



GM Financiamiento Colombia S.A.  
Compañía de Financiamiento.

INFORME GESTION - 2021 DE GM  
FINANCIAL COLOMBIA S.A. COMPAÑÍA  
DE FINANCIAMIENTO

## INFORME DE LA JUNTA DIRECTIVA Y DEL REPRESENTANTE LEGAL

### TABLA DE CONTENIDO

1.	Información general de la gestión	2
	Entorno económico	2
1.2.	Panorama general del sistema financiero colombiano	3
1.3.	Sector automotor 2021	3
1.4.	Resultados financieros del ejercicio	4
1.5.	Perspectivas económicas del año	4
1.6.	Nuevos proyectos estratégicos	5
1.7.	Estado de <i>Online Deposit Taking</i> (ODT)	6
1.8.	Resultados operacionales y comerciales	6
1.9.	Recuperación de cartera	8
1.10	Información de captación, fuentes de fondeo y calificación de riesgo	8
2.	Gobierno corporativo	9
2.1.	Reporte de implementación de mejores prácticas corporativas - Código País	9
2.2.	Junta directiva	9
2.3.	Asamblea general de accionistas	10
2.4.	Divulgación de información relevante	11
2.5.	Prácticas de responsabilidad social empresarial (RSE) y sostenibilidad	12
2.6.	Diversidad, Equidad e Inclusión	12
2.7.	Requerimientos y quejas	13
3.	Gestión integral de riesgos	13
3.1.	Riesgo de crédito (SARC)	13
3.2.	Riesgo operativo (SARO)	14
3.3.	Riesgo de mercado (SARM)	15
3.4.	Riesgo de liquidez - SARL	17
3.5.	Sistema de administración del riesgo de lavado de activos y de financiación del terrorismo (SARLAFT)	18
4.	Protección de datos	20
5.	Sistema de control interno (SCI)	20
6.	Sistema de atención al consumidor financiero (SAC)	21
7.	Ciberseguridad	22
8.	Seguridad informática y calidad de la información	22
9.	Declaraciones	23



GM Finacial Colombia S.A.  
Compañía de Financiamiento.

INFORME GESTION - 2021 DE GM  
FINANCIAL COLOMBIA S.A. COMPAÑÍA  
DE FINANCIAMIENTO

En nombre de los integrantes de la Junta Directiva, nos permitimos presentar a la Asamblea General de Accionistas de GM Finacial Colombia S.A. Compañía de Financiamiento (en adelante “GM Finacial”, la “Sociedad” o la “Compañía”), la rendición de cuentas y el informe de gestión correspondiente al año 2021 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 ECONÓMICO<sup>1</sup>

En el año 2021 Colombia comenzó su recuperación económica posterior al año en el que el Covid-19 provocó una desaceleración de la actividad productiva en razón de la incertidumbre que llevó a cierres de la mayor parte de la economía en el año 2020. Durante este año 2021 se implementaron los esquemas masivos de vacunación a la población en porcentajes que superaron las expectativas de los agentes del mercado (alrededor 73 millones de dosis aplicadas al cierre de 2021 según cifras del Ministerio de Salud), hasta el punto de empezar a recoger desde temprano en el año, unas expectativas de crecimiento mucho más sólidas que desencadenaron en el 10.6%, el año en que la economía más ha crecido en su historia reciente. Si bien, el efecto base para la comparación es más bajo por la situación expuesta anteriormente, la recuperación del consumo y la producción se comportó de manera sobresaliente, por encima inclusive de la región.

Iniciativas como las de los días sin IVA y las bajas tasas de interés, ayudaron a impulsar el crecimiento del consumo que fue uno de los principales motores de la economía. Sin embargo, no hay que dejar de lado que esta recuperación ha traído consigo altas presiones inflacionarias a las cuales no solo Colombia sino los países de la región, e inclusive las economías más fuertes del mundo han venido manejando, generando reacciones de incrementos de tasas por parte de los Bancos Centrales especialmente durante el segundo semestre del año. Es así como los informes económicos de los principales analistas señalan que los Bancos Centrales están eliminando estímulos monetarios a un ritmo acelerado, pasando con ajustes que van desde los 50 hasta los 150 puntos básicos en países como Brasil y Chile. En esa misma línea, Colombia ha iniciado su ciclo de incremento de tasas, el cual se espera que dure al menos durante la primera mitad del presente año con la expectativa que la inflación se mantenga en niveles arriba del rango de la meta y progresivamente converja al rango definido del 2 al 4% hacia el primer semestre de 2023.

Respecto a la devaluación, si bien ha sido una situación generalizada especialmente en las economías latinoamericanas, también ha traído oportunidades para el sector exportador que ha alcanzado sus máximos desde 2014 y que de igual manera ha favorecido la recuperación de la economía en el 2021, principalmente el grupo de no tradicionales y carbón con crecimientos inter trimestrales de doble dígito (11.1% según estimaciones del DANE). La expectativa de la tasa de cambio durante el año se espera entre los COP \$ 3800 y COP \$4000 pesos de acuerdo con las diferentes fuentes de información entre analistas económicos lo cual suponen un panorama positivo para el sector exportador. Para 2022 la expectativa de crecimiento anual se ubica entre el 5.3% y el 5.5%, todavía dentro de un rango de crecimiento importante para el país que traería

---

Fuentes: Grupo Bancolombia, Informe Económico 2021, DANE, Itaú Análisis Económico.



GM Financiamiento Colombia S.A.  
Compañía de Financiamiento.

INFORME GESTION - 2021 DE GM  
FINANCIAL COLOMBIA S.A. COMPAÑÍA  
DE FINANCIAMIENTO

recuperación a niveles pre-pandemia sujeto a la esperanza que no surjan nuevos brotes y/o cepas de COVID-19. Por último, es importante tener en cuenta que al ser 2022 un año electoral, se espera un primer semestre con gran volatilidad en los mercados dada la expectativa de los resultados de los comicios.

En conclusión, el panorama económico luce alentador producto del rebote de la economía después de más de 2 años de pandemia, el cual podría ser impactado por la política contraccionista del Banco de la Republica para controlar el incremento de la inflación. Aún quedan retos importantes para 2022, en especial la reducción del índice de desempleo y la reactivación de diferentes sectores que a hoy aún no operan al 100% de su capacidad los cuales nos dejan mirando con optimismo las perspectivas no solo para la economía en general, sino para un sector financiero que la apoyará como lo ha venido haciendo a lo largo de los años los diferentes ciclos económicos del país.

## 1.2. PANORAMA GENERAL DEL SISTEMA FINANCIERO COLOMBIANO<sup>2</sup>

Con las mejores expectativas comentadas acerca del crecimiento económico, el sector financiero será clave para impulsar la recuperación económica, no solo con el apoyo a los diferentes actores de la economía a través de créditos y asesorías, sino también de una forma responsable frente a la gestión del riesgo y estabilidad del sistema.

