

# INFORME DE GESTIÓN DEL PRESIDENTE Y LA JUNTA DIRECTIVA

Presentación

**Informe  
de gestión**

Informe  
de gobierno  
corporativo

Informe de  
sostenibilidad

Estados  
financieros

Índice GRI



**PÁGINA 18**

**MENSAJE  
E HITOS  
DESTACADOS  
DEL AÑO**

El 2020 puso a prueba la capacidad de adaptación, innovación y solidaridad



**PÁGINA 20**

**COLOMBIA  
GRUPO ÉXITO**

Los ingresos de Grupo Éxito en Colombia aumentaron 3,7% ...



**PÁGINA 21**

**OPERACIONES  
INTERNACIONALES**

Las operaciones en Uruguay y Argentina también demostraron su adaptabilidad y contribuyeron al crecimiento...



**PÁGINA 22**

**ACCIONES  
DE MITIGACIÓN  
FRENTE AL  
COVID-19**

En Grupo Éxito entendimos que el año 2020 exigía sacar lo mejor...



**PÁGINA 23**

**RESULTADOS  
FINANCIEROS  
CONSOLIDADOS**

Los ingresos de la organización alcanzaron \$15,7 billones de pesos y crecieron 2,9%...



**PÁGINA 24**

**CAMBIO  
DE CONTROL**

El 4 de febrero del 2021, quedaron formalizadas en Colombia las...



**PÁGINA 24**

**SOSTENIBILIDAD**

Grupo Éxito es uno de los 10 retailers de alimentos más sostenibles...



**PÁGINA 25**

**GOBIERNO  
CORPORATIVO  
Y CONTROL  
INTERNO**

La compañía continuó con su proceso de adopción y consolidación de las...



**PÁGINA 26**

**MENSAJES  
DE CIERRE**

2020 fue un año histórico para la humanidad y Grupo Éxito demostró...

# INFORME INTEGRADO 2020

Presentación

**Informe de gestión**

Informe de gobierno corporativo

Informe de sostenibilidad

Estados financieros

Índice GRI



## Señores accionistas [GRI 102-14]

El 2020 puso a prueba la capacidad de adaptación, innovación y solidaridad de la compañía. La pandemia significó un cambio fundamental en las condiciones sociales, sanitarias y económicas de nuestro entorno.

El balance de Grupo Éxito durante el año fue muy positivo. El enfoque en una estrategia centrada en el cliente favoreció su diferenciación en el mercado y permitió que la compañía se adaptara rápidamente a las necesidades y nuevas formas de consumo de los clientes. De igual manera, la compañía logró mantener abastecido al país brindando tranquilidad sobre la seguridad alimentaria en un momento de alta incertidumbre. Los puntos de venta se constituyeron en el “segundo hogar” de los colombianos, gracias a la percepción de seguridad que ofrecieron las medidas de protección e higiene en todas las dependencias, y que permitieron obtener la certificación de operaciones bioseguras por parte del Icontec.

También, la solidaridad fue un faro conductor para nuestra gente durante toda la pandemia. Entregamos paquetes alimentarios a la primera infancia en riesgo de desnutrición crónica, se dispuso de mercados básicos sin utilidad para la compañía y anticipamos el pago a cerca de 1.000 micro, pequeños y medianos proveedores con el fin de generarles liquidez para propiciar la preservación de sus empleos.

Al finalizar el 2020, la compañía se proyecta con optimismo y esperanza hacia el futuro, fundamentada en el crecimiento que tuvo en todos los canales, la sólida estructura financiera y la oportunidad que avizora de continuar generando valor para nuestros clientes, empleados, accionistas y la sociedad.

# HECHOS DESTACADOS DEL AÑO

La pandemia por el COVID-19 puso a prueba la rápida adaptación al cambio de la compañía, responsabilidad que enfrentamos fundamentados en tres frentes: i) la seguridad de los empleados y clientes y la disponibilidad de los alimentos, ii) el apoyo a nuestros proveedores, y iii) la contribución solidaria con la comunidad.

