



INFORME DE LA JUNTA DIRECTIVA Y DEL REPRESENTANTE LEGAL

TABLA DE CONTENIDO

1.	Información general de la gestión	2
1.1.	Entorno económico	2
1.2.	Panorama general del sistema financiero colombiano	2
1.3.	Sector automotor 2020	3
1.4.	Resultados financieros del ejercicio	3
1.5.	Perspectivas económicas del año	4
1.6.	Nuevos proyectos estratégicos	5
1.7.	Resultados operacionales y comerciales	5
1.8.	Recuperación de cartera	6
1.9.	Información de captación, fuentes de fondeo y calificación de riesgo	6
2.	Gobierno corporativo	7
2.1.	Reporte de implementación de mejores prácticas corporativas - Código País	7
2.2.	Junta directiva	8
2.3.	Cambios en la administración y representación legal	9
2.4.	Asamblea general de accionistas	9
2.5.	Divulgación de información relevante	10
2.6.	Prácticas de responsabilidad social empresarial (RSE)	10
2.7.	Requerimientos y quejas	10
3.	Gestión integral de riesgos	11
3.1.	Riesgo de crédito (SARC)	11
3.2.	Riesgo operativo (SARO)	11
3.3.	Riesgo de mercado (SARM)	13
3.4.	Riesgo de liquidez - SARL	14
3.5.	Sistema de administración del riesgo de lavado de activos y de financiación del terrorismo (SARLAFT)	15
4.	Protección de datos	17
5.	Sistema de control interno (SCI)	17
6.	Sistema de atención al consumidor financiero (SAC)	18
7.	Ciberseguridad	18
8.	Seguridad informática y calidad de la información	19
9.	Declaraciones	19



En nombre de los integrantes de la Junta Directiva, nos permitimos presentar a la Asamblea General de Accionistas de GM Financial Colombia S.A. Compañía de Financiamiento (en adelante “GM Financial”, la “Sociedad” o la “Compañía”), la rendición de cuentas y el informe de gestión correspondiente al año 2020 junto a los estados financieros de fin del ejercicio e informes relacionados. Para lo cual, nos permitimos efectuar las siguientes consideraciones, explicaciones y declaraciones.

1. INFORMACION GENERAL DE LA GESTIÓN

1.1. ENTORNO ECONÓMICO¹

En el año 2020 Colombia vivió un momento sin precedentes con la pandemia provocada por el Covid-19 la cual afectó todo el comportamiento a nivel macro y micro económico de gran parte de los sectores de la economía. Dado lo anterior, el crecimiento económico se ubicó en niveles del -7% para 2020. No obstante, el cuarto trimestre de 2020 trajo noticias alentadoras de recuperación, con un crecimiento del orden del 6%, lo cual deja ver mejores perspectivas para iniciar el 2021.

La demanda por bienes de consumo y servicios afectada en los meses iniciales de la pandemia se recuperó de manera notable para el tercer y cuarto trimestre del año, anotando que iniciativas como los días sin IVA ayudaron en gran medida a ello. Los niveles de desempleo se encuentran recuperándose al cierre del año con mejoras frente al trimestre anterior.

La inflación en 2020 llegó al 1.6%, siendo este el índice de precios al consumidor más bajo registrado por el DANE desde 1955. Este resultado fue generado principalmente por la reducción en los ingresos de los hogares y la caída en la demanda derivada del confinamiento y medidas para contener la pandemia. Para 2021 se espera que la inflación siga anclada a una lenta recuperación en la demanda, eso sí, esperando un repunte a niveles entre 2.5% y 3%.

La tasa de cambio que tuvo variaciones significativas a principios de la emergencia, ha corregido su tendencia en segunda mitad del 2020, en especial el último trimestre donde se ubicó entre los \$ 3,400 y \$ 3,500 pesos colombianos (COP).

1.2. PANORAMA GENERAL DEL SISTEMA FINANCIERO COLOMBIANO²

El sistema financiero se encontraba sólido para soportar la crisis, no en vano ha sobrevivido la gran mayoría de compañías del sector. Los niveles de solvencia vienen siendo adecuados y se ha recibido un cercano acompañamiento por parte de los entes de control, con el objetivo que se dé el manejo adecuado a las provisiones, así como a los indicadores clave como la solvencia.

La cartera total del sistema financiero a noviembre registró un valor de COP\$ 477 billones, con crecimiento positivo del 2.9% frente a 2019 pero inferior a los niveles del 8.5% que creció en periodo anterior. Por su parte el patrimonio de las entidades creció a ritmos cercanos al 3% llegando a COP\$103 billones de pesos con corte a noviembre de 2020.

La cartera vencida ha sido un riesgo para el sector el cual se ha manejado por parte de las entidades a través de alivios financieros y plan de acompañamiento a deudores, con resultados a noviembre en el indicador de cartera vencida del 5.17% y con una cobertura superior al 143%. De la misma forma se aprecia un sector financiero consolidado y capaz de absorber pérdidas inesperadas al mismo tiempo que pueden implementar de manera conjunta programas de alivios que permitan un manejo de las provisiones acorde con la necesidad de la economía colombiana.

Fuentes: Grupo Bancolombia, Informe Económico 2020.

Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, Actualidad del Sistema Financiero Colombiano 2020.



Al cierre de noviembre, la solvencia total de los establecimientos de crédito se ubicó en 17.1%, al tiempo que la solvencia de GM Financial se ubicó en niveles cercanos al 31%. Lo anterior, dada la adopción anticipada de los estándares de Basilea III, superando los niveles mínimos definidos por regulación para estas dos medidas de 9.0%.

1.3. SECTOR AUTOMOTOR 2020

La industria automotriz estuvo visiblemente afectada por la pandemia del Covid-19, cerrando cerca de las 193,000 unidades el año, frente a proyecciones iniciales que estimaban alrededor de 265,000. Los meses del segundo trimestre del año 2020 tuvieron decrecimientos superiores al 60% frente al primero, por su parte, en el tercer trimestre, la industria creció cerca del 120% y a su vez el cuarto trimestre un 52%, casi en niveles pre pandemia.

Los cierres al comercio producidos por los rebotes de la pandemia tuvieron gran afectación en las ventas de vehículos, sin embargo, también se aprecian oportunidades en temas de movilidad personal, donde la intención por adquirir un vehículo ha incrementado.

Los concesionarios han implementado estrategias de ventas no presenciales, entregas a domicilio de vehículos y una serie de protocolos estrictos de bioseguridad que permitieron dinamizar las ventas durante el segundo semestre del año.

Chevrolet ocupó el segundo lugar en participación de mercado, con 33,603 unidades, equivalente a 17.4% y continúa posicionada como una de las marcas más emblemáticas del país, con presencia en todos los segmentos y posicionamiento importante en camionetas y vehículos comerciales.

Dentro de las perspectivas del año 2021 para el mercado automotor colombiano, diferentes analistas coinciden que este estaría impulsado por una mayor recuperación de la economía, confirmada con la evolución positiva de los indicadores de confianza del consumidor y productor, sumado al anuncio del inicio del programa de vacunación por parte del gobierno. Se espera que la industria crezca alrededor de 7%, aunque su precisión dependerá de la evolución y manejo de la pandemia donde nuevos aislamientos obligatorios, retrasos en los programas de vacunación y/o incremento en los picos de contagio podrían afectar el crecimiento

1.4. RESULTADOS FINANCIEROS DEL EJERCICIO

GM Financial presentó un crecimiento en su activo del 2.2% pasando de COP\$ 2.21 billones en 2019 a COP\$ \$2.26 billones en 2020. Así mismo, registró una utilidad después de impuestos de \$4.916 millones, la cual disminuyó en un 64% (Vs. \$13.638 millones a cierre del año 2019). Este resultado está impactado principalmente por los efectos de la pandemia que generaron una disminución de los ingresos operacionales, mayores castigos de créditos y aumento en las provisiones para asegurar una cobertura adecuada del portafolio de la cartera de crédito, parcialmente compensados con menor nivel de gastos.

Por su parte el activo productivo aumentó alrededor del 3% llegando a COP\$2.03 billones. Este aumento se debió tanto al crecimiento del portafolio del otorgamiento de créditos para la adquisición de vehículos a particulares (Plan Menor) como el de financiación de unidades de inventario a concesionarios de vehículos (Plan Mayor), gracias a una dinámica estratégica orientada al aumento de los valores financiados. Es importante mencionar que dicho activo fue apalancado por nuevas obligaciones bancarias y en menor medida por las emisiones de CDT's, ratificando una composición diversificada del fondeo, cuyo monto ascendió al cierre de 2020 a COP\$1.89 billones creciendo en un 3% en comparación con el año anterior.

