

INFORME DE GESTIÓN

SERVICIOS FINANCIEROS S.A SERFINANSA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO

(Aprobado por la Junta Directiva en reunión del 07 de febrero de 2011)

En cumplimiento de disposiciones estatutarias y normas legales, me permito presentar a los señores accionistas el informe de la gestión realizada por Serfinansa en el ejercicio fiscal del año 2010, que resume la evolución de los negocios y la situación económica, administrativa y jurídica de la entidad.

ENTORNO

El año 2010 mostró la consolidación del crecimiento de la economía colombiana, al enfrentar una crisis económica internacional, sin presentar mayores rezagos en el dinamismo crediticio. Sin embargo, el fenómeno natural de “la niña”, que produjo las lluvias más severas y prolongadas de los últimos años, fue decisivo durante el segundo semestre de 2010, acarreando pérdidas inesperadas en los diferentes sectores económicos y dejando la ventana abierta para una posible alza inflacionaria en el 2011.

El Banco de la República para el año 2010 mantuvo una política monetaria expansiva, y mantuvo la tasa de referencia en los niveles más bajos, llegando al 3%, esto permitió incentivar a lo largo del 2010 el dinamismo del crédito, el fortalecimiento del crecimiento de la economía, incentivar el consumo privado y asegurar una tasa de inflación baja y estable.

El índice de precios al consumidor en el año 2010 presentó una variación acumulada del 3,17%. Esta tasa es superior en 1,17 puntos porcentuales con respecto a la registrada en diciembre de 2009 (2,00%). Lo anterior, producto de la contracción generalizada de la demanda y la reducción del desempleo al 11.8%, y en alguna medida compensados por las políticas contra cíclicas del gobierno. A ello también se suma la apreciación cambiaria nominal del peso, la sobreoferta de algunos productos perecederos que se dejaron de vender a Venezuela, como consecuencia del cierre de fronteras y la ruptura de las relaciones diplomáticas entre los dos gobiernos.

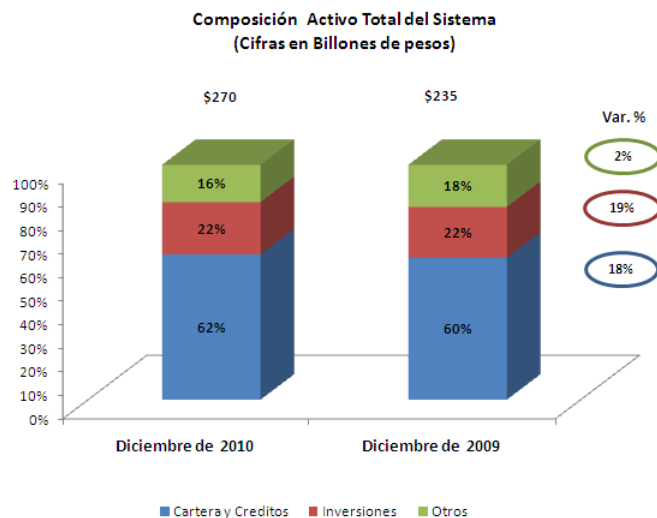
Los diferentes indicadores de crecimiento económico, comercio exterior, bolsa de valores, inversión, expectativas de empresarios y consumidores, y los indicadores sociales, presentaron un balance positivo a lo largo del 2010.

Esta buena dinámica se generalizó a prácticamente todos los sectores de la economía y en materia de comercio exterior se logró aprovechar la recuperación de los precios de los commodities y superar con éxito el cierre del mercado venezolano. Por su parte, disminuyeron las tasas de cambio nominal y real del peso; y aumentó el nivel de las reservas internacionales, así como de los medios de pago.

En este contexto, el país logró realizar la transición hacia el nuevo gobierno sin mayores traumatismos y con una renovada confianza en el futuro.

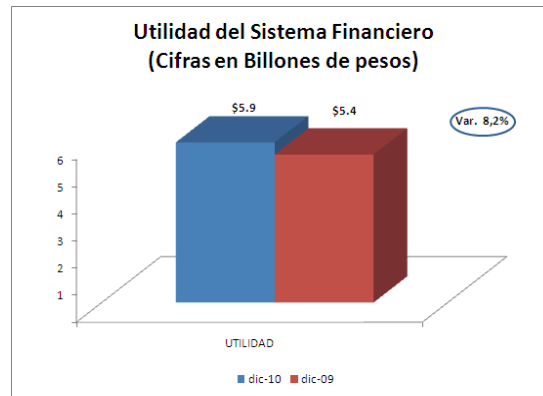
La tendencia a la reducción de las tasas de interés predominó durante el año 2010. La tasa máxima de colocación al cierre del año 2009 fue del 25.92% y pasó al 21.20% al cierre del año 2010. Así mismo, la tasa DTF efectiva anual promedio presentó una disminución del 41%, pasando de 6.15% a 3.66%.

La demanda del crédito en Colombia en diciembre de 2010 presentó un mayor dinamismo para todas las modalidades de cartera, especialmente el destinado a los hogares, e incluyendo la de microcrédito, que venía presentando desaceleración en su crecimiento.



Los activos del sistema financiero en Colombia a diciembre de 2010, que ascienden a \$270 billones, presentaron un crecimiento de \$35 billones (14.8%) frente a diciembre de 2009. Dentro de sus componentes, se observa que la Cartera Neta de Créditos, representa el 62% del total de los activos, y finaliza en el mes de diciembre de 2010 con un crecimiento de 18% con respecto al mismo periodo del año anterior, alcanzando los \$167 billones. Por otra parte, las Inversiones crecen 19% comparado con diciembre de 2009, registrando \$60 billones en diciembre de 2010, con lo cual representan el 22% de los activos.

