

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

Señores Accionistas,

De conformidad con las disposiciones legales y estatutarias, presentamos para su consideración el Informe Anual correspondiente al ejercicio económico del año 2020, el cual incluye los siguientes documentos:

- a) Estados Financieros con corte a 31 de diciembre de 2020;
- b) Notas a los Estados Financieros con corte a 31 de diciembre de 2020;
- c) Informes Adicionales a los Estados Financieros con corte a 31 de diciembre de 2020.

Nos permitimos presentar ante los señores Accionistas el informe anual sobre las actividades de la Compañía durante el año 2020 y sus correspondientes resultados.

El 2020, décimo año de operaciones para Credifamilia Compañía de Financiamiento S.A. (Credifamilia CF), fue un año de retos importantes a raíz de la crisis nacional desatada por el Covid-19. Sin embargo la compañía pudo mantener un ritmo de crecimiento y consolidación moderado respondiendo a los riesgos que surgieron, a los ajustes en la regulación y a las nuevas formas de trabajo. Credifamilia CF desembolsó COP 80.305 millones en cartera hipotecaria (versus COP 86.103 millones del 2019 lo que representa un decrecimiento del 6.7%) y COP 652 millones en cartera de consumo. Con estos resultados, al final del ejercicio se registró un saldo de cartera de COP 468.138 millones, saldo 14.4% mayor al reportado a cierre de 2019. Este saldo de cartera, junto con los COP 69.250 millones de cartera subrogada, representan un total de activos de créditos administrados por la compañía de COP 537.388 millones. En cuanto a la evolución de la cartera de consumo, dadas las dificultades económicas por la coyuntura nacional y buscando proteger la liquidez y cartera de la compañía, se priorizó la originación cuidadosa de cartera hipotecaria y se suspendieron los desembolsos en esta línea desde el segundo trimestre del 2020.

De acuerdo al plan de diversificación del portafolio de productos y como estrategia de fidelización se lanzó en el mes de diciembre el Seguro de Desempleo en alianza con AXA Colpatria Seguros. Con este producto la aseguradora respalda al cliente ante una inestabilidad laboral, su implementación tiene bajos costos y genera ingresos por comisiones para Credifamilia.

En lo relativo a la operación comercial, 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 2020 en los que las diferentes regionales aportaron el 25% de los desembolsos, Canal Digital el 31% y Bogotá el 44%. Esta diversificación de participaciones nos permiten además, llegar a más familias en el país y favorecer el reconocimiento y consolidación de la marca Credifamilia. Sumado a los resultados en la originación de créditos, celebramos la consolidación de nuestro producto CDT digital, el cual se ha posicionado como una importante fuente de fondos para la compañía y para los clientes es una alternativa de inversión segura, fácil y rentable. Se lograron captaciones nuevas en este canal por valor de COP 27.065 millones. El impulso en este producto permitió que los pasivos de CDTs crecieran un 50.1% vs 2019 alcanzando un saldo de COP 45.661 millones. Planteamos seguir con el plan de posicionamiento de este producto con baja inversión en publicidad.

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 2020 el Canal Digital se consolidó como la más importante fuente de adquisición de clientes para la aprobación de créditos, por primera vez desde la creación del canal, superó en monto al canal tradicional aportando el 51.6% de las aprobaciones en el año. Esto es una cifra importante de cara a las intenciones de digitalización de la compañía y demostró la solidez de la operación frente al reto de reducir los contactos físicos dadas las instrucciones del gobierno nacional. Alineado a las aprobaciones, las participaciones en legalizaciones también reflejaron un aumento versus el año anterior, de este modo, la distribución de las legalizaciones para el canal fue del 47.5% (+ 3.2% vs 2019). Y continuando con la evolución digital, desde el cuarto trimestre se implementó el proceso de legalización digital por medio del cual el cliente paga lo correspondiente al avalúo y estudio de títulos y firma de pagares sin necesidad de acercarse a las sedes de la compañía. En el 2020, la actividad de colocación de Credifamilia CF continuó orientada en el financiamiento de vivienda, logramos realizar 1892 operaciones de crédito hipotecario con lo que impactamos igual número de familias, 1879 de estas viviendas pertenecen al segmento VIS con lo que estamos facilitando la adquisición de vivienda de las familias con más bajos ingresos. La vivienda VIS concentró el 98.6%, de las aprobaciones, el 99.1% de las legalizaciones y el 98.4% de los desembolsos en el año. La entidad aprobó créditos hipotecarios por COP 278.977 millones, 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.