Los niveles de solvencia se encuentran en niveles adecuados y sólidos, toda vez que la evolución de la misma en los Establecimientos de Crédito se encuentra en niveles del 22% acorde con las cifras de la Superintendencia Financiera de Colombia con corte noviembre de 2021, creciendo 5% frente al dato de cierre de 2020.

GM Financiamiento por su parte presenta una de las relaciones de solvencia más altas del Sistema Financiero en Colombia con niveles que llegan al 36% a corte de noviembre de 2021, superior a la media del sector y de sus pares comparables. Lo anterior señala la solidez del sector para enfrentar tanto el crecimiento esperado como los eventuales deterioros de la cartera producto del mismo crecimiento.

La cartera del sector financiero al mismo corte alcanza COP\$ 523 billones de pesos frente a los COP\$ 473 billones registrados en diciembre de 2020, es decir un 10.6% que equivalen a COP\$ 50 billones de crecimiento interanual, aún a la espera de la publicación de cierre de 2021, sobre la cual también se esperaría también un crecimiento frente a noviembre.

Por otro lado, la cartera vencida presentó retos importantes para todo el sistema, principalmente en los primeros 6 meses del año 2021. Sin embargo, dado el impulso de la recuperación económica, se generó una mejoría en su indicador a niveles del 4.22% para el corte de noviembre 2021 vs 5% al cierre de 2020, y aún con el dato de diciembre 2021 pendiente, el cuál acentuaría aún más, la recuperación del indicador.

Finalmente se espera para 2022 un sector financiero que acompañe el incremento de tasas de interés producto de la política monetaria, generando presiones adicionales a la capacidad de

*Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, Actualidad del Sistema Financiero Colombiano 2021. Indicadores gerenciales Nov 2020*



GM Finacial Colombia S.A.  
Compañía de Financiamiento.

INFORME GESTION - 2021 DE GM  
FINANCIAL COLOMBIA S.A. COMPAÑÍA  
DE FINANCIAMIENTO

pago de los colombianos, siendo este un riesgo moderado a la calidad de los activos del sector, ya que se cuenta con el adecuado control y prevención del riesgo, el cuál ha caracterizado al sector a lo largo de los años.

### 1.3. SECTOR AUTOMOTOR 2021

El crecimiento del sector automotriz presentó una tendencia positiva durante todo el 2021 y en perspectiva seguirá manteniéndose durante los dos próximos años. En términos generales, la percepción empresarial sobre la favorabilidad del mercado mejoró; esto se debe en gran parte a las medidas adoptadas para la comercialización de vehículos con la implementación de estrategias en medios digitales, nuevos esquemas de pago y financiación a los clientes.

Como resultado de lo anterior, la industria automotriz en Colombia en 2021 cerró con más de 250.000 unidades, representando un incremento del 33% versus el cierre del año 2020; número que estuvo afectado principalmente por los bajos niveles de inventarios dada la escasez de semiconductores que impactaron en el corto plazo, así como los impactos generados por situaciones de orden público durante el primer semestre del año. En este sentido se espera que el mercado en 2022 continúe en recuperación y se logren las 266.000 unidades que se proyectan para el periodo.

De otra parte, Chevrolet ocupó el segundo lugar en participación de mercado con 34,496 unidades, lo que equivale a un 13.8%, participación que se vio afectada por la falta de disponibilidad temporal de vehículos para la venta. Sin embargo, la marca continúa posicionada como una de las marcas más emblemáticas del país, con presencia en todos los segmentos con vehículos de entrada, así como camionetas, pick ups y vehículos comerciales.

Finalmente, cuando analizamos oportunidades para la industria, se destaca de manera positiva: i) el segmento de vehículos usados que ha tomado relevancia en el mercado, ii) las tecnologías híbridas y eléctricas las cuales presentaron un incremento superior del 200% y pueden representar más del 10% de las matrículas totales, y iii) segmentos donde sobresalen los vehículos utilitarios, que representan el mayor volumen de registros, seguido por los vehículos comerciales de carga de menos de 10.5T.

### 1.4. RESULTADOS FINANCIEROS DEL EJERCICIO

GM Finacial presentó una disminución en su activo del 8.5% pasando de COP\$ 226 billones en 2020 a COP\$ 2.07 billones en 2021 proveniente de la reducción de la cartera de crédito por disminución de disponibilidad de vehículos Chevrolet. Así mismo, registró una utilidad después de impuestos de \$18.735 millones, la cual aumentó en un 281% (Vs. \$4.916 millones a cierre del año 2020). Este resultado, obedece principalmente a un eficiente manejo del margen de interés versus los efectos de la pandemia en el año 2020, la mejora en los indicadores de cartera vencida y recuperaciones que generaron impactos positivos en cierre del ejercicio.

Por su parte el activo productivo disminuyó alrededor del 11% llegando a COP\$1.80 billones. Esta disminución se debió principalmente a la restricción de inventario de vehículos, como consecuencia de la escasez de semiconductores en el mercado global afectando el portafolio de plan mayor. Igualmente, mencionar que el nivel de la deuda de fondeo disminuyó alineado con



GM Financiamiento Colombia S.A.  
Compañía de Financiamiento.

INFORME GESTION - 2021 DE GM  
FINANCIAL COLOMBIA S.A. COMPAÑÍA  
DE FINANCIAMIENTO

la disminución del activo productivo, cuyo monto ascendió al cierre de 2021 a COP\$1.68 billones disminuyendo en un 11% en comparación con el año anterior.

Referente al estado de resultados se destaca: (i) Mayores gastos operacionales en un 9% con respecto al año anterior y hacia niveles de COP \$111.014 millones, principalmente explicados por la estrategia comercial de colocación de nuevos créditos desarrollada con los Concesionarios (ii) Incremento en los gastos por provisiones de cartera en un 8.3% alineado con un mayor esfuerzo en castigos, provisiones discrecionales. Con estos niveles de provisión se logró una cobertura del 84% sobre la cartera mayor a 30 días de mora al cierre del año 2021, 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 y que ha permitido continuar reduciendo la cartera vencida por efectos de la pandemia de Covid-19.

Así mismo los resultados de la utilidad operacional antes de provisiones, depreciaciones y amortizaciones crecieron un 3.2% ubicándose en niveles de COP \$288.350 millones. Finalmente, los gastos financieros cayeron un 21.8% frente a 2020 por disminución de la deuda eficiente manejo del fondeo, llegando a COP \$73.677 millones, mientras que los otros ingresos crecieron en un 42.6% alcanzando los COP \$28.568 millones, para llegar al resultado neto mencionado anteriormente.

