

INFORME DE GESTIÓN 2020



La Hipotecaria
Compañía de Financiamiento

Informe a la Junta Directiva y Asamblea de Accionistas de La Hipotecaria Compañía de Financiamiento S.A.

Se presenta el informe anual de gestión del año 2020, de La Hipotecaria Compañía de Financiamiento S.A., en adelante "La Hipotecaria", a consideración de los señores directores y accionistas.

Durante el año 2020, la organización estuvo enfocada principalmente en:

- a. El proceso de mejora continua del Modelo de Actuación Comercial, principalmente en la implementación de las herramientas de mercadeo digital que permitieron (i) continuar con el posicionamiento de la compañía en el mercado, (ii) fortalecer las relaciones comerciales con las Constructoras, y (iii) avanzar con la gestión comercial digital dentro de las medidas de aislamiento derivadas de la Emergencia Sanitaria decretada por el Gobierno por el COVID-19
- b. Ampliar la cobertura de operaciones en el producto de Vivienda Nueva a otras ciudades como Cali y sus municipios aledaños, y el Eje Cafetero conformado por Manizales, Armenia y Pereira. Lo anterior, bajo la estrategia de ampliación de cobertura sin oficinas, sino a través de la profundización de la relación comercial con las principales constructoras del País
- c. Consolidación de la integración de procesos con la Casa Matriz Banco La Hipotecaria Panamá S.A. y su subsidiaria de El Salvador, con el fin de optimizar los procesos, aumentar la productividad y mejorar la eficiencia
- d. Aumentar y diversificar las fuentes de financiamiento

I. Originación de cartera de créditos y operación general

En el año 2020 se aprobaron créditos por valor de \$80.762 millones equivalentes al 88% del presupuesto, se desembolsaron créditos por valor de \$61.578 millones correspondientes al 113% del presupuesto, y el crecimiento de cartera fue de \$23.007 millones de pesos para una ejecución del 110% del presupuesto.

Cerramos el año 2020 con una cartera total de \$273.310 millones, y un pipeline de créditos aprobados y no desembolsados por valor de \$192.962 millones.

La gestión comercial continuó enfocada en nuestros productos:

- a. Créditos hipotecarios para la compra de vivienda nueva
- b. Créditos hipotecarios para la compra de vivienda usada
- c. Créditos de consumo con garantía hipotecaria
- d. Créditos de consumo para nuestros clientes con crédito hipotecario

II. Financiamiento y fondeo de las operaciones

En el año 2020 continuamos con nuestras fuentes de captación del público a través de convenios con casas comisionistas que nos permite mantener nuestra distribución y el alcance a un número mayor de inversionistas. Hoy en día contamos con ocho casas que distribuyen nuestros CDTs las cuales son, Valores Bancolombia, Servivalores GNB, Alianza Valores, Casa de Bolsa, Credicorp Capital, Itaú, Corredores Davivienda y BTG Pactual.

En cuanto a los financiamientos bancarios recibidos mantuvimos comunicación constante con las entidades bancarias de la plaza como son Bancolombia, Banco de Bogotá, Banco Itaú, Banco de Occidente, Davivienda, BBVA Colombia y GNB Sudameris lo que nos ha permitido seguir fortaleciendo las relaciones comerciales y explorando oportunidades de negocio. Al cierre del año, se tienen cupos disponibles por \$88 mil millones para futuras utilidades. Durante el 2020 recibimos facilidades de fondos de impacto internacionales mediante préstamos indexados por un total de \$54 mil millones a medianos plazos entre 3.5 años y 4.5 años.

Igualmente durante en 2020 emitimos el primer Bono Social por \$52 mil millones a través del segundo mercado para financiar préstamos otorgados a nuestros clientes en segmentos VIS y VIP. El mismo fue adquirido por organismo multilateral internacional a un plazo de 5 años.

Cerramos el año 2020 con un bajo apalancamiento de tan solo 4 veces del capital. El patrimonio representa el 19%, mientras que los CDT de mediano y corto plazo representan el 51%, los bonos ordinarios de mediano plazo el 14% y los financiamientos de mediano plazo (4 años) el 15%

El Patrimonio Técnico de La Hipotecaria, al cierre del 2020, fue de \$67 mil millones con una relación de solvencia total de 32%, manteniéndose con niveles muy por encima de las demás entidades pares que se ubican en un promedio menor.

Durante el año 2020 la agencia calificadora Fitch Ratings ratificó la calificación de La Hipotecaria Compañía de Financiamiento para el largo plazo de AA+(col) y en corto plazo su calificación más alta de F1+(col). Esta es una alta calificación de grado de inversión local y ratifica nuestra fortaleza en nuestros años de operación.

