

## **MATRIX GIROS Y SERVICIOS S.A.S.**

### **INFORME DE GESTIÓN 2018**

#### **Señores Accionistas:**

De conformidad con las disposiciones legales y estatutarias, nos permitimos someter a su consideración el informe de gestión correspondiente al año 2018, el cual incluye, además de los estados financieros con corte al 31 de diciembre del año en mención comparados con los del año 2017, los reportes a los que se refiere el artículo 446 del Código de Comercio y 29 de la Ley 222 de 1995, y que comprende:

#### **1. ENTORNO ECONÓMICO**

El comportamiento económico del país para el año 2018 presentó un crecimiento del 2,8%, comportamiento que implica la aceleración de la economía nacional frente al crecimiento del 1,8% logrado en el año 2017.

La economía colombiana mostró signos de recuperación en 2018, pues a pesar de que en el primer semestre del año se presentó cierta incertidumbre por el proceso electoral, en el segundo semestre los principales indicadores evidenciaron reactivación. Colombia terminó el 2018 con algunos indicadores que reflejan la solidez de esta economía: una tasa de desempleo de 9,7%; inflación del 3,18%; un déficit en cuenta corriente del orden del 3% y un aumento de la inversión extranjera directa petrolera y no petrolera.

En dicho contexto, Matrix Giros y Servicios S.A.S, continúa desarrollando sus actividades con un enfoque estratégico, teniendo en cuenta que el sector de giros postales durante el 2018 creció un 13,5%. Aunque la economía tuvo un leve crecimiento, Matrix Giros y Servicios S.A.S, ha logrado superar esta tasa de crecimiento manteniendo un balance positivo en todos los productos ofrecidos, que permiten en general obtener resultados muy favorables en materia de comisiones para nuestros asociados por un valor de \$188.412 millones.

Se espera que el crecimiento se acelere gradualmente durante el período 2019 para lograr el 4% de crecimiento esperado por el Gobierno Nacional, el cual deberá estar respaldado por un mayor consumo privado, una recuperación paulatina de las exportaciones no petroleras, mayores precios del petróleo y un repunte en la implementación del programa de infraestructura 4G. Todo esto permitirá a Matrix Giros y Servicios S.A.S. continuar con una tasa de crecimiento de dos dígitos en el negocio de giros postales y ampliar su portafolio de pagos y recaudos.

En vista de lo expuesto anteriormente, los señores directores, así como la actual administración de Matrix Giros y Servicios S.A.S., han enfocado sus esfuerzos en analizar los sectores económicos, el mercado potencial y fijar nuevas oportunidades, que den a la red de nuestros asociados valor agregado mediante la continuidad en el plan estratégico que incluye las diez estrategias enfocadas a más de 12 millones de clientes direccionadas por Matrix Grupo Empresarial. Estas estrategias se definen como: conocimiento del cliente y mercado, innovación en productos, fidelización y recuperación de clientes, diferencia en el servicio al cliente y/o usuario, posicionar la marca Su RED, aumentar el número de negocios que permita potenciar la productividad de los puntos de atención, servicios de pasarela de pago a través de la RED, fortalecimiento del Gobierno Corporativo, Liderazgo del Talento Humano, ser un centro de compensación financiera y de estructuración de negocios para la RED, y fortalecer el proyecto de integración tecnológica de toda la RED. Esta estrategia está pensada considerando la reactivación de la economía, en donde nuestra capilaridad como RED y con el apoyo de la Junta Directiva, se pueden encontrar importantes oportunidades para el cumplimiento de metas y objetivos estratégicos.

## 2. ENTORNO LEGAL

En términos generales, no se presentaron cambios en la normatividad dentro del periodo 2018 que impacten la situación jurídica de los servicios prestados por la empresa de acuerdo con su objeto social. Adicionalmente, las normas que regulan otros sectores de la economía no afectaron jurídicamente el cumplimiento de las obligaciones de la empresa.

En relación con la situación jurídica de la empresa de cara a los entes de regulación, control y vigilancia, mediante comunicado con Registro No. 1234477 del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones- MINTIC del 16 de octubre de 2018, se solicitó a la compañía ajustar los ingresos brutos sobre los cuales se realiza la contribución señalada en el artículo 14 de la Ley 1369 de 2009, teniendo en cuenta que a criterio de dicha entidad, para las contribuciones de los años 2017 y 2018, se ha venido tomando una base inferior para el cálculo correspondiente, toda vez que no se incluyeron las transacciones realizadas producto del convenio con el Consorcio Colombia Mayor para el pago de subsidios del Fondo de Solidaridad Pensional- FSP a los adultos mayores.

