INFORME DE GESTIÓN
A LA ASAMBLEA DE ACCIONISTAS
2021

CARTA
Presidente

LUIS EDUARDO CUÉLLAR PULIDO
Presidente
Credifamilia Compañía de Financiamiento S.A.

Estimados Accionistas:

Para el mundo, el año 2021 fue un año de recuperación económica y social, y para Credifamilia, un año de confirmación de la solidez financiera de la compañía.

La construcción de vivienda nueva en 2021 alcanzó una cifra de 227 mil unidades con un crecimiento del 29% respecto al 2020. En el principal segmento para Credifamilia, la Vivienda de Interés Social, se vendieron 162 mil unidades alcanzando máximos históricos, lo cual ha propiciado un ambiente de crecimiento y optimismo en clientes, constructores y entidades financieras, que en el caso de Credifamilia se ha reflejado en **$88.994 millones de desembolsos de crédito hipotecario en el año 2021, para un crecimiento del 11% vs. 2020** y $2.425 millones en créditos comerciales a constructoras. Esta actividad produjo un saldo de cartera al final del año de $539.133 millones para un crecimiento del 15,2% respecto a 2020.

Gracias a los resultados históricos en materia de apetito de riesgo, calidad de la cartera, rentabilidad y a la estrategia de fondeo de largo plazo de la entidad, en 2021 BRC Standard & Poors subió la calificación de largo plazo de Credifamilia de A+ a AA- y la de corto plazo de BRC1 a BRC1+, esta ultima siendo la mas alta de corto plazo asignada por la calificadora.

Esta importante noticia fortalece la imagen de Credifamilia en el mercado de valores, confirmando su solidez financiera y facilitando el acceso a nuevas fuentes de fondeo para continuar desarrollando la estrategia de crecimiento rentable.

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Corto plazo	BRC2	BRC2	BRC2	BRC2	BRC2	BRC2	BRC1	BRC1+
Entidad	A-	A	A	A	A+	A+	A+	AA-

En cuanto al plan de diversificación de productos, en el año 2021 se lanzó el Crédito Comercial “Prorrata”, que facilita liquidez a los constructores en las etapas finales del desarrollo de proyectos; y se fortaleció el programa de Bancaseguros incorporando el producto “Cuota Protegida”, que cubre la imposibilidad de pago de los deudores por eventos de desempleo y/o incapacidad temporal.

Se ha desarrollado un plan de fortalecimiento de la marca Credifamilia hacía el mercado, orientado a apoyar la estrategia de captación a través de CDT digital, publicando información en medios de comunicación. Particularmente en 2021, la captación de CDT digital fue de $ 63.958 millones, una cifra 2,75 veces mayor a la del 2020, apoyando la estrategia de fondeo de la compañía en un año en el que no se hicieron emisiones de Bonos Hipotecarios.

CARTA
Presidente

Los resultados financieros de la Compañía siguen siendo su mejor carta de presentación: en 2021 se alcanzaron los objetivos de utilidad con una cifra de $ 16.417 millones y un crecimiento del 64% comparado con 2020, en donde los fundamentales de calidad de la cartera y eficiencia operacional siguen siendo referentes de mercado. En el caso del indicador de cartera vencida con calificación BCDE, el resultado al cierre del año fue de 3,74% y en materia de eficiencia operacional se alcanzó un indicador de gastos sobre cartera media en balance del 3,2%.

Tomando como prioridad el cuidado de nuestros colaboradores, durante el año 2021, ejecutamos las mejores prácticas de monitoreo, prevención e inmunización para minimizar los efectos que produjo el COVID-19 en la sociedad. Participamos del programa de vacunación privada de la ANDI y al cierre del año más del 95% de nuestro equipo tenía el esquema de inmunización completo. Cerramos el año 2021 con 224 empleados vinculados a Credifamilia, en donde el 63% está conformado por mujeres y 23 de ellas tienen cargos de supervisión y dirección. Durante este periodo se produjo el relevo en la Presidencia, oficial desde el mes de junio, y se incorporaron nuevos directivos responsables del área Comercial y Secretaría General.

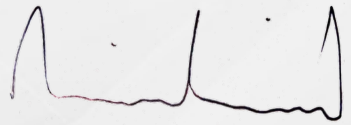
Aprovecho este informe para agradecer a Juan Sebastián Pardo por la profundidad, profesionalismo y dedicación en el proceso de empalme de la Presidencia de Credifamilia.

En el cuarto trimestre de 2021, la Administración y la Junta Directiva de Credifamilia definieron los objetivos, indicadores, iniciativas e inversiones para desarrollar la estrategia de crecimiento rentable 2022-2026, en donde la compañía pretende consolidarse como un aliado financiero conveniente, gracias a su portafolio de servicios financieros, no financieros y a la integración digital con el ecosistema inmobiliario y de consumo en Colombia. Todo lo anterior apoyado en un programa de cultura organizacional que habilitará en los colaboradores hábitos positivos en el trabajo para generar un ambiente eficiente, competitivo y sano.

El año 2022 se vislumbra como un periodo desafiante por la incertidumbre político-económica del país y el impacto que eso tiene en el costo de financiación para el sector público y privado; pero a la vez, propone un escenario optimista en el sector de vivienda y de consumo, en donde la incursión de la tecnología generará nuevas oportunidades para quiénes se preparen mejor.

En las siguientes páginas del informe de gestión encontrarán un mayor detalle de estos resultados y de la aplicación del Gobierno Corporativo dentro del marco normativo que rige a la entidad.

Agradezco al equipo de trabajo de Credifamilia quien me acogió en esta nueva etapa y a la Junta Directiva por su liderazgo y la confianza depositada en esta administración.



LUIS EDUARDO CUÉLLAR PULIDO
Presidente, Credifamilia Compañía de Financiamiento S.A.

Contenido
Informe de gestión 2021

01 **HITOS** Evolución Credifamilia

02 **NUESTRA MISIÓN** Nuestros valores

03 **PRINCIPALES** Cifras

04 **PORTAFOLIO** Productos y cobertura

05 **GESTIÓN** Financiera

06 **GESTIÓN** Riesgos

07 **GESTIÓN** Comercial y marketing

08 **GESTIÓN** Operaciones

09 **GESTIÓN** Tecnología y ciberseguridad

10 **TALENTO** Humano

11 **SISTEMA ATENCIÓN** Consumidor financiero

12 **CUMPLIMIENTO** Normativo

1 HITOS
Evolución Credifamilia C.F.

2011

Nace Credifamilia

Se establece Credifamilia con un capital suscrito de $36.061 millones

2013

Fondeo con primera colocación de Bonos Hipotecarios VIS 2013 con Garantía Nación

50k en cartera

1ra Colocación Bonos Hipotecarios (BH)

2014

2da y 3er Colocación lote de BH VIS 2013

100k en cartera

•Colocación de 2 lotes de BH por $43.000 millones

•Demanda superior al 100% y mejora en tasa de corte

2015

•BRC S&P mejora la calificación de Credifamilia C.F. pasando de A- a A

•Primera colocación de la 2da emisión BH 2015

Mejora de calificación largo plazo y nueva emisión de bonos

2016

Consolidación canal digital. Colocación BH 2015

•Consolidación del canal digital y la estrategia de crédito hipotecario digital

•Colocación 2do lote de emisión BH 2015. Demanda 166%

2017

•Colocación de tercera emisión BH 2017

•Apertura y ampliación de cupos de crédito y compra de cartera con bancos locales

200k en cartera

Nueva emisión y alianzas

2018

Mejora calificación y nuevos productos

•Mejora de calificación BRC S&P de largo plazo de A a A+

•Nuevo producto de cartera: Crédito de consumo.

•Fortalecimiento de captaciones de CDT con crecimiento del 160%

2019

•Mejor entidad en Calidad de Cartera

•Enlista acciones en la BVC. Títulos ordinarios.