La estrategia omnicanal se convirtió en un factor de diferenciación. El Grupo alcanzó un crecimiento histórico en la región gracias a las capacidades de distribución de última milla y la consolidación del negocio de *marketplace*, con alternativas como el servicio de compra y recoge y las aplicaciones de Éxito y Carulla. La plataforma omnicanal representó el 12,4% de las ventas en Colombia y el 3,3% en Uruguay, comparado con una participación en 2019 de 4,5% y 2,3% respectivamente.

En Colombia atendimos cerca de 8,5 millones de hogares directamente y nuestros sitios *online*, tuvieron un tráfico cercano a 164 millones de usuarios, en ambos casos duplicándose frente al año anterior.

La innovación continuó como un sólido pilar de la estrategia. Con dos nuevos hipermercados Éxito Wow en Colombia, la compañía alcanzó 11 almacenes con este modelo, los cuales representaron el 20,7% de las ventas de la marca.

Al cierre del año, el modelo *fresh market* totalizó 37 almacenes en Colombia, Uruguay y Argentina, y representó el 26,5% de las ventas de la marca Carulla, el 42,4% de las ventas en Uruguay y cerca del 29% de Libertad.



**Confianza y seguridad** para convertirnos en el segundo hogar de los colombianos.

Surtimayorista, el formato *cash and carry*, completó 34 tiendas en Colombia y se fortaleció con propuestas en canales digitales y programas relacionales para los comerciantes. Este formato, junto con los demás canales B2B, representaron el 5% de las ventas.

El negocio inmobiliario logró niveles de ocupación por encima del 90%. La compañía cuenta con 34 centros y galerías comerciales en Colombia y con 15 en Argentina. En ambos países tiene posición de liderazgo como operador inmobiliario (en Argentina en el territorio por fuera de Buenos Aires).

Puntos Colombia alcanzó niveles de EBITDA positivos, registró 4,7 millones de usuarios con *habeas data*, los cuales tuvieron acceso a más de 105 comercios aliados. Así mismo, desarrolló un *marketplace* que les permite a los clientes redimir sus puntos e integró a su plataforma el negocio inmobiliario.

El negocio financiero Tuya desarrolló su billetera digital (Tuya Pay), la cual se integró con nuestras aplicaciones de *retail*, afianzando la integración de nuestro ecosistema de servicios.

Los gastos consolidados crecieron el 0,5% por debajo del crecimiento de los ingresos (2,9%), demostrando la efectividad de las estrategias de productividad implementadas en todos los países.

El margen EBITDA recurrente consolidado se ubicó en 8,1%, beneficiado por la contribución del *retail* y las estrategias asertivas para el control de gastos, los cuales lograron contrarrestar el impacto temporal de la pandemia en la contribución de los negocios inmobiliario y financiero.

La utilidad neta alcanzó \$230.872 millones de pesos, cuatro veces más que el año anterior, gracias al resultado operacional y a una reducción del 50% de los gastos financieros.



**Crecimientos gracias al fortalecimiento** del comercio electrónico y directo y a la innovación.

## COLOMBIA – GRUPO ÉXITO

Los ingresos de Grupo Éxito en Colombia aumentaron 3,7% para un total de \$12,2 billones de pesos y un margen EBITDA recurrente de 8,0%, cercano al billón de pesos, lo cual reflejó el resultado positivo del negocio del *retail* y el efecto temporal del COVID-19 sobre el consumo y la contribución de los negocios inmobiliario y financiero al resultado de la organización.

La evolución de los ingresos fue producto de la adaptación de la compañía al contexto generado por la pandemia, donde

los consumidores tuvieron una adopción mayor de canales digitales. Al cierre del 2020, la compañía logró incrementar su participación de mercado y fortalecer su negocio de comercio al por menor.

Grupo Éxito mantuvo su estrategia enfocada en ofrecer a sus clientes diversos canales de compra física y virtual, una propuesta comercial diferenciada y plataformas tecnológicas con una experiencia de compra superior. La estrategia se fundamentó en tres grandes pilares:

### Omnicanalidad

Se promovieron las ventas por canales digitales y las entregas a domicilio a través de las capacidades logísticas propias y de alianzas, así como la adaptación tecnológica de la compañía a los nuevos hábitos de compra de los clientes. Las ventas omnicanal lograron una cifra récord de \$1,5 billones de pesos, 2,7 veces más que el año anterior y representaron el 12,4% de las ventas que se compara con el 4,5% del 2019.

