

## INFORME A LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS

En cumplimiento de las disposiciones estatutarias y legales, me permito presentar a los señores accionistas el Informe Anual de Actividades y Resultados de **GIROS & FINANZAS COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A.**, y someter igualmente a su consideración, los Estados Financieros correspondientes al año 2019.

### 1. Aspectos sobresalientes de la actividad económica y del sector financiero.

El 2019 fue un año de turbulencia para la economía colombiana, marcado por la incertidumbre ante la desaceleración del crecimiento a nivel global, la guerra comercial entre USA y China, además de los diferentes cambios a nivel político, social y la crisis migratoria en América Latina.

La región el pasado año, presentó una serie hechos que lograron causar una sensación de inestabilidad y volatilidad macroeconómica, donde en Perú se disolvió el congreso, en Chile y Ecuador se presentaron fuertes protestas sociales, en Bolivia y Argentina hubo cambios de gobierno y en México y Brasil reinó la incertidumbre por los cambios drásticos de gobierno que se dieron en el 2018. En Venezuela continuó turbulenta la situación económica y política que impulsó aún más el éxodo de gran parte su población. Por su parte Colombia también tuvo una serie de paros y manifestaciones que originaron algunas incertidumbres en el panorama económico del país, además de la derogación de la ley de financiamiento en octubre, llevando al gobierno a presentar una nueva reforma tributaria que recogía en gran parte la ley derogada, pero con algunos ajustes de tipo social e incentivos a la productividad. Adicionalmente se percibió un clima de fuerte polarización política afectando la gobernabilidad del Presidente.

Pese a lo anterior, el 2019 en Colombia fue un buen año en materia económica, logrando un crecimiento por encima de sus pares, alcanzando un 3,4%, mostrando síntomas de recuperación que vienen desde el segundo trimestre del 2018. El FMI tiene previsto un crecimiento Mundial en el 2019 del 3,0% y de USA en 2,5%. De la región espera un 0,2% en el 2019 y 1,8% en el 2020. Para Colombia se proyecta un crecimiento en el 2020 del 3,6%.

<b>Proyecciones Fondo Monetario Internacional</b>		
<b>(Octubre 2019)</b>		
<b>Crecimiento del PIB (%)</b>		
	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Argentina	-3,1	-1,3
Bolivia	3,9	3,8
Brasil	0,9	2,0
Chile	2,5	3,0
<b>Colombia</b>	<b>3,4</b>	<b>3,6</b>
Ecuador	-0,5	0,5
Perú	2,6	3,6
Uruguay	0,4	2,3
Venezuela	-35,0	-10,0
<b>América Latina y el Caribe</b>	<b>0,2</b>	<b>1,8</b>

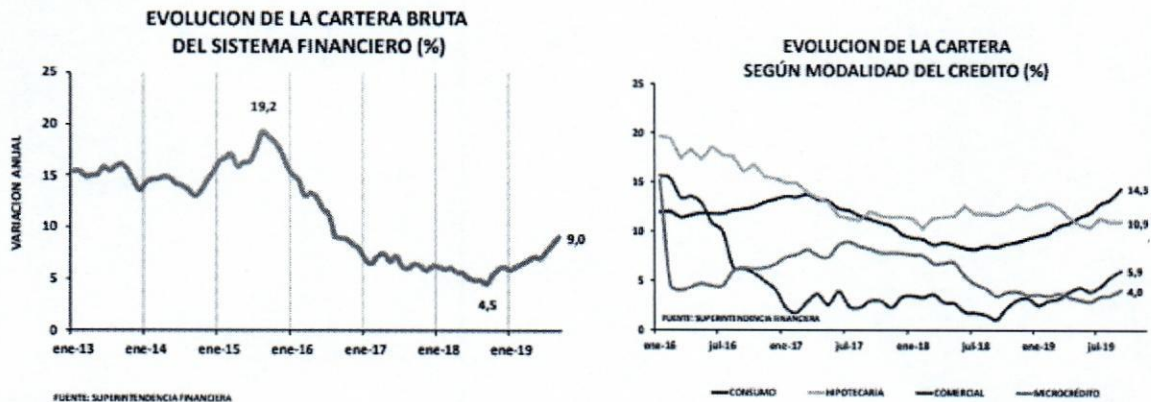
Fuente: WEO (FMI), octubre 2019



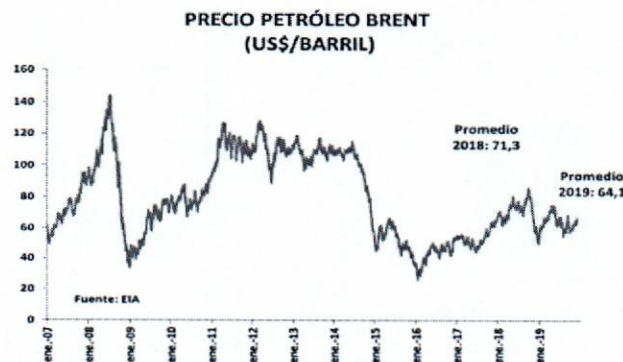
En el 2019 la inflación anual en Colombia fue del 3.8% ubicándose en el rango meta del Banco de la República que era entre el 2 % y 4 %, explicado principalmente por el aumento en la tasa de cambio que influye directamente sobre los productos importados y materias primas. Para el 2020 se espera que las presiones alcistas de la inflación comiencen a ceder y se mantenga dentro del rango meta convergiendo al 3%.

En cuanto a la tasa de interés, está se ha mantuvo constante a lo largo de todo el año en 4,25%, periodo en cual, el Banco de la República completo 20 meses consecutivos sin modificar su tasa de referencia. Se espera que en el 2020 la tasa del emisor aumente al 4,50% al finalizar el año como una medida de protección de inflación.

En cuanto a la cartera de los bancos comerciales, esta se vio beneficiada por el buen desempeño de la economía, logrando crecer a un 9 % anual para septiembre de 2019 desde un 4,5% del 2018. Este crecimiento se dio por el impulso de las líneas de consumo y comercial las cuales crecieron al 14,3% y 5,9% respectivamente. Las utilidades de los bancos fueron de \$9,5 billones de pesos con una variación positiva del 16,6% anual.



El petróleo como fuente principal de divisas para el país, presentó una alta volatilidad en su precio de referencia Brent moviéndose en un rango entre US\$54 y US\$74,94 dólares por barril, cerrando el año alrededor de los US\$68. Esto debido a la guerra comercial entre China y Estados Unidos, a la desaceleración de la demanda mundial y a los conflictos geopolíticos en el medio oriente, donde en septiembre de 2019 se dio un hecho importante cuando fueron atacadas las refinerías de petróleo de Arabia Saudita. La OPEP también estuvo muy activa tratando de controlar los precios vía reducción de la oferta.





