



Reseña Informativa

Al 31 de diciembre de 2020, contamos 3.282.452 cuentas Naranja habilitadas. Esa cifra llega a los 4.619.426 clientes cuando sumamos las Tarjeta Naranja adicionales. Durante el periodo se llevaron a cabo 159.089.758 transacciones entre compras en comercios y débitos automáticos, préstamos personales, adelantos en efectivo y extracciones en cajeros.

Mediante Resolución General 777/2018, la CNV dispuso que las entidades emisoras sujetas a su fiscalización, apliquen a los estados financieros que cierren a partir del 31 de diciembre de 2018 inclusive, el método de reexpresión en moneda homogénea conforme lo establecido por la NIC 29. Como consecuencia de este cambio normativo, las cifras comparativas fueron modificadas respecto de las originalmente reportadas.

El resultado al 31 de diciembre fue una ganancia de \$3.315.982, mostrando un incremento del 79% en valores homogéneos respecto al ejercicio anterior. El patrimonio neto al finalizar el ejercicio ascendió a \$23.852.235 en valores homogéneos.

Financiamiento (cifras expresadas en valores nominales)

Al 31 de diciembre de 2020, Naranja obtuvo financiamiento a través de emisión de Obligaciones Negociables por \$ 6.631.897 y nuevos Préstamos Bancarios y Acuerdos en Cuenta Corriente por \$ 10.380.000 (en moneda nominal).

Adicionalmente, durante dicho período, se efectuaron pagos correspondientes a amortizaciones de capital e intereses de Obligaciones Negociables, Préstamos Bancarios, Acuerdos en Cuenta Corriente y Arrendamientos Financieros por \$ 18.367.570 (en moneda nominal).

Evolución al 31 de diciembre de 2020

Incremento pagos electrónicos

El 2020 inició con una línea base de un 29% de transacciones digitales y finalizó con un 48% de pagos digitales de resúmenes de cuenta, de los cuales el 58% se realizan por canales propios, lo que representa una mayor eficiencia en los gastos por recaudación. Se desarrollaron nuevas funcionalidades tales como cancelación anticipada desde el canal digital, link de pago para usuarios que no eran digitales, la apertura de la interoperabilidad para la aceptación de tarjetas de débito de todos los bancos y la integración del viaje de pagos desde la app de Naranja X para contribuir a los objetivos del ecosistema.

Ventas digitales

Durante el año se abrieron un total de 267 mil cuentas nuevas apalancadas principalmente por el canal digital, que fue responsable del 58% de estas aperturas. Se destacó el resultado obtenido en el último trimestre del año con un total de aperturas de 105 mil, con una participación del 62% del canal digital. Las principales iniciativas que lo hicieron posible fueron: la disponibilización del onboarding remoto para la venta de colaboradores en home office durante el segundo trimestre, la generación de un nuevo flujo de

venta para gestiones con score bajo que permite realizar un score no financiero mediante la descarga de una app; y la flexibilización de la política de adicionales durante el tercer trimestre.

Niveles de consumo

El desafío fue aumentar el consumo con Naranja al potenciar el uso de la tarjeta, reducir la cantidad de cuentas inactivas y minimizar las bajas de las mismas. Como resultado, en el segundo trimestre, el consumo interanual creció un 70% al igual que el consumo promedio por cliente. En el último trimestre se redujo la inactividad de la cartera en un 6%, manteniendo el ratio de activación de las cuentas en un 72% a 90 días, a la vez que se disminuyó un 33% las bajas de clientes respecto al mismo periodo del año anterior.

Ratios de Mora

Durante el 2020, la gestión de mora fue determinante para los resultados obtenidos en el ejercicio. Se obtuvieron los indicadores más bajos de mora registrados por la compañía a lo largo de su historia. El rol a 30 días del segundo semestre promedió 5,36%, y si se contempla todo el año, incluyendo el período más estricto de pandemia, Naranja promedió un rol anual del 6,87%. Respecto a los anteriores dos ejercicios, la mejora fue significativa, ya que el rol a 30 días durante el año 2019 fue de 8,77%, y durante el 2018 fue de 9,69%.

