

Bogotá D.C., febrero 28 de 2.017

**Señores**  
**ASAMBLEA DE ACCIONISTAS**  
**C.A. CREDIFINANCIERA S.A. Compañía de Financiamiento**  
**Ciudad**

**Referencia:** Informe de Gestión Conjunto Gerencia General y Junta Directiva

Apreciados Accionistas:

De acuerdo con lo que disponen los Estatutos Sociales y la Ley Colombiana, la Gerencia General, conjuntamente con la Junta Directiva de C.A. Credifinanciera S.A. Compañía de Financiamiento (en adelante "**Credifinanciera**"), se permiten presentar a la Asamblea de Accionistas el Informe de Gestión correspondiente al período fiscal 2.016 en los siguientes términos:

## **1. ENTORNO ECONOMICO**

El año 2016 marcó su historia particular por la alta volatilidad de los mercados financieros y la incertidumbre de las variables monetarias, lo que allanó el camino para que los agentes económicos tuvieran que enfrentarse a grandes retos, demandando a su vez un ejercicio complejo enfocado en la gestión de los recursos de las empresas, como también implicó gran esfuerzo para los rectores de la política económica en general.

Es importante reconocer que el lastre de un 2015 que se asumía ya difícil, continuó su influencia negativa más allá de lo que se esperaba en el año 2016, lo que derivó en mayor desaceleración en el ritmo de expansión de la economía, tanto a nivel local como de socios comerciales, al tiempo que se pudo observar como el comportamiento de los mercados fue errático y cambiante en el campo monetario, cambiario y nivel precios.

El incremento del nivel de precios que se experimentó a lo largo del año 2016 como consecuencia del rebote que se venía dando desde el año 2015, se exacerbó por factores inherentes al costo de la canasta familiar vía oferta, como también por el fenómeno del niño.

Por otro lado, un factor exógeno que incidió con fuerza en el incremento de precios fue el traslado de la depreciación nominal de la moneda al costo de vida, logrando en conjunto que la inflación anualizada pasara de 6.77% a diciembre de 2015 hasta 8.97% en julio de 2016, siendo este uno de los niveles más altos de los últimos 15 años, hecho que generó no sólo incremento directo en el costo de vida, también se presentó alta incidencia en las expectativas futuras de los mercados sobre los precios, haciendo que se presentara un desanclaje a tal nivel, que el Banco de la República en su ejercicio constitucional de contención del nivel de precios y mantenimiento del poder adquisitivo de la moneda, se vio en la obligación de actuar de manera agresiva con endurecimiento de la política monetaria vía incremento constante de tasas de referencia.

En su intención por estabilizar el nivel de precios y anclar de nuevo sus expectativas, el Banco de la República dio un salto de 200 pbs en la tasa de intervención entre enero y septiembre de 2016

pasando de 5.75% a 7.75% en este periodo, logrando así la presión adecuada para que el sistema financiero ajustara también tasas de referencias como la DTF que pasó del 5.22% al 7.24% en este periodo, lo mismo ocurrido con la IBRNM quien asumió con mayor rapidez este cambio pasando de 5.80% a 7.75% en este periodo.

El mercado cambiario se puede resumir en pocas líneas, debido al comportamiento relativamente estable que exhibió durante el primer semestre del año en un rango sostenido arriba de los 3,000 cop, el cual mantuvo alta correlación con el mercado energético.

Esto gracias a la reiteración de la caída ya marcada desde 2015, la cual venía incorporando el efecto de la incertidumbre por la posible caída de los precios y demanda de commodities, específicamente el petróleo, el cual básicamente por sobreoferta y decisiones de mercado, fue arrastrado hasta niveles de 29.44 dólares por barril el 12 de febrero, llevando la tasa de cambio a superar la barrera de 3,434 cop el mismo mes, para luego incorporar otros elementos como la política monetaria global que fueron suavizando el comportamiento de la moneda. Finalmente se empezó a generar estabilización cambiaria durante el segundo semestre para que el cierre del año la TRM quedara en 3,000.71 cop.

El marco general de la economía, y en especial el sistema financiero Colombiano durante este periodo, pasó de una etapa de tensión durante el primer semestre a un ambiente moderado para finales de año gracias a que los indicadores globales se fueron ajustando positivamente una vez se asimiló el choque por el Brexit y se fueron disipando dudas sobre el crecimiento de China gracias a que adoptaron medidas suficientes para reencausar la economía.

El cierre del año fue más favorable de lo esperado ya que la inflación continuó su desaceleración, al pasar de 6.48% a 5.96% en diciembre, el Banco de La República redujo su tasa de referencia en 25 pbs pasando de 7.75% a 7.50%.

No sin antes olvidar que se presentó la reforma tributaria con el fin de mejorar el perfil fiscal del país, lo que de cara al mercado y calificadoras fue bien recibido aunque con cierta cautela por que no se tiene suficiente claridad sobre los efectos positivos que pueda entregar en el mediano y largo plazo.

## **2. NORMAS LEGALES**

En seguida nos referiremos a las principales normas expedidas durante el año 2015, que están directa o indirectamente relacionadas con la actividad que desarrolla Credifinanciera.

### **DECRETOS**

Si bien no aplica para Credifinanciera consideramos conveniente referir que el Gobierno Nacional expidió el Decreto 1348 de agosto de 2016, con el objetivo de conceder mayor transparencia a las operaciones relacionadas con las libranzas extra bancarias.

Específicamente, la medida reglamenta la revelación de información y gestión de riesgos en la venta y administración de estos negocios, de tal manera que se cumplan en adecuadas condiciones de seguridad para los compradores.

Entre otras cosas, el decreto exige al vendedor de libranzas revelar al comprador de manera clara y precisa, previo a la firma del contrato, los riesgos inherentes a las operaciones de venta y administración de cartera de operaciones de libranza.

Debe quedar constancia por escrito, por ejemplo, de que el comprador recibió información sobre los riesgos que pueden afectar el recaudo de las amortizaciones del crédito esperado, así como de la posibilidad de que el descuento de nómina o de pensiones no opere, entre otros.

También debe quedar constancia de que el comprador recibió información acerca de los indicadores de cartera de la empresa, así como sobre los procedimientos por seguir en caso de incumplimiento por parte del vendedor de las libranzas.

Adicionalmente, exige a las empresas que vendan cartera de libranzas contratar con un tercero independiente no menos de cuatro auditorías anuales, con el propósito de verificar el estado de los créditos.

Lo anterior no aplica cuando el vendedor o el comprador sea una entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.

A continuación relacionamos las principales **CIRCULARES** emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia durante el año 2016.

Circular Externa 010

Actualiza las instrucciones impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia en materia de derecho de petición, de conformidad con lo establecido en la Ley Estatutaria 1755 de 2015.

Circular Externa 018

Modifica el numeral 6 "Cláusulas y Prácticas Abusivas" del Capítulo I, Título III, Parte I de la Circular Básica Jurídica, con el fin de incorporar aquellas identificadas en el ejercicio de la función de supervisión, así como las informadas por los Defensores del Consumidor Financiero

Circular Externa 025

Modifica el Capítulo II de la Circular Básica Contable y Financiera respecto de la aplicación del SARC en virtud de la Ley 1777 de 2016 y el Decreto Reglamentario 953 de 2016.

Circular Externa 028

Imparte instrucciones relacionadas con eventos que generen interrupciones en la prestación de los servicios y que impiden la realización de operaciones a los consumidores financieros.