Referente al estado de resultados se destaca: (i) Menores gastos operacionales en un 13% con respecto al año anterior hacia niveles de COP \$101.529 millones, principalmente explicados por la disminución de la tarifa del servicio de cobertura de garantía otorgada por la sociedad matriz GM Financial, INC a favor de



los tenedores de bonos, de CDT's y acreedores bancarios. (ii) Incremento en los gastos por provisiones de cartera, este valor aumentó en un 13.9% lo cual está alineado con un mayor esfuerzo en castigos, y (iii) Incremento del portafolio de cartera de créditos, más los esfuerzos en provisiones discrecionales y las nuevas provisiones de cartera definidas en la Circular Externa 022 de la Superintendencia Financiera. Con estos niveles se logró una cobertura del 80% sobre la cartera mayor a 30 días de mora al cierre del año 2020, continuando con el objetivo de superar el mínimo nivel definido por la Junta Directiva del (75%) y propendiendo hacia el 100%. Se espera continuar no sólo con esta estrategia de protección de cartera sino con un esquema estratégico de cobranzas que permita continuar reduciendo la cartera vencida que por efectos de la pandemia del Covid-19 ha incrementado.

Así mismo los resultados de la utilidad operacional antes de provisiones, depreciaciones y amortizaciones crecieron un 2.3% ubicándose en niveles de COP \$279.459 millones. Finalmente, los gastos financieros cayeron un 3.9% frente a 2019, llegando a COP \$94.217 millones, mientras que los otros ingresos cayeron en un 10.6% alcanzando los COP \$20.035 millones, para llegar al resultado neto mencionado anteriormente.

En cuanto al portafolio de Plan Mayor, el valor en líneas de crédito para la red de concesionarios cerró para el presente año en \$520.148 millones, lo que representó una disminución de 4.78% con relación al cierre del 2019.

Se cierra el año con líneas de crédito para 23 concesionarios de la red Chevrolet, 1 de la marca Mercedes Benz, 1 distribuidor de repuestos y accesorios y 10 clientes de flotillas de vehículos. Actualmente, se cuenta con 40 garantías reales (19 prendas mobiliarias y 21 hipotecas) por un monto total de \$634.193 millones que representan un 122% de cobertura general

Durante 2020, se ha consolidado la utilización de nuestros productos de valor agregado como lo son el plan de diferimiento de pagos para aquellas ventas realizadas por los canales de flotas y por ChevyPlan. Se otorgaron 5 créditos de capital de trabajo por valor de COP\$ 1.277 millones con un crecimiento del 82% con respecto al año anterior. Adicionalmente, se aprobaron líneas de crédito para 10 clientes de flotas que suman COP\$69.313 millones con un crecimiento respecto al cierre de 2019 del 167%.

Debido a la situación ocasionada por la pandemia del Covid-19 se otorgaron alivios en facturas de mayo correspondientes a partes y accesorios a 16 concesionarios por valor de COP 22.063 millones e intereses pendientes de pago de los meses de marzo y abril a 9 concesionarios por valor de COP 717 millones. El plazo otorgado fue de 7 meses con un mes de gracia. Todos estos alivios fueron pagados al cierre de diciembre en su totalidad.

La Gerencia mantuvo informada a la Junta Directiva respecto del comportamiento de los créditos, las principales tendencias desde el punto de vista de gestión de riesgo de crédito y los cambios en la política, con el objetivo de robustecer las condiciones de otorgamiento.

1.5. PERSPECTIVAS ECONÓMICAS DEL AÑO 2021

El consumo interno continuará expandiéndose en 2021, se espera que los ingresos reales de los hogares permanecerán estables y que las condiciones de financiamiento sigan siendo favorables. Por su parte, la inversión productiva dispone de espacio de crecimiento, aunque la incertidumbre económica puede llegar a limitar su avance.

En cuanto al desempeño sectorial para el próximo año, la industria y la construcción se acelerarán, en tanto que actividades dedicadas a atender el mercado local, tales como el comercio, el sector financiero y los servicios, registrarán nuevamente los mayores crecimientos. También será relevante el impulso proveniente de la ejecución de obras civiles.



En el mercado laboral, se anticipaba que la desocupación aumentaría hasta el final de 2019, y que a partir de 2020 tenderá a converger a sus parámetros históricos. Sin embargo, la pandemia afectó significativamente esta tendencia y se espera que para 2021 la tasa de desempleo se recupere a niveles del 12%, aún por encima de las cifras pre-pandemia.

En lo que respecta a las finanzas públicas, las perspectivas para 2021 serán desafiantes, debido a una posible reducción del recaudo neto y un mayor el déficit fiscal. Será fundamental la consecución de una reforma fiscal que contribuya al aumento de los ingresos sumado a una estrategia de racionalización del gasto público.

1.6. NUEVOS PROYECTOS ESTRATÉGICOS

El sector financiero en Colombia tiene un papel fundamental como motor dentro del proceso de transformación digital del país. Durante los últimos años las nuevas tecnologías han permitido el ingreso de nuevos competidores al mercado y adicionalmente las instituciones financieras tradicionales han empezado a incluir la transformación digital dentro de su agenda estratégica para los próximos 5 - 10 años.

Con la finalidad de iniciar el proceso de transformación digital y apalancada en la solidez financiera de la compañía, se crea una nueva unidad de negocio que le apunta a tres de las principales prioridades estratégicas de la compañía: ser digitales, pensar en el cliente, cultura para ganar. Esta nueva unidad de negocio de depósitos, tiene como objetivo promover el ahorro en los colombianos, de una manera confiable, simple y personalizada fortaleciendo el portafolio de productos financieros ofrecidos actualmente, a través de una experiencia 100% digital al cliente.

El racional estratégico del proyecto se basa en la optimización en el costo de fondos, el cual, a través de una nueva fuente de depósitos, representará mayores eficiencias en el pago de intereses actuales. También aportará a diversificar las fuentes de fondeo mejorando la posición de negociación con dichas fuentes, apalancando nuevas oportunidades de venta cruzada con clientes actuales de préstamos y seguros. Adicionalmente será una oportunidad apalancar esta inversión en beneficios futuros como la réplica de este proyecto en otros mercados por su grado de innovación y atracción de talento.

Para poner en marcha esta nueva unidad de negocio en el mercado, GM Financial se ha asociado con proveedores reconocidos y con experiencia en el mercado financiero colombiano y espera estar lanzando esta solución en el mercado en el segundo semestre del año 2021.

1.7. RESULTADOS OPERACIONALES Y COMERCIALES

GM Financial a través de la marca Chevrolet Servicios Financieros, sigue consolidándose como la financiera de la marca. El portafolio de créditos contratados en Plan Menor durante el año 2020 fue de 15.016 contratos cercanos a los COP\$758.000 millones.

Dentro de los principales indicadores del portafolio destacamos los siguientes:

- i. El monto promedio de financiación estuvo para este año en 49.7 millones, concentrándose el 75.17% de la colocación en los segmentos mini (30.03%), *small* (30.55%) y *utilitarios* (14.58%).
- ii. En cuanto a la composición en términos de perfil de riesgo, los mejores segmentos representaron en promedio el 55.24% de los desembolsos (8.295 contratos colocados en los Tier S+ - A).
- iii. De la misma forma, en términos de cuotas iniciales, el promedio de éstas estuvo en 28.8%, con una tasa promedio de colocación del 15.17% E.A. y un plazo contratado de 59 meses.
- iv. La cartera registró una composición para este año de 74.42% para vehículos de consumo, 12.81% para vehículos usados y 12.77% para vehículos comerciales.



En cuanto a la colocación por regiones, 60.74% de las colocaciones se concentró en 3 regiones, liderada con Antioquia con un 21.92%, seguida por Bogotá con un 19.61% y Valle del Cauca –Nariño con un 19.21%.

Con respecto a las extensiones y al Programa de Acompañamiento a Deudores (PAD) de acuerdo con la Circulares Externas 007, 014 y 022 de la Superintendencia Financiera podemos destacar las siguientes cifras:

- i. Se procesaron 31.644 extensiones de marzo a diciembre 2020 beneficiando a 24.763 clientes.
- ii. Se procesaron 2.267 solicitudes de clientes que aceptaron las condiciones planteadas por la entidad.
- iii. De acuerdo con la segmentación realizada por la entidad dependiendo del impacto en el flujo de caja del cliente a raíz de la situación económica generada por la pandemia se procesaron; Grupo 1: 305 alivios, Grupo 2: 1.118 alivios y Grupo 3: 844 alivios.
- iv. El 71.50% de los alivios se formalizaron con plazos entre los 12 y 15 meses adicionales al plazo restante de la obligación
- v. En cuanto a la composición de los perfiles el 93.16% se concentró en asalariados (61.97%) e independientes (31.19%)

En lo que tiene que ver con los créditos a concesionarios (Plan Mayor) para 2020, el valor en líneas de crédito para la red de concesionarios cerró en COP\$520.148 millones, lo que representa una disminución de 4.78% con relación al cierre del año 2019.

