

ÍNDICE



04

**DATOS
RELEVANTES**

06

**CARTA DE
LA GERENCIA**

08

**ECONOMÍA
COLOMBIANA**

PÁG. 08
Economía
colombiana y
perspectivas
del sector
automotor.

12

**INFORME
DE GESTIÓN**

PÁG. 13
Análisis del
Mercado.

PÁG. 16
Resultados
Comerciales.

PÁG. 18
Desempeño
Financiero de
la entidad.

22

**ÁREAS Y
ACTIVIDADES**

PÁG. 23
Marketing

PÁG. 25
Tecnología

PÁG. 25
Riesgos

PÁG. 30
Financiera

PÁG. 32
Jurídica

PÁG. 34
Recursos Humanos

44

**JUNTA DIRECTIVA
Y COMITÉ DE DIRECCIÓN**

Datos Relevantes

INDICE

- 01 DATOS RELEVANTES
- 02 CARTA DE LA GERENCIA
- 03 ECONOMÍA COLOMBIANA
- 04 INFORME DE GESTIÓN
- 05 ÁREAS Y ACTIVIDADES
- 06 JUNTA DIRECTIVA Y COMITÉ DE DIRECCIÓN



Principales Cifras (Miles de pesos)



Notas:

Cifras expresadas en miles de millones de pesos.
 Variaciones 2019 vs 2018.

(1) Relación entre el número de vehículos nuevos financiados por RCI sobre las ventas de Renault.



Carta de la Gerencia

RCI Colombia continúa su senda de crecimiento en el tercer año completo de operación.

El 2019 ha sido sin duda el mejor año para RCI Colombia, no sólo porque hemos superado todos los indicadores comerciales y financieros, si no por la nueva dinámica de negocio adquirida, cuyas mejoras se verán reflejadas en los años venideros.

Debemos reconocer que partimos de un entorno económico más favorable que el del año anterior, que pese a la desaceleración económica mundial, promovida principalmente por las tensiones comerciales entre China y Estados Unidos, así como algunas tensiones geopolíticas, el país logró un mejor ambiente económico a nivel interno caracterizado por un crecimiento del PIB por encima del promedio de Latinoamérica y que el gobierno estima cerrar en niveles entre el 3.3% y 3.4% lejos del 0.2% de crecimiento esperado para América latina.

Por el lado de la inflación, esta se ubicó dentro del rango meta del Banco de la República (entre 2% y 4%), cerrando en 3.8%. Como consecuencia de lo anterior, el Banco Central mantuvo durante todo el año inalterada su tasa de intervención en niveles del 4.25%, lo cual se tradujo en una estabilidad de los índices de IBR y DTF y por consiguiente estabilidad de las tasas de interés de las Entidades Financieras. Sin embargo, el punto negro para Colombia fue por cuenta del desempleo que alcanzó nuevamente dos dígitos, ubicándose en el mes de noviembre en 10.5%

Con la dinámica anterior, el mercado total de vehículos creció 2.8% con respecto al año anterior, y en esa senda de crecimiento, la marca Renault siguió liderando el mercado de automóviles livianos en Colombia con una participación de mercado al cierre de diciembre del 23%.

Por su parte, RCI Colombia como financiera cautiva de la marca Renault cerró su cartera neta de créditos en \$1.740 billones de pesos que representa un crecimiento del 43% con respecto al año 2018 y la consolida dentro del ranking de las compañías de financiamiento de mayor tamaño, sin perjuicio de continuar en el primer lugar por número de créditos de vehículos colocados con prenda y migrar a la segunda posición en cuota de mercado por número de créditos en el mercado total de vehículos, con cifras al cierre de octubre de 2019.

El crecimiento del negocio estuvo asociado a las mejoras introducidas en el proceso de admisión, los medios comerciales aportados por la marca, así como el cambio de esquema de remuneración a la red que incrementó su fidelidad y se vio reflejada en la mayor tasa de penetración acumulada del 53.82% versus 48.50% del presupuesto inicial.

Estos buenos resultados comerciales nos permitieron continuar fortaleciendo patrimonialmente nuestra Entidad en términos de utilidades sostenidas y lo más importante, cuidando el riesgo de las nuevas cosechas.

En síntesis, cerramos un muy buen año 2019 con una Compañía que consigue cada vez, mayor reconocimiento externo, y ello se ve reflejado en el mayor número de clientes, nuevos inversionistas de nuestros títulos y proveedores dispuestos a trabajar con nosotros, todo esto sin olvidar el recurso humano calificado con que cuenta nuestra Entidad que no se conforma y mantiene esa actitud proactiva de promover la generación de valor para nuestros accionistas.

Diogo Novo Cesarino
Enero 22 de 2020.



Economía Colombiana⁽¹⁾ y perspectivas del sector automotor

Al igual que en 2019, lo más probable es que el crecimiento global se mantenga en un 3,2% en 2020 y se acelere paulatinamente hasta alrededor del 3,3% en 2021. Aunque la rivalidad estratégica entre EE. UU. y China seguirá generando tensiones, y otras regiones se pueden ver afectadas por nuevas medidas proteccionistas, se espera que la incertidumbre global se mantenga más baja que en 2019 y permita que el proceso de desaceleración global finalice. Estas previsiones de crecimiento están, además, condicionadas a que las tensiones geopolíticas se mantengan acotadas y a que los demás riesgos que acechan a la economía mundial no se materialicen. Además, se estima que el precio del petróleo Brent se estabilice alrededor de 61 dólares por barril a lo largo del bienio, por debajo del valor medio registrado en 2019 (64 dólares) y el actual (68 dólares).

En Colombia, estimamos que en 2020 el crecimiento se ubicará en 3,2%, cifra igual a la de 2019. Sin embargo, se destaca que en su composición habrá diferencias sustanciales que hacen de 2020 un año más positivo para la economía colombiana. La principal diferencia se explica desde el comportamiento esperado de la inversión, con un crecimiento de 5,0%, acelerándose frente a 2019 y creciendo por primera vez desde 2014 por encima del consumo. El protagonismo en 2020 lo tendrá la construcción de edificaciones, porque dará una vuelta de 180 grados y pasará de una contracción a una expansión de 5,5%. Las fuentes de su expansión provendrán especialmente de la dinámica de la vivienda de interés social gracias a una serie de políticas que garantizan recursos hacia el sector por varios años. Pero, también, habrá un mejor desempeño de la vivienda de mediano y alto valor, explicada por una reducción de la oferta y una estabilización de la demanda, que permitirá reducir los inventarios que han actuado como un freno para el sector. A su vez, el desmonte del impuesto al consumo de 2% sobre la venta de inmuebles de alto valor en la reforma tributaria de 2019 ayudará a reducir la presión sobre este segmento. Los otros componentes (maquinaria, equipo y obras civiles) continuarán expandiéndose, sin embargo lo harán a una tasa más moderada que la registrada en 2019.

En cuanto al consumo de los hogares, esperamos una moderación en su ritmo de crecimiento desde 4,8% en 2019 a 4,3% en 2020. La moderación, si bien mantiene el consumo con una expansión mayor al PIB, reduce la presión que actualmente ejerce sobre los balances macroeconómicos, tales como la cuenta corriente y el ahorro. Las fuentes que en 2019 permitieron la aceleración del consumo se mantendrán en 2020, pero tendrán una menor intensidad, tales como la inmigración, el apalancamiento de los hogares, los ingresos por remesas, entre otros. Por otra parte, el deterioro acumulado en el mercado laboral, que a la fecha poco ha frenado el comportamiento del gasto de los hogares por la capacidad de suavizamiento del consumo, tendrá un mayor impacto en 2020.

Dentro del consumo total, el consumo de los bienes durables crecerá 2,9% anual, desacelerándose respecto a la expansión de 5,1% que debieron tener en 2019. Esto se debe al impacto negativo que puede tener el mercado laboral sobre las decisiones de compra de los hogares.

Con todo, la demanda interna seguirá liderando el crecimiento en 2020 con un registro de 3,8%. Pero, el cambio en el balance de la inversión hacia la construcción de edificaciones más que en maquinaria y equipo, y a la vez con una moderación en el gasto de los hogares, permite que las importaciones presenten un crecimiento más moderado, de 4,8% real. Las exportaciones, por su parte, siguen siendo afectadas por la dinámica externa. La demanda global seguirá siendo débil en 2020 y algunos efectos adicionales sobre los precios de algunas materias primas limitarán las ventas externas del país, lo que llevará a un débil crecimiento, de 1,2%, en las exportaciones reales. Así, la mayor desaceleración de las importaciones frente a las exportaciones produce un efecto positivo en el balance comercial y con él una corrección paulatina y gradual en el déficit de la cuenta corriente, alcanzando 4,2% en 2020. La reducción del déficit externo será moderada por la caída esperada de los precios del crudo, a los 61 dólares barril Brent en promedio, desde 64 dólares barril Brent de 2019.

En este sentido, la presión sobre el tipo de cambio se mantendrá por los riesgos externos que se mantienen latentes, el aún elevado déficit en la cuenta corriente y las caídas adicionales del precio del crudo. Así, esperamos un tipo de cambio promedio de 3.271 pesos por dólar en 2020 (apreciación de 0,3%), muy similar al registrado en 2019. Su dinámica, sin embargo, tenderá a ser favorable en el primer trimestre y tendrá un deterioro paulatino los siguientes trimestres, producto del descenso en el precio del crudo que esperamos toque su menor valor en el tercer trimestre del año.

Este año se espera que la inflación anual se mantenga elevada, en torno al techo del rango meta hasta el mes de marzo, para luego comenzar a descender hasta cerrar el año en 3,4%. No obstante, esta previsión de la inflación enfrentará algunos riesgos en 2020. En primer lugar, puede haber una mayor transmisión de la depreciación del tipo de cambio a la inflación. Además, la inflación puede ser más persistente por el incremento del salario mínimo por encima de la inflación esperada y su ajuste por productividad. Por último, existe una probabilidad de que haya efectos puntuales en algunos bienes y servicios donde se enfrente una demanda más robusta por cuenta de la expansión del consumo de los hogares.

En este contexto, el Banco de la República ha mantenido su tasa de política estable por 20 meses, su periodo más extenso desde la implementación de la inflación objetivo como esquema de política monetaria. En 2020, a medida que la inflación y la depreciación se

INDICE

01 DATOS RELEVANTES

02 CARTA DE LA GERENCIA

03 ECONOMÍA COLOMBIANA

04 INFORME DE GESTIÓN

05 ÁREAS Y ACTIVIDADES

06 JUNTA DIRECTIVA Y COMITÉ DE DIRECCIÓN



moderan, también se seguirá cerrando la brecha del producto y mejorarán las condiciones en el mercado laboral. Así, consideramos que el banco central no incrementará su tasa de interés hasta el primer trimestre de 2021, cuando lo hará en 25pb. El BanRep anticipará su primer aumento de tasas solamente en el caso de enfrentar alguno de los riesgos sobre la inflación mencionados en el apartado anterior.

Por su parte, en 2019 las ventas de vehículos se desaceleraron con respecto a 2018, con unas ventas que cerraron en 263,3 mil unidades, ligeramente por encima de lo anticipado por nosotros al inicio del año. Si bien, habíamos previsto una desaceleración de las ventas de vehículos particulares y una aceleración de los comerciales, tal como sucedió, ésta última fue mayor a lo proyectado. En total, en 2019 las ventas de vehículos crecieron en 2,8% durante el año, destacándose el crecimiento en ventas de los vehículos de pasajeros (46%) y de carga (20%). Las ventas de vehículos particulares por su parte cayeron (-3,5%). En 2020 la desaceleración del consumo de bienes durables y de la inversión en maquinaria y equipo serán factores de desaceleración del crecimiento en las ventas de vehículos pero éste se verá apoyado por la feria automotriz en Bogotá.

