



Reseña Informativa

Al 31 de diciembre de 2019, contamos 3.257.257 cuentas Naranja habilitadas. Esa cifra llega a los 4.605.250 clientes cuando sumamos las Tarjeta Naranja adicionales.

Durante el periodo se llevaron a cabo 177.849.168 transacciones entre compras en comercios y débitos automáticos, préstamos personales, adelantos en efectivo y extracciones en cajeros.

Al inicio del ejercicio ya se había unificado bajo la marca Naranja la totalidad del parque de tarjetas Nevada producto de la fusión con Tarjetas Cuyanas S. A.

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 \$1.131.710, mostrando un incremento del 159% en valores homogéneos respecto al ejercicio anterior. El patrimonio neto al finalizar el ejercicio ascendió a \$16.832.693 en valores homogéneos.

Fuentes de Financiamiento

Durante el año, Naranja obtuvo un nuevo acuerdo en cuenta corriente por \$2.000.000 (en moneda nominal).

En el marco del Programa Global de Emisión de Obligaciones Negociables se emitió en el mes de febrero la ON Clase XLIII por \$ 1.583.895 (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 \$15.453.266 (en moneda nominal).

Evolución al 31 de diciembre

Crecimiento digital

Dando continuidad al proyecto de evolución digital, durante 2019 Naranja implementó mejoras para facilitar la originación de cuentas, la gestión de cobranzas a clientes, suscripción al producto HBO Go, contratación de seguros (autos, motos y hogar) y la solicitud de préstamos personales a través de canales digitales.

En originación, se superaron las 75.000 nuevas cuentas a través de los canales digitales de Naranja, lo que representó hacia fin de año niveles del 25% de participación sobre las ventas totales de cuentas. Además, los Clientes continuaron migrando hacia los pagos digitales. A través del Botón de Pago en Naranja Online y en la App Naranja, se alcanzaron las 340.000 operaciones durante diciembre. El 35% de la recaudación por cobranzas a clientes provino del canal online, incluyendo pagos por canales digitales de terceros. Asimismo, durante el 2019 se logró la unificación del acceso a las plataformas digitales, se digitalizaron por completo cuatro productos (préstamos; y seguros para autos, motos y hogar) y se lanzó el primer MVP de personalización de promociones.

Al cierre del ejercicio la compañía cuenta con 1.500.000 de usuarios digitales activos, lo que representa el 50% de la cartera de clientes activos. Del mismo modo, los clientes continuaron migrando hacia los resúmenes de cuentas digitales, totalizando 2.400.000 al cierre del ejercicio.

El despliegue de la Sucursal del Futuro

Durante el primer trimestre de 2019 se diseñó un nuevo modelo de atención para las sucursales. El proyecto, llamado Casas del Futuro, está enfocado en brindar una mejor experiencia a clientes, pasando de espacios para transacciones a lugares para el relacionamiento, asesoramiento y capacitación.

Se realizó la remodelación integral y prueba piloto en las sucursales de Alta Córdoba, San Isidro y Pacheco, donde se implementó este nuevo modelo de atención. Estas sucursales mostraron un renovado diseño de la sucursal con nueva tecnología, livings de atención, tablets y un sistema de atención mucho más ágil. Se incorporaron terminales de autogestión que permiten brindar una atención persona a persona, sin mostradores con el objetivo de una resolución en el primer contacto y asistencia personalizada para que los clientes migren hacia las herramientas digitales. En octubre 2019 finalizó la prueba piloto en estas tres sucursales; finalizando el ejercicio con el despliegue en otras cinco sucursales: Palermo, Río Ceballos, O'Higgins, Río Cuarto y Caballito.

Naranja Viajes y Tienda Naranja

Con el interés de fortalecer la vertical de servicios turísticos y ofrecer a sus clientes una nueva y renovada propuesta de valor, la compañía se encuentra en negociaciones con Despegar.com para celebrar una alianza que permita potenciar el turismo a su ecosistema de productos y servicios digitales. En virtud de ello, en el mes de octubre y de común acuerdo, Naranja y Grupo Estepa S.R.L. (Escapando.com), dieron por finalizado el contrato de licencia por el cual se le otorgaba a esta última el uso de la marca Naranja Viajes.

Por su parte, la plataforma de comercio electrónico disponible para que los titulares de Tarjeta Naranja puedan comprar los productos que ofrecen los Comercios Amigos, comenzó un proceso de evolución. Durante el último trimestre de 2019 se realizaron pruebas pilotos de la renovación de Tienda Naranja con el objetivo de convertirlo en uno de los Marketplace más importantes del país. Su lanzamiento está previsto para 2020.