Esta estrategia se apalancó en *carulla.com* y *exito.com*, el último catalogado como uno de los cuatro sitios de comercio electrónico con mayor tráfico en Colombia; ambas plataformas alcanzaron cerca de 164 millones de visitas. Adicionalmente, las entregas a domicilio crecieron el 66% y el fortalecido servicio de compra y recoge (*click & collect*), implementado en 499 almacenes, generó un aumento de 5,6 veces en ventas.

### Innovación

Continuó con la expansión y consolidación de los formatos de valor en la marca Éxito, que incluyeron dos aperturas en 2020, Villamayor en Bogotá y Laureles en Medellín. Las ventas de este formato crecieron 13,9%, 12,4 puntos porcentuales sobre las demás tiendas de la marca.

Por otro lado, Carulla FreshMarket contó con 14 tiendas y aumentó sus ventas un 18,4%. A la base se adicionó el Carulla FreshMarket de la 140, con 45 iniciativas innovadoras, y el primer almacén carbono neutro en América Latina.



**CONOZCA AQUÍ**  
más de Éxito wow

## Transformación digital

Se fortaleció la estrategia con la inversión en tecnología y el aprovechamiento de las plataformas logísticas. Se destaca el relanzamiento de las aplicaciones móviles Éxito y Carulla, con mejoras de usabilidad, descuentos personalizados, la integración con Puntos Colombia y el desarrollo de la billetera digital de Tuya.

La aplicación móvil de Éxito se convirtió en la segunda aplicación de comercio más descargada del país y junto a la de Carulla, alcanzaron cerca de 350.000 descargas activas. También, las ferias comerciales, como Expovinos, Carulla es Café, Vida Sana, entre otras, presentaron una nueva propuesta que integra lo mejor del mundo físico y virtual.

Por otro lado, las marcas propias continuaron posicionándose en el mercado con productos de calidad a bajo costo y diferenciados. En productos de gran consumo, las marcas propias, entre ellas Frescampo y Taeq, representaron el 16,6% de las ventas de alimentos; y las marcas de textil como Arkitect y Bronzini representaron alrededor del 50% de las ventas de la categoría; y Finlandek, la marca propia de productos de hogar, alcanzó un crecimiento del 12%.

En las estrategias de monetización de tráfico se destaca la rápida adaptación de la compañía a los impactos derivados por el COVID-19. Para resaltar, en el negocio inmobiliario se realizó el lanzamiento de “Viva Online” como plataforma marketplace para arrendatarios, “click and collect” y Domicilios Viva para llegar al cliente a través de la última milla. En el negocio financiero, Tuya se mantuvo como el primer emisor de tarjetas de crédito en el país.



Disco FreshMarket Plaza Italia en Uruguay

## OPERACIONES INTERNACIONALES

Las operaciones en Uruguay y Argentina también demostraron su adaptabilidad y contribuyeron al crecimiento rentable de la organización en medio de un contexto económico y social muy retador.

### Uruguay – Grupo Disco y Devoto

La economía uruguaya se desaceleró durante el 2020 debido al contexto de COVID-19 y el PIB se contrajo el 5,9% en el tercer trimestre de 2020. La inflación llegó a

niveles del 9,4% al cierre del año y el consumo se vio afectado por el aumento del desempleo que en diciembre llegó a 10,5%.

En medio de este contexto, la operación en Uruguay mantuvo una propuesta de valor fuerte en su modelo *fresh market* y fortaleció su modelo omnicanal. La evolución de los ingresos fue de 10,3% en moneda local, por encima de la inflación, se mantuvo un control estricto de los gastos y se alcanzó un sólido margen EBITDA recurrente de 10,3%.

El omnicanal tuvo un crecimiento en las ventas de 61% y representó el 3,3% de las ventas totales, 107 puntos básicos por encima del 2019. Igualmente, el formato *fresh market* se mantuvo como una propuesta diferenciadora, con 19 tiendas cuyas ventas crecieron 10,3% y representaron el 42,4% de las ventas totales.