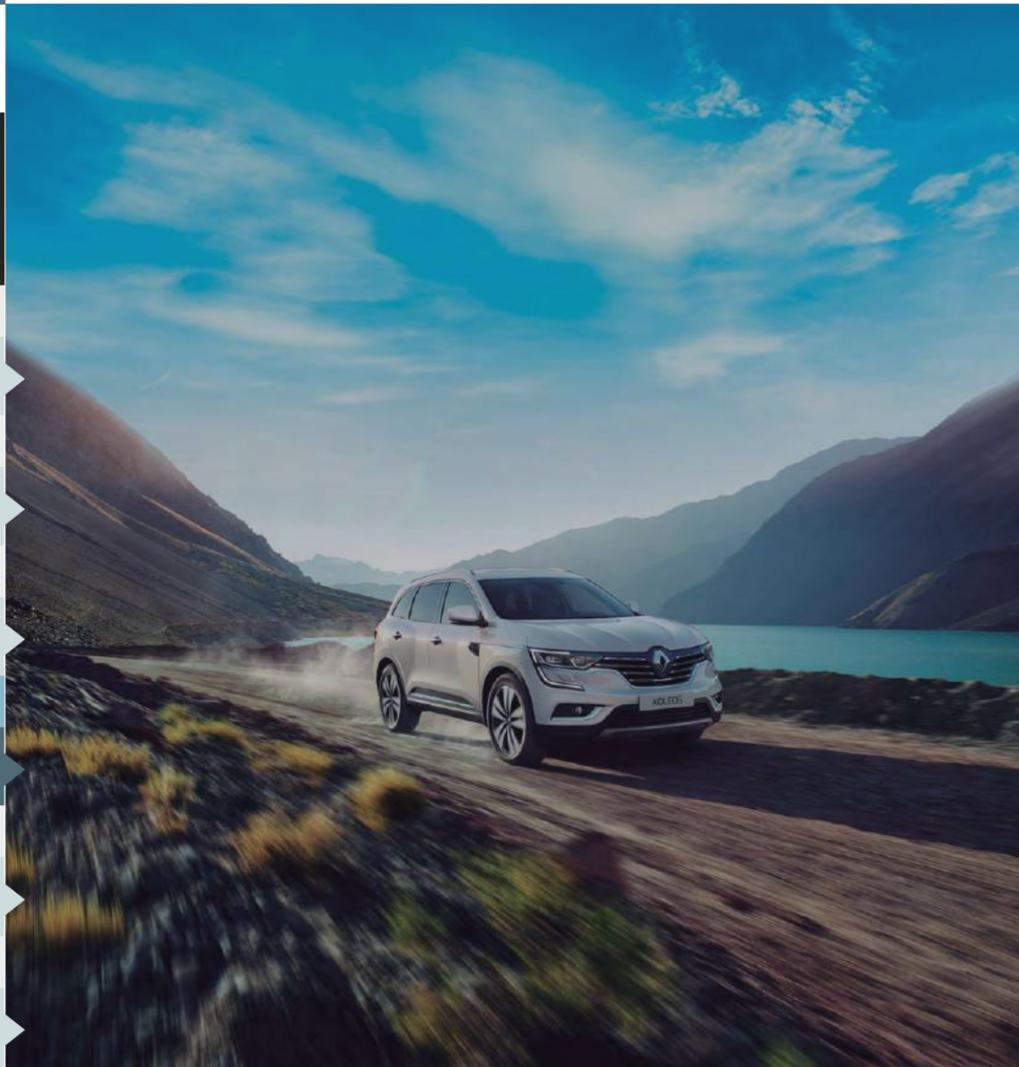
En 2019 el mercado laboral se debilitó de manera significativa y se dio una destrucción de empleos a nivel nacional, que se concentró en las zonas rurales y las labores agropecuarias. En las principales ciudades, aunque se logró una creación de puestos de trabajo, fue muy incipiente. Además, si bien se destaca una ampliación del número de asalariados, también su crecimiento fue más bajo que en períodos de similar expansión de la demanda interna. Por otra parte, la tasa de desempleo, si bien se ha incrementado, lo ha hecho en una magnitud menos dramática que la que se refleja en las cifras de creación de empleo. Esto se dio porque al tiempo hubo una reducción importante de la población económicamente activa (PEA), lo cual no suele pasar en momentos de baja actividad económica ni ante fenómenos de inmigración masiva. En 2020, es posible que el deterioro del mercado laboral continúe en la primera parte del año, y sus consecuencias sobre la economía se podrían sentir con mayor fuerza que lo registrado hasta el momento. Anticipamos que el punto de quiebre en esta dinámica será la reactivación de sectores que generan una significativa demanda de mano de obra, como la construcción en edificaciones y el sector agropecuario. En total, esperamos que la tasa promedio de desempleo se ubique en 2020 en niveles muy similares a los de 2019.

Finalmente, en 2019 los precios de los vehículos particulares nuevos o usados aumentó en 3,3% anual y el de motos y bicicletas en 5,9% anual, creciendo conjuntamente en 3,5%. Este crecimiento es mayor al de 2018, cuando se ubicó en 0,26. El mayor crecimiento de los precios de los vehículos en 2019 que en 2018 se explica, posiblemente, por la mayor devaluación promedio observada en 2019 (10,99 promedio 12 meses) que en 2018 (0,17 promedio 12 meses). Los precios de los vehículos ha presentado una reducción considerable frente a los observados en 2015, siendo 15,5% ese año, 5,75% en 2016, -0,23 en 2017, 0,26 de 2018 y finalmente 3,5% en 2019 (con datos del IPC publicados por el DANE).

⁽¹⁾ Fuente: BBVA Research Colombia.



Informe de Gestión



INDICE

- 01 DATOS RELEVANTES
- 02 CARTA DE LA GERENCIA
- 03 ECONOMÍA COLOMBIANA
- 04 INFORME DE GESTIÓN
- 05 ÁREAS Y ACTIVIDADES
- 06 JUNTA DIRECTIVA Y COMITÉ DE DIRECCIÓN

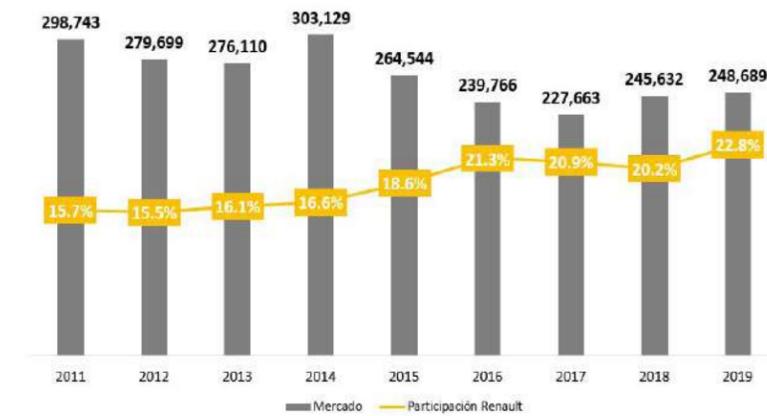
Análisis del Mercado

En 2019 RCI Colombia ha logrado una vez más reafirmar su posición como líder en la financiación de los vehículos nuevos de la marca Renault. El desarrollo e implementación de planes financieros competitivos y la oferta de seguros y servicios complementarios ha permitido a los clientes de la marca encontrar una oferta integral, haciendo de su compra una experiencia placentera.

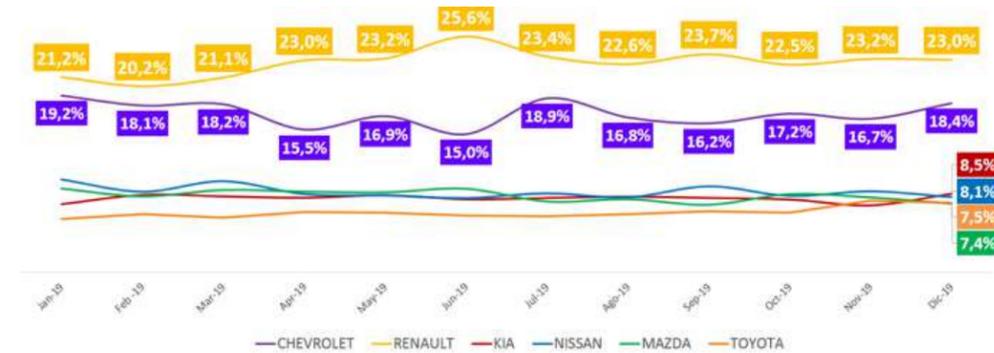
RCI Colombia ha logrado, además, confirmar su primer lugar en el ranking de las financieras de vehículos nuevos preñados en el país. Estos buenos resultados de la actividad de RCI han estado enmarcados en dos mercados principales. El mercado financiero, oferta financiera para la compra de vehículos, y el mercado automotriz, puntualmente, la venta de vehículos nuevos.

Mercado Automotriz

De acuerdo con las cifras de Renault en Colombia, el mercado de vehículos particulares y utilitarios pasó de 245.632 en el 2018 a 248.689 unidades vendidas en el 2019, lo que representa un aumento del 1,2% (3.057 unidades). Diciembre fue el mes del año con el mayor número de matrículas registradas, con 29 mil. Durante el resto del año los niveles de venta del mercado se mantuvieron en promedio en 20 mil unidades. Este incremento se debe principalmente a la feria automotriz "Expocar" que cada dos años dinamiza el mercado de autos en Colombia y que tuvo lugar en la ciudad de Medellín en el 2019.



Renault presentó a cierre de 2019 un aumento en su cuota de mercado con respecto al resultado obtenido en 2018 llegando a una participación acumulada de 22,8% frente a un 20,2% obtenido en el año anterior. Es importante destacar que en 2019 la marca lanzó el nuevo Renault Kwid en el mes de marzo y la fase 2 de Logan, Sandero y Stepway en octubre. Con estos lanzamientos logró potenciar su impacto en el mercado colombiano posicionándose, una vez más, como la marca líder en el país.



Al revisar el top 5 de las marcas de vehículos más vendidas en Colombia, encontramos por vehículos livianos a Renault en primer lugar, seguida por Chevrolet con una participación acumulada año de 17,3% que significa una reducción con respecto al año anterior en el cual su participación había sido de 19,1%. En tercer lugar, encontramos a Nissan con una participación acumulada de 8,7% versus 9,42% del año anterior. Luego se encuentran Kia y Mazda en cuarto y quinto lugar respectivamente. Es importante destacar que Renault es la única marca del top 5 que logra ganar participación en 2019.

La marca logró además mantener sus modelos Logan, Sandero, Stepway y Duster dentro de los 4 primeros lugares del top 10 de vehículos más vendidos en Colombia. Su vehículo Kwid, lanzado en 2019, logró posicionarse en el quinto lugar de ventas. De esta manera, la marca consiguió ocupar los 5 primeros lugares del top 10 de los vehículos particulares más vendidos.

Por otro lado, sus vehículos utilitarios se mantienen dentro del Top 20 de los más vendidos, con un importante aumento en la participación de Oroch que pasa de 5.8% en 2018 a 8.6% en 2019.

[1] Este dato no incluye vehículos de carga.