La cartera bruta total del sistema financiero presentó un crecimiento del 16.8%, mientras que la cartera vencida total disminuyó en un -19.3%. Por su parte, las carteras de consumo y comercial (con \$48 billones y \$112 billones en su orden), presentaron crecimientos de 16.1% y 19% respectivamente en el año 2010. Esto evidencia una aceleración al comparar el incremento con el del año 2009, en donde la cartera de consumo crecía al 2% y la cartera comercial al 0.9%.



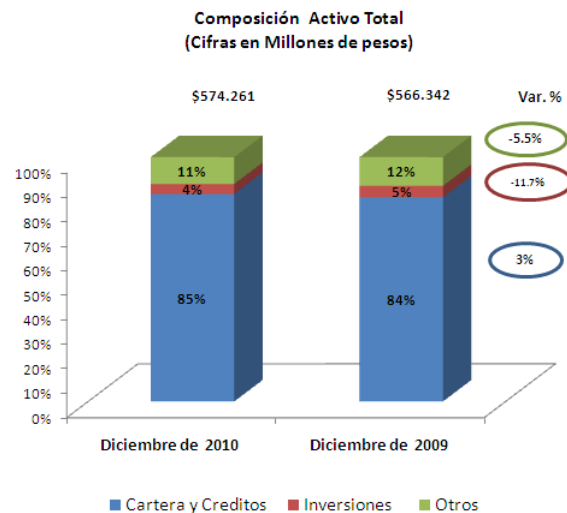
La utilidad acumulada de los Establecimientos del sistema financiero colombiano al 31 diciembre de 2010 creció un 8.2% en comparación a diciembre de 2009, resultando en \$5.9 billones frente a los \$5.4 billones registrados el año anterior. Como se puede apreciar, a pesar de la coyuntura económica mundial, el sector financiero colombiano continuó mostrando resultados positivos, siguiendo la favorable tendencia registrada en los últimos meses. Los grandes volúmenes de Inversión Extranjera, la reactivación en el sector productivo, la reactivación del crédito y la confianza del consumidor son algunos de los factores que explican los buenos resultados del sector financiero en general.

GESTIÓN FINANCIERA

PRINCIPALES CIFRAS DEL BALANCE

ACTIVOS

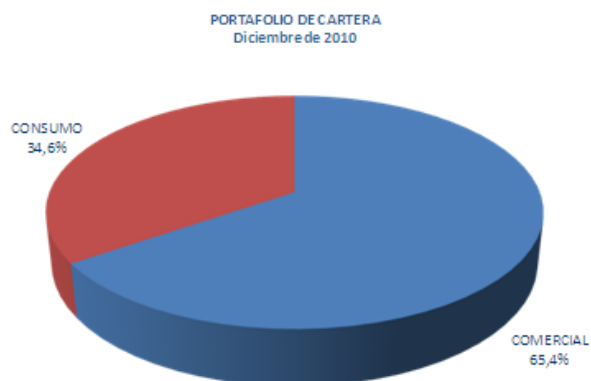
Los activos totales al 31 de diciembre de 2010 alcanzaron un valor de \$ 574.261 millones, los cuales aumentaron en \$7.618 millones frente a diciembre de 2009.



Dentro de sus componentes, se observa que a Diciembre de 2010 la Cartera Neta de Créditos por valor de \$487.891 millones, representa el 85% del total de los activos, las Inversiones por valor de \$23.236 millones, representan el 4% y los otros activos por valor

de \$63.134 millones representan el 11 %, los cuales incluyen principalmente otras cuentas por cobrar, propiedades y equipos y otros.

Las colocaciones de Serfinansa alcanzaron a diciembre de 2010 la suma de \$521.440 millones lo que evidencia un incremento del 3.57% respecto a diciembre del 2009, época en la cual la cartera de Serfinansa ascendía a \$503.452 millones de pesos.



Del total de la cartera de créditos en el 2010, el 65.40% corresponde a cartera comercial y el 34.60% a cartera de consumo. Asimismo se encuentra respaldado el 26.31% con fuentes de pago; el 29.05% con garantía real; el 10.12% con garantía personal; el 7.35% corresponde a operaciones leasing y el 27.16% a créditos de consumo otorgados a clientes de establecimientos comerciales Olímpica.

La cartera comercial mostró un crecimiento del 2.78% al pasar de \$331.506 millones en el 2009 a \$340.719 millones en el año 2010,

La cartera de consumo presentó una variación de \$8.775 millones, un 5.1% respecto al año 2009, alcanzando la suma de \$180.721 millones en el año 2010.

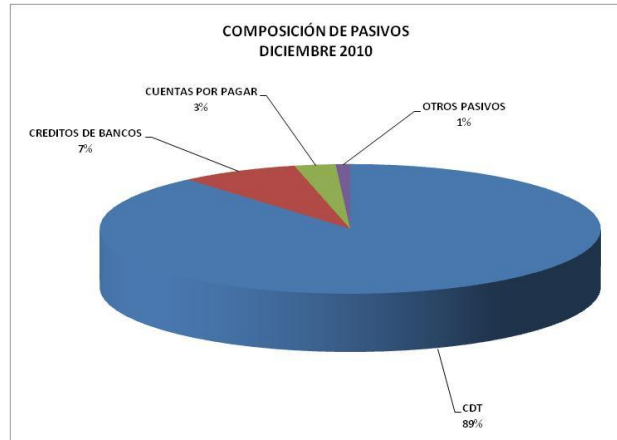
En cuanto a la calidad de la cartera total, el índice de cartera vencida pasó del 5.5% en diciembre del 2009 al 5.94% en diciembre del 2010. Cabe anotar que la Compañía mejoró el índice de calidad de cartera de consumo al disminuir en 1.81 puntos porcentuales respecto al 2009.

