

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 2019, el cual incluye los siguientes documentos:

- a) Estados Financieros con corte a 31 de diciembre de 2019;
- b) Notas a los Estados Financieros con corte a 31 de diciembre de 2019;
- c) Informes Adicionales a los Estados Financieros con corte a 31 de diciembre de 2019.

Me permito presentar ante los señores Accionistas el informe anual sobre las actividades de la Compañía durante el año 2019 y sus correspondientes resultados.

El 2019, noveno año de operaciones para Credifamilia Compañía de Financiamiento S.A. (Credifamilia CF), fue un año significativo para la expansión de las actividades de la entidad tanto en la gestión de productos de crédito y colocaciones como en su estructura de fondeo y captaciones. Credifamilia CF desembolsó COP 86.103 millones en cartera hipotecaria y COP 1.411 millones en cartera de consumo. Con estos resultados, a cierre de año se registró un saldo de cartera de COP 409.272 millones, saldo 23.8% mayor al registrado en el cierre de 2018. Este saldo de cartera, junto con los COP 76.456 millones de cartera subrogada, representan un total de activos de créditos administrados por la compañía de COP 485.728 millones. En cuanto a la evolución de la cartera de consumo, después de su lanzamiento en el año 2018 y gracias al enfoque de venta cruzada se alcanzó un saldo de cartera de COP 2,791 millones. Con este producto, se viene ofreciendo una opción a los mejores clientes hipotecarios de unificar y recoger sus obligaciones con un activo que para la compañía cuenta con garantía hipotecaria.

Del mismo modo, conscientes de la necesidad de diversificar el portafolio, se están ideando nuevos productos que además sirvan como estrategia de fidelización como la incorporación del Seguro de Desempleo que se pondrá en marcha en alianza con AXA Colpatría durante el primer semestre de 2020 y que favorecerá a los clientes potenciales de la Compañía, así como a los ingresos por comisiones de la misma.

En lo relativo al plan de diversificación de la operación, Credifamilia CF sigue profundizando en todas las plazas donde tiene presencia para evitar la concentración del negocio en Bogotá. Estos esfuerzos se evidencian en los resultados del año 2019 en los que la regional Bogotá aportó el 35%, Canal Digital el 30% y las regionales faltantes el 35% cifras significativas si se contrastan con el 49%, 19% y 32% respectivamente en el año 2018. Sumado a los resultados en la originación de créditos, en lo que respecta a los productos del pasivo, el CDT vinculado digitalmente, que ha sido una apuesta estratégica para la diversificación del fondeo, sigue su plan de posicionamiento en el mercado obteniendo una importante aceptación con inversiones menores en publicidad. Se espera que este producto se constituya en una fuente de fondeo sostenible para la compañía.

A continuación, se presenta el resumen de las principales actividades, logros y oportunidades hacia futuro de la Compañía.

Origenación y Cartera de Crédito Hipotecario

En el año 2019 el Canal Digital se consolidó como una importante fuente de adquisición de clientes para la aprobación de créditos, reduciendo la concentración en el canal de las salas de ventas de los constructores de vivienda que tradicionalmente habían sido el más importante canal de adquisición para la aprobación de Créditos Hipotecarios. De este modo, la distribución de las aprobaciones por canal fue del 50.06% para el Canal Tradicional y del 49.94% para Canal Digital. Asimismo, la actividad de Credifamilia CF continuó orientada en el financiamiento de Viviendas de Interés Social (en adelante VIS), contribuyendo de esta manera a la adquisición de vivienda para los segmentos de bajos ingresos. La vivienda VIS concentró el 96.4% de las aprobaciones y el 96.2% de los desembolsos de crédito en el año. La entidad aprobó créditos hipotecarios por COP 324.874 millones (crecimiento de 23.9% vs. 2018) cosecha que se espera alcance su maduración en la medida que la gestión comercial siga siendo eficiente en el acompañamiento al cliente, los proyectos de vivienda sean construidos y las viviendas sean entregadas a los compradores. Asimismo, durante los meses de noviembre y diciembre del año 2019 se realizaron compras de cartera por valor de \$1.951 millones de pesos representado en 17 créditos en su mayoría del segmento NO VIS. Para el 2020 se espera continuar con estas compras de cartera hipotecaria.

Del total de cartera de balance que cerró en COP 409.272 millones en 2019, la distribución por calificación de riesgo "A" concentra el 96.8% de la cartera total. El indicador de cartera B, C, D y E se ubicó en el 3.2% mejorando 106 pbs frente al cierre del año 2018, resultado que se vio favorecido por la eficiente gestión en el cobro de cartera durante el año. Esta gestión tuvo un impacto positivo en los resultados de provisiones del año mejorando el gasto en provisiones en un 17.9% vs. 2018.