El rol a 120 días, que indica la mora luego de finalizado el proceso de Mora Temprana, arrojó un promedio anual del 0,83%, comparado con un 1,35% en 2019 y un 1,02% en 2018. Estos resultados fueron apalancados, principalmente, por un abordaje temprano del cliente con propensión a ser moroso a partir del uso de nuevos modelos analíticos, la maximización del capacity de gestión, una oferta de planes de refinanciación personalizada y adaptada a la complejidad del contexto y la búsqueda permanente de mejores soluciones a la gestión de mora.

Tienda Naranja

El contexto de pandemia provocó un crecimiento del producto e impulsó el desarrollo de nuevos servicios para clientes compradores y vendedores dentro del sitio

Durante el primer semestre del 2020, en Tienda Naranja ya habían comprado más personas que en todo el 2019 con un crecimiento del 320% en nuevos compradores y alcanzando una facturación 580% superior a la del año pasado. Al 31 de diciembre, el sitio contó con 300 sellers activos que ofrecieron más de 60.000 productos.

Seguros y asistencias

Al cierre del ejercicio, la compañía alcanzó un stock de 2.1 millones de pólizas de seguros y asistencias.

El 66% de las ventas fueron digitales, con un promedio de 82.000 altas por mes. Estos indicadores significaron casi el doble de los registros en comparación al primero y segundo trimestre del año. Durante diciembre 2020, la compañía logró un crecimiento del 71% en la venta de los seguros 100% digitales respecto del al mismo mes de 2019. Como iniciativas, se destacaron la comercialización del Seguro de Moto en sucursales, la Asistencia para Mascotas en canales digitales, y el rediseño de la experiencia en Seguro para el Hogar.

Préstamos

Durante el 2020 se amplió la propuesta para titulares, ofreciendo un máximo de \$ 100 mil y 24 cuotas. A partir de agosto, se activaron campañas digitales y de branding, llegando a un 65% de colocación digital a través de NOL, App Naranja y sucursales. Estas acciones permitieron lograr un crecimiento sostenido, en especial durante el último trimestre del año, donde se superaron los \$1.100 millones en préstamos colocados a clientes Naranja en el lapso de un mes. En comparación a diciembre del 2019, la colocación general del negocio de préstamos aumentó en \$ 4.400 millones. Al cierre del ejercicio, la participación de

colocación digital de préstamos fue del 55%. Respecto a riesgo, el 85% de los préstamos son a clientes de riesgo bajo.

Evolución de las Sucursales Naranja

En el marco del nuevo contexto por el COVID-19 y con el objetivo de ofrecer mejores condiciones de seguridad, Naranja dotó al 100% de las sucursales de todas las medidas de salud y seguridad requeridos por las autoridades sanitarias.

En paralelo, continuó con el despliegue de Sucursales del Futuro, implementando el nuevo modelo de atención a través de remodelaciones y mudanzas en las provincias de Mendoza, San Juan, Córdoba, San Luis, Santa Fe, Buenos Aires, Chubut, Santiago del Estero y Río Negro. De esta manera, durante el 2020, el nuevo modelo de atención llegó a 30 sucursales que se sumaron a las nueve existentes hasta el 31 de diciembre de 2019, disponibilizando esta herramienta de atención al 28% del total de clientes en todo el país. Para el ejercicio 2021 se espera el despliegue de otras 31 sucursales, llegando al 76% de los clientes.

Programación Cultural

La agenda cultural 2020 de Casa Naranja comenzó con “Manifiesto”, la muestra individual del artista Elian Chali, que se exhibió hasta el 15 de febrero. En total, más de 10.000 personas visitaron la muestra, entre ellos niños y niñas de escuelas, y pudieron disfrutar de las visitas guiadas. Con el Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio, el espacio cultural Casa Naranja se reconvirtió hacia formatos digitales multiplataforma con ciclos audiovisuales, recitales, entrevistas y una nueva muestra, “Paisaje”, que reúne una selección de obras de videoarte realizadas por artistas argentinos y que puede recorrerse en forma virtual.