Se cierra el año con establecimiento de línea de crédito para 23 concesionarios de la red Chevrolet, 1 de la marca Mercedes Benz, 1 distribuidor de repuestos y accesorios y 10 clientes de flotillas de vehículos. Actualmente, se cuenta con 40 garantías (19 prendas mobiliarias y 21 hipotecas) por un monto total de COP\$634.193 millones que representan un 122% de cobertura general

Durante 2020 se ha consolidado la utilización de nuestros productos de valor agregado como lo son el plan de diferimiento de pagos para aquellas ventas realizadas por los canales de flotas y por ChevyPlan. Se otorgaron 5 créditos de capital de trabajo por valor de COP 1.277 millones con un crecimiento del 82% con respecto al año anterior. Adicionalmente, se aprobaron líneas de crédito para 10 clientes de flotas que suman COP \$69.313 millones con un crecimiento respecto al cierre de 2019 del 167%.

Como soporte a los aliados principales de GM Financial y con ocasión al impacto por la pandemia del COVID-19, se otorgó un crédito a GM Colmotores por valor de COP \$39.830 millones, con plazo de tres meses, fondeado con línea de redescuento de Bancoldex, y adicionalmente se otorgaron alivios en facturas pendientes a mayo de partes y accesorios a 16 concesionarios por valor de COP 22.063 millones e intereses pendientes de pago de los meses de marzo y abril a 9 concesionarios por valor de COP 717 millones. El plazo otorgado fue de 7 meses con un mes de gracia. Todos estos alivios fueron pagados al cierre de diciembre en su totalidad.

La Gerencia mantuvo informada a la Junta Directiva respecto del comportamiento de los créditos, las principales tendencias desde el punto de vista de gestión de riesgo de crédito y los cambios en la política, con el objetivo de robustecer las condiciones de otorgamiento.

1.8. RECUPERACION DE CARTERA

El indicador de cartera vencida de 2020 cerró en 6.08% (sin incluir Plan Mayor), 53 pbs por encima de lo presupuestado en el Plan de Negocios. Este indicador se vio impactado por la difícil situación económica general de los clientes, producto de la declaración de emergencia sanitaria declarada por el Gobierno Nacional con ocasión de la pandemia generada por Covid-19, lo cual impidió tener la disminución en cartera vencida que se esperaba, según los comportamientos históricos observados al cierre de los últimos



años. No obstante, luego de haber alcanzado niveles del 8% en el mes de agosto, los últimos meses fueron presentando una disminución positiva en este indicador, debido a la implementación de estrategias con las agencias externas de cobranza enfocadas a disminuir los rodamientos y a propiciar la normalización de las cuentas de montos mayores, y al adecuado acompañamiento y seguimiento de un equipo interno especializado por segmentos de mora.

En cuanto a la cartera castigada, las recuperaciones en el 2020 cerraron en COP\$38.732 millones, que a pesar de estar por debajo de la proyección esperada en COP \$1.323 millones, se considera un buen resultado en un año especialmente impactado por la pandemia. Esta situación, además de afectar la capacidad de pago de los clientes, también produjo durante algunos meses el cierre de algunas Oficinas de Tránsito en todo el país como consecuencia de las medidas gubernamentales de aislamiento, impidiendo formalizar negociaciones de vehículos, y de Juzgados en los cuales se adelantaban los trámites judiciales. No obstante, implementar estrategias de gestión enfocadas en los rangos de castigos más recientes, con negociaciones atractivas para los clientes, así como campañas motivando la dación voluntaria como medio de pago, permitieron cambiar la tendencia de los primeros meses de aislamiento, y mejorar los resultados en los últimos meses del año.

Pese a las circunstancias del entorno económico mencionado, el control general de los castigos y el incremento obtenido en la recuperación de cartera castigada hacia el último período del año, llevaron a que las pérdidas netas al final del año fueran de \$38.763 millones. Esto representó al cierre un 2.36% de pérdidas netas sobre el total de activos, bastante cercanas al porcentaje esperado según el plan de negocios corporativo fijado en el 2019 para un 2020, cuando no estaban consideradas circunstancias tan especiales como las que hubo.

1.9. INFORMACIÓN DE CAPTACIÓN, FUENTES DE FONDEO Y CALIFICACIÓN DE RIESGO

La estrategia de la Tesorería en materia de captación, fondeo y calificación de riesgo para el año 2020 estuvo definida por altos niveles de liquidez, búsqueda de eficiencias en la estructura de fondeo, optimización del costo de fondos, calce natural del balance, necesidades de la operación y crecimiento del activo en las diferentes líneas de negocio, todo lo anterior enmarcado por las condiciones de mercado derivadas de la pandemia; asimismo, la estrategia contempló un aumento de caja entre el segundo y tercer trimestre del año previendo necesidades adicionales de liquidez producto de la declaración de la emergencia sanitaria generada por el COVID-19.

Con respecto a la actividad en el mercado de capitales, desde 2019 la Compañía recibió la aprobación de la Superintendencia Financiera para un Programa de Emisión y Colocación de Bonos con un cupo global de COP\$900.000 millones el cual se encuentra vigente y disponible en su totalidad, por lo que la Compañía está lista para emisiones futuras, si así las condiciones de mercado lo permiten y el fondeo del negocio lo requiere. Con esto se reitera la intención de ser un emisor recurrente en el mercado de capitales colombiano.

Durante el año 2020, los instrumentos de fondeo a través del mercado de capitales (CDTs y Bonos Ordinarios) mantuvieron la calificación de riesgo de emisor, para corto y largo plazo, BRC1+ y AAA respectivamente, por BRC Standard & Poor's fundamentado en los buenos resultados de la Compañía localmente, así como de su Casa Matriz. De igual manera, el Programa de Emisión y Colocación de bonos, obtuvo la máxima calificación (AAA) otorgada por esta agencia calificadora.

Teniendo en cuenta las necesidades del negocio por el crecimiento de activos en el año 2020 (especialmente en el último trimestre del año) y la situación de emergencia sanitaria, el fondeo de la Compañía aumentó 3% contra el año anterior (\$53.000 millones), donde el saldo de las captaciones en CDTs disminuyó un 13%, los créditos con bancos crecieron 44%, y los Bonos disminuyeron 23% (como resultado el primer vencimiento de la emisión de bonos de mayo 2018 y considerando que durante 2020 no se presentaron emisiones de bonos). La composición del fondeo terminó el año con un 28% en CDTs, 48% en créditos bancarios y 24% en bonos ordinarios.



El entorno macroeconómico del año estuvo marcado por una desaceleración importante en el crecimiento económico junto con la disminución de las tasas de intervención del Banco de la República, representando indicadores económicos desfavorables para la industria y el sector financiero; no obstante, la Compañía gracias a su estrategia logró administrar positivamente los riesgos y terminar el año con resultados positivos.

Las métricas locales y globales de liquidez se mantuvieron siempre en cumplimiento durante el año.

2. GOBIERNO CORPORATIVO

Las prácticas de Gobierno Corporativo de GM Financial se encuentran alineadas con las tendencias internacionales, corporativas y locales. Toda su estructura, principios y funciones se encuentran establecidos en los Estatutos Sociales, el Manual de Buen Gobierno y los reglamentos de los comités de apoyo a la Junta Directiva. El desarrollo del sistema de Gobierno Corporativo ha respondido a las directrices del Sistema de Control Interno, a los lineamientos dictados por la sociedad matriz General Motors Financial Company, Inc. y a la dinámica misma de la actividad empresarial en Colombia, así como de sus entes reguladores.

El Sistema de Gobierno Corporativo de GM Financial es considerado desde una perspectiva dinámica que busca el continuo mejoramiento y adaptabilidad a la nueva realidad social, económica y empresarial, especialmente en el 2020 considerando las circunstancias que afectaron al mundo y al país con la declaratoria de estado de emergencia como consecuencia del Covid-19.

2.1. REPORTE DE IMPLEMENTACIÓN DE MEJORES PRÁCTICAS CORPORATIVAS - CÓDIGO PAÍS

Por quinto año consecutivo GM Financial diligenció el Reporte de implementación de mejores prácticas corporativas - Código País correspondiente al ejercicio 2019, acogéndose de esta forma a las prácticas de gobierno corporativo para los emisores de valores y revelando información actualizada a los inversionistas. El reporte fue transmitido a la Superintendencia Financiera y se encuentra disponible en la página web corporativa: <https://www.chevrolet.com.co/es-co/inicio/corporativo.html>.

El Reporte mantiene la identificación de 5 áreas de Gobierno Corporativo y dentro de ellas se incluyen 33 medidas concretas sobre aspectos clave que se descomponen en 148 distintas recomendaciones y se divide en cinco áreas: i) Derechos y trato equitativo de accionistas; ii) Asamblea General de Accionistas; iii) Junta Directiva; iv) Arquitectura de Control y v) Transparencia e Información Financiera y no Financiera.

