

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 2020.

1. Aspectos sobresalientes de la actividad económica y del sector financiero 2020

El 2020 será recordado como el año en que el mundo cambió. La aparición del COVID-19 y la declaración de la pandemia mundial acabo con las expectativas de una recuperación económica leve para el 2020 después de los acontecimientos de la guerra económica entre Estados Unidos y China a lo largo del 2019.

Todas las economías a nivel global sufrieron un gran deterioro que no se veía desde la gran depresión de 1930 y de la Segunda Guerra Mundial. Según cifras del Fondo Monetario Internacional se estima que el PIB global decreció en un 3.5% en el 2020. Se destruyeron millones de empleos a nivel mundial y se agudizaron las brechas sociales.

La región por su parte no fue ajena a este duro golpe, donde se espera que el PIB de Latinoamérica y el Caribe haya tenido una contracción del 7.4%. El virus afectó prácticamente todos los sectores, pero golpeo principalmente a la economía informal que en Latino América y el Caribe involucra la mayoría de su población. Los gobiernos tuvieron que adoptar diferentes restricciones y confinamientos para contener los niveles de contagio y letalidad del virus ocasionando inconformismo en la población.

En Colombia el decrecimiento PIB fue del 6.8% inferior a lo esperado para América Latina y el Caribe. Por su parte la eurozona habría decrecido un 7,2%, Estados Unidos un 3,4% y China un crecimiento del 2,3%. A pesar de un 2020 catastrófico, se espera que el 2021 sea un año de recuperación, donde Colombia crecería alrededor del 4,6% según el FMI, esperanzados en la disminución del contagio y la efectividad de la vacunación.

El impacto de la pandemia del Covid-19 sobre el consumo de las personas, llevó a que la inflación para Colombia en el 2020 fuera del 1,61%, la más baja registrada por el Dane y muy por debajo del rango meta del Banco de la República ubicada entre el 2% y 4%. Este inusual registro se debió a la fuerte contracción de la demanda debido a las restricciones de movilidad, confinamiento y un alto aumento del desempleo. Para el 2021 se espera un repunte de la inflación, alcanzando niveles del 2,5%.

En cuanto a la Política Monetaria, el Banco de la República redujo su tasa de interés a niveles históricos en marzo de 2020 desde el 4,25% al 1,75% como medida de choque y le inyectó liquidez a la economía. Para el 2021 se espera que la tasa de intervención continúe en 1,75% a lo largo del año enfocada en brindar las condiciones para impulsar el crecimiento del país.

La tasa de cambio tuvo una alta volatilidad a lo largo del 2020, comenzando el año en niveles de \$3,275 llegando a un máximo de \$4,230 en marzo, alcanzando una devaluación del 21% para finalmente cerrar el año en \$3,422 con una devaluación del 5%. La exagerada devaluación del peso colombiano entre marzo y abril fue consecuencia de la incertidumbre generada por la pandemia lo cual golpeó duramente a las monedas y a los mercados financieros en general. Para el segundo semestre del año se presentó una recuperación de la moneda en gran parte debido a la mejora en las expectativas de los mercados gracias a la leve recuperación de la economía que se fue presentando hacia el final del año. Se espera que para el 2021 el precio del dólar fluctúe entre \$3,300 y \$3,700 con un nivel promedio de \$3,470.



A pesar de la crisis a nivel global, las remesas hacia Colombia aumentaron en 2,5% en el 2020, alcanzando un total de USD 6,902mm, frente a los USD 6,733mm recibidos en el 2019. Solo en los meses de abril y mayo se registraron menos entradas de divisas bajo ese concepto si se comparan con los mismos periodos del año anterior. Se espera que en el 2021 sigan aumentando los giros de los trabajadores en el exterior hacia Colombia.

2. Cambios en la normatividad

Durante el año 2020 debido a la declaratoria de la pandemia, el Gobierno nacional expidió normas legales que afectaron directa e indirectamente a la compañía, entre las cuales cabe resaltar las siguientes:

Circular Externa 003 – SFC (febrero 28 de 2020)

Impartió instrucciones relacionadas con la divulgación a los consumidores financieros del paquete mínimo de productos y/o servicios sin costo adicional según lo establecido en la Ley 2009 de 2019 y otras disposiciones.

La Superintendencia Financiera incorporó las reglas a la reversión de cobros realizados en cajeros automáticos por operaciones fallidas e igualmente definió como sería la divulgación de la información respecto de la composición de los paquetes mínimos de productos y/o servicios sin costo adicional en cuentas de ahorro, tarjetas de débito y/o crédito en atención a lo dispuesto en la Ley 2009 de 2019.