La tasa de cambio en el 2019 tuvo una alta volatilidad afectada por diferentes factores tanto externos como internos, donde inicio el año en \$3,246, llegando a un mínimo de \$3,066 en febrero y un máximo de tasa \$3,547 a finales de noviembre, para finalmente cerrar el año en \$3,297 para una devaluación anual del 1,4%. Los factores externos que incidieron en la tasa de cambio fueron atribuibles a la guerra comercial entre China y USA que ocasionó la fortaleza del dólar a nivel global golpeando en mayor medida a las monedas de mercados emergentes, como Colombia, Brasil, y Chile. Las protestas en Chile fueron el detonante en América latina para la subida del dólar en el segundo semestre sumándole a nivel interno las jornadas de paro nacional y marchas con fuertes disturbios, además de la derogación de la reforma tributaria en octubre. Para el 2020 se espera que la tasa de cambio fluctúe entre niveles cercanos al \$3,200 y \$3,500 con un nivel de equilibrio en \$3,350.

Las remesas que llegaron a Colombia durante el 2019 marcaron un record histórico, alcanzando US \$6,773 millones de dólares, aumentando el 7,1% con respecto al 2018. Este repunte se dio por variadas razones, entre otras, por la mejora en el empleo en Estados Unidos, por el repunte de envíos desde otros países con una alta demanda de mano de obra de migrantes y por las remesas enviadas por venezolanos desde diferentes países donde han migrado a sus conciudadanos residentes en Colombia y a la zona de frontera. Estados Unidos en el tercer trimestre lideró los envíos de remesas al país con US\$856,5mm, en segundo lugar, España con US\$301,4mm y en tercer lugar Chile con US\$101,7mm. Los últimos cuatro años han presentado record históricos: US\$6,773mm en el 2019, US\$6,325.5 en el 2018, US\$5,511.4mm en el 2017 y US\$4,686.8 en el 2016.

## 2. Cambios en la normatividad

Durante el año 2019 se expedieron normas legales que afectaron directa e indirectamente a la Compañía, entre las cuales cabe resaltar las siguientes:

### **Circular Externa 016 – SFC (Julio 02 de 2019)**

**Modifica el Capítulo II de la Circular Básica Contable y Financiera, expedida mediante la Circular Externa 100 de 1995, en relación con la gestión del riesgo de crédito.**

La Superintendencia Financiera permite a los deudores la atención adecuada de su obligación ante el potencial o real deterioro de su capacidad de pago, permitiendo que las condiciones inicialmente pactadas en los créditos se pueden modificar sin que sean consideradas reestructuraciones, siempre y cuando en los últimos 6 meses el crédito no haya alcanzado una mora consecutiva mayor o igual a 60 días para consumo y 90 días para comercial y vivienda. Estas modificaciones podrían efectuarse a solicitud del deudor o por iniciativa de la entidad, previo acuerdo con el deudor.



### **Circular Externa 020 – SFC (septiembre 06 de 2019)**

#### **Imparte instrucciones relacionadas con el margen de solvencia y otros requerimientos de patrimonio de los Establecimientos de Crédito.**

El gobierno nacional mediante el Decreto 1477 de 2018 modificó la reglamentación relacionada con los requerimientos de patrimonio adecuado de los Establecimientos de Crédito incorporada en el Decreto 2555 de 2010, a fin de elevar sus niveles a los estándares internacionales del Comité de Basilea de Supervisión Bancaria conocidos como Basilea III. En consideración a lo anterior, la SFC consideró necesario ajustar las instrucciones y formatos establecidos por ella para que los Establecimientos de Crédito den cumplimiento al nuevo marco normativo y reporten la información financiera relacionada con su patrimonio técnico y margen de solvencia.

### **Circular Externa 029 – SFC (diciembre 11 de 2019)**

#### **Modificación de la Circular Básica Jurídica en materia de requerimientos mínimos de seguridad y calidad para la realización de operaciones y acceso e información al consumidor financiero y uso de factores biométricos.**

La transformación de los sistemas financieros y las necesidades de regulación y supervisión que esto acarrea implica el fortalecimiento del uso de canales digitales para la prestación de servicios financieros en condiciones de seguridad y con apego a estándares internacionales en la materia.

En aras de fortalecer, facilitar, y promover el uso de nuevas tecnologías que promuevan la eficiencia en la prestación de los servicios financieros se impartieron instrucciones en los siguientes aspectos:

- Modificando reglas relativas al uso de servicios de computación en la nube, respecto del modelo de servicio SaaS.
- Incorporando instrucciones relativas a la implementación y uso de factores biométricos en la prestación de servicios financieros y adicionando instrucciones respecto de la seguridad y calidad para la realización de operaciones.
- Adicionando y modificando las condiciones para el intercambio de información y la generación de soportes al momento de realizar operaciones.

### **Ley 2009 /2019**

Mediante la cual se dieron instrucciones para que las entidades autorizadas para captar recursos del público que cobren cuotas de manejo por las cuentas de ahorros, las tarjetas débito y las tarjetas crédito, garanticen mensualmente a sus usuarios el acceso a un paquete mínimo de productos y/o servicios sin costo adicional. Igualmente dio instrucciones a las entidades para informar a sus usuarios de manera clara y oportuna



a través de todos sus canales de comunicación la composición del paquete mínimo de productos y/o servicios al que tendrían acceso sin costo adicional en el respectivo mes.

### **Ley 2010 /2019**

Con la declaratoria de inexecutable de la ley de financiamiento, a través de la sentencia C-481 de 2019, por vicios de procedimiento, dicha ley quedó sin efectos a partir del 1 de enero del año 2020. Sin embargo, por el año gravable 2019 se conceptuó que sus disposiciones si producían plenos efectos salvo por los fallos de inconstitucionalidad sobre aspectos puntuales, entre estos la sobretasa a las entidades financieras.

A raíz de lo anterior, el gobierno nacional se vio obligado a tramitar una nueva reforma tributaria para garantizar la sostenibilidad fiscal del país, para lo cual promulgó la Ley 2010 el 27 de diciembre, denominada Ley de Crecimiento en pro del fortalecimiento de las finanzas públicas y la progresividad y eficiencia del sistema tributario. Las principales modificaciones que empezarán a regir a partir del 01 de enero de 2020 son:

Se mantiene reducción de la tarifa general del impuesto de renta, estableciendo para el 2020 tarifa del 32%, 31% para el año 2021 y 30% para el año gravable 2022. Adicionalmente se crea nuevamente la sobretasa de renta para las instituciones financieras de 4 puntos para el año gravable 2020, para un total del 36%; de 3 puntos para el año gravable 2021, para un total de 34% y de 3 puntos para el 2022 para un total del 33%, estableciendo además que estará sujeta a un anticipo del 100% del valor de la misma.