## 1.5. PERSPECTIVAS ECONÓMICAS DEL AÑO 2022

Para el año 2022 en primer lugar se espera que continúe la tendencia de crecimiento y de recuperación de la economía nacional del orden del 5.5%, principalmente basado en el consumo de los hogares que siempre han jugado un papel importante en el desempeño económico del país. Si bien, es cierto que el sector del petróleo y minero influye en gran medida con la recuperación, es de resaltar que, al basar las expectativas en el consumo, más que en el comportamiento de ciertos sectores en particular, dará a todos los ciudadanos una mayor sensación de bienestar y homogeneidad en las cifras lo cual representa oportunidades para todos los sectores productivos y no solo para algunos pocos.

A pesar de la pérdida del grado de inversión dictaminado por dos Agencias Calificadoras de Riesgo, el País logró tramitar con éxito una reforma tributaria que mejoraría las cuentas fiscales del gobierno y significaría lograr mantener los programas sociales en marcha, a la vez que permitirá irrigar liquidez a la economía en medio de un ambiente de subida de tasas, entre otras variables. Otro tema que cobra relevancia al margen de lo ocurrido con la calificación de la deuda soberana, es la mayor profundidad que el mercado de valores en Colombia ha ganado producto de recientes movimientos de compras de acciones, fusiones y adquisiciones, también impulsando la inversión y trayendo beneficios a nivel macro económico.

Se espera asimismo una inflación creciente, principalmente para el primer semestre de 2022, para lo cual el Banco de la República con seguridad pondrá en funcionamiento políticas monetarias contraccionistas, de hecho, ya lo vimos con la reciente decisión histórica de incrementar la tasa de intervención en 100 puntos básicos. El alza continua de tasas de interés tendrá ineludiblemente un efecto en la demanda, toda vez que la capacidad de pago de los hogares se verá afectada, generando un posible riesgo de disminución en la actividad económica hacia finales del año e inicio de 2023.



GM Finacial Colombia S.A.  
Compañía de Financiamiento.

INFORME GESTION - 2021 DE GM  
FINANCIAL COLOMBIA S.A. COMPAÑÍA  
DE FINANCIAMIENTO

Siendo el 2022 un año electoral, hay mucha cautela a nivel macroeconómico, muy posiblemente traducido en una tasa de cambio que se ubique en niveles mayores en comparación a su convergencia en el largo plazo, lo cual es un efecto que se espera sea transitorio en caso que los resultados muestren buena recepción por parte de los mercados financieros locales como internacionales.

Sectores como la construcción, el sector minero energético, el transporte y comunicaciones serían otros impulsores del crecimiento económico, siendo los que más han crecido en el último trimestre de 2021, trayendo un componente de impacto positivo en el empleo que nos dejaría nuevamente con cifras de desempleo de un dígito (actualmente en niveles del 10.8% con corte a noviembre). Así mismo, los precios y demanda del petróleo que se mantienen en niveles altos, inclusive por encima de muchas proyecciones de las cuentas nacionales, permitirán que haya reducción de los diferentes déficits, trayendo consigo esa mayor expectativa de crecimiento ya comentada.

## 1.6. NUEVOS PROYECTOS ESTRATÉGICOS

Debido a la coyuntura de los últimos años, el sector financiero en Colombia ha acelerado su ritmo de transformación digital. La mayoría de las entidades financieras realizan importantes inversiones enfocadas en mejorar su capacidad de respuesta digital, modernizar canales de atención y brindar experiencias 100% digitales. Estos planes también se reflejan en los diferentes mapas estratégicos de las entidades, que incluyen la transformación digital como una de las prioridades para los siguientes años.

GM Finacial no es la excepción y en la actualidad varios proyectos se vienen desarrollando y/o ejecutando con el objetivo de fortalecer las capacidades digitales de la Compañía y promover la utilización de nuestros servicios y productos de forma digital. En conjunto con General Motors, se está trabajando en una innovadora iniciativa con la que pretendemos ofrecer una experiencia 100% digital para que los clientes puedan disfrutarla desde la comodidad de sus hogares o lugares de trabajo, en la cual la Compañía jugará un papel fundamental.

De igual manera, esfuerzos importantes se han enfocado en fortalecer nuestros sistemas *core* y *front* para nuestros concesionarios. Para ello, se están finalizando dos proyectos que buscan la integración de F&I 2.0 (*front end system*) con plataformas de nuestro corredor de seguros y proveedor de firma electrónica. Buscamos proporcionar una experiencia sencilla, ágil y sin fricciones a nuestros clientes y concesionarios. En la misma línea, buscamos mejorar la forma en la que los potenciales clientes que ingresan su información a través de la página web de Chevrolet se integre con la plataforma de CRM Siebel con nuestra herramienta de viabilización de crédito, buscando que el flujo de la información se dé en tiempo real.

Para la compañía también es muy importante reforzar los diferentes canales de atención que tenemos para clientes actuales. Es por esto que regionalmente se está trabajando en un proyecto para la creación de un nuevo canal "*Chat-Bot*" para atención de las diferentes solicitudes de nuestros clientes. El objetivo de esta iniciativa es brindar atención continua, 24 horas 7 días a la semana y de forma fluida. Todo esto, en línea con el objetivo estratégico de incrementar nuestro NPS (*net promoter score*) y posicionarnos como la empresa líder de financiación de vehículos y experiencia al cliente en la red Chevrolet.



GM Finacial Colombia S.A.  
Compañía de Financiamiento.

INFORME GESTION - 2021 DE GM  
FINANCIAL COLOMBIA S.A. COMPAÑÍA  
DE FINANCIAMIENTO

Los proyectos que se ejecutaran en 2022 también incluyen el desarrollo de nuevos productos, que representen nuevas fuentes de ingresos para la compañía. Desde el primer trimestre de este año, se trabajará en la inclusión de OnStar (Producto de Servicios Conectados de GM) dentro del paquete de financiación. Este es un producto estratégico para la marca y GM Finacial busca ser el aliado de nuestra marca y concesionarios para el crecimiento/consolidación de este producto.

Por último, nuevas disposiciones y regulaciones de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) implican desarrollos de herramientas tecnológicas. Desde octubre de 2021, diferentes equipos han estado trabajando en la creación de una nueva plataforma de gestión de quejas y reclamos que deberá conectarse a “SmartSupervision” que será la nueva herramienta dispuesta por la SFC para consolidar y gestionar todas las quejas del sector financiero.

### **1.7. ESTADO DE *ONLINE DEPOSIT TAKING* (ODT)**

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.

Continuando con 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 Finacial 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 2022.

### **1.8. RESULTADOS OPERACIONALES Y COMERCIALES**

GM Finacial 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 2021 fue de 14.650 contratos con un volumen financiado de COP\$797.757 millones.

Dentro de los principales indicadores del portafolio destacamos los siguientes:



GM Finacial Colombia S.A.  
Compañía de Financiamiento.

