



**Gestión 2020**

Informe de la Junta Directiva y el Presidente  
A la Asamblea General de Accionistas 2020  
Estados Financieros 2020

## Tabla de Contenido

<b>1. ENTORNO ECONOMICO .....</b>	<b>6</b>
<b>2. RESULTADOS FINANCIEROS .....</b>	<b>8</b>
<b>3. NORMAS LEGALES.....</b>	<b>12</b>
<b>4. ADMINISTRATIVOS .....</b>	<b>15</b>
<b>5. GESTIÓN DE RIESGOS.....</b>	<b>18</b>
<b>6 OPERACIONES.....</b>	<b>32</b>
<b>7 SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO – SAC .....</b>	<b>36</b>
<b>8 AUDITORIA INTERNA .....</b>	<b>39</b>
<b>9 EVOLUCION PREVISIBLE DE CREDIFINANCIERA.....</b>	<b>40</b>
<b>10 OTROS ASPECTOS .....</b>	<b>42</b>

Apreciados Accionistas:

Queremos informarles acerca de los resultados del banco en 2020, donde la coyuntura por la que atravesamos causada por el COVID-19 impactó de manera importante la economía local, dejando como resultado uno de los periodos más complejos que hemos atravesado en la historia de nuestro país y el mundo entero.

Esta nueva realidad ha traído retos y oportunidades para desarrollar la actividad financiera, siendo la Banca la llamada a generar nuevas condiciones para la prestación de servicios financieros mediante la innovación y capacidad de desarrollar canales de autogestión de fácil/ágil acceso para los clientes, la tecnología y la disposición al cambio lo que generará las palancas más importantes para adaptarse y mantenerse a flote bajo este nuevo panorama social.

El 2020 fue un año de muy buenos resultados para la Entidad a pesar de la emergencia sanitaria. Es importante resaltar en primer lugar que a partir del 1 de enero se realizó la fusión con el Banco Procredit Colombia, dándole paso al nacimiento del Banco Credifinanciera.

Dentro del proceso de fusión, uno de los retos más importantes ha sido la migración e integración total de los productos y servicios de Banco Procredit a los sistemas Core de Credifinanciera, donde la adecuación de los sistemas y la coordinación operativa han sido fundamentales para realizar un proceso ordenado y exitoso

Igualmente, las restricciones de movilidad decretadas a nivel nacional para contener la propagación del virus hicieron que las iniciativas digitales avanzaran rápidamente y se volvieran más relevantes ante la necesidad de ofrecer nuestros productos y servicios de manera remota, lo cual ha requerido de esfuerzos importantes en inversiones y desarrollos que han permitido llevar la oferta de productos al público.

Todo lo mencionado anteriormente, junto con la continuidad de la estrategia de foco que ha adoptado Credifinanciera para crecer el activo en los segmentos y público objetivo definidos para cada producto, permitieron que la entidad alcanzara excelentes resultados al cierre de 2020, siendo uno de los bancos más rentables y de mayor crecimiento del Sector Financiero Colombiano. Con este inicio de funcionamiento como banco, el 2021 supone retos para CREDIFINANCIERA dadas las nuevas condiciones sociales/económicas para

consolidar el modelo de negocio y continuar siendo uno de los Bancos más rentables del país y de mayor crecimiento.

Los principales resultados del 2020 fueron:

- Fusión con el Banco Procredit Colombia dando nacimiento al Banco Credifinanciera S.A.
- Fortalecimiento de la estructura organizacional
- Confirmación de las calificaciones de riesgo de corto y largo plazo por parte de las tres calificadoras ante la coyuntura
- Crecimiento de la cartera de Libranza (29,8% vs 2019) enfocado en el segmento de los pensionados y otros convenios del sector público, alcanzando una participación del 96% de la cartera total del producto
- Crecimiento de la cartera de Microcrédito (14,4% superior al Sistema Financiero), manteniendo los indicadores de cartera vencida inferiores a la competencia
- Crecimiento del portafolio de CDT del 46,6%, alcanzando un nivel de \$1.208,659 millones con un plazo promedio de 312 días
- Incremento de la línea de redescuento con Bancoldex llevándolo a \$60.000 millones
- Adopción anticipada de Basilea III generando una mayor capacidad de apalancamiento para continuar creciendo los activos ponderados por nivel de riesgo
- Diversificación de las fuentes de fondeo mediante el crédito del fondo de impacto Responsibility por USD \$15 millones de dólares

Durante el 2020, el banco ajustó su plan estratégico para lograr la estabilidad y salir a flote ante la pandemia, adoptando medidas que permitieron mantener altos niveles de liquidez sin que impactaran dramáticamente la rentabilidad, así como dirigir mayores esfuerzos en los procesos de riesgos y cobranza con la finalidad de contener el deterioro y hacer más predictivos los modelos de otorgamiento.

En el producto Libranza, se hizo énfasis en la colocación de cartera en el segmento de pensionados y empleados del sector público, alcanzando una participación de 96% sobre el total de la cartera del producto. Igualmente, el banco ha empezado el proceso de digitalización del producto para la vinculación y mantenimiento de clientes, implementando una herramienta asistida que agiliza el proceso de otorgamiento de crédito y disminuye los tiempos de respuesta.

En microcrédito, la dinámica de colocación se vio afectada sustancialmente por la emergencia sanitaria en los primeros meses de la cuarentena, donde las limitaciones para desplazarse libremente por parte de los asesores impactaron de manera relevante el crecimiento esperado del producto. No obstante, la contención de la cartera han sido satisfactorios al identificar que muchos de estos clientes, que solicitaron alivios por prevención e incertidumbre ante las circunstancias, desarrollan actividades económicas consideradas vitales y que no tuvieron tantas limitaciones para continuar funcionando durante las cuarentenas decretadas a nivel nacional, permitiendo que su hábito de pago continuara siendo bueno y logrando recuperar los volúmenes de recaudo esperado, conteniendo el deterioro.

Por su parte, la cartera comercial ha sido la modalidad en la cual se ha percibido mayor deterioro, situación que ha sido afrontada por la administración de manera oportuna para realizar la contención y gestión de cobro pertinente, junto con la búsqueda de alternativas favorables para los clientes que se vieron afectados por las medidas tomadas para afrontar la emergencia.

Los depósitos presentaron un comportamiento sobresaliente, donde el modelo comercial enfocado al servicio cercano ha logrado que los CDT se consoliden como una fuente de fondeo sostenible, manteniendo el plazo promedio en 312 días y presentando crecimientos superiores que el sistema, situación que deja ver la mayor cuota de mercado que ha capturado Credifinanciera en el último año. Asimismo, la fuerza comercial continúa presentando resultados excepcionales, donde una nueva fuerza externa ha apalancado el crecimiento de manera eficiente y manteniendo la oferta de valor de servicio cercano. En cuanto a los depósitos a la vista, la dinámica de crecimiento de estos productos fue mínima entendiendo que se requería la dedicación de esfuerzos para la estabilización, rediseño y desarrollo de los productos que serán ofrecidos masivamente a los clientes. Se tiene contemplado hacer el relanzamiento de los productos a partir del segundo trimestre de 2021

Adicionalmente, con el fin de continuar diversificando las fuentes de fondeo y ante las necesidades de liquidez para las expectativas de crecimiento de la cartera en 2021, en el mes de diciembre se tomó una línea de crédito en el exterior con el fondo de impacto Responsibility por USD \$15 millones.

En cuanto a los resultados, la utilidad neta fue de \$31.353 millones creciendo de un año a otro en 37,6%. Los activos crecieron un 49,0% y los pasivos 51,8%. Por su parte, el Patrimonio tuvo un incremento del 25,3% vía utilidades del ejercicio, pasando de \$124,907 millones a \$156,536 millones.

La gestión del servicio al cliente, riesgo y cobranza fueron vitales ante la coyuntura, donde se realizaron ajustes en las políticas y se implementaron medidas para la aplicación de alivios a los clientes que tuvieron afectación en sus ingresos/actividades por efecto de la pandemia.

A continuación, se presentan en detalle los aspectos más relevantes de la gestión realizada durante el año 2020, no sin antes agradecerle a la Junta Directiva por el apoyo y acompañamiento recibido durante este ejercicio.

## **1. ENTORNO ECONOMICO**

El 2020 quedó en los registros de la historia económica del país por la crisis desatada por la pandemia del COVID-19, donde el PIB se contrajo entre el 6,8% y 7,2% según las últimas estimaciones. Adicional a esto, se registró al final del año una tasa de desempleo del 15,9% ahondando la problemática social y su impacto en el consumo de los hogares, donde las restricciones a la libre movilidad, limitación de prestación de algunos servicios y el cierre total para algunos otros, generó la destrucción de aproximadamente 2 millones de empleos frente a los registrados en 2019.

Las medidas tomadas a nivel nacional, en especial las asociadas a la limitación de la movilidad de los ciudadanos para hacer frente a la emergencia sanitaria, dejaron en evidencia la fragilidad del aparato productivo del país y del sistema de salud, tanto en pequeñas poblaciones como en las ciudades principales.

Ante este panorama atípico y lleno de incertidumbre para la mayoría de los actores económicos, fuimos testigos de como las costumbres más básicas o rutinarias quedaban atrás y rápidamente nos sumergimos en una nueva realidad donde la mayoría de los trabajadores formales transformaron sus hogares en una extensión de sus oficinas, al mismo tiempo en que se dejó entrever la vulnerabilidad sobre gran parte de la población que vive del día a día y del rebusque, escondidos en las estadísticas de la informalidad laboral del país.

En la medida que pasaba el año, observamos como la productividad del país empezaba a mostrar indicios de una recesión económica, donde los sectores de transporte, hotelería y turismo, entretenimiento, construcción, minería e industria se paralizaron a tal punto que muchos participantes cayeron en bancarrota rápidamente, a pesar de los apoyos suministrados por gobierno. Por su parte, el

sector agrícola y la administración pública dejaron ver su resiliencia ante una coyuntura de tal magnitud y sin precedentes en nuestro país.

La banca no fue ajena a la coyuntura, mostrando una menor dinámica en el desarrollo de las actividades financieras, no sin prever que se avecinaba una etapa compleja ante la disminución de ingresos de personas y empresas como consecuencia de las medidas decretadas para la contención de la pandemia. Fueron necesarias las medidas que tomó la Superintendencia Financiera para desplegar el programa de apoyo a deudores que mostraban afectaciones ante la coyuntura. Sin embargo, ante la incertidumbre sobre cuando llegaría el final de la emergencia sanitaria y regresaría la normalidad, la aplicación de alivios a los clientes se realizó de manera masiva lo que permitió dar aire y tiempo a las familias y empresas que vivieron afectaciones en la generación de ingresos de forma transitoria (aunque para algunos otros fueron permanentes).

Si bien la aplicación de alivios permitió que muchas personas lograran sortear las vicisitudes de la situación, empezaba a asomarse una alerta de deterioro de la cartera en cuanto el periodo de alivios terminara y, para los que no fuera viable acceder a nuevos alivios, la disposición de cumplir con sus obligaciones crediticias pasaba a un segundo plano dejando como prioridad la subsistencia en un periodo tan complejo y sin precedentes.