Circular Externa 047

Imparte instrucciones relacionadas con la estimación de la pérdida esperada para el modelo de referencia para cartera de consumo.

Circular Externa 055

Modifica las instrucciones relativas a la administración del riesgo de lavado de activos y de la financiación del terrorismo.

### **3. RESULTADOS DE CREDIFINANCIERA**

#### **3.1 FINANCIEROS**

La Compañía de Financiamiento durante 2.016 mantuvo el crecimiento en la totalidad de su Estado de Situación Financiera. En lo que respecta a los Activos su crecimiento con relación al año anterior fue de 48.3% representado principalmente en el inversiones \$8.664 millones y cartera de crédito bruta \$196.170 millones. Durante este periodo de tiempo se efectuaron compras de cartera de créditos de libranza y microcrédito por valor de \$173.946 millones, cerrando la cartera en \$419.449 de los cuales por libranza son \$355.150 Millones, Microcrédito \$62.927 Millones y comercial (línea de vehículos) por \$1.371.

Al cierre de 2.016 los Certificados de Depósito a Término alcanzan un saldo de COP \$441.725 millones, lo que representa un aumento en las captaciones del 38.7% respecto del año anterior.

El costo Financiero se vio impactado por un crecimiento generalizado de la tasa de fondeo mediante CDT y Bancos, producto del incremento de la DTF durante el 2016 (aprox. 220 Pbs sobre la tasa utilizada en presupuesto).

Se percibieron mayores ingresos por rendimientos financieros de los depósitos a la vista por efecto de mayores saldos en cuentas de ahorro y FIC's al igual que el incremento en las tasas captación del sistema. Por otra parte, se percibieron mayores ingresos por concepto de Fees (comisiones, Mipyme, estudios de crédito, seguros, etc.) derivados del crecimiento de la cartera.

Provisiones: se generó un mayor gasto de provisiones a lo presupuestado como consecuencia de la desaceleración de la economía y deterioro generalizado de la cartera de créditos en el sector.

El aumento en gastos de personal y comisiones de ventas, obedece principalmente al incremento en el personal de captaciones durante el segundo semestre de 2016, al igual que un mayor gasto por comisiones de originación de cartera como resultado de una mayor originación de cartera.

Respecto de gastos operacionales administración y ventas, la compañía fortaleció su planta de personal operativo, robusteciendo áreas de gran relevancia para el negocio (riesgos, operaciones, tecnología, etc.) con el ánimo de atender las metas de crecimiento, y consolidar una estructura robusta.

La utilidad neta del ejercicio cerró en \$2.625 Millones con un decrecimiento del 31,9% con relación al año anterior. El Margen Neto de Intereses paso de \$25,40 Millones en el 2015 a \$ 44.6 en el 2016, el Margen Financiero Bruto paso de \$24.779 a \$43.625 Millones y el Margen Operacional de \$7.209 Millones a \$ 6.565 Millones, afectado principalmente por Gastos de Personal y provisiones de cartera 181.3%

A continuación se presentan los principales indicadores de la Compañía para el 2.016:

INDICADOR	DIC-2016	DIC-2015
ACTIVO / PATRIMONIO	971,90%	685,40%
ACTIVO / OBLIGACIONES FINANCIERAS + CAPTACIONES	123,71%	122,61%
INGRESO FINANCIERO	77.387	44.610
INGRESO FINANCIERO / ACTIVOS	13,37%	11,43%
UTILIDAD / PATRIMONIO (ROE)	4,41%	6,77%
UTILIDAD / ACTIVO (ROA)	0,45%	0,99%
UTILIDAD / ACTIVO PROMEDIO	0,54%	1,24%
UTILIDAD / PATRIMONIO PROMEDIO	4,49%	9,44%
ACTIVO PROMEDIO AÑO	486.337	310.046
PATRIMONIO PROMEDIO AÑO	58.453	40.408
CAPTACIÓN PROMEDIO AÑO	10.310	13.173
CARTERA BRUTA PROMEDIO	16.347	5.146
GASTO PROMEDIO POR INTERESES	2.476	1.330

En el mes de diciembre de 2016, se recibió por parte de los Accionistas anticipo por valor de \$19.000 (millones), para futuras capitalizaciones, la entidad proyectó el reglamento de la siguiente forma:

Emitir y colocar Un millón doscientos veinticinco mil ochocientas (1.225.800) acciones ordinarias de las que actualmente se encuentran en reserva de C.A. CREDIFINANCIERA S.A. COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO.

El valor unitario de cada una de las acciones será de Quince Mil pesos (COP \$15.500), de los cuales Mil Pesos (COP \$1.000) corresponden al valor nominal y Catorce mil (COP \$14.500) a la Prima en Colocación de Acciones. La diferencia entre el precio de colocación y el valor nominal de la acción será registrada en la cuenta de Prima en Colocación de Acciones.

Las acciones cuya colocación se autorice serán ofrecidas a los actuales accionistas a prorrata de su porcentaje de participación, garantizando así el ejercicio del derecho de preferencia de cada uno de ellos.

El día veintiocho (28) de diciembre de 2016 mediante Resolución 1630 la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), confirmó la sanción impuesta a la entidad por la suma de \$300.000.000 según Resolución 0211 del primero (01) de marzo de 2016, por incumplimiento a lo dispuesto en los artículos 2.1.2.1.1 y 2.1.2.1.2 de Decreto 2555 de 2010, toda vez que el ente de control interpretó que Credifinanciera afectó el patrimonio técnico de la compañía con ocasión de las compras de cartera realizadas a la sociedad Credivalores – Crediservicios S.A.S. No obstante Credifinanciera agotará la vía administrativa demandando la nulidad de mencionada Resolución.

La SFC mediante radicado 2016038944 manifestó la ineficacia de la negociación de acciones de la Sociedad Finanza Inversiones S.A.S que trajo consigo cambios en los beneficiarios reales del capital de Credifinanciera, sin que mediara autorización del dicho ente de control. En consecuencia solicitó que dicha negociación se retrotrajera anulando los efectos que pudo haberle otorgado. El día veintinueve (29) de diciembre de 2016 Credifinanciera informó a la SFC los cambios realizados por Finanza Inversiones S.A.S en su composición accionaria.

La SFC mediante radicado 201638858 advirtió que la entidad en los últimos tres años ha transmitido información errada y/o extemporánea en los formatos implementados por esa entidad para dicho fin; una vez analizada la información con las áreas a cargos se determinó que la compañía no cuenta con los históricos de los datos reportada al ente de control, situación que expone Credifinanciera a más requerimientos en ese sentido y a sanciones de carácter administrativo.

La SFC realizó un proceso de inspección a la entidad durante el período comprendido del 13 al 29 de abril de 2016 bajo el consecutivo 2016036989, a través de la Delegatura para Intermediarios Financieros y Delegatura para Riesgo de Crédito con el objetivo de evaluar aspectos de carácter institucional, así como la gestión operativa de la actividad de libranzas, riesgos de crédito y de liquidez.

Con ocasión de la inspección In Situ, la SFC ha realizado los siguientes requerimientos a la entidad:

RADICADO	FECHA DEL OFICIO	FECHA DE RESPUESTA	RADICADO SFC	MOTIVO
2016036989-009	27/06/2016	29/07/2016	2016036989-012	Comunicación de cierre y recomendaciones de la visita realizada en abril de 2016.
2016036989-026	02/12/2016	10/01/2017	2016036989 - 037	La SFC solicita información en relación a la respuesta dada por CF bajo el consecutivo 2016036989 -023, en consecuencia requiere: <b>1.</b> modificación del contrato de fiducia <b>2.</b> Información sobre el SAC: <b>a.</b> educación financiera <b>b.</b> capacitación de funcionarios <b>c.</b> tipología de las PQR <b>d.</b> formato 379 <b>e.</b> manual SAC <b>f.</b> envió de extractos <b>g.</b> notificación compras de cartera <b>h.</b> política de tratamiento de datos <b>i.</b> fortalecimiento de la auditoría interna.
2016036989-028	16/12/2016	05/01/2017	2016036989 - 036	La SFC solicita información acerca de la alianza que se tienen con la sociedad Asficredito S.A.S.

