

Informe a la Asamblea General de Accionistas de la Junta Directiva y el Presidente

Señores Accionistas,

De conformidad con las disposiciones legales y estatutarias, presento para su consideración el Informe Anual correspondiente al ejercicio económico del año 2017, el cual incluye los siguientes documentos:

- a) Estados Financieros con corte a 31 de diciembre de 2017;
- b) Notas a los Estados Financieros con corte a 31 de diciembre de 2017;
- c) Informes Adicionales a los Estados Financieros con corte a 31 de diciembre de 2017.

Me permito presentar ante los señores Accionistas el informe anual sobre las actividades de la Compañía durante el año 2017 y sus correspondientes resultados.

El 2017 fue el séptimo año de operaciones para Credifamilia Compañía de Financiamiento S.A. (en adelante Credifamilia CF), el cual fue significativo para la expansión de las actividades de la entidad tanto en su gestión de crédito como en lo referente a su estructura de fondeo. Un logro de la mayor importancia fue registrar un saldo de cartera a cierre de COP 260.376 millones, lo que representa un incremento del 42% frente al cierre de 2016; junto con los COP 82.390 millones de saldo de cartera subrogada representa un activo de créditos administrados por la compañía del orden de COP 342.766 millones. Otro aspecto para destacar es cómo Credifamilia CF ha venido diversificando su operación, logrando menos concentración del negocio en Bogotá y desarrollando mayor presencia en las ciudades y a través del canal digital (fintech), el cual representó para 2017 el 33% de las aprobaciones de crédito hipotecario frente a un 17% en el 2016. A continuación se presenta el resumen de las principales actividades, logros y oportunidades hacia futuro de la Compañía.

Originación y Cartera de Crédito Hipotecario

En el año 2017 los constructores de vivienda continuaron siendo el principal canal de adquisición de clientes para la aprobación de Créditos Hipotecarios para Credifamilia CF. Como en años pasados, la actividad se centró en financiar familias compradoras de Vivienda de Interés Social (en adelante VIS), segmento que conformó en 2017 el 93.5% de las aprobaciones y el 96.2% de los desembolsos de crédito de la compañía. La entidad aprobó créditos hipotecarios por COP 163.122 millones (crecimiento de 19% vs. 2016), los cuales serán desembolsados a medida que las viviendas sean construidas y entregadas a sus compradores.

De los COP 260.376 millones de cartera con los que cerró el Estado de Situación Financiera del año, el 96,6% se encuentra calificada en 'A', categoría que agrupa los créditos que se encuentran al día o con retrasos en los pagos no superiores a 60 días. A diciembre 31, la Compañía registraba tan sólo el 2.5% de su cartera con una morosidad igual superior a 90 días.

En 2018 se espera profundizar en el negocio hipotecario NO VIS, el cual a cierre 2017 representó el 3% del saldo de cartera y el 6,5% de las aprobaciones. Se espera que la presencia en nuevos mercados y canales permita crecer la participación de mercado de la compañía en el campo de la financiación de vivienda.

Financiamiento y Fondeo

En el año 2017 continuó la consolidación del fondeo de Credifamilia CF. A continuación se presentan los principales avances en éste frente:

- **Bonos Hipotecarios:** En 2017 Credifamilia CF realizó la colocación del primer lote de la tercera emisión de Bonos Hipotecarios AAA garantizados por la Nación. En dicha colocación llevada a cabo el mes de septiembre, la compañía logró captar COP 59.890 millones con una demanda del 202% del monto ofertado. Las tres emisiones de Bonos Hipotecarios en circulación representaron COP 228.098 millones a cierre de 2017, lo que equivale al 91% de los pasivos de la compañía.
- **Subrogaciones de Cartera:** En el 2017 Credifamilia CF continuó con esta práctica de sustitución de fondeo aunque de una forma menos dinámica que en el año anterior: se pasó de un valor neto de subrogaciones de COP 42.583 Millones en 2016 a COP 15.583 millones en 2017. Este es un mecanismo interesante para la compañía dado que permite movilizar cartera para fondear nuevos desembolsos, transferir el riesgo crediticio al comprador y conservar la administración de los créditos.
- **Líneas de crédito de entidades financieras:** estas líneas de crédito son recursos de mediano y corto plazo que permiten a la compañía originar los créditos para posteriormente realizar sustitución de fondeo con mecanismos de largo plazo como lo son el mercado de capitales (como es el caso de la titularización de cartera), los organismos de redescuento y la subrogación de cartera. A cierre de 2017 el fondeo con este instrumento alcanzó los COP 11.448 millones, con cupos disponibles por otros COP 30.722 Millones.
- **Certificados de depósito – CDT's:** En 2017 la compañía encaminó sus esfuerzos al incremento de su fondeo a través de este instrumento. Es así como se logró cerrar el año con cupos de colocación de CDT institucionales por COP 30.000 Millones, y además con la constitución del equipo de captación masivo, conformado por la Gerente Nacional de Captación, la ejecutiva de captaciones senior y la asesora de captaciones. A cierre del ejercicio el saldo de captaciones con este instrumento ascendió a COP 7.718 millones, 168% más que el año anterior.
- **Cuentas de ahorro contractual:** La compañía continuó captando ahorro del público mediante cuentas de ahorro contractual, las cuales son cuentas no transaccionales diseñadas para ofrecer un vehículo de ahorro para futuros compradores de vivienda. Éste tipo de cuentas le permiten a los compradores acreditar el ahorro para acceder al Subsidio Familiar de Vivienda del Gobierno Nacional. Su saldo a cierre de 2017 es de COP 189 millones.

Operaciones

La dinámica comercial y operativa de la compañía ha venido incrementando la transaccionalidad de forma considerable. La capacidad del aplicativo bancario, el CRM y la escalabilidad de los procesos han permitido que éste crecimiento se realice de manera eficiente y manteniendo un adecuado nivel de servicio al cliente.

Nuevos retos como la financiación de créditos de consumo, las nuevas colocaciones de bonos hipotecarios, el incremento en la gestión de captaciones así como el mayor nivel de actividad de la compañía demandarán mejoras continuas en procesos como gestión documental, archivo, consolidación e intercambio de información, los cuales se han llevado a cabo dentro de la política de gasto razonable de la compañía, fundamental para alcanzar los resultados positivos con los que Credifamilia CF cerró 2017.

Estados Financieros de Fin de Ejercicio

En cumplimiento del artículo 446 del Código de Comercio numeral 3, los respectivos informes que acompañan nuestros Estados Financieros reflejan a cabalidad:

1. Un detalle completo de la cuenta de pérdidas y ganancias del correspondiente ejercicio social.
2. El proyecto de distribución de utilidades.
3. El detalle de egresos por concepto de salarios, honorarios, viáticos, gastos de representación, bonificaciones, prestaciones en dinero y en especie, erogaciones por concepto de transporte.
4. Las erogaciones.
5. Las transferencias de dineros y demás bienes.
6. Los gastos de propaganda y de relaciones públicas.
7. Los dineros u otros bienes que la sociedad posea en el exterior y las obligaciones en moneda extranjera.
8. Las inversiones discriminadas de la Compañía en otras sociedades nacionales o extranjeras.

Emisores de Valores

En su calidad de emisor de Valores, la Compañía cuenta con sistemas adecuados de revelación y control de la información financiera, dando cumplimiento a las recomendaciones realizadas por la Superintendencia Financiera de Colombia, por medio de la Circular Externa 028 de 2014 a los emisores de valores.

Revelación de información

En desarrollo de lo previsto en el artículo 47 de la Ley 222 de 1995, en concordancia con lo dispuesto en la Circular 67 de 2003 de la Superintendencia Financiera, se incluyen dentro de las Notas a los Estados Financieros las operaciones celebradas con los socios y los administradores.

También puedo confirmar que la Compañía ha dado cumplimiento a las normas de propiedad intelectual y de derechos de autor, en los términos del artículo primero de la Ley 603 de 2000.