Promociones y beneficios

Naranja acompañó a sus clientes con beneficios en Plan Zeta (3, 6, 9 y 12 cuotas), descuentos, planes especiales y pago diferido de compras en rubros esenciales como supermercados, farmacias, delivery y estaciones de servicio.

A medida que se fueron flexibilizando las restricciones, incorporó a la propuesta de valor otras categorías e incentivó el consumo online con descuentos y planes especiales. Se activaron beneficios para fechas especiales tales como el día del amigo, día del padre, día del niño, día de la madre y fiestas de fin de año en rubros como indumentaria, deportes, construcción y electro.

Este año acompañando la tendencia de crecimiento del comercio online, Naranja fue por primera vez sponsor oficial de Cyber Monday presentándose como medio de pago. Esta participación impactó positivamente en el consumo, la negociación de promociones orientadas a la venta online y el posicionamiento de la marca.

Naranja anunció más de 40 promociones mensuales a través de estrategias de comunicación 360°, contemplando todos los medios, en especial los online.

A través de Smartes, los clientes obtuvieron un 20% de descuento y un 5% más con la promoción de antigüedad en Plan Z. Al cierre del ejercicio, el 30% de la facturación de Naranja fue impulsada por las más de 2.500 promociones mensuales distribuidas en 9.500 puntos de todo el país.

Premios y distinciones 2020

Naranja logró el 14° lugar en el Ranking de Revista Apertura que distingue a las 100 Empresas con Mejor Imagen de Argentina, escalando seis posiciones respecto al ranking del año anterior. Además, obtuvo el 4° lugar en el Ranking Mejores Empleadores de Argentina dentro de la categoría +1.000 empleados que elabora la revista Apertura.

Asimismo, obtuvo el 10° lugar en el Ranking de Great Place To Work Latam, que distingue a las mejores empresas para trabajar, en la categoría de Grandes Empresas -más de 500 colaboradores-. La compañía escaló dos posiciones respecto a 2019 y, junto a Banco de Galicia y Buenos Aires SAU, son las dos únicas empresas argentinas dentro del ranking 2020.

Por segundo año consecutivo, Great Place to Work reveló el ranking de Los mejores lugares para trabajar para las mujeres en Argentina. Naranja logró el 3° lugar en el Ranking en la categoría Más de 1000 empleados. Además, alcanzó el segundo puesto del Ranking Mejores Empresas para trabajar en Servicios Financieros y Seguros que también elabora Great Place to Work.

En noviembre, Naranja recibió el bronce en la categoría Mejor Estrategia de la Experiencia del Cliente en los premios PAMOIC, que reconocen las mejores prácticas del ecosistema de CRM, CX & BPO en Argentina.

Respecto al Ranking MERCO 2020, Naranja lideró en el sector de tarjetas de crédito y ocupó el puesto 20° en el ranking general. En tanto que su presidente, Alejandro Asrin, se ubicó en el puesto 27° entre los líderes empresariales de la Argentina. Finalmente, en el ranking MERCO Talento, Naranja ocupó el 10° puesto entre las mejores compañías empleadoras que mejor manejaron la pandemia, y el primer lugar en el ranking del sector financiero.

Perspectivas

Resulta difícil realizar un pronóstico para los próximos meses en un contexto tan volátil como el actual. Según se desprende del proyecto de ley del Presupuesto 2021, se prevé un año marcado por las consecuencias que dejó la crisis social y sanitaria causada por el Covid-19 durante 2020.

A pesar del stress de los últimos meses vinculado a la pandemia, el sistema financiero argentino muestra indicadores de alta solidez. Incluso, la morosidad del sistema financiero no aumentó significativamente, siendo Argentina uno de los países con menor grado de endeudamiento de las familias, como porcentaje del PBI. Así, nuestro país cuenta con un 45,5% menos que el endeudamiento promedio de los países de la región.