### Argentina – Libertad

Argentina reportó una contracción del PIB de 10,2% en el tercer trimestre de 2020 y una tasa de desempleo que alcanzó el 11,7%. La inflación cerró el año a niveles del 35,3%.

Libertad demostró su resiliencia gracias a su estrategia dual, que combina el *retail* y el negocio inmobiliario. El negocio inmobiliario mantuvo niveles de ocupación del 90% y la compañía fortaleció el comercio electrónico, el servicio de compra y recoge y los domicilios. La estrategia omnicanal representó el 1% de las ventas totales de la compañía en este país.

La operación en Argentina presentó un crecimiento en sus ingresos del 20,7% en moneda local y un margen EBITDA recurrente del 1,8% en 2020.

## ACCIONES DE MITIGACIÓN FRENTE AL COVID-19



**Instalación de 2.500 acrílicos** para evitar el contacto

En Grupo Éxito entendimos que el año 2020 exigía sacar lo mejor de cada uno para afrontar este momento histórico para la humanidad y fue así como adicional a los temas operacionales, trabajamos bajo tres pilares:

- Solidaridad como principio de actuación con acciones como: entrega de 254.766 paquetes alimentarios a niños, niñas y familias en 276 municipios a través de la Fundación Éxito; disposición de 600.000 “mercados sociales” sin utilidad para la compañía; y, donación de 1,2 millones de tapabocas, por un valor de \$2.400 millones de pesos.
- Seguridad y confianza para colaboradores y clientes: aspersion para desinfección constante y profunda, limpieza de canastillas y carros de mercados; acrílicos en puestos

de pago y dotación a nuestro personal de elementos de seguridad.

- Preservación del empleo: desde abril, la compañía realizó el pago anticipado a cerca de 1.000 micro, pequeños y medianos proveedores, con una inversión de cerca de \$75.000 millones de pesos mensuales. Así mismo, se preservaron cerca de 3.500 empleos, fruto de la confección de 13 millones de tapabocas en los talleres textiles que usualmente fabrican nuestras prendas de marca propia.



**CONOZCA AQUÍ** más noticias sobre las acciones durante la emergencia sanitaria.

# RESULTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS [GRI 201-1]

Los ingresos de la organización alcanzaron \$15,7 billones de pesos y crecieron 2,9%. Este resultado estuvo apalancado por el positivo desempeño de las ventas de los canales de comercio directo y electrónico, así como al sólido crecimiento de los formatos innovadores en Colombia y Uruguay. Argentina compensó parcialmente la desaceleración económica por la que atraviesa el país con la implementación de canales digitales y renegociaciones en el negocio inmobiliario.

Los ingresos en Colombia en 2020 crecieron un 3,7% respecto al año anterior y alcanzaron \$12,2 billones de pesos, representando el 77% de los ingresos consolidados del Grupo, jalado por el negocio del *retail*. Las operaciones internacionales representaron el 23% del total de Grupo, sus ingresos ascendieron a los \$3,6 billones de pesos e incrementaron el 12,7% excluyendo los efectos de conversión de tasas.

La operación en los tres países mantuvo mejoras continuas en productividad que favorecieron un control más eficiente de los gastos, lo que permitió que crecieran por debajo de los ingresos y de la inflación en cada país, contribuyendo así a la rentabilidad de la organización.

Grupo Éxito alcanzó un EBITDA recurrente de \$1,3 billones de pesos con un margen de 8,1%, comparado con 8,4% en 2019. La compañía obtuvo una utilidad neta de \$231 mil de millones de pesos, cuatro veces el resultado de 2019, reflejando un excelente resultado del negocio de *retail*, el impacto temporal del COVID-19 en la contribución de los negocios complementarios y un menor gasto financiero asociado a una mejor estructura de capital.



**CONOZCA MÁS**  
en los Estados financieros.

## LEY SARBANES OXLEY (SOX)

Durante 2020, Grupo Éxito asumió el reto de la implementación de la Ley Sarbanes Oxley (SOX). Como parte esencial de la implementación del programa anual SOX se desarrolló un proceso de identificación, análisis y evaluación de los riesgos que podrían afectar adversamente y de manera material la capacidad del Grupo para registrar, procesar, consolidar y reportar sus estados financieros.