RANKING VEHICULOS PARTICULARES VENDIDOS EN COLOMBIA 2019

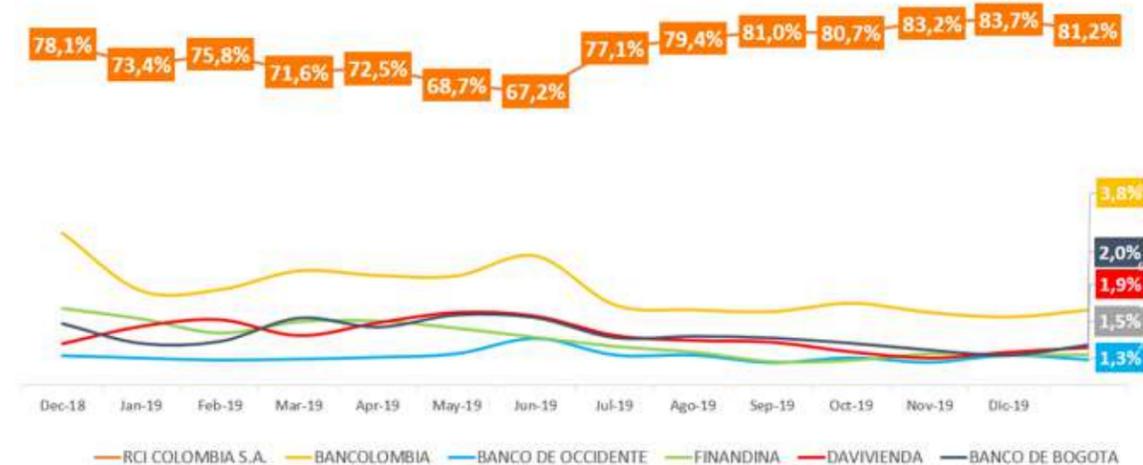
Modelo	Marca	Total	%
SANDERO	RENAULT	10,428	4.7%
LOGAN	RENAULT	10,245	4.6%
STEPWAY	RENAULT	96,530	4.3%
DUSTER	RENAULT	9,333	4.2%
KWID	RENAULT	8,654	3.9%
BEAT	CHEVROLET	8,371	3.8%
PICANTO	KIA	6,845	3.1%
SPARK GT	CHEVROLET	6,693	3.0%
CX-5	MAZDA	5,234	2.4%
MARCH	NISSAN	5,231	2.4%

RANKING VEHICULOS UTILITARIOS VENDIDOS EN COLOMBIA 2019

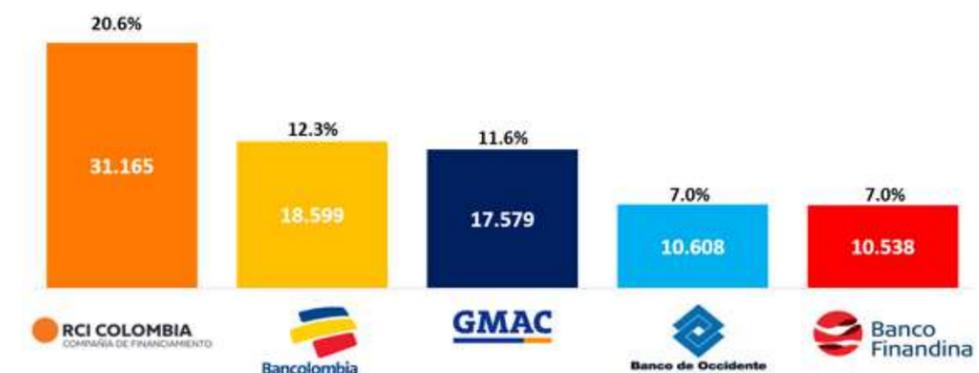
Modelo	Marca	Total	%
NP300	NISSAN	4,863	17.3%
HILUX	TOYOTA	3,735	13.3%
OROCH	RENAULT	2,432	8.6%
NHR	CHEVROLET	2,355	8.4%
RANGER	FORD	1,853	6.6%
LUV D MAX	CHEVROLET	1,650	5.9%
AMAROK	VOLKSWAGEN	1,250	4.4%
N300 CARGO	CHEVROLET	743	2.6%
FOTO FU3	FOTON	638	2.3%
NUEVA KANGOO	RENAULT	611	2.2%
DFM FU1	DFM	560	2.0%
TRAFIC	RENAULT	501	1.8%
ALASKAN	RENAULT	464	1.6%
JX1044 JMC	JMC	442	1.6%
NUEVA MASTER	RENAULT	436	1.6%
N300 PASAJEROS	CHEVROLET	424	1.5%
COLORADO	CHEVROLET	387	1.4%
SAVEIRO	VOLKSWAGEN	340	1.2%
L 200	MITSUBISHI	320	1.1%
F150	FORD	280	1.0%

Mercado de Financiación

Al observar el porcentaje de vehículos Renault financiados por entidades diferentes a RCI, es claro que RCI es la líder en el mercado de financiación. La diferencia promedio entre RCI y los demás competidores mes a mes, es de alrededor 70 puntos. Todo esto gracias a la realización de un trabajo conjunto con la marca que ha permitido dar a los clientes ofertas atractivas y un servicio integrado de compra y financiación del vehículo.



Por otro lado, es importante destacar que RCI logra nuevamente ocupar el primer puesto en el ranking de las financieras con mayor número de vehículos nuevos prendados en 2019. Este posicionamiento es aún más destacable si tenemos en cuenta que RCI financia exclusivamente vehículos nuevos de la marca Renault mientras que las demás entidades, a excepción de GMAC, financian vehículos nuevos de todas las marcas.



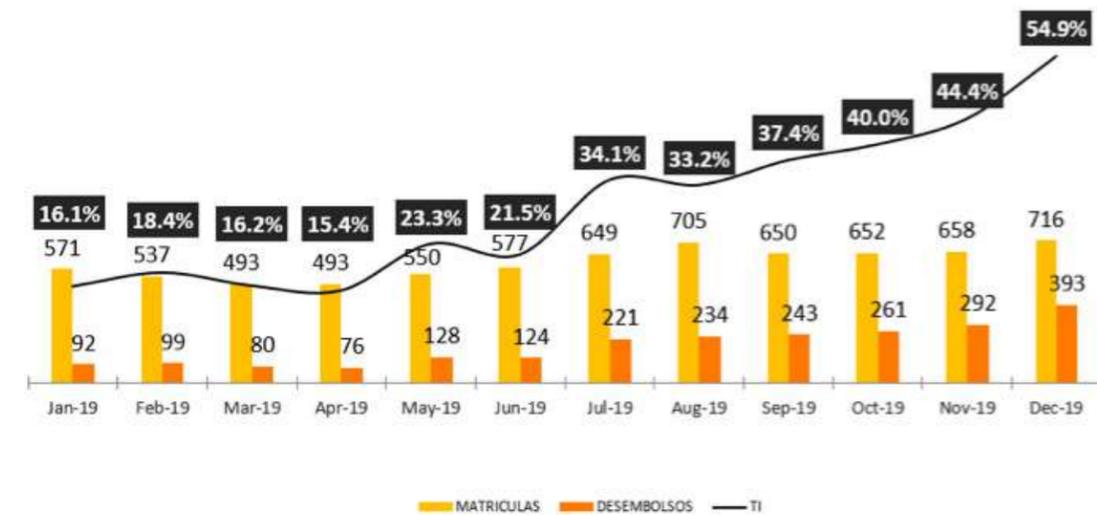
Todo este crecimiento de la marca ha sido posible gracias a la existencia de una financiera que sirve como herramienta clave para el incremento de la venta de vehículos. La financiera de marca hace posible que muchos más clientes puedan acceder a la compra de un vehículo a través de la generación de una oferta financiera integral que incluye seguros y servicios.

Resultados Comerciales

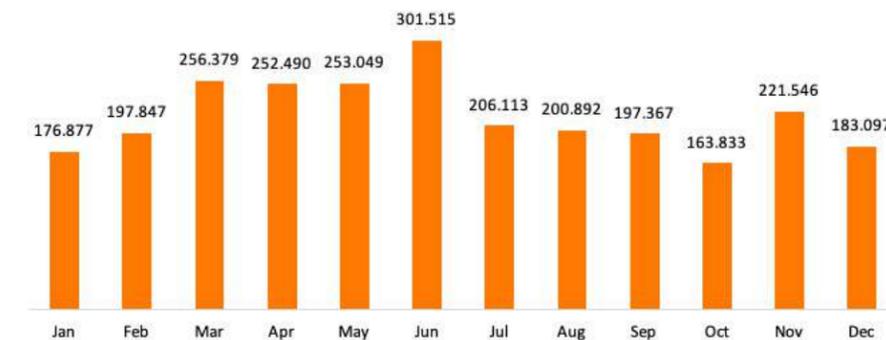
Durante el 2019 RCI Colombia continuó con su senda de crecimiento en número de desembolsos, impulsado por el buen comportamiento del sector automotor principalmente desde el mes de Julio. Lo anterior llevó a un aumento de la compañía en la tasa de intervención (TI), es decir el porcentaje de créditos desembolsados sobre las ventas totales de vehículos nuevos de la marca, alcanzando una tasa promedio de 53.8% superior a la obtenida en 2018 del 47.5%. Como consecuencia de lo anterior, RCI Colombia desembolsó 30.483 créditos de vehículos nuevos sobre 56.639 matrículas registradas por la marca durante el año.



T.I Usados 2019



Total Cartera Crédito Red (MCOP)



El resultado de este incremento estuvo determinado por la fidelidad de la red Renault que al cierre del año terminó por encima del 83%. El trabajo en conjunto, el acompañamiento, el soporte, y la valoración a los concesionarios fueron una constante permanente para RCI Colombia, es así como en el 2019 se cubrieron en un 100% las salas de ventas tanto con asesores físicos como con la implementación del asesor virtual, de la misma manera con base en la premisa primordial de toda relación la confianza, RCI enfocó sus esfuerzos en la mejora de procesos, en la interacción de animación y estrategias de ventas efectivas y en el desarrollo de planes de acción que demostraron responsabilidad en la gestión, fortaleciendo la credibilidad de los clientes y afianzando la relación como aliados estratégicos en pro del alcance de objetivos y metas propuestas.

RCI Colombia en 2019 logró romper el récord en el segmento de usados para el cual tenía una meta de 1.776 vehículos financiados a cierre del año y como resultado del trabajo conjunto con la plataforma de vehículos usados de la red -Renault Selection- la cifra fue de 2.243, este resultado va atado a la oferta comercial que se manejó para todos los clientes interesados en financiar su vehículo usado con tasas de interés muy competitivas que ofrecía la financiera de la marca, además de apoyar la actividad comercial con eventos y animaciones en pro del buen performance del producto. También se comenzó a incubar el negocio de nuevos mercados como exploración de RCI Colombia para concesionarios que compran flotas de la marca Renault, lo cual ha permitido visualizar una proyección de crecimiento para el futuro de esta línea de negocio en Colombia. En 2019 la tasa de intervención de RCI en las ventas de vehículos usados fue en promedio 31% siendo este un muy buen resultado vs 2018 en el cual la tasa de intervención fue del 22%.

La actividad mayorista (créditos a la red de concesionarios) continuó con su buena dinámica en el año, acompañando a Renault para el logro de sus objetivos mensuales de facturación en las dos líneas tradicionales de financiación (stocks de vehículos nuevos y repuestos). En el mes de junio se presentó el pico máximo de cartera, alcanzando el monto de 301.515 MCOP, luego de un gran "push" de ventas de Renault en los meses de marzo a junio. En el segundo semestre disminuyó el volumen de facturación y sumado a gran liquidez del sistema financiero que brindó oportunidades de financiación más favorables a los concesionarios, llevó a un "aplanamiento" de la cartera total con la Red.