Observar con retrovisor lo ocurrido durante 2020 deja de manifiesto muchas inquietudes y para diferentes sectores de la economía la incertidumbre de lo que será la nueva realidad. Por lo pronto, la banca ha venido robusteciendo sus balances con provisiones de cartera ante un inminente escenario de deterioro, donde las entidades con menor aversión al riesgo empezarán a reconocer el deterioro de sus activos, lo cual impactará los resultados del 2021 de los menos precavidos en la constitución de provisiones. Por su parte, entidades como Credifinanciera que han desarrollado su estrategia de crecimiento de manera focalizada y que ante esta coyuntura la afectación ha sido leve en la mayoría de los clientes, empezarán a mostrar unos indicadores superiores a la media del sistema.

Para 2021 se espera la reactivación económica, donde los diferentes sectores económicos recuperarán parte de lo que se perdió en 2020 y que de alguna manera se espera volver a lo que muchos llaman la nueva normalidad. Aunque para la mayoría el año inicia con esperanza por la llegada de las vacunas y el inicio del plan de vacunación, lentamente empieza a forjarse una nueva reforma tributaria, aunque plagada de detractores, permitirá al Estado disminuir el déficit fiscal que se profundizó por la mayor inversión social en los tramos más complejos

de la pandemia en nuestro país. Un nuevo año lleno de retos e incertidumbres, donde los primeros dos meses de año llegan con nuevas restricciones de movilidad por las cuarentenas definidas a nivel local; un año donde, a pesar de la expectativa de mejora en la productividad del país en todos los sectores, arranca con proyecciones del indicador de desempleo para el primer trimestre en niveles similares a los peores meses de la pandemia en 2020 junto con escenarios pesimistas sobre el deterioro de la cartera.

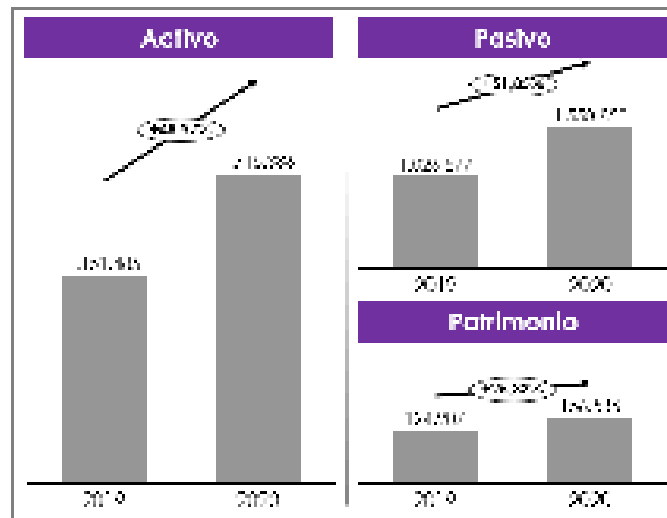
En la medida que vaya avanzando el año y que el programa de vacunación junto con las medidas para contener la propagación del virus sean efectivas, seremos testigos de la reactivación y recuperación económica de los diferentes sectores, junto con una mayor dinámica del aparato productivo dando lugar a la recuperación de una parte de los empleos destruidos en la coyuntura, permitiendo un mayor consumo de los hogares alcanzando un efecto virtuoso en el cual la economía nuevamente empiece a dar signos de recuperación y se logren los objetivos definidos para 2021.

## **2. RESULTADOS FINANCIEROS**

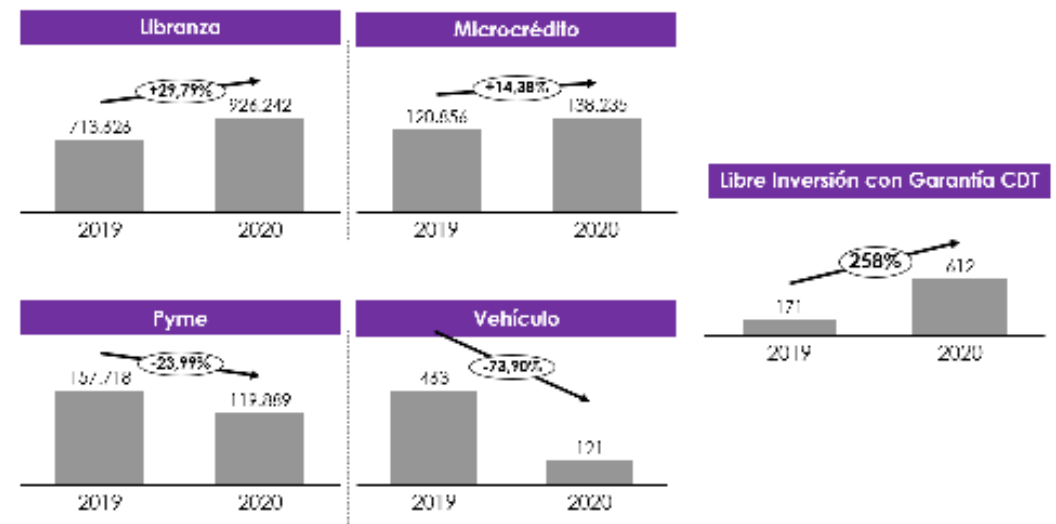
Los resultados del banco en 2020 fueron notablemente buenos, a pesar del impacto que tuvo el sector financiero por la pandemia. Dentro de la coyuntura, los crecimientos de la cartera fueron de los más altos mostrados por el sector, junto con una sobresaliente capacidad frente a los pares para captar recursos en CDT y a largo plazo, ante la incertidumbre vivida por la coyuntura.

A continuación, presentamos la variación del activo con respecto al año 2019, el cual creció el 48.97% representado principalmente en el crecimiento de \$329.779 millones de la cartera de crédito bruta y en las cuentas de disponible e inversiones de \$184.816 millones conjuntamente.



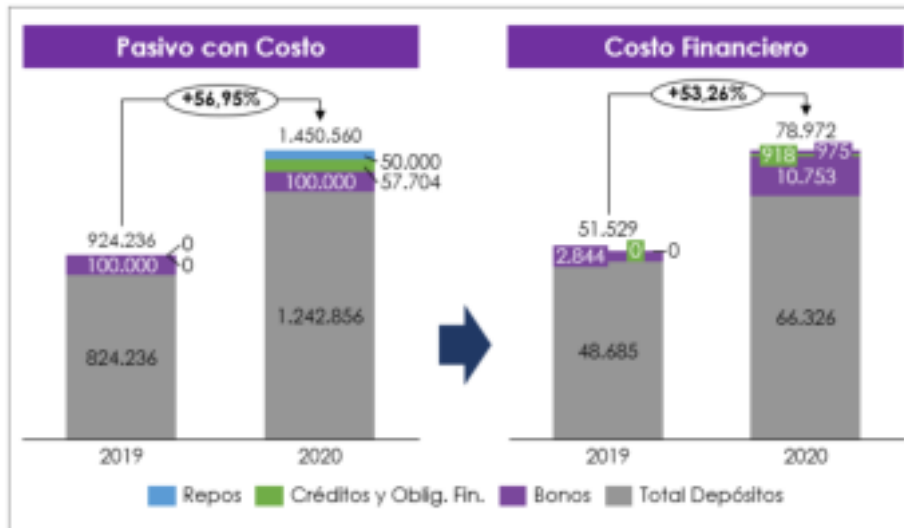


El saldo de cartera bruta de créditos se ubicó en \$1.185.113 millones de los cuales la cartera de libranza representa el 78,16% (\$926.242 millones), Microcrédito el 11,66% (\$138.235 millones), comercial el 10,13% (pyme \$119.889 millones y vehículos \$121 millones) y libre inversión con garantía CDT el 0,05% (\$612 millones).



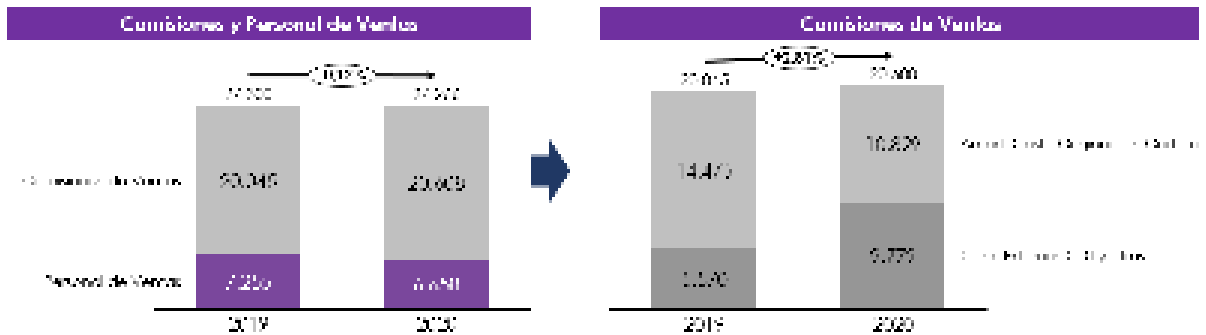
En relación con el Pasivo, se destaca el dinamismo de la captación por CDT, cuyo saldo de capital al cierre de 2020 alcanza los \$1.208.659 millones, con un aumento en las captaciones del 46,64% respecto del año anterior. Por otra parte, la emisión de bonos completó su primer año y con esto la causación año completo del costo financiero; adicional a esto y bajo el enfoque de mantener una holgada liquidez ante la coyuntura, se accedió a las subastas de repos del Banco de la

República con el fin de mantener una mayor liquidez de bajo costo. Por último y con miras a los crecimientos de cartera esperados para el 2021, se accedió a una línea de crédito en el exterior por USD\$15 millones de dólares con el fondo de impacto Responsibility.



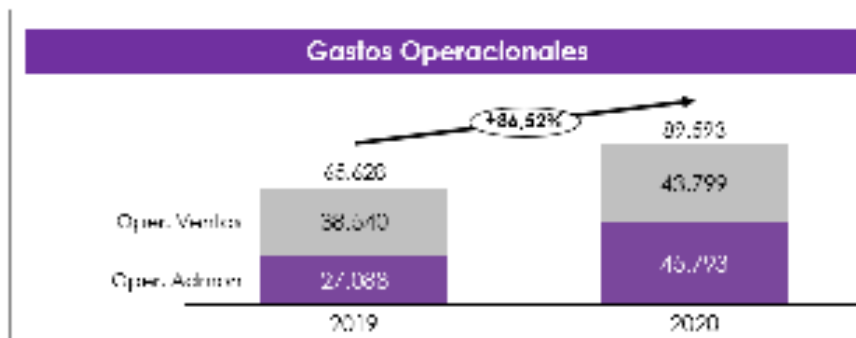
Los otros ingresos financieros crecieron el 13.0%, generados principalmente por el crecimiento de la cartera, al igual que por los rendimientos financieros relacionados a los depósitos a la vista e inversiones mantenidas con los excedentes de liquidez.

Los gastos de ventas (personal y comisiones) decrecieron 0,12%, principalmente por la menor amortización de costos de originación de cartera, como consecuencia de la menor actividad de prepagos y menor dinámica de colocación propia. Por su parte, las comisiones de la fuerza comercial externa de CDT y la Tesorería crecieron de manera importante por su buen desempeño durante el 2020, presentando un incremento en las comisiones pagadas a los freelance y a la nueva fuerza de captación especializada denominada "Fuerza Dorada".