Circular Externa 018 de 2020 - Ministerio de Salud y Protección Social / Ministerio del Trabajo (Marzo 10 de 2020)

Acciones de contención ante el COVID 19 y la prevención de enfermedades asociadas al primer pico epidemiológico de enfermedades respiratorias.

Esta circular tuvo como objetivo establecer medidas temporales y excepcionales de carácter preventivo para minimizar el riesgo de contagio del coronavirus como lo fueron: teletrabajo, horarios de trabajo flexibles, disminución del número de reuniones, evitar áreas o lugares con aglomeraciones, así mismo, dio algunas recomendaciones administrativas y de manejo del contagio a entidades del sector público y privado.

Resolución 385 de 2020 - Ministerio de Salud y Protección Social (Marzo 12 de 2020)

Por la cual se declaró la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID 19 y se adoptan medidas para hacer frente al virus.

Esta resolución tuvo como objetivo declarar la emergencia sanitaria en todo el territorio nacional hasta el 30 de mayo de 2020, así mismo, estableció medidas sanitarias para todas las partes interesadas y las medidas preventivas de aislamiento y cuarentena; actualmente esta emergencia sanitaria ha sido prorrogada en 3 ocasiones más a través de diferentes resoluciones (desde el 01 de junio hasta el 31 de agosto, desde el 01 de septiembre hasta el 30 de noviembre y finalmente desde el 01 de diciembre hasta el 28 de febrero)

Circular Externa 012 de 2020 - SFC (Marzo 12 de 2020)

Medidas preventivas para el uso de dispositivos de autenticación biométrica.

Esta circular tuvo como objetivo impartir instrucciones transitorias a las entidades financieras relacionadas con la promoción del uso de canales digitales para disminuir el número trámites y transacciones de los consumidores financieros utilizando dispositivos de autenticación biométrica, También impartió ordenes relacionadas con la adopción de protocolos de limpieza y desinfección para estos dispositivos.

Circular 0021 de 2020 - Ministerio de Trabajo (Marzo 17 de 2020)

Medidas de protección al empleo con ocasión de la fase de contención de COVID 19 y de la declaración de emergencia sanitaria.

Esta circular tuvo como objetivo presentar lineamientos que pudieran ser adoptados por los empleadores con el fin de proteger el empleo y la actividad productiva como lo fueron: trabajo en casa, teletrabajo, jornada laboral flexible, vacaciones anuales, anticipadas y colectivas, permisos remunerados y salario sin prestación del servicio.

Circular Externa 007 – SFC (marzo 17 de 2020)

Impartió instrucciones prudenciales para mitigar los efectos derivados de la coyuntura de los mercados financieros y la situación de emergencia sanitaria declarada por el Gobierno Nacional mediante Resolución No. 385 del 12 de marzo de 2020, en los deudores del sistema financiero.

Se pidió a las entidades vigiladas y autoridades económicas priorizar sus esfuerzos para mitigar los efectos del estado de emergencia en la economía con mecanismos que permitieran crear condiciones para mantener escenarios de créditos y el adecuado pago de las obligaciones sin afectar gravemente la economía de los individuos afectados.

Estas condiciones planteadas en la Circular 007 eran transitorias y estarían vigentes durante 120 días desde la publicación de la circular (17 de marzo). Una vez concluido dicho plazo, la Superintendencia establecería el mecanismo para restablecer el sistema crediticio en el país.

Circular Externa 008 – SFC (marzo 17 de 2020)

Impartió instrucciones relacionadas con el fortalecimiento de la gestión del riesgo operacional ante los eventos derivados de la coyuntura de los mercados financieros y la situación de emergencia sanitaria declarada por el Gobierno Nacional mediante Resolución No. 385 de 12 de marzo de 2020.

El objetivo de esta circular fue señalar algunas medidas que las entidades vigiladas deberían tener en cuenta para gestionar el riesgo operacional en atención a la coyuntura por la cual estaba atravesando el país; entre las más importantes:

Promover el uso de canales digitales para la prestación del servicio y comunicar al público sobre los canales disponibles garantizando su continuidad.

La obligación por parte de las entidades vigiladas de adoptar las medidas necesarias para reducir el tiempo de permanencia de los consumidores financieros cuando requirieran acercarse a los diferentes puntos de atención.

Circular Externa 014 – SFC (marzo 30 de 2020)

Impartió los elementos mínimos de modificaciones a las condiciones de los créditos e información básica para una decisión informada de los consumidores financieros.

La Superintendencia Financiera de Colombia impartió directrices a los establecimientos de crédito acerca de las características mínimas que deberían tener las políticas que adoptaran sobre los planes de apoyo a los deudores del sistema financiero que se vieran afectados en su capacidad de pago, como consecuencia de la crisis por el coronavirus.