Este proceso contó con la participación de consultores externos (PricewaterhouseCoopers) y de un equipo interno (liderado por la Dirección de Estrategia Contable) dedicado a la identificación, el diseño, la implementación y la evaluación de los controles internos suficientes y relevantes que minimizaran estos riesgos, que permitieran fortalecer el sistema de control interno sobre el reporte financiero, disminuir la exposición del Grupo a la materialización de errores e inexactitudes en los procesos y en los estados financieros, avanzar en el mejoramiento continuo de los sistemas de información y tecnología y consolidar la credibilidad financiera en nuestros accionistas e inversionistas.

Dentro de las actividades de la implementación del programa anual SOX podemos mencionar, entre otras, (a) la identificación de las subsidiarias, las cuentas, los procesos y los sistemas de información materiales para los estados financieros del Grupo, (b) la evaluación de los riesgos de error material y fraude en estos componentes materiales, (c) el diseño, la implementación y la mejora de las actividades de control que mitigan estos riesgos.

Adicionalmente, se realizó la evaluación de la efectividad del sistema de control interno sobre el reporte financiero del Grupo y se realizaron capacitaciones al personal del Grupo y a la auditoría interna en temas relacionados con la definición de un control interno basado en SOX, la documentación que se requiere para minimizar la materialización de riesgos de presentación de errores en los estados financieros y la responsabilidad de la administración en el mantenimiento de estos controles SOX, entre otros. Finalmente, se sostuvo una comunicación permanente con la Junta Directiva y el Comité de Auditoría sobre los avances del proyecto. Como resultado de estas actividades se logró crear una cultura en los colaboradores enfocada a la demostración de la transparencia en los procesos y a la calidad de la información.

## CAMBIO DE CONTROL

El 4 de febrero del 2021, quedaron formalizadas en Colombia las decisiones tomadas el pasado 31 de diciembre de 2020 en las reuniones de las asambleas de accionistas de Sendas y de GPA, en virtud de las cuales los accionistas de dichas sociedades aprobaron una propuesta de reorganización societaria consistente en: (i) una escisión parcial de Sendas, con el objeto de segregarse la participación de Sendas en la Compañía., y (ii) la transferencia de ciertos activos operativos, con la incorporación de las unidades escindidas a GPA. Como consecuencia de esta operación, Companhia Brasileira de Distribuição es la accionista mayoritaria de la compañía.

## SOSTENIBILIDAD

Grupo Éxito es uno de los 10 *retailers* de alimentos más sostenibles del mundo y por octavo año consecutivo se mantuvo como una de las compañías de *retail* de Latinoamérica reconocida por sus estándares en materia de sostenibilidad, según el Índice de Sostenibilidad Dow Jones.

A continuación, se resaltan algunos logros en la estrategia de sostenibilidad:

### Cero desnutrición

- 129.960 niños y niñas menores de cinco años recibieron una mejor nutrición y atención integral para ampliar sus oportunidades gracias a las donaciones de clientes, proveedores, empleados, aliados y de la compañía.
- La atención a la niñez se logró en el 100% del territorio colombiano, siendo un hito para la Fundación Éxito, pues por primera vez está presente en los 32 departamentos del país.

### Comercio sostenible

- En Colombia, el 82,48% de las frutas y verduras comercializadas fue adquirido de forma directa a agricultores colombianos y el 90,15% fue comprado en el país.
- Desde abril de 2020 se realizó el pago anticipado a cerca de 1.000 micro, pequeños y medianos proveedores como una acción de valor compartido con la cadena de abastecimiento con el fin de promover la preservación del empleo.

### Mi planeta

- Se aumentó la meta de la MEGA ambiental de la compañía, para que en 2023 se reduzca en un 35% la huella de carbono.
- Lanzamiento del modelo de ganadería sostenible, con el cual se ha logrado el monitoreo del 100% de los proveedores de ganado en pie, fidelizado en criterios de cero deforestaciones y respeto de la frontera agrícola.