Promociones y beneficios

Durante el 2019 se alcanzó un promedio mensual de 2.100 promociones en 300 marcas regionales y nacionales. Como parte de los beneficios de verano, en aéreos se realizaron promociones de 6, 9 y hasta 12 cuotas, cero interés, con Aerolíneas Argentinas, Air Europa y GOL; y un acuerdo con Grupo Flecha para pasajes vía terrestre en 6 cuotas cero interés. A través de un acuerdo con Atrápalo.com, Naranja ofreció descuentos de hasta el 50% y 6 cuotas cero interés en espectáculos en Mar del Plata y Capital Federal, además de promociones en Carlos Paz, con 10% de descuento y Plan Zeta (hasta 3 cuotas cero interés) para los principales teatros. En mayo, Naranja participó en el Hot Sale con promociones en sus sitios Tienda Naranja y Naranja Viajes, con descuentos y 14 cuotas, cero interés, en electrodomésticos, tecnología y herramientas.

A partir del 8 de octubre, las tarjetas administradas Naranja Visa y Naranja Mastercard dejaron de participar en el programa Ahora 12.

Desde abril y hasta diciembre (excepto julio y agosto) se llevó a cabo la campaña Smartes en indumentaria, promociones específicas en gastronomía y estaciones de servicio. Incluyó descuentos del 20% los días martes en grandes marcas de todo el país, beneficio al que se le adicionó un 5% extra para clientes con más de 10 años de antigüedad, alcanzando una facturación de \$ 590 millones en todo el país.

Más de 32.000 visitas en Casa Naranja

La agenda cultural 2019 de Casa Naranja comenzó con artes visuales. El 2019 inició con la muestra "Real" del artista Leandro Erlich que fue visitada por más de 12.000 personas entre marzo y junio con entrada libre y gratuita, visitas educativas y visitas guiadas para toda la comunidad. A dicha exhibición le siguió la muestra "Tándem", una exposición colectiva de nueve artistas contemporáneos durante los meses de julio, agosto y septiembre, realizándose talleres y proyecciones gratuitas. Casa Naranja finalizó su programación 2019 con "Manifiesto" de Elian Chali, el artista cordobés de éxito internacional, cuyas creaciones se exhibieron desde octubre y hasta febrero de 2020 inclusive. Por último, la compañía realizó "Música en Colores", un ciclo de acústicos a través de un convenio con la emisora radial Cadena 3. Esta programación se extendió durante todo el año y permitió la realización de otros shows como Estelares, Amaia Montero, Los Caligaris, La Beriso, Turf, V-One y Natalie Pérez.

En total, Casa Naranja recibió durante el 2019 a más 32.000 personas y más de 4.000 niños y jóvenes que llegaron a través del programa de visitas de escuelas.

Premios y distinciones

En noviembre, Great Place to Work® consagró a Naranja como la 2da mejor empresa para trabajar en la Argentina dentro de la categoría “Empresas con más de 1.000 empleados”. Dicha premiación representa el reconocimiento a la compañía como marca empleadora y mejor calidad del lugar de trabajo. En esa misma línea, la compañía obtuvo el primer puesto en el ranking sobre “Los Mejores Lugares para Trabajar para las Mujeres en la Argentina” en la categoría más de 1.000 empleados. Y fue elegida en el puesto 12° entre las mejores empresas para trabajar de Latinoamérica. En el ranking MERCOSUR 2019, Naranja obtuvo el 1° puesto de las empresas con mejor reputación del sector financiero y tarjetas de crédito. También obtuvo el puesto 18° entre las 100 empresas de mayor reputación del país, escalando dos posiciones respecto al 2018. En tanto que Alejandro Asrin, Presidente de Naranja, se posicionó entre los 22° líderes empresariales más reconocidos del país, mientras que David Ruda, Presidente Honorario de Naranja, obtuvo el puesto 40° en el mismo ranking.

Finalmente, Naranja logró el 20° lugar en el Ranking de Revista Apertura que distingue a las 100 Empresas con Mejor Imagen de Argentina, escalando dos posiciones respecto al ranking del año anterior.

Perspectivas

A medida que maduren las nuevas políticas del Banco Central orientadas al reordenamiento y la reactivación general de la economía, se espera que la demanda real de dinero se recupere. Con esto se espera que durante el año se retome paulatinamente al acceso a la financiación provista tanto por el sector bancario, así como en el mercado de capitales

Adicionalmente para el año 2020, conjuntamente con la evolución positiva de las demás variables macroeconómicas, se prevé una reducción en la inflación respecto del año anterior, impactando positivamente en la compañía al no incrementar sus gastos y costos de inversiones al ritmo de los últimos periodos.