Los establecimientos de crédito, en sus políticas de apoyo a los deudores afectados por la situación ocasionada por el Covid-19, deberían incorporar como elementos mínimos el de no aumentar las tasas de interés, el no cobro de intereses sobre intereses y el beneficio de no reporte a las centrales de riesgo por acogerse a algún programa de beneficios.

Se impartieron instrucciones a las entidades para informar de manera clara a los consumidores financieros acerca de las características de las figuras de alivio empleadas para ajustar las condiciones de los créditos.

En todo caso, se permitió a los deudores conservar las condiciones iniciales de sus créditos, si así se lo manifestaban a la entidad financiera.

Resolución 666 de 2020 - Ministerio de Salud y Protección Social (Abril 24 de 2020)

Por medio de la cual se adoptó el protocolo general de bioseguridad para mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo de la pandemia del coronavirus COVID 19.

Esta resolución tuvo como objetivo establecer para todas las actividades económicas, sociales y sectores los lineamientos principales para la adopción de protocolos de bioseguridad adaptados a las necesidades y actividad productiva a través de su anexo técnico (medidas de bioseguridad)

Circular Externa 022 – SFC (junio 30 de 2020)

Impartió instrucciones para la definición del Programa de Acompañamiento a Deudores, e incorporación de medidas prudenciales complementarias en materia de riesgo de crédito.

La Superintendencia Financiera de Colombia creó el Programa de Acompañamiento a Deudores (PAD), con el fin de darle continuidad y consolidar la estrategia de las medidas dirigidas a los establecimientos de crédito respecto a alivios financieros por la pandemia, el cual se inició en el mes de agosto. Esta medida fue ampliada, a través de la Circular Externa 039 de diciembre 15 de 2020, hasta el 30 de junio de 2021, bajo los mismos términos de la Circular 022.

El PAD tenía como objetivo que los usuarios del sistema se mantuvieran al día con sus pagos para evitar un deterioro en la cartera de crédito de los bancos y demás entidades financieras, a raíz de la crisis económica que desató la pandemia del covid-19

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 2020:

Activos totales: A diciembre 31 de 2020 nuestros activos totales ascendieron a \$871.813 millones, con un aumento del 6,54% frente al cierre del año 2019, explicado principalmente por el incremento en el efectivo e inversiones como resultado de una mayor captación. Por otro lado, la cartera de créditos tuvo una disminución en su saldo debido a la decisión de no crecer en las líneas de mayor riesgo de crédito y también con el objetivo de mantener una liquidez importante.

Efectivo y Equivalente de Efectivo: Al cierre de 2020 terminamos con \$202.592 millones en esta cuenta con un incremento del 89,61% con relación al cierre de 2019, representados en los depósitos remunerado que realizó la Compañía en el Banco de la Republica como resultante de la estrategia de mantener nuestros recursos a la vista, lo anterior sumado a la disponibilidad de efectivo en cajas, bancos y centros de efectivo para cumplir con la operatividad en agencias.

Inversiones: Al cierre de diciembre de 2020 sumaron \$145.275 millones, con un incremento del 10,41% frente al cierre de 2019, representadas en títulos de deuda privada y deuda pública, inversiones obligatorias, fondos de inversión colectiva, fondos de seguros pensionales y principalmente las operaciones de contado con entidades del sector financieros las cuales se pactaron el 30 de diciembre con fecha de vencimiento el 04 de enero de 2021.

Cartera de créditos: Al cierre de 2020 el total de la cartera bruta alcanzó \$489.163 millones, presentando una disminución del 3,67% con relación al cierre de 2019. Lo anterior debido principalmente al menor ritmo de nuevas colocaciones dada la situación de emergencia generada por el COVID-19 y a la estrategia definida por la compañía de mantener una liquidez alta durante el año.

La participación de cada línea sobre el saldo total de la cartera fue la siguiente: la cartera comercial el 7,64%, la cartera de consumo el 77,19%, y por último la cartera de vivienda el 15,17%. Estas dos últimas líneas tuvieron incremento con relación al saldo a diciembre 31 de 2019, principalmente

por el crecimiento de la línea de libranzas, y el de vivienda por un mejor ritmo de crecimiento durante el segundo semestre.

Cuentas por Cobrar: Su saldo a diciembre 31 de 2020 fue de \$49.683 millones con un incremento del 24,34% frente al 2019, equivalente a \$9.727 millones, de los cuales \$5.159 millones corresponde a la implementación de la CE 014 de la Superintendencia Financiera de Colombia con relación a los alivios financieros para los clientes con cartera vigente y que presentaban dificultades para atender el pago de sus obligaciones, y \$4.512 millones al incremento de la cuenta por cobrar a Western Union por concepto de pago de remesas, cuya recuperación es diaria.