INFORME GESTION - 2021 DE GM  
FINANCIAL COLOMBIA S.A. COMPAÑÍA  
DE FINANCIAMIENTO

- i. El monto promedio de financiación estuvo para este año en \$ 54.4 millones, concentrándose el 75.17% de la colocación en los segmentos small (43.88%), utilitarios (19.07%) y mini (18.05%).
- ii. En cuanto a la composición en términos de perfil de riesgo, los mejores segmentos representaron en promedio el 67.10% de los desembolsos (9.830 contratos colocados en los Tier S+, S - A).
- iii. De la misma forma, en términos de cuotas iniciales, el promedio de éstas estuvo en 27.2%, con una tasa promedio de colocación del 16.25% E.A. y un plazo contratado de 60 meses.
- iv. La cartera registró una composición para este año de 71.70% para vehículos de consumo, 17.13% para vehículos usados y 11.17% para vehículos comerciales.

En cuanto a la colocación por regiones, 65.58% de las colocaciones se concentró en 3 regiones, liderada por Bogotá con un 30.36%, seguida por Antioquia con un 18.22% y Costa con un 17%.

Con respecto 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 270 solicitudes de clientes que aceptaron las condiciones planteadas por la entidad.
- ii. 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: 108 alivios, Grupo 2: 88 alivios y Grupo 3: 74 alivios.
- iii. El 73.70% de los alivios se formalizaron con plazos entre los 12 y 15 meses adicionales al plazo restante de la obligación
- iv. En cuanto a la composición de los perfiles el 92.196% se concentró en dos perfiles; asalariados (68.15%) e independientes (24.81%)

En lo relacionado con los créditos a concesionarios (Plan Mayor) para 2021, el valor en líneas de crédito para la red de concesionarios cerró en COP\$533.650 millones, lo que representa un aumento de 2.60% con relación al cierre del año 2020.

Se cierra el año con establecimiento de línea de crédito para 25 concesionarios de la red Chevrolet, 1 de la marca Mercedes Benz, 1 distribuidor de repuestos y accesorios y 11 clientes de flotillas de vehículos. Actualmente, se cuenta con 48 garantías (17 prendas mobiliarias y 31 hipotecas) por un monto total de COP\$563.647 millones que representan un 106% de cobertura general

Durante 2021 se ha consolidado la utilización de nuestras líneas de crédito para vehículos usados. Se otorgó créditos por valor de COP \$17.780 millones con un crecimiento del 247% con respecto al año anterior. Adicionalmente, se aprobaron líneas de crédito para 7 clientes de flotas que suman COP \$8.881 millones.

Como soporte a los aliados principales de GM Finacial y con ocasión al impacto por la pandemia del COVID-19 y las protestas realizadas a finales de abril y durante mayo se otorgaron alivios en facturas pendientes a mayo de partes y accesorios a 5 concesionarios por valor de COP 2.162





GM Financiamiento Colombia S.A.  
Compañía de Financiamiento.

INFORME GESTION - 2021 DE GM  
FINANCIAL COLOMBIA S.A. COMPAÑÍA  
DE FINANCIAMIENTO

millones. El plazo otorgado fue de 6 meses. Todos estos alivios fueron pagados al cierre de noviembre 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.

## **1.9. RECUPERACION DE CARTERA**

El indicador de cartera vencida del 2021 cerró en 6.45% (sin incluir Plan Mayor), 35 puntos básicos por encima de lo presupuestado internamente en la Compañía. Al cierre del año, el monto de cartera vencida tuvo una disminución importante, manteniendo la tendencia que se observó desde junio del 2021, luego de haber alcanzado el niveles del 8.5%, cuando en el primer semestre se vio impactada por la situación económica general de los clientes, producto de los bloqueos y protestas en varias ciudades del país, sumado al deterioro de un segmento importante de clientes que en el 2020 se había beneficiado de los alivios financieros autorizados por el Gobierno durante el primer año de la pandemia. No obstante, la implementación de estrategias con las agencias externas de cobranza enfocadas en disminuir los rodamientos, propiciar la normalización de las cuentas de montos mayores y el seguimiento de un equipo interno especializado por segmentos de mora, permitió una disminución de más de \$42.000 millones en cartera delincente entre junio y el cierre de diciembre del 2021.

Las recuperaciones de Cartera castigada cerraron en el 2021 en COP\$51.095 millones, superando en \$6.300 millones el Plan de Negocios, debido especialmente a un incremento importante en ellas en el segundo semestre del año, período en el cual la cifra de cada uno de los meses estuvo por encima de los \$4.000 millones. Estos resultados fueron obtenidos con la ejecución de estrategias especiales con las agencias y abogados externos que manejan la cartera castigada, y con el seguimiento exhaustivo de los trámites de ejecución de la garantía mobiliaria, para lograr las recuperaciones en los términos de la Ley 1676 de 2013. Por otro lado, se fortaleció el equipo encargado de la recuperación de los vehículos a través de dación en pago, desde el momento de la captura o entrega voluntaria de los vehículos, hasta su legalización y venta, logrando superar los resultados obtenidos que en el 2020 habían sido \$11.901 millones, para llegar en el 2021 a la suma de \$21.790 millones.

En cuanto a las pérdidas netas, dado el control general de los castigos y el incremento obtenido en la recuperación de cartera castigada, la suma al final del año fue de \$35.191, inferior en \$2.100 millones a la obtenida al cierre del año 2020. Esto representó al cierre un 2.58% de pérdidas netas sobre el total de activos, inferior al 2.85% estimado en el plan de negocios corporativo.

## **1.10. 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 2021, estuvo definida por la 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.



GM Financiamiento Colombia S.A.  
Compañía de Financiamiento.

INFORME GESTION - 2021 DE GM  
FINANCIAL COLOMBIA S.A. COMPAÑÍA  
DE FINANCIAMIENTO

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 2021, 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 calificadoradora.

Teniendo en cuenta las necesidades del negocio de activos en el año 2021 y la situación de emergencia sanitaria, el fondeo de la Compañía disminuyó 12.7% contra el año anterior (\$247.000 millones), donde el saldo de las captaciones en CDTs disminuyó un 18%, los créditos con bancos crecieron 1%, y los Bonos disminuyeron 35% (como resultado vencimiento de la emisión de bonos de julio 2018 y considerando que durante 2020 y 2021 no se presentaron emisiones de bonos). La composición del fondeo terminó el año con un 25% en CDTs, 57% en créditos bancarios y 18% en bonos ordinarios.

El entorno macroeconómico del año estuvo marcado por presiones inflacionarias, pérdida de grado de inversión por parte Fitch y Standard & Poor's, y aumento 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 Financiamiento 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 Financiamiento es considerado desde una perspectiva dinámica que busca el continuo mejoramiento y adaptabilidad a la nueva realidad social, económica y empresarial, especialmente en los últimos años (2020-2021), considerando las circunstancias que continúan afectando al mundo y al País con la declaratoria de estado de emergencia como consecuencia del Covid-19.