Es de anotar que Credifinanciera ha dado respuesta a cada una de las solicitudes realizadas por el ente de control, allegando la documentación que soporta cada uno de los ítems.

Circular Externa 018 de 2016 de la SFC mediante la cual reglamento lo relacionado a Cláusulas y Prácticas Abusivas, al respecto la presidencia de la compañía junto a las áreas a cargo realizó mesas de trabajo para identificar y tomar las acciones que permitieran mitigar los posibles riesgos a los que estuvieras expuestos.

Conforme a lo establecido en la Circular Externa 028 de 2014 la entidad dentro de las prácticas de Gobierno Corporativo diligenció y remitió el Reporte de Nuevo Código País para el período de 2016, el cual de igual manera se encuentra publicado en la página web Credifinanciera.

### **3.2 ADMINISTRATIVOS**

En lo que corresponde a los aspectos administrativos de la Compañía, los siguientes son los aspectos más relevantes:

#### **CAPITAL ESTRATEGICO**

La planta de personal de CREDIFINANCIERA para el cierre de 2016 fue de 210 personas, teniendo en cuenta contrataciones a término indefinido, aprendices y temporales, con la siguiente distribución: 131 empleados del área administrativa que corresponden al 62.38% y 79 empleados del área comercial que equivalen al 37.61%.

Con respecto a la estructura organizacional, se llevó a cabo un proceso de fortalecimiento que resulto en la incorporación de los siguientes cargos:

Dentro del primer nivel se crearon los cargos de Gerente de Desarrollo Comercial, Gerente de Riesgo, Gerente de Proyectos y Director de Capital Estratégico

Con respecto a las áreas, los principales cambios fueron:

Creación de la Dirección de Capital Estratégico acompañada de un profesional con el objetivo de garantizar la atracción, desarrollo y retención del mejor talento para la organización.

Fortalecimiento del Área de Cumplimiento, conformada por el Oficial de Cumplimiento, tanto principal como suplente.

Creación de la Gerencia de Riesgo teniendo como resultado al interior, responsables por cada tipo de riesgo y adicionalmente liderando el proceso de cobro, lo anterior con el fin de lograr una administración integral del ciclo de riesgo.

Dentro de la Gerencia de Operaciones, se incorporaron los cargos de Director de Operaciones y Director de Mesa de Soporte, ambos buscando agilidad y eficiencia en la ejecución de los procesos.

Para la Dirección de Auditoría se crea la Jefatura de Auditoría así como otros cargos de soporte, con el fin de garantizar la implementación de un adecuado ambiente de control.

Finalmente, se establece la Jefatura de Crédito quien lidera todos los procesos de análisis y aprobación de créditos de acuerdo con las políticas establecidas.

Por otra parte la estructura comercial de captación, también se amplió para los cargos de Director de Captación cerrando con 79 colaboradores en este rol, como parte de la estrategia de crecimiento en el producto de CDT's

Las acciones encaminadas a atraer, desarrollar y retener el talento de la compañía, se enfocaron en:

Diseño e implementación del modelo de inducción corporativa en el cual participaron todas las personas que ingresaron durante el 2016, y se espera aplicar proceso de reinducción para los otros colaboradores durante 2017.

Se lanzó en Centro de Desarrollo de Líderes con la realización de un programa de formación para los líderes de niveles I y II, enfocado en desarrollo de habilidades estratégicas y de coaching.

Se aplicó la primera encuesta de Clima Organizacional, la cual identifica la satisfacción de los colaboradores en 3 frentes: Clima y Contexto Laboral, Liderazgo y Equipos de Trabajo. De acuerdo con los resultados de la medición 2016, realizada a través de un proveedor externo y en la cual se tuvo la participación del 90.5% de los colaboradores, el resultado como Índice de Clima Corporativo fue de 82,52% indicando un resultado bueno dentro de la escala de medición. Como aspecto de mejora los colaboradores solicitan reforzar estrategias de bienestar, las cuales se implementaran durante el 2017.

Por último, se está llevando a cabo el proceso de documentación e implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo de acuerdo con los requerimientos de la norma. Este proceso deberá cerrarse para junio del presente año.

Se continuó implementando la estrategia de maximización del ingreso a través de nuevos convenios con proveedores de recreación y pólizas de invalidez y sobrevivencia, en este último la compañía aporta el 80% del valor de la prima.

## **ADMINISTRATIVA**

Durante el año 2016 Credifinanciera realizó apertura de dos (2) nuevos establecimientos de comercio en calidad de agencias en las ciudades de Pasto (Nariño) y Bogotá (Cundinamarca) ubicada en Bulevar Niza, llegando a un total de 11 agencias en 7 ciudades.

Credifinanciera continua en marcha con miras a consolidarse como una compañía con gran experiencia y atención personalizada de sus clientes, al cierre del año contaba con 6.307 clientes en CDT's y 45.099 clientes entre las líneas de crédito.

En relación con Procesos y Productividad, se continuó con documentación de los procesos prioritarios de la compañía, se creó la biblioteca documental que cuenta con cerca de ciento sesenta (160) documentos, contribuyendo así con la mitigación de los riesgos inherentes a las operaciones de la compañía.

### **3.3 INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA**

Se ejecutaron los siguientes proyectos de impacto tecnológico los cuales están enmarcados en la estrategia de fortalecimiento de la Compañía: Creación del Programa Integral de Protección



de Datos, actualización y creación de la biblioteca documental. (160 documentos aproximadamente), actualización de versiones de Apoteosys, Vigía y Presence, implementación desborde y segmentación IVR Servicio al cliente, cambio de plataforma de impresión, implementación del ERP en infraestructura local, implementación Pagina Web de Consulta (extractos, certificaciones), línea automática del core para la apertura de Créditos de Libranza desde el originador, implementación línea automática compra de cartera Libranza y Microcrédito, mejoras en el proceso de control de desembolsos.

Así mismo, se ejecutaron las Pruebas anuales DRP para la aplicación Core, incluyendo pruebas transaccionales sobre las aplicaciones críticas de Credifinanciera desde diferentes puntos de operación y red de oficinas respectivamente, simulando la no disponibilidad de los canales y aplicaciones principales con resultados satisfactorios.

#### **4. GESTIÓN DE RIESGOS**

La compañía enmarcada dentro de los preceptos de la reglamentación local tiene implementado 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 riesgos claves de la operación, entre los cuales se destacan los riesgos de Crédito, Mercado, Liquidez y Operativo, en aras de buscar la mitigación de los mismos teniendo en cuenta que en el caso de materializarse podrían llegar a afectar el logro de los objetivos. Lo anterior en cumplimiento de los requisitos establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia en la Circular Externa 100 de 1.995 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 y retroalimentar la ejecución y las políticas.