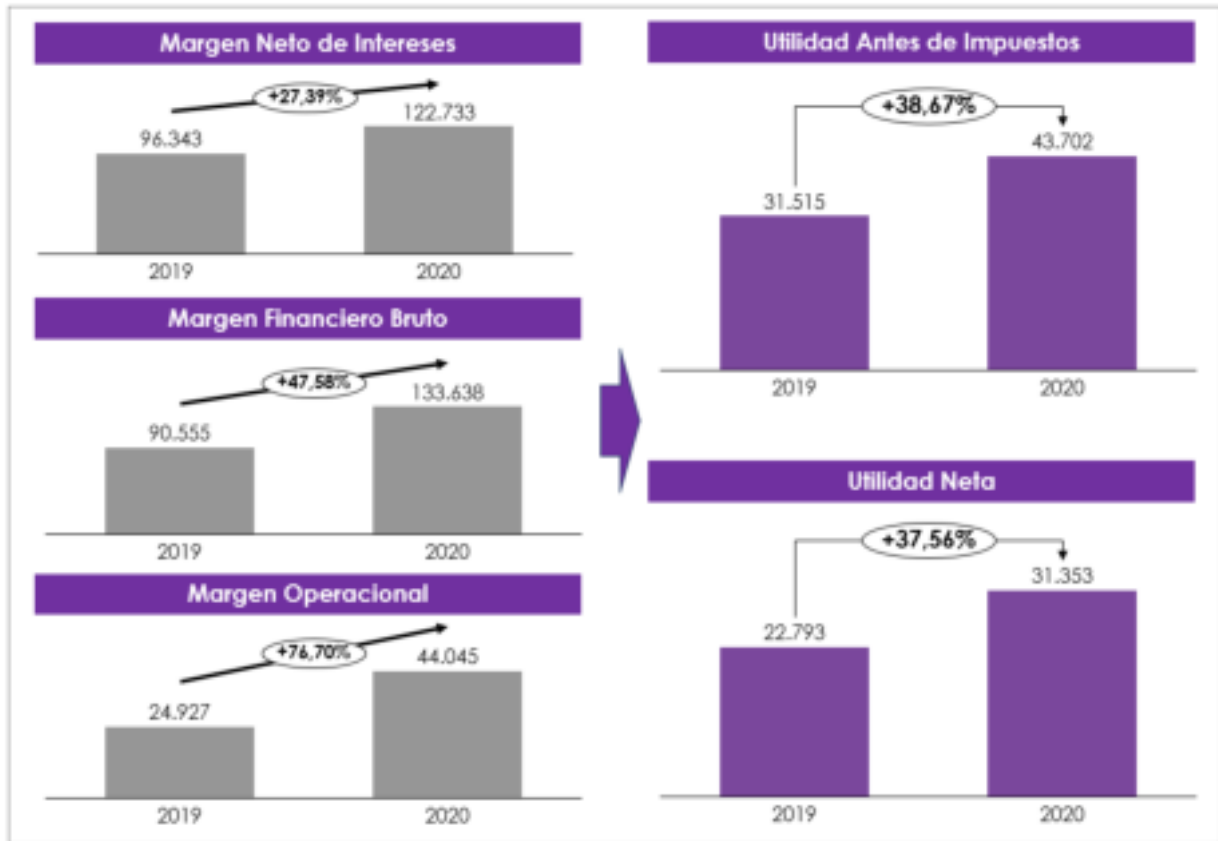


En cuanto a gastos de administración, se incrementaron en 69,05% debido a que el banco identificó la necesidad de continuar fortaleciendo la estructura organizacional de segunda y tercera línea para desarrollar la estrategia y alcanzar los objetivos definidos para el año. Igualmente, por la fusión con Banco Procredit se generaron algunos incrementos por procesos, productos y servicios con los cuales no contaba anteriormente el banco.

Por su parte, los gastos operacionales de ventas crecieron en 13,65%, principalmente en rubros que están relacionados con el crecimiento del banco (comisiones de ventas CDT externos, seguro de depósitos con Fogafin, procesamiento de datos, custodia y servicios de call center).



La utilidad neta del ejercicio cerró en \$31.353 Millones con un crecimiento del 37,56% con relación al año anterior. El Margen Neto de Intereses paso de \$96.343 millones en 2019 a \$122.733 millones en 2020, el Margen Financiero Bruto paso de \$90.555 millones a 133.638 millones, el Margen Operacional de \$24,927 millones a \$44.045 millones y la Utilidad antes de impuestos pasó de \$ 31.515 millones a 43.702 millones como efecto de la consolidación del modelo de gestión gerencial, la disciplina estratégica y el proceso de fusión con Banco Procredit que generó una menor carga normativa en el cálculo de provisiones en el modelo de referencia para la cartera de consumo.



A continuación, se presentan los principales indicadores del banco para el 2020:

Indicador	dic-19	dic-20	
Activo/Patrimonio	921,9%	1095,8%	👉
Activo/(Obligaciones+depósitos)	115,9%	113,4%	👉
Ingreso Financiero	194.405	252.686	👆
Ingreso Financiero/Activo	16,88%	14,73%	👉
Utilidad/Patrimonio (ROE)	18,25%	20,03%	👆
Utilidad/Patrimonio Promedio (ROEA)	20,47%	21,56%	👆
Utilidad/Activo (ROA)	1,98%	1,83%	👆
Utilidad/Activo Promedio (ROAA)	2,32%	2,11%	👆
Activo Promedio Año	982.567	1.483.943	👆
Patrimonio Promedio Año	111.365	145.428	👆
Incremento Promedio CDT Mes	12.706	24.981	👆
Incremento Promedio Cartera Bruta Mes	16.168	14.132	👆
Gasto por Intereses Promedio Mes	4.294	6.581	👉

### 3. NORMAS LEGALES

Acto seguido, nos referimos a las principales normas legales expedidas durante el año 2020, que se encuentran directa o indirectamente relacionadas con la actividad desarrollada por el banco.

### 3.1 Leyes

**Ley 2024 de 2020:** Ley de plazos justos para el pago de facturas.

### 3.2 Decretos

**Decreto 398 de 2020:** Quorum reuniones no presenciales/ Desarrollo de las reuniones no presenciales

**Decreto 400 de 2020:** Manejo de excedentes de liquidez/ Disponibilidad de los excedentes de liquidez

**Decreto 444 de 2020:** Operaciones de transferencia temporal de valores/ Operaciones apoyo de liquidez

**Decreto 517 de 2020:** Exención GMF Entidades sin animo de lucro

**Decreto 528 de 2020:** Mecanismos de protección durante los procesos de reorganización empresarial para los compradores de inmuebles destinados vivienda.

**Decreto 530 de 2020:** Apoyo financiero a pequeños mineros

**Decreto 538 de 2020:** Exención GMF e IVA

**Decreto 562 de 2020:** Inversión obligatoria títulos de deuda pública

**Decreto 570 de 2020:** Análisis de riesgo de empresas comercializadoras de servicios públicos

**Decreto 573 de 2020:** Suscripción de convenios o contratos

**Decreto 639 de 2020:** Programa de Apoyo al Empleo Formal

**Decreto 772 de 2020:** Adquisición de cartera de productores por efectos de la emergencia y reporte de información negativa a centrales de información y procesos de insolvencia

**Decreto 796 de 2020:** Adquisición de cartera de productores por efectos de la emergencia y reporte de información negativa a centrales de información

**Decreto 798 de 2020:** Apoyo a los pequeños mineros

**Decreto 801 de 2020:** Auxilio de la población cesante

**Decreto 803 de 2020:** Subsidio PAP Sector Agropecuario

**Decreto 806 de 2020:** Implementación tecnologías de la información a la administración de justicia

**Decreto 1008 de 2020:** Modificaciones Runeol

**Decreto 1234 de 2020:** Adiciona el Decreto 2555 sobre el espacio para la innovación.

**Decreto 1692 de 2020:** Modifica el Decreto 2555 respecto a los sistemas de pago de bajo valor.

**Decreto 1745 de 2020:** Actualización Decreto 2555

### **3.3 Circulares Externas Superintendencia Financiera**

**Circular Externa 07 de 2020 de la SFC** Instrucciones para mitigar los efectos del COVID

**Circular Externa 08 de 2020 de la SFC** Fortalecimiento de la gestión de Riesgo Operativo por la emergencia sanitaria

**Circular Externa 014 de 2020 de la SFC** Elementos mínimos para la modificación de los créditos por la emergencia sanitaria

**Circular Externa 022 y 039 de 2020 de la SFC** Crean y amplían el Programa de Acompañamiento a Deudores Afectados por la Emergencia Sanitaria.

**Circular Externa 022 y 039 de 2020 de la SFC** Crean y amplían el Programa de Acompañamiento a Deudores Afectados por la Emergencia Sanitaria.

## 4. ADMINISTRATIVOS

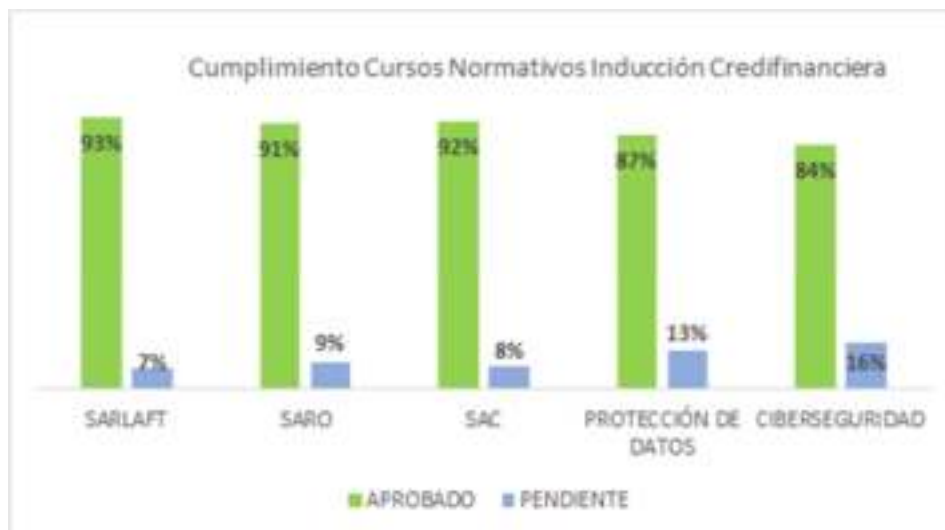
### 4.1 RECURSOS HUMANOS

La planta de personal de CREDIFINANCIERA cerró en diciembre de 2020 con 274 funcionarios con contrato a término indefinido (incluye contratos de aprendizaje).

El 67% de la planta de personal está conformada por funcionarios Administrativos y el 33% por colaboradores del Área Comercial con contrato directo con el Banco. Es de resaltar que buena parte de la actividad comercial se desarrolla con terceros aliados estratégicos.

Para habilitar la transformación digital, se creó la Vicepresidencia de innovación y estrategia digital. De la misma forma se creó la Gerencia de Gestión Estratégica y la Gerencia de Gestión del Talento

Respecto a los Cursos Normativos de Inducción, el siguiente es el indicador de cobertura:



Respecto a las capacitaciones normativas, en el proceso de reinducción, el indicador de cumplimiento se visualiza en la siguiente gráfica:



En la plataforma e-learning están los cursos virtuales de Inducción Corporativa, así como los cursos de formación en producto para Libranza y Microcrédito. De la misma forma se implementaron diferentes estrategias en conjunto con el área de seguridad, riesgo operativo y cumplimiento para incrementar los porcentajes de participación en los cursos normativos, principalmente los de re-inducción

En lo relacionado a Bienestar Laboral, se desarrollaron diferentes actividades virtuales con el fin de afianzar el compromiso y motivación de los colaboradores del banco.