Administración de Riesgo

Para Credifamilia CF el adecuado manejo y gestión de los riesgos, ha permitido tener un crecimiento sostenible, dedicando gran parte del tiempo y esfuerzo a permitir que la compañía siga creciendo con una estrategia prudente de riesgo de crédito que se convierta en los cimientos de la sostenibilidad por medio de un equipo humano altamente comprometido. Credifamilia CF, trabaja en mantener actualizados los sistemas de administración de riesgo donde tenemos una cobertura general en la Compañía.

Riesgo de Crédito: se ha generado un crecimiento significativo en el número de firmas constructoras y proyectos generadores de solicitudes de crédito de largo plazo; se ha incursionado no solo en proyectos de vivienda nueva, sino en créditos para vivienda usada y mejoramiento. Durante el año 2017 se monitoreó semanalmente la gestión de crédito y sus indicadores de cumplimiento, en ánimo de mantener unas políticas de evaluación y cobro acordes con la directriz de una prudente gestión de riesgo de crédito definida por la administración y la junta directiva.

En lo que respecta a la calidad de los créditos, 148 se encuentran en calificación B y 111 se en C o superiores. El indicador de calidad de cartera de cierre a diciembre es 3.49% y el indicador de cartera con morosidad mayor a 60 días fue 3.44%, acorde al apetito de riesgo de la compañía y en los márgenes de riesgo tolerables.

Todos los créditos se encuentran correctamente calificados y provisionados según su altura de mora y ajustándose a los parámetros requeridos por el ente regulador.

Riesgo operativo: podemos informar que mantenemos un seguimiento constante en ánimo que las diferentes áreas puedan contar con procesos debidamente documentados y actualizados. Hemos estructurado y capacitado a los colaboradores de la compañía en una adecuada cultura de control. El año 2017 cerramos con 168 procesos (entre misionales, estratégicos y de apoyos aprobados o en proceso de aprobación) y se evidenciaron oportunidades de mejora con los procesos que se ejecutan en ciertas áreas de la compañía, realizando una identificación de riesgos y poniendo controles y planes de acción para minimizar el impacto en el evento de materializarse un riesgo. Se trabajó en la planeación y desarrollo de pruebas de contingencia con las cuales se consiguió medir la capacidad de respuesta de la entidad ante una contingencia.

Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo- SARLAFT: se enuncia que se cumple con la normatividad vigente sobre la materia, y se han generado los procesos, capacitaciones, elementos y etapas requeridas para su adecuada gestión. Se validó la efectividad de los mecanismos e instrumentos, así como las medidas adoptadas para realizar mejoras en el SARLAFT, realizando el monitoreo respectivo a las herramientas con las cuales se cuenta para desarrollar un efectivo conocimiento del cliente e identificación y análisis de operaciones inusuales; de lo cual se logró concluir que dada la operatividad y características de la Compañía, las mismas son efectivas. Adicionalmente, se realizaron definiciones a las señales de alerta de seguimiento, listas vinculantes, poblamiento de bases de datos y consolidación de operaciones. Con el fin de dar cumplimiento a la regulación de FATCA, Credifamilia CF se encuentra inscrita ante el IRS, y ha realizado las transmisiones de información requeridas.

Riesgo de mercado: se minimizó adecuadamente el impacto que pudiesen generar sobre el patrimonio, los movimientos de tasa de interés, con un adecuado control del valor en riesgo VaR, cumpliendo a satisfacción los límites establecidos en el manual SARM y acordes a lo establecido por la superintendencia financiera.

Riesgo de liquidez: la entidad pasó de tener su liquidez basada en el patrimonio inicial, a una situación de liquidez generada en diversas fuentes de fondeo, dentro de las cuales podemos destacar las emisiones totales de bonos hipotecarios por COP 235.000 millones, lo que permite equivalencia entre plazos de fondeo con los plazos de la cartera de créditos

De igual forma las subrogaciones de cartera iniciadas en junio de 2014 y que a cierre de 2017 alcanzaban los COP 93 mil millones, así como las nuevas emisiones de bonos hipotecarios y su buena acogida en los mercados de valores seguirán contribuyendo al buen desempeño de la compañía en cuanto acceso a liquidez se refiere. El indicador de riesgo de liquidez IRL ha cumplido los porcentajes establecidos por la Superintendencia Financiera, así como los definidos por el manual de riesgo de liquidez.