Se continuó con la asesoría personalizada a los concesionarios, con reuniones periódicas para sugerir acciones tendientes a mejorar su situación financiera y sus indicadores.

Crédito Red cerró el año con 25 concesionarios activos operando, dado el reinicio de operaciones con Los Coches en el mes de diciembre. El concesionario Seneca, con quien se terminó operaciones en enero de 2019, cerró con una cartera vencida de 125 MCOP, en cobro judicial.

Durante el año se concretó la absorción exitosa del concesionario Inverautos por parte de Alborautos, proceso en el cual el equipo de Crédito Red desempeñó un papel importante para que la operación no perjudicara la salud financiera ni la calificación del concesionario absorbente.

Desempeño Financiero de la Entidad

En 2019 la potenciación de las estrategias de la compañía acompañadas de los buenos resultados del mercado automotriz lograron consolidar un buen cierre en sus estados financieros. La estrategia de vinculación de los clientes, desarrollo de nuevas tecnologías y diversificación de fuentes de fondeo, permitieron el posicionamiento de la compañía así como la asignación eficiente de sus recursos.

Balance

(miles de pesos)

	31 de diciembre de 2018	31 de diciembre de 2019	% Variación
Efectivo y equivalentes a efectivo	98,950,590	69,475,411	-29.79%
Inversiones	93,848	36,093	-61.54%
Cartera de créditos neta	1,268,353,161	1,740,522,659	37.23%
Otras Cuentas por cobrar	10,630,492	13,945,174	31.18%
Activos mantenidos para la venta	967,428	4,518,317	100.00%
Activos fijos e intangibles	2,366,544	8,063,544	240.73%
Otros activos	39,491,736	61,325,176	55.29%
Total Activo	1,420,853,799	1,897,886,374	33.57%
Instrumentos financieros a costo amortizado	306,932,795	640,826,231	108.78%
Pasivos por derecho de uso	0	5,770,074	100.00%
Obligaciones financieras	812,496,828	914,603,384	12.57%
Cuentas por pagar	12,750,528	23,032,848	80.64%
Obligaciones laborales	1,076,883	1,395,086	29.55%
Otros pasivos	40,813,446	36,781,399	-9.88%
Total Pasivo	1,174,070,480	1,622,409,022	38.19%
Capital social	234,942,000	234,942,000	0.00%
Reservas	141,652	11,841,317	8259.44%
Ganancias o pérdidas de ejercicios anteriores	-5,923,653	0	-100.00%
Resultado del ejercicio	17,623,320	28,694,035	62.82%
Total Patrimonio	246,783,319	275,477,352	11.63%
Total Pasivos y Patrimonio	1,420,853,799	1,897,886,374	33.57%

El significativo incremento de sus activos totales está representado principalmente por el aumento en su cartera de créditos, la cual tiene una participación del 91% sobre este rubro. Por otra parte la variación en los pasivos es explicada por las nuevas emisiones en las cuales incurrió la entidad como parte de su estrategia de apalancamiento.

Cartera de Créditos

(Miles de pesos)

De acuerdo con la naturaleza de las actividades que componen la cartera de RCI Colombia, la composición está distribuida en una participación de 83.94% para la cartera de consumo y de 16.06% para la cartera comercial. Para el cierre del año 2019, ambas modalidades presentaron variaciones al alza, con un incremento total de 37.23% respecto al año anterior.

Respecto a los saldos de provisión tanto para la cartera minorista (consumo más comercial que no hace parte de crédito red) como la cartera mayorista, la concentración se encuentra en los créditos vigentes no deteriorados, con una ponderación de 43.21% y 96.91% respectivamente.

	31 de diciembre de 2018	31 de diciembre de 2019	% Variación
Cartera de créditos bruta	1,319,856,577	1,829,289,010	38.60%
Consumo			
Cartera consumo bruta	1,099,834,853	1,521,273,024	38.32%
Intereses y otros conceptos por cobrar	8,401,021	19,271,806	129.40%
Provisión	-46,057,851	-79,503,951	72.62%
Cartera consumo neta	1,062,178,023	1,461,040,878	37.55%
Comercial			
Cartera comercial bruta	209,645,078	285,833,384	36.34%
Intereses y otros conceptos por cobrar	1,975,625	2,910,796	47.34%
Provisión	-5,445,565	-9,262,400	70.09%
Cartera comercial neta	206,175,138	279,481,780	35.56%
Cartera de créditos neta	1,268,353,161	1,740,522,659	37.23%

Cartera Vencida y Cobertura*

(Miles de pesos)

	31 de diciembre de 2018	31 de diciembre de 2019	% Variación
Cartera de créditos bruta	1,319,856,577	1,829,289,010	38.60%
Cartera de créditos comercial bruta	211,620,702	288,744,182	36.44%
Cartera de créditos vigente	209,590,946	283,875,690	35.44%
Cartera vencida (31-60)	690,020	2,117,181	206.83%
Cartera mora (61-90)	212,337	1,147,924	440.61%
Cartera mora (91-120)	277,504	206,351	-25.64%
Cartera mora (121-150)	97,359	117,592	20.78%
Cartera mora (Mayor 150)	752,536	1,279,445	70.02%
Cartera de créditos consumo bruta	1,108,235,875	1,540,544,828	39.01%
Cartera de créditos vigente	1,049,253,560	1,440,118,351	37.25%
Cartera vencida (31-60)	20,749,266	36,756,002	77.14%
Cartera mora (61-90)	10,013,464	14,432,821	44.13%
Cartera mora (91-120)	4,338,550	8,076,499	86.16%
Cartera mora (121-150)	3,996,687	5,294,954	32.48%
Cartera mora (Mayor 150)	19,884,348	35,866,201	80.37%
Índice de cartera	4.62%	5.76%	1.13%
Cartera vencida (31-60)	1.62%	2.13%	0.50%
Cartera mora (61-90)	0.77%	0.85%	0.08%
Cartera mora (91-120)	0.35%	0.45%	0.10%
Cartera mora (121-150)	0.31%	0.30%	-0.01%
Cartera mora (Mayor 150)	1.56%	2.03%	0.47%

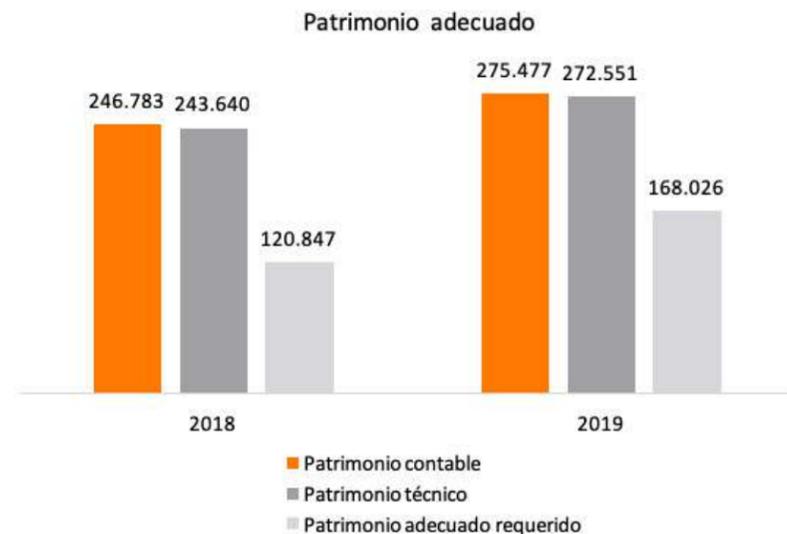
La cartera de crédito comercial al cierre del año 2019 con morosidad superior a 30 días representa el 1.69%. Dentro de esta cartera comercial la relacionada con la actividad crédito red cuenta con un 99.9% dentro del rango de cartera vigente.

Para la cartera de crédito minorista, que incluye consumo más cartera comercial diferente a la actividad de crédito red, el índice de cartera vencida mayor a 30 días fue de 6.10% presentando un leve incremento versus el año anterior. Dentro del segmento de morosidad superior a 60 días, este se mantuvo en valores estables pasando del 3.38% en 2018 al 3.80% en 2019.

Patrimonio Adecuado y Relación de Solvencia

(Miles de pesos)

	31 de diciembre de 2018	31 de diciembre de 2019
Patrimonio contable	246,783,319	275,477,352
Patrimonio técnico	243,639,696	272,551,346
Patrimonio adecuado requerido	120,847,093	168,025,858
Excedente de patrimonio	122,792,604	104,525,488
Activos ponderados por nivel de riesgo	1,342,728,291	1,866,734,891
Valor en riesgo (VaR)	17,184	19,718
Relación de solvencia sin VaR	16.83%	13.06%
Relación de solvencia con VaR (mínimo 9%)	18.14%	14.60%



Cuenta de Resultados Acumulada

(Miles de pesos)

Con una variación de \$11,071 millones en su utilidad neta, RCI Colombia termina exitosamente su tercer año completo de operación. El incremento en su margen operacional de 49.34% permitió sobrepasar los objetivos financieros planteados para el horizonte del año 2019, con crecimientos de doble dígito en sus ingresos y una evolución controlada de sus costos operativos.

	31 de diciembre de 2018	31 de diciembre de 2019	% Variación
Intereses cartera de créditos	146,306,214	203,813,905	39.31%
Otros intereses	1,581,135	1,791,499	13.30%
Gasto por intereses	(59,457,348)	(84,396,502)	41.94%
INGRESOS NETOS POR INTERESES	88,430,001	121,208,902	37.07%
Ingresos netos por comisiones	328,992	2,863,043	770.25%
MARGEN BRUTO	88,758,993	124,071,945	39.79%
Ingresos y gastos operacionales	1,197,015	1,541,995	28.82%
Gastos generales administración	(33,332,950)	(41,219,607)	23.66%
Beneficios a empleados	(8,373,193)	(9,342,728)	11.58%
Legales	(22,715)	(31,977)	40.77%
Custodia de valores o títulos	-	-	0.00%
Honorarios	(617,784)	(1,350,825)	118.66%
Impuestos y tasas	(9,948,258)	(11,472,761)	15.32%
Arrendamiento	(181,894)	(142,169)	-21.84%
Mantenimiento y reparaciones	(744,333)	(597,362)	-19.75%
Contribuciones y afiliaciones	(442,466)	(759,683)	71.69%
Seguros	(425,678)	(1,546,923)	263.40%
Adecuación e instalación	(14,789)	(103,190)	597.75%
Diversos	(12,561,840)	(15,871,989)	26.35%
Ingresos/Gastos de activos mantenidos para la venta	(26,452)	127,211	-580.91%
MARGEN OPERACIONAL	56,596,606	84,521,544	49.34%
Deterioro de cartera	(25,446,294)	(38,093,262)	49.70%
Depreciaciones y amortizaciones	(1,787,453)	(1,502,071)	-15.97%
BENEFICIO (PÉRDIDA) ANTES DE IMPUESTOS	29,362,859	44,926,211	53.00%
Impuesto de renta	(11,739,539)	(16,232,176)	38.27%
BENEFICIO (PÉRDIDA) NETA	17,623,320	28,694,035	62.82%

Áreas & Actividades

INDICE

- 01 DATOS RELEVANTES
- 02 CARTA DE LA GERENCIA
- 03 ECONOMÍA COLOMBIANA
- 04 INFORME DE GESTIÓN
- 05 **ÁREAS Y ACTIVIDADES**
- 06 JUNTA DIRECTIVA Y COMITÉ DE DIRECCIÓN



Marketing

La gestión de Marketing ha hecho posible el alcance de los objetivos propuestos para la Compañía en 2019. La creación de ofertas financieras innovadoras, atractivas y beneficiosas para los clientes; así como, la oferta de seguros y servicios que permite a los clientes acceder a una solución integral para la compra de su vehículo. Esta oferta ha sido apoyada por estrategias sólidas para la relación con nuestros clientes y la construcción de una experiencia cliente placentera.