GM Finacial Colombia S.A.  
Compañía de Financiamiento.

INFORME GESTION - 2021 DE GM  
FINANCIAL COLOMBIA S.A. COMPAÑÍA  
DE FINANCIAMIENTO

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

Por sexto año consecutivo GM Finacial diligenció el Reporte de implementación de mejores prácticas corporativas - Código País correspondiente al ejercicio 2021, acogiendo 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/content/dam/gmf-sites/gmf-io/es-co/corporativo/Encuesta\\_Codigo\\_Pais\\_2021.pdf](https://www.chevrolet.com.co/content/dam/gmf-sites/gmf-io/es-co/corporativo/Encuesta_Codigo_Pais_2021.pdf)

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. Al respecto, se resalta el esfuerzo de la Compañía en la implementación y documentación de prácticas corporativas tanto en sus Estatutos Sociales como en su Manual de Buen Gobierno, lo cual permitirá alcanzar un mayor nivel de cumplimiento de las recomendaciones en materia de gobierno corporativo. En igual sentido, se dio respuesta negativa en los que casos en los que la Compañía no tenía implementada la recomendación. Finalmente, GM Finacial 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 30 de marzo de 2021 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, la cual constituye la única remuneración o beneficio económico por su participación en la misma.

Posteriormente, en reunión extraordinaria de Asamblea de Accionistas del 3 de mayo de 2021 fueron aprobados los nombramientos de dos nuevos miembros de Junta Directiva, los cuales estuvieron precedidos por la renuncia de los señores Vicente Dávila, miembro independiente y



GM Finacial Colombia S.A.  
Compañía de Financiamiento.

INFORME GESTION - 2021 DE GM  
FINANCIAL COLOMBIA S.A. COMPAÑÍA  
DE FINANCIAMIENTO

Presidente de la Junta, y Brandon Edgerton. En sus lugares se nombraron a Laura Camacho Mckenzie como miembro independiente y Constance Elizabeth Coffey y sus posesiones fueron autorizadas por la SFC.

Los mencionados nombramientos obedecieron a la intención clara y contundente de la Compañía de renovar la Junta Directiva en un escenario en el que la tecnología y la innovación tienen grandes impactos sobre todos los modelos de negocio, incluyendo el financiero y el automotriz, los cuales exigen habilidades digitales reales. De igual manera, los nombramientos responden a la necesidad de contar con una Junta más incluyente, cuyo equilibrio permitirá fortalecer el Gobierno Corporativo mediante la diversidad de experiencia laboral y la equidad de género, lo cual se verá reflejado en relaciones duraderas y de largo plazo con inversionistas, entidades proveedoras de fondeo, clientes y partes relacionadas. Lo anterior tiene fundamento en que las juntas directivas en las que hay mujeres tienen más probabilidades de centrarse en indicadores, como la satisfacción de los clientes y la responsabilidad social de la empresa, y están en mejores condiciones de controlar la rendición de cuentas, gastos, ambiente de control, lo cual mejora la toma de decisiones de la Compañía y por ende el Gobierno Corporativo.

Al 31 de diciembre del 2021, la Junta Directiva está compuesta por 5 miembros, 2 de los cuales son independientes:

REGLON	NOMBRE	NACIONALIDAD
Primer Renglón	Richard Niedziolk	Estadounidense
Segundo Renglón	Constance Elizabeth Coffey	Estadounidense
Tercer Renglón	James Jay Nagy	Estadounidense
Cuarto Renglón (Miembro Independiente)	Luis Carlos Bravo	Colombiano
Quinto Renglón (Miembro Independiente)	Laura Camacho Mackenzie	Colombiana

En general, la administración de GM Finacial 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 2021 y el fortalecimiento y diversificación de negocios para afrontar los impactos que todavía genera la pandemia, así como las situaciones de orden público que se presentaron en el país a lo largo del año. Los miembros independientes de la Junta Directiva sostuvieron reuniones con las áreas de Finanzas y Riesgos para tratar demás diversos acerca de provisiones, liquidez, entre otros. De igual manera, para la inducción de los nuevos miembros de la Junta, se realizaron inducciones con las áreas de Finanzas, Riesgos, Tesorería, Ventas, Legal, entre otras.

Durante el año de manera adicional a las 12 sesiones ordinarias de Junta Directiva, se realizaron 2 Juntas Extraordinarias donde se pudieron tratar los más diversos temas. 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.



GM Financial Colombia S.A.  
Compañía de Financiamiento.

INFORME GESTION - 2021 DE GM  
FINANCIAL COLOMBIA S.A. COMPAÑÍA  
DE FINANCIAMIENTO

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.
- 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 dirigidos a desarrollar los objetivos estratégicos de la Compañía.
- Aprobación de operaciones con vinculados económicos.
- Reforma al Manual de Buen Gobierno.

### 2.3. ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS

Durante el ejercicio 2021, GM Financial realizó la reunión ordinaria de Asamblea General de Accionistas el 30 de marzo y una reunión extraordinaria el 3 de mayo de 2021, 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 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 *Teams*, cuyo acceso fue publicado en la convocatoria para conocimiento del público en general. 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.inversoristas@gmfinanciamiento.com](mailto:atencion.inversoristas@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%.

Durante el periodo, la Compañía realizó una reforma estatutaria con el fin de documentar prácticas de gobierno corporativo, reforma que fue debidamente publicada mediante el mecanismo de Información Relevante de la SFC y a través de su registro en la Cámara de Comercio de Bogotá. Los Estatutos Sociales actualizados se encuentran publicados de forma permanente en la página web de la Compañía.

### 2.4. DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN RELEVANTE



GM Finacial Colombia S.A.  
Compañía de Financiamiento.

INFORME GESTION - 2021 DE GM  
FINANCIAL COLOMBIA S.A. COMPAÑÍA  
DE FINANCIAMIENTO

De conformidad con lo dispuesto en artículo 5.2.4.1.5 del Decreto 2555 de 2010, GM Finacial 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 Finacial.

## **2.5. PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE) y SOSTENIBILIDAD**

Dentro de los compromisos que GM Finacial Colombia tiene con sus clientes, inversionistas, proveedores, accionistas, empleados y administradores, está el fomentar prácticas de Responsabilidad Social Empresarial y sostenibilidad a través del mejoramiento de las condiciones de vida de las comunidades y del medio ambiente.

Durante 2021, la organización desarrolló programas enfocados a educación, salud, bienestar, medio ambiente y arreglos locativos a través de diferentes entidades sin ánimo de lucro que tienen como propósito contribuir con el desarrollo social de sus grupos de interés y del planeta.