Dentro de la estructura de gobierno corporativo y en aras de mantener informada a la administración del seguimiento de los riesgos, la entidad se apoya en el Comité de Riesgos, que 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). Con esta misma periodicidad se presenta un reporte consolidado de los temas de mayor importancia a la Junta Directiva estamento que representa el más alto nivel dentro de la cadena de control y es el encargado de la aprobación de las propuestas de cambio de políticas o estructura, de los mencionados sistemas de administración, o de instruir a la administración acciones que propendan por la correcta administración del riesgo.

Como participante activo en el sistema de control interno, se presenta en Comité de Auditoría la evolución de los riesgos establecidos en los procesos de revisión, sobre los cuales se han confirmado el cumplimiento de los elementos y políticas de los sistemas en cada una de las auditorías llevadas a cabo hasta la fecha.

Cada uno de los mencionados sistemas cuenta con un manual de políticas en el cual se encuentran contenidos los elementos y criterios, que dada la especialidad cada uno requiere tener definido para su correcto funcionamiento. Estas políticas están acompañadas por los correspondientes procedimientos con los que se asegura cumplir con los requisitos de control interno en relación a los procesos que soportan los diferentes análisis y seguimientos.

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:

a). 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 para la administración del riesgo crediticio, apoyadas 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.

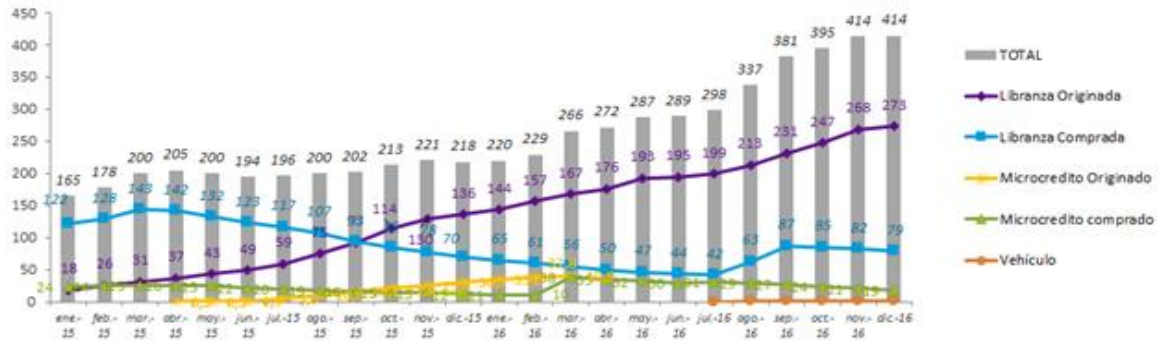
Adicionalmente cuenta con procesos para la identificación, medición y control del riesgo de crédito, los cuales se encuentran distribuidos a través de las diferentes etapas del ciclo a saber: otorgamiento, seguimiento, control y recuperación. Al cierre del 31 de diciembre de 2016 la entidad cuenta con tres productos dentro del portafolio de cartera saber: Libranza (84,98%), Microcrédito (14,69%) y Vehículos (0,33%).

Durante el 2016, la Compañía realizó ajustes a las políticas en materia de riesgo de crédito para cada uno de sus productos y sus etapas, relacionadas en la medida que se consideró necesario en concordancia con el nivel de riesgo esperado, los cambios estratégicos de la Compañía y las condiciones de mercado, los que fueron puestos a consideración del comité de riesgos y a la Junta Directiva para su aprobación final. En este año se lanzó al mercado el producto de crédito de vehículos el cual registra un crecimiento más lento en relación a los demás productos, acompañado de un seguimiento exhaustivo en relación a la evolución del sector. Por política la entidad castiga la cartera de niveles de mora mayores a los 180 días.

Durante el presente año los entes de control y regulación emitieron ajustes a la reglamentación los cuales fueron implementados en la entidad, como fue el caso del incremento en el porcentaje de provisión adicional para colocaciones mayores a 72 meses, la cual fue incluida en los procedimientos internos del cálculo de provisiones mensual atendiendo las instrucciones impartidas al respecto. En relación a cambios en políticas contables relacionados con el sistema de administración de riesgo de crédito, en el presente año no se generaron cambios o nuevas a las previamente establecidas.

A continuación se relaciona la evolución y composición del portafolio de cartera de crédito de la entidad al corte del 31 de diciembre 2016.

### Evolución de la Composición Cifras



(Cifras en millones de pesos)

Por cada producto los saldos de cartera acumulados son los siguientes:

Libranza \$ 352.075m, Microcrédito \$ 60.870m y Vehículo \$ 1.372m, para un total de portafolio de cartera de crédito de \$ 414.416m.

En relación a 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, como se observa a continuación, la que asegura una cobertura acorde al nivel de riesgo calculado.

Se presenta a continuación la evolución de los saldos del portafolio y de la provisión acumulada para cada uno de los productos en corrido del 2016.

## Libranza

	ene-16	feb-16	mar-16	abr-16	may-16	jun-16	jul-16	ago-16	sep-16	oct-16	nov-16	dic-16
<b>Saldo</b>	<b>208.503</b>	<b>217.604</b>	<b>222.797</b>	<b>225.941</b>	<b>239.070</b>	<b>238.529</b>	<b>241.128</b>	<b>275.782</b>	<b>317.950</b>	<b>332.171</b>	<b>350.452</b>	<b>352.075</b>
<b>Provisión</b>	8.691	9.314	9.397	10.189	9.770	10.400	11.513	12.569	14.503	15.844	16.651	17.173
<b>% Provisión</b>	4,2%	4,3%	4,2%	4,5%	4,1%	4,4%	4,8%	4,6%	4,6%	4,8%	4,8%	4,9%

## Microcrédito

	ene-16	feb-16	mar-16	abr-16	may-16	jun-16	jul-16	ago-16	sep-16	oct-16	nov-16	dic-16
<b>Saldo</b>	11.205	11.416	43.340	45.814	48.338	50.831	56.780	60.025	61.998	61.852	61.815	60.870
<b>Provisión</b>	226	230	875	928	985	1.218	1.509	1.942	2.187	2.233	2.538	2.454
<b>% Provisión</b>	2,0%	2,0%	2,0%	2,0%	2,0%	2,4%	2,7%	3,2%	3,5%	3,6%	4,1%	4,0%

## Vehículo

	jul-16	ago-16	sep-16	oct-16	nov-16	dic-16
<b>Saldo</b>	208	982	1.363	1.350	1.387	1.372
<b>Provisión</b>	9	43	59	58	60	60
<b>% Provisión</b>	4,4%	4,4%	4,3%	4,3%	4,3%	4,4%

(Cifras en millones de pesos)

b) Sistema de Administración de Riesgo de Mercado (SARM), para la adecuada gestión del riesgo de mercado de la compañía 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 carteras colectivas, 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.