Es de mencionar que la Compañía vendió durante el año 2010 cartera de difícil recaudo, y recibió efectivamente el importe de la misma, recuperando así la suma de \$6.395 millones.

Durante el 2010, se efectuaron importantes provisiones de cartera en cumplimiento de las políticas trazadas por la Junta Directiva, por lo cual la cobertura de provisiones sobre cartera se ubicó en el 108.34% lo que significa que por cada peso de cartera vencida, la entidad tiene provisionado \$1.08.

PASIVOS Y PATRIMONIO

El total de pasivos se ubicó en \$502.327 millones a diciembre de 2010, presentando un aumento de \$1.786 millones en comparación con el registrado en diciembre de 2009.



El pasivo está compuesto en un 89% por las captaciones de recursos a través de certificados de depósitos a término fijo, un 7% en créditos con bancos y el 4% restante en cuentas por pagar y otros pasivos.

En relación con las captaciones, la fidelidad de los clientes y el alto índice de renovación permitieron que la participación en el mercado de los CDT de la Compañía fuera significativa. Así, las captaciones de la Entidad a diciembre de 2010 alcanzaron la suma de \$446.029 millones y crecieron \$19.307 millones frente al año 2009, para un incremento del 4.5% con un porcentaje de renovación del 84%.

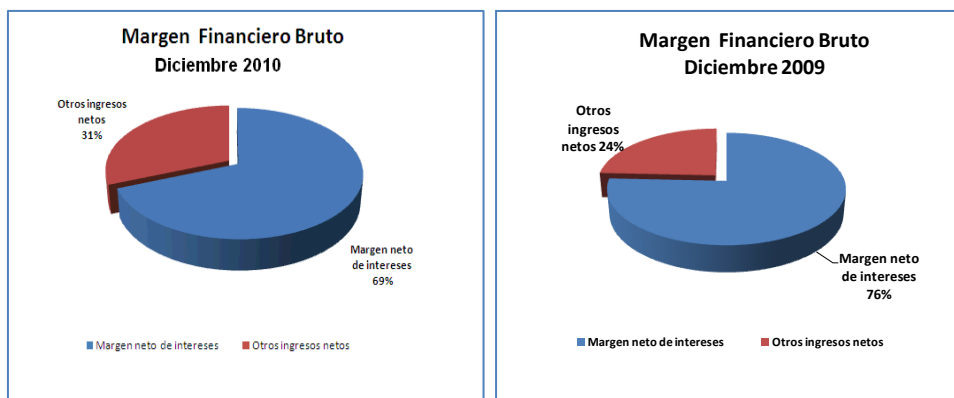
El patrimonio de Serfinansa creció en un 8.8%, al pasar de \$ 66.102 Millones en el 2009 a \$71.934 Millones en el 2010 y el índice de solvencia a diciembre del 2010 se situó en el 12.69%.

ESTADO DE RESULTADOS

Al 31 de Diciembre de 2010 la Utilidad neta de Serfinansa alcanzó la cifra de \$10.168 millones, manteniéndose igual a la utilidad obtenida en Diciembre de 2009 cuando se registraban \$10.172 millones.

Los Ingresos Operacionales a 31 de diciembre de 2010, alcanzaron la suma de \$96.234 millones, compuestos en un 76% por intereses y un 24% por otros ingresos, representados estos últimos principalmente en comisiones.

Los Gastos Operacionales al 31 de diciembre de 2010 por valor de \$35.393 millones, están compuestos en un 89% por intereses pagados por conceptos de captaciones y créditos de entidades de redescuentos y en un 11% por otros gastos.



Durante 2010, la Compañía registró un margen financiero bruto de \$60.841 millones, donde el margen neto de intereses representa el 69%, y el 31% restante proviene de los ingresos netos por comisiones y otros. En el año 2009 el margen de intereses neto representaba el 76% del margen financiero bruto y el 24% restante provenía de los ingresos netos por provisiones. El margen Financiero bruto pasó de representar el 55% respecto a los ingresos en el año 2009 al 63.2% en el año 2010, debido a que las tasas de colocación presentaron una disminución que fue compensada por el descenso en el costo de captación, producto del menor valor de la DTF.

Debido a las estrictas políticas de control de costos y gastos; los Gastos Administrativos acumulados a Diciembre de 2010 presentaron una disminución neta de \$99 millones con respecto a Diciembre de 2009, siendo los gastos que presentaron mayor disminución los correspondientes a servicios temporales, servicio de aseo y vigilancia, gastos de viaje, impuestos y procesamiento electrónico de datos, entre otros.

Los ingresos no operacionales por valor de \$3.354 millones a Diciembre de 2010 presentaron un incremento de \$1.058 millones respecto a diciembre de 2009 correspondiente a la recuperación realizada a la cartera castigada por la mayor gestión y a los planes de alivio de cartera vencida implementados durante el año.

La Utilidad antes de provisiones a Diciembre de 2010 alcanzó la suma de \$36.394 millones y presentó un incremento del 10.6% respecto a Diciembre de 2009 cuando alcanzó la suma de \$32.897 millones. Esta utilidad representó el 37.8% de los ingresos operacionales.