La metodología de diligenciamiento del reporte se basó en el principio “cumpla o explique”, por lo cual la Compañía dio respuesta positiva en los eventos en los que la recomendación fue adoptada e indicó los soportes de la respectiva recomendación. En igual sentido, se dio respuesta negativa en los que casos en los que la Compañía no tenía implementada la recomendación. Finalmente, GM Financial publicó mediante el mecanismo de información relevante, la finalización del diligenciamiento del Reporte.

2.2. JUNTA DIRECTIVA

En relación con la Junta Directiva, es importante resaltar que la misma cuenta con una composición diversa que busca combinar perfiles con experiencia y conocimiento de la Compañía, del negocio y del sector financiero en general. Para su elección se tienen en cuenta tanto las calidades personales como profesionales de los candidatos y se analiza la trayectoria profesional, formación académica y experiencia de cada uno de ellos.

La Alta Gerencia realiza las siguientes actividades para el proceso de selección: i) evaluación de hojas de vida, ii) entrevistas, iii) revisión de incompatibilidades, iv) capacitaciones y jornadas de información programadas con las áreas de la Compañía que ofrezcan un conocimiento más detallado de la misma; finalmente iv) explicación de los principios que deberán regir la gestión del candidato como miembro de la Junta Directiva.



De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 28 de los Estatutos Sociales, en sesión del 26 de marzo de 2020 fueron reelegidos los miembros de Junta Directiva en la reunión ordinaria de la Asamblea General de Accionistas, y así mismo se fijaron sus honorarios por cada sesión, fijada por la Asamblea de accionistas, la cual constituye la única remuneración o beneficio económico por su participación en la misma. La Junta Directiva está compuesta por 5 miembros, 2 de los cuales son independientes:

REGLON	NOMBRE	NACIONALIDAD
Primer Renglón	Richard Niedziolok	Estadounidense
Segundo Renglón	Brandon Holling Edgerton	Estadounidense
Tercer Renglón	James Jay Nagy	Estadounidense
Cuarto Renglón (Miembro Independiente)	Luis Carlos Bravo	Colombiano
Quinto Renglón (Miembro Independiente)	Vicente Dávila Suarez	Colombiano

En general, la administración de GM Financial considera que la gestión y actividades requeridas o solicitadas por la Junta Directiva han sobrepasado las expectativas que se esperaban de dicho órgano. Sus decisiones y orientaciones acompañaron los resultados de la Compañía durante el 2020 y el fortalecimiento y diversificación de negocios para afrontar los años venideros. Durante el año de manera adicional a las 12 sesiones ordinarias de Junta Directiva, se realizaron 4 Juntas Extraordinarias donde se pudieron tratar los más diversos temas. De igual manera, se sostuvieron reuniones entre los miembros independientes de la Junta Directiva y las áreas de Finanzas y Riesgos para tratar demás diversos acerca de provisiones, liquidez, entre otros.

Los miembros de Junta Directiva realizaron de manera individual la autoevaluación de su gestión, a través de un cuestionario cuyo propósito es conocer la percepción de los Directores frente a los siguientes aspectos: compromiso de los miembros de la Junta, desempeño de la Junta Directiva como órgano colegiado, gestión del Presidente y el Secretario, comités de apoyo y alta gerencia. El resultado de la evaluación fue positivo y permitió confirmar que la Junta Directiva ha cumplido sus funciones de manera adecuada. La Junta evaluó igualmente la actividad de los Principales Ejecutivos, teniendo en cuenta el cumplimiento de las metas e indicadores de gestión establecidos.

Se resalta que la Junta Directiva ha mantenido un continuo acompañamiento en asuntos como:

- Acompañamiento a la administración y seguimiento a los requerimientos remitidos por la Superintendencia Financiera, por ejemplo, para la implementación de los Apoyos Transitorios de Liquidez (ATL) y los requerimientos relacionados con provisiones.
- Seguimiento especial a la evolución y gestión de los Sistemas de Administración de Riesgos de la Operación.
- Delineamiento y seguimiento de la planeación estratégica de la Compañía y sus principales objetivos.
- Participación y apoyo activo sobre la labor del Comité de Auditoría.
- Modificaciones de los Sistemas de Administración de Riesgos y manuales existentes.
- Seguimiento a nuevos proyectos de la administración tales como firma digital y POS, CRT.
- Apoyo y seguimiento en la implementación del Programa de Acompañamiento a Deudores – PAD y cumplimiento de las instrucciones de la Superintendencia relacionadas con los alivios financieros con ocasión de la pandemia por Covid-19.
- Aprobación de operaciones con vinculados económicos cuyo detalle se establece en la Nota 36 de los Estados Financieros.

2.3. CAMBIOS EN LA ADMINISTRACIÓN Y REPRESENTACIÓN LEGAL

En el ejercicio de 2020 se aceptó la renuncia de Felipe Rodrigues Ferreira quien se desempeñó como Gerente General y Representante Legal Principal de la Compañía desde el 2014. Lo anterior, en consideración a su traslado a la operación de GM Financial en Brasil. Luego de un proceso de validación en el que se tuvieron en cuenta como parámetros, la experiencia laboral, formación académica y la



trayectoria profesional, la Junta Directiva aprobó por unanimidad, el nombramiento de Santiago Borda Clopatofsky, quien ejerce el cargo de Gerente General y Representante Legal Principal de la Compañía desde su posesión ante la Superintendencia Financiera, a partir del 8 de octubre de 2020.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 45 de la Ley 222 de 1995, el presente Informe de Gestión que se presenta a la Junta Directiva y posteriormente a la Asamblea General de Accionistas de 2021, se tiene como el informe de rendición de cuentas de la gestión de Felipe Rodríguez Ferreira.

2.4. ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS

Durante el ejercicio 2020, GM Financial realizó la reunión ordinaria de Asamblea General de Accionistas el 26 de marzo de 2020 y una reunión extraordinaria el 26 de mayo de 2020, las cuales se llevaron a cabo de conformidad con lo previsto en la normativa vigente, los Estatutos Sociales y el Manual de Buen Gobierno.

En virtud de la declaratoria de estado de emergencia sanitaria generada por el Covid-19, decretada por medio de la Resolución 385 de 12 de marzo de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, con el propósito de contribuir con la prevención del contagio por COVID-19 y en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 19 de la Ley 222 de 1995 y el Decreto 398 de 2020, las dos reuniones de Asamblea de Accionistas se realizaron de manera virtual, no presencial mediante teleconferencia vía Webex Meetings, cuyo acceso fue publicado en la convocatoria para conocimiento del público en general. .

De acuerdo con lo dispuesto por el Decreto en su artículo segundo transitorio, y teniendo en cuenta que ya se había realizado la convocatoria de la Asamblea General de Accionistas de GM Financial Colombia S.A. mediante aviso publicado en un diario de amplia circulación, la Compañía procedió a dar alcance a dicho aviso de convocatoria en el que se indicó que la reunión ordinaria de Accionistas se llevaría a cabo de forma no presencial, mediante teleconferencia vía Webex Meetings. De igual manera, se remitieron comunicados al Representante Legal de los Tenedores de Bonos y a la Revisoría Fiscal y Superintendencia Financiera.

GM Financial ha dispuesto la dirección electrónica: atencion.inversionistas@gmfinanciamiento.com para atender los requerimientos e inquietudes de los inversionistas en materia de gobierno corporativo y brindar información clara y objetiva relacionada con la Compañía y otros temas para promover la toma de decisiones informadas, el cual a su vez permite a los accionistas que no pueden asistir a la Asamblea General de Accionistas acceder a la información sobre el desarrollo de dicha reunión.

En las reuniones ordinaria y extraordinaria de Asamblea de Accionistas se aprobaron por unanimidad todos los aspectos incluidos en las respectivas agendas y se contó con un quórum del 99.99%.

2.5. DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN RELEVANTE

De conformidad con lo dispuesto en artículo 5.2.4.1.5 del Decreto 2555 de 2010, GM Financial divulgó al mercado de manera oportuna, veraz, suficiente y clara todos aquellos hechos que fueron considerados relevantes, a través del mecanismo de información relevante de la Superintendencia Financiera y también a través de la página web de la Compañía.

En relación con la página web de la Compañía, se resalta que en la misma se realizó la publicación de la información corporativa, financiera y de mercado de GM Financial. En 2020 la página de la Compañía fue actualizada y la información se encuentra agrupada con una interfaz de usuario fácil de acceder y lista para su consulta.

2.6. PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE)

La responsabilidad social para GM Financial representa el compromiso con sus clientes, inversionistas, proveedores, accionistas, empleados y administradores, para proporcionar al público en general alternativas financieras para la adquisición de vehículos que permitan el desarrollo económico del país.