### **3. Resultados de Giros & Finanzas C.F. S.A.**

Dentro del anterior entorno, Giros y Finanzas CF S.A. presentó los siguientes resultados al finalizar el año 2019:

**Activos totales:** A diciembre 31 de 2019 nuestros activos totales ascendieron a \$818.324 millones, con un aumento del 7,61% frente al cierre del año 2018, explicada principalmente en el incremento en la cartera neta, en la contabilización de los derechos de activo en uso por aplicación a partir de enero 01 de 2020 de la NIIF 16, y el aumento en los activos no corrientes mantenidos para la venta.

**Cartera de créditos:** Al cierre de 2019 el total de la cartera bruta alcanzó \$507.824 millones, presentando un incremento del 4,62% con relación al cierre de 2018. Las principales líneas de crédito fueron: Libranzas (\$203.323 millones), Libre Inversión (\$117.510 millones), Vehículos (\$101.372 millones), Vivienda (\$78.675 millones) y Empresariales (\$6.944 millones). El anterior resultado refleja la reducción en la cartera de vehículos a raíz de la decisión tomada a finales de 2018 de no continuar con dicha línea de negocio.

**Inversiones:** Al cierre de diciembre de 2019 se situaron en la suma de \$131.773 millones, las cuales se encuentran representadas en títulos de deuda privada y deuda pública, inversiones obligatorias, fondos de inversión colectiva, fondos de seguros pensionales y las operaciones de contado.



**Pasivos totales:** Su saldo al 31 de diciembre de 2019 fue de \$711.333 millones, con un aumento del 6,4% frente al cierre de diciembre de 2018. En cuanto a las captaciones, el saldo a diciembre de 2019 de Cdt's y Cuentas de Ahorro fue de \$566.179 millones, reflejando un incremento neto del 5,39% frente al cierre de 2018. El principal aumento se presentó en el saldo de las cuentas de ahorro que paso de \$144.828 millones a finales de 2018 a \$169.253 millones a finales de 2019, un aumento del 10,4%. En el 2019 hubo una contabilización significativa en el pasivo por arrendamientos por la aplicación de la NIIF 16 a partir del 1 de enero de 2020.

**Patrimonio:** La compañía terminó el ejercicio de 2019 con un patrimonio total de \$106.991 millones, frente a \$91.760 millones al cierre del 2018, lo cual refleja un incremento del 16,6% como consecuencia del incremento en las utilidades del ejercicio.

**Utilidades:** Las utilidades netas del ejercicio a diciembre de 2019 sumaron \$21.859 millones, frente a una utilidad de \$13.728 millones registrada en el 2018, lo cual representó un aumento del 59,2%.

#### 4. En cuanto a otros aspectos relevantes, cabe mencionar los siguientes:

En el 2019 Giros y Finanzas C.F. S.A. presentó un desempeño financiero muy superior a lo esperado en todas nuestras líneas de negocios en medio de un año donde el país presentó altibajos en la economía, pero dentro de un contexto en el cual tanto el consumo como la inversión apoyaron la recuperación del crecimiento económico. En cuanto a la cartera del sistema financiero, ésta obtuvo unos crecimientos superiores al 9%, jalonado por los incrementos en las líneas de créditos de consumo, comercial y vivienda. Adicional al crecimiento del sistema financiero vigilado por la SFC, las fintech han empezando a irrumpir con nuevas tecnologías permitiendo acceder a créditos y transacciones financieras por internet de manera ágil y amigable, lo cual está permitiendo que más personas accedan a servicios financieros. Los avances tecnológicos han permitido que los sectores productivos y económicos del país evolucionen y se ajusten a las nuevas tendencias de consumo, siendo el sistema financiero uno de los sectores que más ha entendido la dinámica, preocupándose por adaptarse rápidamente a ella lo cual se evidencia en la transformación digital que están llevando a cabo sus productos y servicios.

Nuestros resultados financieros en el 2019 fueron ampliamente superiores a nuestras proyecciones para el año, como consecuencia de una mejor dinámica en nuestras colocaciones de cartera y donde la estrategia de fortalecer la captación por medio de nuestras cuentas de ahorros nos permitió obtener una mejor tasa promedio de captación, lo que, unido a unas menores provisiones de cartera como resultado de una menor morosidad y mejor recuperación, nos permitió obtener un mejor margen de intermediación financiera. Igualmente se destaca el mejor desempeño en la operación cambiaria, superando nuestras expectativas de crecimiento en el año, impulsado por el mejor desempeño del negocio de remesas que nos permitió incrementar nuestra Participación de mercado con lo cual nos consolidamos como uno de los principales jugadores del mercado colombiano en esta línea negocio.



La Compañía durante en el 2019 revisó su visión y con base en esto redefinió su planeación estratégica. Nuestra nueva visión es ser la Entidad financiera preferida por los colombianos en el exterior, a través de la unión con sus familias en Colombia que facilita el logro de sus metas. A raíz de esta visión fue que se tomó la decisión de enfocarse en los servicios y productos que atiendan las necesidades de esta población, lo cual ha implicado algunos ajustes a los productos actuales y a desarrollar un modelo de servicio que garantice la óptima atención a dicho segmento del mercado.

Otro de los focos estratégicos ha sido el desarrollo de servicios digitales que permitan a nuestros clientes desde cualquier lugar, la fácil administración de sus recursos. También continuamos expandiendo la red de puntos de atención a lo largo y ancho de todo el país a través de corresponsales bancarios, así como a través de oficinas propias.

Giros & Finanzas Compañía de Financiamiento S.A., como emisor de valores y dando cumplimiento a lo normado en el artículo 46 de la Ley 964 de 2005 sobre mercado de valores, deja constancia que los estados financieros con corte al 31 de diciembre de 2019 y los hechos relevantes, no contienen vicios, imprecisiones o errores que impidan conocer la verdadera situación patrimonial o las operaciones de la Compañía. Igualmente cuenta con adecuados sistemas de revelación y control de la información financiera.

Los miembros de la Junta Directiva y los representantes legales de la Compañía se encuentran al tanto de las políticas, criterios y procedimientos utilizados para la evaluación, administración, medición y control de cada uno de los riesgos asociados al negocio e intervienen en su aprobación.

## **5. Informe de Gestión Circular 042**

Durante 2019 GYF continuó consolidando su proceso de transformación tecnológica con una clara concentración en el mejoramiento de procesos apoyados en metodologías como Lean Six Sigma, el fortalecimiento de la plataforma tecnológica y la estructuración de los equipos funcionales. Varios frentes de trabajo fueron reforzados a través de los proyectos estratégicos: modernización de infraestructura tecnológica (nube privada), implementación del sistema de gestión de seguridad de la información y la Ciberseguridad, herramientas de productividad y colaboración y la implementación del sistema integral de gestión de información – SIGI. Estos proyectos aseguran el cumplimiento de las normativas establecidas para el tratamiento de datos en las transacciones de medios de pago (tarjeta débito y tarjeta crédito) a través de los canales dispuestos por la organización. De esta misma forma se da cumplimiento con las expectativas de los clientes y las nuevas necesidades del negocio en la era digital.