Según el Relevamiento de Expectativas de Mercado (REM) del Banco Central correspondiente al mes de noviembre, se espera para 2021 una inflación del 50%, lo que muestra un alza de 1,1 punto porcentual en relación con la edición de octubre. Asimismo, la suba del Índice de Precios al Consumidor (IPC) para los meses del verano promediará el 4% mensual.

En cuanto al tipo de cambio, la previsión de los analistas consultados para la elaboración del REM, es que en diciembre de 2021 el tipo de cambio mayorista llegue a \$126,45; lo que implicaría una devaluación para el peso del 52,3%, en línea con la inflación esperada para el año próximo.

Para 2021, el rebote esperado por los analistas es de 4,8%; un 0,3 punto porcentual más alto que el mes anterior. La leve mejora se completa con otra proyección de crecimiento de 2,5% para 2022, sosteniendo el pronóstico de octubre último.

Asimismo, el último informe del BCRA anticipa una suba de la tasa de interés Badlar, la correspondiente a los plazos fijos a 30 días de más de un millón de pesos. Para los próximos meses se prevé un sendero mensual creciente, alcanzando un nivel de 38% durante los meses de marzo, abril y mayo de 2021; para luego descender a 36,4% en noviembre de 2021 y finalizar 2021 en 36%.

Respecto al negocio, Naranja redefinió su propósito para convertirse en la plataforma tecnológica y financiera más humana y elegida de la Argentina, lo que permitirá escalar -con simplicidad y masividad- nuevos productos y servicios, facilitando la eficiencia. En paralelo, continuará desplegando el nuevo modelo de atención a más sucursales, alcanzando al 76% de los clientes. Finalmente, potenciará la iniciativa Futuro del Trabajo, enfocada en cómo mejorar la experiencia de sus colaboradores, priorizando su bienestar y cuidado de las personas.

DATOS ESTADÍSTICOS COMPARATIVOS DE TARJETA NARANJA S.A CON EJERCICIOS ANTERIORES

(Información no alcanzada por el Informe de los auditores independientes sobre Estados Financieros).

USUARIOS DE TARJETA NARANJA S.A.

Naranja	31.12.20	31.12.19	31.12.18
Cuentas habilitadas (cantidad en miles)	3.282	3.257	3.413
Consumo promedio mensual por cuenta activa (en miles de pesos) (1)	9,09	8,38	10,04

Nevada	31.12.20	31.12.19	31.12.18
Cuentas habilitadas (cantidad en miles)	0	0	0
Consumo promedio mensual por cuenta activa (en miles de pesos)	0	0	7

(1) Incluye las marcas administradas Naranja Visa, Naranja MasterCard, Naranja Amex.

OPERACIONES (compras en comercios, préstamos personales, adelantos en efectivo y extracciones en cajeros)

Transacciones Naranja	31.12.20	31.12.19	31.12.18
Cantidades en miles (hasta septiembre) (1)	159.090	177.849	166.330
Importe promedio mensual (en miles de pesos) (1)	26.149.068	26.086.669	29.510.153
Arancel promedio de comercios	1,92%	2,08%	2,19%

Transacciones Nevada	31.12.20	31.12.19	31.12.18
Cantidades en miles	0	0	20.142
Importe promedio mensual (en miles de pesos)	0	0	3.128.886

(1) Incluye las marcas administradas Naranja Visa, Naranja MasterCard, Naranja Amex.