•Colocación 3er lote de BH 2017 con la mejor tasa de corte 3.52%

400k en cartera

1ra en calidad cartera. Inscripción en BVC y mejor tasa de corte en colocación

2020

Mejora de calificación CP, fin de colocación BH 2017 100% virtual

•Mejora de la calificación de corto plazo de BRC2 a BRC1 (la más alta de S&P)

•Colocación exitosa del último lote de BH 2017 100% virtual. Segunda entidad en Colombia en hacer colocación virtual durante el CoVID-19

2021

•Nuevo producto de Cartera: Crédito Comercial.

•Consolidación CDT digital

•Credifamilia logra la calificación BRC S&P AA-

540k en cartera

2 Nuestra misión
Nuestros valores

Como equipo brindamos **servicios financieros innovadores y de alta calidad** para las familias colombianas con el fin de **convertir sus sueños en realidad y así construir un mejor País**.

3

Principales
Cifras 2021

Activos
$ 573.601

Cartera
$ 539.133

Pasivos
$ 498.900

Clientes hipotecario
15.107

Clientes CDT Digital
4.003

No. Oficinas
8

Utilidad neta
$ 16.417

Patrimonio
$ 74.700

Empleados directos
224

4 Portafolio
Productos y cobertura

CRÉDITO HIPOTECARIO
Créditos hipotecarios de largo plazo en UVR y pesos, vivienda nueva o usada

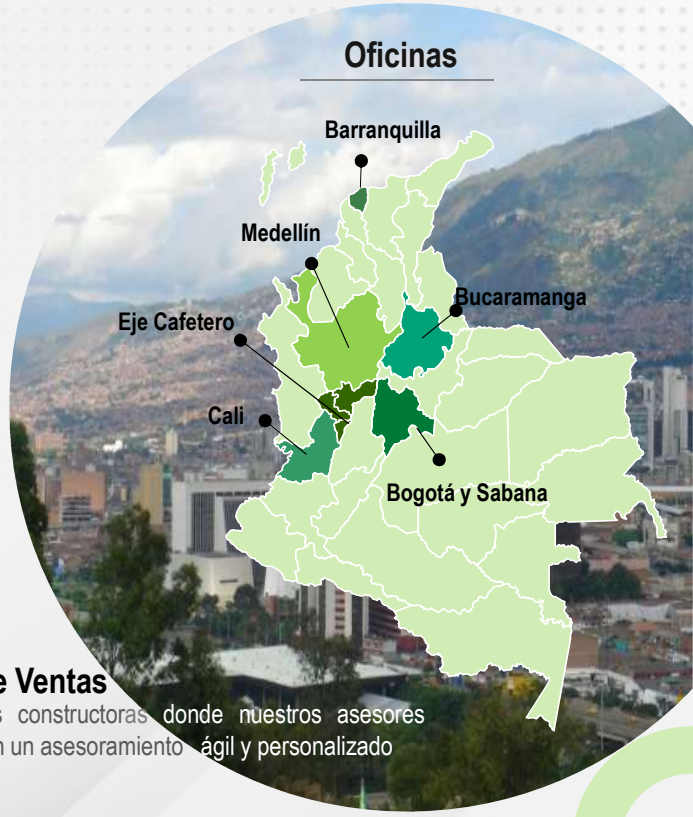
CDT DIGITAL
Certificado de deposito a plazo 100% digital de una forma fácil, rápida y segura.

CRÉDITO PRORRATA CONSTRUCTOR
Cupo rotativo - capital de trabajo para constructores

SEGURO PROTECCIÓN FINANCIERA
Cobertura para la cuota inicial o la cuota del crédito

CUENTA DE AHORROS
Ahorro programado

CRÉDITOS DE CONSUMO
- Con garantía hipotecaria
- Libre destino

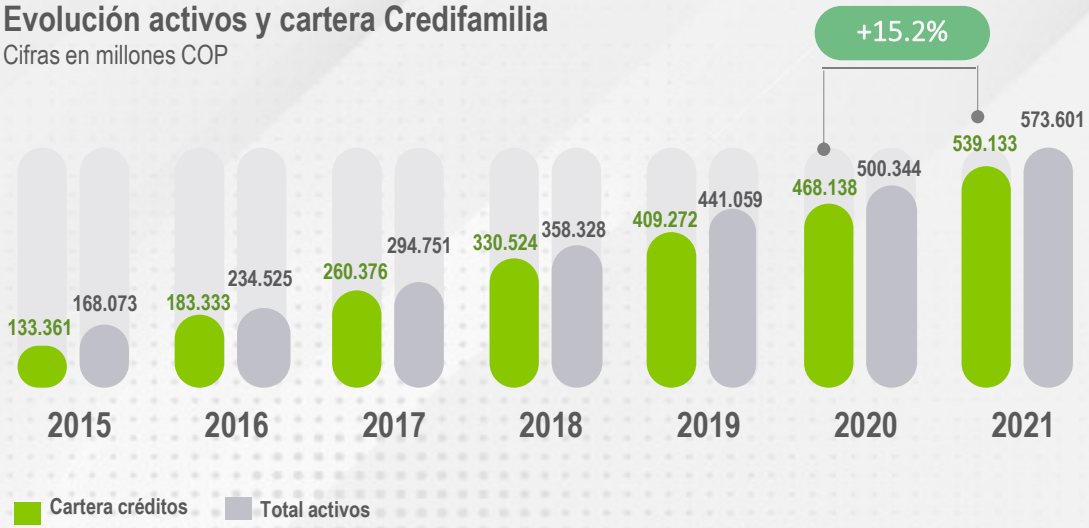


Sala de Ventas
De las constructoras donde nuestros asesores brindan un asesoramiento ágil y personalizado

5 Gestión Financiera

Evolución activos y cartera Credifamilia

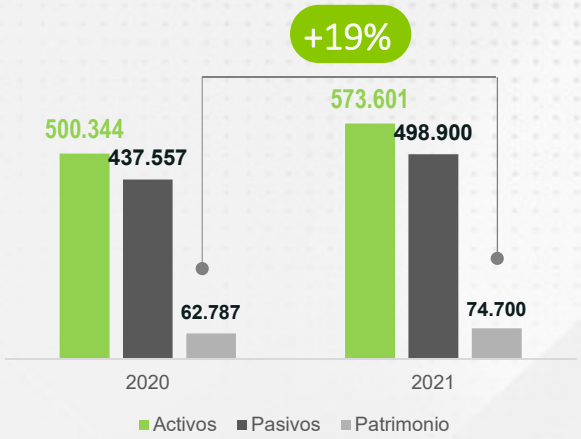
Cifras en millones COP



Credifamilia tuvo un crecimiento total de activos en 2021 del 14,6% respecto al año anterior, impulsado principalmente por el crecimiento de la cartera de créditos.

Crecimiento del Balance

Cifras en millones de pesos



El crecimiento del patrimonio del 19,0% corresponde a las utilidades generadas durante el año.

5 Gestión Financiera

La disminución en costos de fondos en 2021 obedecen a que no se emitieron bonos hipotecarios.

Los principales indicadores de rentabilidad, riesgo y eficiencia, tuvieron un resultado favorable; en el caso de la eficiencia, el año 2020 fue beneficiado por menores costos de operación como consecuencia de la pandemia.

Con la entrada en vigencia Basilea III, **Credifamilia cierra el año 2021 con un nivel de solvencia de 41,14%**.