III.Estados Financieros

Los estados financieros han sido preparados de acuerdo con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia (NCIF), establecidas en la Ley 1314 de 2009, reglamentadas por el Decreto Único Reglamentario 2420 de 2015 modificado por los Decretos 2496 de 2015, 2131 de 2016 y 2170 de 2017, 2483 de 2018, 2270 de 2019 y 1432 de 2020. Las NCIF aplicables en 2020 se basan en las Normas Internacionales de información Financiera (NIIF), junto con sus interpretaciones, emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (International Accounting Standards Board - IASB, por sus siglas en inglés); las normas de base corresponden a las traducidas oficialmente al español y emitidas por el IASB al segundo semestre de 2018 y la incorporación de la modificación a la NIIF 16 Arrendamientos: Reducciones del Alquiler relacionadas con el COVID-19 emitida en 2020.

De acuerdo con lo anterior, la administración de La Hipotecaria manifiesta que se tomaron medidas necesarias para establecer que se cumplan satisfactoriamente las afirmaciones explícitas e implícitas en los Estados Financieros, respecto de su existencia, integridad, derechos y obligaciones, valuación y presentación y revelación. Así las cosas, me permito realizar las siguientes afirmaciones que se derivan de las normas básicas y de las normas técnicas de Contabilidad generalmente aceptadas en Colombia, a saber:

- Que los activos y pasivos del ente económico existen en la fecha de corte y las transacciones registradas se han realizado durante el período.
- Que todos los hechos económicos realizados han sido reconocidos.
- Que los activos representan probables beneficios económicos futuros (derechos) y los pasivos representan probables sacrificios económicos futuros (obligaciones), obtenidos o a cargo del ente económico en la fecha de corte.
- Que todos los elementos han sido reconocidos por los importes apropiados.
- Que los hechos económicos han sido correctamente clasificados, descritos y revelados.

Finalmente en cumplimiento del artículo 446 del Código de Comercio numeral 3, los respectivos informes que acompañan nuestros Estados Financieros reflejan a cabalidad:

- El detalle de egresos por concepto de salarios, honorarios, viáticos, gastos de representación, bonificaciones, prestaciones en dinero y en especie, erogaciones por concepto de transporte.
- Las erogaciones.
- Las transferencias de dineros y demás bienes.
- Los gastos de propaganda y de relaciones públicas.
- Los dineros u otros bienes que la sociedad posea en el exterior y las obligaciones en moneda extranjera.
- Las inversiones discriminadas de la sociedad en otras sociedades nacionales o extranjeras.

IV. Proyecto de Distribución de Utilidades

Con corte a 31 de diciembre de 2020, La Hipotecaria generó utilidades por la suma de \$1.718 millones de pesos. Aunque en este periodo se generó esta utilidad, no se tiene planificado repartir utilidades y por lo tanto no se generó informe adicional respecto del Proyecto de Distribución de Utilidades.

V. Proyecto de Capitalización de la Cuenta Revalorización del Patrimonio

Con corte a 31 de diciembre de 2020, La Hipotecaria no presenta capitalización de la cuenta de revalorización del Patrimonio.

VI. Indicadores Financieros

A continuación se presentan los principales indicadores de La Hipotecaria Compañía de Financiamiento S.A al corte del 31 de diciembre de 2020.

Indicadores Financieros		dic-18	dic-19	dic-20
Solvencia en balance	Activo Total / Pasivo Total	145,43%	130,97%	123,47%
Nivel de endeudamiento	Pasivo Total / Activo Total	68,76%	76,35%	80,99%
Activos fijos entre activos	Activo Fijo / Activo Total	0,30%	0,51%	0,32%
Situación de quebranto patrimonial	Patrimonio / Capital Social	193,74%	199,62%	206,85%
Eficiencia	Gastos Totales / Ingresos Totales	97,14%	94,01%	95,00%

VII. Informe de Gestión

En desarrollo de lo previsto en los artículos 29 y 47 de la Ley 222 de 1995, en concordancia con lo dispuesto en la Circular 67 de 2003 de la Superintendencia Financiera, de haberse presentado, se incluirían las Notas a los Estados Financieros explicando las operaciones celebradas con los socios y los administradores.

También puedo confirmar que La Hipotecaria ha dado cumplimiento a las normas de propiedad intelectual y de derechos de autor, en los términos del artículo primero de la Ley 603 de 2000.

VIII. Otras Contingencias por Pérdidas

Al 31 de diciembre de 2020 La Hipotecaria no presenta otras contingencias por pérdidas.

IX. Procesos Judiciales en Contra

Al 31 de diciembre de 2020 no se generaron provisiones por procesos judiciales en contra debido a que a la fecha La Hipotecaria no cuenta con ningún proceso laboral o civil en contra.

X. Emisores de Valores

En nuestra calidad de emisores de Valores, La Hipotecaria cuenta con sistemas adecuados de revelación y control de la información financiera, dando cumplimiento a las recomendaciones realizadas por la Superintendencia Financiera de Colombia, por medio de la Circular Externa 028 del 30 de septiembre de 2014 "Código País e Implementación de Mejores Prácticas Corporativas", a los emisores de valores.

XI. Administración de Riesgo

La Hipotecaria CF administra integralmente los riesgos basada en los principios definidos en la normatividad nacional y la estrategia corporativa, desarrollando su identificación, medición, análisis, control, monitoreo y tratamiento para preservar la efectividad de su gestión, así como la salvaguarda de los recursos que se administran.