Pasivos totales: Su saldo al 31 de diciembre de 2020 fue de \$760.277 millones, con un incremento del 6,88% frente al cierre de diciembre de 2019 debido al incremento en nuestras captaciones por Cdt's y Cuentas de Ahorro cuyo saldo a diciembre de 2020 fue de \$616.065 millones, reflejando un incremento neto del 8,81% frente al cierre de 2019. Los Cdt's presentaron la mayor participación e incremento durante el año 2020 pasando de \$396.925 millones al cierre de diciembre de 2019 a \$436.215 millones a diciembre de 2020 para un incremento del 9,90%. Lo anterior en línea con los objetivos planteados y como resultado de la estrategia de mantener unos niveles altos de liquidez.

Patrimonio: La compañía terminó al cierre de 2020 con un patrimonio total de \$111.536 millones, frente a \$106.991 millones al cierre del 2019, lo cual refleja un incremento del 4,25%, a pesar de haber tenido una disminución en nuestra utilidad del ejercicio de 2020 frente a la del 2019. Es de recordar que en el mes febrero de 2020 se realizó la Asamblea General de Accionistas en la cual se autorizó constituir una reserva patrimonial equivalente al 40% de las utilidades del año 2019.

Utilidades: Las utilidades netas del ejercicio a diciembre de 2020 sumaron \$16.200 millones, frente a una utilidad de \$21.859 millones registrada en el 2019, lo cual representa una disminución del 25,89%. Sin embargo, debemos anotar que la compañía, acorde a lo establecido en la circular 022 de junio 30 de 2020, decidió efectuar una provisión adicional de cartera por valor de \$17.000 Millones, como medida preventiva sobre deterioros adicionales en cartera durante el 2021. De no haberse tomado esta decisión de prevención, las utilidades de la compañía hubiesen superado las utilidades de 2019 en un 24%.

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

El 2020 fue un año de grandes retos desde lo tecnológico, comercial y administrativo, retos que consideramos pudimos sortear con éxito al contar con un grupo humano de experiencia, capacitado y con una alta adaptabilidad al cambio. En materia de desempeño financiero, aunque no estuvo dentro de los lineamientos establecidos en las proyecciones iniciales para el año 2020, consideramos fue positivo dadas las circunstancias adversas en materia económica y comercial vividas como consecuencia de la declaratoria de pandemia mundial en el mes de marzo. Dicha circunstancia afectó todas las líneas de negocio, realidad que pudimos sortear bajo el modelo de racionalización del gasto, reenfoque de nuestras líneas de colocación de cartera, una adecuada estrategia de cobranza, una efectiva comunicación con nuestros clientes y brindando canales digitales alternos de servicio. Para el ejercicio financiero del año 2020 decidimos efectuar una provisión general adicional de cartera por valor de \$17.000 Millones, bajo los lineamientos de la Circular 020 de 2020, como una medida prudencial de prevención ante posibles deterioros adicionales de cartera generados por posibles pérdidas de ingresos de nuestros clientes. De acuerdo con nuestros escenarios proyectados de riesgos consideramos que la suma provisionada es más que suficiente para cubrir estos posibles nuevos deterioros, situación que vemos poco probable ante la recuperación económica que se proyecta gracias a la eminencia de la vacunación masiva en el país.

En materia tecnológica el año 2020 fue un año de importantes cambios y retos para la innovación y adaptabilidad de la tecnología a nivel global, situación que no fue ajena para Giros y Finanzas. Por un lado, se logró en un tiempo récord disponer de las plataformas tecnológicas necesarias para que la gran mayoría de los empleados de las áreas administrativas y operativas pudieran trabajar desde sus hogares y por otro lado, adaptar rápidamente nuestras plataformas para atender la nueva realidad de la operación desde el punto de vista de procesos, servicios y productos, así como para cumplir con todas las disposiciones del gobierno para ofrecer opciones de alivios financieros a nuestros clientes. También trasladamos satisfactoriamente nuestro centro de cómputo principal y de contingencia a una nube privada, fortaleciendo de manera importante nuestra infraestructura tecnológica y de seguridad de la información. Seguimos empeñados en el desarrollo de canales alternos de servicio eficientes y amigables para nuestros clientes y continuar nuestro plan de mejora en nuestra infraestructura tecnológica, de ciberseguridad y operativa para los siguientes años.

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 2020 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 y ha continuado con el desarrollo y ejecución del cumplimiento normativo durante el 2020, de acuerdo con lo requerido por los entes de control.

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. 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

6. 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.

La compañía cuenta con un Manual del Sistema de Control Interno, en el cual se incluyen las políticas para su funcionamiento. Igualmente se cuenta con una línea de transparencia, canal de

comunicación utilizado para la recepción de denuncias, y el 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.