Estructura Balance

Cifras en millones COP

Rubro	dic-20	dic-21	$Variación	%Variación
Activos	500.344	573.601	73.257	14,6%
Pasivos	437.557	498.900	61.343	14,0%
Patrimonio	62.787	74.700	11.913	19,0%
Utilidad Neta	10.008	16.417	6.409	64,0%

Estado De Resultados

Cifras en millones COP

Rubro	dic-20	dic-21
Ingresos	45.033	51.358
Costos Fondos	19.403	18.907
MNI[3]	25.630	32.451
MFB[4]	28.063	34.910
Gastos Totales	13.563	16.353
Utilidad	10.008	16.417

3. Margen Neto de Intereses
4. Margen Financiero Bruto

Indicadores

Rubro	dic-20	dic-21
ROA	2,05%	3,08%
ROE	17,36%	24,20%
Sostenibilidad[1]	2,05	2,12
Eficiencia[2]	3,09%	3,27%
Solvencia	18,91%	41,14%

1. calculo realizado: MNI+ Comisiones / G operaciones
2. Calculo realizado: Gastos oper. / Cartera en balance

5 Gestión Financiera

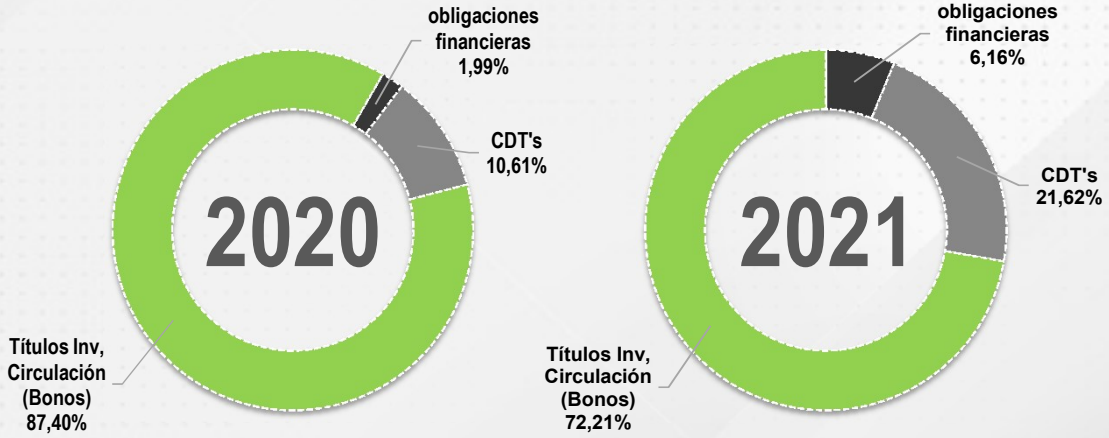
- **Bonos Hipotecarios:** Durante 2021 Credifamilia no llevó a cabo colocaciones de bonos. La compañía planea llevar a cabo colocaciones en 2022 para continuar con su estrategia de fondeo de largo plazo.

- **Líneas de crédito de entidades financieras:** A cierre de 2021 la compañía cuenta con cupos de créditos por COP 135.500 millones, de los cuales COP 55.500 millones corresponden a la banca tradicional y COP 80.000 millones corresponden a bancos de segundo piso (Bancoldex y Findeter).

- **Certificados de depósito – CDTs:** En línea con los objetivos planteados en 2021, la compañía encaminó sus esfuerzos al incremento de su fondeo a través del instrumento de CDTs. Es así como se logró un crecimiento de 132% respecto al cierre de 2020 alcanzando un saldo de COP 105.944 millones.

- **Subrogaciones de Cartera:** En el 2021 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 58.366 millones en 2021.

Estrategia de fondeo

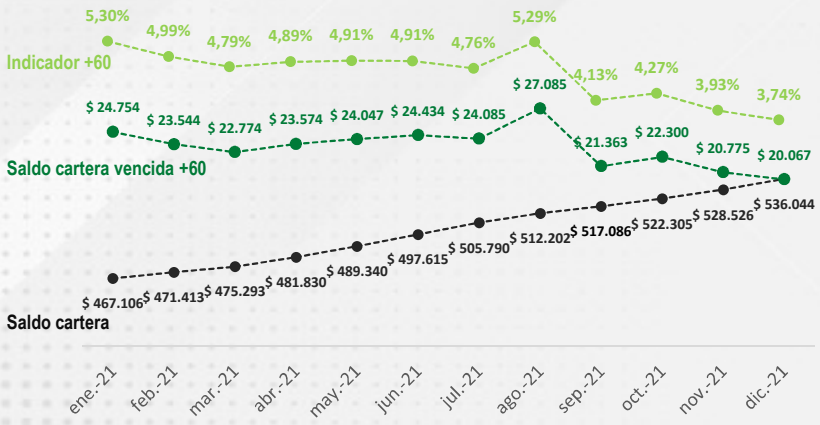


6 Gestión
Riesgos de crédito

En gestión de seguimiento y calidad de cartera hipotecaria, 2021 fue un año de resultados positivos al lograr disminuir en 156 pbs el indicador +60, pasando de 5,3% en enero a 3,7% en diciembre.

Credifamilia sigue desarrollando su actividad comercial en geografías diferentes a Bogotá, para evitar la concentración del riesgo.

Cartera Hipotecaria
Cifras en millones COP



Cartera total
$539.133

99%	0.4%	0.2%
Hipotecario	Comercial	Consumo

VIS UVR	71.1%
VIP & VIPA UVR	20.5%
NO VIS UVR	0.8%
VIS PESOS	4.7%
VIP & VIPA PESOS	1.4%
NO VIS PESOS	0.8%

A diciembre de 2021, la cartera VIS/VIP/VIPA en **UVR** representa el **92%** del total de cartera de la entidad.

Bogotá

Soacha

Barranquilla

Santander

Cali

Medellín

Pereira

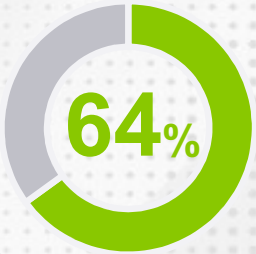
6

Gestión
Riesgos de crédito

Credifamilia mantiene niveles adecuados de provisiones de cartera. A diciembre 2021 las provisiones cerraron en 14.373 MM COP presentando un aumento del 19,8% frente al diciembre de 2020.

2.7% **Del total de la cartera** se encuentra Provisionado

Cobertura cartera riesgosa (B,C, D y E)

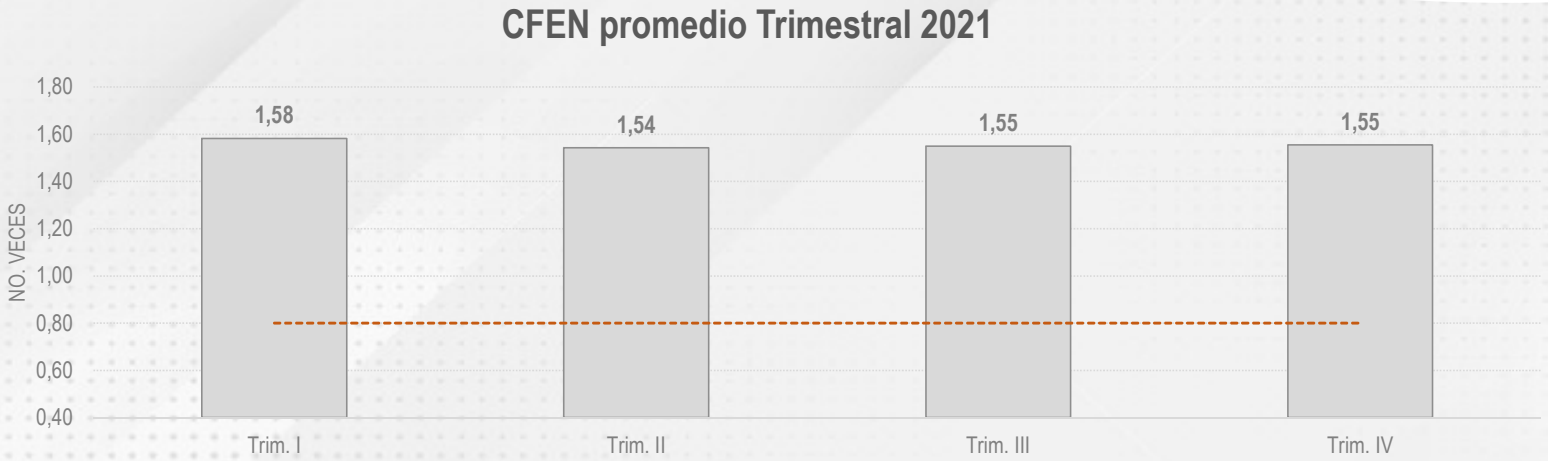


El 64% de las provisiones totales cubre la cartera riesgosa de la entidad (BCDE).

Para vivienda la mayor cobertura se presenta en la calificación E con 43,8%, seguido de D con 21%.