Teniendo en cuenta los planes definidos, realizamos la aplicación de análisis de vulnerabilidades en la plataforma de los portales mediante la aplicación del procedimiento “ethical hacking” definiendo las actividades requeridas para atender y cerrar las oportunidades de mejora encontradas. Estas revisiones continuarán siendo aplicadas de forma periódica certificando que la plataforma tecnológica es segura y que los riesgos están siendo mitigados y controlados. 2020 será un año para consolidar el sistema de gestión de seguridad de la información utilizando como base el estándar



internacional ISO27001. Se trabajará desde un enfoque de procesos y la definición de controles para mitigar los riesgos permitiendo así el aseguramiento de la disponibilidad, la confidencialidad e integridad de los datos y de la información y de los sistemas que la procesan.

### **Informe de Gestión Circular 007/18.**

La compañía avanzó en la implementación de la Circular 007 de 2018 de SFC y la identificación de los ciber riesgos con su debido plan de tratamiento. Dentro de las acciones ejecutadas durante el 2019 destacamos las siguientes: modernización de la seguridad perimetral; implementación del Security Intelligence Center; actualización del Sistema de Gestión Seguridad de Información SGSI 27001:2013; implementación de tecnologías de protección de datos en reposo; sensibilización a colaboradores en el día internacional de la protección de datos personales promovida por la SIC. Adicionalmente, realizamos la definición de escenarios para pruebas de control y mitigación de ataques cibernéticos y se contrató con una firma externa el proceso de capacitación en gestión de manejo de ciber crisis.

Todas las fases de implementación de la circular 007 fueron adelantadas al 100%: obligaciones generales, prevención, protección y detección, respuesta y comunicación, y, recuperación y aprendizaje. Para el cierre total de esta implementación tenemos planeado la certificación de los casos de uso de monitoreo de eventos de ciberseguridad lo cual será adelantado en el primer semestre de 2020 con un proveedor externo.

La compañía ha adelantado la implementación de los requerimientos de la Circular 005 de 2019 de SFC identificando las soluciones en la nube (cloud) y garantizando que las condiciones contractuales y de operación cumplan con la normativa estipulada por parte de los proveedores de servicios cloud. Hemos definido la matriz de cumplimiento para la implementación de proyectos estratégicos que requieran soluciones en la nube de forma tal que anticipemos las necesidades para cada uno en lo que hace referencia a su arquitectura y la seguridad de la información y ciberseguridad. En 2020 nos concentraremos en fortalecer la gestión de riesgos para los modelos de computación en la nube enmarcados en el sistema integral de gobierno, riesgo y cumplimiento tomando como base el estándar internacional de gestión de riesgos ISO31000.

### **6. Reporte de Implementación - Encuesta Código País.**

De conformidad con lo establecido en la Circular 028 de 2014 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, la entidad diligenció el reporte de implementación de mejores prácticas corporativas. Este informe se publicó en la página web de la entidad y se remitió a la Superintendencia Financiera de Colombia. El informe se puede consultar en la página web [www.girosyfinanzas.com](http://www.girosyfinanzas.com)



## **7. Sistema de Control Interno**

La Compañía aplica sus procedimientos en concordancia con los marcos de referencia sobre transparencia y gobierno corporativo, buscando de manera permanente fortalecer su Sistema de Control Interno de conformidad a los ordenamientos propuestos por la Alta Dirección y la Junta Directiva, que permitan ejecutar un modelo de gestión y de operación sólido y sostenible.

La estructura organizacional de la entidad incluye niveles de autoridad y responsabilidad, acordes con las necesidades y funciones establecidas. Existen Comités de áreas debidamente conformados para el apoyo a la gestión de la administración y de la Junta Directiva, los cuales se constituyen en parte integral de los sistemas de control interno de Giros y Finanzas C.F.

En el año 2019 se llevó a cabo la actualización al Manual del Sistema de Control Interno, en el cual se incluyeron las políticas para el funcionamiento y administración de la línea de transparencia, canal de comunicación con que cuenta la compañía para la recepción de denuncias y la cual tiene como objetivo reportar eventuales irregularidades, incumplimientos normativos, violaciones al código de ética y otras conductas, hechos o circunstancias que afecten o puedan afectar el adecuado funcionamiento del Sistema de Control Interno.

**Elementos del Sistema de Control Interno, sobre los cuales la entidad actúa permanentemente:**

### **Ambiente de control**

La Compañía cuenta con el Código Corporativo de Conducta, Código de Buen Gobierno y Manuales de procedimientos, en donde se divulgan los valores y principios, políticas y procedimientos de operación, los cuales se encuentran disponibles en la intranet y en nuestra página WEB para cada uno de los grupos de interés con los que la Entidad interactúa. De forma general, la Entidad ha incluido los principios de autocontrol, autorregulación y autogestión, en todos los documentos que apoyan la cultura de valores y principios.

La Planeación Estratégica de Giros y Finanzas C.F S.A. establece un proceso continuo, acorde a los principios y objetivos operativos, que aseguran su cumplimiento y seguimiento y es realizado por todo el equipo Directivo de la Compañía.

### **Gestión de riesgos**

La Gerencia de Riesgos de la Compañía es un área independiente de las áreas operativas y comerciales reportando directamente a la Presidencia y tiene a su cargo la gestión de riesgo de crédito, mercado, liquidez y operativo. La gestión de riesgo se enmarca en las políticas, procedimientos y límites establecidos por la Junta Directiva y los diversos órganos de control, velando por el cumplimiento de los mismos.

La Junta Directiva aprueba los recursos, la estructura y procesos de la organización asociados a la gestión de riesgos, con el apoyo de los siguientes comités: Comité de

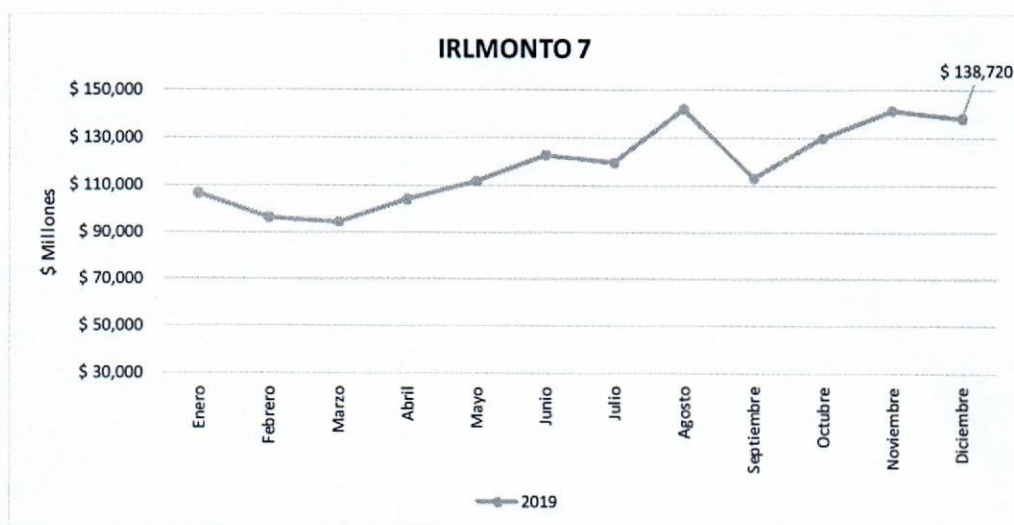


Riesgo de Liquidez y Mercado, Comité de Riesgo Operativo y el Comité de Riesgo de Crédito y Cobranza, éste último con la participación de uno de los miembros de Junta Directiva.