PARQUE DE TARJETAS HABILITADAS DE TARJETA NARANJA S.A. (cantidad en miles)

	31.12.20	31.12.19	31.12.18
Tarjetas Naranja Clásica y Oro	4.619	4.605	4.777
Tarjetas Naranja Visa	3.514	3.451	3.504
Tarjetas Naranja MasterCard	416	454	491
Tarjetas Naranja Amex	64	49	46
Tarjetas Nevada	-	-	-
Tarjetas Nevada Visa	-	-	-
Total	8.613	8.559	8.818

CUADRO DE SITUACION FINANCIERA COMPARATIVA (En miles de pesos)

	31.12.20	31.12.19	31.12.18
Activo corriente	90.481.926	76.889.814	97.744.442
Activo no corriente	9.630.878	10.024.838	9.478.756
Activo	100.112.804	86.914.652	107.223.198
Pasivo corriente	73.059.208	60.758.263	69.546.518
Pasivo no corriente	3.201.361	4.774.004	18.151.771
Pasivo	76.260.569	65.532.267	87.698.289
Patrimonio	23.852.235	21.382.385	19.524.909

CUADRO DE RESULTADO COMPARATIVO (En miles de pesos)

	31.12.20	31.12.19	31.12.18
Total ingresos operativos	37.135.216	38.633.297	43.495.799
Total de ingresos operativos netos del cargo por incobrabilidad	32.692.247	31.977.898	34.600.177
Total egresos operativos	(22.240.718)	(22.800.574)	(26.814.644)
Resultado de inversiones en asociadas y otras sociedades	(26.393)	(12.568)	942
Resultado del efecto por cambios en el poder adquisitivo de la moneda	(5.151.386)	(6.681.946)	(7.138.591)
Resultado antes del impuesto a las ganancias	5.273.750	2.482.810	647.884
Impuesto a las ganancias	(1.957.768)	(625.334)	(3.249.005)
Resultado neto del periodo	3.315.982	1.857.476	(2.601.121)

ESTRUCTURA DEL FLUJO DE EFECTIVO COMPARATIVA (En miles de pesos)

	31.12.20	31.12.19	31.12.18
Fondos generados / (aplicados) por las actividades operativas	(1.481.615)	27.074.172	2.857.229
Fondos generados / (aplicados) a las actividades de inversión	644.200	(3.225.275)	(1.602.282)
Fondos generados por las actividades de financiación	(3.868.566)	(20.077.696)	5.317.489
Total de fondos netos (aplicados) / generados durante el ejercicio	(4.705.981)	3.771.201	6.572.436
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO AL INICIO DEL EJERCICIO	9.897.559	10.585.934	6.637.770
Resultado por exposición al cambio en el poder adquisitivo de la moneda del efectivo y equivalentes de efectivo	(2.814.363)	(4.421.970)	(2.615.447)
Aumento generado por diferencia de cambio atribuible al efectivo y equivalentes	318.357	(37.606)	(8.825)
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO AL CIERRE DEL EJERCICIO	2.695.572	9.897.559	10.585.934

ÍNDICES

	31.12.20	31.12.19	31.12.18
Liquidez	1,238	1,266	1,405
Endeudamiento	3,197	3,065	4,492
Solvencia	0,313	0,326	0,223
Inmovilización del capital	0,096	0,115	0,088
ROE del período	(1) 14,66%	9,08%	(11,51) %
ROA del período	(2) 3,55%	1,91%	(2,36) %

(1) Rdo del periodo/ (Patrimonio 12/20+ Patrimonio 12/20) /2

(2) Rdo del periodo/ (Activo 12/20+ Activo 12/20)/2

Estado de Resultados Condensado

Por los ejercicios finalizados el 31 de diciembre de 2020 y 2019
Cifras expresadas en moneda homogénea al cierre del período en miles de pesos