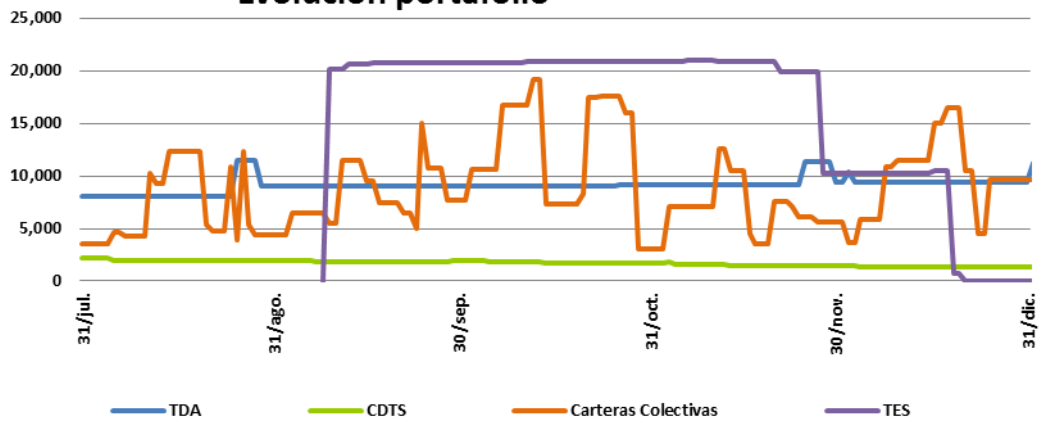
Estas acciones están representadas en el monitoreo de límites y alertas, las cuales tienen una medición diaria, semanal y mensual resultados que son informados a la administración con la misma periodicidad, así como al Comité de riesgos y Junta Directiva de manera mensual o antes cuando así sea requerido.

Al cierre de diciembre de 2016 el comportamiento del portafolio y el Valor en Riesgo registra la siguiente composición

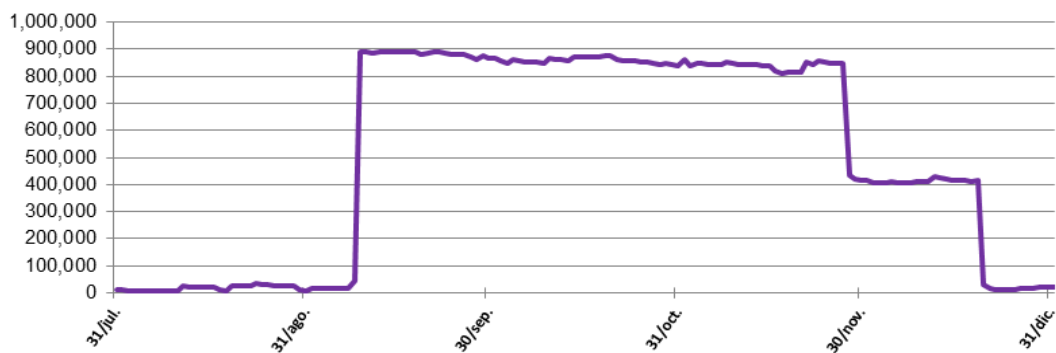
PORTAFOLIO DE INVERSIONES		
TITULO	SALDO (COP\$MM)	Participación %
	31/12/2016	
TDA	12,661	56.70%
CDTs	41	0.18%
CARTERAS COLECTIVAS	9,628	43.12%
<b>TOTAL</b>	<b>22,330</b>	<b>100%</b>

(Cifras en millones de pesos)

### Evolución portafolio



### Evolución VaR



Así mismo se tiene una posición propia en moneda extranjera por USD 23.086.51. Al 31 de diciembre de 2016, el Valor en Riesgo (VeR) se ubicó en COP \$19,102 millones, por las inversiones negociables e inversión en moneda extranjera, calculado bajo el modelo de descrito en el 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.

c) Sistema de Administración del Riesgo de Liquidez (SARL), la Compañía 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 fondeo*) 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 capítulo VI. 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 2016 sin generar una exposición significativa al riesgo de liquidez. A continuación se presenta la evolución del indicador:

<b>IRL SEMANAL</b>	<b>Máximo</b>	<b>Mínimo</b>	<b>último</b>
<b>IRL monto 7 días</b>	166,755	63,361	114,536
<b>IRL monto 30 días</b>	138,096	13,518	58,486
<b>IRL por razón 7 días</b>	2610%	412%	1508%
<b>IRL por razón 30 días</b>	450%	119%	191%

<b>IRL MENSUAL</b>	<b>Máximo</b>	<b>Mínimo</b>	<b>último</b>
<b>IRL monto 7 días</b>	154,377	67,588	90,951
<b>IRL monto 30 días</b>	123,953	17,744	42,494
<b>IRL por razón 7 días</b>	1605%	433%	648%
<b>IRL por razón 30 días</b>	393%	125%	165%

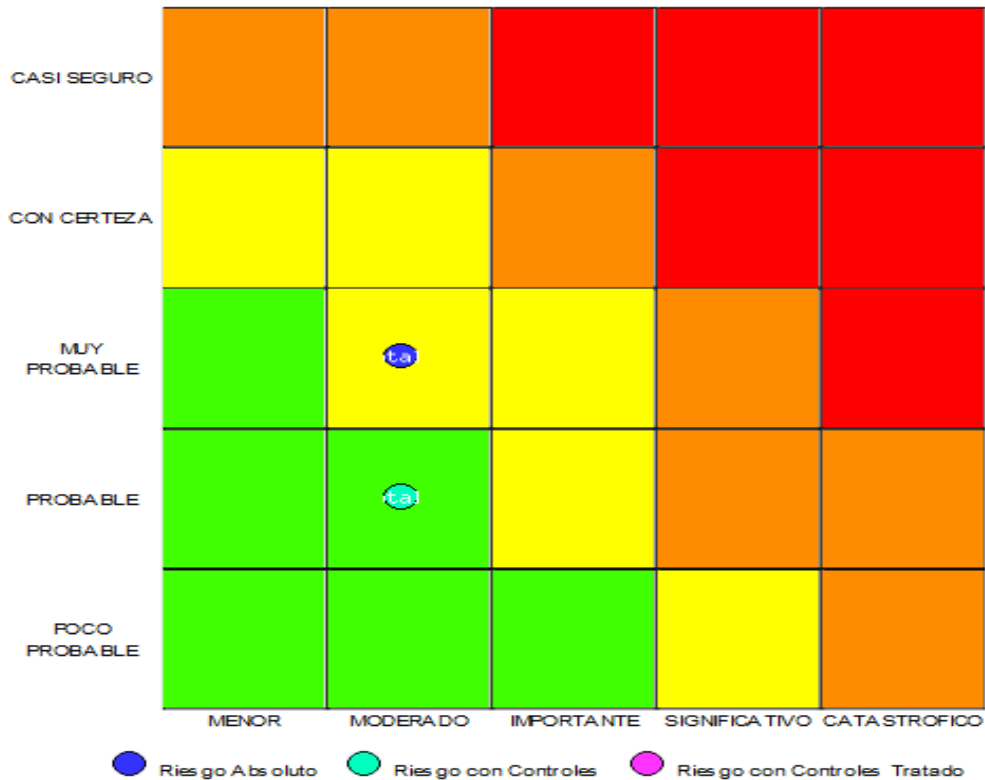
(Cifras en millones de pesos)

d) Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO) la Compañía cuenta con un sistema de administración del riesgo operativo mediante el cual de manera constante verifica la evolución de los riesgos operativos a los cuales está expuesta la entidad asociados a los diferentes factores de riesgo, recurso humano, procesos, tecnología infraestructura y acontecimientos externos, a fin de identificar, medir, controlar y monitorear conforme lo establece la Circular Externa 041 de 2007 y lograr su mitigación e impacto en el caso en que se llegaren a materializar.

La gestión de riesgo operativo, durante el año 2016 llevó a cabo diferentes acciones para la adecuada gestión del riesgo entre las cuales se destacan: i. Revisión de los riesgos y controles de los procesos incluidos en la cadena de valor de entidad, ii. Revisión de los riesgos y controles de cada proceso, iii. Establecimiento del inventario de los controles que requieren un refuerzo o requieren establecimiento del mismo, iv. Estabilización del sistema que soporta la administración del sistema (Vigía); Con lo anterior la entidad estableció su perfil de riesgo inherente, el cual se ubica en riesgo bajo, y que fue informado al Comité de Riesgos y Junta Directiva como parte del cumplimiento de la reglamentación y su adecuada aplicación.