En 2020 el enfoque principal del área comercial hipotecario son los desembolsos. Teniendo como base los clientes en aprobación y legalización, los esfuerzos se centrarán en finalizar su proceso con la consecución de la vivienda para poder materializar los desembolsos. Asimismo, se fortalecerá el proceso comercial de vivienda usada y se espera profundizar en el negocio hipotecario NO VIS, el cual a cierre 2019 representó el 3% del saldo de cartera y el 6,5% de las aprobaciones.

Financiamiento y Fondeo

En el año 2019 los pasivos de Credifamilia CF crecieron 24.4%. A continuación, se presentan los principales avances en lo referente al fondeo de la compañía:

- **Bonos Hipotecarios:** En mayo de 2019 Credifamilia CF realizó la colocación del tercer lote de la emisión de Bonos Hipotecarios AAA VIS 2017 garantizados por la Nación bajo la modalidad de Subasta Holandesa. En dicha colocación, la compañía logró captar UVR 282.445.242 equivalente a COP 75.001 millones con una demanda del 261% y una tasa de corte de 3.52% (la más baja registrada). Esta sobredemanda, refleja la aceptación y el apetito de los inversionistas en los bonos emitidos por la compañía. El saldo de bonos de la compañía representa el 89.2% de los pasivos y alcanzo al cierre de 2019 un saldo de COP 346.495 millones, 22.2% más respecto al cierre de 2018.
- **Subrogaciones de Cartera:** En el 2019 Credifamilia CF no realizó ventas de cartera. Sin embargo, la compañía conserva las relaciones comerciales para mantener esta práctica de sustitución de fondeo.

El saldo neto de cartera subrogada pasó de COP 87.989 Millones en 2018 a COP 76.456 millones en 2019.

- **Líneas de crédito de entidades financieras:** estas líneas de crédito son recursos de mediano y corto plazo que permiten a la compañía atender sus necesidades de tesorería y también originar 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 2019 el fondeo con este instrumento alcanzó los COP 4.490 millones, con un cupo disponible de COP 101.900 Millones repartido en diversas entidades.
- **Certificados de depósito – CDT's:** En línea con los objetivos planteados en 2019, la compañía encaminó sus esfuerzos al incremento de su fondeo a través del instrumento de CDTs. Es así como se logró aumentar el saldo en un 52.2% respecto al cierre de 2018 alcanzando un saldo de COP 30.421 millones. Este resultado es consecuencia de la captación de COP 28.647 millones durante el año con lo que el saldo de CDTs alcanzó una participación del 7.8% en el fondeo de la compañía

Operaciones

Durante el año 2019 el área de operaciones de la compañía participó activamente en el soporte y apoyo para el cumplimiento de la gestión de aprobaciones, legalizaciones y desembolsos desde la fábrica de crédito con el análisis tanto de las solicitudes iniciales, como la generación oportuna de las cartas definitivas. Desde la gestión operativa se atendió oportunamente el nuevo producto de consumo, estando en capacidad de recibir mayores volúmenes de solicitudes, así como en productos del pasivo CDT, se ajustaron los procesos para atender los nuevos volúmenes y estar en la capacidad de atender a los clientes de manera controlada y organizada.

Desde la gestión de cobranzas, el área de operaciones cumplió favorablemente la meta definida para el año 2019 estando en un cumplimiento superior al 130% de la meta establecida, teniendo uno de los mejores indicadores de cartera vencida del sector. Dicho resultado se ratifica con un sólido seguimiento tanto a los gestores internos, como a las casas de cobro aliadas que nos ayudan al cumplimiento. Adicional a esto la cobranza digital contribuyó en un esquema de cobro más eficiente para los rangos de riesgo moderado o bajo, logrando eficiencia en el uso de los canales y gestión de los gestores.

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. En 2019 no se registraron eventos de fraude que pudieran afectar la razonabilidad y calidad de la información financiera. Adicionalmente, en el año 2019 la compañía inscribió sus acciones en la Bolsa de Valores de Colombia.

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 2019 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, 170 se encuentran en calificación B y 270 se en C o superiores. El indicador de calidad de cartera de cierre a diciembre es 3.21% y el indicador de cartera con morosidad mayor a 60 días fue 2.87%, 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:

La gestión del Riesgo Operacional se basó en el seguimiento de los eventos de riesgo, en la capacitación a todos los funcionarios de la compañía y en el monitoreo constante de los riesgos asociados; definiendo así, controles y planes de acción. Con base a lo anterior, se fortaleció la cultura de riesgo operacional en las diversas áreas de la compañía. Además, hacia finales del año 2019 se contrató un software especializado en materia de Riesgo Operativo, con el fin de automatizar todos sus procesos de medición y monitoreo. Se realizó el levantamiento de la matriz de riesgos operativos asociados al nuevo producto de CDT digital, asimismo, se presentaron propuestas para fortalecer la documentación de procesos, con la finalidad de volverlos más robustos y homogéneos. Por último, 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:

La gestión de Lavado de activos se fortaleció en el transcurso del año 2019 en el segundo semestre del 2019, en este orden de ideas, se fortalecieron los procesos tecnológicos (adquisición de nueva herramienta informática para la gestión de segmentación, señales de alerta, monitoreo y calificaciones), estadísticos de análisis de información y de estructura del área dando aún más relevancia al monitoreo de riesgos de lavados de activos adecuado a la gestión de la compañía. Con el fin de dar cumplimiento a la regulación de *Foreign Account Tax Compliance (FATCA)*, Credifamilia CF se encuentra inscrita ante el IRS, y ha realizado las transmisiones de información requeridas. Asimismo, con el fin de dar cumplimiento a la regulación de *Common Reporting Standard (CRS)* se han realizado las transmisiones requeridas.

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.

Riesgo de mercado: Se minimizó adecuadamente el impacto que pudiesen generar sobre el patrimonio, los movimientos de tasa de interés y tasa de cambio, 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 de Colombia. Además, se hizo cobertura con forwards para el primer semestre del año, logrando un impacto positivo de 4.4 millones en el P&G. Asimismo, sobre finales de diciembre del año 2019, se volvieron a cubrir partidas en dólares con forwards de divisas, con el fin de continuar mitigando el riesgo de tasa de cambio. Sobre finales del año 2019, el área definió en su planeación estratégica la automatización de los diversos procesos operativos a los que se ve inmersa; como resultado de lo anterior, se realizaron automatizaciones en procesos en la valoración de títulos de desarrollo agropéculario y en la optimización de la generación de informes y formatos para la SFC.

Riesgo de liquidez: La entidad continúa con la diversificación de sus fuentes de fondeo logrando así una mejor gestión de su liquidez. Dentro de las cuales se destacan emisiones de bonos hipotecarios

por COP 75.000 millones, aumento de créditos de consumo y CDTs. Se realizó el simulacro para Apoyos Transitorios de Liquidez (ATL) con el Banco de la República de manera exitosa en los tiempos estipulados. Se realizó el análisis y la elaboración del formato CFEN (Coeficiente de Fondeo Estable Neto) para su transmisión oficial a partir del 2020. Se realizaron diversas automatizaciones, optimizando la generación de informes y formatos para la SFC. Además, se definió la planeación estratégica del área, con el fin de comenzar en el año 2020 el acople de la gestión de liquidez a los estándares internacionales delimitados por Basilea III. 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 del Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez (SARL).

Sistema de Atención al Cliente – SAC: Se realizó la correcta gestión a las peticiones, quejas y reclamos hechas por los consumidores financieros. A través del informe semanal de PQRS y de los informes semestrales del representante legal a la Junta Directiva, se evidenció el correcto funcionamiento del Sistema de Atención al Cliente. En el año 2019 se sentaron las bases para trabajar en un plan de automatización de ciertos procesos enfocados en la generación automática de informes requeridos con una frecuencia alta por parte de los clientes, con el fin de generarle una mejor atención a los mismos.

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, así como en su Parte I Título IV, 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 la entidad regulatoria.

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 cumplimiento de la convergencia a las NIIF y de acuerdo a la normatividad, se exige la implementación de ciertas normas en ciertos momentos del tiempo. El primero de enero de 2019 entró en vigencia la norma NIIF 16 sobre arrendamientos mediante la cual los contratos de arrendamiento de la compañía deben reconocerse como bienes en derecho de uso, reconociendo el valor presente de los contratos como activos fijos con derecho de uso. Dando continuidad a estas disposiciones, en el año 2019 la compañía implementó la política contable sobre esta norma aplicando las disposiciones a los contratos de arrendamiento de inmuebles.

Los ajustes a nivel de resultados ya fueron realizados en su totalidad y se reflejan plenamente en los estados financieros de cierre de 2019.

Recursos Humanos

Credifamilia CF continúa construyendo País brindando oportunidades de empleo estable y productivo, generando valor para la sociedad y sus accionistas desde todos sus procesos y llevando a cabo un proceso de crecimiento coherente, controlado, eficiente, incluyente y responsable, fortalecido por una estructura robustecida que al cierre de 2019 contaba con más de 220 colaboradores. Adicionalmente, durante 2019 destacamos el fortalecimiento de la estructura organizacional con la creación de la Gerencia Digital, la Gerencia de Gestión Humana, la vinculación de los segundos de varias áreas estratégicas de la compañía para fortalecer el plan de sucesión, y un aumento de nuestros colaboradores en las áreas de Cartera y Canal digital.

Para el año 2020, desde gestión humana y con el apoyo de su Junta Directiva, la compañía abordará hitos estratégicos de alto impacto identificando y consolidando su cultura, propendiendo de forma permanente por un clima laboral sobresaliente y sostenible, y desarrollando a sus colaboradores con competencias alineadas a los objetivos y metas de la organización.

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 10 de febrero de 2020, 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.