Calificación	% Saldo Capital	% Cubierto
B	1,40%	4,20%
C	1,03%	11,00%
D	0,49%	21,00%
E	1,03%	43,85%

6 Gestión
Riesgo de liquidez



- En materia de riesgo de liquidez la compañía cuenta con indicadores sanos a corto y largo plazo dado su apetito conservador. El IRL se ha mantenido en niveles promedio superiores al 500%, 5 veces más del límite regulatorio.

- Por otro lado, la entidad mantiene un calce seguro y estable entre su activo y su pasivo, lo que se traduce en niveles de CEFEN por encima de lo requerido por el regulador. Cabe destacar, que el 72% del fondeo de la entidad corresponde a bonos de largo plazo, fondeo estable, que además comparte similares características en plazo e indexación con la cartera de vivienda de la entidad.

- Así mismo, El 21,62% del fondeo de la compañía se realiza por medio de CDTS, los cuales constituyen una fuente de diversificación y donde el 88% se encuentra concentrado en el canal Retail, lo cual implica estabilidad y atomización de los recursos.

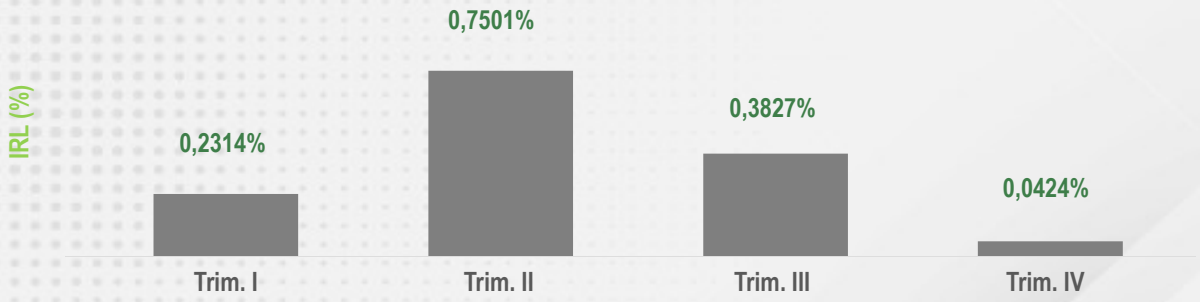
6 Gestión
Riesgo de mercado

La Compañía mantiene un portafolio de inversiones que refleja un perfil de riesgo conservador. Cuenta con un conjunto de límites y alertas de monitoreo interno que complementan el Valor en Riesgo (VaR) normativo de la SFC.

VaR: Comparando el valor en riesgo con los niveles promedio de patrimonio, el mismo no alcanza a representar el 1% del patrimonio total de la entidad, reflejando un nivel marginal de riesgo para Credifamilia.

Las inversiones de la entidad se llevaron a cabo durante el año en instrumentos AAA del sector financiero. Adicionalmente la entidad ha mantenido inversiones en Fondos de Inversión Colectiva (FICS) a la Vista con calificación AAA para el manejo de su liquidez. Las inversiones en deuda privada se clasificaron en su gran mayoría como negociables aunque se mantuvieron hasta el vencimiento. Por último, la entidad ha tenido inversiones obligatorias (TDAS y TDS) que no tienen riesgo de mercado y que han venido creciendo en virtud del aumento de saldos en las captaciones de CDTs pasivos.

VaR Prom trimestral / Patrimonio técnico



6 Gestión
Riesgo operacional

En Credifamilia **se implementaron nuevas metodologías de seguimiento y fortalecimiento de planes de acción para la mitigación de eventos de Riesgo Operacional (RO)**, con apoyo de los lideres de cada área con el objetivo de mantener una gestión preventiva frente a este riesgo. Asimismo, se hicieron jornadas de monitoreo con la finalidad de mantener nuestros riesgos residuales dentro del apetito de riesgos de la entidad. Adicionalmente, se adoptaron los nuevos cambios de la circular externa 029 de 2020 de la Superintendencia Financiera de Colombia, además, con la nueva circular externa 018 de 2021, se está trabajando en la constitución del SIAR fortaleciendo transversalmente el SARO.

Categoría	2021 I	
No. Riesgos	% Total	No. Riesgos
Bajo	27	36,49%
Moderado	40	54,05%
Alto	7	9,46%
Extremo	0	0,00%
Total	74	100%

Resultados

Para el primer semestre del 2021 , **el 91% de los Riesgos se ubican residualmente en niveles bajos y moderados**, estando dentro del apetito de riesgos de la compañía. Por otro lado, para el 9% restante, se tiene planes de trabajo con seguimiento hecho directamente con la administración, encaminados no solo en reducir el nivel de riesgo sino de dar un valor agregado en los procesos de Credifamilia reduciendo tiempos, cargas y costos.

6 Gestión
Riesgo operacional: Continuidad

Continuidad del negocio

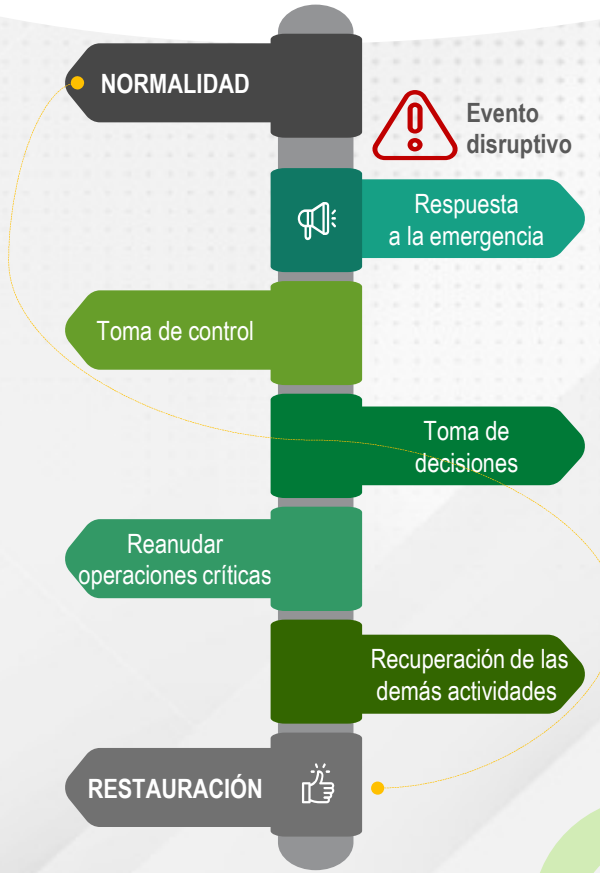
Dada a la reciente coyuntura generada por el COVID-19, en Credifamilia se adoptaron medidas que permitieron el trabajo remoto, lo cual robusteció la manera en la que se desarrolla la actividad frente a diferentes escenarios de contingencia; así mismo, anualmente se realizan diversas pruebas con el objetivo de medir que las contingencias de los diferentes recursos (humanos y tecnológicos) son suficientes para garantizar la continuidad del negocio.

Pruebas Relevantes de Continuidad del Negocio en 2021

Para el 2021 se realizaron las siguientes pruebas encaminadas en asegurar nuestra contingencia ante eventos disruptivos:

- Pruebas de Back Up: donde se evaluó la capacidad de atender actividades criticas en ausencia de un cargo principal.
- Pruebas de componentes de Infraestructura Tecnológica: como canales de internet, planta telefónica, planta eléctrica, servidores, que garantizan que la contingencia se active tan pronto como la infraestructura principal falle por cualquier causa.
- Pruebas de Core Bancario: donde se opera en ambiente de contingencia, en caso de caída del canal principal.
- Por otro lado, a continuación se puede evidenciar cómo opera la entidad ante un evento disruptivo:

ESQUEMA DE CONTINGENCIA CREDIFAMILIA



6 Gestión Sarlaft

CREDIFAMILIA CF durante el 2021 continuó con la implementación de la Circular Externa 027 de 2020 en su sistema de administración de Riesgos de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva (LA/FT/FPADM).