A través del Comité de Responsabilidad Social (CRS), durante 2021 se gestionaron diferentes iniciativas enfocadas en i) Educación financiera dirigida a niños y jóvenes de colegios públicos, con el objetivo de orientarlos en el manejo de recursos económicos y brindarles herramientas para promover el acceso a la educación superior o el desarrollo de emprendimientos sostenibles ii) Donación económica para ayudar a cubrir las necesidades de tratamiento y transporte de niños, niñas y adolescentes con cáncer, autismo, retraso en neurodesarrollo; y donación para actividades lúdicas y de navidad para organizaciones con comunidades vulnerables y de bajos recursos iii) Actividades y charlas al interior de la compañía que contribuyeron a la concientización del cuidado de los recursos naturales, el reciclaje, ahorro de papel y siembra de árboles, entre otros iv) Donación económica a fundación de niñas, para reparar la biblioteca.

Todas estas iniciativas caracterizadas por una alta participación y solidaridad por parte de los empleados de la Compañía.

Por otro lado, en términos de sostenibilidad, el sector automotriz no es la excepción a la tendencia que desde hace un tiempo se viene experimentando en relación con la producción y el consumo sustentable. Lo anterior, es un aspecto relevante teniendo en cuenta que el actual sistema de movilidad, como muchos otros, impacta la calidad de vida a través de las emisiones contaminantes y la congestión. En consideración a ello y alineados con el compromiso y la estrategia global de la casa matriz consistente en la creación de un mundo con “*cero accidentes, cero emisiones y cero congestiones*”, GM Finacial está enfocado en ofrecer alternativas futuras de financiación de vehículos eléctricos e híbridos, cuya comercialización promueva la conservación del medio ambiente y el aprovechamiento de la innovación y la tecnología. Siguiendo con la visión de la corporación, GM Finacial continuará explorando mecanismos para lograr instalaciones más eco eficientes y buscará formas de aprovechar créditos de energía renovable (CRE).

## **2.6. DIVERSIDAD, EQUIDAD E INCUSION**



GM Finacial Colombia S.A.  
Compañía de Financiamiento.

INFORME GESTION - 2021 DE GM  
FINANCIAL COLOMBIA S.A. COMPAÑÍA  
DE FINANCIAMIENTO

En GM Finacial impulsamos la diversidad mediante la promoción de una cultura inclusiva con nuestros clientes, empleados, socios comerciales y la comunidad. Nuestros empleados logran hacer un mejor trabajo en un entorno en el que todos se sientan valorados, incluidos y reconocidos. Somos una organización multicultural que se esfuerza por crear una fuerza laboral diversa comprometida con el trabajo en equipo, la excelencia, la integridad y el servicio de clase mundial mientras recluta y retiene a los mejores talentos.

Nos esforzamos por desarrollar y adoptar una cultura inclusiva que honre y respete a todos los empleados independientemente de su edad, género, etnia, y/o antecedentes y que reconozca y valore las diferencias. En nuestra intención de ser inclusivos, promovemos espacios de interacción y participación, para escuchar la voz de nuestros colaboradores y lograr que se sientan escuchados y valorados.

En GM Finacial trabajamos por hacer de la diversidad, equidad e inclusión una práctica del día a día; los siguientes han sido los mayores logros que nos hacen sentir orgullosos: Lanzamiento de guía de lenguaje inclusivo y refuerzo en nuestra red de comunicaciones internas para promover su uso de una manera simple y clara, incorporación de lenguaje neutral en descripciones de cargos y publicaciones de vacantes, expansión de métricos en los procesos de reclutamiento con foco en equidad de género y diversidad, mediciones de promoción, ascensos y movimientos laterales al igual que indicadores demográficos desagregados por género, lanzamiento del programa de aprendizaje entre generaciones y análisis de diversidad generacional en nuestra población de empleados.

Nuestra organización se enriquece gracias a los contrastes culturales y de pensamiento que conforma nuestra comunidad GM Finacial.

## **2.7. REQUERIMIENTOS Y QUEJAS**

GM Finacial 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 Finacial 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 Finacial 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 2021 en materia de Riesgo de Crédito, Operativo, Mercado, Liquidez, Lavado de



GM Finacial Colombia S.A.  
Compañía de Financiamiento.

INFORME GESTION - 2021 DE GM  
FINANCIAL COLOMBIA S.A. COMPAÑÍA  
DE FINANCIAMIENTO

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 y consumo, 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 OPERACIONAL (SARO)

Se entiende por Riesgo Operacional, 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, asociados a tales factores.

A partir de julio 1º de 2008 está en funcionamiento el Sistema de Administración de Riesgo Operacional (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 2021 se dio continuidad a la gestión de riesgo operacional mediante la ejecución de actividades como:

- Revisión y actualización de contenido de manual y políticas del sistema de administración del riesgo operacional en cumplimiento a lo establecido en la Circular Externa 025 de 2020 emitida por la SFC que incluye cambios relacionados principalmente con la revelación de eventos de riesgo operacional y requerimientos que deben cumplir proveedores críticos.
- 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 Operacional a los empleados y proveedores.
- Revisión de procesos claves de la operación para encontrar oportunidades de mejora.
- Reportes semestrales sobre la evolución del Riesgo Operacional 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 Operacional 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



GM Finacial Colombia S.A.  
Compañía de Financiamiento.

INFORME GESTION - 2021 DE GM  
FINANCIAL COLOMBIA S.A. COMPAÑÍA  
DE FINANCIAMIENTO

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 2021 GM Finacial adelantó las siguientes actividades:

- Ejecución de planes de acción derivados del resultado de los ejercicios de continuidad del negocio.
- Revisión de contenido de manual y políticas de gestión de continuidad de negocio.
- 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 Finacial 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:

- Monitoreo continuo a la estrategia de recuperación enfocada en el trabajo remoto (empleados con computadores portátiles y VPN, que realizan actividades desde casa).
- Implementación el piloto para volver a la oficina adaptando puestos de trabajo para personas que quieran ir al menos una vez a la semana. En preparación al piloto, se instalaron puntos de desinfección y se publicaron lineamientos de medidas de bioseguridad en las oficinas. Las personas participantes han estado siguiendo todas las medidas de bioseguridad establecidas por el gobierno y la empresa para mitigar la exposición y el riesgo de contagio (mascarilla, distanciamiento social y lavado continuo de manos).
- Entrenamiento a los empleados en qué es Covid-19, las medidas de prevención de propagación y cómo identificar un posible contagio.
- Monitoreo de medidas guiadas por Operaciones Internacionales en relación con las pautas de restricción de viajes tanto para viajes nacionales como internacionales.
- 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 Finacial 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



GM Financiamiento Colombia S.A.  
Compañía de Financiamiento.

