

## **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 2013.

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

El crecimiento global de la economía en el 2013 se encuentra en un punto de inflexión, pues por primera vez en los últimos años, existen indicios de una recuperación autosostenible entre los países de altos ingresos, lo que los convierte en motor del desarrollo económico mundial. El desajuste fiscal y la incertidumbre en Estados Unidos y en los países más desarrollados ya no son el problema para la economía, por lo cual se espera que un crecimiento más fuerte en los países desarrollados impulse la demanda de exportaciones desde las naciones en desarrollo, contribuyendo al crecimiento de economías emergentes como la nuestra. Se proyecta que para el año 2013 el crecimiento de la economía mundial se ubique en un 2,9% y para el 2014 se espera un 3,6%, lo cual corresponde a un crecimiento moderado por debajo del promedio del crecimiento observado hace unos pocos años.

Se estima que la economía colombiana creció alrededor de un 4,2% en el año 2013, apoyado en la recuperación de las exportaciones, en el mayor ritmo de la inversión debido a la dinámica de la construcción; y en la actividad del sector público. Se espera que para el 2014 el crecimiento de la economía del país se ubique en un 4,6%, superior al promedio de crecimiento económico de la última década, apoyado principalmente en la variación favorable de las exportaciones, que crecerán por cuenta de una mejor demanda de bienes por parte de los países industrializados, la aceleración de la demanda de los hogares, que seguirán sólidas gracias al buen desempeño del empleo asalariado, la estabilización en el crecimiento de la cartera de consumo y la reactivación de la demanda por bienes durables, igualmente apoyado en el consumo público que se mantendrá creciendo de forma importante en el año 2014.

El aumento del índice de precios al consumidor (IPC) en el año 2013 fue de 1,94%, cifra inferior a la del 2012 que fue del 2,44% y con un resultado muy inferior a la meta de inflación que había proyectado el Banco de la República y a las expectativas del mercado, que esperaban un avance de los precios cercana al 3.00%. Este mejor resultado inflacionario del año se obtuvo debido al buen comportamiento en los precios de transporte, vestuario y alimentos, según información suministrada por el DANE. Para el año 2014 los pronósticos de crecimiento de la inflación se mantienen cercanos al 3,0%, sin embargo pueden presentarse variables económicas externas que jalonan la tasa proyectada.

La tasa de interés de referencia del mercado monetario cerró el año 2013 en 3.25%; tasa que se ha mantenido inalterable desde Marzo del 2013, lo cual refleja la confianza del emisor ante un mejor panorama en los indicadores económicos del país, basado en un mejor desempeño de las exportaciones, al incremento en la confianza del consumidor y mejores ventas en el comercio al por menor con una aceleración del consumo privado. Para el segundo semestre del 2014 se prevé un incremento aproximado de 75 puntos básicos en la tasa de referencia del mercado monetario, como una medida de control inflacionario.

El peso colombiano en el año 2013 presentó una devaluación del 8,97%, al cerrar en \$1926,83 frente a \$1768,23, tasa de cierre del 2012. Esta tendencia marca el cambio en el reprecio que el peso colombiano ha tenido durante los últimos años, sin embargo a pesar de la devaluación presentada, al cierre de año no se alcanzó a cumplir la expectativa del Banco de la Republica, que había fijado una tasa de cierre de \$1938. La mayor devaluación se originó a mediados de año tras la decisión de la Reserva Federal (FED) en Estados Unidos, de moderar las inyecciones de liquidez que venían aplicando desde hace varios años a la economía de su país, provocando con este anuncio un periodo de turbulencia en los mercados internacionales. En Colombia, en especial afectando negativamente los resultados del sistema financiero, las consecuencias más notorias fueron, el alza en el precio del dólar, la caída en el precio de las acciones y el aumento en las tasas de los títulos de deuda pública (TES).