Del total de cartera de balance, (COP 468.138 millones) la distribución por calificación de riesgo "A" concentra el 95.3%. El indicador de cartera B, C, D y E se ubicó en el 4.7% (+1.5%) frente al cierre del año 2019. El deterioro obedece a la dinámica del pago de los créditos dadas las dificultades económicas ocasionadas por la pandemia, a pesar de esto Credifamilia se mantiene por debajo del indicador presentado en las entidades financieras vigiladas que reportaba a noviembre 2020 un indicador del 8.25%. Este deterioro, junto con las provisiones adicionales constituidas en el marco de la gestión del riesgo de crédito contemplada en la CE 020 de 2020 tuvo un importante impacto en los resultados de provisiones del año aumentando el costo de riesgo situándolo en el 1% (+54 pbs vs Dic 2019).

Durante el año 2020 y dada la contingencia presentada en razón a la pandemia generada por COVID19, la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), estableció un conjunto de medidas, que se recogen a través de las circulares externas (CE) 007, 014 y 022 del año 2020, en las cuales se dieron un conjunto de herramientas para mitigar el efecto, de la coyuntura económica generada frente al cierre de las actividades económicas en el país.

En este orden de ideas, y bajo la normatividad anteriormente mencionada, Credifamilia C.F gestionó apoyos mediante alivios económicos a cerca del 30% de la cartera de la entidad a través de prorrogas en sus créditos o aumentos de plazo en los mismos, lo cual ha generado una normalización de pagos por parte de los clientes, en la medida que la coyuntura económica del país ha presentado mejoras en el segundo semestre. Con relación a la originación de créditos de cartera hipotecaria, se informa que se realizaron ajustes a las políticas de crédito de la compañía, enfocadas en realizar un análisis más profundo, en perfiles de riesgo que podían generar un aumento o deterioro en los indicadores de cartera de la compañía, los cuales se fueron ajustando en la medida que se presentaban cambios en la situación coyuntural del país. La línea de cartera de consumo, permaneció cerrada desde el inicio de la pandemia, hasta el cierre de año, como consecuencia de su mayor perfil de riesgo y deterioro.

En 2021 el enfoque principal del área comercial hipotecaria 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. Para esto también se ha

fortalecido el área de Búsqueda de Vivienda que tiene como propósito asesorar a los clientes que tienen el crédito aprobado pero que no han encontrado su vivienda y de esta forma convertirlo en un desembolso. Asimismo, se está trabajando en el proceso comercial de vivienda usada y se espera profundizar en el negocio hipotecario NO VIS, el cual a cierre 2020 representó el 1.65% del saldo de cartera hipotecaria.

### **Financiamiento y Fondeo**

En el año 2020 los pasivos de Credifamilia CF crecieron 12.7%. A continuación, se presentan los principales avances en lo referente al fondeo de la compañía:

- **Bonos Hipotecarios:** En el mes de abril de 2020 Credifamilia CF realizó la colocación del cuarto 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 222.682.270 equivalente a COP 61.292 millones con una demanda del 203% y una tasa de corte de 3.90%. 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 85.9% de los pasivos y alcanzó al cierre de 2020 un saldo de COP 375.985 millones, 8.5% más respecto al cierre de 2019.
- **Subrogaciones de Cartera:** En el 2020 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 se situó en COP 69.250 millones en 2020.
- **Líneas de crédito de entidades financieras:** La compañía mantiene cupos de créditos con entidades por COP 111.100 millones. Estos cupos 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. Durante el 2020, se tomaron créditos de redescuento para favorecer el calce de la compañía y a cierre del año el fondeo con este instrumento alcanzó los COP 8.553 millones, con un cupo disponible de COP 11.047 Millones. Se renovaron todas las líneas de crédito que tenía la compañía a 2019 y se abrió una nueva línea con Banco Santander.
- **Certificados de depósito – CDT´s:** En línea con los objetivos planteados en 2020, 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 50.1% respecto al cierre de 2019 alcanzando un saldo de COP 45.661 millones. Este resultado es consecuencia de la captación de COP 30.766 millones durante el año con lo que el saldo de CDTs alcanzó una participación del 10.4% en el fondeo de la compañía

### **Operaciones**

Durante el año 2020 el área de operaciones de la compañía participó activamente en sacar adelante los proyectos de legalización digital, seguros voluntarios, crédito prorratea, implementación de los alivios a los clientes en el sistema, desmaterialización de pagarés para ATL y REPOS, CDT digital y en general dar soporte a las diferentes áreas en el logro de los indicadores de la compañía.

En fábrica de crédito se pudo optimizar los tiempos de respuesta a las solicitudes, donde se pasó de 5 a 3 días en promedio para dar respuesta del análisis de un crédito. Así mismo la operación se mantuvo constante en el soporte y apoyo para el cumplimiento de la gestión de legalizaciones y desembolsos.

Desde el área de cobranzas, se logró un indicador de cartera vencida mayor a 60 días en un 4.3% de una meta anual del 3.9%. Indicador con muy buen resultado al tener en cuenta el efecto pandemia y el menor número de desembolsos generados en la compañía. Todo lo anterior soportado en un área de cobro más digital y con procesos mejor organizados para lograr los resultados de calidad de cartera.