INFORME GESTION - 2021 DE GM  
FINANCIAL COLOMBIA S.A. COMPAÑÍA  
DE FINANCIAMIENTO

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:

- Inversiones Clasificadas Hasta el Vencimiento:
  - 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 total fue por un valor de \$10.888 millones de pesos. Asimismo, generarán un total de intereses por valor de \$270 millones de pesos, de los cuales ya se causaron el 59.73% finalizando 2021.
  - Títulos de Desarrollo Agropecuario - TDAs. Inversión Forzosa cuyos rendimientos son pagaderos trimestre vencido sobre su valor nominal. Las inversiones fueron realizadas de acuerdo a la relación entre los requerimientos de inversión y los saldos actuales en dichos títulos, según los lineamientos del Banco de la Republica. Su valor a cierre de año fue \$21.428 millones de pesos divididos en: TDAs indexados al IBR3M (52.01%) y TDAs indexados a la DTF (47.99%).
  - CDTs. Fueron realizadas dos recompras de CDTs teniendo en cuenta el flujo de excedentes de liquidez de la compañía. El objetivo de dichas recompras, estuvo ligado a la aplicación del principio de Confusión, con el cual se elimina la obligación cuando el acreedor y el emisor son la misma entidad, justo antes de su vencimiento ante DECEVAL. Las recompras fueron realizadas por un monto aproximado de \$28.038 millones de pesos y estuvieron hasta mediados de noviembre en el portafolio de GMF, momento en el cual se extinguieron dichas obligaciones.
- Inversiones Clasificadas como Negociables:
  - 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 con 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 Financiamiento tuvo una participación en los siguientes FICs a corte 31 de diciembre de 2021:

- i. Fondo de Inversión Colectiva Skandia Efectivo - Skandia: Enfocado en inversiones de baja volatilidad y corto plazo. El fondo cuenta con una calificación S1/AAAF - Fitch Ratings, en donde, S1 responde a una muy baja sensibilidad a movimientos de tasa de interés y spread crediticios. Por otra parte, la calificación AAA fue dada teniendo en cuenta la



GM Financiamiento Colombia S.A.  
Compañía de Financiamiento.

INFORME GESTION - 2021 DE GM  
FINANCIAL COLOMBIA S.A. COMPAÑÍA  
DE FINANCIAMIENTO

elevada concentración en activos con la más alta calidad crediticia y con un perfil bajo de maduración (riesgo crediticio no es significativo).

GM Financiamiento contó con una participación de 77.760 unidades y un valor de la unidad de 2.887, para una inversión total de \$224 millones de pesos. Su Valor en Riesgo reportado fue de \$33 millones de pesos.

- ii. 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. 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 Financiamiento contó con una participación de 12.245 unidades en los fondos, junto con un valor de la unidad de 11.148, para una inversión total de \$136 millones de pesos. Su Valor en Riesgo reportado fue de \$20 millones de pesos.

Teniendo en cuenta lo anterior, GM Financiamiento tuvo la siguiente distribución en su portafolio de inversiones a corte 31 de diciembre de 2021: TDAs (65.25%), TDS (33.65%) y FICs (1.10%). Su Valor en Riesgo Total fue de COP \$53 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



GM Finacial Colombia S.A.  
Compañía de Financiamiento.

INFORME GESTION - 2021 DE GM  
FINANCIAL COLOMBIA S.A. COMPAÑÍA  
DE FINANCIAMIENTO

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 Finacial 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 2022 se dio pleno cumplimiento a dicha exigencia.

GM Finacial mantuvo su participación en el mercado de capitales a través emisiones y renovaciones de CDT's que estuvieron alrededor de COP\$461 millones, con un término promedio de 350 días, que equivalen a un índice de renovación del saldo del portafolio de CDT del 82% de los vencimientos programados para el año.

La Compañía logró mantener su estructura de fondeo en 2021, 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 25.1%, bonos (MTN) 17.9% y líneas bancarias 57%. 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 2021 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 Finacial 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 bajo la nueva regulación se denomina SARLAFT 4.0 atiende los negocios, productos y canales de la compañía, así como los nuevos desarrollos digitales 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 internacional en esta materia debidamente revisado por el ente de control. 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, así como evidenciar alertas tempranas



GM Finacial Colombia S.A.  
Compañía de Financiamiento.

INFORME GESTION - 2021 DE GM  
FINANCIAL COLOMBIA S.A. COMPAÑÍA  
DE FINANCIAMIENTO

y transacciones de los clientes que puedan generar mayor nivel de riesgos a GM Finacial, entre otros.

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 intensificada cuando aplique, para prevenir el uso de la entidad por criminales para propósitos ilícitos. Dichas acciones incluyen, el conocimiento y perfil de riesgo del cliente, de sus operaciones con nuestra entidad, la definición de los segmentos de mercado atendidos, monitoreo de transacciones, capacitación al personal directo e indirecto 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 representó el conocimiento de cliente de manera digital de cara a la emergencia del Covid-19 que aún se mantienen, con búsqueda de mejores soluciones a nuestros clientes para poder identificar e individualizar a nuestros potenciales clientes mediante implementación acertada de firma digital, preguntas reto, notificaciones OTP seguras y confirmaciones de identidad mediante procesos de “quien es quien”,

Así mismo, se informa que durante el año 2021 el Sistema de Administración de Riesgos LA/FT, se actualizó de acuerdo a la nueva regulación SARLAFT 4.0 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia efectuando mejoras en procesos de identificación de identidad de los clientes, así como identificación de beneficiarios finales, debida diligencia intensificada para personas categorizadas como Personas Expuestas Políticamente (PEP’s) y para aquellos clientes que puedan exponer a la entidad a un mayor nivel de riesgo se implementaron procesos intensificados de identificación activa y asertiva.

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 de políticas SARLAFT, Documento Metodológico, anexos, procesos y procedimientos particulares de las áreas 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 y constantemente actualizados y divulgados.

Para fortalecer la infraestructura tecnológica del SARLAFT, GM Finacial 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 y procesos del documento Metodológico 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.
- Identificación e individualización de clientes.

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 el cual fue ajustado de acuerdo a la nueva regulación (dos veces al año), 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 ha establecido estándares y políticas de acuerdo a la regulación existente para garantizar los derechos y deberes que tienen los clientes sobre su



GM Finacial Colombia S.A.  
Compañía de Financiamiento.