Naranja prevé mantener su posición de liderazgo en Argentina como la principal entidad emisora de plásticos a nivel nacional y la marca líder en el interior del país. El objetivo, como siempre, es mejorar la experiencia de sus clientes y ampliar la oferta de productos y servicios. Continuará con los proyectos de Evolución Digital, apostando por un paulatino crecimiento de su portfolio de productos y servicios basados en tecnología, a la mejora continua de la experiencia del cliente y la eficiencia en sus costos. Se continuará desplegando el proyecto de modernización de sus sucursales denominado “Sucursal del Futuro” en las principales ciudades del país, con una metodología de asistencia persona a persona basada en la tecnología. Además, lanzará el programa de fidelización Quiero! a todos los clientes Naranja, renovará la oferta comercial del Marketplace Tienda Naranja, y lanzará una nueva propuesta vinculada al turismo. Todos estos proyectos combinan, la tecnología con la expectativa de mejorar la experiencia del cliente y la eficiencia en los costos.

A partir de enero del 2020 está previsto un nuevo recorte voluntario del arancel máximo para las ventas con tarjetas de crédito, ajustado al 2%.

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	31.12.19	31.12.18	31.12.17
Cuentas habilitadas (cantidad en miles)	3.257	3.413	2.977
Consumo promedio mensual por cuenta activa (en miles de pesos) (1)	6,16	4,79	3,62
Nevada	31.12.19	31.12.18	31.12.17
Cuentas habilitadas (cantidad en miles)	-	-	781
Consumo promedio mensual por cuenta activa (en miles de pesos)	-	3,36	3,02

(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	31.12.19	31.12.18	31.12.17
Cantidades en miles (hasta diciembre) (1)	177.849	166.330	150.033
Importe promedio mensual (en miles de pesos) (1)	19.161.566	14.090.812	10.196.831
Arancel promedio de comercios	2,08%	2,19%	2,33%
Transacciones Nevada	31.12.19	31.12.18	31.12.17
Cantidades en miles	-	20.142	7.837
Importe promedio mensual (en miles de pesos)	-	1.494.013	1.722.122

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

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

	31.12.19	31.12.18	31.12.17
Tarjetas Naranja Clásica y Oro	4.605	4.777	4.266
Tarjetas Naranja Visa	3.451	3.504	2.968
Tarjetas Naranja MasterCard	454	491	531
Tarjetas Naranja Amex	49	46	41
Tarjetas Nevada	-	-	960
Tarjetas Nevada Visa	-	-	551
Total	8.559	8.818	9.317

CUADRO DE SITUACION FINANCIERA COMPARATIVA (En miles de pesos)

	31.12.19	31.12.18	31.12.17
Activo corriente	58.087.652	73.738.492	76.111.606
Activo no corriente	6.880.771	6.379.937	6.724.930
Activo	64.968.423	80.118.429	82.836.536
Pasivo corriente	44.629.057	51.084.338	44.056.043
Pasivo no corriente	3.506.673	13.333.108	19.925.275
Pasivo	48.135.730	64.417.446	63.981.318
Patrimonio	16.832.693	15.700.983	18.855.218

CUADRO DE RESULTADO COMPARATIVO (En miles de pesos)

	31.12.19	31.12.18	31.12.17
Total ingresos operativos	23.469.379	26.705.634	26.954.317
Total de ingresos operativos netos del cargo por incobrabilidad	18.248.372	20.171.490	23.618.186
Total egresos operativos	(16.747.816)	(19.696.289)	(16.641.688)
Resultado de inversiones en asociadas y otras sociedades	(9.232)	692	6.541
Resultado antes del impuesto a las ganancias	1.491.324	475.893	6.983.039
Impuesto a las ganancias	(359.614)	(2.386.507)	(3.730.188)
Resultado neto del ejercicio	1.131.710	(1.910.614)	3.252.851
Resultado integral del ejercicio	1.131.710	(1.910.614)	3.252.851

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

	31.12.19	31.12.18	31.12.17
Fondos generados / (aplicados) por las actividades operativas	19.886.922	2.098.734	6.584.350
Fondos generados / (aplicados) a las actividades de inversión	(2.369.079)	(1.176.933)	(1.162.945)
Fondos generados por las actividades de financiación	(14.747.766)	3.905.881	(6.058.758)
Total de fondos netos (aplicados) / generados durante el ejercicio	2.770.077	4.827.682	(637.354)
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO AL INICIO DEL EJERCICIO	7.775.737	4.875.673	5.190.224
Aumento de efectivo y equivalente de efectivo por fusión	-	-	736.628
Resultado por exposición a la inflación atribuible al efectivo	(3.248.091)	(1.921.137)	(418.361)
Aumento generado por diferencia de cambio atribuible al efectivo y equivalentes	(27.622)	(6.481)	4.538
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO AL CIERRE DEL EJERCICIO	7.270.101	7.775.737	4.875.675