Oferta financiera

Durante el año creamos en conjunto con la marca cuatro campañas promocionales que permitieron a los clientes obtener beneficios al financiar la compra de su vehículo con RCI. La primera campaña, fue el relanzamiento de una campaña bastante exitosa en el 2018, el plan “MiniCuotas”, el cual ofreció a los clientes la posibilidad de tener tasas desde el 0% de intereses más el obsequio del seguro todo riesgo auto por un año. La segunda campaña, el plan “Estrenar Renault es tan Fácil”, el cual ofreció a los clientes tasas de interés tradicionales más el obsequio de bono matrícula, mantenimiento y SOAT.

La tercera campaña tuvo un significado especial ya que la marca cumplía 50 años en Colombia por lo que se trabajó en generar una oferta diferenciadora, el plan “50 Años”. Este plan tuvo como principal característica el beneficio de dos años de póliza de auto obsequiada para los clientes que tuvieran el 50% del valor del vehículo. Esta oferta fue pionera en el mercado y tuvo excelentes resultados para la compañía y la marca. Adicional a lo anterior, se complementó la oferta con un plan sin cuota inicial, tasas de intereses desde el 0%, obsequio de la póliza de auto por un año y el SOAT.

La cuarta y última campaña, el plan “Renuévate”, fue la campaña vigente para el cierre del año. Esta campaña ofreció a los clientes la posibilidad de empezar a pagar su crédito en 2021 o la posibilidad de llevarse un plan tradicional con el obsequio del seguro de auto por un año y un bono matrícula; adicional a esto, para los clientes que desearan una tercera opción se desplegó la opción de bonos de retoma para el cierre de negocios en sala.



Desarrollo segmento empresarial

En 2019, El programa Titán se consolidó como la herramienta de financiación utilizada por la red de concesionarios a nivel nacional para la financiación de los clientes del canal de flotas, alcanzando una penetración en las ventas de flotas de un 32% que significa un incremento de 5 puntos porcentuales frente al año anterior. Este programa ha permitido a los clientes acceder a ofertas de financiación integrales donde en un sólo proceso encuentran una oferta competitiva de producto, descuento, financiación y servicios. El crecimiento del programa ha sido posible gracias al trabajo conjunto realizado por las personas de RCI y Renault que conforman el programa Titán, quienes desarrollan procesos ágiles y soluciones a la medida para dar respuesta a las necesidades de los clientes del canal.

Seguros y servicios

Durante el 2019, RCI Colombia consolidó la oferta de servicios logrando incrementar la penetración total sobre desembolsos de un 146% en 2018 a un 170% en 2019. Este resultado se logró gracias a las negociaciones para el seguro de vida y auto realizadas a finales de 2018 que garantizaron unas primas competitivas y condiciones favorables para los clientes. A su vez, se pudo mantener el desempeño del seguro de cuota gracias al continuo despliegue y seguimiento a los equipos comerciales, acompañado de capacitaciones constantes y programas de incentivos. El contrato de mantenimiento tuvo un desempeño importante gracias de las acciones de la Marca que generaron un volumen de colocación destacable.

Durante el 2019 se realizó una revisión profunda de los procesos del back office de seguros que se encuentran a cargo del corredor. Esto sirvió para requerir mejores condiciones de operación y económicas en el pliego de licitación de corredores que se llevó a cabo en octubre. Estos avances y mejoras de procesos favorecen el logro de los resultados esperados en 2020.

Experiencia cliente

Durante el año 2019, se atendieron las PQRS recibidas de manera oportuna dentro de los términos establecidos y cumpliendo con los ANS (Acuerdo de Nivel de Servicio) definidos por la compañía. El área de Servicio al Cliente dio cumplimiento a todos los requerimientos recibidos de los entes de control: Superintendencia Financiera de Colombia, Defensor del Consumidor Financiero, Revisoría Fiscal y Auditoría Interna.

En línea con la evolución del negocio y las necesidades de nuestros clientes, debemos buscar permanentemente soluciones para ofrecer un mejor servicio y obtener información más correcta y organizada sobre nuestros clientes. Es por esto que durante el 2019 centramos nuestros esfuerzos en desarrollar, en conjunto con nuestro proveedor para el servicio de call center y con las demás áreas de la compañía, diversas acciones de mejora y automatizaciones en los procesos que nos han permitido ser más eficientes, entregar respuestas más oportunas a nuestros clientes y mitigar las peticiones y quejas recibidas.

Por su parte, en cuanto a la Experiencia del Cliente, definimos y socializamos el Customer Journey. Esto nos permitió por primera vez tener una visión 360 del cliente que considera los momentos de verdad, las múltiples interacciones, los canales de comunicación y las expectativas del cliente. Así mismo, nos permitió desarrollar planes de acción concretos en la relación con nuestros clientes los cuales contribuyen a una experiencia más satisfactoria para estos.

Así mismo, para RCI Colombia la voz del cliente es fundamental pues nos permite identificar los puntos a trabajar y así generar los planes de acción requeridos con las diversas áreas de la Compañía. Todo esto con el objetivo de mejorar cada día la satisfacción de nuestros clientes. Esta información la obtenemos a través de diferentes encuestas de satisfacción que realizamos a nivel de clientes finales y concesionarios.

Relación con clientes

Durante el año 2019, se desarrollaron proyectos enfocados en apalancar el volumen de financiaciones y ventas de vehículos de la marca a través del conocimiento del cliente, mediante la conducción de múltiples estudios sociodemográficos y de mercado; particularmente, con un focus group orientado a los clientes de los vehículos de mayor volumen y entrevistas a profundidad para el segmento de empresas.

Adicionalmente, se realizó un modelo de segmentación que permitió clasificar a los clientes en 6 clusters de acuerdo a variables sociodemográficas como la edad, el estado civil y el vehículo de elección, posibilitando la personalización de comunicaciones. Así mismo, se desarrollaron múltiples campañas comerciales de concretización de clientes potenciales, reactivación de solicitudes que no fueron desembolsadas, renovación de vehículos para clientes del portafolio y convocatorias a eventos de interés para Renault y para la red autorizada de concesionarios, mediante canales de telemarketing y comunicaciones por medios electrónicos.



Tecnología

Durante el 2019, tercer año calendario completo de la operación de RCI Colombia S.A. La plataforma tecnológica soportó de manera adecuada los procesos de las áreas de gestión y de las áreas de apoyo, permitiendo cumplir con los objetivos de negocio y con las obligaciones de la regulación local.

La infraestructura, las aplicaciones y las telecomunicaciones operaron dentro de los niveles de servicio esperados. RCI Colombia S.A operó todos los días hábiles durante 2019.

Referente a seguridad de la información, cabe destacar que la plataforma de RCI Colombia no tuvo ningún incidente de seguridad durante el 2019, manteniendo protegida la información que fluye dentro de los procesos de la Compañía.

En este tercer año, adicional a mantener asegurada la estabilidad de los sistemas informáticos, se lograron importantes evoluciones en los sistemas de información tales como proyectos de transformación con el fin de tener procesos más eficientes y apalancar los productos o servicios que demanda el negocio, así como los necesarios para atender las actualizaciones de los requerimientos regulatorios locales.

La página web de la compañía www.rcicolombia.com.co es permanentemente actualizada con la información de productos y servicios, así como la información de interés para el Consumidor Financiero y los Entes de Control. Así mismo el servicio de botón de pagos PSE funcionó con una disponibilidad promedio del 99% según lo reportado en el informe de disponibilidad de canales, poniendo al servicio de nuestros clientes Retail un canal que facilita el pago del pago de su obligación sin tener que desplazarse a una oficina.

Un tema para resaltar es el nivel de disponibilidad de la plataforma tecnológica con un 100% de up time, entendido como el tiempo en el que se encuentran habilitados los servidores y aplicaciones durante horario de negocio. No tuvimos un solo día en el año que tuviéramos indisponibilidad total de alguna de las aplicaciones importantes para la operación de RCI Colombia.

En cuanto a la gestión de proyectos, durante el 2019 fueron entregadas 9 soluciones informáticas de carácter estratégico que apalancaron el negocio ofreciendo más servicio a los clientes finales, así como optimizando los procesos para una respuesta más eficiente.

El Área de Tecnología gestionó los servicios contratados con los distintos proveedores monitoreando la calidad de los mismos, con equilibrio entre el precio y valor agregado al negocio.

Riesgos

La administración y gestión de riesgo se basa en tres pilares: políticas, infraestructura y metodologías. Las políticas son impartidas por la Junta Directiva y la administración se realiza a través de una adecuada infraestructura y mejores prácticas metodológicas que aseguran una efectiva gestión de riesgo.

La Junta Directiva de la compañía es responsable de establecer y supervisar la estructura de administración de riesgo de la compañía. A partir de esta instancia se ha creado el Comité de Riesgos, el cual se encarga del desarrollo y monitoreo de las políticas de administración de riesgo.

Estas políticas de administración son establecidas con el objeto de identificar y analizar los riesgos enfrentados por la compañía, fijar límites y controles de riesgo adecuados y monitorear el cumplimiento de los límites. Se revisan regularmente las políticas y los sistemas de administración de riesgo con el fin de que reflejen los cambios en las condiciones de mercado y en las actividades de la compañía. Así, a través de normas y procedimientos, se pretende desarrollar un ambiente de control disciplinado y constructivo en el que todos los empleados entiendan sus roles y obligaciones.

El Comité de Auditoría de la compañía supervisa la manera en que la administración monitorea el cumplimiento de las políticas y los procedimientos de administración de riesgo y revisa si el marco de es apropiado con respecto a los riesgos enfrentados por la Entidad. Este Comité es asistido por Auditoría Interna en su rol de supervisión.

Riesgo de Crédito

Riesgo de Crédito (RC) – es la posibilidad de que RCI COLOMBIA S.A. CF incurra en pérdidas y se disminuya el valor de sus activos, como consecuencia de que un deudor o una contraparte incumplan sus obligaciones.

La actividad principal de la compañía es la colocación de créditos de consumo y comercial, dirigidos al segmento de financiación de vehículos, por lo tanto, su principal exposición es el riesgo de crédito, de tal forma que para su gestión la compañía desarrolló e implementó un sistema de Administración de Riesgo Crediticio – SARC, con el fin de:

- Administrar eficiente y adecuadamente el riesgo crediticio al que está expuesta debido a la colocación de cartera.
- Evaluar la exposición crediticia asociada a cada una de sus operaciones de crédito y estimar las pérdidas potenciales que se podrían generar en caso de incumplimiento de las obligaciones por parte de los clientes.
- Estimar la provisión de su cartera de acuerdo con la normatividad vigente expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Optimizar el portafolio de créditos, generando un equilibrio entre riesgo y rentabilidad con el fin de generar valor para el accionista.