Respecto a la contingencia sanitaria desencadenada por el Covid-19, se establecieron los protocolos de bioseguridad correspondientes y se implementaron las medidas necesarias, conforme lo estipuló la norma. Estos protocolos fueron validados y aprobados por la ARL y fueron divulgados a todos los trabajadores con los cuales se mantuvo una comunicación abierta y oportuna que incluyó acciones de capacitación sobre la problemática.

## 4.2 INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

A partir del proyecto de adquisición y fusión de Credifinanciera con Banco Procredit Colombia, se adelantaron una serie de cambios y desarrollos en las plataformas tecnológicas que permiten ofrecer los productos y servicios del



Banco, pero en la infraestructura de Credifinanciera. Los servicios en los cuales se trabajaron están relacionados con lo siguiente:

- Cuenta de Ahorro y Cuenta Corriente unificada
- Sistema ACH transferencias interbancarias
- Portal Transaccional Banca Personal y Banca Empresarial

Dentro de la estrategia también se han implementado procesos y desarrollos que permiten ofrecer los productos de libranza, microcrédito y cuenta de ahorros mediante plataformas digitales.

A continuación, se relacionan proyectos e iniciativas a nivel de infraestructura, aplicaciones y software

### **Infraestructura**

- Renovación planta telefónica Banco Credifinanciera en oficina central y principales.
- Consolidación de servicios satélites en el datacenter sobre IaaS.
- Crecimiento de enlaces de internet y datos oficina principal y de datacenter.
- Mejora del firewall en capacidad y desempeño pasando de 240D a 600E
- Traslado de sede principal.
- Implementación callcenter virtual.

### **Aplicaciones y software**

- Migración de la operación de CDTs
- Implementación del producto cuenta de ahorros y módulo de caja a nivel del Core
- Implementación del sistema autorizador de transacciones para Tarjeta Débito asociada a la cuenta de ahorros
- Implementación de la vinculación digital para la cuenta de ahorro
- Implementación de la Sucursal Virtual Fase I, para la cuenta de ahorro.
- Implementación del portal PSE Banco
- Implementación del producto ACH para las transferencias interbancarias habilitando al Banco Credifinanciera como origen y destino de fondos.
- Implementación del producto PYME a nivel del Core
- Implementación de la línea de originación para la colocación del producto PYME

- Implementación del portal internet bajo un nuevo CMS (Administrador de Contenido) en plataforma Cloud.
- Implementación de las herramientas de Origenación Digital (APP Móvil) y Vinculación Digital para Libranza.
- Automatización del proceso de compras en el ERP (Apoteosys)
- Inicio de la Implementación de la Fase de rediseño al proceso de originación de créditos de Microcrédito a través de una APP Móvil para fuerza comercial. (En curso)
- Inicio de la implementación de la APP Móvil digital para la colocación de crédito de consumo en comercios aliados (En curso)

### **4.3 Transacciones con partes relacionadas**

Durante el 2020 el banco no celebró operaciones con sus socios, administradores y partes relacionadas.

### **4.4 Licenciamiento y Propiedad Intelectual**

Las licencias de software requeridas para la operación del banco son legales, Credifinanciera es la licenciataria de las mismas y cumple con los requisitos necesarios para su utilización. En consecuencia, la Entidad cumple a cabalidad con las normas de propiedad intelectual y derechos de autor.

- Credifinanciera cuenta con el licenciamiento de la totalidad de los programas y aplicativos que usa para el desarrollo y ejecución de sus operaciones.
- El software de Credifinanciera es destinado únicamente para las actividades propias de su objeto social, sin que bajo ningún motivo pueda dar en comodato, comercializar, ceder, sublicenciar, traspasar, arrendar, distribuir electrónicamente o en cualquier otra forma, permitir el uso de los programas por terceros, vender por medios virtuales, brindar servicios de procesamiento de datos en línea o remoto, donar o prestar su uso a terceros, ni total ni parcialmente.
- Credifinanciera reconoce la titularidad de los derechos patrimoniales y morales sobre todos los soportes lógicos bajo los cuales desarrolla su objeto social

## **5. GESTIÓN DE RIESGOS**

El banco realiza su gestión de riesgos dentro del marco de la reglamentación local para lo cual tiene implementados los sistemas de administración de riesgos, los cuales se encuentran alineados con su misión y planes estratégicos con los que se busca identificar, evaluar, medir y monitorear los diferentes riesgos: Crédito, Operativo, Mercado y Liquidez, en cumplimiento de los requisitos establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia en la Circular Externa 100 de 1995 y sus correspondientes capítulos relacionados.

El marco general de actuación y las políticas aplicables en esta materia han sido aprobados por la Junta Directiva de la entidad, mediante las cuales se ha realizado la adecuada gestión y administración, con la debida ejecución por parte de las áreas responsables, lo que ha permitido dar un seguimiento constante a los resultados, retroalimentar la ejecución y las políticas.

Dentro de la estructura de gobierno corporativo, con el fin de mantener informada a la administración del seguimiento de los riesgos, la entidad se apoya en el Comité de Riesgos, el cual sesiona mensualmente con el objetivo principal de revisar, medir, controlar y analizar la gestión de los riesgos de crédito (SARC), mercado (SARM), liquidez (SARL) y operativo (SARO).

De manera particular y como parte de su responsabilidad, cada uno de los sistemas de administración, ha apoyado el mantenimiento de su gestión en la entidad con el desarrollo de las siguientes acciones:

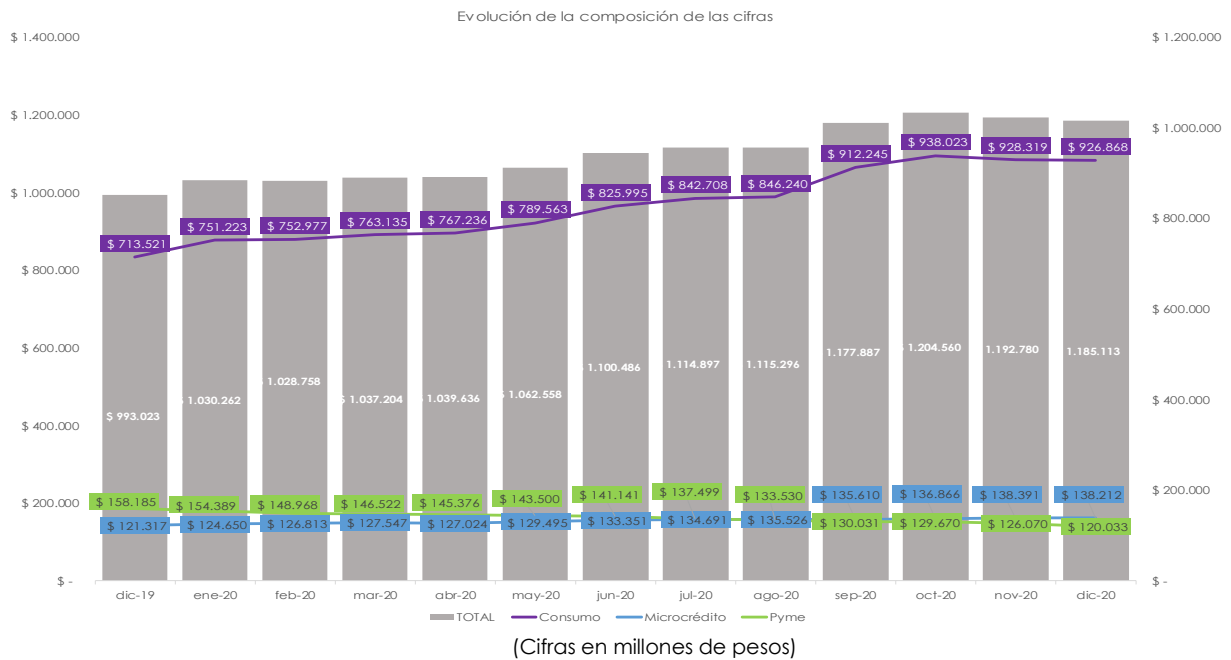
### **5.1 Sistema de Administración del Riesgo de Crédito (SARC)**

Credifinanciera cuenta con un sistema de administración de riesgo de crédito mediante el cual ejecuta el control del portafolio de cartera de crédito, principal activo de la estructura de balance, para lo cual se ha implementado políticas y procedimientos, apoyados con el uso de los modelos de referencia para la cuantificación de pérdidas esperadas y provisiones; procesos de control interno relacionados con las etapas de otorgamiento, seguimiento y control y recuperación de la cartera, conforme lo establecido en la normatividad relacionada.

Adicionalmente cuenta con procesos para la identificación, medición y control del riesgo de crédito, los cuales se encuentran distribuidos a través de las diferentes etapas del ciclo a saber: otorgamiento, seguimiento y control, y recuperación. Al cierre del 31 de diciembre de 2020 la entidad cuenta con cuatro productos dentro del portafolio de cartera: Libranza (78%), Microcrédito (12%), Comercial (10%) y Libre inversión (0,02%).

Durante el 2020, el banco realizó ajustes a las políticas en materia de riesgo de crédito para cada uno de sus productos y sus etapas, en concordancia con el nivel de riesgo esperado, los cambios estratégicos y las condiciones de mercado, los que fueron puestos a consideración del Comité de Riesgos y a la Junta Directiva para su aprobación final. La entidad también implementó los diferentes cambios normativos definidos por el ente regulador durante 2020, entre ellos la CE 07/014 y 022 de 2020, dentro de la cual se definen los lineamientos del PAD a razón del momento coyuntural por motivo de la pandemia Covid-19.

A continuación, se relaciona la evolución del portafolio de cartera de crédito de la entidad para el año 2020.



