos a este mismo corte, con lo cual la profundización alcanzó el 47.8% del PIB. Por modalidad, la variación real anual de la cartera fue de 1,60% para vivienda, 6,45% para consumo, 1,56% para microcrédito y de 2,74% para comercial.

A noviembre de 2022, el comportamiento de la cartera de créditos estuvo explicado por crecimientos en las carteras comerciales (+\$44,8 billones de pesos), la cartera de vivienda (+\$9,8 billones de pesos), de consumo (+\$32,9 billones de pesos), leasing (+\$2,1 billones de pesos) y la cartera de microcrédito (+\$2,0 billones de pesos).

Por su parte, los créditos de libre inversión crecieron entre diciembre de 2021 y noviembre de 2022 en 28,3% en términos nominales, incrementando su participación en el total de la cartera de créditos de consumo al 35,7% y alcanzando el estatus como el crédito más representativo dentro de esta cartera, al que le siguen los créditos de libranza (34,0%), tarjeta de crédito (17,4%), vehículos (9,1%), rotativo (2,8%) y otros (1,0%).

**Gráfico 3:** Evolución de la cartera del sistema financiero. (Cifras expresadas en COP\$ MM)



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia.

### 4.3 CALIDAD DE LA CARTERA

Al cierre de noviembre de 2022, la cartera al día llegó a \$639,2 billones de pesos, con una participación del 96,2% de la cartera bruta total.

En cuanto al Programa de Acompañamiento a Deudores (PAD) el saldo que continúa en el programa se encuentra en un 82% que corresponde a \$17,9 billones de pesos, es decir, un 2.7% del total de la cartera. Por modalidad de crédito, el saldo que continúa con cobertura de este programa, el 88% de la cartera comercial se mantiene al día, seguido por consumo (80,6%), vivienda (75,8%) y microcrédito (73.9%).

Por otra parte, en noviembre de 2022, la cartera en mora alcanzó \$25,1 billones de pesos, con una disminución real anual del 7,5% consecuencia de la contracción del saldo vencido en comercial, microcrédito y vivienda, de 21,6%, 16,2% y 15,6% respectivamente. Por su parte, la cartera vencida de consumo creció un 20,8%.

El indicador de calidad de la cartera total (cartera vencida/cartera bruta) fue del 4,22% para la totalidad del Sistema Financiero. Por modalidad, microcrédito reportó un indicador de 5,62%, seguido de consumo que se situó en 5,43%, comercial que cerró en 2,89% y vivienda en 5,72%.

El saldo real de provisiones de la cartera a empresas refleja la mejor percepción de riesgo sectorial debido a su reducción, mientras que el saldo de hogares reactivó su dinamismo. A noviembre de 2022, las provisiones totales mostraron una contracción real anual del 10%.

Las provisiones ascendieron a \$38,7 billones de pesos (\$37,7 billones de pesos, excluyendo las Provisiones Generales Adicionales (PGA) a las que se refiere la Circular Externa 022 de 2020 de la Superintendencia Financiera) de las cuales \$7,6 billones de pesos correspondieron a la categoría A (de menor riesgo). Las PGA que totalizaron \$912,7 millones de pesos, mientras que las orientadas a reconocer los intereses causados no recaudados (ICNR) acumularon \$161,4 millones de pesos. Por su parte, las provisiones adicionales por política interna de los EC sumaron \$1,6 billones y el saldo del componente contracíclico alcanzó \$5,2 billones.

Resultado de lo anterior, el indicador de cobertura de la cartera (provisiones/cartera vencida) fue del 153,8% en noviembre de 2022, incluyendo las PGA, es decir que, por cada peso de cartera vencida los Establecimientos de Crédito tuvieron \$1,5 pesos en provisiones para cubrirlo.

Para el caso de la cartera de consumo, el indicador de calidad se incrementó pasando del 4,44% en diciembre de 2021 al 5,43% en noviembre de 2022. Para el caso de libranzas, el indicador creció al pasar de 2,21% a 2,48%, al igual que tarjeta de crédito al pasar de 5,30% al 6,25% en el mismo período. Por su parte, el indicador de cartera vencida para clientes de tarjeta de crédito con ingresos inferiores a dos (2) salarios mínimos, similar al mercado objetivo de Credivalores, pasó de 6,75% en diciembre de 2021 a 8,99% en noviembre de 2022.



#### 4.4 PATRIMONIO Y UTILIDADES

Las utilidades a noviembre de 2022 se comportaron de acuerdo con la tendencia de los mercados y de la cartera. Los establecimientos de crédito alcanzaron resultados acumulados por \$15,9 billones de pesos, cifra menor en 1,3% a la de diciembre de 2021, mientras las aseguradoras registraron \$2,53 billones de pesos, lo que señala un incremento de 142,1%. Por su parte, las sociedades Administradoras de Fondos de Pensiones y Cesantías reportaron \$0,46 billones de pesos, con una disminución de 55,1% frente al cierre del año anterior.

En cuanto a los resultados brutos, el 60.9% correspondieron al margen neto de intereses, 16.8% a valoración y venta de inversiones, 16.6% a comisiones y servicios incluidos dentro de servicios financieros y 2.2% a operaciones a plazo. La participación de los rubros de inversiones continúa por debajo de los meses pre-COVID, en que se mantuvo en el orden del 19%. Por su parte, la rentabilidad del activo (ROA) se situó en 1.8%, que equivale a 1 punto porcentual superior al reportado durante el mismo periodo del año pasado cuando alcanzó 0.8% y el 63.8% de los Establecimientos de Crédito registraron una rentabilidad inferior al total del grupo (menor al mes de octubre de 2021 cuando fue 66%).

Los niveles de capital permiten mitigar los riesgos inherentes al desarrollo de las actividades de los establecimientos de crédito. La solvencia total se ubicó en 18,03%, cifra que superó en 9,03 puntos porcentuales el nivel mínimo requerido (9%). La solvencia básica, compuesta por el capital con mayor capacidad para absorber pérdidas, llegó a 14,14%, superando en 9,64 puntos porcentuales el mínimo regulatorio del 4.5%.

Por tipo de entidad, los bancos registraron un nivel de solvencia total de 16,54% y una solvencia básica de 12,41% y las corporaciones financieras presentaron niveles de capital regulatorio total y básico de 53,26% y 53,43%, respectivamente. A su vez, las compañías de financiamiento mostraron relaciones de 15,88% y 15,04%, y, por último, las cooperativas financieras cerraron el mes con una solvencia total de 36,08% y básica de 35,56%.