El equipo directivo de la compañía realiza un proceso continuo de seguimiento a la Planeación Estratégica de Giros y Finanzas C.F S.A. con lo cual se garantiza su cumplimiento.

Gestión de riesgos

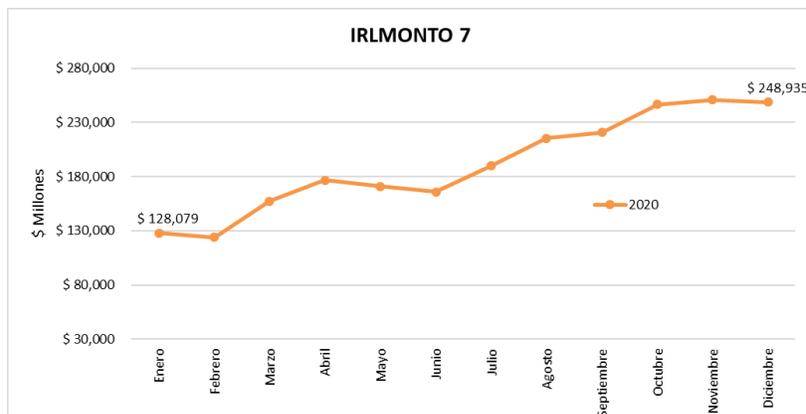
La Gerencia de Riesgos de la Compañía es un área independiente de las áreas operativas y comerciales reportando directamente a la Presidencia y tiene a su cargo la gestión de riesgo de crédito, mercado, liquidez y operativo. La gestión de riesgo se enmarca en las políticas, procedimientos y límites establecidos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

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 2020 fue de 4.750 a 7 días y 476 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 2020 la liquidez a 7 días fue de \$248.935 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 \$254,289 millones, conformado en un 13.1% por activos de alta calidad y un disponible que representa el 75.3%.



Para el mismo corte, la liquidez a 30 días fue de \$200.863 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.

Adicionalmente, en julio de 2020 se realizó a manera de prueba del proceso de contingencia de liquidez una operación repo sobre títulos de contenido crediticio con el Banco de la República. El desarrollo de esta operación permitió probar y actualizar el procedimiento para el endoso de pagarés con el Banco, proceso que también aplica para los Apoyos Transitorios de Liquidez ATL, definido como contingencia en momentos críticos.

Riesgo de Mercado

Durante este periodo las inversiones se administraron bajo un esquema prudencial, donde se estuvieron revisando trimestralmente los cupos de crédito y contraparte, así como los plazos de inversión; medidas orientadas a proteger a la entidad frente a este tipo de riesgo, dada la situación incertidumbre generada por la emergencia del COVID-19. Las estrategias de trading han sido conservadoramente ajustadas de acuerdo con los diferentes análisis de los mercados bajo la coyuntura y continúan siendo revisadas por la tesorería semanalmente. Estas deben encontrarse dentro de los límites y políticas aprobadas por la Junta Directiva.

El portafolio de Giros y Finanzas estuvo en promedio durante 2020 en \$181.711 millones teniendo en cuenta todas las inversiones que se gestionan desde tesorería, con un mínimo de \$123.498 millones en el mes de enero y un máximo de \$237.915 millones en el mes de noviembre de 2020.

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 los Capítulos I y XXI de la Circular Básica Contable y Financiera 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 fondos de inversión colectiva. 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 2020 y 2019.

Riesgo de Mercado	Valor en Riesgo por Módulos			
	2020		2019	
	VaR	% del PT	VaR	% del PT
Tasa de Interes	\$ 1.074	1,14%	\$ 1.497	1,71%
Tasa de Cambio	\$ 1.132	1,20%	\$ 1.499	1,71%
Carteras Colectivas	\$ 530	0,56%	\$ 750	0,86%
Valor en Riesgo Total	\$ 2.736	2,91%	\$ 3.747	4,28%

El valor en riesgo total se redujo un 27% entre los cortes de diciembre 2019 y diciembre de 2020. El valor del portafolio decreció un 8% con una duración modificada de 0.82, manteniendo un valor cercano al del año 2019. Por otro lado, el VaR de tasa de cambio se redujo un 24% debido a una menor exposición neta en moneda extranjera. Finalmente, a pesar del aumento en 15% en el saldo de los fondos de inversión colectiva, reportaron un menor valor en riesgo, mejorando su desempeño.

Riesgo Operativo

Giros y Finanzas C.F. S.A. cuenta con el Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO), cuyo objetivo es disminuir la probabilidad de incurrir en pérdidas por deficiencias, fallas o inadecuaciones en el recurso humano, los procesos, la tecnología, la infraestructura o por la ocurrencia de acontecimientos externos, incluyendo aquellas situaciones relacionadas con asuntos legales y reputacionales.