Al cierre de diciembre de 2020, los saldos de cartera, número de créditos, valor de la cartera vencida a más de 30 días, índice de cartera vencida, valor provisión y cobertura de esta tanto por mora como riesgo de cada producto y total portafolio son los siguientes:

Comercial													
	dic-19	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20
Saldo	\$ 158.181	\$ 154.389	\$ 148.968	\$ 146.522	\$ 145.376	\$ 143.500	\$ 141.141	\$ 138.022	\$ 133.530	\$ 130.031	\$ 129.670	\$ 126.070	\$ 120.033
Vencida	\$ 8.724	\$ 9.118	\$ 10.337	\$ 12.955	\$ 11.556	\$ 10.561	\$ 11.526	\$ 11.745	\$ 13.605	\$ 11.553	\$ 12.962	\$ 12.765	\$ 13.188
Colocación	\$ 3.306	\$ 795	\$ 535	\$ 2.706	\$ 5.823	\$ 683	\$ 521	\$ 60	\$ 100	\$ 120	\$ -	\$ 216	\$ 600
% ICV	5,52%	5,91%	6,94%	8,84%	7,95%	7,36%	8,17%	8,51%	10,19%	8,88%	10,00%	10,13%	10,99%
Provisión Capital	\$ 9.427	\$ 9.783	\$ 10.088	\$ 10.304	\$ 11.341	\$ 11.279	\$ 11.897	\$ 12.636	\$ 13.441	\$ 12.776	\$ 13.312	\$ 14.087	\$ 10.008
% Provisión	5,96%	6,34%	6,77%	7,03%	7,80%	7,86%	8,43%	9,16%	10,07%	9,83%	10,27%	11,17%	8,34%

Microcrédito													
	dic-19	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20
Saldo	\$ 121.317	\$ 124.650	\$ 126.813	\$ 127.547	\$ 127.024	\$ 129.495	\$ 133.351	\$ 134.691	\$ 135.526	\$ 135.610	\$ 136.866	\$ 138.391	\$ 138.212
Vencida	\$ 6.488	\$ 7.089	\$ 7.620	\$ 6.937	\$ 6.012	\$ 5.945	\$ 5.744	\$ 5.781	\$ 6.192	\$ 8.459	\$ 9.252	\$ 9.133	\$ 9.434
Colocación	\$ 9.122	\$ 10.495	\$ 9.782	\$ 7.071	\$ 1.641	\$ 5.743	\$ 7.080	\$ 4.949	\$ 4.145	\$ 4.466	\$ 6.142	\$ 6.653	\$ 5.125
% ICV	5,35%	5,69%	6,01%	5,44%	4,73%	4,59%	4,31%	4,29%	4,57%	6,24%	6,76%	6,60%	6,83%
Provisión Capital	\$ 7.599	\$ 8.094	\$ 8.535	\$ 8.940	\$ 9.744	\$ 10.450	\$ 11.248	\$ 11.419	\$ 12.083	\$ 12.586	\$ 13.074	\$ 13.488	\$ 10.939
% Provisión	6,26%	6,49%	6,73%	7,01%	7,67%	8,07%	8,44%	8,48%	8,92%	9,28%	9,55%	9,75%	7,91%

Consumo													
	dic-19	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20
Saldo	\$ 713.521	\$ 751.223	\$ 752.977	\$ 763.135	\$ 767.236	\$ 789.591	\$ 826.020	\$ 842.465	\$ 845.946	\$ 911.924	\$ 937.225	\$ 927.596	\$ 926.256
Vencida	\$ 15.960	\$ 17.039	\$ 16.155	\$ 14.354	\$ 13.484	\$ 12.894	\$ 11.834	\$ 14.302	\$ 15.503	\$ 15.740	\$ 17.700	\$ 19.139	\$ 18.351
Colocación	\$ 63.616	\$ 96.158	\$ 73.115	\$ 58.660	\$ 42.414	\$ 73.780	\$ 76.969	\$ 55.623	\$ 43.273	\$ 116.922	\$ 80.163	\$ 40.162	\$ 54.385
% ICV	2,24%	2,27%	2,15%	1,88%	1,76%	1,63%	1,43%	1,70%	1,83%	1,73%	1,89%	2,06%	1,98%
Provisión Capital	\$ 42.796	\$ 43.981	\$ 43.499	\$ 42.501	\$ 42.389	\$ 43.247	\$ 42.920	\$ 43.012	\$ 43.544	\$ 46.259	\$ 47.607	\$ 49.030	\$ 46.166
% Provisión	6,00%	5,85%	5,78%	5,57%	5,52%	5,48%	5,20%	5,11%	5,15%	5,07%	5,08%	5,29%	4,98%

Libre Inversión													
	dic-19	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20
Saldo	\$ 171	\$ 122	\$ 134	\$ 223	\$ 234	\$ 91	\$ 156	\$ 243	\$ 294	\$ 321	\$ 798	\$ 723	\$ 612
Vencida	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 0	\$ 2	\$ 142	\$ 2
Colocación	\$ 7	\$ 95	\$ 12	\$ 91	\$ 11	\$ -	\$ 65	\$ 150	\$ 56	\$ 77	\$ 523	\$ 17	\$ 103
% ICV	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,25%	19,63%	0,33%
Provisión Capital	\$ 5	\$ 3	\$ 3	\$ 5	\$ 6	\$ 2	\$ 4	\$ 6	\$ 7	\$ 8	\$ 19	\$ 21	\$ 17
% Provisión	3,20%	2,52%	2,51%	2,43%	2,43%	2,40%	2,37%	2,35%	2,35%	2,35%	2,34%	2,92%	2,84%

(Cifras en millones de pesos)

	Consumo	Microcrédito	Comercial	Libre Inversión	Total
Saldo Capital	\$ 926.256	\$ 138.212	\$ 120.033	\$ 612	\$ 1.185.113
# Créditos	73.615	26.276	915	18	100.824
Saldo >30 días	\$ 18.351	\$ 9.434	\$ 13.188	\$ 2	\$ 40.975
% ICV	1,98%	6,83%	10,99%	0,33%	3,46%
Provisión Capital	\$ 46.166	\$ 10.939	\$ 10.008	\$ 17	\$ 67.131
Cobertura 30+	251,57%	115,96%	78,89%	868,18%	163,83%
Cobertura BCDE	154,25%	86,37%	38,32%	868,18%	97,69%

En relación con la calidad del portafolio de la entidad y de acuerdo a los seguimientos que la Gerencia de Riesgos efectúa, este es calificado de manera mensual, determinando una distribución por riesgo el cual se refleja en el saldo de provisión, lo que asegura una cobertura acorde al nivel de riesgo calculado.

## **5.2 Sistema de Administración de Riesgo de Mercado (SARM)**

Para la adecuada gestión del riesgo de mercado del banco se han diseñado acciones de seguimiento y control alineadas a la estrategia y búsqueda de mitigación de riesgos generados por las variaciones de los mercados y que afectan los instrumentos que se administran en el portafolio de inversiones. Todo lo anterior manejado bajo el sistema de administración de riesgo de mercado, con que cuenta la entidad y que busca evitar posibles pérdidas asociadas al cambio del valor de los portafolios como Fondos de Inversión Colectiva, cambios en los precios de los instrumentos de las posiciones dentro o fuera del balance y que podrían afectar los resultados económicos en un periodo determinado. Estas posiciones corresponden a las registradas tanto en el libro bancario como en el libro de tesorería, con el fin que la administración cuente con la información soporte para la toma de decisiones oportunas en aras de la adecuada mitigación de los riesgos.

La medición antes mencionada es realizada diariamente y busca medir el nivel de pérdida esperada que se puede incurrir en circunstancias normales por movimientos adversos de los precios de los activos que conforman el portafolio, con un nivel de confianza determinado. Lo anterior mediante la aplicación de modelos y metodologías internacionales y el modelo estándar (VeR - Valor en Riesgo) establecido en la Circular Básica Contable y Financiera 100 de 1995, capítulo XXI de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Estas acciones están representadas en el monitoreo de límites y alertas, las cuales tienen una medición diaria, resultados que son informados a la administración con la misma periodicidad, así como al Comité de Riesgos y Junta Directiva de manera mensual o antes cuando así sea requerido.

Al cierre de diciembre de 2020 el portafolio de inversiones registra la siguiente composición:

TITULO	31/12/2020	Participación %
TDA	35,960.4	32%
TDS	11,801.3	11%
ACH	1,153.2	1%
TIDI	-	0%
CDTs	232	0%
CARTERAS COLECTIVAS	62,923	56%
<b>TOTAL</b>	<b>112,069.79</b>	<b>100%</b>

(Cifras en millones de pesos)

Dicho portafolio presentó la siguiente evolución mensual, durante el año 2020:



Así mismo al 31 de diciembre de 2020 se cuenta con una posición propia en moneda extranjera por USD 790,781 y EUR 66,204, la cual presenta un Valor en

Riesgo (VeR) de \$370 millones, calculado bajo el modelo estándar de descrito en el Anexo 1 del Capítulo XXI de la Circular Básica Contable y Financiera expedida por la SFC. De conformidad con este mismo modelo, las inversiones para mantener hasta el vencimiento no generan VeR.

Al 31 de diciembre de 2020, el Valor en Riesgo VeR del portafolio total, Fondos de Inversión Colectiva, tasa de interés y tasa de cambio, asciende a \$681 millones y su evolución mensual siempre estuvo dentro de los límites de apetito al riesgo definido, no superar el 3% del patrimonio técnico.



(Cifras en millones de pesos)

Durante el 2020, el banco implementó lo siguientes procesos:

- El estado actual del Sistema de Administración de Riesgo de Mercado, se encuentra en un cumplimiento del 100%, de acuerdo con la normatividad de la SFC
- Alineación de sistema de administración de riesgos de mercado de acuerdo con fusión.
- Actualización de políticas relacionados con límites y señales de alertas
- Actualización de instructivos relacionados con reportes internos y externos
- Implementación de acciones recomendadas por la Auditoría Interna y Revisoría Fiscal
- Actualización de metodología Camel para cupos acorde con patrimonios técnicos y tamaños de las entidades
- Actualización de herramienta para control de llamadas del área de tesorería y Back office



- Implementación de Índices de solvencia y colchones de capital para aplicación anticipada desde agosto 2020 de acuerdo con los lineamientos de Basilea III \*

Adicional a lo anterior, la entidad y la Junta Directiva ratificaron su posición frente al apetito y tolerancia en riesgo de mercado, correspondiente al 3% y 4% del patrimonio técnico respectivamente.

### **5.3 Sistema de Administración del Riesgo de Liquidez (SARL)**

El banco cuenta con una gestión del riesgo de liquidez la cual está enmarcada dentro del plan de aseguramiento para el adecuado y oportuno cumplimiento de los flujos de caja esperados e inesperados actuales o futuros de las obligaciones contractuales a su cargo sin afectar el curso diario de las operaciones o la condición financiera de la entidad. Esta contingencia (*Riesgo de Liquidez de Fondo*) se manifiesta en la insuficiencia de activos líquidos disponibles lo que conlleva a asumir costos inusuales de fondeo o de igual manera por el cambio drástico en las tasas y precios para generar o liquidar posiciones financieras a precios de mercado (*Riesgo de liquidez de Mercado*).

Por tal razón la entidad ha implementado el Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez de acuerdo a lo estipulado en el Capítulo VI de la Circular Básica Contable y Financiera (CE 100 de 1995) emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, el cual mediante políticas, procedimientos, metodologías y mecanismos de control interno le permite identificar, medir, controlar y monitorear de manera eficaz el riesgo de liquidez, a fin de adoptar decisiones oportunas para la adecuada mitigación de este riesgo, en el desarrollo de las operaciones autorizadas tanto para las posiciones del libro bancario como del libro de tesorería.

Todo lo anterior se realiza mediante la aplicación de límites e indicadores alineados con la estrategia del negocio, establecidos tanto por los entes de control como de manera interna mediante los cuales constantemente se analizan las variaciones y evolución de los criterios considerados dentro de la administración de la liquidez de la entidad.