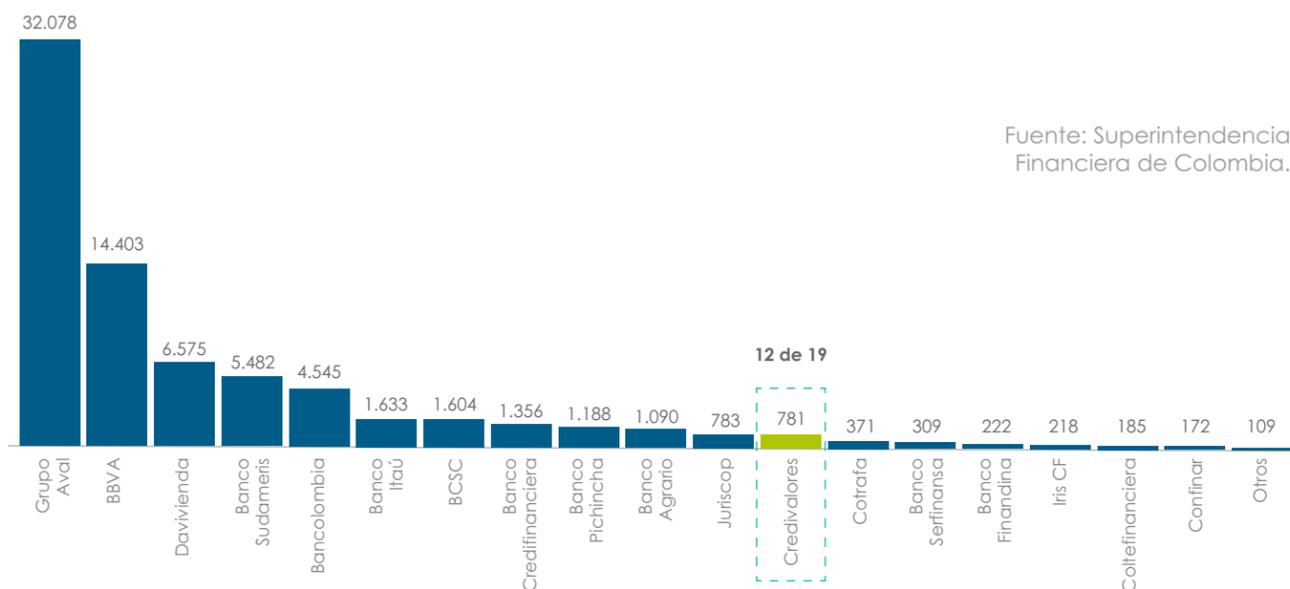


# 05

PARTICIPACIÓN DE  
**MERCADO**

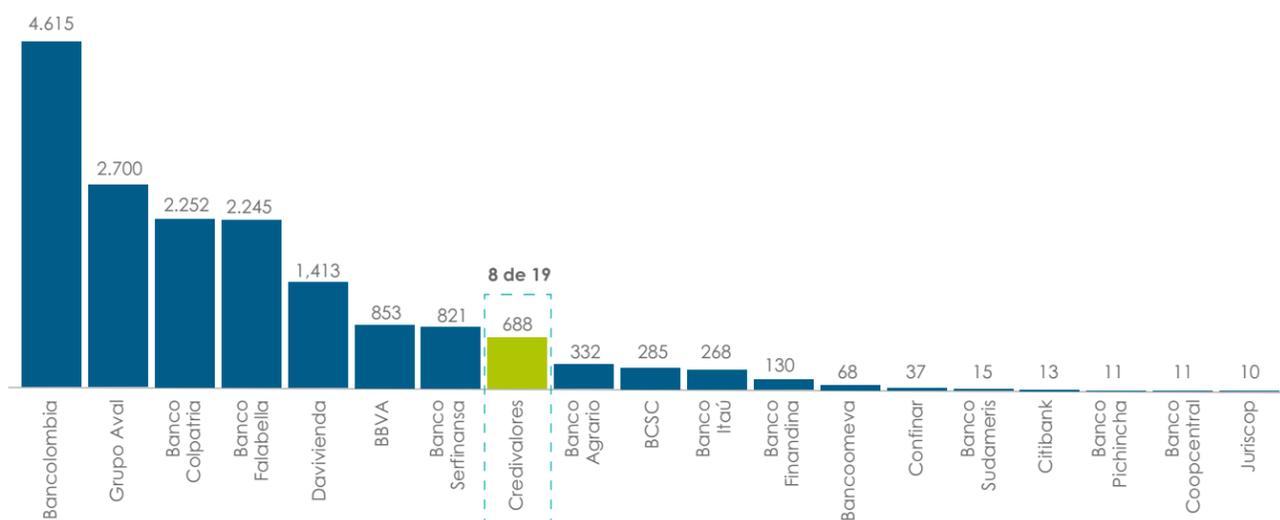
Para calcular el tamaño del mercado, se analizó la participación de Credivalores con respecto al Sistema Financiero, según las cifras reportadas por la Superintendencia Financiera de Colombia. En el mercado de libranzas, el saldo de cartera de Credivalores comparado con el saldo de cartera de libranzas del sistema financiero reportado por la Superintendencia Financiera equivale al 1,1% del sistema, reflejado en el puesto 12 de 19 participantes.

**Gráfico 4:** Saldo de cartera (cifras en miles de millones de pesos)



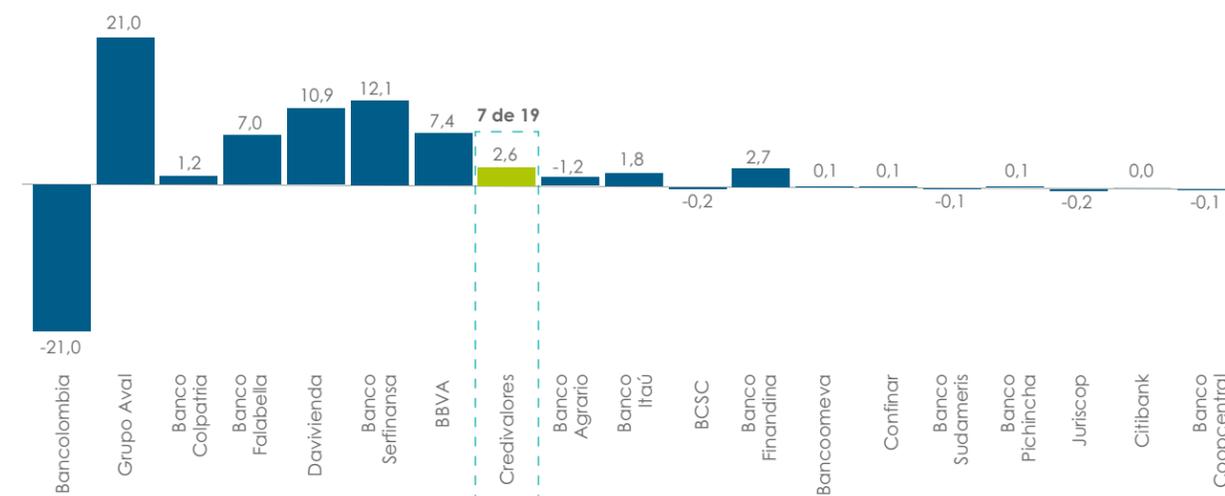
En términos de tarjeta de crédito, Credivalores cuenta con un stock de tarjetas que lo pone en la posición 8 de 19, al compararlo con instituciones financieras vigiladas tradicionales.

**Gráfico 5:** Stock de tarjetas de crédito (cifras en miles de tarjetas)



Respecto a tarjetas nuevas promedio mensual, Credivalores se situó como el octavo emisor de tarjetas nuevas netas durante noviembre de 2022, al compararlo con 19 entidades del sistema financiero vigilado.

**Gráfico 6:** Crecimiento neto promedio mes Ene a Nov 2022 (cifras en miles de tarjetas)





# 06

SISTEMA DE  
ATENCIÓN AL  
CONSUMIDOR  
FINANCIERO  
– SAC

En el marco del SAC, la compañía cuenta con los canales de atención de primer y segundo nivel que permiten recepcionar y gestionar las solicitudes presentadas ante la compañía. Todas las políticas y procedimientos de servicio al cliente se encuentran enmarcados en procesos que nos permiten garantizar la atención adecuada a nuestros clientes.

En 2022 se dio especial atención a realizar mejoras a los actuales canales de autogestión, para lograr mayor participación e incrementar el desempeño y la disponibilización de transacciones, así como en la definición de estrategias de causa raíz que permitan optimizar los procesos para reducir el volumen de inconformidades de clientes.

Por lo anterior, hemos obtenido un nivel promedio de autogestión del 78%, logrando de esta forma incentivar la solución en primer nivel. A continuación, las atenciones por canal:

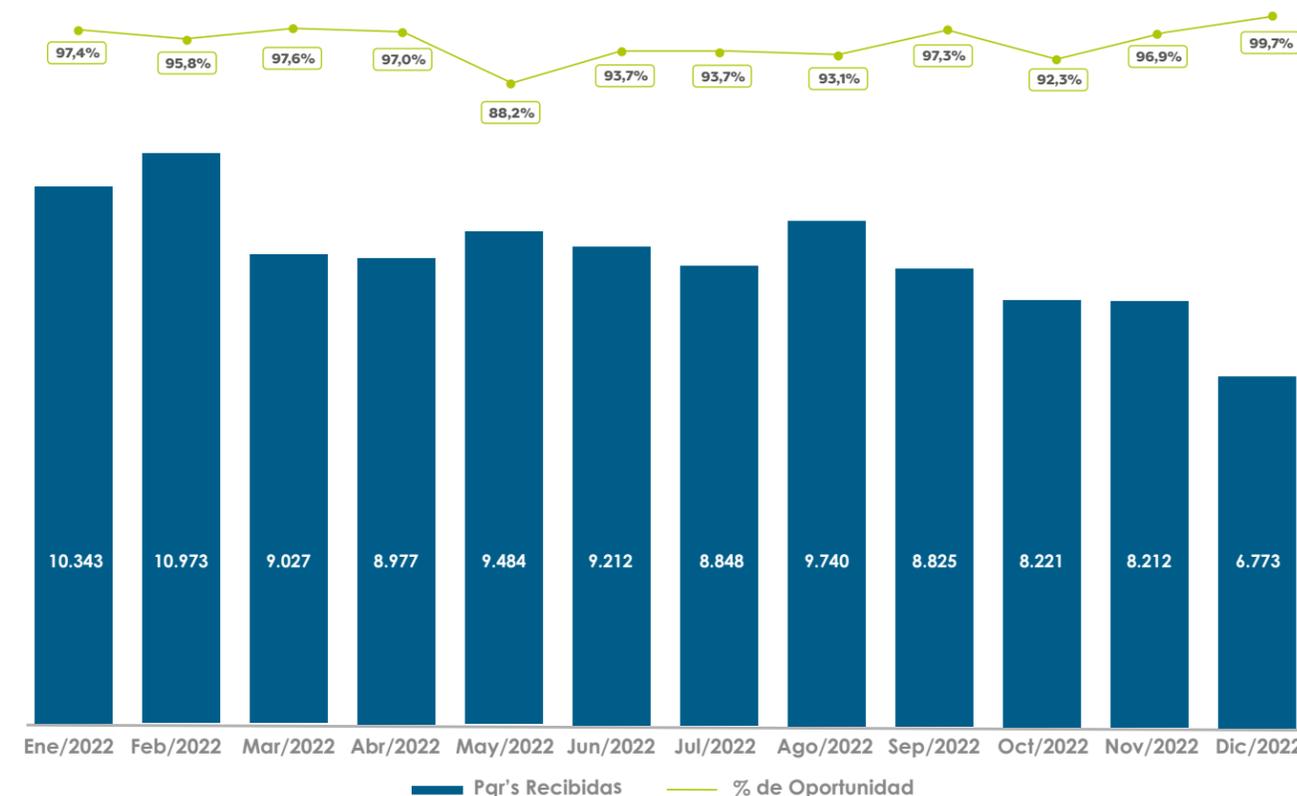
Canales	Total 2022	%
App	2.318.401	56,3%
Línea de servicio	493.086	12,0%
IVR	296.106	7,2%
ChatBot	263.906	6,4%
Oficinas	237.079	5,8%
Zona Virtual	158.249	3,8%
Pqr's	132.819	3,2%
Contactanos	83.963	2,0%
CrediSMS	72.090	1,8%
WhatsAPP	32.522	0,8%
Chat en Línea	19.953	0,5%
Kioscos	7.815	0,2%
<b>Cantidad de Interacciones</b>	<b>4.115.989</b>	<b>100,0%</b>

De acuerdo con lo mencionado y en lo que respecta a nuestro canal de atención telefónica, canal tradicional de mayor contacto con el cliente, la variación de llamadas recibidas a cierre de año respecto al inicio de 2022 presentó una disminución del -43%. Adicionalmente, se logró un incremento en el nivel de atención, superando significativamente la expectativa o meta planteada del 90%; cerrando a diciembre del año anterior en 98,6%, y de igual forma en el Nivel de servicio, que permitió en diciembre comenzar la interacción con los clientes antes de 30 segundos, para el 92,1% de las llamadas atendidas (ver cuadro).