Para el sistema financiero colombiano el año 2013 en materia de utilidades no fue el esperado; es así como las entidades bancarias al cierre fiscal obtuvieron remanentes por \$5,9 billones para un crecimiento nominal del 0,8%, comportamiento que en términos reales se traduce en una caída de 1,2%. Aunque la crisis de los TES, registrada entre mayo y julio del año pasado, afectó el desempeño del sector, pesó más el aumento del 17% en las provisiones y el 5,1% de los costos administrativos, que si bien no fue alto, por su volumen sí tienen un impacto considerable en las utilidades. Esos factores, a los que se sumó la caída de 4,4% en los ingresos diferentes a intereses, fueron contrarrestados por los ingresos por intereses de la cartera colocada, no porque las entidades hayan aumentado las tasas, sino porque creció el volumen de colocación.

El crédito de los establecimientos bancarios creció durante el año un promedio de 13,8%, ligeramente inferior que el año anterior que fue 14,9% en promedio. El incremento de la cartera total se basó en la aceleración del crédito comercial y de vivienda, que compensaron la caída en la colocación de las líneas de crédito de consumo y microcrédito. La calidad de la cartera se mantuvo dentro de unos parámetros aceptables a pesar del incremento en el indicador de mora. El cubrimiento de la cartera vencida se conservó en parámetros altos, con lo cual encontramos que el riesgo de crédito se gestionó de una manera adecuada. Para el año 2014 se espera que el crecimiento total de la cartera del sistema financiero crezca por encima del 15%. Esa expansión del crédito estará basada en una aceleración moderada de todas sus modalidades, que será más dinámica en vivienda y microcrédito, y un poco menor en comercial y consumo. Con estos incrementos el crédito total llegará a cerca de 41% del PIB en 2014 (Fuente Asobanacaria), sin amenazas serias de desborde y con una buena capacidad de los deudores para cumplir de manera puntual sus obligaciones.

Las remesas enviadas por colombianos en el exterior al cierre de 2013 se estiman en US\$4.020 millones, presentando un incremento aproximado del 1.5% frente a los US \$3.970 millones que se registraron en el año 2012. Este leve incremento se origina principalmente por el aumento de las remesas provenientes de los Estados Unidos, las cuales han compensado parcialmente los menores giros provenientes de España, que ha sido uno de los países más afectado por la crisis económica internacional. Para el año 2014, ante una mejor dinámica de la economía internacional, se espera que las remesas que ingresen al país presenten un crecimiento cercano al 3% con relación al año 2013. Vale la pena resaltar que las remesas en la actualidad representan el 5,4% de los ingresos corrientes de la balanza de pagos del país.

## **2. Cambios en la normatividad**

Durante el año 2013 se expidieron normas legales que afectaron directa e indirectamente a la compañía, entre las cuales cabe resaltar las siguientes:

### **Circular externa 038 (Diciembre 26 de 2013)**

Imparte instrucciones frente al proceso de implementación de las Normas de Información Financiera – NIF. La Superintendencia Financiera de Colombia define que en materia de cartera de crédito, los establecimientos de crédito continuarán atendiendo lo establecido en el Capítulo II de la Circular Básica Contable y Financiera.

Adicionalmente, solicita información del proceso, envío del estado de situación financiera de apertura con sus notas, políticas contables y sus anexos, que permitan evaluar los impactos en los diferentes rubros, soportes del proceso y confirma la responsabilidad de los directivos de las entidades.

### **Circular Externa 004 (Marzo 5 de 2013)**

Adiciona el numeral 2.8 al Capítulo II de la Circular Básica Contable y Financiera (Circular Externa 100 de 1995), el cual imparte instrucciones relativas a los requisitos que deben atender los establecimientos de crédito para adquirir cartera de créditos a originadores no vigilados por la SFC.