La estructura que permite administrar los riesgos está conformada por capital humano y tecnológico especializado, cuya finalidad es gestionar íntegra y eficientemente los riesgos, orientada a crear una ventaja competitiva sostenible pues permite la toma de decisiones oportunas.

Continuando con la estrategia de monitoreo, los esfuerzos conjuntos con las distintas Vicepresidencias de Casa Matriz, los mismos, se fortalecieron a lo largo del año, llevando a que al cierre del periodo se administraran los impactos de manera transversal en toda la organización.

Para aquellos sistemas de administración de riesgos que requieren de capacitaciones periódicas regulatorias a todos los colaboradores de la entidad, se logró la implementación de capacitaciones virtuales, optimizando así tiempos de gestión operativa en estas capacitaciones.

XII. Sistema de Administración de Riesgo de Crédito (SARC)

Información por impacto COVID-19 en la cartera de créditos

Desde el cierre del mes de julio de 2020 La Hipotecaria inició el ofrecimiento de alivios (fase 2), de una forma idéntica a lo que a partir del cierre de agosto de 2020 la Superfinanciera catalogó como PAD.

A diferencia de los alivios automáticos de marzo, abril, mayo y junio de 2020 (fase 1); en la fase 2 el cliente debía demostrar la afectación real de sus ingresos y capacidad de pago producto del COVID. Esta demostración se realizó a través de contacto directo con cada uno de los deudores y recibiendo de estos la documentación soporte de su afectación (cartas de suspensión de ingresos, disminución de ingresos, despidos sin justa causa, entre otros). Esto permitió a los clientes afectados por el COVID el ingreso al programa PAD.

Durante la fase 1, La Hipotecaria aplicó la fase de alivios automáticos a todos los deudores que, independiente del motivo, hubiesen dejado de aplicar sus pagos. Esto ocurrió producto de las circulares 07 y 014 de la Superfinanciera y aplicó durante los meses de marzo, abril, mayo y junio de 2020. Esta aplicación de alivios llevó a que los indicadores de morosidad de la cartera no se deterioraran.

Adicionalmente, durante este mismo periodo de marzo, abril, mayo y junio; La Hipotecaria aplicó el modelo de provisiones de consumo en una fase desacumulativa especial establecida en la circular 07 para la cartera de consumo. Esto originó un menor gasto de provisiones en este período; principalmente porque cambió a forma de calcular el Componente Individual Contracíclico CIC incluyendo un factor de desacumulación establecido en la norma.

En este mismo periodo, (marzo a junio de 2020), tampoco se constituyó una provisión general adicional de vivienda; por tanto, el monto previamente constituido hasta febrero de 2020, fue el monto de provisión general con el que se mantuvo la compañía en este periodo.

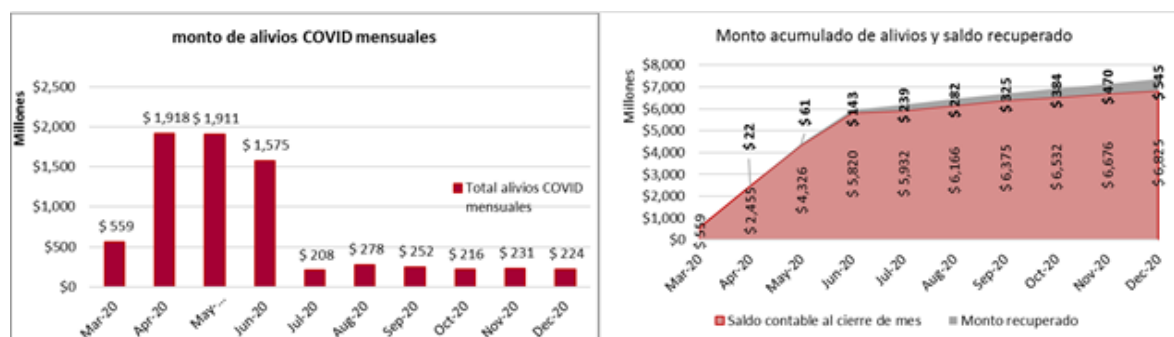
A partir de julio de 2020, cuando se expidió la Circular externa 022, La Hipotecaria realizó dos cambios principales en el manejo de los alivios y en la constitución de provisiones.

El primero de estos consistió en constituir nuevamente el modelo de provisiones a fase acumulativa, es decir, al modelo que se usa regularmente como modelo de referencia de la Superfinanciera y que se usaba hasta febrero de 2020. Este cambio se realizó principalmente porque hasta julio de 2020, e incluso hasta la fecha; La Hipotecaria mantiene una utilidad acumulada en el ejercicio del año 2020, y según la circular 022 el uso de la fase desacumulativa no podría usarse para registrar una mayor utilidad; situación que se presenta indirectamente cuando se disminuye el gasto de provisiones.