### Vida sana

- Lanzamiento de la funcionalidad "Encuentra tu balance" dentro de las aplicaciones móviles Éxito y Carulla.
- Más de 1.300 productos marca propia cuentan con el Sistema de Etiquetado Voluntario Guía Diaria de Alimentación (Guideline Daily Amount) con el cual se ofrece información detallada a los consumidores sobre los alimentos.

### El éxito de Grupo Éxito está en su gente

- La compañía obtuvo el Sello Plata otorgado por Equipares por buenas prácticas en equidad de género.
- La medición de clima organizacional logró un resultado general de favorabilidad del 89%, mejorando 3 puntos frente a la medición anterior (Mercado Colombiano 74% - Mercado regional 72%).

### Somos íntegros

- Grupo Éxito fue reconocido como una de las 10 empresas con mejor reputación corporativa en Colombia y la número uno en el sector de grandes superficies, según el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (Merco).
- La compañía mediante la firma de un acuerdo ratificó su compromiso con la diversidad y la inclusión.

## GOBIERNO CORPORATIVO Y CONTROL INTERNO

La compañía continuó con su proceso de adopción y consolidación de las mejores prácticas en materia de gobierno corporativo. Estas han sido el resultado del análisis que la administración ha realizado de las buenas prácticas y directrices a nivel nacional e internacional, lo que le ha permitido la obtención de diferentes logros.

Frente al sistema para la prevención y control del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, se cumplió con la normativa aplicable, así como con el conjunto de políticas y procedimientos internos que la desarrollan.

Asimismo, en cumplimiento del compromiso asumido por la compañía para la lucha contra el fraude, el soborno y la corrupción, se consolidó el Programa de Transparencia, en articulación con la normativa nacional e internacional aplicable al Grupo, lo cual le permitió elevar el estándar de buenas prácticas para la gestión de la ética corporativa.

En cuanto a la gestión de riesgos, en el año 2020 se actualizó el perfil de riesgos estratégicos y de los negocios, teniendo en cuenta el contexto de la nueva normalidad derivada del COVID-19 y tendencias. Asimismo, la compañía avanzó en la maduración del modelo de gestores de riesgos operativos transversales.

La compañía cuenta con un adecuado desempeño del sistema de control interno y de revelación de la información financiera.

La Junta Directiva, a través del Comité de Auditoría y Riesgos, realizó la supervisión de la información y el reporte financiero, la gestión de los riesgos, la gestión de la auditoría interna y la revisoría fiscal, los asuntos relevantes del sistema de control interno y el cumplimiento regulatorio, principalmente en cuanto a los programas de prevención de los riesgos de fraude, soborno y corrupción, el lavado de activos y la financiación del terrorismo y la protección de datos personales, además de las transacciones entre partes relacionadas y el proceso de gestión de conflictos de intereses de los primeros niveles de la Alta Dirección.

La administración certifica que el sistema de control interno no presentó falencias que hayan impedido registrar, procesar, resumir y presentar adecuadamente la información financiera, ni se presentaron fraudes significativos que hayan afectado su calidad e integridad. La revelación de información financiera fue verificada y cumplió con la normatividad vigente, asegurando que la información al 31 de diciembre de 2020 es apropiada y no contiene vicios, imprecisiones o errores que impidan conocer la verdadera situación patrimonial.

Para más información sobre gobierno corporativo y el Sistema de Control Interno de la compañía, lo invitamos a consultar el informe de gobierno corporativo haciendo [clic aquí](#).

## TRANSACCIONES ENTRE PARTES RELACIONADAS

Las transacciones entre partes relacionadas dieron pleno cumplimiento a lo dispuesto en la Política y el Procedimiento de Transacciones entre Partes Relacionadas. Dichas transacciones surtieron el trámite corporativo requerido ante el Comité de Auditoría y Riesgos o la Junta Directiva, según correspondió. El detalle sobre tales transacciones puede ser consultado en el informe de gobierno corporativo y en la nota 37.2 de los estados financieros.

## PROPIEDAD INTELECTUAL Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO

En materia de propiedad intelectual se dio cumplimiento a la normatividad; se cuenta igualmente con las correspondientes licencias de uso de signos distintivos y demás derechos de autor respecto de los cuales no se es titular.

En relación con el derecho de autor, se informa que se dio cumplimiento a las normas aplicables en la materia y a las condiciones definidas en los contratos de uso de licencias de *software*.