Así mismo, las atenciones que pasaron a segundo nivel, donde se gestionan las solicitudes que por atribuciones no se pueden solucionar en primera línea, se trabajaron esquemas permanentes de revisión de procesos para disminuir las razones que originan esta peticiones, quejas o reclamos, y de esta forma mejorar la atención percibida por el cliente.

A continuación, se presenta la evolución del indicador de oportunidad que alcanzó en diciembre un 99.7% de las peticiones, quejas y reclamos atendidas oportunamente.



Desde el punto de vista del fortalecimiento de procesos de mejoramiento continuo, como se puede observar, el comportamiento de la cantidad de PQR's recibidas tiene una tendencia a la baja del 34.5% en diciembre, comparado con las solicitudes recibidas en enero 2022.

Otro aspecto para recalcar en el modelo definido para el servicio al cliente es la integración de todos los procesos de PQR's que actualmente maneja la compañía, con el fin de contar con un solo modelo de atención centralizado bajo las políticas que en materia de atención al cliente corresponden.

Finalmente, para el logro de las metas propuestas, la estrategia definida permitirá mejorar la experiencia de nuestro cliente a través de los diferentes puntos de contacto, a través de la autogestión.

# Credivalores



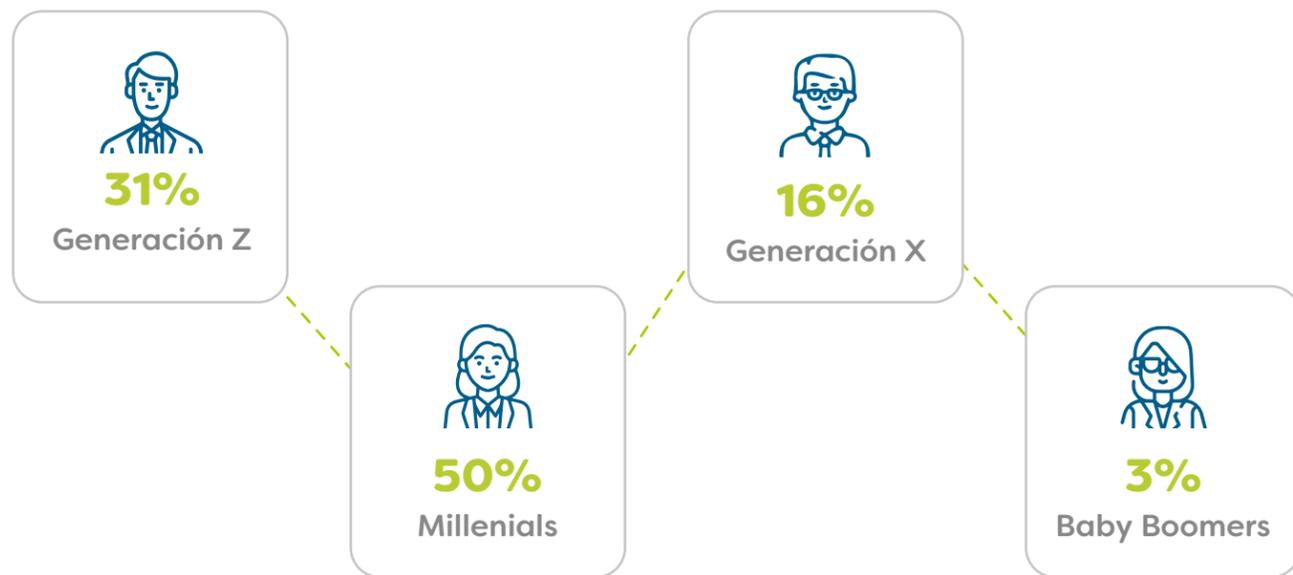
# 07

**NUESTRA GENTE  
CAPITAL HUMANO**

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

Al cierre del año, la planta de personal de Credivalores estaba conformada por 161 posiciones (incluyendo siete contratos de aprendizaje). El 87% de la planta está conformada por funcionarios administrativos y el 13% por colaboradores del Área Comercial. Es de resaltar que la mayor parte de la actividad comercial se desarrolla con terceros aliados estratégicos. El 51% de nuestros colaboradores se identifican con el género femenino y el 49% restante con el género masculino.

En cuanto al equipo directivo, el 75% de las posiciones están ocupadas por mujeres y el 25% restante por hombres. Nuestro equipo de trabajo está segmentado generacionalmente de la siguiente forma:



### 7.1 FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

Durante el año 2022 se llevaron a cabo diferentes cursos, capacitaciones y actualizaciones como parte del proceso de desarrollo y formación del personal de la compañía y de la misma forma se gestionaron los cursos normativos correspondientes. Al cierre del año se acumularon más de 680 horas de capacitación en temas comerciales, de actualización, agilidad, seguridad y salud en el trabajo, entre otros.

En el mes de octubre se llevó a cabo el primer ciclo de formación de líderes, en el que se buscó abordar mediante la neurociencia, diferentes aspectos fundamentales para la gestión de equipos y procesos. 12 líderes de nuestra compañía obtuvieron la certificación en este primer ciclo.



**Al cierre del año se acumularon más de 680 horas de capacitación en temas comerciales, de actualización, agilidad, seguridad y salud en el trabajo, entre otros.**



### 7.2 SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Durante el año 2022 se realizaron más de 90 horas de capacitación en temas relacionados con seguridad y salud en el trabajo, reforzando la prevención y promoción de prácticas saludables dentro de las oficinas y fuera de ellas.

Igualmente se llevó a cabo la semana de la salud, espacio diseñado para que, durante cinco días consecutivos, todos los colaboradores pudieran participar en diferentes actividades orientadas a promover la cultura saludable, al mismo tiempo que recibían valoraciones gratuitas en medicina general, medicina laboral, optometría y odontología.



### 7.3 BIENESTAR LABORAL

Durante el año 2022 se hizo presencia en todas nuestras oficinas y regiones, dando la bienvenida a los nuevos colaboradores y acompañando a todo el equipo humano en fechas especiales como amor y amistad, Halloween, reconocimiento de fin de año y voluntariado corporativo, entre otros. De la misma forma se realizó un torneo deportivo

de bolos con el fin de generar espacio de bienestar e integración entre los colaboradores de las diferentes áreas. Es importante resaltar que estos espacios fueron diseñados atendiendo las inquietudes y expectativas de nuestros colaboradores durante la medición de ambiente laboral realizada en 2021.

*Bienvenida a colaboradores nuevos*



### Voluntariado



*Reconocimiento de resultados – Fin de año*



### Torneo Deportivo





08

NUESTRA GESTIÓN  
OPERATIVA Y DE IT

## 8.1 PILARES DE TECNOLOGÍA

En el 2022 se fortalecieron los pilares de tecnología con la inclusión del componente de Seguridad Informática, enfocados de esta forma en un modelo que busca asegurar la operación de tecnología de la compañía, implementar nuevos servicios y funcionalidades para los colaboradores, clientes y canales de distribución, mejorando los procesos de compras e inversiones, y direccionando los esfuerzos en el desarrollo tecnológico para salvaguardar la información.

Los pilares principales que se consolidaron en la estrategia de tecnología durante el 2022 fueron:

### RENDIMIENTO OPERATIVO

Disponibilidad y calidad en Servicios de Tecnología > 99.2% + Infra > 99.2% + MDA > 95%.

### EFICIENCIA

Gestión eficiente de los recursos de tecnología como del Talento Humano - Ejecución presupuestal < = al presupuesto.

### GENERACIÓN DE VALOR

Efectividad en la ejecución de proyectos de Tecnología, en tiempo, costo y alcance, soportados en tecnologías innovadoras y escalables - Cumplimiento en planes de proyecto > 95%.

### SEGURIDAD TECNOLÓGICA

Asegurar la integralidad, disponibilidad, privacidad, control y autenticidad de la información manejada a través de la organización, por medio de procesos, tecnologías y recursos suficientes para su gestión y control.

## OBJETIVOS

## 8.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Durante el 2022 no se presentaron cambios en la estructura de la Vicepresidencia, la cual se mantiene bajo la estructura reportada en 2021.



## 8.3 LOGROS OBTENIDOS EN TECNOLOGÍA

Los principales logros del 2022 en materia de tecnologías de la información permitieron continuar con la aceleración de los procesos digitales, derivados fundamentalmente de la estrategia que se venía adelantando dentro de la organización. En este marco, se continuó fortaleciendo la plataforma digital de libranzas, permitiendo al equipo comercial, tener una herramienta 100% digital. Con una usabilidad cercana al 80%

De igual forma, el desarrollo de la Tarjeta de Crédito estuvo focalizado en la originación y emisión en punto de venta con la plataforma tecnológica que permitiera la vinculación de clientes 100% digital y la emisión de los productos en sitio.