Las políticas, procedimientos y herramientas adoptados, se enfocaron en garantizar la prevención y control LA/FT/FPADM, las cuales se encuentran contenidas en el Manual SARLAFT. A continuación, pueden identificar los puntos relevantes de la nueva norma que rige el SARLAFT y en donde CREDIFAMILIA CF centró sus esfuerzos.

Durante el año, se ejecutó un Plan de Trabajo para la implementación referente al SARLAFT 4.0 en el que se ha sensibilizado a la organización en los retos planteados, se ha ajustado el Manual SARLAFT y el procedimiento, y se trabaja con los proveedores de servicios en la alineación de brechas. El SARLAFT continuó acompañando al negocio en los nuevos proyectos planteados con el cumplimiento y la implementación de las mejores prácticas en sus diferentes productos, canales y servicios.

Dentro del plan de trabajo ejecutado por Cumplimiento el SARLAFT, se trabajó en la automatización de los procesos de conocimiento del cliente y la documentación del nivel de riesgos basado en un Scoring de Riesgos en torno a las variables de Jurisdicción y actividad económica, así como el programa de Sanciones, con el objetivo de robustecer los procesos de debida diligencia de la Compañía, apoyados de las herramientas tecnológicas con las que contamos.

6 Gestión Sarlaft

En alineación a lo anterior, se realiza periódicamente la consolidación electrónica de la información de clientes, productos, canales y jurisdicciones, así como transacciones mensuales con el fin de realizar la segmentación de factores de riesgo y monitoreo de señales de alerta que fueron debidamente calibradas. se continúa trabajando en la calidad del análisis y el detalle de la información. Para tal fin, se realizaron durante todo el año, campañas de actualización de clientes que velaban por la calidad y el poblamiento de la base de datos llegando a un 86% de Actualización.

La compañía continuó con la realización de las actividades respectivas para llevar a cabo las etapas de identificación, medición, control y monitoreo para gestionar el riesgo de LA/FT y así mantener controlado el nivel de exposición de la entidad de los diferentes Factores de Riesgo y sus Riesgos Asociados. La exposición al riesgo es **Moderado** y se encuentra dentro del apetito de riesgo establecido por la Junta Directiva respecto a los 09 riesgos LA/FT/FPADM identificados para la compañía.

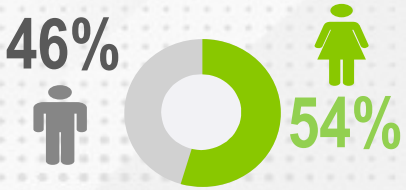
Por otro lado, la entidad lideró un plan de capacitación en donde el 100% de los empleados, la alta dirección y Junta Directiva participaron activamente. Se realizaron actividades de sensibilización y periódicamente se emiten comunicados a todos los miembros de la organización referentes a temas relevantes en materia de administración de riesgos y la importancia de la Cultura de Cumplimiento.

La SFC en el 2018 realizó una visita InSitú a la compañía que se derivó en una Orden Administrativa y la radiación en agosto del 2019 de un pliego de cargos respecto al SARLAFT. El plan de trabajo fue debidamente atendido y cerrado en noviembre del 2020 y fue ratificada en firme en el 2021 la Multa impuesta al SARLAFT. Actualmente, CREDIFAMILIA CF continúa trabajando en robustecer su SARLAFT basados en la normativa vigente, las buenas prácticas y retos que el negocio establece.

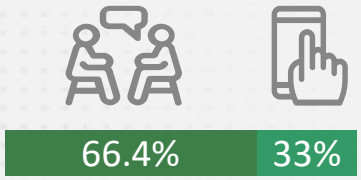
7 Gestión Comercial

Desembolsos hipotecarios 2021

En 2021 se desembolsaron $88.994 MM, lo que equivale a un **crecimiento de 11%** respecto al año anterior.



Más de $46.000 MM fueron desembolsados en créditos solicitados por **mujeres** con una participación de 54% en número de clientes.



El **33,6% de nuestras solicitudes de créditos se realizaron de forma digital.**

28% VIP

71,6% VIS

0.4% NO VIS

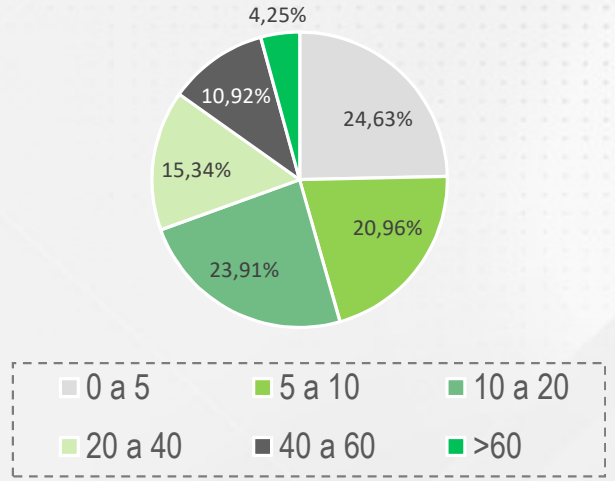
7 Gestión Comercial

CDT Digital

Captaciones
Cifras en millones

Año	# Clientes	%Δ #	Monto captado (En millones)	%Δ $	Captación promedio
2021	4,003	204%	$63.958	176%	$20,1

Agrupación por monto apertura
Total clientes: 4.003



Convenciones en millones de pesos

Se evidencia una bancarización del producto CDT al tener un 45,6% de los CDT con montos de apertura inferior a $10 millones de pesos y el 13% de los clientes con ingresos inferiores a 2 SMMLV

7 Gestión Comercial

Otros productos

Seguro de vida deudor

Año	# Clientes con seguro
2021	17.510

El producto presenta un crecimiento del 8.12%, respecto al año anterior.

Seguro de protección financiera

Año	# Clientes con seguro
2021	1.623

Este producto permitió complementar el portafolio de productos de Credifamilia incorporando Banca Seguros.

Crédito comercial prorrata

# Clientes	2 Constructoras, 5 proyectos
Saldo 31 dic (2021)	$1.975 Millones

El crédito prorrata constructor es lanzado en abril de 2021 para complementar la oferta de valor hacia las constructoras y le permitió a Credifamilia diversificar su operaciones de productos activos creando el segmento comercial.

7 Gestión
Marketing – Credifamilia en medios

Credifamilia
Para todos.

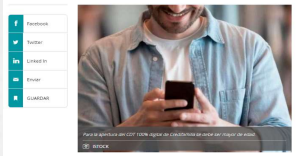
Fortalecimos nuestra presencia de marca, figurando en medios de comunicación tales como:

Portafolio

ECONOMÍA Noviembre 01 De 2021 - 12:29 P. M.

Credifamilia lanza su CDT 100% digital

La primera ventaja es que se trata de un producto completamente digital.



red+

CDTs 100 % digital ya está disponible en Colombia

Red+ Noticias | Bogotá

Las tasas del CDT 100 % digital son las más altas que las que se ofrecen en el mercado. Para 12 meses la tasas es aproximadamente de 5 % efectivo anual, y de más de 5,5 % efectivo anual para depósitos a 24 meses.

LA FM.

ECONOMÍA 3 Nov 2021 - 06:02 AM

CDT digital: ¿Cómo tenerlo y qué beneficios ofrece?

Las tasas de los CDT digitales pueden ser las más altas que se pueden encontrar en el mercado.

POR: CRISTIAN SERRANO

LA NOTA ECONÓMICA®

Ahora los colombianos podrán disfrutar de un CDT 100% digital

tmn tecno marketing news

Credifamilia lanza su CDT cien por ciento digital

La entidad promueve con este producto la democratización financiera.

GERENTE.COM

Ventajas de los CDT 100% digital

8 Gestión
Operaciones

Durante el año 2021 desde el área de operaciones avanzó de manera importante en la desmaterialización de pagarés, alcanzando una cifra de $111.000 millones, cumpliendo los requerimientos exigidos por la SFC.

De igual forma se lograron culminar con éxito dos procesos claves para el fondeo de la compañía: Con Bancoldex para financiar los créditos comerciales y con Banco de la República para REPOS.

Logramos optimizar el proceso de creación de CDT, cambiando un proceso semiautomático a un proceso automático masivo, permitiendo maximizar la capacidad de creación de operaciones diarias.