En ese orden de ideas, la Unidad de Riesgo Operativo trabajó en la actualización e identificación de los riesgos asociados a los procesos, productos y canales, así como en las medidas correctivas que permitieran mantener un nivel de riesgo controlado. Sumado a lo anterior, se continuó monitoreando el proceso de reporte de eventos de riesgo operativos por los líderes de procesos, el cual permite identificar oportunidades de mejora e impartir acciones correctivas a los procesos.

Como parte del fortalecimiento de la gestión de riesgo operativo, Giros y Finanzas C.F. S.A. continúa trabajando en fomentar la cultura de riesgo dentro de la compañía, en automatizar controles y mejorar los procesos, logrando así, gestionar eficazmente los riesgos inherentes a los cuales se encuentra expuesta la entidad, lo anterior, acompañado de una estrategia de capacitación que permita promover un pensamiento basado en riesgos.

Por otro lado, Giros y Finanzas C.F. S.A. cuenta con Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio cuyo objetivo está enfocado en recuperar y restaurar los servicios críticos interrumpidos

por un evento no deseado, de modo que, durante el 2020 se continuó en el fortalecimiento de los planes de continuidad del negocio y planes de recuperación tecnológica, así como también, en la madurez del sistema a través los resultados de los ejercicios de pruebas programados.

Como una actividad importante a nivel estratégico, en el primer trimestre del año se realizó un taller de crisis con los integrantes del comité responsable. Dicho taller buscaba el entendimiento y puesta en práctica de los roles y responsabilidades definidos en la administración de crisis, sensibilización en el funcionamiento y operación del plan de continuidad y seguridad.

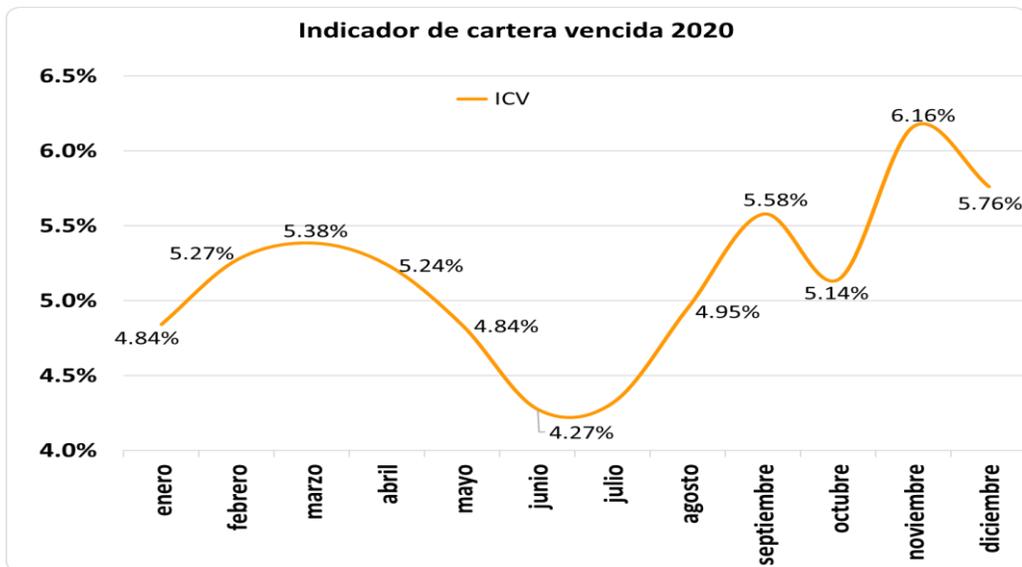
Para el periodo 2020 cabe resaltar que, la emergencia sanitaria llevó a activación permanente del Comité de Crisis, con el fin de tratar los temas más importantes relacionados con la operación y el estado de la Compañía durante la emergencia del Covid-19. Frente a esta situación el 80% de personal con responsabilidades administrativas a nivel de dirección general y regionales operó bajo la modalidad de trabajo en casa manteniendo en todo momento la continuidad a la operación de la compañía.

Finalmente, la estructura de gobierno de la administración de riesgo operativo, así como las políticas, procedimientos, metodologías, roles y responsabilidades se describen claramente en los manuales de la compañía, son de aprobación por parte de la compañía y operan con total independencia.

Riesgo de Crédito

Al cierre de 2020 la cartera de crédito presentó un saldo bruto de \$489.163 millones, representados de la siguiente manera: la cartera de consumo contó con el 77% de la participación total y un saldo de \$377.609 millones, seguida de la cartera de vivienda con 15% y un saldo de \$74.183 millones, y de la cartera comercial con el 8%, y un saldo de capital de \$37.372 millones. La cartera bruta tuvo una disminución del 3.67% respecto al 2019, este se debe principalmente al menor ritmo de nuevas colocaciones dada la situación de emergencia generada por el COVID-19.