Gracias a los avances en nuestra estrategia digital, obtuvimos diferentes logros a lo largo de nuestra cadena de valor, a través de diferentes frentes: soporte tecnológico, soporte de infraestructura, seguridad tecnológica, fábrica de software y gestión de proyectos, así como la incorporación de nuevos productos de alta tecnología como lo es el APM (Application Performance Monitor) Dynatrace, que permite evaluar la salud de las aplicaciones digitales en tiempo real.

### 8.3.1 Soporte tecnológico

Continuamos impulsando la estrategia digital, con el objetivo de seguir mejorando la experiencia de los clientes en los diferentes procesos digitales, por medio de esfuerzos de estabilización de los productos reflejados en el aumento de los Uptime / disponibilidad de los servicios.

- **Optimización de gastos:**

Logramos disminuir el costo mensual del proveedor de mesa de ayuda en un 30%, así como mejoras en costos con la renegociación de los términos de los contratos de impresión.

- **Disponibilidad Plataformas y Servicios:**

Mantuvimos la disponibilidad global de las plataformas tecnológicas en un 99%, con un incremento al 99.1% en el segundo semestre, lo cual tuvo un impacto importante en la confianza de la plataforma digital de libranza, promoviendo así que la colocación digital incrementara su posicionamiento sobre los procesos tradicionales.

Se implementó los servicios de contingencia para el envío de mensajes de texto y de correo, críticos para los procesos comerciales de colocación. Lo anterior se desarrolló a través de la incorporación de un nuevo proveedor complementario.

Se realizó el trabajo organizado en la solución de 18 hallazgos pendientes en

la plataforma Core, los cuales quedaron resueltos y funcionales en producción.

- **Nuevas Tecnologías:**

Se implementó la plataforma de monitoreo de aplicaciones en tiempo real y de manera sintética Dynatrace, permitiendo la evaluación anticipada y proyectada de problemas de aplicaciones de tipo digital.

Se realizó el proceso de actualización de equipos de cómputo por obsolescencia, modernizando bajo un modelo de alquiler más de 200 equipos durante el año.

Se actualizó la plataforma BPM Bizagi a la última versión soportada, esto a través de un proyecto de más de 6 meses, trayendo consigo una mayor estabilidad del producto.

Se implementó para el área de servicio al cliente, la plataforma TMS en su última versión, permitiendo así llevar procesos de trazabilidad y alertamiento de los casos PQR registrados por los clientes.

### 8.3.2 Soporte de infraestructura

Continuamos impulsando la estrategia digital, con el objetivo de seguir mejorando la experiencia de los clientes en los diferentes procesos digitales, por medio de esfuerzos de estabilización de los productos reflejados en el aumento de los Uptime / disponibilidad de los servicios.

- **Ejecución pruebas DRP ASNET Credivalores:**

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

- **Proyecto DevOps:**

Se logró la completitud de los procesos de integración y despliegue continuo de mejoras o nuevas funcionalidades sobre los productos de libranza modulo asesor, tarjeta de crédito modulo asesor y autogestión. Lo anterior permitió aumentar la cantidad de despliegues productivos y en ambientes previos, así como la calidad del proceso de paso a producción.

- **Pasos a producción:**

1. Se realizaron 59 pasos a producción.
2. Se realizó la migración de la plataforma web de Credivalores desde AWS a la nube pública de Huawei, con esto

logrando full estabilidad en los servicios hacia el cliente.

3. Se llevó a cabo la implementación del nuevo modelo de marcación telefónica a nivel nacional.
4. Se ejecutó la remediación de 1543 vulnerabilidades entre tipo A, B y C sobre la infraestructura de servidores que permitieron aumentar la seguridad de los servicios tecnológicos.

- **Fortalecimiento DRP Infraestructura**

Consolidación del DRP de la compañía en el proveedor Huawei. Esto con el fin de garantizar la continuidad de las operaciones en la organización en caso de presentarse eventos de riesgo tecnológico y así lograr la reducción en la materialización de este tipo de riesgos como de la pérdida de ingresos para la compañía

- **Aumento de capacidades**

Incremento en las capacidades de ancho de banda para las sucursales a nivel nacional, permitiendo la mejora en los indicadores de respuesta de accesos a los servicios.





**Obtuvimos diferentes logros a lo largo de nuestra cadena de valor, a través de diferentes frentes: soporte tecnológico, soporte de infraestructura, seguridad tecnológica, fábrica de software y gestión de proyectos.**

### **8.3.3 Seguridad tecnológica**

- **Pruebas de vulnerabilidades**

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

- **Accesos**

1. Implementación del modelo de doble factor de autenticación (MFA) para blindar el acceso a las plataformas de ofimática desde cualquier dispositivo.
2. Actualización a la última versión de la plataforma de control de accesos administrativos Beyondtrust, fortaleciendo así los esquemas de seguridad en los usuarios privilegiados.
3. Implementación de bloqueos de navegación sobre los equipos de cómputo a páginas no permitidas, siendo esto funcionales incluso fuera de la red corporativa.
4. Implementación de bloqueos de navegación a correos personales, incluso de la misma plataforma de ofimática corporativa (Microsoft) sobre los equipos de cómputo, siendo esto funcionales incluso fuera de la red corporativa.

### **8.3.4 Fábrica de software y de calidad**

- Adaptación a los procesos nuevos de la masificación DevOps.
- Fortalecimiento de los procesos de outsourcing de pruebas.
- Implementación de nuevos procesos de automatización de pruebas automáticas.
- Fortalecimiento de los procesos de pruebas unitarias.
- Implementación de los procesos de control de arquitectura.

### **8.3.5 Gestión en proyectos**

- Gestión de 59 cambios productivos para los diferentes productos (Libranza y Tarjeta de crédito), más las mejoras en las plataformas transversales core y no core.
- Implementación de la última versión del BPM Bizagi, llevándola a la versión 11.8.
- Desarrollo de plataformas tecnológicas para optimizar los procesos de puesta al cobro del producto de libranza, logrando impactar positivamente en los tiempos de preparación de información a transmitir a las pagadurías.
- Implementación del comité de priorización, con el cual, en conjunto con la Presidencia de la compañía y la Vicepresidencia Financiera, se evalúan los requerimientos para poder establecer alineación estratégica y prioridad.
- Implementación MVP de plataforma Azure DevOps para la gestión de proyectos y requerimientos de tecnología.
- Implementación de la transmisión de documento soporte para adquisiciones según solicitud de la DIAN.
- Mejora de la experiencia de la plataforma digital de colocación de libranzas, anticipando el proceso de validación de identidad.
- Implementación de documentos, certificados entre otros a través de los canales virtuales, logrando con esto la autogestión por parte de los clientes.





09

GESTIÓN  
DE RIESGOS

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

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

Adicionalmente, la entidad cuenta con un modelo de estimación de pérdidas esperadas alineado con las normas internacionales (IFRS 9), el cual permite tener provisiones adecuadas

para cubrir los deterioros. Los controles internos y las herramientas para el seguimiento de la cartera permiten realizar los ajustes necesarios ante la identificación de problemas o comportamientos atípicos en la cartera que alejan el comportamiento del apetito de riesgo de la compañía. Este seguimiento nos permite, no solo realizar ajustes para mitigar el riesgo, sino también permite alinear las estrategias de originación con los objetivos comerciales, enmarcados siempre en una gestión adecuada del riesgo.

Durante el año 2022, se realizaron ajustes a las políticas y estrategias de originación, así como en el proceso de cobro. Los cambios más relevantes fueron:

### Libranza:

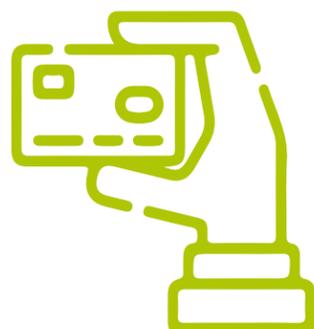
- Se mejoraron las sinergias con las pagadurías y se complementaron los procesos asociados con la incorporación del descuento por nómina, disminuyendo los rodamientos de cartera.
- Se continuó con la profundización en canales digitales para la originación del producto.



### Tarjeta de Crédito:

- Se implementó el nuevo score de originación interno, así como también se actualizó el score de originación externo (buró) con el objetivo de mejorar la segmentación del riesgo.
- Se focalizó la originación en los clientes de menor riesgo.
- Se disminuyó la exposición máxima en originación con el objetivo de mitigar deterioros por concepto de sobreendeudamiento.

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



**Credivalores incluye el Sistema de Administración del Riesgo de crédito (SARC) para controlar y/o mitigar las pérdidas asociadas al riesgo crediticio.**

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

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

El SARO está enmarcado en la gestión proactiva y tendiente a la minimización de pérdidas por la materialización de este riesgo y su gestión está alineada con los estándares internacionales (Basilea II y AS/NS4360), ISO 31000 y Norma Técnica de Calidad 5254. El SARO está conformado por 4 elementos que posibilitan la Identificación, medición, control y monitoreo de forma sistemática, organizada e integral y se encuentran plasmados en el Manual SARO, cuya versión vigente fue actualizada en 2022.