Todo lo anterior permitió que el resultado del ejercicio arrojase una utilidad después de impuestos por valor de \$10.168 Millones, acorde con el presupuesto establecido.

Como resultado del desempeño financiero de la entidad, el indicador de rentabilidad patrimonial se ubicó en 16.46%, mientras que el indicador de rentabilidad de activos alcanzó un 1.77%.

GESTIÓN COMERCIAL Y MERCADEO

En desarrollo de la Alianza con Supertiemendas y Droguerías Olímpica S.A., Serfinansa continuó con el posicionamiento de la Tarjeta de crédito Olímpica en la Costa Caribe.

Durante el año 2010 se colocaron 31.765 tarjetas de crédito Olímpica para un total de tarjetas de 255.780, de las cuales se encuentran activas 203.535 con un saldo de cartera a Diciembre de 2010 de \$141.678 millones. Del total de tarjetas de crédito Olímpica activas el 54.57%, es decir, 111.074, se encuentran en la Región Caribe, con una participación en el mercado del 25% dentro del total de tarjetas de créditos colocada en dicha región.

Se implementaron estrategias comerciales realizadas en los almacenes Olímpica para los tarjetahabientes con el objetivo de incentivar el consumo y la captación de nuevos clientes, lo cual implicó ventajas para los clientes como descuentos exclusivos permanentes, facilidades de pago, aprobación inmediata y otras. La Compañía participó en descuentos y actividades promocionales de Olímpica "Miércoles de Plaza", "Sábados de carnes", "Medicamentos en la ciudad de Bogotá" y descuentos especiales en otras categorías en especial electrodomésticos mayores y menores.

De igual manera se realizaron tomas de almacenes en tiendas Olímpica de formato menor en especial de las ciudades de Barranquilla y Bogotá y se apoyó en la apertura de nuevos puntos de venta Olímpica, así como en las reinaguraciones efectuadas.

Durante el 2010 la entidad participó en campañas comerciales dirigidas a clientes de la Tarjeta de crédito Olímpica en alianza con algunos proveedores de Olímpica. En estas campañas se ofrecieron atractivos beneficios tales como la facilidad en el plazo de la compra de los productos y un cupo pre-aprobado adicional para la compra de referencias específicas a precios especiales. Estas campañas contaron con apoyo publicitario en los puntos de venta, medios masivos, correo directo e información en los extractos de cuenta de los clientes.

Con el fin de brindar un valor agregado a nuestros clientes se inició con la línea de negocio de Banca Seguros ofreciendo seguros de asistencia al hogar y de micro seguros a través de la Tarjeta de Crédito Olímpica con la Compañía IKE Asistencia, alcanzando una venta de \$352 millones. En Alianza con la Compañía Seguros ACE se ofreció la póliza de renta por hospitalización en donde se vendieron en este año \$ 209 millones. Al cierre de Diciembre de 2010, 8.190 clientes de de la tarjeta tomaron los servicios de asistencia y seguros ofrecidos.

Para contar con un nuevo canal de colocación de Tarjeta de Crédito Olímpica en la ciudad de Bogotá se dio inicio a la venta telefónica de la tarjeta de crédito utilizando la base de clientes frecuentes de Tarjeta Plata, instrumento de fidelización de Olímpica. Este canal incluyó la venta telefónica y asesoría del producto hasta el proceso de entrega personalizado de la tarjeta.

En el último trimestre del 2010 se realizó una campaña de compra de cartera para nuestros mejores clientes a una tasa preferencial con cupo pre-aprobado dirigida a los clientes de la Tarjeta de Crédito Olímpica con buen comportamiento de pago, logrando colocar \$8.376 millones en 713 clientes vinculados a la misma. De esta forma se realizaron ventas cruzadas de productos a los clientes de la Tarjeta.

Dentro del crédito de consumo se destaca adicionalmente la línea de crédito Educativo, que se incrementó en un 18.6% al pasar de \$6,801 millones en diciembre de 2009 a \$8,064 millones al cierre de 2010. Este crecimiento se logró mediante la suscripción de nuevos convenios con Universidades y Centros Educativos, el incremento de nuestra fuerza de ventas dedicada a la promoción en los mismos centros de enseñanza y la optimización del proceso de aprobación y desembolso de este producto. Durante al año 2010 se realizaron 10.422 operaciones por valor de \$20.393 millones, ampliándose la gestión de colocación en agencias como Santa Marta, Sao 53, Sao 93 y Pereira.

Es de destacar el relanzamiento de la línea de crédito de vehículo durante el segundo semestre de 2010 alcanzando una colocación de 279 operaciones por valor de \$10.326 millones, y un saldo a Diciembre de 2010 de \$11.307 millones.

GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE

En concordancia con el plan estratégico de la Entidad y en cumplimiento con su objetivo de mejorar el servicio al cliente, se trabajó en el desarrollo de la estrategia de servicios en diferentes canales que busca generar experiencias de servicio con valor agregado y facilitarles a los clientes el uso de los productos y canales.