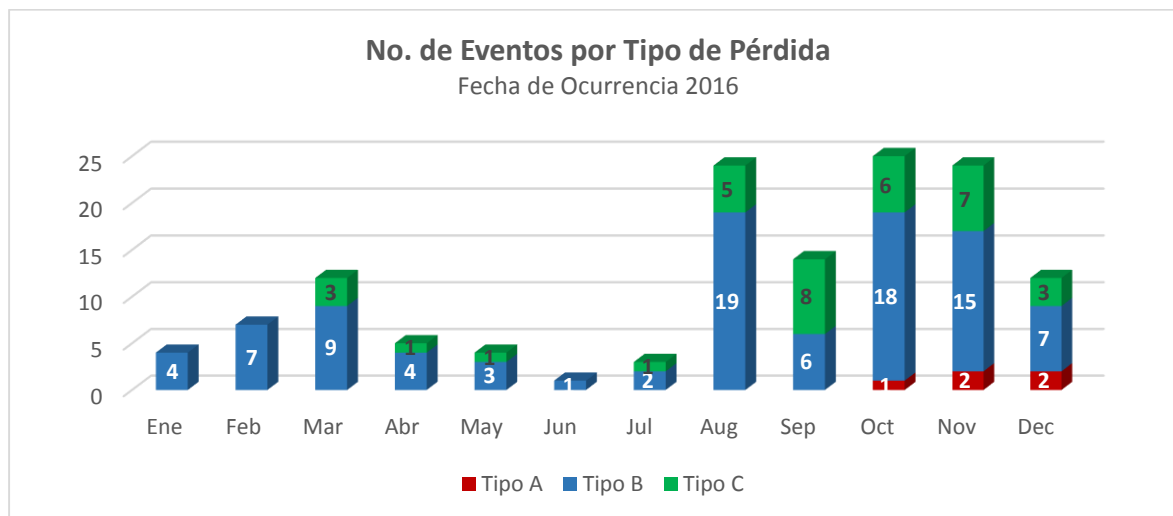
### Perfil de Riesgo Consolidado

El siguiente corresponde al perfil consolidado de la entidad al cierre del 31 diciembre 2016, el cual fue calculado mediante la metodología autorizada y posterior a la revisión de los procesos y controles de la entidad.



Como cumplimiento a lo relacionado con el registro de eventos de riesgo operativo, durante el año 2016, se registraron 135 eventos de riesgo en la herramienta VIGIA.

#### Eventos de Riesgo por Tipo de Pérdida



Se registraron 5 eventos Tipo A correspondientes al 3,70% de los eventos (Generan Pérdida y Afectan el P&G de la Entidad), 95 eventos Tipo B correspondientes al 70,37% de los eventos (Generan Pérdidas y No Afectan el P&G) y 35 eventos Tipo C equivalentes al 25,93% de los eventos (No Generan Pérdidas y No Afectan el P&G). Para los riesgos identificados se efectuaron y ejecutaron actividades y/o planes de acción por parte de los responsables de los procesos para corregir los eventos de riesgo materializados.

#### Capacitación

Se adelantaron los procesos de capacitación con el objeto que los colaboradores de la entidad cuenten con los conocimientos necesarios para reconocer, reportar y administrar los riesgos a los que se encuentran expuestos. Estas capacitaciones se llevaron a cabo en cuatro niveles a saber: Directivos, gestores y funcionarios nuevos, de la siguiente manera:

- **Inducción:** Mensualmente todos los nuevos funcionarios, ingresan a la plataforma virtual diseñada por la entidad para la capacitación de SARO con su correspondiente evaluación, la capacitación incluye aspectos normativos, conceptuales de riesgo operativo y continuidad del negocio, videos de sensibilización y roles y responsabilidades frente al sistema de administración de riesgo operativo, buscando el fortalecimiento cultural en la gestión del riesgo operativo.

Al corte del 31 de diciembre de 2016 ingresaron a Credifinanciera 93 funcionarios de los cuales se han capacitado 89 empleados para un índice de cobertura del 95,70%; el área de Capital Estratégico ha informado que ha establecido un plan de acción para que la totalidad de funcionarios nuevos se encuentren capacitados en riesgo operativo.



- Anual: Anualmente todos los funcionarios de la entidad, ingresan a la plataforma virtual diseñada por la entidad para la capacitación y realizan la capacitación de SARO con su correspondiente evaluación, la capacitación incluyo los siguientes aspectos: Aspectos Conceptuales de Riesgo Operativo y Continuidad del Negocio, Casuística, Eventos de Riesgo, Planes de Acción, Controles, Contingencia Vs Continuidad y Estadísticas por la Materialización de Eventos de Riesgo Operativo (Tipo A) en el Sector Financiero, buscando el fortalecimiento cultural en la gestión del riesgo operativo.

Al corte del 31 de diciembre de 2016 164 funcionarios se han capacitado para un índice de cobertura del 78,84%; el área de Capital Estratégico ha informado que ha establecido un plan de acción para que la totalidad de los funcionarios se encuentren capacitados en riesgo operativo.

- Alta Dirección: Se brindó capacitación presencial en Riesgo Operativo y Continuidad del Negocio a los funcionarios que componen la alta dirección de la Entidad, con la evaluación correspondiente y lista de asistencia, la capacitación incluyo los siguientes aspectos: Objetivos, Reflexiones, Sensibilización, Aspectos Conceptuales de Riesgo Operativo y Continuidad del Negocio, Casuística, Importancia del Sistema de Riesgo Operativo y de la Continuidad del Negocio y los Beneficios que trae la implementación del SARO y del PCN.

A la capacitación asistieron 13 funcionarios para un índice de cobertura del 92,85%.

- Gestores de Riesgo: Se brindó capacitación presencial en Riesgo Operativo a los funcionarios que desempeñan el rol de Gestores de Riesgo de los diferentes procesos y áreas de la entidad, con la evaluación correspondiente y lista de asistencia, la capacitación incluyo los siguientes aspectos: Objetivos, Normativa, Eventos de Riesgo Operativo y Tipos de Pérdidas, Casuística, Planes de Acción, Manejo de la Herramienta VIGIA para el Registro de Eventos de Riesgo Operativo y Líneas Operativas.

A la capacitación asistieron 14 funcionarios para un índice de cobertura del 90,47%.

Por otra parte se revisó y ajustaron las políticas relacionadas con el Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO), se construyeron los Procedimientos Etapas del Sistema de Administración de Riesgo Operativo y Procedimiento Conciliación de Eventos Tipo A, para gestionar de manera más eficiente el sistema y se estableció la Política del Plan de Continuidad del Negocio.

Se establecieron indicadores de seguimiento a los temas de mayor importancia relacionados con los procesos de la entidad, con el fin de identificar oportunamente desviaciones al cumplimiento de los procesos internos de la compañía, definiéndoles planes de acción que permiten prevenir y corregir la materialización de eventos de riesgo operacional.

Como apoyo al constante monitoreo se nombraron 21 gestores de riesgo operativo en cada una de las áreas de la entidad, quienes tiene como función principal el constante seguimiento a los eventos de riesgo a los que está expuesta la operación para su correcto manejo y apropiada mitigación.

Así mismo, se elaboraron y remitieron mediante el mecanismo de comunicación interna, a todos los funcionarios "Tips de Riesgo Operativo", enfocados a la materialización de situaciones de

eventos de riesgo operativo en el sector financiero y la importancia de reportar oportunamente y claramente los eventos de riesgo operativo al área de riesgo operativo.