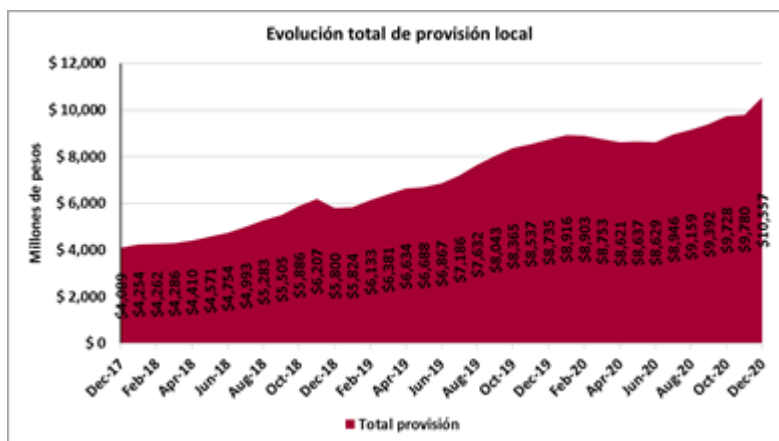
El segundo cambio trata de aquellos clientes que de acuerdo a la circular 022 hubiesen demostrado una afectación total o parcial en sus ingresos y en su capacidad de pago producto del COVID. A partir de julio de 2020, sólo para aquellos clientes que demostraron a través de documentación que nos allegaron, que perdieron su trabajo, disminuyeron sus ingresos, o tuvieron alguna afectación en este sentido producto del COVID, se les realizaron diferentes opciones de redefinición de sus créditos, como fue la aplicación de periodos de gracia sobre intereses y seguros de las cuotas mensuales. El saldo a capital del crédito se mantuvo congelado sin ninguna penalidad para el deudor.

A inicios de julio de 2020, y al iniciar el PAD bajo circular 022 se estimó que un 7% de la cartera podría demostrar una afectación de sus ingresos o capacidad de pago por el COVID y se proyectó que a este mismo porcentaje de cartera es al que se le podrían dar los nuevos alivios del programa PAD. Durante todo el segundo semestre del 2020 se han dado alivios a un porcentaje muy similar al proyectado.

El alivio otorgado consistió básicamente en montos asumidos por La Hipotecaria a nombre de los deudores al cierre de cada mes. El siguiente es el volumen de alivios otorgados



El total de las provisiones al cierre de diciembre es de 10.557 millones; dentro de los cuales se incluyen, 685 millones producto de análisis prospectivo del potencial deterioro de la cartera



Todos los créditos se encuentran correctamente calificados y provisionados según su altura de mora, comportamiento y ajustándose a los parámetros del modelo de referencia requeridos por el ente regulador.

XIII. Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO)

La Hipotecaria Compañía de Financiamiento, siguiendo los lineamientos regulatorios y las mejores prácticas, ha definido un Sistema de Gestión Integral de Riesgos, cuyo objetivo principal es promover un entorno sano y seguro.

La función de Riesgo Operativo es garantizar la adecuada administración de este riesgo, lograr su comprensión, identificar los riesgos operativos presentes en las actividades de la organización, para reforzar los controles, disminuir el número de incidentes o eventos, y minimizar las pérdidas monetarias. Para lo anterior se ha definido una metodología de Riesgo Operativo y un marco de gestión, que permite llevar a cabo la identificación, medición, mitigación, monitoreo, control e información con el objetivo de minimizar niveles de pérdidas asociadas.

Todo el personal del banco debe aplicar dicha metodología y es responsable de la adecuada gestión de los riesgos operativos asociados a sus áreas y actividades y consta principalmente de las siguientes etapas:

- Identificación y evaluación de riesgos.
- Medición de riesgos (recolección de eventos e incidentes).
- Mitigación de riesgos (implementación de controles y planes de acción)
- Monitoreo de riesgos (seguimiento de indicadores de riesgo).
- Pruebas de eficacia de controles.
- Evaluación de Riesgo Operativo en las nuevas iniciativas del Banco, productos y/o servicios, mejoras significativas a los procesos.
- Entrenamiento periódico con las diferentes áreas del banco.

Hemos definido y formalizado la metodología para la Gestión del Riesgo Operativo mediante:

- Política y Manual de Riesgo Operativo
- Límites de Riesgo Operativo
- Indicadores de Riesgo Operativo
- Gestores de Riesgo Operativo
- Herramienta para la gestión de eventos
- Matrices de Riesgo Operativo
- Base de datos de Riesgo Operativo
- Cálculos de requerimiento de Capital por Riesgo Operativo

El marco de gestión de Riesgo Operativo, con el fin de orientar a los objetivos y componentes esenciales está compuesto por las siguientes fases:

Fase 1 – Cultura

Etapas en la cual se sensibiliza a todo el personal de la organización sobre la importancia de la gestión del Riesgo Operativo

Fase 2 – Gestión Cualitativa

Etapas en la cual se define la estructura organizativa, políticas, identificación de riesgos y priorización de respuestas, desarrollo de indicadores y autoevaluaciones.