Desde el área de cobranzas, se logró cumplir de manera sobresaliente la meta del indicador de cartera vencida superior a 60 días, dejando el indicador a cierre de año en ICV>60: 3,74%. Este indicador muestra que tanto los procesos de originación, de administración y de gestión de cobro están siendo efectivos para dar estabilidad y contar con una cartera sana y de provisión controlada al mitigar un deterioro de la calidad de la cartera.

Otros factores relevantes en la gestión de cobranzas en el 2021 fueron el mejorar la contactabilidad de los clientes en un 20%. Por el lado de las casas externas de cobro logramos reducir las desviaciones de los procesos jurídicos alcanzando un 81% de procesos dentro del tiempo estándar.

La fábrica de Crédito mejoró los tiempos de respuesta de las solicitudes de crédito pasando de 3 y 4 días a 1 y 1,5 días por cada solicitud. Se resalta que el 27% de las solicitudes que llegaron fueron atendidas en menos de 12 horas, manteniendo los estándares de calidad y permitiendo que los constructores logren respuestas oportunas a las solicitudes que se gestionan con Credifamilia CF.

9 Gestión
Tecnología y ciberseguridad

Tecnológicamente Credifamilia continúa robusteciendo su arquitectura tecnológica, esto con el objetivo de enfocarse en las necesidades del cliente, aprovechar los recursos que brindan las tecnologías ampliamente aceptadas en el mundo y permitir cambios y nuevas funcionalidades de manera ágil y flexible.

Las principales funcionalidades implementadas en el año 2021 fueron:

- Cambio en los sistemas de telefonía y PBX
- Versión 2.0 del sistema de legalización de clientes integrando el servicio Cross Core de Experian.
- Implementación funcionalidad administración automática financiación a través de redescuento
- Producto Banca seguros asociados al crédito
- Control de cupos Prorrata constructores en CRM
- Implementación sistema PQR
- Pre certificación técnica- operativa con la Titularizadora Colombiana

Se inicia con la integración de información, tanto de los sistemas misionales (Prevalidador, pasarela de pagos, CORE, CRM, como de los sistemas de apoyo (gestor documental, ofimática, correo electrónico, file server), para no tener sistemas aislados sino sistemas que hacen parte de una arquitectura en la que cada uno de ellos desde su funcionalidad principal contribuyen a la automatización, control, operatividad diaria y visión de la compañía, a través de un enfoque sistémico en el cuál la integración genera propiedades emergentes agregadas a la funcionalidad primaria de cada generador de información.

9 Gestión
Seguridad de la información

El sistema de gestión de Seguridad de la Información se encuentra en constante evolución, dadas las condiciones originadas por la pandemia, la nueva realidad de trabajo híbrido y remoto, en el 2021.

Se hizo revisión de la política general de seguridad, privacidad y ciberseguridad de la información de la compañía, teniendo como referente el estándar ISO 27001, acogiendo la guía presentada en la norma ISO 27032 y bajo las indicaciones de las circular de la Superintendencia Financiera de Colombia 007 de 2018.

Esta evolución tuvo en cuenta principalmente los nuevos medios de trabajo remoto y los nuevos sitios de conexión de nuestros colaboradores a los sistemas de información, a través de los mecanismos y tecnologías que aseguran la integridad, privacidad y confidencialidad de la información, tales como conexión por VPN de todos los empleados, acceso remoto seguro a correo electrónico, cierre y monitoreo de accesos no autorizados .

De igual manera se reforzaron las campañas de comunicación y las capacitaciones en seguridad de la información para que nuestros colaboradores puedan identificar y reportar actividad anómala y sospechosa que puedan originar brechas en ciberseguridad.

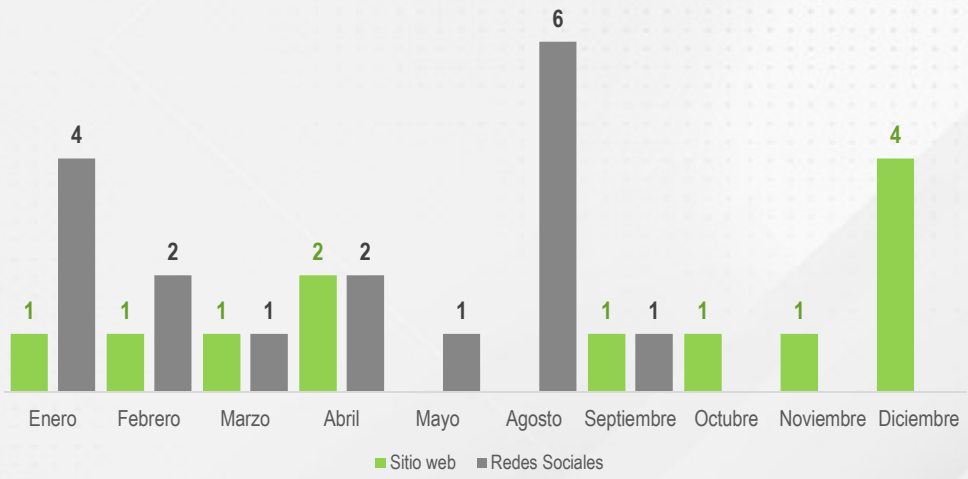
9

Gestión
Seguridad de la información

Con nuestro proveedor SOC – Centro de Operaciones de Seguridad se reforzaron tres aspectos principales:

- **Siem:** Monitoreo constante a través del sistema de gestión de eventos e información de seguridad, así como la atención desde el área de TI de todos los eventos reportados en la infraestructura de comunicaciones y de servicios tecnológicos
- **Escaneo de vulnerabilidades:** Cada trimestre se ejecuta análisis de la infraestructura en busca de brechas de seguridad, incluyendo nuevas vulnerabilidades; estas vulnerabilidades son gestionadas a través del proceso de hardening de servidores.
- **Brand Protection:** Se hace monitoreo permanente en redes sociales y en la web de suplantación de identidad de nuestros productos y marca, que buscan estafar al público usurpando nuestro nombre. Todas los episodios identificados fueron reportados en forma oportuna para eliminación.

Número de suplantaciones de marca identificadas y remediadas año 2021

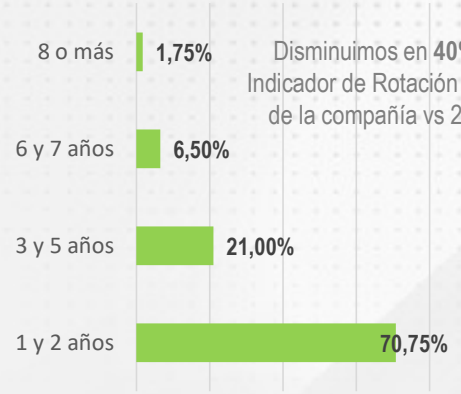


10 Gestión
Talento humano

Evolución de la planta

Distribución por género

Antigüedad



Disminuimos en **40%** el Indicador de Rotación Propia de la compañía vs 2020.

23
Mujeres ocupan cargos de Liderazgo o Medio y Alto

42%
de los aprendices SENA han seguido su carrera con nosotros

20%
de los colaboradores fueron promovidos

54%
de las vacantes de Liderazgo fueron solventadas por recurso interno

88%
Calificación en Gestión del clima laboral Bajo metodología GPTW

10 Gestión
Talento humano: manejo pandemia

Nuestras prioridades durante el 2021 fueron:

Garantizar el cumplimiento de protocolos de bioseguridad

Apoyar el plan de vacunación, logrando que el 95% de los empleados cierran el año con el esquema completo

- Monitoreo diario de condiciones de salud
- Gestión de casos y reporte a entidades de salud
- Atención de visitas de organismos de salud, vigilancia y control
- Orientación psicosocial en línea ARL Colmena
- Cumplimiento al 100% del Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo
- Capacitación y formación sobre el COVID-19
- Cumplimiento del distanciamiento físico mínimo requerido
- Socialización de protocolos
- Charlas corporativas sobre prevención
- Adquisición y entrega de EPP

10 Gestión
Talento humano: desarrollo y formación

- Estructuración e implementación del nuevo modelo de medición y desarrollo del desempeño
- Diseño e implementación de la matriz de necesidades de formación
- Gestión del primer estudio sociodemográfico institucional
- Implementación nuevo modelo de compensación variable basado en productividad de la fuerza de ventas.
- Más de 170 colaboradores formados en producto, políticas y requerimientos transversales
- Formación a nivel directivo con enfoque en comunicación asertiva
- Formación en riesgo psicosocial y SG-SST al 100% de la planta

11 Sistema de atención
Consumidor financiero

Objetivo:

Consolidar una cultura sobre la debida atención a nuestros clientes, basados en prácticas de transparencia e información oportuna y responsabilidad, fortaleciendo las relaciones, obligaciones, deberes y derechos entre ambas partes.