Durante 2022 se actualizaron las evaluaciones de riesgo operativo de 91 subprocesos correspondientes a 14 procesos de la compañía, identificando un total de 490 riesgos (distribuidos a nivel residual en: 0 Extremo, 1 Alto, 105 Medio y 384 Bajos) y formalizados a través de un informe que se remite al responsable del proceso al igual que la matriz de riesgos

y controles correspondiente. De igual forma, se llevó a cabo el seguimiento periódico sobre las acciones de mitigación definidas por los líderes de proceso de acuerdo con los niveles de riesgo residual obtenidos luego de la actualización.

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

Con respecto a la sensibilización frente al SARO, durante el año 2022 se realizó un despliegue de 4 tips cada semestre con aspectos relevantes a la gestión del SARO los cuales se remitieron a través de Comunicaciones Internas.

En relación con la Gestión de Continuidad de Negocio, durante el 2022 se realizó la actualización de los Análisis de Impacto al Negocio – BIA identificando de esta manera los procesos críticos, así como sus respectivas alternativas y planes de recuperación; esto de conformidad con lo establecido en el manual de Gestión de Continuidad del Negocio y mediante el acompañamiento metodológico a los líderes de los procesos.

En cuanto a sensibilización de continuidad, se emitieron tips mensuales con diversos temas de gran importancia para el conocimiento de todos los integrantes de la organización.

Frente a las pruebas de continuidad adelantadas, en julio se realizó prueba DRP al aplicativo Core de la entidad SIF en conjunto con el proveedor y en el mes de noviembre se realizó prueba DRP sobre el aplicativo Apoteosys.

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

### 9.3 SISTEMA DE AUTOCONTROL Y GESTIÓN DEL RIESGO INTEGRAL DE LAVADO DE ACTIVOS, FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO Y FINANCIACIÓN DE LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA – SAGRILAF/FPADM

Creivalores como entidad vigilada por la Superintendencia de Sociedades, gestiona el Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo



Integral de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva– SAGRILAF/FPADM, de acuerdo con lo indicado en el capítulo X de la Circular Básica Jurídica actualizado por la Circular Externa 100- 000016 de 2020, adoptando políticas, controles y procedimientos con un enfoque basado en la administración de riesgos y con el objetivo de prevenir la materialización del riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo a través de sus servicios y productos, para lo cual la compañía ha establecido acciones encaminadas al conocimiento del cliente, la debida diligencia, análisis de operaciones de contrapartes, reportes de operaciones sospechosas ante la UIAF y capacitación en temas de prevención LA/FT a los colaboradores de la Compañía. Adicionalmente, se establecen lineamientos conforme las leyes

y regulaciones vigentes, dentro de las cuales se incluyen:

- Recomendaciones del GAFI desde 1990 y sus respectivas actualizaciones
- Convención de Viena de 1988: Ley 67 de 1993 – Sentencia C-176 de 1994
- Convenio de Naciones Unidas para la Represión de la Financiación del Terrorismo en 1999: Ley 808 de 2003 - Sentencia C-037 de 2004
- Convención de Palermo de 2000: Ley 800 de 2003 – Sentencia C-962 de 2003
- Convención de Mérida de 2003: Ley 970 de 2005 – Sentencia C-172 de 2006
- Listas internacionales vinculantes para Colombia: Ley 1121 de 2006 Artículo 20
- GAFILAT: Ley 1186 del 2009 – Sentencia C-685 de 2009
- Política Nacional Antilavado de Activos

y contra la Financiación del Terrorismo: CONPES 3793 del 18 de diciembre de 2013

- ROS a la UIAF: Decreto 1068 de 2015 Artículo 2.14
- Código Penal Colombiano artículos 323 y 345.

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

- RCR-GCU-01 Caracterización Cumplimiento – SAGRILAFT
- DE-GCU-01 Reglamento Comité SAGRILAFT
- DE-GCU-02 Capacitación SAGRILAFT
- DE-GCU-03 Análisis de operaciones de contrapartes
- DE-GCU-04 Análisis de riesgos LAFT
- DE-GCU-05 Monitoreo PEP'S
- DE-GCU-06 Contrapartes con delitos LAFT
- FO-GCU-01 Reporte de Operaciones Inusuales
- FO-GCU-02 Cuestionario de cumplimiento normativo terceros
- FO-GCU-03 Certificación LAFT Proveedores – convenios
- FO-GJU-01 Conocimiento origen de fondos accionistas.

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

Como parte de la etapa de monitoreo, se implementaron señales de alerta bajo el análisis de cruce por listas de contrapartes e identificación de personas expuestas políticamente, dejando como resultado la desestimación de alertas, el seguimiento de operaciones y/o el Reporte de Operación Sospechosa a la UIAF. Las listas vinculantes y restrictivas para Colombia fueron actualizadas periódicamente en la plataforma tecnológica.

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

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





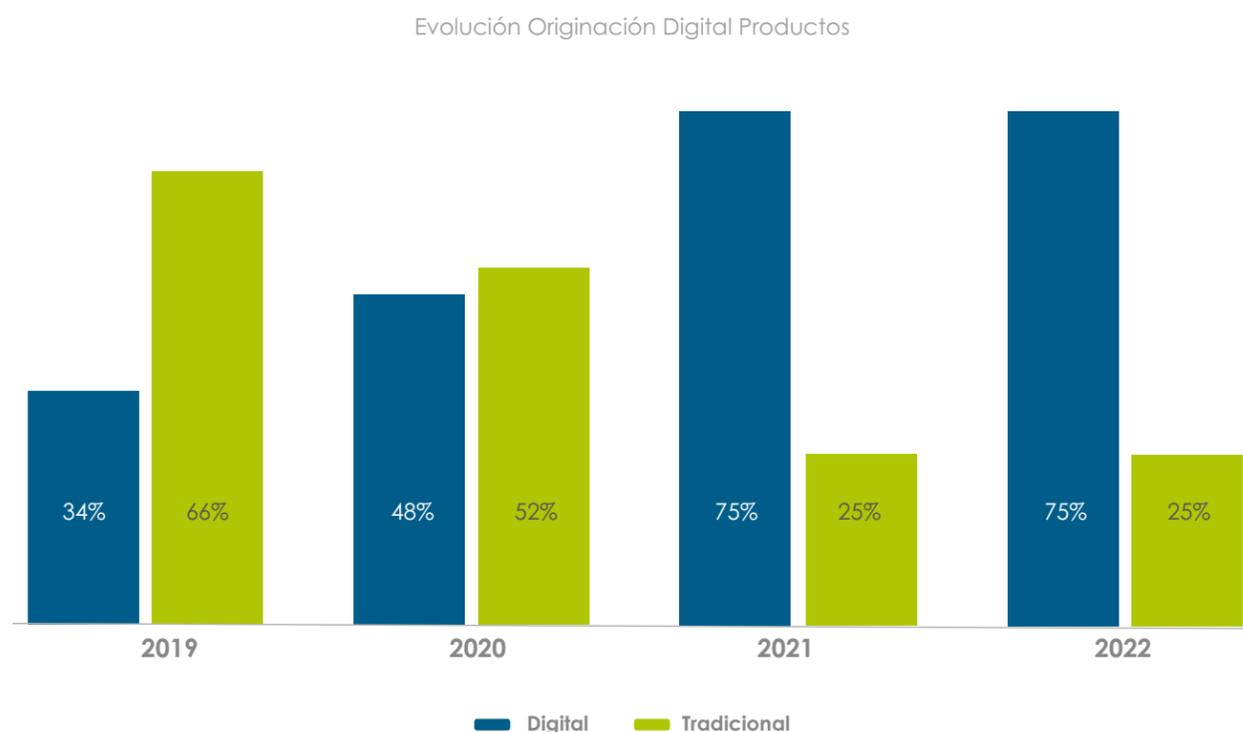
# 10

AVANCES EN NUESTRA  
**TRANSFORMACIÓN  
DIGITAL**

En el 2022 nos enfocamos desde el producto de libranza, en la venta asistida a través de los canales: Fuerza de Ventas, Distribuidores y Centro de Atención Telefónica (con su solución digital), pasando de una participación de origenación del 34% en el 2021 a un 42% en el 2022, garantizando de esta manera nuestra cobertura a nivel nacional.

Esta estrategia permitió finalizar el año 2022 con una participación de productos originados digitalmente del 75%. A continuación, se presenta la evolución.