De igual manera utiliza para la medición de exposición al riesgo el modelo estándar definido por la SFC en el Anexo 1 del Capítulo VI de la circular en mención. Las mediciones semanales y mensuales del Indicador de Riesgo de

liquidez (IRL) y la Razón del Indicador de Riesgo de Liquidez (IRLr), para las bandas de 7 y 30 días se mantuvieron positivas en lo corrido del año 2019 sin generar una exposición significativa al riesgo de liquidez. A continuación, se presenta la evolución del indicador:



Durante el 2020, el banco se enfocó en reforzar la gestión del riesgo y de la liquidez así:

- El estado actual del Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez se encuentra en un cumplimiento del 100%, de acuerdo con la normatividad de la SFC
- Alineación de sistema de administración de riesgos de Liquidez de acuerdo con fusión.
- Actualización de políticas relacionados con límites y señales de alertas
- Seguimientos de riesgos de liquidez por coyuntura de pandemia realizados en el primer semestre de 2020 relacionados con recaudo, renovación de cdt y desembolso
- Actualización de instructivos relacionados con reportes internos y externos
- Implementación de acciones recomendadas por la Auditoría Interna y Revisoría Fiscal
- Constitución de Operaciones Repos con Banco de la Republica para el aprovechamiento de tasa de fondeo con garantía cartera.
- Cumplimiento de límite de inmaterialización de pagarés para ATL, junto con área de operaciones, actualmente tenemos una cobertura del 101%
- Actualización y corrección de Factor de Retiros Netos, segmentando los saldos a nivel de cliente y no de cuentas

Adicional a lo anterior, la entidad y la Junta Directiva ratificaron su posición frente al apetito y tolerancia en riesgo de liquidez, definidos en métricas cuantitativas

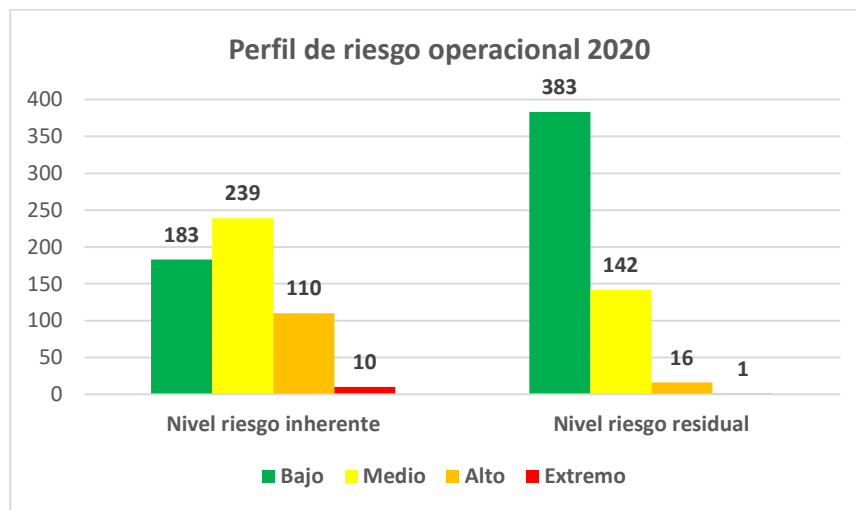
que involucran las características propias de la actividad del banco, sus necesidades de fondeo y el uso de éstas.

#### **5.4 Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO)**

El Sistema de Administración de Riesgo Operacional – SARO en pro de dar cumplimiento a la normativa vigente, mediante la gestión oportuna sobre los riesgos operacionales inherentes al desarrollo de la operación del banco, presentó las siguientes modificaciones y ajustes durante el año 2020:

- Mejoras en la estructura que soporta la gestión del SARO en el banco: El equipo crece y se generan dos nuevas posiciones.
- Definición de un plan de trabajo para la implementación de los elementos indicados en el Circular Externa 025 de 2020. De igual forma, se definieron los aspectos necesarios para realizar el cálculo del valor en riesgo operacional mediante desarrollo tecnológico interno, definición del procedimiento y mecanismo alternativo de cálculo.
- Actualización de la documentación vinculada a los procesos de Gestión del Riesgo Operativo y la Gestión de Continuidad del Negocio en el Sistema de Gestión de Calidad de la entidad.
- Decisión para generar el cambio de la herramienta que soporta la gestión del SARO; se tiene prevista la implementación de la nueva plataforma tecnológica durante los primeros meses de 2021.
- Actualización de la estrategia de continuidad de negocio durante 2020, mediante acompañamiento metodológico a los líderes de los procesos definidos como críticos de acuerdo con el análisis de impacto realizado a cada proceso.

En cuanto al perfil de riesgo consolidado de la entidad, al cierre del 31 de diciembre de 2020 se cuenta con un total de 544 riesgos identificados, distribuidos en 4 niveles de riesgo inherente y residual: Bajo, Medio, Alto y Extremo, como se observa a continuación:



A su vez, se tienen identificados 1111 controles que permiten mantener el riesgo residual de la entidad en los niveles aceptados por la Junta Directiva y gestionar aquellos que requieren el despliegue y ejecución de un plan de acción para minimizar la materialización del riesgo, sobre los cuales se lleva a cabo seguimiento periódico. En el caso de riesgo residual extremo, se cuenta con un plan de acción en desarrollo con el objetivo de llevar el riesgo asociado a los niveles aceptables por el banco durante el primer semestre de 2021.

En lo referente a los eventos de riesgo operativo, se cerró el año 2020 con un total de 98 eventos registrados en la herramienta de gestión, de los cuales el 19 correspondieron a eventos Tipo A (*generan pérdidas e impactan el estado de resultados de la entidad*) por una cuantía igual a \$ 288.211.159. Los eventos de riesgo operativo son analizados y gestionados con el líder dueño del proceso donde se generó la causa raíz que dio origen al evento, identificando el porqué del evento, su impacto y las medidas necesarias para corregir la situación presentada y minimizar la posibilidad de una nueva ocurrencia.

### **5.5 Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo**

Banco Credifinanciera ha adoptado el Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT), dando cumplimiento a los artículos 102 y subsiguientes del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero; a la Parte I, Título IV, Capítulo IV de la Circular Básica Jurídica y a las recomendaciones internacionales del Grupo de Acción Financiera Internacional

(GAFI) y se inició el proceso de verificación de la Circular 027 de 2020 referente al denominado SARLAFT 4.0

Las etapas y elementos del sistema se encuentran documentados en el Manual SARLAFT, el Código de Ética y Conducta y el Código de Buen Gobierno. Documentos que fueron aprobados por la Junta Directiva y se encuentran acorde con la normatividad vigente.

Durante el 2020 se continuó con el acompañamiento en los procesos de unificación de Core bancarios y herramientas para la prevención del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, igualmente el área de cumplimiento se involucró en la creación de los nuevos productos nativos (cuenta de ahorros y cuenta corriente) y el diseño de una política de vinculación digital. Igualmente se realizó la debida diligencia y la transmisión de los archivos de FATCA y CRS a la DIAN.

La aplicación del programa de cumplimiento en 2020 permitió realizar una evolución de riesgo consolidado de los factores de riesgo SARLAFT con nuevas variables cualitativas y cuantitativa, dentro de umbrales de exposición con nivel de riesgo bajo. Como parte de la gestión integral del SARLAFT, se adelantaron evaluaciones periódicas al perfil de riesgo inherente y residual, por lo cual se implementaron y fortalecieron los controles en los diferentes procesos con el fin de mitigar la probabilidad e impacto de materialización de los riesgos identificados. De igual forma hubo inclusiones y eliminaciones de controles dentro de la matriz de riesgo aprobados por el Órgano Directivo.

Por otra parte, y dentro de las actividades de validación de la efectividad de los controles SARLAFT, se adelantaron visitas a oficinas, verificación de políticas documentales en la apertura de productos y vinculación de convenios, validación de los procesos de captura de datos en los aplicativos CORE del banco, sin evidenciar deficiencias significativas y se emitieron las recomendaciones respectivas a las áreas responsables de la ejecución de los procesos.

Por otra parte, la entidad cuenta con el aplicativo tecnológico, en el cual se encuentran parametrizadas las señales de alerta de acuerdo a los factores de riesgo y a los movimientos transaccionales de los clientes. Para el 2020 se depuraron 2618 alertas.

Como parte de la etapa de monitoreo se efectuó el seguimiento y análisis de las señales de alerta definidas por el banco, generadas tanto del aplicativo tecnológico como aquellas que fueron informadas por las áreas del Banco. Se reportaron las operaciones que fueron catalogadas como sospechosas a la UIAF. De la misma forma, se cumplió con el envío oportuno de todos los reportes objetivos a la UIAF y se emitió respuesta dentro de los términos requeridos a los requerimientos de los entes de control y vigilancia.

El SARLAFT es evaluado periódicamente por los entes de control interno y externo (auditoría interna y revisoría fiscal), los cuales emitieron oportunidades de mejora y el área de cumplimiento definió e implemento planes de acción.

En lo que tiene que ver con los efectos económicos derivados de la aplicación de las políticas de prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, la institución no se ha visto afectado patrimonialmente por hechos que involucren estas actividades.

Como parte de los procedimientos de la Unidad de Cumplimiento se actualizaron las listas vinculantes para Colombia, se emitieron conceptos de debida diligencia para PEP y clientes de alto riesgo.

En cuanto al fortalecimiento de la cultura del SARLAFT se diseñó e implemento un plan de capacitación al interior del banco, adelantando actividades tales como curso de actualización anual en conocimientos generales frente a la prevención del riesgo de LA/FT, llegando a un indicador de capacitación del 78%. Paralelamente se diseñó un programa de capacitación para la fuerza comercial encaminado a la aplicación del principio de conocimiento del cliente, en especial el origen de los recursos.

## **5.6 Seguridad de la Información y Ciberseguridad**

La entidad contempla dentro de su estrategia la seguridad de la información y ciberseguridad que son pilar importante para la prestación de servicios financieros y ejecución de operaciones con terceras partes, permitiendo generar confianza en la realización y consecución de estas.

En el año 2020 la dirección bancaria junto con el oficial de seguridad de la información desarrolló proyectos enfocados a varios aspectos:

- Implementación de controles para dar cumplimiento de la circular en el tiempo estipulado, generando la documentación necesaria para el cumplimiento, estructurar las responsabilidades de ciberseguridad en la empresa, definir lineamientos para ejecución de procesos en la infraestructura tecnológica, diseño de la metodología de administración de riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad, entre otras.
- Implementación de controles para dar cumplimiento a la circular externa 029 de 2019 de la Superintendencia financiera de Colombia, orientados a cada uno de los canales de servicio, computación en la nube, acceso a la información y el uso de Biometría en los procesos de la entidad.
- Implementación de controles y políticas para garantizar la seguridad de la información en el trabajo remoto producto de la nueva normalidad ocasionada por la pandemia del Covid-19.
- Gestión del servicio de SOC (Centro de Operaciones de Seguridad) que permite Incrementar la capacidad de vigilancia y detección de amenazas en las actividades diarias de los sistemas de información y comunicaciones de la entidad, adicionalmente generar monitoreo y alertamiento de cualquier actividad sospechosa dentro de los flujos de negocio que se tienen contemplados en horario 7x24x365, se realizan informes mensuales de la gestión realizada.
- Diseño e implementación de once (11) políticas complementarias de seguridad de la información para apoyar los lineamientos generales establecidos en la política general de seguridad de la información.
- Se realiza el levantamiento de cuatro (4) matrices de riesgos de seguridad de la información, orientadas a cuatro nuevos servicios y/o productos que el banco coloca en operación
- Gestión del servicio de protección de marca que permita proteger el nombre de la entidad en los diferentes frentes: servicios de Brand Reputation, Antiphishing/Rogue Websites, Rogue Social Profiles, e Internet Watching, se realizan informes mensuales de la gestión realizada.
- Configuraciones y adición de reglas para la protección de pérdida o fuga de información en la entidad en la herramienta Data Loss Prevention (DLP) que permite identificar información confidencial, sensible o de uso restringido y crear reglas para evitar uso malintencionado y no autorizado de este tipo de información. Adicionalmente configuraciones para Office 365 y e-mail cloud.
- Se realizaron capacitaciones en temas de ciberseguridad al personal de la entidad con el apoyo del área de Capital Estratégico para transmitir los conocimientos, generar conciencia y comunicar los riesgos a los que estamos expuestos en este tema.