Canales de atención:

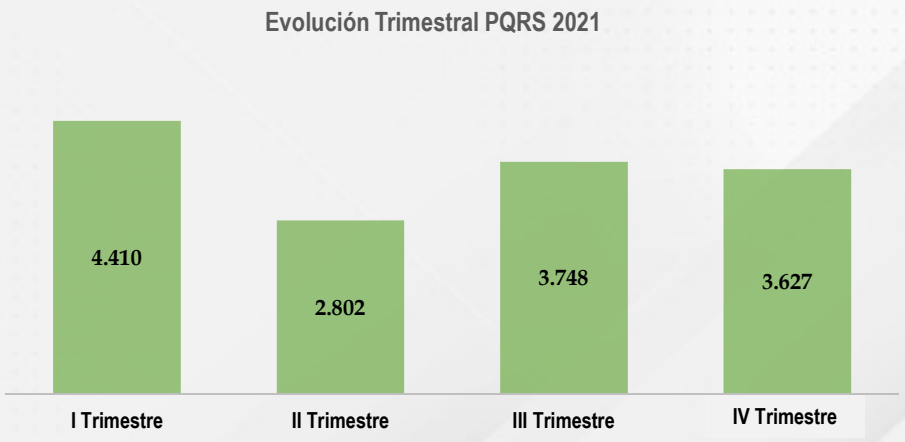
- Oficinas Comerciales
- Formulario web de contacto
- Defensor del consumidor financiero: Dr. Darío Laguado Monsalve
- Superintendencia Financiera de Colombia

Proyectos futuros:

Nos encontramos en marcha con la nueva implementación al sistema de quejas y reclamos – SmartSupervisión propuesto por la Superintendencia Financiera de Colombia, desarrollo tecnológico que nos va a permitir estandarizar atender de forma mas oportuna, las distintas QR, radicadas a través de la Superintendencia Financiera de Colombia, así como contar con un sistema de categorización mas adecuado que nos permita una mayor eficiencia en la ejecución y gestión hacia el consumidor Financiero.

Cifras:

De acuerdo al consolidado de las peticiones, quejas y reclamos por los canales establecidos en CREDIFAMILIA C.F durante el año 2021, se atendieron en total **14.587 PQR'S**; de los cuales el **73% corresponde a peticiones y el 27% equivalentes quejas y reclamos**. Resultados que nos permitieron acercarnos a los Consumidores financieros y accionar mecanismos de mejora al interior de la compañía.



13 Cumplimiento Normativo

Credifamilia
Para todos.

A continuación se describen las normas mas relevantes que impactan la operación de la compañía para el año 2021

Leyes

Ley 2079 de 2021
Flexibiliza el plazo máximo de amortización para los créditos de vivienda.

Ley 2097 de 2021
Fija las medidas para asegurar el cumplimiento de las obligaciones alimentarias y crea el Registro de Deudores Alimentarios Morosos (REDAM), como mecanismo de control al incumplimiento de tales obligaciones.

Ley 2157 de 2021
Marco normativo por el cual se modifican y adicionan nuevas disposiciones a la Ley 1266 de 2008, sobre el tratamiento de la información financiera, crediticia, comercial y de servicios, mejor conocida como Ley de Borrón & Cuenta Nueva.

Ley 2101 de 2021
Con la cual reduce la jornada laboral semanal de manera gradual, sin disminuir el salario ni afectar los derechos adquiridos y garantías de los trabajadores.

Decretos

Decreto 951 de 2021
Norma vinculada a la Superintendencia de la Economía Solidaria, para diversificar su portafolio de créditos y así atender las necesidades que en materia de vivienda tengas sus asociados.

Decreto 830 del 2021
Esta normativa nace en consecuencia del llamado que tiene el país a cumplir con las obligaciones con diferentes entes internacionales como la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción, las recomendaciones del GAFI.

Circulares SFC

CIRCULAR EXTERNA 017 DE 2021
Modifica las instrucciones relacionadas con los procedimientos de conocimiento del cliente previstas en la Circular Externa 027 de 2020 o mejor conocida como el Sarlaft 4.0.

CIRCULAR EXTERNA 018 DE 2021
Crea el Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR) que permite a la entidad tener una visión global de los riesgos a los que está expuesta.

CIRCULAR EXTERNA 023 DE 2021
Se ha denominado SMARTSUPERVISION y propende por una adecuada y oportuna atención a los consumidores financieros.

13 Cumplimiento Normativo Credifamilia

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 47 de la Ley 222 de 1995.

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.

Requerimientos de seguridad y calidad de la información

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.

Libre Circulación de Facturas

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.

13 Cumplimiento
Normativo: Sistema de Control Interno (SCI)

En Credifamilia contamos con un adecuado Sistema de Control Interno apegado a la normatividad vigente dando cumplimiento a los procedimientos de auditoria estipulados en la compañía para lograr un adecuado funcionamiento del SCI.

La entidad ha venido en una constante evolución de la primera, segunda y tercera línea de defensa que apalanquen el cumplimiento de los procesos misionales de la compañía, para lo cual, se ha venido gestionando el cumplimiento de los planes de mejora los cuales tienen seguimiento trimestral a través de las sesiones del comité de auditoría.

La labor desarrollada por la Auditoria Interna se realizó de forma independiente y objetiva de conformidad con las normas establecidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, contando con el apoyo de la administración en la entrega de la información para desarrollar la labor encomendada.

Credifamilia
Para todos.

CREDIFAMILIA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A.

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

Al 31 de diciembre de 2021 y de 2020

(En miles de pesos colombianos)

ACTIVOS	Nota	2021-12-31	2020-12-31
Efectivo y equivalentes al efectivo	3	36.915.330	24.542.188
Inversiones	4	3.448.279	12.319.509
Cartera de credito -neto	5	523.585.286	454.657.397
Anticipos de impuestos		1.305.728	580.429
Bienes recibidos en pago		40.776	0
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	6	7.540.185	7.894.061
Propiedades y equipo	7	681.299	286.818
Gastos pagados por anticipado	8	83.756	63.438
Total activos		**573.600.639**	**500.343.840**

PASIVO Y PATRIMONIO	Nota	2021-12-31	2020-12-31
Depositos y exigibilidades	9	105.993.795	45.719.499
Obligaciones financieras y operaciones REPO	10	30.196.284	8.553.102
Cuentas por pagar	11	3.833.974	2.653.049
Impuestos por pagar	12	397.524	497.700
Titulos de inversion en circulaciòn	13	353.787.913	375.985.277
Derecho de uso		420.955	121.726
Beneficios a empleados	14	1.403.325	1.133.814
Provisiones gastos administrativos yoOperativos	15	-	-
Otros pasivos	16	2.866.376	2.892.656
Total pasivos		**498.900.146**	**437.556.822**
Capital en acciones		36.061.235	36.061.235
Prima emision		1.321.816	1.321.816
Otras reservas		20.900.073	15.395.314
Resultado acumulados de periodos anteriores		-	-
Utilidad del periodo		16.417.369	10.008.652
Total patrimonio	17	**74.700.493**	**62.787.017**
Total pasivos y patrimonio		**573.600.639**	**500.343.840**

Las notas adjuntas son parte integral de los estados financieros.

Los suscritos Representante Legal y Contador certificamos que hemos verificado previamente las afirmaciones contenidas en estos estados financieros y que los mismos han sido tomados fielmente de los libros de contabilidad.