Presentación

Informe de gestión

Informe de gobierno corporativo

Informe de sostenibilidad

Estados financieros

Índice GRI

## INFORME INTEGRADO 2020

Presentación

Informe de gestión

Informe de gobierno corporativo

Informe de sostenibilidad

Estados financieros

Índice GRI

En relación con la protección de datos personales, la compañía ejecutó las actividades preventivas y correctivas pertinentes, encaminadas al cumplimiento efectivo de las disposiciones establecidas en la normativa vigente, y basada en el principio de mejora continua de sus procesos para brindarle a sus grupos de interés un adecuado tratamiento de la información de carácter personal que trata con ocasión al desarrollo de su objeto social, fortaleciendo así la confianza en la compañía por parte de estos.

Finalmente, se informa que no se ha limitado, de manera alguna, la libre circulación de las facturas emitidas por los proveedores de bienes o servicios y que la compañía no se encuentra incurso en investigaciones relacionadas con prácticas restrictivas de la competencia.

## MENSAJES DE CIERRE

2020 fue un año histórico para la humanidad y Grupo Éxito demostró ampliamente su capacidad de adaptación frente a uno de los retos más importantes que ha enfrentado la compañía y el planeta. Los resultados muestran un sobresaliente comportamiento comercial sustentado en la asertividad de su estrategia corporativa, enfocada en la omnicanalidad, la innovación y la transformación digital.

La estrategia omnicanal fue uno de los elementos más relevantes del año, con un crecimiento del 166% en la región y del 167% en Colombia. Los avances acelerados que obtuvo la compañía en sus procesos tecnológicos, logísticos y comerciales nos fortalecieron competitivamente y nos retan a continuar desarrollándolos hacia el futuro.

Los cambios de tendencia observados durante 2020 y las capacidades que ha desarrollado la compañía en los últimos años han permitido la creación de un ecosistema centrado en el cliente, que combina la atractividad y tráfico del *retail* con la monetización de los activos inmobiliarios y los intangibles, generando una rentabilidad creciente en medio de mercados con alta competitividad.

Las operaciones de Uruguay y Argentina también apalancaron sus resultados en el negocio del retail. Uruguay logró crecer sus niveles de margen EBITDA, consolidándose como la operación más rentable del grupo y Argentina alcanzó niveles de EBITDA positivos y mantuvo niveles de liquidez adecuados, en medio de un panorama económico complejo.

La compañía mantuvo una sólida posición de caja, que le permite mirar con optimismo hacia el futuro manteniendo consistencia en sus pilares estratégicos: el cliente, la diferenciación, la omnicanalidad y la eficiencia. Los planes se orientan a una reactivación gradual en los niveles de inversión, continuidad en los procesos de excelencia operacional y retomar de manera progresiva los niveles de rentabilidad históricos.

A los cerca de 43.000 colaboradores quiero agradecer su compromiso heroico con el bienestar de los clientes y con los valores

de nuestra organización. Contamos con un gran equipo para construir el camino del crecimiento sostenible y rentable.

El 2020 fue un año de grandes aprendizajes y de resultados que superaron nuestras mejores expectativas. Por ejemplo, aprendimos a pensar en el bienestar común por encima del propio, a ser más solidarios, a saber, que por oscura que sea la noche, siempre al día siguiente amanece, a reconocer el trabajo de quienes se esfuerzan diariamente para entregarnos lo mejor, a creer en lo nuestro como la mejor opción y a continuar contribuyendo al desarrollo del país. Sabemos que ha sido un momento de máximos posibles y así lo hemos hecho porque somos conscientes de la responsabilidad con cada uno de nuestros grupos de interés y en los países donde tenemos presencia.

En Grupo Éxito tenemos muchos motivos para agradecer y para mirar con optimismo e ilusión los días venideros.

Carlos Mario Giraldo

Luis Fernando Alarcón Mantilla  
Felipe Ayerbe Muñoz  
Ana María Ibáñez  
Ronaldo labrudi dos Santos  
Peter Paul Estermann  
Christophe José Hidalgo  
Rafael Russowsky  
Philippe Alarcon  
Bernard Petit