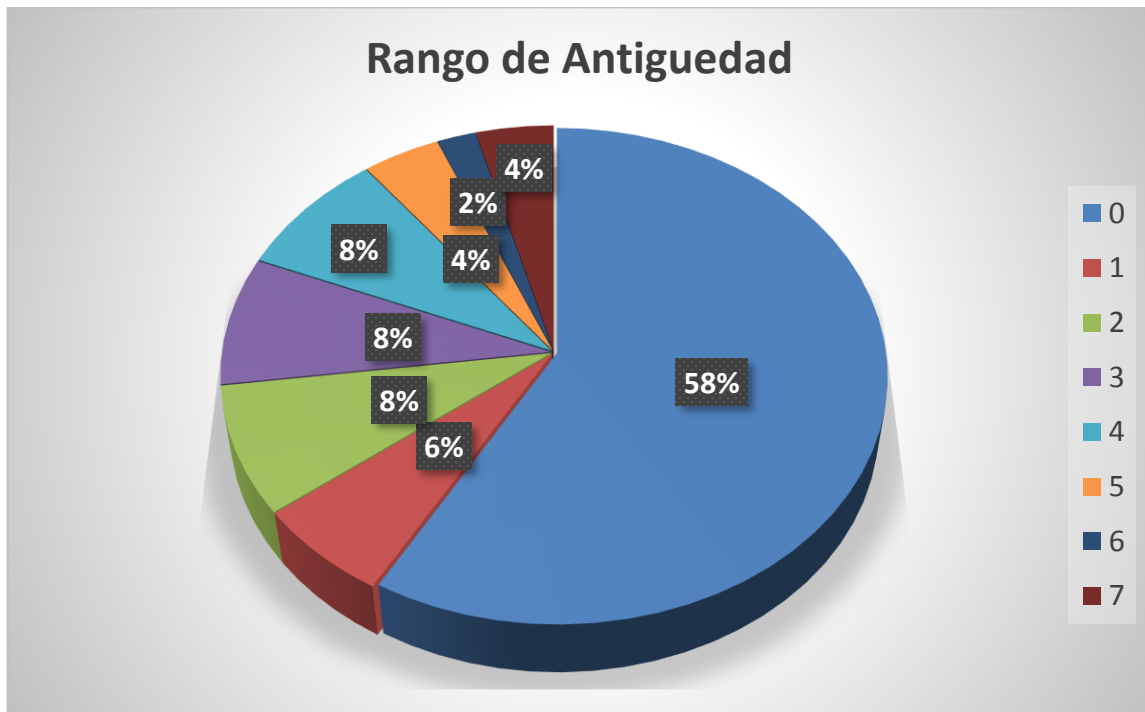
La compañía presentó los argumentos correspondientes por los cuales estas transacciones tecnológica y operativamente no corresponden a la ejecución ordinaria de las actividades mencionadas en la Ley 1369 de 2009 como giros postales de pago, y así mismo, se señaló que existe un vacío jurídico en relación con la situación presentada por lo cual no puede atribuirse responsabilidad al operador y que ante el principio de buena fe como administrados se daría inicio al ajuste de la contribución; no obstante, es importante manifestar que lo alegado por el MINTIC se enmarca dentro de una infracción catalogada como muy grave al régimen de servicios postales, y la compañía podría ser objeto de las sanciones enunciadas en el artículo 38 de la Ley en mención, sin embargo a la fecha no existe proceso administrativo en curso.

De otro lado, a través de oficio con radicación No. 17-29235- -56-0 del 26 de diciembre de 2018, la delegatura de Prácticas Restrictivas de la Competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio solicitó información a la compañía con el fin de realizar averiguación preliminar para determinar si se han cometido actos contrarios a la libre competencia dentro del desarrollo ordinario de su objeto social. Esta solicitud tiene como antecedente la visita administrativa realizada por esa entidad el día 06 de junio de 2017, en la cual se entrevistó algunos de los funcionarios de la compañía, y se recopiló información de los distintos dispositivos tecnológicos de la empresa.