Dentro del compromiso de mejorar la calidad de vida de poblaciones vulnerables, GM Financial considera que los programas educativos, ambiental, vivienda y de voluntariado son los ejes en que materializa su política de responsabilidad social a través de las diferentes organizaciones que tengan como propósito implementar actividades relacionados con esos objetivos.

La Compañía cuenta con la gestión del Comité de Responsabilidad Social (CRS), quien dentro del compromiso de mejorar la calidad de vida de poblaciones en condiciones de pobreza y de personas menos favorecidas adelantó iniciativas como: i) la donación realizada a favor de la población de San Andrés y Providencia, profundamente afectada por el huracán Iota, ii) la campaña de reciclaje para contribuir al medio ambiente a través de la disminución del uso de plásticos, iii) la campaña para la disminución en el uso de papel impreso. Todas estas iniciativas caracterizadas por una alta participación y solidaridad por parte de los empleados de la Compañía.

2.7. REQUERIMIENTOS Y QUEJAS

GM Financial ha atendido de manera oportuna y completa los requerimientos y recomendaciones de la Superintendencia Financiera de Colombia y demás autoridades, los cuales han sido implementados en las oportunidades y condiciones señaladas. A la fecha GM Financial no ha recibido multas ni sanciones por parte de ninguna entidad de control.

Finalmente, no se presentó ninguna queja, reclamación o conflicto de interés por parte de inversionistas, accionistas, miembros de Junta Directiva o representantes legales referente al cumplimiento del Manual de Buen Gobierno o los estatutos sociales.

3. GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

GM FINANCIAL como establecimiento de crédito tiene presentes todos los riesgos asociados a su operación, los cuales son identificados, medidos, monitoreados y controlados por la administración de la compañía. El marco general de actuación y las políticas existentes en esta materia, son aprobados por la Junta Directiva de la entidad, revisados periódicamente y ejecutados por las diferentes áreas de la Compañía, las cuales se rigen por la regulación local, las mejores prácticas del sector y las políticas corporativas de casa matriz.

A continuación, se relacionan las diferentes gestiones que se realizaron por la unidad de riesgos durante el 2020 en materia de Riesgo de Crédito, Operativo, Mercado, Liquidez, Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, Control Interno, Sistema de Atención al Consumidor y Ciberseguridad.

3.1. RIESGO DE CRÉDITO (SARC)

El riesgo de crédito es inherente a la principal actividad de la compañía, materializado en la normal colocación de créditos para la financiación de vehículos a través de las líneas de Plan Mayor y Plan Menor. Para asegurar la eficiente gestión del riesgo de crédito, que permita alinear los resultados financieros al apetito de riesgo definido por los accionistas, la Compañía desarrolla, entre otras, las siguientes actividades:

- Definición y ajuste de las políticas de originación monitoreando constantemente los indicadores de cartera y tendencia de las cosechas, cuando estas han alcanzado una madurez mínima de un año o antes en caso de identificar alguna tendencia atípica.
- Definición y evaluación de estrategias de cobranza que permitan a la Compañía efectuar una gestión de recuperación de cartera eficiente, reduciendo los indicadores de morosidad.
- Evaluación de la calidad crediticia de los clientes en el momento del otorgamiento.
- Seguimiento mensual de la exposición de riesgo y comportamiento de la cartera, a través de reportes gerenciales y lineamientos regulatorios en esta materia.

- Calificación de cartera y estimación de pérdidas esperadas, basados en los lineamientos de los modelos de referencia definidos por la Superintendencia Financiera.
- Alineación de calificación de cartera semestral para reconocer como propio el riesgo del cliente dentro del sistema financiero.
- Calificación de cartera comercial, con evaluaciones individuales o basadas en modelos estadísticos, que permitan predecir la probabilidad de incumplimiento de los clientes.
- Determinación de los márgenes de rentabilidad de cada producto, involucrando la evaluación del riesgo inherente al mismo, a partir de los cuales se han fijado las tasas de interés diferenciales, de acuerdo con el perfil de riesgo de los clientes y la exposición por producto.
- Fijación y seguimiento a los límites de exposición y pérdida máxima tolerada definida por la Junta Directiva de la Compañía.
- Cumplimiento de las directrices aprobadas por la Junta Directiva y contenidas en la política para la administración de riesgo crediticio, las cuales fundamentan el Sistema de Administración de Riesgo de Crédito (SARC). En este manual están contenidos: la estructura organizacional a través del cual se realiza la administración del riesgo de crédito, los modelos utilizados para la estimación de pérdidas esperadas y la definición de límites de exposición y pérdida tolerada; las políticas de otorgamiento de operaciones activas en Plan Mayor y Plan Menor; las premisas para la gestión de cobranzas y recuperación de cartera; la política para la administración de bienes recibidos en dación de pago y, los parámetros para la realización de procesos de seguimiento y control.

3.2. RIESGO OPERATIVO (SARO)

Se entiende por Riesgo Operativo, la posibilidad 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. Esta definición incluye entre otros el riesgo legal y reputacional, asociados a tales factores.

A partir de julio 1º de 2008 está en funcionamiento el Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO) atendiendo integralmente lo dispuesto en el Capítulo XXIII de la Circular Básica Contable y Financiera. Como resultado de la implementación de este sistema, la Compañía ha seguido las etapas del SARO y cuenta actualmente con políticas claramente definidas y aprobadas por la Junta Directiva, estructura organizacional para la gestión del riesgo, registro de eventos de pérdida, mecanismos de divulgación y capacitación a los empleados y proveedores, plataforma tecnológica que apoya los procesos para la mitigación de riesgos y procedimientos para la identificación, medición, control y monitoreo permanente del riesgo operacional.

Durante el 2020 se dio continuidad a la gestión de riesgo operativo mediante la ejecución de actividades como:

- Revisión de contenido de manual y políticas del sistema de administración del riesgo operativo.
- Revisión de los riesgos y causas identificados por áreas de negocio para garantizar su asociación e identificación en función de los procesos.
- Revisión de la medición de los riesgos, determinando el nivel de riesgo inherente del proceso.
- Identificación, calificación, documentación y evaluación de controles que permitan determinar el nivel de riesgo residual.
- Monitoreo y seguimiento del SARO y sus indicadores por la unidad de riesgo y el comité SARO-Cumplimiento.
- Registro de los eventos de riesgo operativo que permite el almacenamiento y administración de la información derivada de la ocurrencia de eventos, y soporta el adecuado registro y revelación contable relacionada con los eventos de riesgo.
- Implementación y seguimiento a las recomendaciones dadas por los órganos de control.
- Sensibilización, capacitación y fortalecimiento de la cultura de Riesgo Operativo a los empleados y proveedores.
- Revisión de procesos claves de la operación para encontrar oportunidades de mejora.

- Reportes semestrales sobre la evolución del riesgo operativo y de los perfiles de riesgo inherente y residual.
- Seguimiento permanente a los planes de acción definidos para evitar la ocurrencia de eventos de riesgo materializados anteriormente.
- Presentación mensual a la Junta Directiva de los eventos de Riesgo Operativo que afectaron el estado de resultados de la compañía.

A partir de esta gestión periódica sobre la exposición al riesgo operacional, la Junta Directiva ha determinado para GM Financial un perfil de riesgo residual bajo. El perfil de riesgo Inherente es el resultado agregado de la exposición a riesgos sin tener en cuenta los controles establecidos (que actualmente es medio-bajo). El perfil de riesgo residual es el resultado agregado de la exposición teniendo en cuenta el efecto de los controles sobre los riesgos operacionales identificados, y actualmente es Bajo.

En cuanto a la Gestión de la Continuidad de Negocio, durante el 2020 GM Financial adelantó las siguientes actividades:

- Ejecución de planes de acción derivados de resultados de último ejercicio de recuperación.
- Creación del manual de gestión de continuidad de negocio, el cual incluye requerimientos regulatorios, recomendaciones del regulador y directrices corporativas.
- Revisión y actualización del análisis de impacto de negocio (BIA) para planes y procesos de la compañía.
- Entrenamiento de los planes de contingencia de los planes a miembros de los equipos, así como entrenamiento en cuanto a conceptos básicos de la continuidad del negocio.
- Evaluación de la gestión de continuidad de los proveedores críticos de la compañía y generación de planes de acción ante las brechas identificadas durante el ejercicio.
Implementación del plan de acción relacionado con las recomendaciones emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

En cuanto a la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno nacional en marzo de 2020, el equipo de gestión de incidentes de GM Financial se ha reunido periódicamente con el objetivo de analizar el avance del virus Covid-19 en el país y sus posibles impactos en la operación de la compañía, las siguientes acciones se han tomado, las cuales han sido oportunamente informadas a la Junta Directiva de la compañía:

- Implementación de estrategia de recuperación enfocada en el trabajo remoto, empleados con computadores portátiles y VPN probados con éxito, que realizan actividades que se pueden realizar fuera de la oficina están trabajando desde casa. En el caso de los empleados que deben acudir a la oficina, se ha considerado que utilizan vehículos privados con el fin de mitigar la exposición a los espacios públicos y el riesgo de contagio.
- Entrenamiento a los empleados en qué es Covid-19, las medidas de prevención de propagación y cómo identificar un posible contagio.
- Implementación de medidas guiadas por Operaciones Internacionales en relación con las pautas de restricción de viajes tanto para viajes nacionales como internacionales.
- Con los dueños de procesos críticos, se han revisado los planes de contingencia de los proveedores más relevantes con el fin de identificar posibles brechas en los procesos y los planes de acción correspondientes.
- Adecuación de oficina para cumplimiento de recomendaciones dadas por ARL de la compañía en cuanto a distanciamiento social, iluminación y ventilación natural, así como señalización con recomendaciones de etiqueta respiratoria y temas alusivos al autocuidado.