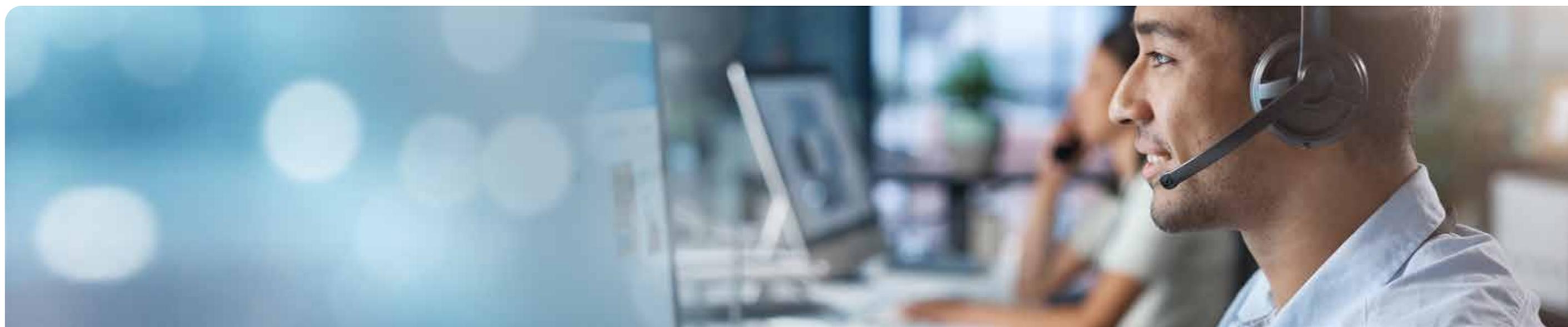
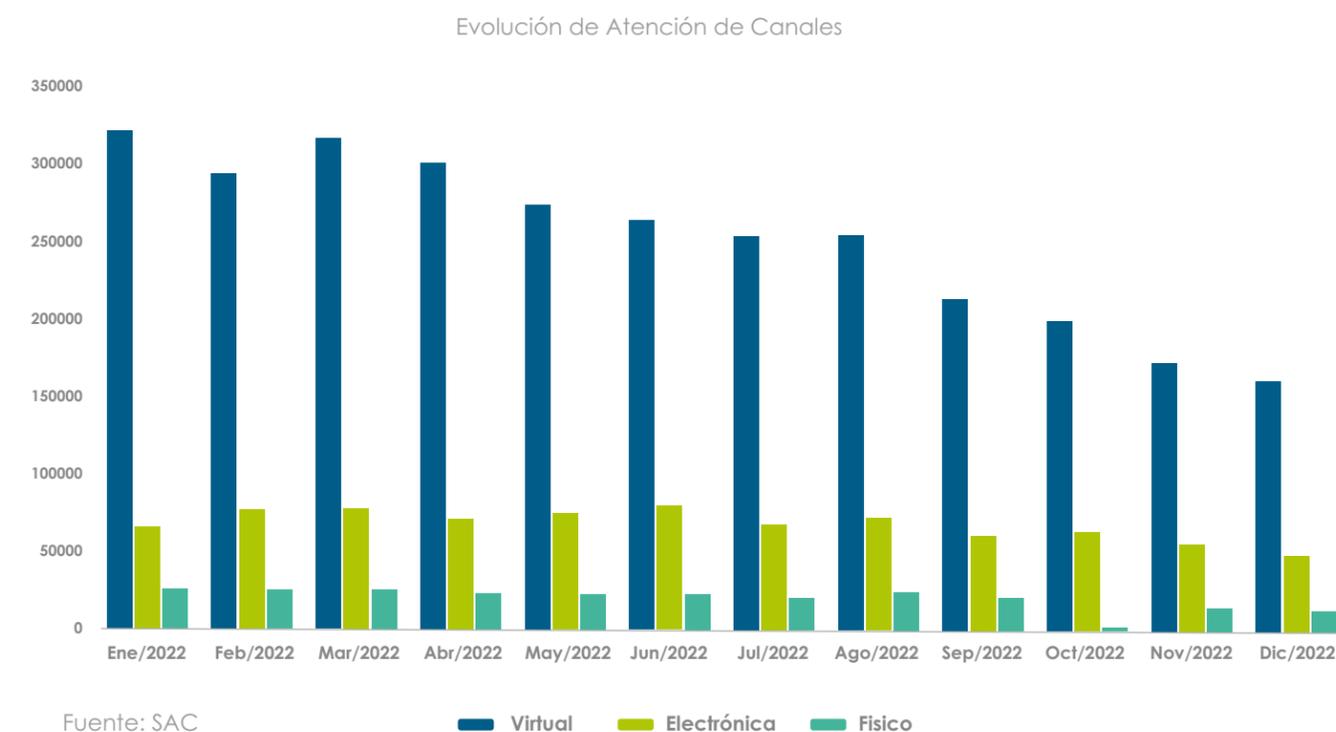
**Gráfica 14:** Participación digital origenación



En paralelo, realizamos mejoras en la experiencia de nuestros clientes y usuarios en los canales de atención.

Durante este año lanzamos e implementamos campañas de comunicación y educación financiera, enfocadas en lograr que los clientes usaran mucho más nuestros canales y conocieran los productos y servicios. Nuestro foco ha sido proveer los mecanismos para atender sus necesidades en el momento en que lo requieran.

**Gráfica 15:** Evolución de uso de canales de atención





11

NUESTRO COMPROMISO  
CON LA COMUNIDAD:  
**LA INCLUSIÓN  
FINANCIERA**

En el marco su compromiso con la sostenibilidad y la gestión de los asuntos ambientales, sociales y de gobernanza, ASG, que tienen impacto en su operación, Credivalores definió la consolidación de un área responsable de articular la gestión de los asuntos materiales y de comunicar a sus grupos de interés los avances alcanzados a través del reporte bajo estándares internacionales.

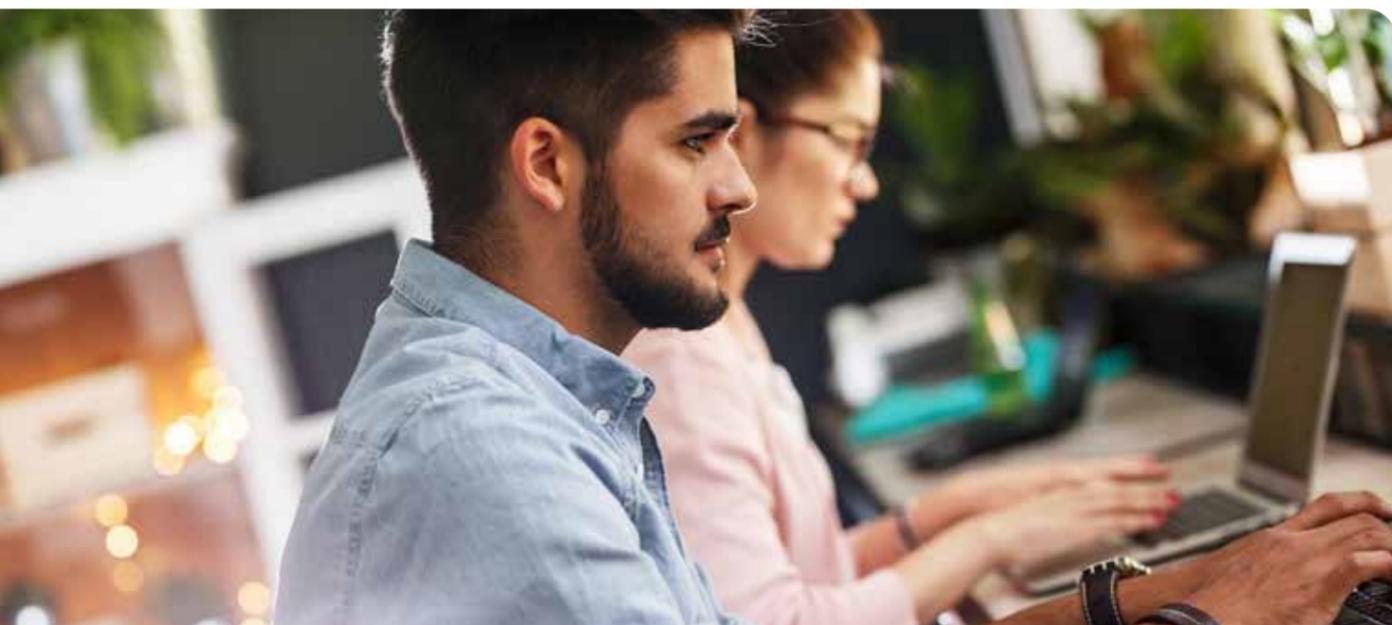
De este modo, se realizó la actualización en la página web de los contenidos referentes al compromiso con la sostenibilidad y la inclusión financiera para que nuestros clientes, colaboradores, proveedores, inversionistas y demás partes interesadas puedan conocer de primera mano nuestro propósito de brindar soluciones financieras para el cumplimiento de los sueños de los colombianos desatendidos por la banca tradicional, posicionándonos como la puerta de acceso al crédito formal para la mayoría de nuestros clientes.

En esta línea, también priorizamos el acompañamiento de nuestros clientes y el entendimiento de sus necesidades y expectativas, en particular, después de la coyuntura ligada a la pandemia. Así pues, en 2022 visitamos a nuestros clientes de las comunidades indígenas Wayúu y Kogui en los

departamentos de La Guajira y Cesar para identificar las fortalezas de nuestra oferta de valor y las oportunidades que tenemos para seguir robusteciendo los valores de cercanía, calidez y oportunidad que caracterizan nuestro relacionamiento con el cliente.

De este modo, pudimos conocer de primera mano las historias de éxito de nuestros clientes y entender el impacto de nuestra operación en la calidad de vida de nuestros clientes, el desarrollo de sus proyectos productivos y el cumplimiento de sus sueños. Además, identificamos algunas necesidades en las comunidades que visitamos que nos permitieron generar planes de acción para robustecer nuestro propósito de inclusión financiera, a través del otorgamiento de una información clara y sencilla, así como del acompañamiento de nuestros clientes en el cumplimiento de sus proyectos.

A partir del entendimiento del impacto de nuestro negocio, la compañía realizó la contratación de un consultor experto en sostenibilidad con el objetivo de definir su materialidad y así establecer la hoja de ruta para la gestión y divulgación de los asuntos ASG. Como resultado se obtuvo el análisis de materialidad financiera que se detalla a continuación.