	31.12.2020	31.12.2019
	En miles de pesos	
Ingresos por servicios	20.708.647	22.965.780
Egresos directos por servicios	(3.407.363)	(2.693.258)
Ingresos netos por servicios	17.301.284	20.272.522
Ingresos por financiación	22.480.639	27.913.861
Egresos por financiación	(5.080.763)	(13.168.088)
Ingresos netos por financiación	17.399.876	14.745.773
Resultado neto por inversiones transitorias	2.434.056	3.615.002
Total de ingresos operativos	37.135.216	38.633.297
Cargos por incobrabilidad	(4.442.969)	(6.655.399)
Total de ingresos operativos netos del cargo por incobrabilidad	32.692.247	31.977.898
Gastos de personal	(7.686.171)	(7.482.947)
Impuestos y tasas	(5.260.013)	(5.556.059)
Gastos de publicidad	(607.847)	(868.527)
Depreciación de activos fijos y amortización de activos intangibles	(1.809.235)	(1.542.666)
Otros egresos operativos	(6.877.452)	(7.350.375)
Total egresos operativos	(22.240.718)	(22.800.574)
Resultado neto antes de inversiones en asociadas y otras sociedades	10.451.529	9.177.324
Resultado de inversiones en asociadas y otras sociedades	(26.393)	(12.568)
Resultado por exposición al cambio del poder adquisitivo de la moneda	(5.151.386)	(6.681.946)
Resultado antes del impuesto a las ganancias	5.273.750	2.482.810
Impuesto a las ganancias	(1.957.768)	(625.334)
Resultado neto del ejercicio	3.315.982	1.857.476
Resultado por acción		
Utilidad básica y diluida por acción	1.174,21	657,75

Estado de Otros Resultados Integrales Condensado

Por los ejercicios finalizados el 31 de diciembre de 2020 y 2019
Cifras expresadas en moneda homogénea al cierre del período en miles de pesos

	31.12.2020	31.12.2019
	En miles de pesos	
Resultado neto del ejercicio	3.315.982	1.857.476
Otros resultados integrales	-	-
Otros resultados integrales del ejercicio	-	-
Total resultado integral del ejercicio	3.315.982	1.857.476
Resultado por acción		
Utilidad básica y diluida por acción	1.174,21	657,75

Estado de Situación Financiera Condensado

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Cifras expresadas en moneda homogénea al cierre del período en miles de pesos

	31.12.2020	31.12.2019	01.01.2019		31.12.2020	31.12.2019	01.01.2019
	En miles de pesos				En miles de pesos		
ACTIVO				PASIVO			
ACTIVO CORRIENTE				PASIVO CORRIENTE			
Efectivo y equivalentes de efectivo	2.695.572	9.897.559	10.472.827	Cuentas por pagar	54.714.136	42.949.727	47.834.950
Inversiones	-	1.801.839	113.107	Deudas bancarias y financieras	13.603.298	13.772.621	17.847.047
Créditos por servicios prestados	87.403.751	64.821.933	86.603.357	Remuneraciones y cargas sociales	1.523.672	1.130.511	1.661.579
Otros créditos	382.603	368.483	555.151	Cargas fiscales	1.883.170	1.620.779	2.062.133
Total del Activo Corriente	90.481.926	76.889.814	97.744.442	Otros pasivos	145.157	16.539	60.940
				Provisión impuesto a las ganancias	1.189.775	1.268.086	79.869
ACTIVO NO CORRIENTE				Total del Pasivo Corriente	73.059.208	60.758.263	69.546.518
Créditos por servicios prestados	499.806	564.157	2.545.270	PASIVO NO CORRIENTE			
Otros créditos	7.706	10.543	13.243	Deudas bancarias y financieras	3.044.289	4.616.480	17.994.492
Activo por impuesto diferido	3.033.373	3.061.806	1.853.612	Otros pasivos	12.014	10.003	21.156
Inversiones en asociadas y otras sociedades	7.246	17.583	4.436	Previsiones	145.058	147.521	136.123
Activos fijos	4.808.111	4.619.525	3.780.529	Total del Pasivo No Corriente	3.201.361	4.774.004	18.151.771
Activos intangibles	1.274.636	1.751.224	1.281.666	Total del Pasivo	76.260.569	65.532.267	87.698.289
Total del Activo No Corriente	9.630.878	10.024.838	9.478.756	PATRIMONIO	23.852.235	21.382.385	19.524.909
				Total del Pasivo y Patrimonio	100.112.804	86.914.652	107.223.198
Total del Activo	100.112.804	86.914.652	107.223.198				