3.3. RIESGO DE MERCADO (SARM)

GM FINANCIAL mantuvo una gestión integral del control del riesgo de mercado para garantizar un óptimo desempeño en la administración del mismo. A lo largo del año, se dio cumplimiento a las instrucciones



impartidas por la Superintendencia Financiera, respecto a la regulación y la administración de los riesgos de mercado a los que pudiera estar expuesta la compañía, siguiendo la metodología señalada por el Supervisor, para la medición de los mismos y demás procedimientos con el fin de asegurar el correcto funcionamiento del Sistema de Administración de Riesgos de Mercado - SARM.

Durante el transcurso del año se realizaron las siguientes inversiones:

- Títulos de Solidaridad - TDS. Es una inversión obligatoria temporal y devengará un rendimiento anual, los recursos obtenidos serán destinados como fuente adicional del Fondo de Mitigación de Emergencias (FOME) del Gobierno Nacional. La inversión en dichos títulos de deuda pública fue por un valor de COP \$10.888 millones de pesos, y fueron clasificados como Inversiones Para Mantener Hasta el Vencimiento.
- Títulos de Desarrollo Agropecuario - TDAs. Inversión Forzosa cuyos rendimientos son pagaderos trimestre vencido sobre su valor nominal. Dicha inversión fue establecida de acuerdo al requerido de inversión teniendo en cuenta los lineamientos del Banco de la Republica. El monto total de la inversión fue de COP \$890 millones divididos en: TDA Clase A (76.2%) y TDA Clase B (23.8%) indexados ambos al IBR de 3 meses. De igual forma que los TDS, fueron clasificados como Inversiones Para Mantener Hasta el Vencimiento.
- Fondos de Inversión Colectiva - FICs. Inversiones donde los recursos son gestionados de manera colectiva con el fin de obtener resultados de igual forma. Los fondos son abiertos, sin pacto de permanencia y tienen un perfil de riesgo conservador (Inversiones con el fin de conservar el capital invertido más una rentabilidad conservadora). De acuerdo a lo establecido por la SFC, estas inversiones deben ser clasificadas como Negociables, y por tal razón, la compañía debe asumir y calcular su Valor en Riesgo - VeR.

GM Financial tuvo una participación en los siguientes FICs a corte 31 de diciembre de 2020:

1. Fondo de Inversión Colectiva Skandia Efectivo - Skandia: Enfocado en inversiones de baja volatilidad y corto plazo. El fondo cuenta con una calificación S2/AAAf - Fitch Ratings, en donde, S2 responde a que tiene una baja sensibilidad a movimientos de tasa de interés y spread crediticios. Por otra parte, la calificación AAA fue dada teniendo en cuenta la elevada concentración en activos con la más alta calidad crediticia y con un perfil bajo de maduración.

GM Financial contó con una participación de 55.495 unidades y un valor de la unidad de 2.852, para una inversión total de COP \$158 millones. Su Valor en Riesgo reportado fue de COP \$23 millones.

2. Fondo de Inversión Colectiva Rentar - Fidupopular: Tiene como objetivo la inversión en valores de excelente calidad crediticia, manteniendo un portafolio de renta fija a corto plazo. El fondo cuenta con una calificación F-AAA VrM2 1+ por Value and Risk Rating, en donde, la calificación AAA hace referencia a que cuenta con la máxima capacidad de conservar el capital invertido y la mínima exposición al riesgo crediticio. La calificación VrM2 otorgada al Riesgo de Mercado, indica que la sensibilidad es baja con relación a las variaciones en los factores de riesgo que afectan las condiciones de mercado. Y por último, la calificación 1+ indica que el desempeño operativo, administrativo y gerencial del fondo es muy bueno, razón por la cual existe una baja vulnerabilidad a pérdidas originadas por la materialización de esos factores.

GM Financial contó con una participación de 9.618 unidades, junto con un valor de la unidad de 11.049, para una inversión total de COP \$106 millones. Su Valor en Riesgo reportado fue de COP \$16 millones de pesos.



Teniendo en cuenta lo anterior, GM Financial tuvo la siguiente distribución en su portafolio de inversiones a corte 31 de diciembre de 2020: TDS (90.6%), TDA (7.3%) y FICs (2.1%). Su Valor en Riesgo Total fue de COP \$39 Millones de pesos (compuesto por las Inversiones clasificadas como Negociables o Disponibles para la Venta).

3.4. RIESGO DE LIQUIDEZ (SARL)

La Compañía da cumplimiento a los lineamientos normativos e instrucciones de la Superintendencia Financiera de Colombia con el Sistema de Administración del Riesgo de Liquidez (SARL).

Dentro de dicho sistema, se definieron los objetivos de la gestión de riesgo de liquidez, como son:

- Mantener liquidez adecuada para atender de forma oportuna, y suficiente, las obligaciones adquiridas por la Compañía, así como las necesidades de caja para el normal funcionamiento del negocio.
- Garantizar el cumplimiento de los requerimientos regulatorios definidos por la Superintendencia Financiera y la corporación.
- Mantener la capacidad de fondeo para sustentar el crecimiento deseado del balance, dentro de un escenario normal de negocios y a través de sus fuentes de fondeo regulares.
- Garantizar el acceso a fuentes de fondeo alternas en caso de enfrentar condiciones diferentes, tanto internas como del mercado (liquidez de contingencia).

Para garantizar el adecuado funcionamiento del SARL, la Compañía ha dispuesto una estructura organizacional, basada en tres áreas: responsable por la gestión de tesorería (*front office*), la gestión de riesgos (*middle office*) y finanzas (*back office*). Igualmente ha definido límites de exposición respecto de su gestión de activos y pasivos; indicadores de alerta temprana respecto de su posición de liquidez; metodologías de evaluación del riesgo de liquidez; actividades y reportes de monitoreo y control, así como un plan de contingencia de liquidez.

Todos estos aspectos son monitoreados tanto por el Comité de Riesgo de Liquidez, como por la Junta Directiva de manera mensual. GM Financial describió en su manual los procedimientos y políticas que deben considerar el *Front*, *Middle* y *Back Office*, buscando limitar los riesgos de liquidez que pudiera enfrentar la Compañía en el desarrollo de sus actividades, a través de una adecuada segregación de funciones para la gestión del riesgo de liquidez.

La evaluación del riesgo de liquidez se realiza a partir de la estimación y análisis al flujo de caja de la Compañía y de un grupo de indicadores y alertas, así como con la estimación del Indicador de Riesgo de Liquidez (IRL) definido por la Superintendencia Financiera, el cual establece un límite regulatorio de liquidez a 7 días y a 30 días que se debe mantener positivo. Al respecto, es importante mencionar que a lo largo del año 2020 se dio pleno cumplimiento a dicha exigencia.

GM Financial mantuvo su participación en el mercado de capitales a través emisiones y renovaciones de CDT's que estuvieron alrededor de COP\$304.744 millones, con un término promedio de 432 días, que equivalen a un índice de renovación del saldo del portafolio de CDT del 102.59% de los vencimientos programados para el año.

La Compañía logró mantener su estructura de fondeo en 2020, entre líneas de crédito, CDT y bonos, de acuerdo con las necesidades de liquidez de la operación de la siguiente manera, al 31 de diciembre: CDT 31.3%, bonos (MTN) 24.7% y líneas bancarias 44.0%. Esto con el fin de mantener el menor costo de fondos posible alargando el plazo promedio del pasivo, lo que, a su vez permitió mantener estable la concentración de vencimientos para un horizonte de un año.



Adicionalmente, las pruebas de estrés en materia de liquidez llevadas a cabo en diciembre de 2020 permiten evidenciar que la compañía cuenta con reservas adecuadas para atender caídas severas en el mercado sin mayores dificultades.