Para lo anterior, Serfinansa definió y desarrolló el proyecto de Solución de Voz, el cual ha cubierto hasta la fecha los siguientes aspectos:

- Sistema Automático de Respuesta de Voz que permite a los clientes consultar el detalle de sus productos, activar y cambiar la clave de acceso, obtener asesoría personalizada e información de productos y servicios, recibir atención de las agentes de cobranza, obtener información de promociones o campañas y de los horarios de oficina.
- Gestión de Servicios: Se habilitaron herramientas que permiten contar con una gestión administrada de los servicios de voz para Servicio al Cliente, Fábricas de Crédito y Gestión de Cobranza, generándose informes y reportes estadísticos de los servicios, los cuales son analizados para medir su calidad y definir las estrategias o ajustes que sean requeridos.
- Programación de campañas de marcación automática: La solución contempló las funcionalidades que han permitido la configuración y activación de campañas de marcación automática, útiles en la gestión de cobranza preventiva y en las labores de mercadeo.
- Administración de recursos: la centralización y configuración de los recursos de telefonía móvil y local, apoyados con la asignación inteligente del recurso, ha conllevado a hacer más eficiente su uso y a mejorar los costos asociados.

Aprovechando la nueva plataforma, la Compañía inició un plan de instalación de puntos de audio consulta en los establecimientos comerciales Olímpica, donde hay una alta concentración de los clientes de la Tarjeta de Crédito Olímpica, con el fin de suplir sus necesidades de consulta de información. De igual forma, se trabaja en la marcación Voz sobre IP (VoIP) entre las agencias de Bogotá, Barranquilla, Cartagena y Cali para habilitar la marcación directa entre las extensiones.

Así mismo, se ha trabajado en las adecuaciones y configuraciones pertinentes a la habilitación de nuevos convenios de recaudos en otras entidades, como el débito automático y los pagos en las cajas de los negocios Olímpica para el crédito educativo, brindando así al cliente alternativas que le faciliten la cancelación de sus estados de cuenta.

De acuerdo con la Circular Externa 015 del 30 de junio de 2010, emitida por la Superintendencia Financiera relacionada con el Sistema de Atención al Consumidor Financiero, y conscientes de la importancia de consolidar un ambiente de atención, protección, respeto y una adecuada prestación de servicio a los clientes, la Compañía realizó, entre otras, las siguientes actividades:

Se llevaron a cabo ajustes a la estructura operativa para fortalecer el proceso de atención de quejas y reclamos mediante el establecimiento de nuevos controles para el registro de las mismas, diseño de nuevos reportes e informes gerenciales para la radicación, medición, y control de las quejas y reclamos que nos permiten identificar aspectos a mejoras y a los cuales se establecen planes de acción.

Se desarrollaron planes de capacitación a todos los funcionarios que tienen contacto con los clientes para estandarizar el manejo de la información y conocimiento de productos.

Se realizaron encuestas de satisfacción de los clientes sobre la prestación de servicios y productos ofrecidos por la Compañía; así como también se realizó campaña de educación financiera a los clientes a través de publicaciones en páginas web, mensajes en extractos, y publicaciones que permiten y facilitan comprender las características de los productos y servicios ofrecidos por Serfinansa, así como costos y tarifas.

Durante el año 2010 la compañía concentró sus esfuerzos en el mejoramiento y optimización de los procesos Comercial, Operativo, de Crédito, Cobranza y Riesgo, la estabilización de su plataforma tecnológica y desarrollos necesarios para atender el crecimiento de sus líneas de negocio en el proceso de preparación y consolidación para convertirse en Banco.

PLAN DE CONTINUIDAD

En el 2010 se fortaleció y efectuó mantenimiento a los Planes de Continuidad y Contingencia de la Entidad, lo cual incluyó la actualización de la documentación anexa a estos, como son la guía de Emergencia y los planes de Respuesta, Respaldo y Recuperación en caso de presentarse algún incidente o desastre.

En el Plan de Contingencia se incluyeron nuevos procedimientos como la custodia de medios en sitio alternativo, la automatización y envío de tareas entre la sede principal y sitio alternativo. Se incrementaron medidas de seguridad física en el Centro de Cómputo por medio de los sistemas integrales de Control de incendios y Videograbación.

Para el año 2011, se continúa con el proceso de revisión y actualización del plan de continuidad para realizar los ajustes pertinentes, nuevos simulacros y campañas de divulgación para concientizar a los funcionarios de la Compañía.

SISTEMA DE CONTROL INTERNO

De acuerdo con la Circular Externa No 038 de 2009 emitida por la Superintendencia Financiera, en el año 2010 se trabajó en la definición e implementación y adecuación del Sistema de Control Interno requerido y ajustado a las necesidades, para permitir que desarrolle de manera adecuada el objeto social y lograr los objetivos de la Entidad en condiciones de seguridad, transparencia y eficiencia. Entre las actividades realizadas se destacan:

- Mejoras a los sistemas de administración de riesgos, los cuales se vienen ajustando a las condiciones específicas establecidas de manera especial para cada sistema de riesgo.

- Establecimiento y promulgación de las políticas y procedimientos relacionados con:
 - ✓ Generación, divulgación y custodia de la información de la entidad
 - ✓ Gestión Contable
 - ✓ Gestión de la Tecnología
 - ✓ Actividades de Control (revisiones de alto nivel, controles generales, controles de aplicación, limitaciones de acceso y acuerdos de confidencialidad, entre otros)

- Actualización de las políticas y procedimientos de los procesos claves, con el fin de supervisar y evaluar, el diseño, funcionamiento y modo cómo se adoptan las medidas de control interno y su correspondiente actualización y perfeccionamiento.

- Realización de evaluaciones independientes para verificar la efectividad del sistema de control interno, las cuales fueron efectuadas por la Auditoría Interna y la Revisoría Fiscal.

- Seguimiento a la implementación de los planes de acción.

ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE RIESGOS

Serfinansa efectúa su gestión de riesgo bajo un enfoque integral, para lo cual cuenta con una Dirección de Riesgos que analiza y evalúa los riesgos asociados a crédito, liquidez, mercado, operacional y cumplimiento de normas de lavado de activos. A la vez la Entidad, continúa siendo un actor importante en los diferentes comités de riesgo del gremio de Compañías de Financiamiento, en donde se discutieron los avances técnicos e impactos

de las normas y se propusieron alternativas de modelos durante el año 2010 y para el año 2011.

Durante el 2010, Serfinansa orientó sus esfuerzos a lograr los objetivos y cumplimiento del plan estratégico desarrollando proyectos y actividades para mejorar los procesos y facilitar la adopción de medidas tendientes a mejorar la eficiencia, la calidad del servicio y la disminución del impacto de los eventos de riesgo.

Riesgo Crediticio

Durante el año 2010, se continuó con el proceso de mejoramiento y consolidación del Sistema de Administración de Riesgo de Crédito (SARC) e implementación de nuevas normas como mecanismo esencial en el proceso de administración, medición y control del riesgo de crédito en el portafolio de cartera. Así, se realizó mayor seguimiento y evaluaciones periódicas a los perfiles de clientes y ajustes a los mismos, con el fin de mejorar la gestión y adecuada administración del riesgo de crédito en el proceso de otorgamiento de crédito. También se viene realizando mayor seguimiento a las cosechas en cada una de las líneas de crédito, y el establecimiento de nuevos controles gerenciales de monitoreo, con el fin de mejorar la calidad de la cartera y dirigir los esfuerzos crediticios a un nicho de mercado más seguro.

Durante el 2010, se terminó la implementación del modelo estadístico para la aprobación de crédito de consumo para la tarjeta de crédito Olímpica (Scoring) el cual se viene monitoreando y evaluando. Con este modelo se espera lograr mayor eficiencia y efectividad en el proceso de otorgamiento y administración del riesgo de crédito de consumo.

Cabe anotar que la administración ha continuado realizando seguimientos permanentes a la calidad de la cartera, utilizando el Scoring de Cartera que busca calificar a aquellos clientes que son susceptibles de la labor de cobranza, y pronosticar su riesgo de deterioro o de no pago para el ciclo de facturación siguiente, según sus hábitos de pago. Así, se logra administrar el riesgo de morosidad para evitar el deterioro, aumentar la recuperación de la cartera al calificar y segmentar estadísticamente a los clientes y generar las estrategias de recuperación y cobranzas diferenciadas según el perfil de riesgo.

De acuerdo con las disposiciones establecidas en la Circular Externa 035 de septiembre de 2009 y modificadas según Circular Externa 054 de diciembre de 2009, vigentes a partir del 1 de abril de 2010, se realizaron cambios al sistema de provisiones individuales de Cartera de créditos, la cual establece, entre otros, esquemas generales y metodologías para las provisiones individuales de cartera de créditos e incorpora la obligatoriedad de evaluar algunos indicadores relacionados con el deterioro, la eficiencia, el crecimiento de la cartera de créditos, y la situación financiera de la entidad, con el fin de identificar la metodología a aplicar.

A partir de Octubre de 2010 hasta Diciembre del mismo año, como medida de prudencia se viene aplicando la Metodología Acumulativa.

En la aplicación de estas políticas de administración de riesgos, la Compañía registró al 31 de diciembre de 2010, provisiones de Cartera por valor de \$24.403 millones.

Se realizaron los estudios sectoriales de los distintos campos en que desarrollan sus actividades nuestros clientes, dentro de los que se encuentran ganadería, transporte, comercio, industrial y servicios, resaltando los aspectos diferenciadores y las medidas eficientes para la mitigación del riesgo de crédito, además se publicaron comunicaciones y cartas informativas, que contienen la descripción de algunas tipologías, características que ayudan a identificarlas con el fin de reducir y atender casos relacionados con LA/FT.

Riesgo de Mercado y Liquidez

Durante el año 2010, se realizaron ajustes al Sistema de Administración de Riesgo de liquidez (SARL) de acuerdo a las disposiciones establecidas en la Circular Externa 042 de noviembre de 2009 expedida por la SFC, relacionados principalmente en la profundización de la gestión del riesgo de liquidez en el análisis de las etapas y elementos del SARL, en la definición de límites específicos y alertas tempranas que eviten las concentraciones y mitiguen la ocurrencia del riesgo de liquidez, y en la importancia de la relación entre los resultados de las pruebas de tensión (*stress testing*) y diseño de nuevos indicadores y controles de monitoreo gerencial, entre otros.

Serfinansa durante el año 2010, ha dado cumplimiento a la normatividad de la Superintendencia Financiera en el sentido de mantener el indicador de Riesgo de liquidez (IRL) a una (1) semana positivo, el cual al corte del 31 de diciembre de 2010, fue positivo por valor de \$35.055 millones. Al cierre del 2010, la Compañía presenta activos líquidos netos por valor de \$58.780 millones.

Sistema de Administración de Riesgo Operacional (SARO)

Durante el año 2010 se concentraron los esfuerzos de Riesgo Operativo en mejorar los procesos de negocios, operativos y procedimientos de la Compañía, involucrando a los líderes de cada área en un mejoramiento continuo, apoyados en los flujo gramas de procesos, metodologías y herramientas que permitan mejoras en procesos claves.

Se realizó seguimiento y monitoreo al desarrollo de las etapas del SARO, se establecieron y mejoraron los indicadores de riesgo operativo, y se realizó seguimiento al perfil del riesgo operativo de la entidad y se ha venido consolidando la cultura de riesgo corporativo en la Compañía a través de programa de comunicación y divulgación y encuesta de cultura de riesgo.