## 11.1. MATERIALIDAD ASG DE CREIVALORES

### Análisis de Materialidad

En 2022, Credivalores definió sus asuntos materiales en materia ambiental, social y de gobernanza, ASG. Este proceso se realizó en colaboración con un consultor experto en sostenibilidad a través de una metodología que consistió en la identificación de las necesidades y expectativas de los grupos de interés, la selección de los asuntos materiales más relevantes en el marco de índices y estándares globales en sostenibilidad para la gestión social, económica, ambiental y de gobierno corporativo de Credivalores, y finalmente la consolidación de un modelo de sostenibilidad compuesto por frentes, pilares y asuntos materiales.

En el proceso para estructurar la materialidad se ejecutaron tres pasos fundamentales, los cuales se introdujeron en el proceso según la metodología desarrollada:

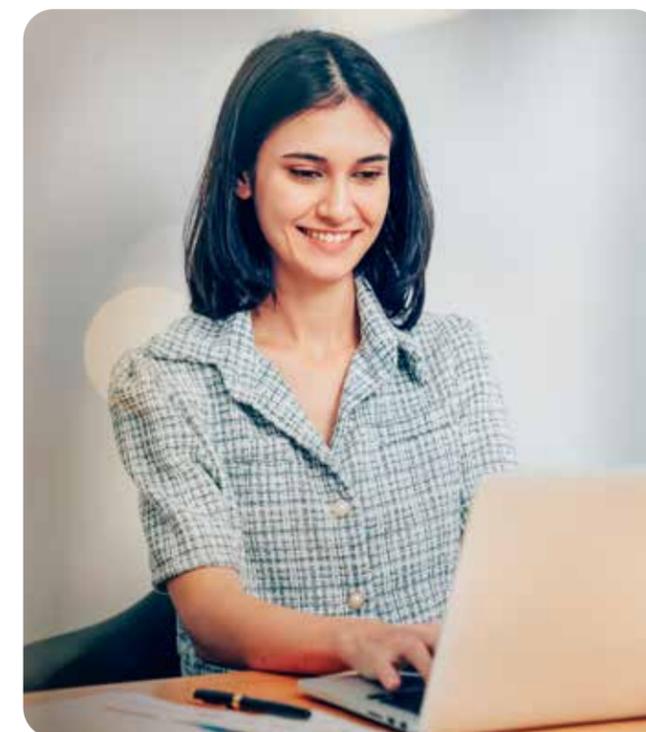
- **Identificación de asuntos relevantes en sostenibilidad**

Con el fin de obtener un listado con los posibles temas que deben componer el modelo de sostenibilidad, se realizó una investigación sobre los índices y estándares globales en sostenibilidad referentes en el sector, que así mismo se articularan con el marco normativo y regulatorio del sector financiero.

A partir del ejercicio de identificación de asuntos, se priorizaron los siguientes temas:

1. En lo Económico: consecuencias económicas indirectas, privacidad del cliente, líneas, productos y servicios sostenibles, estrategia del negocio, monitoreo de proyectos, innovación de productos y procesos, inversión en I&D, acceso y asequibilidad, desarrollo y acceso tecnológico.

2. En lo Social: empleo, relaciones trabajador – empresa, comunidades locales, evaluación social y ambiental de los proveedores, salud y seguridad en el trabajo, formación y enseñanza, inversión social, innovación social, desarrollo humano, compromiso de los empleados, diversidad e inclusión, responsabilidad con el consumidor.
3. En lo Ambiental: cumplimiento ambiental, innovación ambiental, gestión de la energía, emisiones de GEI (Gases de Efecto Invernadero).
4. En la Gobernanza: gestión de gobierno corporativo, compensación para ejecutivos, responsabilidades y comités, eficacia de la Junta Directiva, estructura de la Junta Directiva, ética de negocio, gestión de entorno legal y regulatorio, gestión de riesgos de incidentes críticos, gestión de riesgos sistémicos, gestión de riesgos.

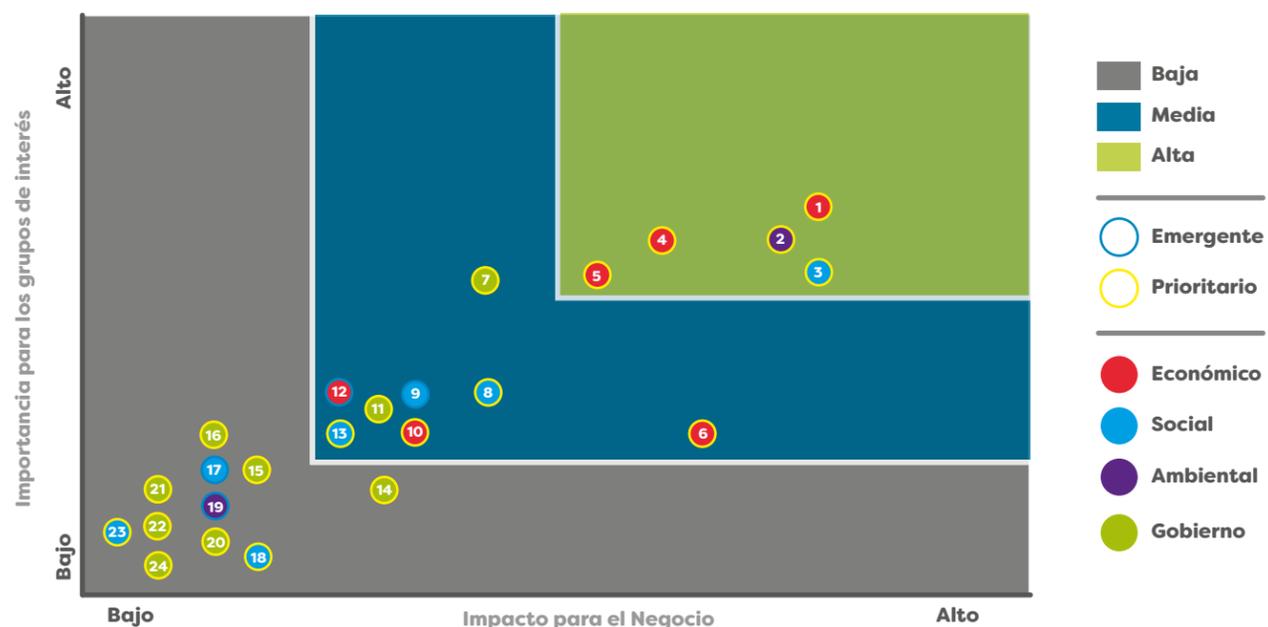


• Análisis de materialidad de impacto

Una vez culminada la selección preliminar de asuntos relevantes en sostenibilidad para cada dimensión, se procedió a desarrollar la priorización de asuntos materiales que Credivalores debía gestionar. Para el desarrollo del ejercicio fue fundamental la evaluación en dos ejes de priorización: impacto en el negocio e impacto para los Grupos de Interés. En el ejercicio, se evaluaron las necesidades y expectativas de los responsables de gestión, los colaboradores, se tomaron opiniones externas en relación con los proveedores, clientes, accionistas e inversionistas y se tuvieron en cuenta otros criterios propuestos por el consultor.

Así mismo, dentro del impacto para el negocio se analizaron los elementos estratégicos de Credivalores, las iniciativas relacionadas con la sostenibilidad, las menciones relacionadas en prácticas y referentes líderes en el sector y por último, se consideraron los comentarios del equipo consultor.

El resultado de la priorización de asuntos relevantes generado mediante la evaluación de la importancia para los grupos de interés y el impacto para el negocio llevó al equipo consultor a estructurar la matriz correspondiente a la materialidad de Credivalores, en la cual se categorizan los asuntos en un nivel bajo, medio y alto, se identifican los asuntos prioritarios y emergentes y se agrupan por colores, los asuntos correspondientes a cada dimensión de sostenibilidad.



**Asuntos prioritarios**

- 1. Inclusión y accesibilidad al sistema financiero
- 2. Educación financiera
- 3. Retención y atracción del talento
- 4. Modelo de negocio sostenible
- 5. Innovación de productos y procesos
- 6. Experiencia, bienestar del cliente y prácticas de venta responsable
- 7. Ética de negocios
- 8. Desarrollo socioeconómico de los clientes
- 10. Desarrollo y acceso tecnológico
- 11. Gestión del gobierno corporativo

- 13. Relaciones trabajador – empresa
- 14. Eficacia de la junta
- 15. Gestión de riesgos
- 16. Gestión del entorno legal y regulatorio
- 18. Diversidad e inclusión
- 20. Gestión de riesgos sistémicos
- 21. Gestión de riesgos de incidentes críticos
- 22. Seguridad de la información
- 23. Salud y seguridad en el trabajo
- 24. Monitoreo de proyectos ASG\*

**Asuntos Emergentes**

- 9. Formación y enseñanza
- 12. Líneas, productos y servicios ASG
- 17. Ecoeficiencia
- 19. Gestión de la huella de carbono