### **Circular Externa 013 (Mayo 3 de 2013)**

Modifica las instrucciones relativas a las cuentas de ahorro con trámite simplificado y del numeral 1° de la Circular Externa 007 de 2013. Menciona condiciones especiales para el trámite simplificado de apertura de cuentas de ahorro, información a los consumidores financieros, extractos, instrucciones especiales respecto de la administración de los riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo y de riesgo operativo, terminación de las cuentas, excepciones a la obligación de diligenciar el formulario de solicitud de vinculación de clientes y de realizar entrevistas, transferencias nacionales, e instrucciones relativas a la administración y el manejo de los depósitos de dinero electrónico de personas naturales.

### **Carta Circular 62 (Julio 12 de 2013)**

Hace recomendaciones y precisiones con el propósito de que las entidades que decidan adoptar las disposiciones establecidas en FATCA (Ley de Cumplimiento Fiscal de Cuentas Extranjeras) lo hagan, sin afectar o comprometer el funcionamiento efectivo y eficiente de sus sistemas de administración de riesgos, teniendo en cuenta las circunstancias administrativas, financieras, comerciales, operativas y tecnológicas particulares de cada institución.

### **Decreto 2193 (Octubre 7 de 2013)**

Se da cumplimiento al artículo 117 de la ley 1607 de 2012, de conformidad con el artículo 260-7 del estatuto tributario. Determina los países, jurisdicciones, dominios, estados asociados o territorios que se consideran paraísos fiscales.

### 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 2013:

**Activos totales:** El periodo cerró con activos por \$346.557 millones, con un aumento del 14% frente al cierre del año 2012, representado principalmente en el crecimiento de la cartera de crédito, portafolio de inversiones y el saldo del disponible.

**Cartera de créditos:** Al cierre de 2013 el total de la cartera alcanzó \$228.983 millones, presentando un incremento del 9% con relación al cierre de 2012, representado principalmente en la líneas de crédito de: Vehículos (\$102.597 Millones), libranzas (\$53.972 millones), Vivienda (\$31.103 millones), Empresariales (\$5.501 Millones), Tarjeta de Crédito (\$13.587 Millones) y Libre Inversión y Factoring con (\$ 21.953 Millones).

**Inversiones:** Al cierre de diciembre de 2013 alcanzaron la suma de \$54.711 millones, las cuales se encuentran representadas en títulos de deuda privada y deuda pública, inversiones obligatorias y Fondos de Seguros Pensionales.

**Pasivos totales:** Su saldo al 31 de diciembre de 2013 fue de \$307.849 millones, con un aumento del 14% frente al cierre de diciembre de 2012, explicado principalmente por el crecimiento de las captaciones y los fondos interbancarios pasivos que cruzan con el mayor valor de las inversiones en el activo.

**Captaciones:** El saldo a diciembre de 2013 de CDTs, Cuentas de Ahorro y Bonos, fue de \$244.613 millones, con un incremento del 16% frente al cierre de 2012.

**Patrimonio:** La compañía terminó el ejercicio de 2013 con un patrimonio total de \$38.708 millones frente a \$35.499 Millones del cierre del 2012.

**Utilidades:** Las utilidades netas del ejercicio a diciembre de 2013 sumaron \$5.161 millones, frente a una utilidad de \$4.540 millones registrada en el 2012, lo cual representó un crecimiento del 14%.

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

En el año 2013 iniciamos con la asesoría de una importante agencia de publicidad del país, el proyecto de evaluar alternativas para un refrescamiento de la imagen de nuestra marca y su posible evolución a largo plazo hacia un nuevo nombre corporativo. Actualmente nos encontramos evaluando las distintas alternativas propuestas y esperamos en el 2014 tomar una decisión sobre la viabilidad de su aplicación. Igualmente, con el propósito de consolidar nuestra red de oficinas y de brindar a nuestros clientes mayor comodidad y mejor servicio en sus operaciones financieras, durante el 2013 la compañía efectuó una importante inversión económica en apertura de nuevas agencias en los principales centros comerciales de las ciudades más representativas del país; esperamos en el muy corto plazo cumplir con los objetivos propuestos para este proyecto.