La Compañía continuó con el proceso de mejoramiento de las políticas y procedimientos de control relativos a los requisitos mínimos de seguridad y calidad que las Entidades Financieras deben atender para el manejo de la información a través de los diferentes medios y canales utilizados para la distribución de los productos y servicios a sus clientes y usuarios, acorde con lo establecido en la Circular Externa 052 de 2007 expedida por la Superintendencia Financiera. Dentro de las actividades realizadas, se destaca la actualización de los planes de acción y las auditorías para validar su cumplimiento.

Sistema de Administración de Riesgo de lavado de Activos y de la financiación del terrorismo (SARSLAFT)

Durante el año 2010, la Compañía dio cumplimiento a las disposiciones establecidas en el Sistema de administración de riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SARLAFT y ha venido mejorando los controles establecidos mediante la implementación de nuevas actividades relacionadas con la identificación y prevención del riesgo.

Se realizaron ajustes al Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y financiación del Terrorismo de acuerdo a las disposiciones establecidas en la Circular Externa 019 de julio de 2010 expedida por la SFC, relacionadas con la Inclusión de las recomendaciones efectuadas por el Grupo de Acción Financiera de Sudamérica – GAFISUD-.

Se asistió a un encuentro Anti-lavado de dinero, con el objetivo de conocer los aspectos actuales y futuros de mayor interés en cuanto Violaciones a los estatutos de Control de Activos extranjeros, Lista Clinton, Casos recientes en Colombia y la región y consecuencias por la prestación de servicios a personas de las listas de la OFAC, contando con la participación de autoridades internacionales del tema, como el Agregado de la oficina de control de activos de la Embajada de los Estados Unidos y miembros de OFAC y Directores y funcionarios de las oficinas de Riesgos de LA/FT de las entidades de la ciudad.

Se evaluaron los clientes/usuarios identificados como más expuestos al riesgo realizando las gestiones correspondientes. De otra parte, se realizó seguimiento a todas las actualizaciones de listas OFAC/ONU y señales de alerta reportados por los funcionarios y/o identificados en el monitoreo de las operaciones; se realizaron reportes correspondientes a operaciones sospechosas, se cumplió con el envío en los términos establecidos por la UIAF, y de los demás reportes establecidos por ella, y se prestó colaboración con la respuesta de todos los requerimientos a los entes de control y vigilancia.

Se realizó capacitación en el tema de LA/FT a los nuevos empleados dentro del programa de inducción establecido.

PERSPECTIVAS PARA EL 2011

El 2011 será un año muy importante para la economía del país. En la agenda, además de los proyectos legislativos discutidos en el Congreso, se encuentran otros temas de gran importancia, tales como, los TLC con los Estados Unidos, Canadá, Panamá y Corea; y la normalización de las relaciones con nuestros países vecinos.

También será un año en el cual las empresas estarán expuestas a una mayor competencia, por cuenta de la reforma arancelaria, la cual necesariamente debe ajustarse, teniendo en cuenta los problemas en la clasificación de algunos bienes y la existencia de protecciones negativas, entre otros.

La recuperación de las secuelas ocasionadas por la ola invernal presentada en el 2010, deberá convertirse en una oportunidad buscando que el proceso de reconstrucción posterior a lo mejor, pueda ayudar a jalonar más crecimiento.

Existe una percepción positiva en el mercado con respecto al 2011 en cuanto al crecimiento, el cual se estima llegará a un 4.5% en la economía, sin embargo, existe relativa incertidumbre con respecto al comportamiento de la inflación, ya que eventos como la ola invernal ponen en riesgo que haya una tendencia al alza, esto acompañado de las decisiones que pueda tomar la Junta directiva del Banco de la República, quien durante el 2010 mantuvo su tasa a la baja y se espera que al finalizar el 2011 se encuentre en el 5%, con un alza paulatinamente de 25 puntos básicos, lo anterior provocando efectos no tan positivos para la dinámica con la que viene el crecimiento de la demanda de créditos, en especial de consumo.

Según los analistas económicos la tasa de interés DTF se ubicaría en septiembre en un 3,87%, mientras que en la tasa de cambio se espera un comportamiento con tendencia a la baja debido a las expectativas de que el país recupere el grado de inversión en los próximos meses, ya que se espera mejorar la confianza de los inversionistas y de las condiciones que progresivamente han puesto a Colombia como un país fortalecido en ofrecer condiciones justas y estables a los inversionistas.

PLANES

Para el año 2011, se consolidará la estrategia de la compañía de preparación y conversión a Banco, aprovechando las oportunidades que genera el vehículo legal de Banco Comercial y podrá posicionarse en la Región Caribe de manera diferenciada aprovechando la sinergia de grupo con la cadena Olímpica.

La estrategia comercial se enfocará hacia la Banca de Consumo en particular el negocio de Tarjeta de Crédito con presencia nacional y crédito de Vehículo, así como una participación moderada en el negocio de Banca Comercial dirigido a la mediana empresa en las principales ciudades del país especialmente en la colocación de recursos respaldados con fuente de pago.

Durante el 2011 se continuará trabajando en la revisión y análisis de cambios y ajustes a las políticas y procesos de crédito, tanto para la Cartera de Consumo como para la Comercial, para lo cual se estableció un equipo multidisciplinario interno con la asesoría y acompañamiento de asesores externos con amplia experiencia en riesgo de crédito.