Fase 3 – Gestión Cuantitativa

Etapas en la cual se da la captura, mantenimiento de datos y recolección de pérdidas para el diseño de modelos internos que permitan el cálculo de requerimiento de capital por riesgo operativo.

Durante el periodo 2020 se inició la implementación de la Circular 025-2020 y la aplicación del Método Estándar establecido en el Anexo 1 del Capítulo XXIII de la CBCF.

Es importante mencionar que los eventos por riesgo operativo que lograron materializarse y tener un impacto en los resultados de la organización durante el 2020, se encuentran por debajo del valor expuesto calculado por el método estándar y no superan el apetito de riesgo.

XIV. Riesgo de mercado (SARM)

La Hipotecaria CF calcula su valor en riesgo de mercado debido a que cuenta con inversiones negociables como es el caso de la cartera colectiva y títulos de Desarrollo Agropecuarios (TDA) y con inversiones disponibles para la venta para el caso de los Títulos de Tesorería TES.

La Hipotecaria CF ha definido la siguiente metodología para manejar sus inversiones:

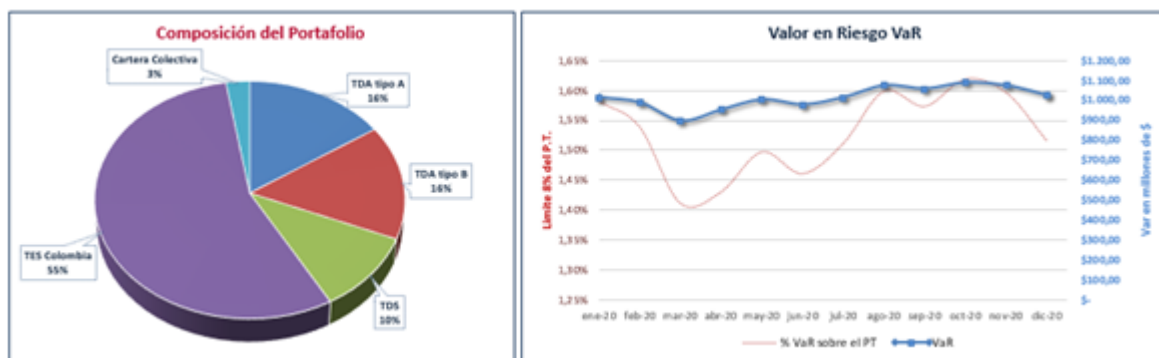
- Identificación del riesgo de mercado
- Medición del riesgo de mercado
- Control y monitoreo del riesgo de mercado
- Cumplimiento de políticas
- Desarrollo e implementación de nuevos productos y mercados

Composición del portafolio

Al cierre de diciembre de 2020, la composición del portafolio de La Hipotecaria se encuentra medida por su valor en libros, es decir, incluye el valor nominal y la rentabilidad obtenida en cada uno de los rubros. Siendo el valor total de las inversiones \$20.540.515.

Valor de Riesgo de Mercado (VaR)

Se presenta un resumen de los principales límites y señales de alerta, los cuales sustentan el nivel de cumplimiento de los requerimientos de liquidez y evidencian el control y monitoreo.



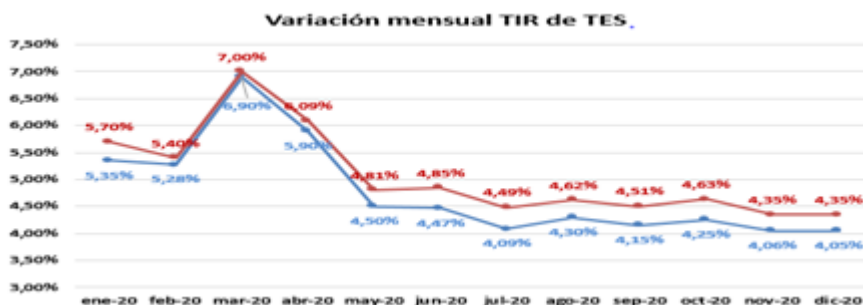
El VaR al 31 de diciembre de 2020 cerró en \$1.023.764 lo que representa un 1,52% del Patrimonio Técnico, cumpliendo con el límite interno establecido por la Junta Directiva.

El resultado de las pruebas de estrés para el mes de diciembre refleja que aun estresando las variables el Valor en Riesgo de Mercado el VaR se encuentra alejado del límite establecido por la Junta Directiva, cerrando en \$1.037.610 lo que representa un 1,54% del Patrimonio Técnico.

Cumplimiento de límites internos

Durante el cierre de diciembre se cumplieron a cabalidad con los límites de cupos, montos y atribuciones de las operaciones realizadas sobre el portafolio de inversiones.

Así mismo, luego de un monitoreo constante a los TES Colombia que administra La Hipotecaria CF, se cumplió con el límite interno establecido de movimientos diarios de la tasa interna de retorno calculada con los precios de valoración de mercado, la cual no superó el límite de movimiento diario de 50 Puntos básicos.