Durante el año de 2019, la Dirección de Riesgos siguió con acciones de mejora en el proceso de admisión y recuperación de créditos de la cartera de minorista, que incluyen créditos de consumo y comerciales. Entre todas las acciones presentamos las más importantes:

- **Cambio de los modelos de aceptación de crédito:** después de dos años de funcionamiento, RCI Colombia ya podía crear modelos de scoring que tuvieran en cuenta la realidad de su cartera. Así en septiembre de 2019, fueron implantados dos nuevos modelos para analizar el riesgo de los clientes asalariados/pensionados e independientes/contratistas. Estos fueron desarrollados por el equipo especializado en modelos para vehículos de RCI Banque en Francia con el soporte de nuestro equipo local.
- **Aumento de la aceptación automática:** Entre las lecciones aprendidas desde que inició la compañía, se encontró que un incremento en la calidad del servicio está directamente relacionado con la captura de mejores clientes. Por lo anterior, es importante contar con procesos más ágiles, como la reducción en la documentación requerida, el contraste de información con bases en línea y rapidez en la respuesta. En el año de 2018, RCI Colombia empezó con la aceptación automática para una parte de sus clientes de mejor perfil. Con la introducción de los nuevos modelos, el porcentual de clientes aceptados automáticamente pasó del 10% al 38%.
- **Proceso continuo de mejora en la cobranza:** En conjunto con nuestro proveedor, se ha incrementado la utilización de herramientas analíticas para construir estrategias de cobranza más efectivas. Dentro de las más exitosas, tenemos los acuerdos amistosos para dación del contrato o entrega del vehículo que pasaron de 489 en 2018 a 1.240 en 2019.
- **Aceleración de las ventas de los vehículos capturados:** RCI Colombia se ha convertido en la referencia en Colombia con relación al proceso de captura de los vehículos. La venta de estos vehículos era la única parte del proceso no había llegado a un nivel ideal. En agosto de 2019, fue firmado un acuerdo que permitió pasar de 34 vehículos vendidos en toda la historia de la empresa a 233 hasta diciembre de 2019. Un crecimiento de casi 600% que también ha generado un retorno positivo en la venta de los activos con precio superior al de avalúo.

RCI Colombia se mantuvo en niveles de riesgo de crédito saludables, cerrando el año con una cartera en mora de más de 30 días de 6.1%, siempre por debajo del promedio de mercado y sin hacer ningún castigo o restructuración en su historia.

Con relación a la cartera mayorista, en 2019 tuvimos un caso de un concesionario que tuvo su contrato de concesión no renovado con Renault y, con las dificultades financieras que presentaba, no logró pagar toda su deuda con RCI. Este concesionario ya presentaba desde 2016 un seguimiento del área de Riesgos Wholesale y en 2018 ya tenía toda su deuda provisionada a 100%, así el impago generado en 2019 no tuvo impactos negativos en el resultado de 2019. Este fue el único impago registrado en la cartera mayorista de RCI. Los concesionarios que aún están activos con la marca Renault siguen con buen comportamiento de pagos sin que jamás hayan llegado a más de 30 días de retraso en sus obligaciones.

Exposición al Riesgo de Crédito

La exposición máxima al riesgo de crédito para préstamos y partidas por cobrar a la fecha del Balance fue:

EXPOSICIÓN en miles de pesos		Capital	Cuentas por Cobrar		A Diciembre 2019	
			Intereses	Otros Conceptos	Rating Mix 12/19	Rating Mix 12/18
MINORISTA	Categoría A	1,493,558,008	8,130,630	5,715,581	91.7%	93.6%
	Categoría B	38,497,071	766,070	473,618	2.4%	1.8%
	Categoría C	32,737,566	299,152	741,967	2.1%	2.0%
	Categoría D	48,414,892	300,067	2,397,328	3.1%	2.4%
	Categoría E	10,802,388	48,578	1,572,119	0.8%	0.1%
MAYORISTA	Categoría A	182,971,067	1,737,491	-	99.9%	100.0%
	Categoría D	125,416	-	-	0.1%	0.0%
Totales		1,807,106,408	11,281,989	10,900,614		

La exposición de RCI COLOMBIA S.A. CF está directamente relacionada con la colocación de su cartera. Por lo tanto la estructura organizacional de riesgos adoptada por la compañía está basada en el modelo integral que cubre la adecuada gestión del ciclo de riesgos, desde la definición de la política de crédito, perfiles, proceso de originación, seguimiento, evaluación de la cartera, recuperación, calificación de la cartera y estimación de las provisiones. Lo anterior apoyado en herramientas y metodologías de Riesgo de Crédito.

La compañía ha establecido una política de riesgo bajo por lo cual se analiza a cada cliente respecto a su solvencia y perfil de riesgo antes de conceder el crédito. Con el fin de valorar y mantener la calidad de originación, el deterioro de la cartera y el nivel de riesgo de la compañía, se monitorea el riesgo de crédito de los clientes según sus características de crédito, entre variables cuantitativas y cualitativas.

Los productos se venden sujetos a la retención de las cláusulas de título, de modo que en caso de no pago la compañía pueda contar con un derecho con garantía.

El cliente más significativo de la compañía corresponde a SANAUTOS S.A. con \$20.894 MCOP de cartera en diciembre de 2019.

Pérdidas por deterioro

La antigüedad de los deudores de la cartera mayorista y su nivel de provisión al final del período sobre el que se informa es la siguiente:

MAYORISTA				dic-19	dic-18
En miles de pesos	Cartera y Otros Conceptos	Provisiones	Cobertura	%	%
Vigentes y no deteriorados	184,708,558	3,930,875	2.1%	99.9%	100.0%
De 31 a 60 días	-	-	-	0.0%	0.0%
De 61 a 90 días	-	-	-	0.0%	0.0%
Mas de 90 días	125,416	125,416	100.0%	0.1%	0.0%
Totales	184,833,974	4,056,291	2.2%		

La antigüedad de los deudores de cartera minorista (comercial y consumo) por cobrar y su provisión al final del período sobre el que se informa es la siguiente:

MINORISTA				dic-19	dic-18
En miles de pesos	Cartera y Otros Conceptos	Provisiones	Cobertura	%	%
Vigentes y no deteriorados	1,539,285,484	36,605,010	2.4%	93.6%	94.7%
De 31 a 60 días	38,873,183	6,793,612	17.5%	2.4%	1.9%
De 61 a 90 días	15,580,745	4,292,471	27.5%	0.9%	0.9%
Mas de 90 días	50,715,626	37,018,968	73.0%	3.1%	2.6%
Totales	1,644,455,037	84,710,061	5.2%		

La calidad crediticia de los clientes es evaluada sobre la base de una política crediticia establecida por el Comité de Riesgo. La compañía ha monitoreado el riesgo de crédito del cliente agrupando los deudores consumo y comerciales.

Al cierre de diciembre de 2019, RCI Colombia había registrado \$298 MCOP de condonaciones de capitales e intereses. **La compañía no ha hecho ningún castigo en su cartera.**

Riesgo de Contraparte

El riesgo de contraparte solamente se da debido a inversiones obligatorias en TDAs (Títulos de Desarrollo Agropecuario) emitidos por FINAGRO y avalados por el gobierno central, calificados AAA según la calificadora Fitch Ratings. La administración monitorea activamente las calificaciones de crédito y dado que la compañía ha invertido solo en instrumentos con altas calificaciones de crédito, la administración no espera que ninguna de sus contrapartes deje de cumplir con sus obligaciones.

A la fecha de cierre, la compañía posee en inversines obligatorias en TDAs (Títulos de Desarrollo Agropecuario) un valor de \$36 MCOP.

A la fecha de cierre de los Estados Financieros no se encuentra evidencia de deterioro del valor de las inversiones medidas a costo amortizado.

Fondos de Inversión

La compañía mantenía en fondos de inversión un saldo por \$15.344 MCOP al cierre de diciembre de 2019. El fondo de inversión es contratado con bancos e instituciones financieras, que están calificadas AAA, según la agencia calificadora Fitch Ratings.

Riesgo de Liquidez

El riesgo de liquidez es el riesgo de que la compañía tenga dificultades para cumplir con las obligaciones asociadas con sus pasivos financieros, que son liquidados mediante la entrega de efectivo o de otros activos financieros. El enfoque de la compañía para administrar la liquidez es asegurar, en la mayor medida posible, que siempre contará con la liquidez suficiente para cumplir con sus obligaciones cuando vencen, tanto en condiciones normales como de tensión, sin incurrir en pérdidas inaceptables o arriesgar la reputación de la compañía.

La actividad parte en torno al presupuesto anual y al flujo de caja anualizado. Una vez determinadas las necesidades de liquidez que presentan vencimientos contractuales y no contractuales, que para efectos de la medición se denominará liquidez requerida, la tesorería define los activos líquidos con que contará en cada período de acuerdo a las bandas de tiempo establecidas.

Hasta el fin de diciembre de 2019, la compañía cuenta con 1,561 BCOP en préstamos, divididos en: 638 KMCOP en CDTs y 923 KMCOP en líneas de crédito con bancos.

Los siguientes son la necesidades de liquidez de la compañía para los próximos 30 días y el indicador del riesgo de liquidez:

	1-7 días	1-30 días
Indicador de riesgo de liquidez (IRLm)	63,450,800	47,282,821
Razón indicador de riesgo de liquidez (IRLr)	2235.4%	347.0%
Límite regulatorio (IRLr)	>=100%	>=100%

Riesgo de Mercado

El riesgo de mercado es el riesgo de que los cambios en los precios de mercado, por ejemplo en las tasas de cambio, tasas de interés o precios de las acciones, afecten los ingresos de la compañía o el valor de los instrumentos financieros que mantiene. El objetivo de la administración del riesgo de mercado es administrar y controlar las exposiciones a este riesgo dentro de parámetros razonables y al mismo tiempo optimizar la rentabilidad.

Riesgo de Moneda

La compañía no incurre en ningún riesgo de moneda ya que no se poseen depósitos ni cuentas en moneda extranjera. Únicamente cuando se paga a proveedores extranjeros o se monetizan capitalizaciones se realizaron operaciones en moneda extranjera y dichas operaciones fueron realizadas a la TRM del día sin incurrir en ningún tipo de riesgo cambiario.

Riesgo de tasa de interés

Los préstamos generados por la empresa están indexados a DTF e IBR, al igual que la financiación. Dado que la combinación entre los dos índices en la cartera y en la financiación no es la misma, existe un riesgo de tasa de interés que se sigue mensualmente. Hay un límite de 100.000 EUR de riesgo de tasa base y a finales de diciembre esta tasa de riesgo era de 92.882 EUR, por debajo del límite.

Desde septiembre de 2019, RCI Colombia también cuenta con contratos de crédito a tasa fija. Con gran parte de nuestro fondeo a una tasa variable, hay que controlar el riesgo de no exponer el balance a un riesgo de tasa elevado. Para el riesgo de tasa fija vs fondeo a tasa variable, el límite es de 200.000 EUR. En diciembre de 2019, este indicador de riesgo cerró en 366.975 EUR, por encima del límite. Este desfase fue creado por un volumen de contratos en tasa fija superior al presupuestado. La situación fue inmediatamente corregida en la primera semana de Enero de 2020.

Riesgo Operacional

Entre los hechos importantes para el riesgo operacional en 2019, está la consolidación del área de Control Interno de RCI Colombia. Con la llegada de un nuevo responsable con experiencia en auditoría, la identificación y el seguimiento de los incidentes y planes de acción ha mejorado mucho. Este buen seguimiento ha garantizado que el perfil de riesgo operativo de la compañía se mantuviera en un nivel muy bajo.