3.5. SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y DE FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO (SARLAFT)

GM Financial ha adoptado y tiene implementado, bajo un modelo de mejora continua, un Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de Financiación del Terrorismo ("SARLAFT"), que contempla el cumplimiento de lo establecido en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero Colombiano y demás normas emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, así como las recomendaciones y mejores prácticas del mercado local e internacionales en esta materia debidamente revisado por la Superintendencia Financiera de Colombia en el año 2020 (segundo trimestre). Como resultado de esta gestión, la Compañía cuenta con políticas, procedimientos, tecnología, estructura organizacional, órganos de control, documentación, mecanismos de divulgación y capacitación, entre otros; que le permiten identificar, medir, controlar y monitorear el riesgo de Lavado de Activos y de Financiación del Terrorismo al igual que para el tema de Anti-Corrupción.

Las políticas, controles y procedimientos implementados dentro de un marco de administración del riesgo, son acciones que buscan la debida diligencia o la debida diligencia ampliada cuando aplique, para prevenir el uso de la entidad por criminales para propósitos ilícitos. Dichas acciones incluyen, el conocimiento del cliente y de sus operaciones con nuestra entidad, la definición de los segmentos de mercado atendidos, el monitoreo de transacciones, la capacitación al personal y el reporte de operaciones sospechosas a la autoridad competente, entre otros aspectos. Así mismo, los procesos y procedimientos se adecuaron y el desafío que represento el conocimiento de cliente de manera digital de cara a la emergencia del Covid-2019, procesos que aún es dinámico con búsqueda de mejores soluciones a nuestros clientes para poder identificar e individualizar a nuestros potenciales clientes.

La política de conocimiento del cliente, busca que todos los clientes de la Compañía sean identificados y documentados adecuadamente para establecer su perfil de riesgo conforme al segmento de mercado al que pertenecen o ha sido clasificado. La información objeto de análisis es conservada durante los términos señalados en la ley, y está a disposición de las autoridades para efectos de sus consultas e investigaciones, de acuerdo a la regulación vigente.

Los procedimientos y reglas de conducta sobre la aplicación de todos los mecanismos e instrumentos de control del SARLAFT están contemplados en el Manual del SARLAFT, Documento Metodológico y sus anexos, y en el Código de Conducta y Ética Empresarial, revisados, actualizados y aprobados por la Junta Directiva, los cuales son de obligatorio cumplimiento por todos los funcionarios de la entidad.

Para fortalecer la infraestructura tecnológica del SARLAFT, GM Financial utiliza dos módulos automatizados de gestión, a saber: i) Administración del riesgo, que permite gestionar, calificar y controlar riesgos, así como monitorear procesos desde el punto de vista LA/FT, involucrando a la organización y obtener riesgo consolidado; y ii) Monitoreo y Control, que permite monitorear la transaccionalidad de los clientes según la segmentación de los factores de riesgo y generar alertas tempranas.

La gestión del riesgo de SARLAFT involucra:

- Identificación de los riesgos por factor de riesgo.
- Segmentación de los factores de riesgo.
- Revisión de la medición de los riesgos conforme a los criterios definidos en el Manual SARLAFT para determinar el riesgo inherente de la Compañía.
- Definición, revisión y monitoreo de los controles identificados por factor de riesgo, para determinar el riesgo residual.



- Análisis de operaciones inusuales y reporte de operaciones sospechosas a las autoridades.
- Remisión de los reportes relacionados con SARLAFT a las respectivas autoridades.
- Revisión y actualización de las políticas descritas en el Manual SARLAFT.
- Sensibilización y fortalecimiento conceptual respecto a la gestión de Riesgo de Lavado de Activos a los funcionarios de la Compañía a través de capacitaciones.

Para el desarrollo de las funciones establecidas por las normas legales, la Junta Directiva ha designado un oficial de cumplimiento principal y suplente, que se encuentran debidamente posesionados ante la Superintendencia Financiera. Son personas de alto nivel de segundo nivel jerárquico, con capacidad decisoria y cuenta con el efectivo apoyo de las directivas de la entidad y de la gerencia internacional de cumplimiento.

La alta dirección reconoce la importancia de la capacitación y entiende que todos los empleados son fundamentales en la lucha contra el lavado de activos. Por esta razón, y en concordancia con la regulación local vigente, los empleados de la entidad son capacitados y evaluados en esta materia.

La labor de revisión y control, se efectúa a través de visitas a las dependencias de la entidad, bajo procedimientos de auditoría, teniendo en cuenta también los aspectos definidos en el Manual SARLAFT. En desarrollo de las instrucciones que sobre la materia ha impartido la Superintendencia Financiera, la Revisoría Fiscal realiza trimestralmente evaluaciones al SARLAFT y tiene instrumentados los controles que le permiten detectar incumplimientos de las instrucciones que para la prevención de lavado de activos se consagran en el EOSF y demás normas legales. Como resultado de los procesos de auditoría anteriormente mencionados, no se han detectado fallas que impliquen una exposición de riesgo mediana o alta.

Actualmente, el perfil de riesgo residual de la Compañía es bajo, como resultado de los controles ejecutados sobre los riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo identificados sin haberse materializado ningún evento de riesgos de LA/FT que pudiera impactar legal y reputacionalmente a la compañía. El SARLAFT de GM FINANCIAL cumple con las exigencias legales y regulatorias vigentes.

4. PROTECCIÓN DE DATOS

GM Financial en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 o Régimen General de Protección de Datos Personales y sus decretos complementarios, ha adoptado políticas y procedimientos para proteger y dar el adecuado tratamiento a la información que los clientes nos entregan como parte de los procesos operativos de la Compañía. La Compañía como responsable del tratamiento de la información personal de los clientes a establecido estándares y políticas de acuerdo a la regulación existente para garantizar los derechos y deberes que tienen los clientes sobre su información, así como los derechos y responsabilidades que tenemos como compañía. Así mismo la compañía dispone de procesos para determinar los controles que garantizan la seguridad de la información como responsables del tratamiento directos o indirectos.

De igual manera en cumplimiento del Decreto Único 1074 de 2015 GM FINANCIAL mantiene registro de las bases de datos que se utilizan en la compañía y que contienen información personal, financiera o estratégica de los clientes ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

Finalmente, se informa que durante la emergencia ocasionada a nivel nacional por el COVID-19, la protección de datos de nuestros clientes fue reforzada con mayor control de monitoreo a través de la herramienta DLP, se efectuaron evaluaciones de riesgos a cada nuevo proveedor y proceso implementado donde se involucró manejo, transferencia o almacenamiento de información de clientes, sin que a la fecha se haya evidenciado ningún tipo de impacto legal, operativo o reputacional al manejo de la información de nuestros clientes.



5. SISTEMA DE CONTROL INTERNO (SCI)

A partir del 1 de enero de 2011 se implementó el Sistema de Control Interno, en todos los componentes definidos por las Circulares Externas 014 y 038 de 2009, promulgadas por la Superintendencia Financiera de Colombia, el cual comprende: (i) ambiente de control; (ii) gestión de riesgos; (iii) actividades de control; (iv) información y comunicación, (v) monitoreo; y (vi) evaluaciones independientes. Estos elementos están apoyados en la gestión de los sistemas de riesgos implementados por la Compañía.

La Junta Directiva participó en la revisión y aprobación de las políticas relacionadas con el Sistema de Control Interno, así como en la definición y seguimiento de los objetivos estratégicos de la Compañía.

Todas las áreas de la Compañía participaron en la identificación y autoevaluación de controles mitigantes durante el año 2020, al igual que en la autoevaluación de monitoreo del sistema en general, manteniendo así las actividades de mejoramiento de controles y aquellas tendientes a seguir las recomendaciones de los órganos de control. Los reportes de Auditoría Interna emitidos durante el año 2020, efectuados por el equipo de auditoría internacional, fueron calificados como satisfactorios.

Finalmente, se informa que el Sistema de Control Interno de GM Financial Colombia S.A, tiene a todos sus actores, es decir lo diferentes sistemas de administración de riesgos como SARLAFT, SAC, SARM, SARL, SARO y otros debidamente auditados por la revisoría fiscal, auditoría interna y frecuentes revisiones por parte del regulador. Así mismo durante la contingencia nacional debido a la emergencia del COVID-19, se atendieron más de 34 requerimientos de información y de inspecciones a los sistemas de administración de riesgos, con el fin de asegurar el cumplimiento, correcto funcionamiento e impactos a los clientes de acuerdo a las diversas regulaciones emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

6. SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)

La dinámica del 2020 derivada de la emergencia sanitaria por COVID 19 impactó el volumen habitual de requerimientos, peticiones, quejas y reclamos de los clientes asociados a los procesos de alivios financieros establecidos a través de las Circulares Externas 007, 014, 022 y 039. Por lo cual, el Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC cobró gran relevancia, enfocado en mantener el cumplimiento a los lineamientos normativos bajo un ambiente de protección y respeto por los clientes.