Análisis de Sensibilidad y métodos utilizados

La Hipotecaria realiza dos análisis de sensibilidad al riesgo de mercado, uno de carácter mensual y otro trimestral denominado VAR estresado y Var Paramétrico respectivamente. En el primer método las inversiones que marcan VAR se someten a un escenario en el cual se toma el factor de riesgo y el precio más alto registrado desde que LH realiza el cálculo de este, sometiendo el portafolio a un estrés real que permite medir el comportamiento de las inversiones en un escenario que es histórico y por lo tanto puede volver a presentarse. En el Var Paramétrico se calcula el valor en riesgo del portafolio de inversiones, tanto a nivel individual como a nivel correlacionado, teniendo en cuenta las variaciones de los precios de las inversiones y la volatilidad que registran cada uno de los instrumentos que componen el portafolio. Sobre un portafolio de \$20.540.515 con corte al 31 de diciembre de 2020 el cálculo de estos dos métodos presenta los siguientes resultados.

VaR	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20
VaR	\$ 1.014,61	\$ 1.073,43	\$ 1.057,12	\$ 1.088,11	\$ 1.072,82	\$ 1.023,76
Patrimonio técnico (en millones)	\$ 67.140,14	\$ 67.107,43	\$ 67.176,41	\$ 67.172,58	\$ 67.172,58	\$ 67.559,69
% VaR sobre el PT	1,51%	1,60%	1,57%	1,62%	1,60%	1,52%
VaR Estresado	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20
VaR Estresado del portafolio (en millones)	\$ 1.022,57	\$ 1.113,73	\$ 1.063,35	\$ 1.103,23	\$ 1.058,93	\$ 1.037,61
% VaR estresado sobre el PT	1,52%	1,66%	1,58%	1,64%	1,58%	1,54%

Durante el transcurso del año 2020 no se presentaron cambios en los métodos e hipótesis utilizados en los análisis de sensibilidad realizados por La Hipotecaria CF.

XV.Riesgo de liquidez (SARL)

El Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez – SARL de LHCF sigue las pautas y requerimientos señalados por la Superintendencia Financiera de Colombia – SFC, en el capítulo VI y en los anexos respectivos de la Circular Básica Financiera y Contable 100 de 1995, con sus correspondientes actualizaciones y cuenta con los elementos básicos señalados a continuación:

- Políticas de administración del riesgo de liquidez
- Procedimientos en la administración del riesgo de liquidez
- Estructura organizacional – responsabilidades
- Órganos de control
- Infraestructura tecnológica
- Modelo de referencia para el cálculo del Indicador de Riesgo de Liquidez IRL
- Documentación y divulgación de la información

IRL – Indicador de riesgo de Liquidez

El resultado de la evolución del IRL mantuvo el indicador diario, semanal y mensual dentro de los niveles aceptados por política, así como por encima de los límites de cumplimiento establecidos por la Superfinanciera. El siguiente es el resultado al cierre de diciembre de 2020 y el resultado con la prueba de estrés al mismo periodo:

	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20
IRL banda 1 a 30 días	603,10%	587,40%	357,10%	326,30%	298,90%	200,10%	480,50%
límite Interno	150,00%	150,00%	150,00%	150,00%	150,00%	150,00%	150,00%
	VERDE	VERDE	VERDE	VERDE	VERDE	VERDE	VERDE
Banda 1 (1 a 7 días)	100.413.820,20	94.024.143,60	92.902.614,30	98.815.641,10	94.695.854,90	64.221.002,20	82.529.249,50
Banda 2 (8 a 15 días)	98.214.616,20	90.547.951,60	84.505.953,40	92.605.671,60	82.586.110,30	52.734.681,10	81.244.118,90
Banda 3 (16 a 30 días)	85.429.133,30	80.143.008,30	73.383.879,80	72.080.126,50	64.881.882,10	37.674.861,90	65.852.156,90
Banda 4 (31 a 90 días)	45.080.494,20	23.673.525,60	11.132.342,90	3.399.983,10	12.769.535,60	6.450.245,20	26.348.228,70
IRL prueba de estrés	574,00%	559,40%	341,20%	307,10%	279,20%	185,70%	446,40%
% descuento de estrés	-5%	-5%	-4%	-6%	-7%	-7%	-7%



En la gráfica se puede observar el comportamiento del IRL (Indicador de Riesgo de Liquidez) por monto en el mes de diciembre el cual presenta comportamientos por encima de los límites internos y regulatorios para la medición del Riesgo de Liquidez de La Hipotecaria CF. El IRL por razón mantiene el cumplimiento sobre los límites en las bandas de tiempo. El indicador fluctúa de acuerdo a los requerimientos de liquidez que se presenten.

En el caso de que los escenarios definidos en las pruebas de estrés se llegasen a presentar, no se observa la activación de alertas de riesgo de las Bandas.