Dada la coyuntura presentada en el 2020 por el Covid-19, la cartera vencida se vio afectada durante el año 2020, producto de los meses que dio aplicación a los alivios bajo las Circulares Externas 007 y 014 y posteriormente de los vencimientos de estos y la aplicación del Programa de Acompañamiento al Deudor PAD bajo la Circular Externa 022. Estas situaciones generaron que durante el trimestre de abril a junio se observara una baja cartera vencida, ya que los clientes se encontraban en sus periodos de gracia y después de julio a medida que empezaron a vencerse dichos periodos, se observó ya el comportamiento real de los clientes, el cual mostró deterioro principalmente en los productos rotativos como se esperaba. Es importante destacar que, al 31 de diciembre de 2020, se habían vencido prácticamente todos los periodos de gracia y por lo tanto el comportamiento revelado representa la situación real del riesgo de crédito de la compañía, la cual además fue acompañada por un fuerte proceso de calificación a ese mismo cierre, con el fin de adelantar el posible riesgo de rodamiento de los clientes durante el primer semestre de 2021.

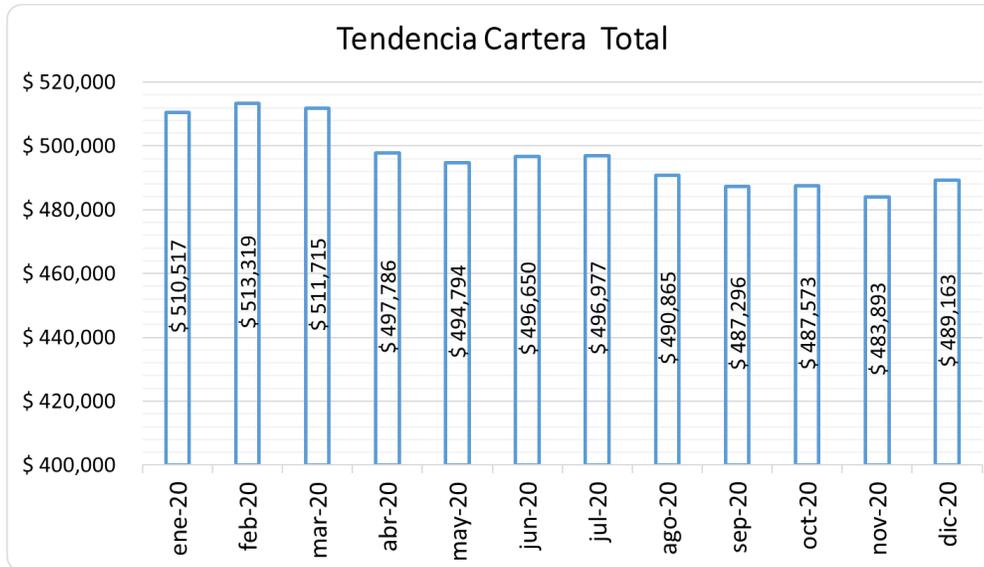


Es importante revelar que las circulares citadas previamente, abrieron la posibilidad de uso de la provisión contra cíclica, designada precisamente para casos con deterioro significativo de la cartera, sin embargo, la compañía no realizó uso de las mismas durante el año 2020 y contó con la capacidad de realizar provisiones adicionales generales por \$17.000 millones, bajo el marco de la Circular Externa 022, con el fin de anticipar el riesgo de crédito que puede darse producto del deterioro de la actividad económica generado por el COVID-19. Dado que se continuaron realizando las provisiones bajo los esquemas tradicionales, el cubrimiento de provisiones alcanzó el 155% al cierre de diciembre sin incluir la provisión general adicional (\$17.000), con un saldo de provisión de capital de \$43.587 millones y una cartera vencida de \$28.180 millones.

Así mismo, es relevante señalar que, durante este año especial, se disminuyó el ritmo de las colocaciones en productos masivos, disminuyendo la exposición al riesgo en estos casos y la estrategia de crecimiento se fundamentó sobre los productos de libranza y vivienda de menor riesgo, esto recompuso el portafolio de cartera logrando contener el riesgo de la cartera.

Por otra parte, la labor del área de recuperación de cartera jugó un papel determinante en la atención de los alivios y PAD, lo cual permitió controlar también parte del riesgo a través de estrategias especializadas en clientes y productos. También fortalecieron la gestión de llamadas in bound y sus indicadores de gestión como medidas para aumentar la efectividad de la gestión de cobranza.

