

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 2016, el cual incluye los siguientes documentos:

- a) Estados Financieros con corte a 31 de diciembre de 2016;
- b) Notas a los Estados Financieros con corte a 31 de diciembre de 2016;
- c) Informes Adicionales a los Estados Financieros con corte a 31 de diciembre de 2016.

Me permito presentar ante los señores Accionistas el informe anual sobre las actividades de la Compañía durante el año 2016 y sus correspondientes resultados.

El 2016 fue el sexto año de operaciones para Credifamilia Compañía de Financiamiento S.A. (en adelante Credifamilia CF), el cual fue significativo para la expansión de las actividades de la entidad tanto en su gestión de crédito como en lo referente a su estructura de fondeo. Un logro de la mayor importancia fue registrar una utilidad de COP 4.437 millones, con lo cual se logran recuperar todas las pérdidas de los primeros años de operación. Otro aspecto para destacar es cómo Credifamilia CF ha venido diversificando su operación, logrando menos concentración del negocio en Bogotá y desarrollando mayor presencia en las ciudades y a través del canal digital, el cual representó para 2016 el 11% de las aprobaciones de crédito hipotecario. 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 2016 los constructores de vivienda continuaron siendo el principal canal de adquisición de clientes para la aprobación de Créditos Hipotecarios para Credifamilia CF. Como en años pasados, la actividad se centró en financiar familias compradoras de Vivienda de Interés Social (en adelante VIS), segmento que conformó en 2016 el 95,3% de las aprobaciones y el 95% de los desembolsos de crédito de la compañía. La entidad aprobó créditos hipotecarios por COP 163.122 millones (crecimiento de 11% vs. 2015), los cuales serán desembolsados a medida que las viviendas sean construidas y entregadas a sus compradores.

El Estado de Situación Financiera del año cerró con una cartera hipotecaria de COP 183.333 millones (37% más de lo registrado en 2015). Teniendo en cuenta las subrogaciones de cartera hechas en 2016 por COP 48.576 millones, la cartera bruta (cartera propia + cartera subrogada) tuvo un crecimiento de 52% llegando a COP 259.120 millones. Es fundamental en cuanto al riesgo de la cartera, resaltar que el 96,4% se encuentra calificada en 'A', categoría que agrupa los créditos que se encuentran al día o con retrasos en los pagos no superiores a 60 días. A diciembre 31, la Compañía registraba tan sólo el 1,3% de su cartera con calificación en C o inferiores.

En 2017 se espera profundizar en el negocio hipotecario NO VIS, el cual a cierre 2016 representó el 6,2% del saldo de cartera y el 5% de las aprobaciones. Se espera que la presencia en nuevos mercados y canales permita crecer la participación de mercado de la compañía en el campo de la financiación de vivienda.

Financiamiento y Fondo

En el año 2016 continuó la consolidación del fondeo de Credifamilia CF. A continuación se presentan los principales avances en éste frente:

- **Bonos Hipotecarios:** En 2016 Credifamilia CF realizó la colocación de los dos últimos lotes de la segunda emisión de Bonos Hipotecarios AAA garantizados por la Nación. En la colocación del segundo lote en el mes de Junio, la compañía logró captar COP 40.720 millones con una demanda del 166% del monto ofertado; en la emisión del tercer lote en el mes de Diciembre se lograron captar COP 48.806 millones con una demanda del 122% del monto ofertado. Con la colocación de los Bonos Hipotecarios 2013 y 2015 al cierre de 2016 estos representan el 88% de los pasivos de Credifamilia CF.
- **Subrogaciones de Cartera:** En el 2016 Credifamilia CF continuó fortaleciendo este método de sustitución de fondeo y realizó subrogaciones de cartera por COP 48.576 millones. Este es un mecanismo interesante para la compañía dado que permite movilizar cartera para fondear nuevos desembolsos, transferir el riesgo crediticio al comprador y conservar la administración de los créditos.
- **Líneas de crédito de entidades financieras:** estas líneas de crédito son recursos de mediano y corto plazo que permiten a la compañía originar los créditos para posteriormente realizar sustitución de fondeo con mecanismos de largo plazo como lo son el mercado de capitales (como es el caso de la titularización de cartera), los organismos de redescuento y la subrogación de cartera. A cierre de 2016 el fondeo con este instrumento alcanzó los COP 15.965 millones.
- **Certificados de depósito – CDT's:** Desde 2013 la compañía trabaja en la captación mediante CDT's, en donde Credifamilia CF tiene interesantes oportunidades para el crecimiento y diversificación del fondeo. A cierre de 2016 las captaciones de CDT's crecieron un 58% frente a 2015, con un saldo de \$2.876 millones.
- **Cuentas de ahorro contractual:** La compañía continuó captando ahorro del público mediante cuentas de ahorro contractual, las cuales son cuentas no transaccionales diseñadas para ofrecer un vehículo de ahorro para futuros compradores de vivienda. Éste tipo de cuentas le permiten a los compradores acreditar el ahorro para acceder al Subsidio Familiar de Vivienda del Gobierno Nacional. Su saldo a cierre de 2016 es de COP 276 millones.