### Riesgo de Liquidez

La razón del Indicador de Riesgo de Liquidez, que es igual a los activos líquidos ajustados por liquidez de mercado y riesgo cambiario sobre el requerido de liquidez neto, debe ser mayor a 100. En el caso de Giros y Finanzas, para el 31 de diciembre de 2019 fue de 532,7 a 7 días y 358,8 a 30 días. En la siguiente gráfica se puede ver la evolución de la liquidez de la compañía tanto a 7 días como a 30 días a lo largo del 2019, la cual refleja la holgura permanentemente en materia de liquidez.

A corte 31 de diciembre de 2019 la liquidez a 7 días fue de \$138.720 millones, después de cubrir las obligaciones de dicho periodo. Es importante recalcar la composición de los activos líquidos ajustados por liquidez de mercado y riesgo cambiario de \$148.192 millones, conformado en un 2,4% por activos de alta calidad y un disponible que representa el 67,6%.



Para el mismo corte, la liquidez a 30 días fue de \$106.887 millones después de cubrir las obligaciones de dicho período.





Es importante aclarar que, las políticas, metodologías, procedimientos y flujogramas, que describen cada uno de los procesos tendientes a la gestión del riesgo de liquidez, se encuentran consignados en el Manual SARL

### Riesgo de Mercado

Se entiende como riesgo de mercado la posibilidad que las entidades incurran en pérdidas asociadas a la disminución del valor de sus portafolios, por efectos de cambios en el precio de los instrumentos financieros en los cuales se mantienen posiciones dentro o fuera del balance. Estos cambios en el precio de los instrumentos pueden presentarse, por ejemplo, como resultado de variaciones en las tasas de interés, tipos de cambio y otros índices.

La Compañía en cumplimiento de lo dispuesto en la Circular Básica Contable y Financiera de la Superintendencia Financiera de Colombia realiza diariamente la valoración a precios de mercado de la totalidad de los títulos en los cuales mantiene posiciones. Para lo anterior, se utiliza el software del proveedor ALFA GL, administrador de inversiones que hace de esta labor un proceso eficiente y confiable.

#### Información cualitativa:

La misión de la tesorería es administrar la posición de liquidez de la Compañía, logrando la más alta rentabilidad dentro de los niveles de riesgo permitidos. En este sentido se pueden gestionar diferentes activos aprobados, como bonos, Cdt's, carteras colectivas, cuentas de ahorro, simultaneas e interbancarios. Teniendo en cuenta los siguientes objetivos:

- Mantener adecuada liquidez para poder afrontar las diferentes operaciones financieras de la Compañía.
- Obtener la mejor rentabilidad posible en el manejo de los recursos financieros dentro de los niveles de riesgo permitidos.



- Realizar operaciones de trading en productos de M/L y M/E, convirtiendo la tesorería en centro de utilidades.

Giros y Finanzas realiza operaciones únicamente por cuenta propia y éstas atienden a alguno de los objetivos mencionados anteriormente.

Durante este periodo no se realizaron cambios significativos en políticas de la administración de riesgo de los diferentes negocios. Es importante mencionar que las estrategias de trading son cambiantes debido a los diferentes análisis de los mercados, las cuales son revisadas semanalmente. Estas deben encontrarse dentro de los límites y políticas aprobadas por la Junta Directiva.

Información cuantitativa:

	Inversiones 2019											
	Cifras en Millones											
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Portafolio Estructurado	\$ 54,471	\$ 44,569	\$ 43,942	\$ 43,049	\$ 36,713	\$ 39,653	\$ 59,702	\$ 59,329	\$ 69,939	\$ 70,624	\$ 63,424	\$ 49,548
Portafolio Trading	\$ 19,295	\$ 19,295	\$ 22,230	\$ 23,483	\$ 23,427	\$ 21,322	\$ 25,478	\$ 24,839	\$ 30,508	\$ 30,648	\$ 29,134	\$ 30,265
Portafolio Obligatorio	\$ 20,341	\$ 20,341	\$ 21,130	\$ 20,695	\$ 21,565	\$ 21,233	\$ 19,634	\$ 18,669	\$ 18,597	\$ 19,434	\$ 20,322	\$ 17,648
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 94,106</b>	<b>\$ 84,205</b>	<b>\$ 87,302</b>	<b>\$ 87,227</b>	<b>\$ 81,706</b>	<b>\$ 82,208</b>	<b>\$ 104,814</b>	<b>\$ 102,837</b>	<b>\$ 119,043</b>	<b>\$ 120,706</b>	<b>\$ 112,880</b>	<b>\$ 97,460</b>

El portafolio de Giros y Finanzas estuvo en promedio en \$97.875 millones teniendo en cuenta todas las inversiones que se gestionan desde tesorería, con un mínimo de \$81.706 millones en el mes de mayo y un máximo de \$120.706 millones en el mes de octubre de 2019.

La evaluación del riesgo de mercado se realiza a través de la metodología de Valor en Riesgo VeR, en el software suministrado por el proveedor Finac S.A. Esta metodología de medición y evaluación se encuentra dentro de lo estipulado en la circular 009 de 2007 de la Superintendencia Financiera de Colombia, la cual dispuso bajo un modelo estándar los criterios y procedimientos necesarios para la medición de este tipo de riesgos, a través de la cual se mide la exposición a los riesgos por factores de tasa de interés en moneda legal y extranjera, riesgo de tasa de cambio, riesgo de precio de acciones y riesgo de carteras colectivas. El siguiente cuadro muestra el cálculo del VeR para cada uno de los factores de riesgo y el VeR total de la entidad al cierre del mes de diciembre de 2018 y 2019.