De manera constante y cuando la entidad decide por razones estratégicas realizar cambios en los procesos o acogerse al lanzamiento de nuevos productos, se realiza una validación específica por parte de la jefatura de riesgo operativo, a fin de considerar si se han implementado las acciones y controles requeridos para la correcta puesta en marcha. Tal fue el caso del producto de vehículos el cual fue lanzado en el mes de julio 2016.

La Metodología establecida por la entidad está conforme con lo requerido por la el Capítulo XXIII de la CBCF 100 de 1995, de la Superintendencia Financiera de Colombia, y sigue los lineamientos generales establecidos en Basilea II y la Norma Técnica Colombia NTC 5254 sobre gestión del riesgo

CA Credifinanciera SA CF cuentan con el Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT), documentado en el Manual SARLAFT, el Código de Ética y Conducta y el Código de Buen Gobierno, estos son aprobados por la Junta Directiva y se encuentran acorde con la normatividad vigente. Dichos documentos fueron actualizados en el 2016 modificando políticas de vinculación de clientes de alto riesgo, metodología de las etapas del Sarlaft y régimen sancionatorio.

La Compañía cuenta con el Oficial de Cumplimiento y su suplente, los cuales fueron nombrados por la Junta Directiva y posesionados ante la Superintendencia Financiera de Colombia, siendo los encargados de velar por el efectivo, eficiente y oportuno funcionamiento del SARLAFT. Se creó el comité SARLAFT, cuerpo colegiado constituido con el fin de apoyar a la Junta Directiva, la Presidencia y el Oficial de Cumplimiento en la definición, seguimiento, control e implementación de las políticas y procedimientos de la administración del riesgo de LA/FT.

Como parte de la gestión integral del SARLAFT, se adelantó la evaluación del Perfil de Riesgo, permitiendo establecer que por la naturaleza de sus productos, clientes, canales de distribución y alcance geográfico, el perfil de Riesgo Inherente se concentra en el nivel medio, 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.

Con los controles adoptados el nivel de riesgo residual de la compañía se sitúa en la zona de aceptación baja, lo cual es aceptable para la compañía. Como parte de las actividades de validación de la efectividad de los controles SARLAFT, se adelantaron visitas sorpresa a oficinas, verificación de políticas documentales en la apertura de productos y vinculación de convenios, sin evidenciar deficiencias significativas y se emitieron las recomendaciones respectivas a las áreas responsables de la ejecución de los procesos.

Durante el período se efectuó el seguimiento y análisis de las señales de alerta definidas por la compañía, generadas por el aplicativo tecnológico e informadas por los funcionarios y se reportaron las operaciones que fueron catalogadas como sospechosas a la UIAF (Unidad de Inteligencia y Análisis Financiero). De la misma forma, se cumplió con todos los reportes de ley y se emitió respuesta dentro de los términos requeridos a los requerimientos de los entes de control y vigilancia. El área de cumplimiento definió e implemento planes de acción, basado en las oportunidades de mejora detectadas por la auditoría interna, la revisoría fiscal y la consultoría externa en materia de riesgos.

Se dio cumplimiento a la actualización de listas vinculantes para Colombia, procesos de debida diligencia para PEP y clientes que por su actividad económica se consideran de alto riesgo. Como parte de la cultura de prevención del riesgo de LA/FT se diseñó y ejecuto plan de capacitación dirigido tanto a los nuevos colaboradores que ingresaron a la Entidad, como a los funcionarios Directos e Indirectos que prestan servicios en procesos misionales de la compañía y a la fuerza comercial externa de captación, como parte de la actualización anual, llegando a un indicador de capacitación del 98%. Así mismo se impartieron capacitaciones presenciales a grupos específicos de funcionarios de las áreas misionales de la compañía y se enviaron boletines con información relevante para la prevención del riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo a toda la compañía.

Credifinanciera emitió Campaña de Actualización de datos a todos los clientes de colocación y captación, contactándolos a través de mensajes de texto, mailing, redes sociales y comunicaciones escritas.

## **5. OPERACIONES**

La Gerencia de Operaciones Durante el año 2016 el área de operaciones enfrenta retos importantes teniendo en cuenta el crecimiento de la compañía y fortalecimiento de los productos de colocación y captación, con el ánimo de atender las nuevas necesidades durante el segundo semestre de 2016 se inicia una reestructuración del área que permitió establecer líneas de procesos de tal manera que cada producto contara con una estructura definida, es así como quedan establecidas las siguientes líneas de proceso:

Origenación: Línea encargada de todo lo que enmarca las actividades necesarias para que una vez las operaciones de cartera sean aprobadas los recursos sean puestos a disposición del cliente.

Administración de Cartera: Desarrolla los procesos recepción de recaudo y de aplicación de pagos a la cartera, ejecuta mantenimientos y controles sobre la cartera activa.

Captación y Back Office de Tesorería: Administración y manejo operativo de la red de oficinas para garantizar los procesos relacionados con emisión de CDT y operatividad de lo transado desde tesorería.

Control Operativo y contable: Destinada a conciliaciones y cuadros que permitan controlar la operativa desde la contabilidad. Se encarga de la transmisión de los reportes regulatorios a entes de control y otros destinados a proveedores, aseguradores y demás.

Mesa de Soporte: Su principal función es servir como canal atención para las fuerzas comerciales, brindándoles soporte operativo de esta manera se convierte en el canal entre el Front Office y el Back Office. La Mesa de Soporte tiene también entre sus responsabilidades la centralización y atención de los PQR de segundo nivel radicados por clientes de Credifinanciera, para el año 2017 se espera que consolide esta misma función con los clientes de Credivalores.

Una vez establecida esta estructura se da comienzo al análisis de cada proceso buscando oportunidades de mejora que permitan eficiencia operativa, atención a las necesidades del negocio y oportunidad y calidad de cara al cliente, resultado de este ejercicio como principales puntos se destacan los siguientes:

Implementación de la línea automática para desembolsos desde el originador hasta el core, proceso que al cierre de 2016 quedó implementado en un 90%. Integración a My Procces

aplicativo que marca la trazabilidad del desembolso pasando para la compra de cartera y entrega final de recursos al cliente, al cierre de 2016 implementado al 100%, esto permitirá una mayor oferta de valor transformada en tiempos de respuesta y servicio de cara al cliente.

Estabilización operativa del proceso de aplicación de pagos y mantenimientos de cartera este objetivo se cumplió durante el tercer trimestre del 2016 dado paso a la transformación del proceso de forma transversal para Credifinanciera y Credivalores, al cierre de 2016 implementado al 90%. Inicio y ejecución del proyecto de revisión de parámetros de cartera sobre el Core (SILF) con el acompañamiento del área de tecnología y proveedor del Core; el resultado de esta validación determina que un alto porcentaje de parámetros no están utilizados adecuadamente, por lo que es necesario dar continuidad al proyecto durante el 2017.

Control Operativo y contable, se da inicio a la estructuración del nuevo proceso, con el objetivo de enmarcar el control operativo desde la conciliación y detalle contable. Para este objetivo se crean dos frentes de trabajo uno dedicado a ejecutar las conciliaciones desde el año 2013 hasta septiembre de 2016 y el segundo a tomar el control contable de la operación diaria a partir de octubre de 2016 en adelante. Al cierre del año el avance de las conciliaciones históricas es del 30%, teniendo en cuenta las limitaciones en cuando a datos contables históricos.