En cuanto a la concentración del saldo disponible, para el mes de diciembre ninguna entidad bancaria superó el límite establecido por política de Riesgo de Liquidez. No obstante, en caso de incumplimiento del límite anterior del cincuenta (50%), dependiendo de la rentabilidad, administración de liquidez y beneficios para la entidad, los recursos podrán permanecer en un límite superior a esta concentración hasta por noventa (90) días calendario adicionales.

Respecto a las señales de alerta sobre el fondeo de La Hipotecaria CF; al cierre de diciembre, La Hipotecaria administra \$140.872 en cupos aprobados, de los cuales al cierre de diciembre ha utilizado el 37,88%, dejando un total de \$87.509 como monto disponible para futuras utilidades. Ninguna de las entidades Bancarias administradas como fuentes de fondeo supera los límites internos de concentración.

Vencimiento Pasivos Financieros

Mensualmente se realiza el análisis de la concentración de los pasivos financieros no derivados en la cual se revisa sus vencimientos contractuales en plazo, monto y la concentración por cliente.

Certificados de Depósito a Término Fijo

(*) Cifras en pesos

Vencimientos Remanente	dic-20	persona	dic-20
1 a 15 días	\$ 1.422.145.240,54	Persona Natural	\$ 29.836.217.338,32
16 a 30 días	\$ 12.771.210.455,37	Persona Jurídica	\$ 157.447.605.138,88
31 a 60 días	\$ 12.294.160.408,01	Total	\$ 187.283.822.477,20
61 a 90 días	\$ 19.291.907.393,25		
91 a 180 días	\$ 36.788.773.917,50	Porcentaje	dic-20

Los vencimientos entre 1 y 90 días representan el 24% del total captado en CDT; lo cual se aprecia en la disminución y estrés del indicador de riesgo de liquidez, producto de los recursos en activos líquidos a mantener disponibles para cubrir en más del 150% con estos vencimientos.

Bonos

Al corte del 31 de diciembre de 2020, el saldo de los Bonos Emitidos es \$51.802.297 cuyo vencimiento final es el 23 de junio de 2025, pagando intereses con periodicidad trimestral.

XVI. Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC)

Durante el 2020 se continuó la medición de los controles y seguimientos implementados para los tiempos de respuesta a las PQR de los clientes, manteniendo la estructura liderada por el Área de atención al cliente. Se desarrollaron diversos planes de acción sobre los eventos presentados lo que permitió mejorar los procesos orientándolos a las necesidades del Consumidor Financiero; entre estos, se empezaron a tomar como responsabilidad del área todos los procesos de cara al cliente, al cierre de diciembre de 2020 este equipo ha logrado sobrellevar el cumplimiento normativo del Sistema de Atención al Consumidor Financiero

Durante el 2020 se implementaron las siguientes medidas preventivas y correctivas dentro del sistema:

- A partir de la circular 014 y 022 de la Superintendencia Financiera de Colombia, se establecen las condiciones de los alivios financieros, desde el área de Atención al Cliente se generaron las campañas de contacto, que nos permitieron identificar las afectaciones para aplicar a los alivios financieros.
- En el mes de agosto se centralizó el área de Atención al Cliente a nivel regional conjunto con Panamá y El Salvador, lo que permite homologación de procesos y eficiencia operativa.
- En el mes de mayo salió a producción la Versión 2 del Sistema PQR, la nueva versión permite contar días hábiles para dar respuesta, compartir con dos áreas un mismo requerimiento, generar el reporte para el Formato 378 y 379 transmitido a la SFC, contar con un usuario principal y un usuario Backup, generar la firma de los requerimientos desde el sistema.
- Mes a mes se han venido ejecutando Campañas para fomentar el uso de la plataforma PSE y Consulta en Línea.
- Se implementó el uso de lector de cédula y toma de temperatura facilitando el registro de clientes en nuestra oficina; disminuyendo contacto y operatividad en el proceso de registro e identificación, siendo un respaldo para la firma de pagarés evitando el uso de hulleros y cumpliendo con los protocolos establecidos.

- En el mes de octubre se generó la capacitación anual SAC a todos los funcionarios en Colombia, el 100% de los funcionarios participó en la capacitación; en el mes de noviembre se generó un refuerzo para los funcionarios que no aprobaron la prueba de conocimiento.

XVII. Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT)

Durante todo el año se operó el sistema aprobado por la Junta Directiva para mitigar el riesgo de lavado de activos y de financiación del terrorismo, que se fundamenta en el conocimiento del cliente y en el cumplimiento de la regulación expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia y se redefinieron los indicadores para el monitoreo del SARLAFT.

Durante todo el año se realizaron los procedimientos de vinculación y de monitoreo, sin que se hayan identificado situaciones sospechosas, no se presentó modificación en el perfil de riesgo de los clientes, se dio cumplimiento a los requerimientos de Ley y se realizaron los reportes requeridos ante la UIAF.

Se realizaron cambios en la unidad de cumplimiento y se contrató un nuevo sistema de gestión de alertas y riesgo LAFT, el cual se espera tener implementado en el 2021.