	VALOR EN RIESGO POR MODULOS			
	2019/12/31		2018/12/31	
	VaR	% del PT	VaR	% del PT
TASA DE INTERES	\$ 1,497,416,070	1.71%	\$ 1,428,058,495	1.77%
TASA DE CAMBIO	\$ 1,498,898,411	1.71%	\$ 2,352,091,550	2.91%
CARTERAS COLECTIVAS	\$ 750,470,834	0.86%	\$ 1,063,719,971	1.32%
<b>VALOR EN RIESGO TOTAL</b>	<b>\$ 3,746,785,315</b>	<b>4.28%</b>	<b>\$ 4,843,870,017</b>	<b>5.99%</b>



El valor en riesgo total se redujo un 29% entre los cortes de diciembre 2018 y diciembre de 2019. El valor del portafolio creció un 12% con una duración modificada de 0.88, manteniendo un valor cercano al del año 2018. Por otro lado, el VaR de tasa de cambio de redujo un 36% debido a una menor exposición neta en moneda extranjera. Finalmente, a pesar del aumento en 69% en el saldo de las carteras colectivas, estas reportaron un menor valor en riesgo, mejorando su desempeño.

A continuación, se presenta el detalle del valor en riesgo de mercado calculado:

<b>RIESGO DE TASA DE INTERÉS PRINCIPALES INVERSIONES</b>				
<b>INVERSIONES DEL PORTAFOLIO</b>	<b>Saldo</b>	<b>Duración Modificada</b>	<b>Cambios en Pb</b>	<b>VaR</b>
TES B PESOS TF	\$ 5,000,000,000.00	2.05	222.00	\$ 227,673,563.04
BONO ORD LEASING BANCOLOMBIA	\$ 2,000,000,000.00	1.92	222.00	\$ 85,190,170.27
CDT BANCAMIA S.A.	\$ 2,000,000,000.00	0.14	274.00	\$ 7,813,715.22
CDT BANCO ITAU CORPBANCA	\$ 2,000,000,000.00	0.13	274.00	\$ 7,006,392.69
CDT BBVA COLOMBIA	\$ 2,000,000,000.00	0.95	259.00	\$ 48,971,993.90
CDT C.F.C. SUFINANC. TUYA	\$ 2,000,000,000.00	0.15	274.00	\$ 8,295,651.33
BONOS ORDINARIOS BCO POPULAR	\$ 1,910,000,000.00	0.12	274.00	\$ 6,145,477.65
CDT BANCO PICHINCHA	\$ 1,500,000,000.00	0.07	274.00	\$ 2,767,959.94
CDT BANCO AV VILLAS	\$ 1,500,000,000.00	0.77	259.00	\$ 29,759,114.44
CDT BANCO COMPARTIR	\$ 1,500,000,000.00	0.12	274.00	\$ 5,017,852.25
BONOS ORDINARIO BCO DAVIVIENDA	\$ 1,500,000,000.00	2.22	222.00	\$ 73,908,962.81
CDT BBVA COLOMBIA	\$ 1,500,000,000.00	1.57	233.00	\$ 54,955,759.39
BONOS ORDIN BANCO DE OCCIDENTE	\$ 1,500,000,000.00	2.39	222.00	\$ 79,642,241.47
TES B PESOS TF	\$ 1,000,000,000.00	2.05	222.00	\$ 45,534,712.61
TES B PESOS TF	\$ 1,000,000,000.00	2.05	222.00	\$ 45,534,712.61

<b>RIESGO DE TASA DE CAMBIO</b>		
<b>MONEDA</b>	<b>VALOR POSICIÓN NETA</b>	<b>VeR SENSIBILIDAD NETA</b>
DÓLAR AMERICANO	9,345,277,615.18	1,167,225,174.14
EURO	3,015,211,244.10	331,673,236.85
SUMA SENSIBILIDADES NETAS POSITIVAS		1,498,898,410.99
SUMA SENSIBILIDADES NETAS NEGATIVAS		0.00
<b>TOTAL</b>		<b>1,498,898,410.99</b>

<b>RIESGO DE CARTERAS COLECTIVAS</b>		
<b>TIPO DE CARTERA COLECTIVA</b>	<b>SALDO</b>	<b>VeR TOTAL</b>
FONDOS COMUNES	2,632,691,164.29	387,005,601.15
FONDOS DE INVERSIÓN	3,822,574,884.13	561,918,507.97
FONDOS DE VALORES	5,749,409,500.17	845,163,196.52
<b>TOTAL</b>	<b>12,204,675,548.59</b>	<b>1,794,087,305.64</b>



## **Riesgo Operativo**

Giros y Finanzas C.F. S.A. cuenta con un marco de gestión del Sistema de Administración de Riesgo Operativo que permite llevar a cabo la identificación, medición, control y monitoreo, con el fin de adoptar medidas para reducir y controlar dicho riesgo y de esta manera prevenir pérdidas futuras.

Durante el periodo 2019 se continuó trabajando en la actualización de los riesgos asociados a los procesos, lo que ha permitido mantener el perfil de riesgo controlado. Lo anterior acompañado en la definición e implementación de planes de acción que logren controlar adecuadamente los procesos, resultado de ello, se evidencia en el fortalecimiento de las aplicaciones que soportan los procesos operativos de la compañía con la inclusión de controles automáticos que llevan a mitigar la ocurrencia de errores operativos.

Se cuenta con un proceso de reporte de eventos de riesgo operativo, el cual nos permite revelar la causa de lo sucedido e impartir acciones correctivas. Adicionalmente, como parte de la mejora continua, se sigue impulsando la cultura de riesgo sobre el funcionamiento, aplicación y beneficios del Sistema de Administración de Riesgo Operativo, contribuyendo así, al desarrollo eficaz de las funciones, fortalecimiento y crecimiento de compañía.

Por otro lado, como factor que influye positivamente en la Continuidad del negocio se realizaron capacitaciones a los responsables de gestionar el Sistema de Administración de Continuidad del Negocio, así como también se llevó a cabo el fortalecimiento del Centro Alterno de Operación que permitirá darle continuidad a los procesos definidos como críticos en caso de no disponibilidad de la infraestructura física donde operan.

A finales del año se inició con el proceso de modernización tecnológica que contribuirá en el mejoramiento de la estrategia de recuperación tecnológica. Al mismo tiempo, se llevó a cabo la selección y capacitación del personal suplente, con el fin garantizar una adecuada ejecución de los procesos críticos antes posibles ausencias del funcionario principal.

Sumado a lo anterior, se realizaron las pruebas de continuidad de negocio programadas en el año, fortaleciendo la capacidad de recuperación de Giros y Finanzas ante posibles eventos de interrupción. Las pruebas realizadas aportan identificando oportunidades de mejora que lleven a incrementar la eficiencia de la respuesta en crisis, crean conciencia y fomentan la cultura a todos los niveles de la organización, involucrando a los colaboradores responsables, resaltando sus roles y responsabilidades frente a situaciones que puedan afectar el curso normal de las actividades.