Respecto al proceso de transmisión de reportes regulatorios, al cierre 2016 contábamos con un diagnóstico que determinó la necesidad de automatización en la generación de los reportes, teniendo en cuenta que en la actualidad es un proceso altamente inestable por el grado de manualidad que manejamos. Para el 2017 se deberá conformar un equipo de trabajo idóneo, tecnológico y funcional que logre el estado de automatización requerido.

Mesa Soporte, se dio inicio en el 3Q de 2016 a la Implementación de una línea de atención dirigida al Área Comercial en donde se realizó atención en primer nivel en un 98% del total de solicitudes logrando brindar información clara, oportuna que permite una mejor gestión y sinergias entre el área comercial y operativa. Se realizó la unificación de PQRS de segundo nivel, logrando mejoras en el indicador de oportunidad y el volumen de vencimiento lo cual genera mayor eficiencia en los procesos operativos y disminución en tiempos de respuesta hacia nuestros clientes. Para el año 2017 se conformara un equipo de atención y soporte transversal hacia Credivalores con el objetivo de canalizar los requerimientos hacia el área de Operaciones generando respuestas que satisfagan las inquietudes de nuestros clientes.

## **6. AUDITORIA INTERNA**

La Auditoría Interna, está alineada con el Sistema de Control Interno de la Compañía, y su proceso está soportado en el Manual de Procedimientos y los Estatutos de Auditoría Interna, los cuales detallan los objetivos y la metodología de la actividad desarrollada por la auditoría, en donde se incluyen actividades de planeación, ejecución, discusión y presentación de informes a la administración y a los dueños de los procesos, tal como lo establece la Superintendencia Financiera de Colombia en la Circular Básica Jurídica – Parte I – Título I – Capítulo IV – Sistema de Control Interno.

El plan del Trabajo ejecutado en un 93% por el área de Auditoría Interna, durante el año 2016, fue aprobado por el Comité de Auditoría. La actividad de la auditoría interna se orientó principalmente en los siguientes aspectos:

- Desarrollo del Plan de Auditoría establecido para el año en lo relacionado con las áreas de Operaciones, Riesgos, Tecnología, Oficinas Bogotá y Cumplimiento Regulatorio.
- Monitoreos continuos.
- Atención a requerimientos emitidos por el Ente Regulator.
- Seguimiento a los planes de acción establecidos por las áreas, resultado de los informes emitidos por los Entes de Control.

Al cierre de diciembre del 2016 se presentaron veinticuatro (24) informes definitivos con 170 hallazgos y 359 recomendaciones, de los cuales quedaron abiertos veinticinco (25) hallazgos y treinta y cinco recomendaciones (35), se generaron seis (6) informes en borrador, los cuales se encuentran en proceso de verificación por parte de las áreas.

Informe de la Auditoría Interna emitidos en el 2016				
Clase de informes	Número de informes	Total recomendaciones	Recomendaciones Abiertas	Recomendaciones Cerradas
Monitoreos Continuos	8	100	11	89
Cumplimiento (Regulatorios)	7	118	4	114
Trabajos Especiales	7	80	13	67
Operativos	2	61	7	54
<b>Totales</b>	<b>24</b>	<b>359</b>	<b>35</b>	<b>324</b>

Durante el año 2016, Auditoría Interna cumplió con las actividades y funciones exigidas en la normatividad de la Superfinanciera (SFC), para lo cual obtuvo de la Administración de la Entidad, toda la información solicitada para el cumplimiento de su proceso. Asimismo, las recomendaciones emitidas fueron acogidas, lo que resultó en el cierre del 89% de las mismas, generándose los correspondientes planes de acción, todas las acciones de mejora recomendadas han sido presentadas y monitoreadas en los Comités de Auditoría celebrados durante 2016.

El Comité de Auditoría dando cumplimiento a las obligaciones que le competen presentó a la Junta Directiva los informes sobre las gestiones realizadas durante el año.

## 7. EXPECTATIVAS PARA 2.017

Una vez superada la historia del 2016 tanto analistas como entidades multilaterales le apuestan a un 2017 y 2018 encaminados a la recuperación de la actividad económica especialmente de las economías emergentes.

Es inevitable hacer mención a la incertidumbre que genera la nueva administración del gobierno de Estados Unidos, ya que no se tiene claridad sobre el relacionamiento de su política exterior y menos sobre su política económica, la cual por lo que se sabe hasta el momento, propende por ser más proteccionista, lo que no sería muy positivo para el flujo del comercio global. De ello se desprende sumos cuestionamientos sobre cómo evolucionará el mapa global de

relacionamiento a nivel socio económico y como se deberá incorporar en los modelos de estimaciones para cada economía.

Por el momento, analistas relevantes están incorporando un factor favorecedor en el corto plazo producto de los estímulos fiscales que se espera otorgue el gobierno de Estados Unidos y el de China.

En la región seguimos esperando que la recuperación de las economías de Brasil y Argentina se empiece a consolidar, y en general se supere las tensiones políticas, para que así mismo se dé el fortalecimiento estructural necesario para atender las fluctuaciones globales, que irán de la mano con la época electoral que se presentará durante el 2017.

En Colombia esperamos se dé la consolidación de las grandes apuestas por la paz, así como la mejora del perfil fiscal como monetario. Puntualmente confiamos en que una vez la inflación confirme su tendencia a la baja y busque el nivel deseado por el Banco de la República, sea esta entidad quien lidere una recuperación de costo monetario vía ajuste a la baja las de tasas.

Del gobierno nacional, esperamos siga haciendo los ajustes necesarios para restablecer la política macroeconómica, y se enfoque en los riesgos a la baja de la producción y posible inestabilidad financiera con políticas más potentes y equilibradas de estímulo económico

En Credifinanciera continuaremos con nuestra Visión de Generar valor a nuestros clientes, empleados y accionistas enfocándonos en la consolidación de largo plazo como la mejor compañía de financiamiento del país en muchas áreas, esencialmente en la que a clientes se refiere, por ello seguiremos en el empeño de ser una compañía cercana y ágil, que haga sentir completamente seguros a nuestros clientes de estar vinculados a una entidad que les brinda lo mejor.

## **8. OTROS ASPECTOS**

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.

Así mismo, se pone de presente que durante el 2.016 la Compañía de Financiamiento no celebró operaciones con sus socios, administradores y partes relacionadas.

Se declara que las licencias de software requeridas para la operación de la Compañía 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.

La Compañía presentó durante el año 2.016 una situación administrativa, jurídica y financiera de normalidad, cumplió con las disposiciones normativas que rigen su objeto y no se vio expuesta a riesgos materiales que pudieran afectarla.

Credifinanciera no ha establecido un esquema de corresponsales no bancarios.

Acorde con lo establecido en el artículo 46 de la Ley 964 se certifica que tanto los estados financieros como la información de la Compañía 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.

Después del cierre del ejercicio del año 2.016 y a la fecha de este informe no se conocen de hechos o acontecimientos importantes que hayan afectado los resultados del mismo.

Finalmente, no resta más que agradecer el compromiso y colaboración de la Junta Directiva, así como el compromiso y empeño de los Administradores y Funcionarios de la Compañía todos es un equipo humano comprometido, eficaz y capacitado, que contribuyen con el crecimiento de Credifinanciera, con el ánimo de posicionarla como una entidad que sirva de referencia en el Sector Financiero Colombiano

Atentamente,

(FDO)

**EDGAR ELIAS MUÑOZ JASSIR**  
**Representante Legal**