Con corte al cierre del mes de diciembre de 2019, RCI Colombia ha registrado 41 incidentes de riesgo operacional con una pérdida acumulada de \$55,5 MCOP.



Financiera

Durante el 2019, el área Financiera continuó su foco en la optimización del costo de fondeo, en dos frentes: conseguir nuevas líneas de crédito con bancos e incrementar las existentes, así como incrementar la participación en la emisión de títulos en el mercado de capitales.

Como resultado de esta gestión, se logró abaratar el costo en 10% frente al presupuesto inicial y garantizar la liquidez suficiente para operar, pese al vertiginoso crecimiento de la actividad.

De otra parte, una vez obtenida la ratificación de AAA en la calificación de Standard & Poor's, dejamos estructurado todo el proyecto de emisión de bonos ordinarios que se tiene planeado para el primer trimestre de 2020.

Por el lado de contabilidad además de apoyar en la definición contable de los nuevos productos, culminamos la documentación de los procesos mejorando el ambiente de control contable para la Entidad.

Finalmente, desde Control de Gestión se establecieron planes de acción tendientes a la reducción de los gastos generales que a pese al mayor volumen en la colocación de créditos, se pudo reducir en 1.3% el saldo final respecto al presupuesto establecido. De esta forma, se logró mejorar el indicador de eficiencia al pasar del 33% en el 2018 al 26% en el 2019.





Jurídica

Actividades relevantes desarrolladas

Durante el año 2019, el área jurídica de la compañía participó en importantes actividades dentro de las cuales se encuentran las siguientes:

- a. Estructuración Legal Emisión de Bonos
- b. Licitación del Intermediario de Seguros.
- c. Estructuración Firma Digital

Situación jurídica de la sociedad

Durante el ejercicio social con corte a 31 de diciembre de 2019, RCI Colombia condujo sus negocios y operaciones de acuerdo con las normas legales que rigen su actividad y bajo la vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia. Los resultados de los negocios se encuentran reflejados en los estados financieros y los asuntos relevantes acaecidos fueron debidamente informados al mercado a través de los mecanismos de **información habilitados por la Superintendencia Financiera de Colombia.**

Superintendencia Financiera de Colombia y Órganos de Control

A la fecha la entidad no ha recibido multas ni sanciones por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia ni de otros órganos de control. Se han contestado todos los requerimientos efectuados por estos a tiempo. Al cierre del ejercicio, RCI Colombia no ha presentado hechos relevantes que puedan afectar materialmente la situación económica, administrativa o jurídica de la Compañía.

Libre circulación de facturas

Atendiendo a lo establecido por la Ley 1676 de 2013, RCI Colombia certifica que ha cumplido con los deberes que le asisten para la recepción y pago de las facturas emitidas a su cargo. Para facilitar la libre circulación y pago de las mismas, se han adoptado entre otras, medidas tendientes a garantizar que las facturas surtan su debido trámite para el pago oportuno y para atender con debida diligencia las solicitudes de descuento de las mismas.

Propiedad Intelectual y Derechos de Autor

Según lo dispuesto en el artículo 47 de la Ley 222 de 1995, modificado por el artículo 1° de la Ley 603 de 2000, informamos a nuestros accionistas que RCI Colombia cumple con las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor en el desarrollo de su objeto social, contando con la titularidad de los derechos en mención o con las debidas autorizaciones para explotarlos. Lo anterior, en virtud de los contratos suscritos con los titulares o sus distribuidores autorizados de los derechos de propiedad intelectual y/o de autor.

Nuestra marca se encuentra debidamente registrada ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

A 31 de diciembre de 2019 y con posterioridad al cierre, no tenemos conocimiento de reclamaciones pendientes por parte de autoridades o terceros y que involucren posibles violaciones de las normas de propiedad intelectual o de derechos de autor.

Gobierno Corporativo

El Sistema de Gobierno Corporativo de RCI Colombia se encuentra en línea con las recomendaciones y tendencias internacionales, corporativas y locales. A la fecha no se han identificado conflictos de interés que puedan afectar el Buen Gobierno de la Compañía. Por primera vez en el año 2019, RCI Colombia diligenció la Encuesta País la cual fue radicada ante la Superintendencia Financiera y revelada a los inversionistas por medio de los mecanismos habilitados para tal fin.

Seguridad de la Información

Dando cumplimiento a las Circulares Externas 052 de 2007, 022 de julio de 2010 y 042 de octubre de 2012, de la Superintendencia Financiera de Colombia, la compañía ha incluido estos requerimientos en el desarrollo de cada proyecto que ha iniciado. De la misma forma, estos requisitos han sido tenidos en cuenta en los procesos de mejora y optimización, garantizando su permanencia y sostenibilidad.

Lavado de activos y financiación del terrorismo

En 2019 nuestro programa de prevención del riesgo operó de manera adecuada en sus distintas etapas y presentamos ante las autoridades pertinentes, las alertas y reportes correspondientes. Como parte de la evolución de la gestión del riesgo, venimos avanzamos en planes especiales de mitigación para sectores con mayor exposición y en el fortalecimiento de nuestro modelo antilavado con tipologías y alertas de corrupción.

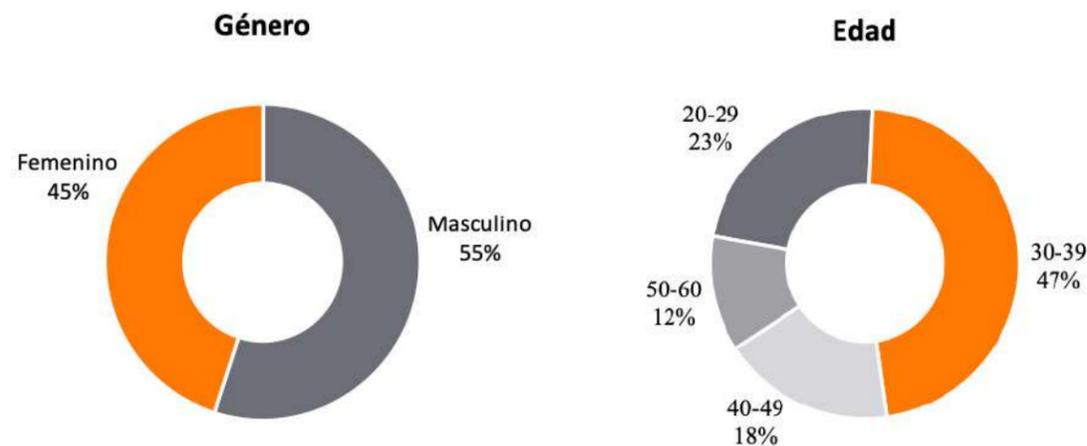
Recursos Humanos



El talento humano, como uno de los activos más importantes de RCI Colombia, direcciona el modelo de trabajo de Recursos Humanos a un enfoque de mejora de calidad de vida y desempeño organizacional. Por su parte, el aumento del compromiso y la motivación de los empleados es una prioridad que se viene fortaleciendo en conjunto y proporcional con la calidad de vida.

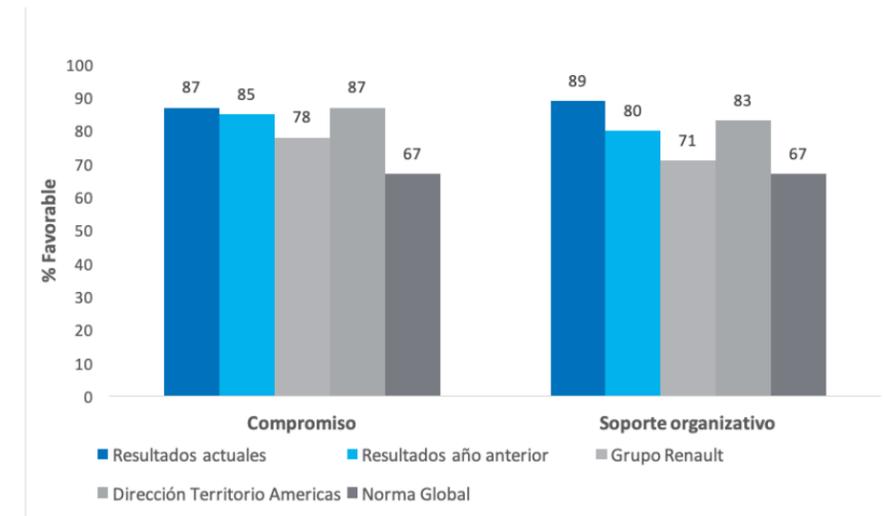
Caracterización de los empleados

En el 2019 se cerró con una plantilla de 57 colaboradores directos, caracterizados de la siguiente forma:



Resultados de la Encuesta Anual Grupo

- 100% Participación
- Mejores dimensiones evaluadas
 - o Claridad en la Dirección de la Compañía
 - o Visión centrada en el cliente
 - o Confianza en la alianza Renault Nissan
- Oportunidades de mejora
 - o Espacios y condiciones de trabajo
 - o Flujos de trabajo
 - o Tecnología



Formación

Durante 2019, generamos 2.285 horas de formación para nuestros empleados, enfocadas en el fortalecimiento de diferentes competencias relacionadas con el crecimiento de las personas en nuestra compañía y con el desarrollo de sus funciones. Se hizo énfasis formaciones específicas, cursos de actualización, cursos de Idiomas, formaciones del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, formaciones en liderazgo y además se desarrolló la Ruta RCI como un mecanismo de reconocimiento e integración entre las áreas.

Ruta RCI Colombia

En 2019 el 100% de los empleados realizó la Ruta por todas las áreas de la compañía, con el objetivo de tener una visión macro del negocio a todos los niveles y poder integrar los esfuerzos individuales al logro de los objetivos comunes.

Nace como estrategia de re-conocimiento de las diferentes funciones y su alcance dentro de la compañía, posibilitando que el conocimiento global del negocio permita un mejor engranaje de las actividades individuales de cada uno de los miembros de RCI.

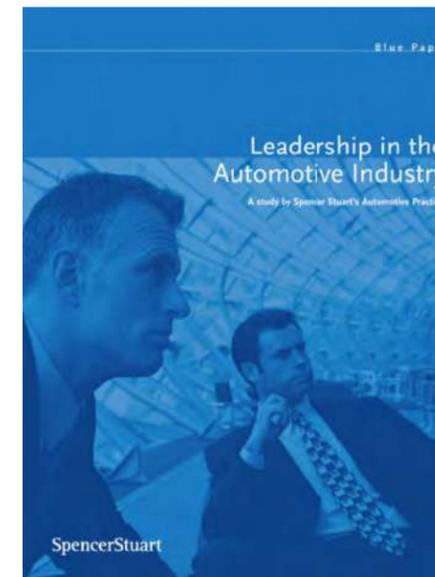


Fortalecimiento en competencias de liderazgo

Se desarrolló con Renault-Región el programa Leadership Campus, dirigido a formar a todos los líderes con personas a cargo. Esta formación tuvo una duración de 2 años y una inversión de 30.000 USD.

Leadership Campus

Leadership Development program architecture.



Coach de equipos

Se desarrolló un programa de Coach que busca fortalecer los equipos, logrando un aumento en la eficiencia y la mejora de las relaciones entre los empleados, potenciando a través de esta estrategia el logro de los resultados.

Se impactaron 4 grupos que significaron a la fecha un cubrimiento del 50% de los equipos de la compañía.



Formación equipos primarios en Renault Way

Se formaron los equipos primarios en nuestra filosofía Renault Way.