LUIS EDUARDO CUELLAR
PRESIDENTE

MIGUEL ANGEL GAMBA
Contador
TP No. 75539-T

JUAN ANTONIO COLINA PIMIENTA
Revisor Fiscal
TP No. 28082 -T.
Designado por PWC Contadores y Auditores S.A.S.
(Ver mi Informe Adjunto)

Credifamilia
Para todos.

CREDIFAMILIA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A.

ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES

Por el año terminado el 31 de diciembre de 2021 y 2020

(En miles de pesos colombianos)

Excepto el resultado neto por acción

	Nota	Acumulado para el periodo Finalizado en: 2021-12-31	2020-12-31
Ingresos de actividades ordinarias			
Intereses de cartera de creditos		51.358.110	45.033.397
Reajuste de la unidad de valor real		22.144.455	6.132.952
Valoracion inversiones		106.394	1.453.413
Comisiones		2.000.162	2.105.674
Ingresos de actividades ordinarias	18	75.609.121	54.725.436
Otros ingresos reintegro provisiones		2.552.193	2.005.284
Gastos por beneficios a los empleados	19	10.345.691	8.744.320
Gastos por provisiones de cartera de créditos		3.728.088	5.335.708
Gasto por depreciación y amortización		598.491	584.788
Intereses depósitos y exigibilidades		3.959.829	2.137.194
Intereses créditos de bancos y otros		807.297	945.050
Intereses títulos de inversión en circulación		15.412.341	15.700.119
Reajuste de la UVR		17.748.859	5.392.445
Otros gastos		9.315.585	8.032.540
Otros gastos generales de administracion	20	47.243.911	32.522.959
Ganancia por actividades de operación		16.417.369	10.008.652
Gasto por impuestos		-	-
Ganancia Neta		16.417.369	10.008.652
Utilidad neta por accion		455	278

LUIS EDUARDO CUELLAR
PRESIDENTE

MIGUEL ANGEL GAMBA
Contador
TP No. 75539-T

JUAN ANTONIO COLINA PIMIENTA
Revisor Fiscal
TP No. 28082 -T.
Designado por PWC Contadores y Auditores S.A.S.
(Ver mi Informe Adjunto)

CREDIFAMILIA S.A.

ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO

Por el año terminado al 31 de diciembre de 2021 y 2020

(En miles de pesos colombianos)

	Capital suscrito y pagado	Prima en colocación de acciones	Utilidades Retenidas: Reservas	Utilidades Retenidas: Total utilidades retenidas	Utilidad del ejercicio	Total Patrimonio de los accionistas
Saldo al 31 de diciembre de 2019	$ 36.061.235	1.321.816	6.714.314	-	8.681.000	52.778.365
Traslado de resultado del ejercicio					(8.681.000)	(8.681.000)
Apropiación de la utilidad para incrementar reservas			8.681.000			8.681.000
Utilidad neta del ejercicio					10.008.652	10.008.652
Saldo al 31 de diciembre de 2020	$ 36.061.235	1.321.816	15.395.314	-	10.008.652	62.787.017
Traslado de resultado del ejercicio				4.503.893	(10.008.652)	(5.504.759)
Apropiación de la utilidad para incrementar reservas			5.504.759			5.504.759
Dividendos				(4.503.893)		(4.503.893)
Utilidad neta del ejercicio					16.417.369	16.417.369
Saldo al 31 de diciembre de 2021	$ 36.061.235	1.321.816	20.900.073	-	16.417.369	74.700.493

LUIS EDUARDO CUELLAR
PRESIDENTE

MIGUEL ANGEL GAMBA
Contador
TP No. 75539-T

JUAN ANTONIO COLINA PIMIENTA
Revisor Fiscal
TP No. 28082 -T
Designado por PWC Contadores y Auditores S.A.S.
(Ver mi Informe Adjunto)

CREDIFAMILIA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A.

ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO

Por el año terminado a 31 diciembre de 2021 y de 2020

(En miles de pesos colombianos)

	2021-12-31	2020-12-31
FLUJOS DE EFECTIVO DE ACTIVIDADES DE OPERACIÓN:		
Utilidad neta del periodo	16.417.369	10.008.652
Mas ajustes para conciliar la perdida neta con los flujos provistos por las actividades de operación:		
Provisión cartera de créditos	3.564.297	4.856.126
Reintegro provisión de cartera de créditos	(1.661.827)	(963.289)
Provisión cuentas por cobrar	163.791	479.582
Depreciación propiedad y equipo	73.698	119.081
Depreciación derecho de uso	438.675	390.659
Intereses causados pasivo por derecho de uso	(48.953)	(72.728)
Amortizacion gastos pagados por anticipado	86.118	75.048
Valoración de inversiones	(106.394)	(1.453.414)
Intereses obligaciones financieras	(83.078)	(215.218)
Amortizacion costo amortizadio titulos de inversion en circulación	(15.379.420)	(15.699.994)
Variaciones en cuentas de activos y pasivos operativos:		
Incremento desembolsos de credito	(70.830.360)	(58.999.786)
Incremento de cuentas por cobrar por intereses de cartera y Otros	(535.213)	(1.776.197)
Incremento de gastos anticipados	(106.436)	(77.086)
Incremento de bienes recibidos en dación en pago	(40.776)	-
Incremento de cuentas por pagar e impuestos	1.080.750	882.173
Incremento depósitos y exibilidades	58.341.250	15.011.744
Incremento intereses sobre depósitos y exibilidades	1.933.046	225.332
Dividendos por pagar	(822.644)	(240.857)
Incremento pasivos beneficios a empleados	269.510	88.634
Disminución de otros pasivos	(26.279)	(29.992)
Total flujos de efectivo utilizados en las actividades de operación	**(7.272.876)**	**(47.391.531)**
FLUJOS DE EFECTIVO DE ACTIVIDADES DE INVERSIÓN:		
Disminución (incremento) de inversiones	8.977.624	(5.500.637)
Incremento Derivados financieros	0	(9.676)
Venta de propiedades y equipo	(468.179)	(19.739)
Total flujos de efectivo provisto por (utilizados en) las actividades de inversión	**8.509.445**	**(5.530.052)**
FLUJOS DE EFECTIVO EN ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN:		
Incremento de obligaciones financieras	3.273.470	1.599.128
Incremento Intereses pagados de obligaciones financieras	13.419.868	4.303.202
Incremento de operaciones REPO	5.032.922	-
(Incremento) disminución titulos de inversion en circulacion	(6.817.944)	57.032.767
Pago de dividendos	(3.681.249)	-
Disminucion intereses pagados pasivos por derecho de uso	(90.493)	(582.972)
Total flujos de efectivo netos provistos por las actividades de financiación	**11.136.573**	**62.352.125**
Flujos netos de efectivo del periodo	12.373.142	9.430.542
Efectivo al inicio del periodo	24.542.188	15.111.646
Efectivo al final del periodo	**36.915.330**	**24.542.188**

Las notas adjuntas son parte integral de los estados financieros.

Los suscritos Representante Legal y Contador certificamos que hemos verificado previamente las afirmaciones contenidas en estos estados financieros y que los mismos han sido tomados fielmente de los libros de contabilidad.

LUIS EDUARDO CUELLAR
PRESIDENTE

MIGUEL ANGEL GAMBA
Contador
TP No. 75539-T

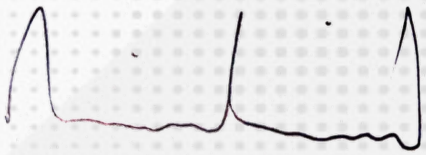
JUAN ANTONIO COLINA PIMIENTA
Revisor Fiscal
TP No. 28082 -T.
Designado por PWC Contadores y Auditores S.A.S.
(Ver mi Informe Adjunto)

Cumplimiento normativo

Informe de Gestión y Estados financieros ejercicio 2021

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.



LUIS EDUARDO CUÉLLAR PULIDO

Presidente, Credifamilia Compañía de Financiamiento S.A.

Credifamilia
Para todos.

INFORME DE GESTIÓN A LA ASAMBLEA DE ACCIONISTAS

2021