El total de peticiones, quejas y reclamos recibidos por los diferentes canales: Defensor del Consumidor Financiero, Superintendencia y directos, presentó un incremento del 110%, pasando de 2.809 solicitudes en 2019 a 5.910 en 2020. Lo anterior, presentó un comportamiento similar al mercado de establecimientos de crédito, que acorde a cifras preliminares de la SFC tuvieron un incremento general de 122% frente al año anterior, como consecuencia de la coyuntura económica. Para atender de manera adecuada los requerimientos se fortaleció el equipo responsable de tramitar las solicitudes de los clientes.

Dentro de las estrategias de comunicación de alivios financieros, se implementó en la página web la sección “Coronavirus” con información relevante sobre los procesos de extensiones y refinanciaciones, con un promedio de 3.800 visitas mensuales durante los 3 últimos meses de 2020. Adicionalmente, se creó una opción exclusiva en la línea de atención al cliente para información y solicitud del PAD, unido al fortalecimiento y capacitación de las personas encargadas de atender a los clientes.

Frente a los procesos de auditoría, la Revisoría Fiscal realizó las evaluaciones periódicas al SAC para el primer y segundo semestre de 2020, encontrando cumplimiento de las normas, políticas y procedimientos establecidos por la Compañía de conformidad con los lineamientos de la Superintendencia Financiera de Colombia.



El rol Defensor del Consumidor Financiero se fortaleció como soporte para el programa de acompañamiento a deudores PAD, donde se estableció un esquema de seguimiento y soporte al proceso de manera previa a la entrada en vigencia y durante la ejecución del programa.

Teniendo como base el análisis de las causas raíz de las quejas y la voz del cliente, se desarrolló e implementó en el segundo semestre el Programa de Educación Financiera “Protege tus finanzas”, a través de la página web, enfocado en simplificar la información a los consumidores financieros. En los 3 últimos meses del año se recibieron un total de 4.200 visitas en el programa.

El enfoque principal del SAC durante 2020 estuvo centrado en fortalecer los procesos, recursos y esquemas de servicio, para garantizar la atención de los requerimientos de los clientes, debido al volumen recibido, donde es importante resaltar el cumplimiento general en el trámite por parte de la Compañía.

7. CIBERSEGURIDAD

La Ciberseguridad está soportada por un equipo ejecutivo de las Operaciones Internacionales de GM Financial y dirigido por el Director Global de Seguridad de la Información (CISO). La estructura organizacional de Ciberseguridad es responsable de diseñar, implementar y mantener controles de seguridad con el fin de soportar las iniciativas comerciales de la empresa, en los términos requeridos por la regulación.

El equipo ejecutivo realiza la supervisión del programa y autoriza la implementación de iniciativas que apoyen la gestión de la Ciberseguridad desde la perspectiva de la adecuada administración de los riesgos.

Los objetivos de la Ciberseguridad son:

- Proteger nuestros empleados, nuestros clientes y nuestro negocio.
- Identificar y proteger los sistemas de información y datos financieros de GM.
- Detectar amenazas externas e internas y reducir las vulnerabilidades en los activos de GM Financial.
- Responder y recuperarse eficientemente ante incidentes de Ciberseguridad.

El Programa está estructurado en dos funciones principales: Gobierno de Ciberseguridad y Estrategia y Operaciones de Ciberseguridad. Las regulaciones de la industria y los lineamientos que están soportados en el programa de Ciberseguridad incluyen, entre otros, los dispuestos por: Superintendencia Financiera de Colombia: Circular Externa 007 de 2018 - Requerimientos mínimos para la gestión del riesgo de Ciberseguridad.

Durante el 2020 se realizó seguimiento al correcto cumplimiento de la Circular Externa 005 de 2019 referente a Computación en la Nube, reportando oportunamente a los proveedores que cumplieran con las características descritas en la Circular para estos proveedores.

8. SEGURIDAD INFORMÁTICA Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN

GM Financial continuó emprendiendo acciones para asegurar la operatividad de los esquemas de seguridad informática y calidad de la información mediante la aplicación de los lineamientos corporativos establecidos para tal fin, así como aplicando en las nuevas adquisiciones y contrataciones los requerimientos de la normatividad vigente, resaltando el cumplimiento de las obligaciones señaladas en la regulación de la Superintendencia Financiera (hoy recogidos en el Capítulo 1 del Título 2 de la Parte 1 de la Circular Básica Jurídica 029 de 2014.)

Adicionalmente, como parte del Sistema de Control Interno, específicamente en el componente de gestión de tecnología y privacidad de datos, se reforzaron las herramientas para el aseguramiento de la seguridad y la calidad de la información las cuales tienen un mejoramiento continuo y múltiples revisiones por las áreas internas.



9. DECLARACIONES

Es preciso indicar que la Compañía es un establecimiento de crédito en marcha y no se encuentra incurso en ninguna causal de disolución, liquidación o cualquier medida cautelar de las contempladas en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

Adicionalmente, de conformidad con la información suministrada por las áreas responsables, durante el período se evidenció un adecuado desempeño de los sistemas de revelación y control de la información financiera, habida cuenta de que no se presentaron deficiencias que hubieran impedido a GM FINANCIAL registrar, procesar y resumir la información, de tal forma que los estados financieros que se exhiben y que se someterán a consideraciones de la Asamblea, cumplen satisfactoriamente las afirmaciones que se derivan de las normas básicas y de las normas técnicas contables sobre existencia, integridad, derechos y obligaciones, valuación y finalmente, sobre presentación y revelación.

En relación con las operaciones celebradas con socios y administradores, se informa que, durante el año 2020, se celebraron operaciones con la sociedad vinculada denominada Prestadora de Servicios GMF Colombia S.A.S. cuyas características están detalladas en las notas a los estados financieros.

De otro lado, General Motors Financial Company, Inc., entidad controlante de esta Compañía continuó prestando durante el 2020 sus servicios administrativos y técnicos, así como la garantía otorgada a favor de los Bancos acreedores e inversionistas de Bonos y CDT's de GM Financial. Los costos asociados a dichos servicios están detallados en las notas a los estados financieros.

Durante el año 2020, GM Financial no tomó decisiones de importancia ni dejó de tomar decisiones importantes, por influencia o en interés de General Motors Financial Company, Inc. o sus filiales y subsidiarias, ni ésta tomó decisiones importantes o dejó de tomarlas en interés o influencia de esta Compañía

Es pertinente hacer constar que en los términos del numeral 4 del artículo 1º de la Ley 603 de 2000, que modificó el artículo 47 de la ley 222 de 1995, se han impartido las instrucciones precisas respecto del cumplimiento de las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor, por lo cual de manera particular se informa que, de conformidad con el control realizado por las áreas, los sistemas y programas de software que utiliza la sociedad se encuentran adecuadamente amparados por las licencias correspondientes y que no existe contra la entidad ninguna reclamación motivada en violaciones a las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor. Es de anotar que el área de sistemas certificó este aspecto como evidencia del cumplimiento de la normatividad citada

De otro lado, en cuanto a la información requerida en los términos del numeral 3 del artículo 446 del Código de Comercio, la Compañía manifiesta que los egresos por concepto de salarios y demás emolumentos percibidos por cada uno de los directivos de la sociedad están relacionados en la cuenta denominada "gastos de personal" obrante en el estado de resultados y el detalle de los mismos están a disposición de las autoridades y accionistas en el área de recursos humanos.

Así mismo, la Compañía no incurre ni incurrió ningún gasto que tuviera por objeto tramitar asuntos ante entidades públicas o privadas o aconsejar o preparar estudios para adelantar tales trámites.

Los gastos de propaganda y publicidad fueron consolidados en el concepto de mercadeo y se realizaron donaciones a algunas entidades, lo cual se revela en las notas a los estados financieros y forman parte de la política de responsabilidad empresarial.

De otro lado, la Compañía apoyó iniciativas de interés social.



Aclaremos que la Compañía no tiene bienes, divisas ni ha contraído obligaciones financieras en moneda extranjera en el exterior, así como no ha realizado inversiones en otras sociedades nacionales o extranjeras.

En cuanto a la operación de factoring, en relación con las precisiones legales de la Ley 1676 de 2013, dejamos constancia que las facturas emitidas por los vendedores o proveedores circularon sin ninguna restricción por parte de esta Compañía.

De igual manera, certificamos expresamente que no se efectuaron transacciones con las siguientes características:

- Préstamos sin intereses o contraprestación.
- Servicios o asesorías sin costo.
- Préstamos que impliquen para el mutuario una obligación que no corresponda a la esencia o naturaleza del contrato de mutuo y en general operaciones cuyas características difieran de las realizadas con terceros.

Bogotá D.C., 25 de febrero de 2021.

Cordialmente,

Santiago Borda
Gerente General

Vicente Dávila
Presidente de la Junta Directiva