## **6 Solvencia**

Credifinanciera solicitó en junio de 2020 a la Superintendencia Financiera la adopción anticipada del nuevo marco normativo sobre “Margen de Solvencia y otros Requerimientos de Patrimonio” que implica la aplicación del modelo conocido internacionalmente como Basilea III. Este nuevo marco regulatorio tuvo cambio en la forma de ponderación de los activos por riesgo, la exigencia de capital regulatorio para soportar la inclusión del riesgo operativo y el cumplimiento de nuevos indicadores denominados colchones de capital.

Una vez adoptada la norma la relación de solvencia aumentó la solvencia básica de 10,66% a 16,24% y la solvencia total de 13,33% a 16,39%. Con esta adopción de la nueva normativa se reconoce la calidad del activo de Credifinanciera y favorece el crecimiento del activo de la organización.

## **7 OPERACIONES**

### **6.1. Mesa De Control**

Durante año 2020 el área de Mesa de Control, responsable del cuadro y conciliación de las operaciones del banco, monitoreo de los procesos operativos, conciliación de bancos, cuadro de los rubros de balance asignados y de productos, adelantó la integración de los productos migrados como resultado de la fusión entre las sociedades Banco Procredit S.A y C.A. Credifinanciera S.A., cuyo proceso dio como resultado la conversión de nuestra entidad a Banco Credifinanciera S.A., adoptando los controles requeridos para la administración adecuada de los productos, asegurando la integración con los procesos a su cargo mediante actividades e indicadores que reflejan el correcto movimiento operativo y contable respecto de las labores que se realizan diariamente.

#### **6.1.1. Control Operativo y Contable:**

Se destaca durante 2020 la continuidad de la administración y control en la atención de las cuentas por cobrar a clientes y a los recaudos a través de terceros, desde el ingreso de los recursos hasta su efectiva afectación a cada uno de los créditos de los clientes vinculados. Así mismo se garantiza que desde la aplicación de los recursos recibidos de nuestros clientes se cuente con un control exhaustivo de los cobros realizados por concepto de seguros y avales, y



su efectivo pago a las compañías proveedoras de los mismos servicios a fin de mantener la cartera asegurada.

Con respecto a los movimientos realizados por el área de desembolsos de dinero a los clientes por concepto de giro de recursos se mantiene un control total de todas las cuentas por pagar y los dineros salientes del banco para los productos de libranza, microcrédito, PYME, consumo y CDT's.

Siguiendo las actividades de expansión y fortalecimiento del banco con las compras de cartera a INCEFIN, CSC, BTG Pactual y CREDIVALORES – CREDISERVICIOS S.A., el área emprendió tareas de seguimiento y control de las nuevas operaciones adquiridas, que garantizaron el traslado oportuno de los recursos a las cuentas de recaudo propias del banco (ejercer el gobierno del recaudo como condición fundamental para el ejercicio de compra de cartera).

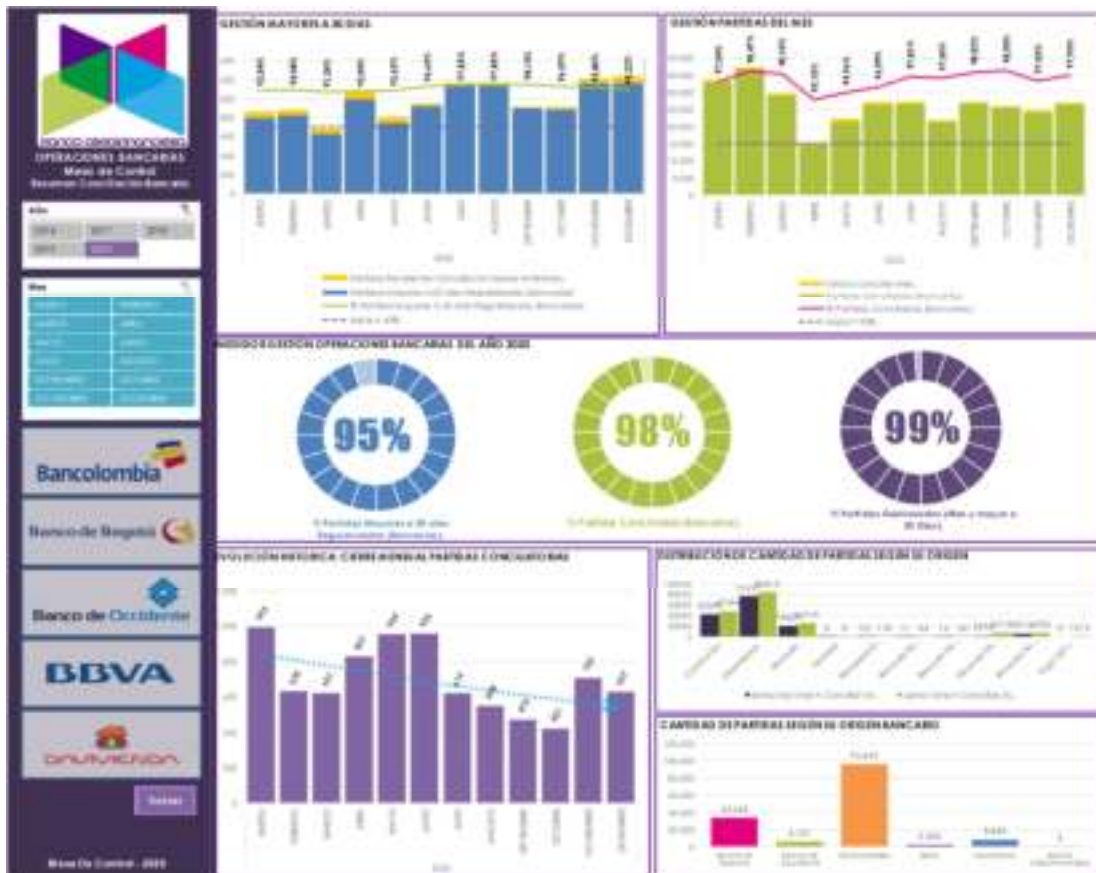


### 6.1.2. Control de Productos:

En el marco de la fusión y migración de cartera de los productos del Banco Procredit se desarrollaron los proyectos y acompañamientos para la estabilización y control de saldos migrados, adicional se actualizaron los procesos internos del banco mejorando el desarrollo de las actividades con el fin de incluir los nuevos saldos de cartera de los productos de Consumo, PYME y cuenta de ahorros - corriente, al proceso de conciliación seguimiento y control que se lleva con los productos libranza, microcrédito y CDT's, así garantizamos el adecuado proceso de causación y saldos de la cartera contra balance.

### 6.1.3. Conciliaciones Bancarias:

Se han garantizado las conciliaciones bancarias teniendo un control y seguimiento de las partidas pendientes mes a mes. Al corte del 31 de diciembre del año 2020 se realiza el cierre de las conciliaciones bancarias con 627 partidas pendientes (normales para el movimiento de Banco Credifinanciera), 71 registros son mayores a 30 días. De los cuales 65 movimientos corresponden a cheques girados no cobrados, 6 movimientos en extracto crédito correspondiente a abonos por constitución de CDT.



Durante el año 2020 se inició el proyecto LEAN con las sendas de valor de “Facturación y recaudo” y “Administración de cartera” para el producto de Libranzas.

El Proyecto LEAN abarcó las cuatro etapas que componen la metodología como son Diagnóstico, Diseño, Implementación y Seguimiento de las sendas de valor.

Las iniciativas identificadas e implementadas están orientadas en la transformación digital pasando del modelo operativo tradicional a un modelo operativo digital en aras de una transformación hacia la excelencia operacional.

### **6.2.1 Administración convenios**

Durante 2020 se fortaleció el área de administración de convenios, que se centró en la tarea de regularizar la relación y comunicación con los convenios activos del banco y el adecuado mantenimiento con cada pagaduría que se vieron afectadas por la contingencia nacional presentada.

Siguiendo el plan de trabajo definido por el banco se fortaleció el trabajo con los convenios a nivel nacional y el alcance a nuevas oficinas.

Adicionalmente, Credifinanciera ha logrado implementar originación digital asistida por asesores comerciales en los principales de convenios de Libranza del país, aspecto que ha sido clave para enfrentar las limitaciones de movilidad que se presentaron por la pandemia.

### **6.2.2. Desembolsos:**

La gestión del área de desembolsos para 2020 permitió culminar el flujo de proceso para los productos de libranzas y microcrédito automatizando la entrega de recursos al cliente, garantizando la trazabilidad completa del proceso desde la herramienta de MyProcess.

Con lo anterior resaltamos la optimización en una sola herramienta que permite hacer seguimiento y control a los desembolsos y adicional se dio preparación y alcance para los nuevos productos y proyecto contemplados por el banco para el año 2021 como Crédito Pyme, Crédito Consumo y demás productos migrados.

### **6.2.2. Puesta al cobro:**

Durante 2020 se estabilizó mediante herramienta tecnológica el proceso de reporte de novedades e incorporaciones a Colpensiones, se establecieron medidas de control en el proceso de reporte de manera ágil y oportuna en los demás convenios esta implementación nos garantiza el 100% de calidad en la estructura y la información que se remite, adicionalmente asegura la calidad y confiabilidad de los documentos que se deben anexar.

### **6.2.3. Administración de Cartera:**

En el curso de 2020 el área de administración de cartera fortalece las tareas de seguimiento y mantenimiento de la cartera implementando la matriz de riesgo de procesos operativos y cargue de cartera externa soportando la estrategia de crecimiento inorgánico adoptada por el banco, lo cual garantizó la correcta integración de las nuevas operaciones para el producto de libranza.

#### **6.2.4. Administración de Pagos:**

La administración de pagos garantizó durante el año la correcta aplicación de los descuentos reportados por los convenios empresariales, adicional se realizó control de aplicación de pagos por canales alternos en producto de Libranza y Microcrédito.

Durante el curso del año 2020 se integró el proceso de la ley 1527 de 2012, articulando con los demás procesos del banco se logró incrementar la efectiva incorporación de los descuentos de clientes retirados con su nuevo empleador.

## **8 SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO – SAC**

En el marco de atención del consumidor financiero, el banco cuenta con los canales de atención al cliente de primer y segundo nivel que permiten recepcionar y gestionar las solicitudes presentadas por nuestros clientes ante la entidad. Todas las políticas y procedimientos de servicio al cliente se encuentran enmarcados en el Manual SAC, cuya última actualización se generó a junio de 2020.

Referente a nuestros canales de atención, durante el 2020 la estrategia de servicio se volcó a la atención y solución en primer nivel derivado de los niveles de atribución que fueron otorgados a los canales para garantizar la gestión inmediata de las solicitudes presentadas por los Consumidores Financieros.