Sistema de Atención al Cliente – SAC: en 2017 se promulgó la utilización del portal contáctenos donde se evidenció que el cliente puede hacer un óptimo seguimiento de su petición, ya que ese emite un consecutivo que puede rastrear las PQRS, y así permitir una adecuada identificación, medición y control de los factores que permiten dar un servicio al cliente ágil y oportuno. Destacamos el compromiso de la entidad por satisfacer las necesidades de los Consumidores y responder oportunamente a las inquietudes de acuerdo con lo establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia. Se notificó a los consumidores financieros el portal de clientes donde puede efectuar sus pagos y consultas de su obligación en línea brindándoles agilidad a la hora de sus trámites.

Requerimientos de seguridad y calidad de la información

Para Credifamilia CF, la información es un activo estratégico y de importante valor para el desarrollo de la entidad, motivo por el cual la empresa ha adoptado una política de seguridad de la información, con el fin de brindarle la protección adecuada a la misma. En atención a ello, nuestro Sistema de Seguridad y Calidad de la Información opera de conformidad con lo dispuesto por la Superintendencia Financiera de Colombia, por medio de Circular Básica Jurídica (C.E. 029/14) en su Parte I Título III Capítulo I, adoptando políticas y procedimientos que incluyen y buscan dar cumplimiento a los criterios de seguridad (confidencialidad, integridad, disponibilidad) y calidad de la información (efectividad, eficiencia, confiabilidad) exigidos por dicha entidad.

Ley 1676 de 2013

Atendiendo las disposiciones legales, de conformidad con lo establecido en el artículo 87 de la Ley 1676 de 2013, la gerencia no entorpeció la libre circulación de la facturación emitida por proveedores o vendedores.

Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)

En línea con las disposiciones legales, Credifamilia CF adelantó exitosamente el proyecto de conversión a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF). A 31 de diciembre de 2014 se implementó en el Core bancario el módulo contable, que desde el 1 de enero de 2015 le permite a la compañía generar su información financiera bajo esta normativa, en línea con lo establecido por las autoridades locales y con la dinámica del sector financiero no sólo local sino global.

Los ajustes a nivel de resultados ya fueron realizados en su totalidad y se reflejan plenamente en los estados financieros de cierre de 2014.

Recursos Humanos

Credifamilia CF continúa con su política de generación de empleo y consolidación del equipo humano multidisciplinario, buscando encontrar diferentes disciplinas profesionales y experiencia relevante

que sean afines a los objetivos y metas de la compañía. Adicionalmente, destacamos el fortalecimiento de la estructura organizacional con la creación de la Gerencia de Captación y la Dirección de Tecnología independiente de la de operaciones, así como también un aumento considerable de nuestros colaboradores en las áreas de Cartera y Canal digital. A cierre de 2017, la compañía contaba con un total de 210 personas, 131 mujeres y 69 hombres.

Agradecimientos

Agradezco a nuestro equipo de trabajo, a los accionistas de la Entidad y a la Junta Directiva por su apoyo y dirección durante todo el año.

Cordialmente

.....
JUAN SEBASTIÁN PARDO LANZETTA
Presidente
Credifamilia Compañía de Financiamiento S.A.

La Junta Directiva de Credifamilia Compañía de Financiamiento S.A., **debe acoger y aprobar por unanimidad el presente informe elaborado el 5 de febrero de 2018, para ser presentado ante la Asamblea General de Accionistas en su reunión ordinaria.** Así mismo, en atención a lo dispuesto en la normatividad jurídica vigente, expresa su conformidad con lo expresado en las Notas No. 20 y 21 de los Estados Financieros de la Compañía, Revelación de Riesgos y Gobierno Corporativo, respectivamente, así como del art 446 del Código de Comercio.