### **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, en atención a lo dispuesto en el Artículo 47 de la Ley 964 de 2005, se informa que 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 2020 no se registraron eventos de fraude que pudieran afectar la razonabilidad y calidad de la información financiera.

### **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, 336 se encuentran en calificación B y 402 en C o superiores. El indicador de calidad de cartera de cierre a diciembre es 4.63% y el indicador de cartera con morosidad mayor a 60 días fue 4.30%, los cuales bajo la coyuntura económica del país durante el año 2020 se encuentran dentro de 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. Como consecuencia de las restricciones a la movilidad presentadas durante el año 2020, se puso en marcha la operación de trabajo remoto por parte de los empleados de Credifamilia C.F, encontrando resultados satisfactorios en la gestión de la operación de la compañía y poniendo en prueba real, los sistemas de contingencia de la entidad.

Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo- SARLAFT:

La gestión de Lavado de Activos y financiación del Terrorismo se fortaleció en el transcurso del año 2020, a nivel de recurso humano así como tecnológico, mediante la contratación de personal designado exclusivamente para el desarrollo de las actividades propias del SARLAFT, así como el fortalecimiento de los procesos tecnológicos a través de la calibración de la herramienta informática adquirida para la gestión de segmentación, señales de alerta, monitoreo y calificaciones, lo cual permite el monitoreo de riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo 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: En materia de exposición al riesgo de mercado la compañía mantuvo un perfil conservador. Durante el año 2020 se realizaron operaciones de cobertura de divisas a través de derivados, específicamente forwards peso/dólar; de igual manera, se mantuvo un portafolio de inversiones en deuda privada nacional con contrapartes AAA y con duraciones al vencimiento inferiores o iguales a 1 año, así, el riesgo de tasa de interés (fluctuaciones adversas de mercado) y de contraparte (riesgo de impago) de estas inversiones se mantuvo controlado. Asimismo, gracias a las inversiones en instrumentos de deuda privada, la compañía pudo realizar por primera vez en su historia operaciones repo con el Banco de la República.

Riesgo de liquidez: Credifamilia C.F. mantiene un perfil conservador, ajustado a los lineamientos de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC). Por parte de la entidad hubo cumplimiento

holgado de su indicador de liquidez de corto plazo (Irl) y de largo plazo (CFEN); este último se implementó al esquema de medición de la compañía como una nueva herramienta de gestión normativa y se hizo de manera satisfactoria. Además, como se mencionó en el apartado anterior, la compañía consiguió hacer operaciones repo de forma satisfactoria, cuya finalidad fue garantizar un mecanismo de liquidez ante eventuales coyunturas donde sea necesario obtener recursos de manera rápida y segura en el corto plazo. Por otro lado, Credifamilia aumentó sustancialmente la cantidad de pagarés desmaterializados que pueden ser usados en procesos de apoyos transitorios de liquidez (ATLS) ante coyunturas adversas en esta materia. Por último, la entidad continúa acoplando sus metodologías de medición interna del riesgo de liquidez a estándares internacionales de Basilea III.

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 así como el apoyo presentado en la contingencia del año 2020 para prestar atención e información a los clientes que requerían el uso de medidas de alivios económicos mediante lo enmarcado de la C.E 007, 014 y 022 del 2020. Así mismo, se contó con el apoyo del Defensor del Consumidor Financiero durante todo el período, quien expuso los resultados de su gestión por medio de su informe anual.

#### **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 y 2020.

### **Recursos Humanos**

Pese a la coyuntura del Covid-19 presentada a nivel mundial, Credifamilia CF garantizó y mantuvo las condiciones salariales y laborales de sus colaboradores logrando eficiencias operacionales y de cargos, alineándose a su filosofía de ofrecer un empleo estable y garante, cumpliendo a cabalidad con las medidas normativas y los estándares de bioseguridad gubernamentales y los exigidos por el Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) brindando así, un ambiente seguro para el desarrollo de las funciones de las personas. Adicionalmente, la compañía incursionó en nuevas metodologías modernas y eficientes de medición de clima laboral, alineación y prospección de cultura organizacional, fortaleció estructuralmente sus procedimientos internos y estructuró una estrategia robusta en término de gestión de competencias implementada inicialmente en el nuevo modelo de evaluación de desempeño.

Para el año 2021, desde gestión humana y con el apoyo de su Junta Directiva, la compañía abordará hitos estratégicos de alto impacto como medir su cultura actual y definir la cultura requerida alineada a los objetivos de la organización gestionar eficiente y sosteniblemente el clima laboral bajo la nueva metodología implementada y consolidar la nueva estructura de competencias como eje fundamental del mapa de talento 2021, .garantizando siempre el cumplimiento legal y normativo a todo nivel.

### **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 19 de febrero de 2021, para ser presentado ante la Asamblea General de Accionistas en su reunión ordinaria.** Así mismo, en atención a lo dispuesto en la normatividad 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.