Por otro lado, se llevaron a cabo las acciones requeridas para una mejor atención de emergencias, a través de simulacros de evacuación, permitiendo medir el tiempo que toma llegar a una zona segura, identificar lugares de evacuación y probar las prácticas de comunicaciones en emergencia; todas estas acciones acompañadas del entrenamiento a los diferentes brigadistas de la organización.



Como una actividad importante a nivel estratégico, se realizó entrenamiento en comunicación al Comité de Crisis. Para ello, se definieron lineamientos generales de actuación ante eventualidades o situaciones que atenten contra la reputación, buen nombre o imagen de Giros y Finanzas. A su vez, se llevó a cabo el entrenamiento de los voceros de la organización.

Finalmente, lo mencionado anteriormente ha llevado a la organización a fortalecer la capacidad de respuesta, impulsar a nivel institucional la cultura permanente en materia de riesgo, lo cual comprende la fase de sensibilización, concientización y capacitación a todo nivel, buscando el mejoramiento continuo en la gestión.

### **Riesgo de Crédito**

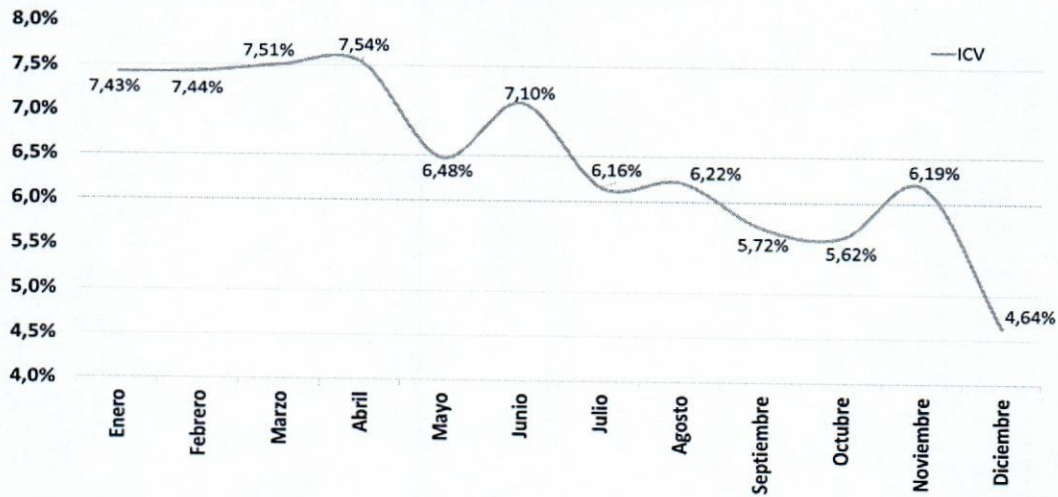
Al cierre de 2019 la cartera de crédito presentó un saldo bruto de \$507.824 millones, representados de la siguiente manera: la cartera de consumo contó con el 75,7% de la participación total y un saldo de \$384.562 millones, seguida de la cartera comercial con 12,3% y un saldo de \$62.211 millones, y de la cartera hipotecaria con el 12,0%, y un saldo de capital de \$61.050 millones.

El nivel de cartera vencida presentó una tendencia a la baja durante el 2019, principalmente terminado el primer trimestre del año, logrando mejoras en el indicador pese al moderado crecimiento del saldo bruto de cartera. Respecto al descenso en la cartera vencida, es explicado por varios factores. En primer lugar, la calidad en la originación consecuente con ajustes en las políticas de otorgamiento, con el objetivo de la mejora en el desempeño de los productos. Así mismo, la recomposición del portafolio de acuerdo con los objetivos trazados estratégicamente para la mejora en la calidad de la cartera. Por otra parte, la labor del área de recuperación de cartera jugó un papel determinante en el descenso del indicador de cartera vencida, tras la realización de jornadas especializadas de cobranzas y estrategias encaminadas al incremento en los niveles de recuperación.

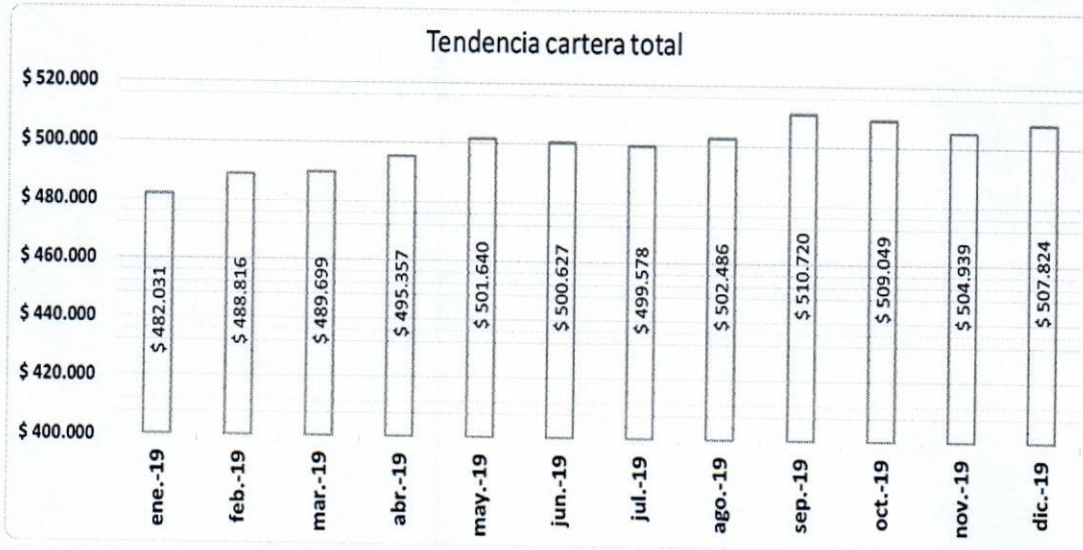
Finalmente, se debe resaltar la relación de cubrimiento de la provisión de capital, respecto de la cartera vencida. Dicho valor se ubica en el 157,3% al corte de diciembre, con una provisión de capital de \$37.042 millones y \$23.545 millones de cartera vencida. El indicador en mención ha evolucionado positivamente durante el 2019, mostrando mejoras en sus valores, debido al descenso en la cartera vencida y el aumento en el saldo de provisiones total.



Indicador de cartera vencida 2019



Tendencia cartera total



## Información y comunicación

Para mantener la seguridad, calidad y cumplimiento de la información, Giros & Finanzas tiene establecido un proceso que incluye roles, responsabilidades, políticas, estándares y procedimientos de seguridad. Adicionalmente cuenta con herramientas que permiten proteger los datos y activos de tecnología contra accesos no autorizados, ataques o amenazas y tiene establecidas las políticas y procedimientos sobre el tratamiento de datos y protección al consumidor financiero.