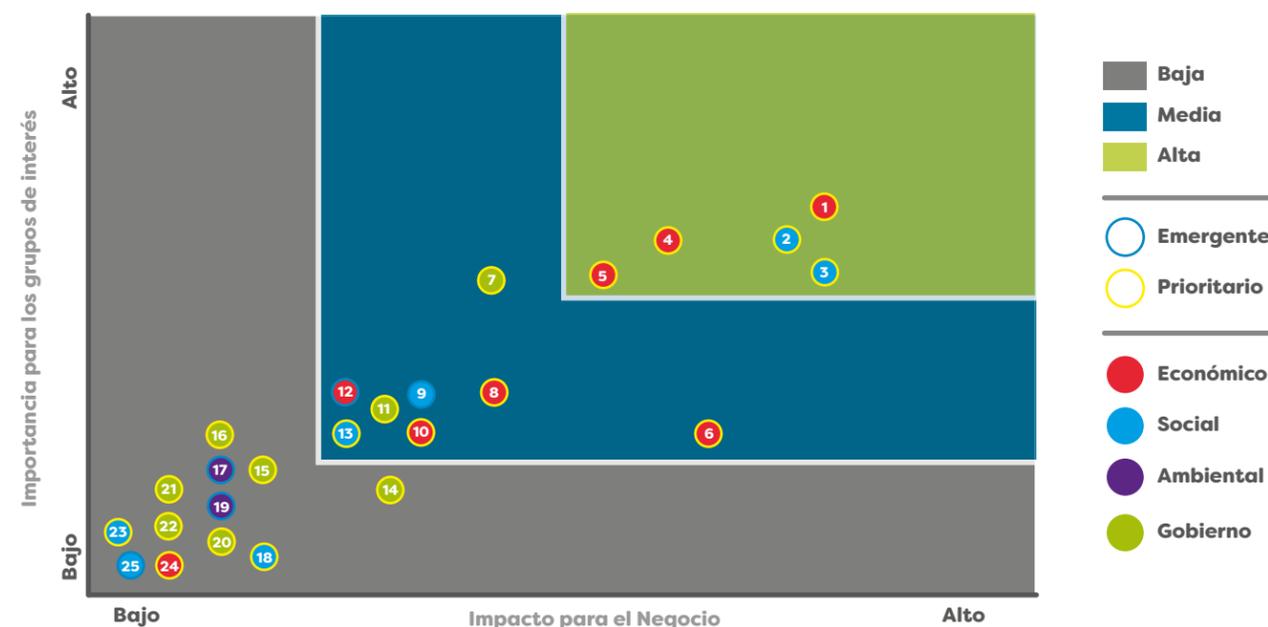
• Análisis de materialidad financiera

En el proceso de inclusión del concepto de materialidad, Credivalores introdujo un nuevo concepto denominado "doble materialidad", que significa que la compañía reportará la afectación de los temas positivos y negativos relacionados con asuntos sociales y ambientales y climáticos en la situación financiera de la entidad y así mismo, el impacto de la actividad de la compañía en las personas y el planeta. En este sentido, la doble materialidad se entiende como la suma de la materialidad que contempla la sostenibilidad desde el punto de vista financiero y desde una perspectiva de impacto sobre las personas o el medio ambiente en el corto, mediano y largo plazo.

Para realizar el análisis de doble materialidad, Credivalores llevó a cabo el siguiente proceso:

1. Análisis de materialidad preliminar presentado en el 2022.
2. Normas y estándares de reporte asociados con el marco normativo relacionado con la doble materialidad: THE EBA ROADMAP ON SUSTAINABLE FINANCE y Circular 031 de la Superfinanciera.
3. Priorización de los estándares de reporte relevante para el ejercicio: SASB, TCFD, GRI, entre otros.

Como resultado del análisis de doble materialidad, Credivalores identificó los siguientes asuntos como más relevantes para la entidad:



**Asuntos prioritarios**

- 1. Inclusión y accesibilidad al sistema financiero
- 2. Educación financiera
- 3. Retención y atracción del talento
- 4. Modelo de negocio sostenible
- 5. Innovación de productos y procesos
- 6. Experiencia, bienestar del cliente y prácticas de venta responsable
- 7. Ética de negocios
- 8. Desarrollo socioeconómico de los clientes
- 10. Desarrollo y acceso tecnológico
- 11. Gestión del gobierno corporativo

- 13. Relaciones trabajador – empresa
- 14. Eficacia de la junta
- 15. Gestión de riesgos
- 16. Gestión del entorno legal y regulatorio
- 18. Diversidad e inclusión
- 20. Gestión de riesgos sistémicos
- 21. Gestión de riesgos de incidentes críticos
- 22. Seguridad de la información
- 23. Salud y seguridad en el trabajo
- 24. Monitoreo de proyectos ASG\*

**Asuntos Emergentes**

- 9. Formación y enseñanza
- 12. Líneas, productos y servicios ASG
- 17. Ecoeficiencia
- 19. Estrategia climática
- 25. Evaluación social y ambiental de proveedores



12

INFORME DE  
**AUDITORÍA  
INTERNA**

Las actividades desarrolladas por la Auditoría Interna se adelantaron en cumplimiento del plan de auditoría determinado para el 2022. Sobre el mismo, se realizaron reportes del grado de ejecución del plan en cada una de las sesiones del Comité.

El plan de auditoría tuvo un cumplimiento del 90,9% para el año 2022 se planearon 22 intervenciones, de las cuales se ejecutaron 20, más 1 auditoría solicitada por demanda, incrementando el porcentaje de ejecución en un 91,3%, orientado principalmente a la evaluación de las líneas de negocio que se relacionan a continuación y que tuvieron como objetivos: la evaluación independiente del diseño y ejecución de los controles, evaluación del cumplimiento regulatorio, validación del cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos por la compañía.

### AUDITORÍA INTERNA CREDIVALORES CREDISERVICIOS - GESTIÓN 2022

<b>Acompañamiento</b>	CAATS Ingresos por producto CAATS por mes Patrimonios Autónomos Recomendaciones trabajo de acompañamiento PwC
<b>Gestión de Operaciones productos activos</b>	Desembolso de operaciones de colocación Avances C1 Compensación C1 recaudo C1 Administración de garantías
<b>Nómina</b>	Sistema de pagos e comisiones para la fuerza comercial
<b>Administrativo</b>	Gestionar adquisición de bienes y servicios
<b>Atención al cliente</b>	Actualización de datos
<b>Administración de riesgos y cumplimiento</b>	Evaluación riesgo de fraude Riesgo operativo SAGRILAFT
<b>Auditoría TI</b>	Licenciamiento y derechos de autor Definir y administrar la seguridad de la información y la ciberseguridad Gestionar infraestructura tecnológica gestionar soporte tecnológico
<b>Consultorías</b>	Fraude fuerzas militares
<b>Seguimiento</b>	A planes de mejora mensual

Sobre los aspectos evaluados se identificaron oportunidades de mejora, sobre las cuales se han establecido (o se encuentran en proceso) los respectivos planes de acción. A continuación, se presenta el resumen del estado de las oportunidades de mejoramiento.

### GESTIÓN A LAS OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO

<b>Cumplido</b>	320
<b>Incumplido</b>	107
<b>Retomado</b>	6
<b>Sin respuesta</b>	5
<b>En tiempo de ejecución</b>	23
<b>En tiempo de respuesta</b>	79
<b>En tiempo de revisión</b>	75
<b>Indicador de Aceptación</b>	100%
<b>Indicador de Implementación</b>	52%

Una vez evaluados los procesos y áreas de impacto, en mi concepto, la entidad Credivalores en concordancia con los elementos del Sistema de Control Interno (SCI) y del Sistema de Gestión de Riesgos cuenta con adecuadas medidas de control que permite asegurar la eficacia de los procesos y controles que soportan las operaciones. Dicha apreciación se fundamenta en los resultados obtenidos en las revisiones de estos y la evaluación del diseño e implementación de los controles existentes en el momento de la evaluación efectuada por Auditoría Interna, la cual se realiza a través evaluación de muestras sobre el universo auditable.

Durante el año 2022, la Auditoría Interna cumplió con las funciones exigidas en la normatividad.

No se presentaron limitaciones al alcance y como resultado de las pruebas ejecutadas, de las acciones de seguimiento, la aplicación de técnicas y metodologías utilizadas para el análisis de la información, se identificaron oportunidades de mejoramiento, las cuales fueron comunicadas a la Administración en informes donde además se indicaban las recomendaciones correspondientes.

Además de las auditorías efectuadas, se emitieron los respectivos informes dirigidos a la Administración y se presentarán en el Comité de Auditoría de la Junta Directiva en la primera sesión del 2023. Dichos informes se encuentran en medio electrónico, los cuales pueden ser consultados por el Presidente y solicitados al Director de Auditoría de Credivalores.





13

OTROS  
ASUNTOS



Credivalores y sus Administradores han cumplido con los deberes que les asisten en relación con la recepción y pago de las facturas emitidas a cargo de la Sociedad, facilitando la libre circulación, el debido trámite y el pago de aquellas.

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

De otra parte, Credivalores cumple asimismo con las normas de propiedad intelectual y derechos de autor, y dispone de la titularidad de los referidos derechos o de las debidas licencias o autorizaciones para usarlos y/o explotarlos, esto último en virtud de acuerdos suscritos con los titulares o sus distribuidores autorizados.

Por último, durante el año 2022 no se efectuaron operaciones comerciales ni financieras con los administradores, las referentes a remuneraciones y otras se encuentran relacionadas en las revelaciones que acompañan los Estados Financieros, así como las celebradas con accionistas.

**credivalores**

INFORME DE  
**GESTIÓN**  
**2022**

**credivalores**

INFORME DE  
GESTIÓN  
**2022**

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