Operaciones

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

Nuevos retos como la eventual titularización de cartera, las nuevas colocaciones de bonos hipotecarios, así como el mayor nivel de actividad de la compañía demandarán mejoras continuas en procesos como documentación, archivo, consolidación e intercambio de información, los cuales se han llevado a cabo dentro de la política de gasto razonable de la compañía, fundamental para alcanzar los resultados positivos con los que Credifamilia CF cerró 2016.

Estados Financieros de Fin de Ejercicio

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

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

Emisores de Valores

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

Revelación de información

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

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

Administración de Riesgo

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

Riesgo de Crédito: se ha generado un crecimiento significativo en el número de firmas constructoras y proyectos generadores de solicitudes de crédito de largo plazo; se ha incursionado

no solo en proyectos de vivienda nueva, sino en créditos para vivienda usada y mejoramiento. Durante el año 2016 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, 74 se encuentran con calificación C o superiores y 140 en calificación B. Lo que representa un indicador de calidad de cartera tradicional del 1.08%, acorde al apetito de riesgo de la compañía y en los márgenes de riesgo tolerables.

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

Riesgo operativo: podemos informar que mantenemos un seguimiento constante en ánimo que las diferentes áreas puedan contar con procesos debidamente documentados y actualizados. Hemos estructurado y capacitado a los colaboradores de la compañía en una adecuada cultura de control. El año 2016 cerramos con 243 procesos (entre misionales, estratégicos y de apoyos aprobados o en proceso de aprobación) y se evidenciaron oportunidades de mejora con los procesos que se ejecutan en ciertas áreas de la compañía, realizando una identificación de riesgos y poniendo controles y planes de acción para minimizar el impacto en el evento de materializarse un riesgo. Se trabajó en la planeación y desarrollo de pruebas de contingencia con las cuales se consiguió medir la capacidad de respuesta de la entidad ante una contingencia.

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

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

Riesgo de liquidez: la entidad pasó de tener su liquidez basada en el patrimonio inicial, a una situación de liquidez generada en diversas fuentes de fondeo, dentro de las cuales podemos destacar las emisiones totales de bonos hipotecarios por COP 185.000 millones, lo que permite equivalencia entre plazos de fondeo con los plazos de la cartera de créditos

De igual forma las subrogaciones de cartera iniciadas en junio de 2014 y que a cierre de 2016 alcanzaban los COP 78 mil millones, así como las nuevas emisiones de bonos hipotecarios y su buena acogida en los mercados de valores seguirán contribuyendo al buen desempeño de la compañía en cuanto acceso a liquidez se refiere. El indicador de riesgo de liquidez IRL ha cumplido

los porcentajes establecidos por la Superintendencia Financiera, así como los definidos por el manual de riesgo de liquidez.

Sistema de Atención al Cliente – SAC: en 2016 se promulgó la utilización del portal contáctenos donde se evidenció que el cliente puede hacer un óptimo seguimiento de su petición, ya que ese emite un consecutivo que puede rastrear las PQRS, y así permitir una adecuada identificación, medición y control de los factores que permiten dar un servicio al cliente ágil y oportuno. Destacamos el compromiso de la entidad por satisfacer las necesidades de los Consumidores y responder oportunamente a las inquietudes de acuerdo con lo establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia. Se notificó a los consumidores financieros el portal de clientes donde puede efectuar sus pagos y consultas de su obligación en línea brindándoles agilidad a la hora de sus trámites.

Requerimientos de seguridad y calidad de la información

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

Ley 1676 de 2013

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

Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)

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

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

Recursos Humanos

Credifamilia CF continúa con su política de generación de empleo y consolidación del equipo humano, buscando encontrar diferentes disciplinas profesionales y experiencia relevante que sean afines a los objetivos y metas de la compañía. Adicionalmente, destacamos el fortalecimiento de la estructura organizacional con la creación del área de proyectos y un aumento considerable de nuestros colaboradores en las áreas de Cartera y Canal digital. A cierre de 2016, la compañía contaba con un total de 175 personas, 99 mujeres y 76 hombres.

Agradecimientos

Agradezco 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., acogió y aprobó por unanimidad el presente informe elaborado el 3 de marzo de 2017, 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.