Finalmente, la gestión del riesgo de crédito durante el 2020 se orientó a controlar la exposición en los productos de mayor riesgo, aumentar la efectividad de la recuperación, implementar los acuerdos del PAD con los clientes que permitan ajustar los créditos a la situación actual de los clientes y a la constitución de provisiones adicionales con fines de cobertura sobre el deterioro futuro, dado que la situación de emergencia se continúa prolongando.



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 internacionales, para el año 2020 nos encontramos en proceso de 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, si surgen, se atenderán de conformidad por la Unidad de SARLAFT.

7. 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.

8. Acontecimientos importantes después del ejercicio

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

9. 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 con saldo al 31 de diciembre de 2020.

NOMBRE	CARGO	CDTS		CUENTAS DE AHORROS		DIVISAS*				
		Saldo \$	Tasa E.A.	Saldo \$	Tasa E.A.	Operación	Moneda	Vr. USD/EUR	Tasa	Monto \$
Juan Pablo Cruz Lopez	Representante Legal	0	0	3	0,20%	Envío de Giro	USD	300	3.651,42	1
						Venta de Divisas	USD	26.614	3.420,25	91
Hector Fabio Rodríguez Prado	Representante Legal	0	0	3	0,20%	Venta de Divisas	EUR	4.975	3.137,19	16
Lome S.A.	Accionista	2.512	4,00%	44	3,00%					
Quinque S.A.	Accionista	0	0	835	3,00%	Venta de Divisas	USD	600.000	3.604,67	2.163
Procoa S.A.S.	Accionista	0	0	2	0,20%	Venta de Divisas	USD	5.000	3.725,00	19
Jaime Otoya Domínguez	Accionista	0	0	5	0,20%	Venta de Divisas	EUR	3.092	3.233,15	10
Rodrigo Otoya Domínguez	Accionista	0	0	53	0,60%	Venta de Divisas	USD	25.800	3.616,38	93
Carlos Ernesto Lora Rengifo	Accionista	256	5,20%	84	3,00%	Venta de Divisas	USD	1.000	3.389,00	3
Luis Alfonso Mora Tejada	Miembro de Junta Directiva	0	0	0	0	Venta de Divisas	EUR	5.571	3.175,37	18
						Venta de Divisas	USD	15.000	3.338,00	50
Hernando Alfonso Díaz Quintero	Miembro de Junta Directiva	0	0	0	0	Venta de Divisas	USD	10.000	3.598,00	36
Constansa Saffon Botero	Miembro de Junta Directiva	35	6,00%	0	0	Venta de Divisas	USD	3.525	3.250,43	11

Cifras en Millones de Pesos - Saldos a Dic 31 /2020

* Operaciones durante el año 2020

10. Evolución Previsible de la Compañía.

Para el año 2021, se estima un crecimiento en colocación de cartera superior al 11%, donde las líneas de crédito principales serán la de libranzas y Vivienda, lo cual está alineado con nuestro foco estratégico. Igualmente esperamos una disminución en nuestra tasa de captación promedio, al continuar nuestro plan de dinamizar aún más nuestras cuentas de ahorro.

En remesas consideramos un crecimiento moderado en nuestra operación internacional como consecuencia del posicionamiento de la marca Western Union a nivel mundial y a una mejora en la dinámica de la económica en el 2021 en países con mayor concentración de emigrantes colombianos.

En compra y venta de divisas proyectamos un crecimiento bajo para el 2021 debido a la lenta reactivación del turismo internacional unido a la disminución previsible de los viajes empresariales. Continuaremos ofreciendo el servicio a través de nuestra red de oficinas propias y continuaremos profundizando 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 2021 viene con retos importantes para la compañía, en el cual consideramos afianzar nuestra visión de convertirnos en la entidad financiera para los emigrantes colombianos y sus familias en el país, para lo cual esperamos desarrollar modelos de interacción permanente con los compatriotas en el exterior que nos permita conocer sus necesidades y las de sus familiares en el país para de esta forma ofrecer servicios a la medida de estos segmentos. Igualmente continuaremos trabajando en

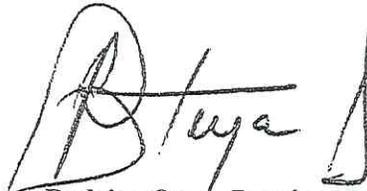
la excelencia en el servicio y aumentando la productividad con procesos efectivos, oportunos y seguros apoyados en la tecnología y en la continua capacitación de nuestros funcionarios. Seguiremos consolidando nuestro proceso de transformación tecnológica a través del uso y explotación de las nuevas tecnologías 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.



Juan Pablo Cruz López
Presidente

La Junta Directiva acoge el presente informe.



Rodrigo Otoyá Domínguez
Presidente Junta Directiva