Adicionalmente, y entendiendo la situación de emergencia sanitaria declarada durante el 2020, y con el fin de evitar desplazamientos de nuestros clientes a canales presenciales, desde el mes de marzo se presentó incremento de 24 % en las llamadas recibidas (Comparado volumen histórico vs volumen post emergencia). El mayor impacto está asociado en un 74% al producto de libranza.

De igual forma desde el mes de octubre se realizó la integración de la operación del canal como consecuencia de la fusión con Banco Procredit en el marco del proceso de integración de la entidad fusionada.

A la fecha la operación ha logrado cumplir con el tiempo de atención solicitado por la Superintendencia Financiera (92% de atención)



Así mismo en nuestro canal de segundo nivel, donde se gestionan las solicitudes que por atribuciones no se pueden solucionar en primera línea, realizamos monitoreo permanente de las tipologías Pareto de PQR lo cual nos permite contar con insumo para establecer controles e identificar los hechos o situaciones que puedan estar afectando la debida atención de los consumidores financieros.

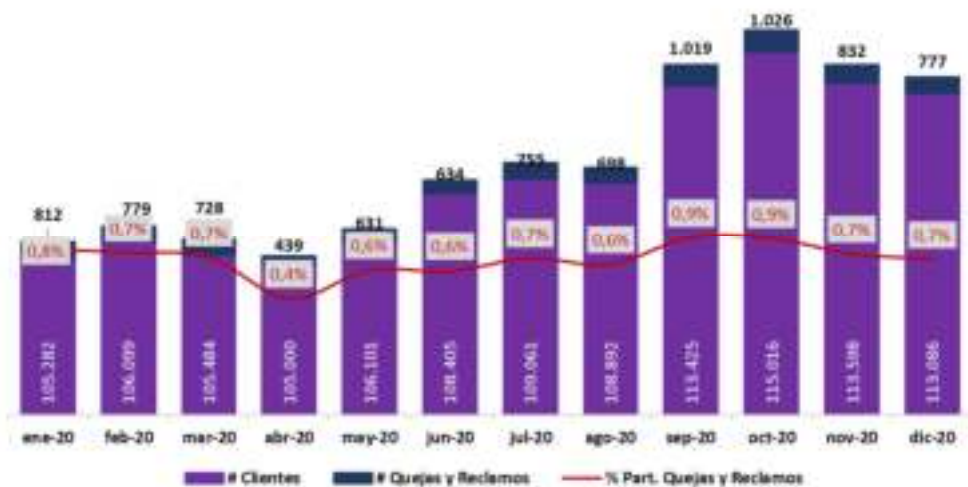
A continuación, se presenta la gráfica de la evolución del indicador de oportunidad del banco.



Los controles definidos para el canal nos han permitido cumplir con la promesa de servicio al cliente referente a la oportunidad en la entrega de su respuesta. En promedio durante el 2020 se logró un cumplimiento del 95%.

Así mismo en el modelo de gestión definido por servicio al cliente se está gestionando la integración de todos los procesos de PQRs que actualmente maneja el banco para contar con un solo modelo de atención centralizado.

En cuanto a la medición de la participación que las quejas y reclamos frente al número de clientes activos y haciendo un análisis comparativo relativo al periodo comprendido entre enero y diciembre 2020, el banco presentó un mejor comportamiento de quejas y reclamos radicados con una tendencia positiva referente a la información del sector.



De igual forma en línea con la situación de Emergencia sanitaria declarado el canal estuvo volcado en garantizar el cumplimiento de las circulares emitidas por la Superintendencia financiera en materia de Alivios económicos y programa PAD otorgados por el Gobierno Nacional mediante Circulares Externas No. 020 y 022 del año 2020.

Finalmente, y con el fin de mejorar la experiencia del Consumidor Financiero nuestros esfuerzos están encaminados en:

- Potencializar el modelo de aseguramiento de calidad que permita validar los procesos de impacto para el banco y el cliente
- Gestionar seguimiento a las áreas solucionadoras para garantizar el cumplimiento de la promesa declarada al cliente.
- Esquemas de formación permanentes que nos ayuden a sincronizar conceptos y definiciones para las respuestas a emitir.

## **9 AUDITORIA INTERNA**

### **Sistema de Control Interno**

El Banco Credifinanciera, cuenta con una adecuada estructura de control interno, acorde con las normas legales vigentes y es objeto de constante actualización, orientada a definir las acciones preventivas y correctivas que permitan la ejecución de una gestión eficiente.

La entidad ha venido trabajando en un proceso de transformación que le permite fortalecer su estructura y estar alineada a las expectativas y estrategia del negocio, generando valor al mismo, mediante la evaluación de su modelo operativo con un enfoque de riesgos y la generación de recomendaciones de control que fortalecen la primera y segunda línea de defensa (operación del negocio y sistemas de gestión de riesgos respectivamente) y en general el ambiente de control de la entidad.

### **Gestión en planes de mejora**

El Banco realiza las gestiones necesarias para la implementación de Planes de Mejoramiento definidos por cada responsable de los diferentes procesos; los mismos son monitoreados en primera instancia por los Líderes de los procesos (Autocontrol), por la Alta Dirección a través del Comité de Presidencia

(Autogestión y Autorregulación) y por el Comité de Auditoría en sesiones ordinarias trimestrales, y sesiones extraordinarias en el momento en que se requiera, con los resultados que presenta la Auditoría Interna de las auditorías realizadas mensualmente. Las acciones (controles) determinadas por los responsables de los procesos en los diferentes planes de mejoramiento, están encaminadas a lograr el mejoramiento funcional de los procesos. Con el fin de robustecer el seguimiento, por parte de la Presidencia fueron designadas dos personas; una de ellas para el seguimiento a la implementación de las acciones de tecnología y operaciones, y otra con el resto de los procesos del Banco, las cuales vienen realizando seguimiento a las acciones pendientes.

### **Auditoría Interna**

La Auditoría Interna como tercera línea de defensa, ejecutó el Plan Anual de Trabajo 2020 con un grado de cumplimiento del 100% (40 auditorías ejecutadas). Adicionalmente, durante el año se atendieron 25 requerimientos de la Superintendencias Financiera y de Industria y Comercio, los cuales requirieron auditorías para cada uno de ellos. El Plan abarcó los procesos que por su importancia y riesgo impactaron en la organización. La Administración de la organización (Presidente, Vicepresidente de Riesgos, y vicepresidentes responsables de los procesos) y el Comité de Auditoría, fueron informados de los resultados obtenidos en cuanto a la efectividad de los procesos, controles y la evaluación del Sistema de Control Interno.

## **10 EVOLUCION PREVISIBLE DE CREDIFINANCIERA**

Para 2021 esperamos una reactivación de la demanda de crédito en los nichos que participa Credifinanciera, con una proyección de crecimiento de la cartera de libranza superior al de la industria y una reactivación importante para la cartera de Microcrédito apalancándose en herramientas de vinculación digital y nuevas alianzas estratégicas para la originación de cartera.

En Libranza, continuarán siendo los segmentos de Pensionados y empleados de empresas del sector público el foco de crecimiento esperando que el perfil de riesgo de la cartera se mantenga en los niveles actuales. En libranza se continuará también con la política de crecimiento inorgánico que permita una mayor participación en este mercado, apalancados en la calidad de este activo, por su resiliencia ante la coyuntura, los adecuados niveles de solvencia y amplia liquidez con la que cuenta el Banco. Por su parte, Microcrédito continuará con el modelo de venta especializada para la atención de clientes que desarrollen actividades económicas consideradas vitales ante la coyuntura e intensificando



la gestión de cobro para que este portafolio mantenga el deterioro por debajo del presentado por la competencia. En la cartera comercial que está dirigida a Pymes, se ha contemplado seguir disminuyendo la participación en este mercado, la cual empezará a mostrar un mayor deterioro conforme a la maduración y disminución del portafolio.

Adicionalmente, se planea ampliar la oferta de productos de crédito con una nueva línea en la modalidad de consumo, el cual está desarrollado mediante una red de aliados estratégicos de Retail y TELCOS, con la que se ingresará al mercado de libre inversión con créditos de bajo valor para la compra de productos y servicios ofertados por los aliados. Este producto se espera tenerlo en producción a partir del segundo trimestre del 2021

Conforme a lo anterior, Credifinanciera continuará creciendo de forma importante el nivel de sus ingresos operacionales, permitiendo que la estructura de costos sea soportada ante la nueva realidad y la necesidad de agilizar la transición a la era digital del Banco, lo cual garantizará la escalabilidad de los volúmenes procesados junto con un menor costo asociado a la generación de activos productivos, manteniendo un buen servicio al cliente y maximizando la rentabilidad.

En cuanto los productos del pasivo, los CDT se consolidarán como la principal fuente de fondeo de Credifinanciera y en el cual se espera continuar creciendo, manteniendo el plazo promedio de captación por encima de los 310 días. Asimismo, las cuentas de ahorro y cuenta corriente empezarán mostrar un crecimiento importante a partir del segundo trimestre de 2021 donde se hará el relanzamiento de los productos. Las expectativas de crecimiento en estos productos son igualmente retadoras conforme a las necesidades de fondeo que tiene la entidad para alcanzar los volúmenes de cartera esperados

Por otra parte, la necesidad de diversificar el pasivo de la entidad suscita una nueva inmersión en el mercado de capitales o nuevas búsquedas de líneas de créditos locales o en el exterior. Entre tanto, se viene trabajando en diferentes alternativas que se materializarán conforme se presenten las necesidades de liquidez y las oportunidades en el mercado.

En conclusión, se espera una reactivación importante de la actividad financiera y continuar proyectando a Credifinanciera como una de las entidades con mayor crecimiento en el sistema, manteniendo una cartera sana y de menor deterioro que sus pares y mostrando ratios de rentabilidad y eficiencia similares a los presentados en 2020.

## 11 OTROS ASPECTOS

### Reporte Implementación de las Mejores Practicas

ENCUESTA CODIGO PAIS 2020			
I. DERECHOS Y TRATO EQUITATIVO DE LOS ACCIONISTAS			
SI	NO	N/A	TOTAL PREGUNTAS
8	3	3	14
I. ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS			
12	7	0	19
II. JUNTA DIRECTIVA			
50	20	4	74
III. ARQUITECTURA DE CONTROL			
23	5	5	33
93	35	12	140

En el presente cuadro encontramos la implementación a la fecha de las mejores prácticas remitido en la encuesta del Código País.

El banco presentó durante el año 2020 una situación administrativa, jurídica y financiera normal, cumplió con las disposiciones normativas que rigen su objeto y no se vio expuesta a riesgos materiales que pudieran afectarla.

Por otra parte, en los términos de la Ley 1231 se deja constancia que Credifinanciera y sus Administradores no entorpecieron la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores.

Acorde con lo establecido en el artículo 46 de la Ley 964 se certifica que tanto los estados financieros como la información del banco que ha sido divulgada al público no contienen vicios, imprecisiones o errores que impidan conocer la verdadera situación patrimonial o sus operaciones. Igualmente, se cuenta con sistemas de control y revelación de la información, sustentados en una adecuada estructura organizacional, con clara asignación de funciones y responsabilidades y una adecuada gestión de la Revisoría Fiscal.

Credifinanciera no ha establecido un esquema de corresponsales no bancarios.

Finalmente, no resta más que agradecer el compromiso y colaboración de la Junta Directiva, de los Administradores y funcionarios del banco.

Atentamente,



**CARLOS IVAN VARGAS PERDOMO**  
Presidente