XVIII. Seguridad de la información y Ciberseguridad

Dando continuidad al cumplimiento de la normativa expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia se sigue trabajando en la implementación de las políticas y procedimientos para proteger la información de nuestros vinculados y de La Hipotecaria, así como proteger a la Compañía de potenciales riesgos provenientes de la gestión de Ciberseguridad. En atención a ello, nuestro Sistema de Seguridad y Calidad de la Información opera de conformidad con lo dispuesto por la Superintendencia Financiera de Colombia, por medio de las Circulares Externas 007 y 008 de 2018, 042 de 2012, 038 de 2009, 028 y 055 de 2016, y demás normas relacionadas con la prestación de los servicios financieros, normatividad incorporada en la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia financiera de Colombia, adoptando políticas y procedimientos que incluyen y buscan dar cumplimiento a los criterios de seguridad (confidencialidad, integridad, disponibilidad) y calidad de la información (efectividad, eficiencia, confiabilidad) exigidos por dicha Superintendencia.

Durante el año 2020 La Hipotecaria informa que, (i) no entorpeció la libre circulación de las facturas con endoso emitidas por los vendedores o proveedores, en cumplimiento de la ley 1676 de 2013 y posteriores modificaciones; (ii) ha cumplido con lo señalado en el artículo 57 del Decreto 2649 de 1993 en concordancia con los artículos 37, 46 y 47 de la Ley 222 de 1995, hoy incorporados en los decretos reglamentarios del nuevo marco de Normas Internacionales de Información Financiera en Colombia y Ley 1314 de 2009; y (iii) ha cumplido con lo estipulado en el artículo 1 de la Ley 603 de 2000.

XIX. Gestión Humana

Durante el año 2020 se fortaleció la estrategia disruptiva que se había establecido para el área de producción, permitiendo de esta forma la apertura a más oportunidades de ventas por canales digitales.

El 2020 fue un año sin precedentes que nos hizo poner en práctica nuestros 4 valores corporativos, llevándonos a obtener resultados extraordinarios.

Al cierre de 2020, La Hipotecaria Compañía de Financiamiento contaba con una planta de 55 colaboradores permanentes y 3 colaboradores temporales.

Dentro de las diferentes actividades realizadas con el personal, se destacan las celebraciones por acontecimientos especiales, actividad del día de la madre, del padre, de amor y amistad, y las actividades organizadas por el Comité de Convivencia Laboral. Se creó la Comisión de Salud e Higiene que promueve el cumplimiento del protocolo de bioseguridad para la prevención del virus por el COVID-19, y la campaña **#YoMeCuidoYTeCuido** con el objetivo de fortalecer la comunicación para el cuidado de la salud de los colaboradores.

Para el año 2021 seguiremos trabajando en actividades y programas para el bienestar y desarrollo de nuestros colaboradores y de sus familiares, continuaremos promoviendo el cuidado físico y mental dentro y fuera de La Hipotecaria.

XX. Auditoría y Control Interno

La auditoría interna realiza una evaluación independiente sobre el cumplimiento de las políticas, procedimientos y controles internos establecidos por la Compañía.

Evalúa la vinculación de los lineamientos del ente regulador contra los adoptados por la organización, constatando la existencia de un diseño y eficiencia operativa, así como su cumplimiento. Asimismo, apoya al Comité de Auditoría y a la Junta Directiva aportando valor en la mejora de los procesos de gestión de riesgo, control y gobierno, conforme lo establece la normatividad vigente y el Reglamento de dicho Comité.

Durante el periodo 2020 se cumplió con la ejecución del plan anual de trabajo de auditoría interna aprobado por el Comité de Auditoría, donde se evaluaron procesos de gestión de riesgos, el sistema de control interno, sistemas de administración de riesgo, actividades de control y gobierno, cuyos resultados fueron notificados a la Administración e informados al Comité de Auditoría para su conocimiento y análisis; de igual manera, la auditoría interna realizó seguimiento a los planes de acción establecidos en los informes emitidos a las áreas de la Compañía.

La Revisoría Fiscal llevó a cabo sus evaluaciones periódicas e independientes y como resultado de las auditorías no se identificaron aspectos relevantes relacionados con el diseño y funcionamiento del Sistema de Control Interno, sus resultados se comunicaron a la Administración quienes establecieron planes de acción para el cumplimiento de sus recomendaciones y también se presentaron al Comité de Auditoría para su revisión.

Cordialmente,

Luis Fernando Guzmán Ortiz
Representante Legal

La Junta Directiva de La Hipotecaria Compañía de Financiamiento S.A. en su reunión del 25 de febrero de 2020, acogió y aprobó por unanimidad el presente informe para ser presentado ante la Asamblea General de Accionistas en su reunión ordinaria. Así mismo, en atención a lo dispuesto en la normatividad jurídica vigente, expresa su conformidad con lo expresado en la Nota 3 de los Estados Financieros de la Compañía, Revelación de Riesgos y Gobierno Corporativo, así como del art 446 del Código de Comercio.