INFORME GESTION - 2021 DE GM  
FINANCIAL COLOMBIA S.A. COMPAÑÍA  
DE FINANCIAMIENTO

información, así como los derechos y responsabilidades que tenemos como Compañía. Así mismo, esta entidad 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 Finacial 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, siendo actualizadas periódicamente e incluyendo nuevas bases de datos que se identifiquen en los diferentes procesos operativos, de prospección o comerciales de la compañía

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 impacto de riesgos a cada nuevo proveedor y proceso operativo y comercial 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 materialización de riesgos por mal manejo de información en custodia, transferencia y administración de información de nuestros clientes a nivel nacional o trasfronterizo, evitando al corte del 2021 riesgos reputacionales sobre el 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 y Revisoría Fiscal emitidos durante el año 2021, fueron calificados como satisfactorios

Finalmente, se informa que el Sistema de Control Interno de GM Finacial Colombia S.A, tiene a todos sus actores, es decir los 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 92 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.





GM Financiamiento Colombia S.A.  
Compañía de Financiamiento.

INFORME GESTION - 2021 DE GM  
FINANCIAL COLOMBIA S.A. COMPAÑÍA  
DE FINANCIAMIENTO

## 6. SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)

El 2021 fue un año de mayor estabilidad en términos de requerimientos por parte de los consumidores financieros, retornando gradualmente a la normalidad que se tenía en 2019, antes del alto volumen manejado en 2020 producto de la emergencia sanitaria por COVID 19. Sin embargo, es de resaltar que la situación de orden público que se presentó a nivel nacional, especialmente entre los meses de mayo y agosto influenciaron algunos incrementos en quejas o contactos por parte de los clientes, debido al impacto económico en algunas ciudades del país.

Lo anterior, se vio reflejado en el comportamiento de las solicitudes y reclamos de los clientes donde, en el 2021 el total de requerimientos recibidos fue de 3.350 casos frente a 5.910 del año inmediatamente anterior, lo que representa una disminución 43%. Acorde al canal de radicación, el 44% se presentó directamente a la compañía, a través de llamada, correo electrónico y físico, el 41% fueron comunicaciones a través de la Superfinanciera, 11% por medio del Defensor del Consumidor Financiero y el 4% restante por tutelas. Con el propósito de tener la segmentación específica de estas solicitudes. Para el 2021, el total de quejas fue de 1.656, es decir el 49% de los requerimientos representaron en promedio 138 casos por mes, con una disminución especialmente para último trimestre del año.

Por otra parte, el 29 de octubre entró en vigencia la Ley de Borrón y Cuenta Nueva (Ley 2157 de 2021) la cual fue implementada dando cumplimiento a los lineamientos definidos, donde se realizó la actualización de procesos, manuales y se complementó con capacitación y el desarrollo de material soporte para el equipo interno, comercial y agencias, e igualmente se creó material para los consumidores financieros, donde se incluyó un set de preguntas frecuentes en la página web, unido a un nuevo capítulo específico dentro del programa de educación financiera “Protege tus finanzas”.

Por otro lado, fue emitida la Circular Externa 023 de la SFC, enfocada en dos grandes temas: fortalecimiento del sistema de atención al consumidor financiero y la implementación de *Smartsupervision* como mecanismo de administración de quejas a nivel sectorial, para lo cual se realizó la actualización de Manual del SAC aprobado por la Junta Directiva en el mes de noviembre, así como la definición del proyecto para la implementación de *Smartsupervision* en 2022 de conformidad con los plazos y requerimientos establecidos por el regulador.

Como parte de las medidas enfocadas en brindar información clara, completa, suficiente y de fácil comprensión para los clientes, en línea con las recomendaciones dadas por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia dentro de la inspección *Extra-situ* unido al análisis de la voz del cliente, se desarrolló la nueva estructura del extracto (estado de cuenta), el cual fue implementado en el mes de noviembre, el cual atendió los diferentes puntos enunciados por el regulador, así como las necesidades y recomendaciones de clientes con quienes se realizaron sesiones de validación de la información dentro del diseño y desarrollo. Luego de la puesta en producción, la Superfinanciera dio por atendido el tema, dando cierre al tema dentro del a Inspección Extra Situ,

En línea con lo anterior, el enfoque del SAC estuvo centrado en fortalecer los procesos implementando esquemas de análisis y mejora que redundaron en un incremento del NPS en *relationship*, pasando de 9 puntos al cierre de 2020 a 19 puntos en 2021. Por su parte, el resultado de NPS para la encuesta Transaccional se mantuvo en los mismos niveles del año



GM Financiamiento Colombia S.A.  
Compañía de Financiamiento.

INFORME GESTION - 2021 DE GM  
FINANCIAL COLOMBIA S.A. COMPAÑÍA  
DE FINANCIAMIENTO

anterior con 3 puntos, lo que define la ruta principal de trabajo para 2022 que permita optimizar los resultados de manera significativa para alcanzar los objetivos planteados en los dos indicadores.

Finalmente, el rol Defensor del Consumidor Financiero se desarrolló cumpliendo todos los parámetros regulatorios, manteniendo comunicación permanente en pro de la debida atención a los consumidores financieros durante el año.

## 7. CIBERSEGURIDAD

La Ciberseguridad está soportada por un equipo ejecutivo de las Operaciones Internacionales de GM Financiamiento 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 Financiamiento.
- 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 2021 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.

Finalmente, se informa que dando cumplimiento a las obligaciones de la Circular Externa 033 de 2020 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia - SFC "Instrucciones relacionadas con la Taxonomía Única de Incidentes Cibernéticos – TUIC, el formato para el reporte de métricas de seguridad de la información y ciberseguridad y el protocolo de etiquetado para el intercambio de información Traffic Light Protocol (TLP)", la compañía ha transmitido trimestralmente la información sobre métricas relacionadas con ciberseguridad dentro del formato 408.

## 8. SEGURIDAD INFORMÁTICA Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN

GM Financiamiento continuó emprendiendo acciones para asegurar la operatividad de los esquemas de seguridad informática y calidad de la información mediante la aplicación de los lineamientos



GM Finacial Colombia S.A.  
Compañía de Financiamiento.

INFORME GESTION - 2021 DE GM  
FINANCIAL COLOMBIA S.A. COMPAÑÍA  
DE FINANCIAMIENTO

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 Finacial 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 de Accionistas, 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 2021, 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 2021 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 Finacial. Los costos asociados a dichos servicios están detallados en las notas a los estados financieros.

Durante el año 2021, GM Finacial 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



GM Finacial Colombia S.A.  
Compañía de Financiamiento.

INFORME GESTION - 2021 DE GM  
FINANCIAL COLOMBIA S.A. COMPAÑÍA  
DE FINANCIAMIENTO

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.

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 sólo inversiones obligatorias emitidas por el Gobierno Nacional en Títulos de Solidaridad (TDS) y Títulos de Desarrollo Agropecuario (TDA) en cumplimiento de disposiciones legales, e inversiones en fondos mutuos de entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera (Fondo de Inversión Colectiva Skandia y Fondo Fidupopular).

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., 24 de febrero de 2022

Cordialmente,

**Santiago Borda**  
Gerente General

**Luis Carlos Bravo**  
Presidente de la Junta Directiva