Considerando las anteriores estrategias de negocio, para el año 2011 se tienen contemplados varios proyectos que propenden por el logro de dichos objetivos. Como eje principal, se destaca el acompañamiento a nivel de asesoría para la definición de la arquitectura empresarial, enfocada en la transformación y modernización tecnológica que apoya la preparación de la entidad en su proceso de conversión a banco.

El enfoque es definir las directrices, arquitectura tecnológica de aplicaciones e infraestructura para los próximos años, así como crear el “roadmap” para la tecnología requerida y las recomendaciones de negocios que habilitarán nuestra estrategia.

En el nuevo año, está definido un plan muy concreto para realizar la actualización de la solución de administración de Tarjeta de Crédito Olímpica, con la cual además de lograr mejoras operativas y de control, se introducirán funcionalidades para nuevos productos y servicios. Igualmente se realizarán los “upgrades” de la solución de recursos humanos y de la solución de administración de la cobranza de la cartera, con la consecuente mejora de las funcionalidades y procesos operativos.

El análisis y revisión de cada uno de los procesos claves, ha generado un plan de trabajo para los ajustes y oportunidades de mejora en los diferentes aplicativos donde el ingrediente tecnológico es determinante en la medida que pueda soportar la operación bajo las nuevas condiciones.

Teniendo en cuenta la dinámica del sector y de los requerimientos de los entes de control, se continuará brindando apoyo sobre las soluciones tecnológicas existentes para el desarrollo de la operación, en la implementación de la normativa y en los ajustes que propenden por ser más eficientes y efectivos

CUMPLIMIENTO

Durante el año 2010 la Entidad ha cumplido de manera satisfactoria con todas las normas legales sobre propiedad intelectual y derechos de autor. El uso de los productos de software estuvo acorde con la legislación vigente sobre derechos de autor, el tipo de software que utilizó la Entidad se encuentra debidamente amparado por licencias y contratos que se cumplen de la manera adecuada, existe un inventario actualizado de nuestros programas y se realizan permanentes procesos de inspección interna para constatar el cumplimiento de todo lo anterior.

La Compañía también ha cumplido con las disposiciones estatutarias relativas a su funcionamiento y operación, y las actuaciones de sus órganos de gobierno se han desarrollado con sujeción al marco estatutario. La Sociedad ha observado las disposiciones legales que le son aplicables, y sus operaciones se han realizado cumpliendo el entorno normativo propio de su actividad, contando con las autorizaciones para operar normalmente y sin restricciones.

La Entidad cumplió con las normas legales e instrucciones de la Superintendencia Financiera que regulan sus operaciones, y en general, en el año 2010 todas sus actuaciones se enmarcaron en el acatamiento del entorno normativo vigente.

Las operaciones realizadas con socios y administradores en el año 2010 fueron celebradas en cumplimiento de las normas legales y los procedimientos internos de la entidad, y en cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 1 de la Ley 603 de 2000 se adjunta al presente Informe el resumen de las operaciones celebradas con socios y administradores.

Durante el año 2010, se liquidaron en forma correcta y se pagaron en forma oportuna los aportes al Sistema de Seguridad Social integral.

Durante el año 2010, Serfinansa puso en conocimiento del mercado público de valores los hechos constitutivos de información relevante, según el desarrollo de los diferentes hechos que generaban tal información.

Después del cierre correspondiente al ejercicio del año 2010, no han acontecido situaciones de importancia que merezcan revelación o que afecten los resultados de la compañía, pues con posterioridad a dicho cierre la entidad ha operado en condiciones normales.

Forman parte integral de este Informe de Gestión, el Informe de Junta Directiva y Representante Legal para los efectos del numeral 3 del artículo 446 del Código de Comercio, el Informe Especial del artículo 29 de la Ley 222 de 1995 y el Informe del Comité de Auditoría.

Como administrador de Serfinansa, he verificado que se cumplan satisfactoriamente con las afirmaciones, explícitas e implícitas, en cada uno de los elementos de los estados financieros con base en los cuales he emitido este Informe de Gestión, para los efectos del artículo 57 del Decreto 2649 de 1993.

En mi calidad de representante legal manifiesto, en cumplimiento de las disposiciones legales sobre Gobierno Corporativo, que en la Entidad se encuentran establecidos y se mantienen adecuados sistemas de revelación y control de la información financiera. Existen procedimientos de control y revelación con el fin de que a los accionistas y al público en general, dicha información les sea presentada en forma adecuada.

Asimismo, se encuentran operando de manera satisfactoria los sistemas de revelación y control de la información establecida al interior de Serfinansa. Acompañando a este Informe encontrarán los Estados Financieros de la entidad a 31 de diciembre de 2010 con sus anexos, y los demás documentos, comprobantes y relaciones exigidas por la ley y por la Superintendencia Financiera, dejando constancia que los mismos han estado a disposición de los accionistas durante los plazos establecidos en la ley.

En cumplimiento del artículo 46 de la ley 964 del 2005 en mi calidad de representante legal de Servicios Financieros S.A Serfinansa Compañía de Financiamiento certifico que los estados financieros y otros informes relevantes para el público no contienen vicios, imprecisiones o errores que impidan conocer la verdadera situación patrimonial o las operaciones de la Entidad.

Finalmente, quiero agradecer a la Superintendencia Financiera y Revisoría Fiscal por sus aportes tendientes a mejorar nuestra gestión, a los señores accionistas y directivos y a los funcionarios de la empresa por la colaboración y esfuerzo prestados, así como a nuestros clientes de captaciones y colocaciones, por su confianza y respaldo. Todos han hecho posibles los resultados que presentamos hoy.

GIAN PIERO CELIA MARTÍNEZ APARICIO

Presidente