Work life

Programa de “Los mejores”

Se lanzó el programa de “Los Mejores” con la finalidad de destacar la excelente gestión de los empleados más destacados que durante el año anterior realizaron su trabajo generando un alto nivel de resultados y siendo ejemplo en la aplicación de nuestro RenaultWay.



Celebración 3er aniversario RCI Colombia

RCI Colombia como un equipo unido y orgulloso de su identidad, se reunió a celebrar y compartir a través de una comida especial la alegría de celebrar 3 años juntos, mencionar los logros y hacer retrospectiva del lugar alcanzado.

2019 fue para RCI Colombia un año histórico. Alcanzamos una tasa de intervención de 53.8%; sobrepasando nuestro objetivo de 50.9% y demostrando con ello la alta calidad de nuestro equipo humano y su buena gestión.



Proyecto de relocalización RCI Colombia

Buscando mejorar las condiciones de trabajo de nuestros equipos, se inició un proceso de gestión del cambio y se desarrolló el proyecto de relocalización a un nuevo espacio que permitirá asegurar mejores condiciones físicas, ergonómicas y de calidad de vida.



Evaluación de desempeño

La gestión del desempeño es una herramienta de alta importancia, aplicada al 100% de los empleados con la finalidad de medir el rendimiento organizacional y el desarrollo de los objetivos e indicadores claves de productividad y (KPI's) organizacionales.

En el primer periodo del año los jefes de cada dirección y sus colaboradores establecen metas y objetivos que contribuyen de manera directa al logro de los KPI's de la compañía.



Salud y seguridad de los empleados

Teniendo en cuenta que la salud y la seguridad de nuestros empleados hacen parte del objetivo primordial de la compañía, se continuó con el fortalecimiento del Sistema de Gestión y Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST).

En el año 2019 hubo 0 accidentes laborales y se fomentó la cultura del cuidado.

Se continuó fortaleciendo un esquema de vida saludable; promocionando a través de las campañas el cuidado de cada uno de los empleados. De esta forma se dio continuidad al programa del "Miércoles de la Fruta", "Día de Masaje", "Carreras de ciudad", "Cocinando con RCI".

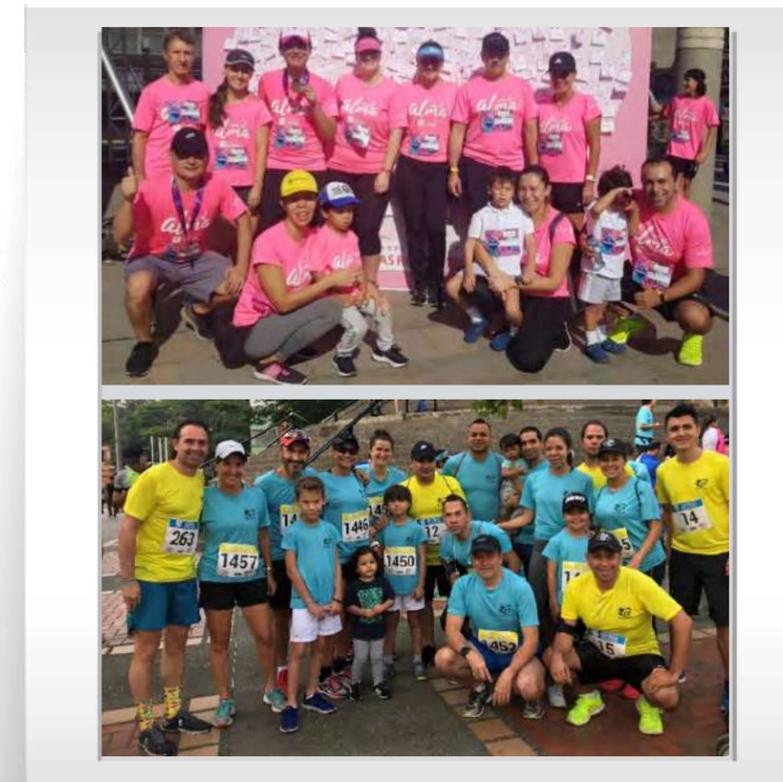
Se eligió también, hasta el 2021, un nuevo Comité COPASST (Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo) y un nuevo Comité de Convivencia, con el objetivo de garantizar no solo la participación de los empleados, sino también, la existencia de entes internos en los que todos se sientan representados y protegidos en sus derechos frente a la salud y seguridad en el trabajo.



Actividades de promoción de la conciencia social

Donación Funicáncer: Se realizó una donación a Funicancer por el valor que la compañía tenía destinado para la celebración del día de la mujer. La fundación se dedica a ayudar a niños con cáncer, a sus familias y da acompañamiento a las necesidades durante el proceso médico.

Carreras "Corre por amor" y "Carrera de las rosas": RCI patrocinó a sus empleados para participar en la carrera "Corre por Amor" de la fundación Mónica Uribe por Amor, que apoya a personas con espina bífida y cuyos fondos se destinan a fortalecer los programas de rehabilitación para las personas con esta condición. También se patrocinó la participación en la "Carrera de las Rosas" que promueve la prevención del cáncer de seno en las mujeres colombianas a través de la fundación Alma Rosa.



Techo

RCI donó el valor para la construcción de una vivienda en una comunidad vulnerable de la ciudad, a través de un programa creado y desarrollado por la fundación Techo; además 13 empleados de RCI participaron voluntariamente del reto de construir la vivienda donada a una familia beneficiaria, donando su mano de obra 2 días de su fin de semana.

TECHO



Comité de dirección



- **Jairo Hernández** / Gerente de TI y Operaciones
- **Juliana Uribe Mejía** / Gerente Jurídica
- **Marcio Alves** / Gerente de Riesgos
- **Diana Isabel Macías** / Gerente de Recursos Humanos
- **Diogo Novo Cesarino** / Director General
- **Natalia Estrada** / Gerente de Marketing
- **Dora María Jaramillo** / Gerente Comercial
- **Jose William Londoño Murillo** / Gerente Financiero

INDICE

01 DATOS RELEVANTES

02 CARTA DE LA GERENCIA

03 ECONOMÍA COLOMBIANA

04 INFORME DE GESTIÓN

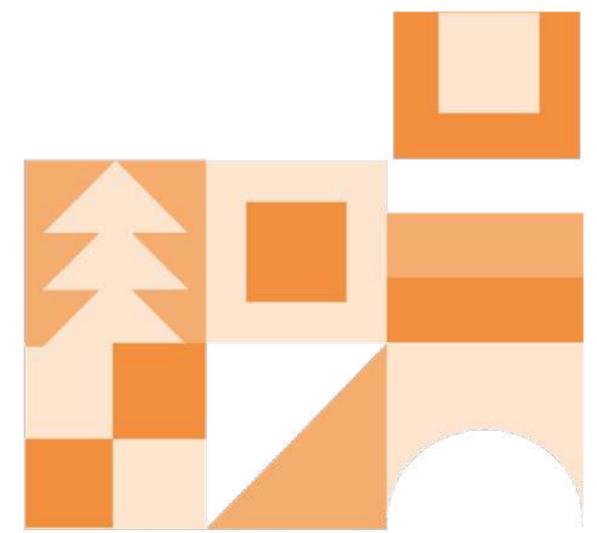
05 ÁREAS Y ACTIVIDADES

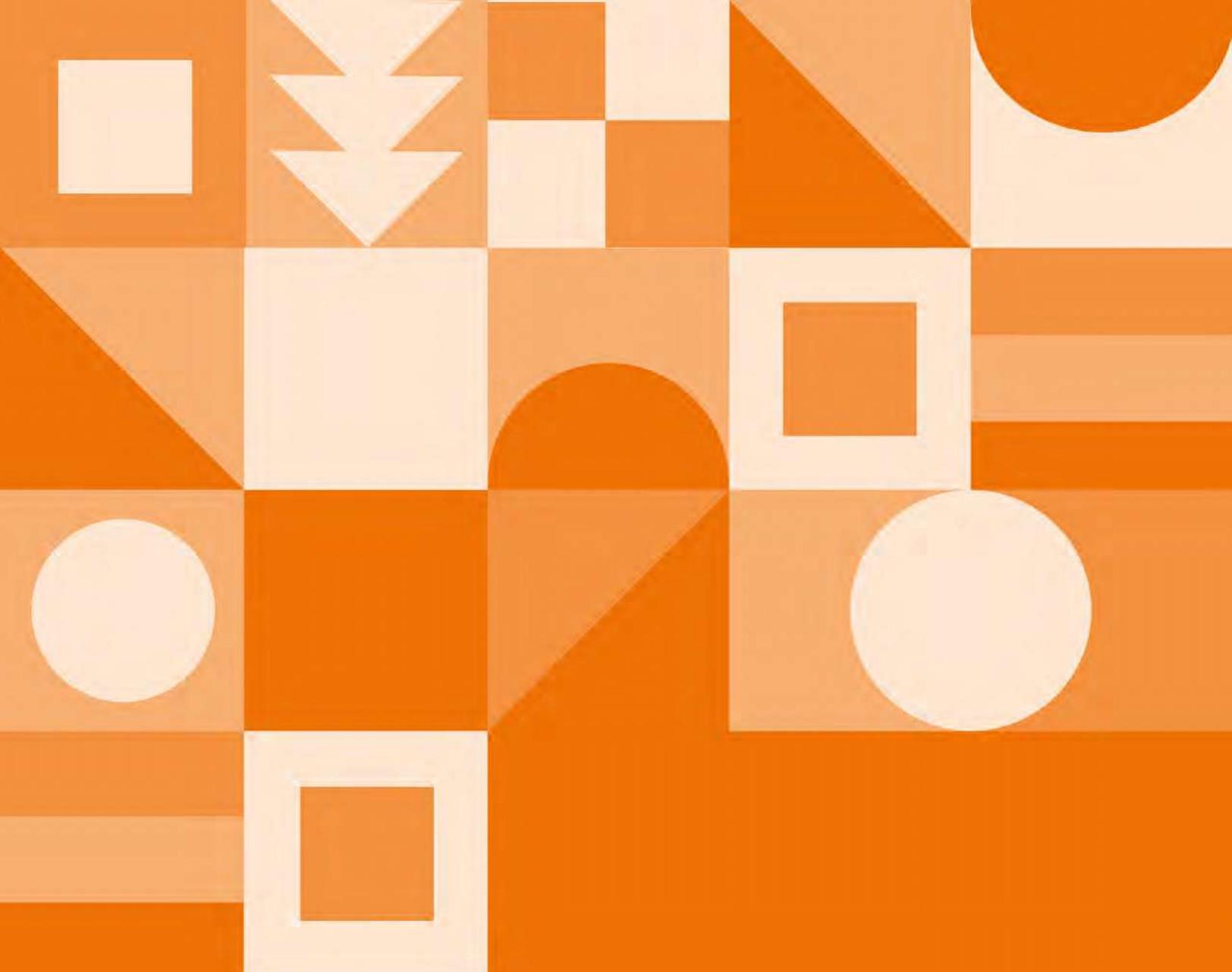
06 JUNTA DIRECTIVA Y
COMITÉ DE DIRECCIÓN



Jean Philippe Vallée
PRESIDENTE

Junta directiva





INFORME DE

GESTIÓN
2019



 **RCI COLOMBIA**
COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO

WWW.RCICOLOMBIA.COM.CO
clientesrci@rcibanque.com

DIRECCION:
Cra 49 # 39 Sur - 100
Envigado - Antioquia