ÍNDICES

	31.12.19	31.12.18	31.12.17
Liquidez	1,302	1,443	1,728
Endeudamiento	2,860	4,103	3,393
Solvencia	0,350	0,244	0,295
Inmovilización del capital	0,106	0,080	0,081
ROE del ejercicio	(1) 6,96%	(11,06%)	19,78%
ROA del ejercicio	(2) 1,56%	(2,34%)	4,21%

(1) Rdo del periodo/ (Patrimonio 12/19+ Patrimonio 12/18) /2

(2) Rdo del periodo/ (Activo 12/19+ Activo 12/18)/2

Estado de Resultados

Por los ejercicios finalizados el 31 de diciembre de 2019 y 2018
Cifras expresadas en moneda homogénea en miles de pesos

	31.12.2019	31.12.2018
	En miles de pesos	
Ingresos por servicios	16.869.165	18.516.788
Egresos directos por servicios	(1.978.292)	(2.753.067)
Ingresos netos por servicios	14.890.873	15.763.721
Ingresos por financiación	20.503.702	24.307.882
Egresos por financiación	(9.672.419)	(9.323.201)
Resultado por exposición al cambio en el poder adquisitivo de la moneda	(4.908.122)	(5.243.542)
Ingresos netos por financiación	5.923.161	9.741.139
Resultado neto por inversiones transitorias	2.655.345	1.200.774
Total de ingresos operativos	23.469.379	26.705.634
Cargos por incobrabilidad	(5.221.007)	(6.534.144)
Total de ingresos operativos netos del cargo por incobrabilidad	18.248.372	20.171.490
Gastos de personal	(5.496.485)	(7.345.483)
Impuestos y tasas	(4.081.119)	(4.649.773)
Gastos de publicidad	(637.963)	(778.097)
Depreciación de activos fijos y amortización de activos intangibles	(1.133.142)	(801.010)
Otros egresos operativos	(5.399.107)	(6.121.926)
Total egresos operativos	(16.747.816)	(19.696.289)
Resultado neto antes de inversiones en asociadas y otras sociedades	1.500.556	475.201
Resultado de inversiones en asociadas y otras sociedades	(9.232)	692
Resultado antes del impuesto a las ganancias	1.491.324	475.893
Impuesto a las ganancias	(359.614)	(2.386.507)
Resultado neto del ejercicio	1.131.710	(1.910.614)
Resultado por acción		
Utilidad básica y diluida por acción	400,75	(676,56)

Estado de Otros Resultados Integrales

Por los ejercicios finalizados el 31 de diciembre de 2019 y 2018
Cifras expresadas en moneda homogénea en miles de pesos

	31.12.2019	31.12.2018
	En miles de pesos	
Resultado neto del ejercicio	1.131.710	(1.910.614)
Otros resultados integrales	-	-
Otros resultados integrales del ejercicio	-	-
Total resultado integral del ejercicio	1.131.710	(1.910.614)
Resultado por acción		
Utilidad básica y diluida por acción	400,75	(676,56)

Estado de Situación Financiera
Al 31 de diciembre de 2019 y 2018
Cifras expresadas en moneda homogénea en miles de pesos

	31.12.2019	31.12.2018		31.12.2019	31.12.2018
	En miles de pesos			En miles de pesos	
ACTIVO			PASIVO		
ACTIVO CORRIENTE			PASIVO CORRIENTE		
Efectivo y equivalentes de efectivo	7.270.101	7.775.737	Cuentas por pagar	31.548.069	35.136.436
Inversiones	1.323.511	-	Deudas bancarias y financieras	10.116.470	13.109.277
Créditos por servicios prestados	49.223.377	65.554.977	Remuneraciones y cargas sociales	830.399	1.220.488
Otros créditos	270.663	407.778	Cargas fiscales	1.190.518	1.514.708
			Otros pasivos	12.148	44.762
			Provisión impuesto a las ganancias	931.453	58.667
Total del Activo Corriente	58.087.652	73.738.492	Total del Pasivo Corriente	44.629.057	51.084.338
ACTIVO NO CORRIENTE			PASIVO NO CORRIENTE		
Créditos por servicios prestados	414.393	1.869.590	Deudas bancarias y financieras	3.390.965	13.217.581
Otros créditos	7.744	9.727	Otros pasivos	7.348	15.540
Activo por impuesto diferido	1.766.180	779.003	Previsiones	108.360	99.987
Inversiones en asociadas y otras sociedades	12.915	3.259			
Activos fijos	3.393.204	2.776.930			
Activos intangibles	1.286.335	941.428			
Total del Activo No Corriente	6.880.771	6.379.937	Total del Pasivo No Corriente	3.506.673	13.333.108
			Total del Pasivo	48.135.730	64.417.446
			PATRIMONIO	16.832.693	15.700.983
Total del Activo	64.968.423	80.118.429	Total del Pasivo y Patrimonio	64.968.423	80.118.429