Con relación al componente de comunicación, la Compañía tiene establecidos los canales de comunicación interna y externa que proveen los insumos de información para la ejecución de los procesos y se promueve desde la alta gerencia en los colaboradores, su participación activa con sentido de integridad y conciencia sobre el control.



### Monitoreo / Evaluación independiente

La entidad efectúa seguimiento a los asuntos más relevantes de los diferentes sistemas de administración de riesgos, para lo cual tiene establecido diferentes comités. Las debilidades y recomendaciones más representativas, con el respectivo seguimiento, son informadas al Comité de auditoría de Junta Directiva.

Cumpliendo con los requisitos de los bancos corresponsales internacionales, para el año 2019 se realizó la evaluación independiente con la firma Price Waterhouse Coopers a todo el sistema de administración de riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, cuyas recomendaciones se atendieron por parte de la Unidad de SARLAFT.

### 8. Informe del Comité de Auditoría

Se adjunta el informe presentado por el Comité de Auditoría, el cual hace parte integral de este documento de gestión.

### 9. Acontecimientos importantes después del ejercicio

No existen acontecimientos relevantes que merezcan ser mencionados en el presente informe.

### 10. Operaciones celebradas con socios y administradores

Las operaciones realizadas con socios y administradores se ajustan a las políticas de la entidad, a continuación, detallamos las operaciones durante el año 2019.

OPERACIONES	CARGO	CDTS		CUENTAS DE AHORROS		CARTERA				DIVISAS			
		Saldo \$	Tasa E.A.	Saldo \$	Tasa E.A.	Valor Inicial	Saldo \$	Tasa E.A.	Moneda	Operación	Vr. US\$/EUR	Tasa	Monto \$
LOME S.A.	Accionista	1.800	6,10%	331	0,60%	-	-	-	-	-	-	-	-
PROCOA S.A.S.	Accionista	-	-	2	0,20%	1.840	1.609	11,18%	USD	Venta de Divisa	2.840,000	3.374,66	9.731
QUINQUE S.A.	Accionista	-	-	-	-	-	-	-	USD	Venta de Divisa	200,000	3.084,50	618
JAIME OTOYA DOMINGUEZ	Accionista	-	-	2	0,20%	-	-	-	USD	Venta de Divisa	59,365	3.136,33	187
									EUR	Venta de Divisa	790	3.500,75	3
RODRIGO OTOYA DOMINGUEZ	Accionista	-	-	7	0,25%	-	-	-	USD	Venta de Divisa	26,500	3.036,20	81
									EUR	Venta de Divisa	3,000	3.492,00	10
DIANA CASASFRANCO DE OTOYA	Accionista	-	-	-	-	-	-	-	USD	Envío Giro Internacional	991	3.191,80	3
									USD	Venta de Divisa	9,050	2.978,00	27
CARLOS ERNESTO LORA RENGIFO	Accionista	307	5,60%	13	0,25%	-	-	-	USD	Envío Giro Internacional	1,447	3.301,33	5
JUAN PABLO CRUZ LOPEZ	Representante Legal	-	-	4	0,40%	69	19	11,04%	USD	Compra de Divisa	600	2.979,00	2
									USD	Venta de Divisa	34,673	3.140,30	109
									EUR	Venta de Divisa	5,200	3.502,20	18
HECTOR FABIO RODRIGUEZ PRADO	Representante Legal	-	-	4	0,20%	-	-	-	USD	Venta de Divisa	3,500	3.200,00	11
									EUR	Venta de Divisa	1,200	3.385,00	4
HERNANDO ALFONSO DIAZ QUINTERO	Miembro de Junta Directiva	-	-	-	-	-	-	-	USD	Venta de Divisa	63,913	3.012,82	191
									EUR	Venta de Divisa	9,500	3.530,00	34
CONSTANZA SAFFON BOTERO	Miembro de Junta Directiva	-	-	-	-	-	-	-	EUR	Compra de Divisa	260	3.390,00	1
									EUR	Venta de Divisa	1,665	3.379,64	6
									USD	Venta de Divisa	600	3.056,50	2

Cifras en Millones de Pesos - Saldos a Dic 31 /2019

### 11. Evolución previsible de la Compañía

Para el año 2020, se estima un crecimiento en colocación de cartera superior al 10%, donde las líneas de crédito principales serán la de libranzas, tarjeta de crédito y cupo



rotatorio, lo cual esta alineado con nuestro foco estratégico. Igualmente esperamos una disminución en nuestra tasa de captación al dinamizar aún más nuestras cuentas de ahorro.

En remesas continuaremos con un crecimiento importante de nuestra operación internacional como consecuencia del posicionamiento de la marca Western Union a nivel mundial y a una buena dinámica de la económica en países con mayor concentración de emigrantes colombianos.

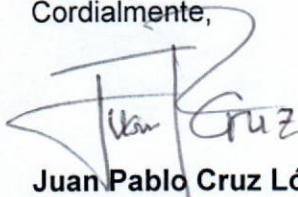
En compra y venta de divisas proyectamos un crecimiento importante, continuaremos ofreciendo el servicio a través de nuestra red de oficinas propias y profundizaremos las negociaciones con clientes institucionales.

Patrimonialmente, se estima continuar con nuestra política de distribución de dividendos, acorde con el plan de fortalecimiento de capital propio que nos permita los crecimientos proyectados a mediano y largo plazo.

El año 2020 viene con retos importantes para la compañía, en el cual la tecnología apoyará la consolidación del modelo de excelencia en el servicio y operacional aumentando la productividad con procesos efectivos, oportunos y seguros. Seguiremos consolidando nuestro proceso de transformación tecnológica a través del uso y explotación de las nuevas tecnologías enfocando esfuerzos en el aprovechamiento de la automatización robótica de procesos (RPA), la inteligencia artificial (IA), la gestión de APIs, la omnicanalidad, los pagos instantáneos y la analítica como base de la gestión comercial y de riesgos.

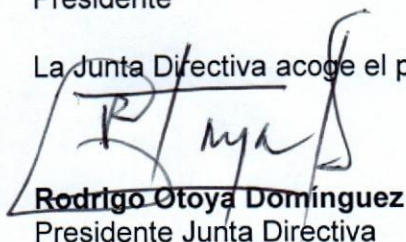
Por último, la Compañía ha cumplido a cabalidad con la normatividad de propiedad intelectual y derechos de autor, por cuanto los diferentes softwares que se utilizan en la Compañía cuentan con las correspondientes licencias requeridas por la ley. Igualmente manifestamos que la Compañía no ha impuesto limitaciones, restricciones o prohibiciones para la libre circulación de facturas emitidas por vendedores a proveedores de acuerdo art.778 del C. Cio.

Cordialmente,



**Juan Pablo Cruz López**  
Presidente

La Junta Directiva acoge el presente informe.



**Rodrigo Otoya Domínguez**  
Presidente Junta Directiva