### 3. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA

#### PERSONAL

Durante el 2018 Matrix Giros y Servicios finalizó con 48 empleados siendo el 17% mujeres y 31% hombres, entre esta población se identificó la siguiente antigüedad y tipos de contrato:





- Durante el año los retiros totales fueron 29 personas

#### BIENESTAR

- Pensando en el bienestar de nuestros empleados y promoviendo un buen clima organizacional se celebraron diferentes actividades en días especiales como:
  - Día de la mujer
  - Día del hombre
  - Día de la madre
  - Día del Padre
  - Bienvenidas a nuevos integrantes
  - Cumpleaños
  - Nacimientos
  - Actividad de integración en septiembre mes del amor y la amistad (karaoke)
  - celebración finales de octubre del con motivo de Halloween
  - Semana de la salud para el mes de noviembre.
  - Bono de 15 días de salario fin de año para el mes de diciembre
  - Integración fin de año en el mes de diciembre.
- Buscando mejorar el desarrollo de nuestro personal se contrató una entidad externa para actualización y modificación de perfiles.

- Implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

#### **4. DINÁMICA DE LAS LINEAS DE NEGOCIO DE MATRIX GIROS Y SERVICIOS S.A.S**

Acorde a lo descrito en materia económica, Matrix Giros y Servicios S.A.S. orientó su estrategia en el año 2018 a potenciar el crecimiento de sus productos de giros, pagos y recaudos, apoyado en el plan estratégico 2020 establecido por Matrix Grupo Empresarial. En particular, dentro de la dinámica de los negocios y productos puede resaltarse:

- a. Durante el año 2018, y conforme cifras reveladas del mercado por parte de MINTIC, Matrix Giros y Servicios S.A.S. continúa siendo uno de los operadores postales de pago con mayor crecimiento, alcanzando el 15,3% frente al 13,5% del crecimiento del mercado nacional.
- b. En cuanto a la participación del mercado, se aumentó del 26,9% en el año 2017 al 27,3% al cierre del año 2018.
- c. Se realizaron en el año 2018 un aproximado de 68,5 millones de transacciones las cuales corresponden a 30,1 millones de giros impuestos y 38,4 millones de giros pagados, movilizandando recursos equivalentes a \$4,1 billones. Cabe resaltar que el 84,7% de las transacciones de imposición se concentran en el rango de giros de \$1 a \$200.000.
- d. Producto de la operación postal de pagos se generaron ingresos por \$207.317 millones, con un crecimiento del 13,7% frente al año anterior, lo que implica un crecimiento de cinco veces el comportamiento de la economía nacional.
- e. Los negocios de pagos y recaudos que hacen parte del portafolio de Matrix Giros y Servicios S.A.S. generaron en el año 2018 ingresos por \$7.466 millones con un crecimiento de 56.6% frente al año anterior, alcanzando un volumen de 3,46 millones de transacciones.

Las anteriores cifras reflejan el trabajo conjunto realizado entre Matrix Giros y Servicios S.A.S. y las redes colaboradoras bajo los lineamientos de la Junta Directiva de Matrix Grupo Empresarial.

#### **5. GESTIÓN DE MATRIX GIROS Y SERVICIOS S.A.S.**

Durante el año 2018, Matrix Giros y Servicios S.A.S., enfocó la dinámica de gestión al crecimiento y consecución de nuevos negocios de pagos y recaudos, así como al fortalecimiento patrimonial, financiero y operativo orientado a la estandarización y mejora continua en sus procesos, resaltando las siguientes actividades y resultados:

- Para el 2018 se generaron resultados favorables, con generación de ingresos por \$38.174 millones, y resultados contables positivos del orden de \$728 millones.
- Ejecución y consecución de negocios tales como: pagos del programa Colombia Mayor y recaudos de Registraduría, BEP's Colpensiones, Leonisa, Banco Mundo Mujer, SNR, ASOCDA

y las pasarelas de pago PayU, Safetypay y Payvalida, los cuales generaron un crecimiento en ingresos de \$2.614 millones frente al año anterior.

- Certificación de Matrix Giros y Servicios en la norma ISO 9001:2015 por la empresa SGS Colombia S.A.S.
- Diseño y estructura de los canales de servicio para las redes colaboradoras, clientes corporativos y usuarios finales.
- Implementación de las Tirillas Electrónicas para la operación de pagos y giros postales, logrando una reducción de costos operativos para las redes colaboradoras y Matrix Giros y Servicios, así como el mejoramiento en la prestación del servicio y los tiempos de atención de las PQR's.
- Como resultado de la estrategia digital para el posicionamiento de la APP SuRED, durante el año 2018 se realizan más de 5.200 transacciones, movilizandando \$963 millones, impactando a más de 1.270 clientes satisfechos.
- Posicionamiento de la marca SuRED a nivel nacional y regional con el objetivo de estar en el TOP de las 3 marcas más recordadas de la categoría giros.
- Desarrollar una estrategia integral (ATL, BTL y Digital) que permita posicionar la marca SuRED y el portafolio de productos y servicios de manera segmentada.
- Se desarrollaron estrategias de comunidades digitales para promover el portafolio de SuRED, campañas para promover las transacciones por la APP SuRED y creación de nuevos activos digitales (web, intranet y miclub).
- Branding para el desarrollo y creación de conceptos innovadores y audiovisuales para la marca SuRED.
- Implementación de planes e incentivos para la fuerza de ventas, enfocados en el mejoramiento del servicio.