Durante el último trimestre del año 2013 la compañía realizó un estudio de medición de la calidad de vida laboral, con el objetivo de identificar las condiciones relacionadas con el trabajo que puedan ser relevantes para la satisfacción, motivación y rendimiento laboral de nuestros colaboradores. El estudio fue realizado al 96% de la población total de la compañía, observando que los resultados obtenidos en la medición fueron muy buenos y superiores al nivel de satisfacción laboral promedio que se presenta en entidades financieras de nuestro sector. A partir de los resultados obtenidos se realizará la creación y diseño de estrategias de gestión humana totalmente alineadas a las expectativas del equipo de colaboradores, con lo cual esperamos consolidar a Giros & Finanzas como un excelente lugar para desarrollar el talento humano.

En materia tecnológica, en el 2013 la compañía inició el proceso de implementación del nuevo Core Bancario, que apoya la estrategia de crecimiento de las diferentes líneas de negocio a largo plazo. Esta implementación ha conllevado a la redefinición de procesos y capacitación a nivel nacional en todas las agencias. La estrategia de implementación ha sido gradual por productos y permite la coexistencia con los sistemas actuales mientras se ejecuta el desmonte de los mismos. Adicionalmente se fortaleció el Core para el manejo de nuevos productos en los canales de Corresponsalía Bancaria y de uso de red. Para el 2014 se espera finalizar la implementación de todos los productos y servicios en esta nueva plataforma.

Durante el 2013 se implementó la estrategia de reposicionar nuestras oficinas en las diferentes ciudades del país, buscando brindar mayor accesibilidad y comodidad a nuestros clientes, para lo cual se abrieron 16 nuevas agencias, terminando el año con una red de 174, con un cubrimiento de 79 ciudades y un total de 995 empleados directos.

Es importante resaltar que en el 2013 se consolidó y estabilizó la operación con nuestro corresponsal bancario EFECTY, el cual nos permite disponer de una red de 3.500 oficinas, con un cubrimiento del 85% de los municipios del país.

La compañía, en su visión de ofrecer productos enfocados al segmento de personas de estratos medios y bajos, continuó con su plan de masificación de las siguientes líneas de negocio, alcanzando los siguientes resultados:

**Cuentas de Ahorro:** Culminamos el año con un saldo de \$68.922 Millones en 117.088 cuentas.

**Vivienda:** Esta línea de crédito dirigida principalmente a emigrantes colombianos en el exterior cerró el año con un saldo de cartera de \$31.103 millones.

**Seguros:** El producto de seguros “Mi giro seguro” (hurto de remesas) colocó en el año 722.256 pólizas, y el de muerte accidental 231.474 pólizas, superando nuestras expectativas presupuestales.

**Recaudos:** En el año se realizaron 603.517 recaudos, cumpliendo de esta forma nuestro presupuesto para el año.

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 2013 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 el representante legal 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**

Giros y Finanzas en el año 2013 continuó con la implementación de nuevos productos, servicios, nuevos canales de atención a clientes y mejoras internas a la infraestructura y seguridad de los sistemas.

En el desarrollo de estos productos, servicios y canales, se definen los requisitos de seguridad que se deben incorporar acorde a las definiciones de seguridad establecidos en la circular externa 042 de la Superintendencia Financiera de Colombia (Requerimientos mínimos de seguridad y calidad en el manejo de la información a través de medios y canales de distribución de productos y servicios), para lo cual se realizaron los siguientes proyectos:

PROYECTO	OBJETIVO
<b>Ethical Hacking a los servicios</b>	<p>Se implementaron todas las remediaciones a las vulnerabilidades encontradas en los Ethical Hacking efectuados. Se continuaron las pruebas intrusivas con el propósito de evaluar la seguridad de los sistemas informáticos de la nueva página web y el canal de correspondencia bancaria. Estas fueron realizadas por Hackers certificados. Como resultado de esta gestión hemos mejorado el aseguramiento de nuestros servicios y mantenemos vigilancia permanente en este tema.</p> <p>Como Política Corporativa Giros y Finanzas ejecuta un Ethical Hacking a todo nuevo proyecto que se desarrolle e involucre componentes de infraestructura tecnológica.</p>
<b>Continuidad del negocio de pago de giros WU</b>	<p>Se realizó la implementación satisfactoria del software de contingencia para soportar esta operación en 86 oficinas que soportan 175 cajas de operación. Con este modelo, estas oficinas son autónomas con recuperación inmediata ante la ocurrencia de un incidente que deje por fuera este servicio. Esta implementación se acompañó de una estrategia de pruebas y capacitación permanente denominada "día de la contingencia", la cual le permite asegurar a Giros y Finanzas que los funcionarios mantienen vigente su conocimiento y habilidad para ejecutar esta contingencia cuando sea requerida. Cabe anotar que en el mes de diciembre fue necesario acudir a esta contingencia a nivel nacional y Giros y Finanzas pudo operar de manera normal.</p>
<b>Análisis de Vulnerabilidades</b>	<p>Giros y Finanzas, comprometido con el aseguramiento de su infraestructura tecnológica, continuó durante el 2013 con los análisis de vulnerabilidades y la implementación de los planes de remediación, logrando de esta manera ofrecer a nuestros clientes, servicios más seguros y confiables, y mantener vigilancia permanente de las nuevas vulnerabilidades que aparecen, las cuales pueden ser aprovechadas por los diferentes tipos de ataques que día a día se encuentran en evolución.</p>

En el 2013, la Seguridad de la Información continuó siendo una parte clave, integral y activa en los nuevos desarrollos de productos, canales de atención y servicios de la compañía, asegurando la implementación de controles que permitan el lanzamiento de productos en un ambiente tecnológico controlado.

En el año 2014 el área de Seguridad de la información continuará con la política de desarrollo de todos los requerimientos de seguridad de los diferentes proyectos y apoyará los requerimientos tecnológicos que se deriven de las políticas establecidas sobre el manejo de información de los clientes, dispuestos en el Decreto 1377 del 2013, que imparte instrucciones acerca del tratamiento de datos y la implementación del Sistema Monitor para el manejo de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del terrorismo y alertas de seguridad.

## **6. 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.

## **7. Acontecimientos importantes después del ejercicio**

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

## **8. Evolución previsible de la compañía**

Con relación al negocio de giros internacionales, se estima que el número de transacciones que se realizarán a través de la red de Western Union para el año 2014 tendrá una mejor dinámica que la presentada en el 2013, debido al mejor desempeño que se estima tendrá la economía internacional, que debe mejorar la situación laboral de los emigrantes y por consiguiente, su capacidad de transferir dinero a sus familiares en Colombia.

En compra y venta de divisas continuaremos ofreciendo el servicio a través de nuestra red de oficinas y seguiremos dándole impulso al negocio por medio del mercado institucional.

Continuaremos fortaleciendo el negocio de intermediación financiera, para lo cual proyectamos un crecimiento de nuestra cartera de crédito en un 18% para el año 2014. Igualmente proyectamos dinamizar el crecimiento de la captación por medio de cuentas de ahorro a través de nuestra red de agencias, impulsando el servicio de Tarjeta debito. Para el negocio de Banca Seguros se seguirá impulsado las líneas de seguros que ofrecemos en la actualidad y se plantea ofrecer nuevas alternativas que nos permitan ofrecer una gama de servicio de seguros más amplia, que se ajuste a las necesidades de nuestros clientes.

En el 2014 se continuará trabajando bajo la metodología del control de gasto y costos de la compañía, buscando eficiencias operativas y administrativas. Esta metodología nos ha generado excelentes resultados en los últimos años.

Por último, la compañía ha cumplido a cabalidad con la normatividad de propiedad intelectual y derechos de autor, ya que los diferentes software que se utilizan en la compañía, cuentan con las debidas licencias requeridas por la ley.

Cordialmente,

**Juan Pablo Cruz López**  
Presidente

La Junta Directiva acoge el presente informe.

**Rodrigo Otoy Domínguez**  
Presidente Junta Directiva