## **6. EVOLUCIÓN PREVISIBLE DE MATRIX GIROS Y SERVICIOS S.A.S.**

Durante el año 2019 Matrix Giros y Servicios S.A.S., mantendrá el enfoque organizacional logrado durante la gestión del 2018, fortaleciendo la operación y reforzando su gestión comercial para lograr un crecimiento en la participación del mercado en giros postales e incrementar su portafolio de pagos y recaudos. En particular, Matrix Giros y Servicios S.A.S. adelantará las siguientes actividades durante el 2019:

- Dar continuidad al plan estratégico 10 X 10 con el objetivo de duplicar los ingresos anuales en comisiones transferidas a los asociados, como meta al año 2020.
- Implementar herramientas de análisis de datos que permita conocer a nuestros clientes y establecer estrategias comerciales y planes de fidelización.
- Consolidar la empresa como la red transaccional de mayor crecimiento en la industria de giros, con indicadores y estadísticas de gestión.

- Participar y obtener la licitación por 21 meses para prestar el servicio de pago en efectivo del valor del subsidio directo a los beneficiarios del programa Colombia Mayor del Fondo de Solidaridad Pensional.
- Implementar la herramienta BI (Tableau) como apoyo para la gestión comercial y la toma de decisiones oportunas.
- Iniciar el diseño y desarrollo de la nueva plataforma transaccional de giros postales.
- Implementar la plataforma de mesa de servicio que permita medir los ANS definidos con las redes colaboradoras y los clientes corporativos.
- Continuar desarrollando la agenda comercial que contiene más de 50 nuevos negocios de recaudos y pagos, con empresas estratégicas que permiten mejorar los ingresos de la operación y que particularmente se enfocan en sectores masivos y así alcanzar ingresos marginales proyectados de \$8.800 millones durante la vigencia 2019.
- Mantener los mejores estándares en control de gastos operacionales para obtener buenos resultados en eficiencia administrativa y operacional.

## 7. ACONTECIMIENTOS IMPORTANTES SUCEDIDOS DESPUÉS DEL CIERRE

- Se expidieron las Resoluciones 5587 y 5588 del 10 de enero de 2019 por parte de la Comisión de Regulación de las Comunicaciones- CRC, las cuales impactan los requisitos de operación de los Giros Postales de Pago.

## 8. OPERACIONES CELEBRADAS CON LOS SOCIOS Y CON LOS ADMINISTRADORES

Nombre	Ledesma Álvarez Gonzalo	Nombre	Porras Vega Ivonne Smith
Cargo	Gerente General	Cargo	Director Operaciones

Concepto	Total 2018	Concepto	Total 2018
Salario Integral	172,098,675.00	Salario Ordinario	75,081,800.00
Bonificación Mera Liberalidad	7,548,188.00	Cesantías	6,190,417.00
Vacaciones	11,573,888.00	Intereses De Cesantías	738,723.00
<b>Total general</b>	<b>191,220,751.00</b>	Permiso Remunerado	217,875.00
		Prima De Servicios	6,524,838.00
		Bonificación Mera Liberalidad	3,268,125.00
		Vacaciones	1,960,875.00
		<b>Total general</b>	<b>93,982,653.00</b>

## **9. ESTADO DE CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS SOBRE PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS DE AUTOR**

En cumplimiento del Numeral 4 del Artículo 47 de la Ley 222 de 1995, adicionado por la Ley 603 de 2000, Matrix Giros y Servicios S.A.S., ha dado la importancia estratégica y se encuentra en el proceso de aplicación integral de las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor.

Finalmente, queremos reconocer y agradecer el continuo y dedicado empeño de todos los asociados, directores, colaboradores y demás participantes de Matrix Giros y Servicios S.A.S. y de sus controladas, así como de sus aliados estratégicos, sin cuyo concurso y colaboración no hubiera sido posible lograr los resultados de este periodo.

Cordialmente,

### **JUAN JOSÉ LALINDE SUAREZ**

Gerente General – Representante Legal Suplente

Este Informe fue acogido integralmente por la Junta Directiva de Matrix Giros y Servicios S.A.S. y recomendado para ser sometido a consideración de la Asamblea General de Accionistas.