

# Informe de Presidencia y de la Junta Directiva a la Asamblea General de Accionistas.

## 2020





I N F O R M E

2

0

2

0

G E S T I Ó N

# Contenido

Escenario Económico

01

Gestión Adelantada en 2020

02

Análisis del Estado de Situación Financiera

03

Análisis del Estado de Pérdidas y Ganancias

04

Sistema de Administración de Riesgos

05

Comité de Auditoría

06

Oficial de Cumplimiento

07

Otros Aspectos

08

Perspectivas 2021

09

Reconocimientos

10



## Escenario económico

2020 seguramente será recordado como uno de los años más retadores para la población y la economía mundial. La inesperada pandemia del Coronavirus, provocó confinamientos sin precedentes a nivel global y trajo consigo un decrecimiento en la actividad económica a la que Colombia no fue ajeno. Las expectativas de los analistas para principio de año, mostraban un crecimiento económico cercano al 3.5% para 2020, sin embargo, las medidas que se tomaron para contener el brote del Coronavirus, arrojaron una desaceleración de 6.8%. Los indicadores líderes de la economía mostraron un fuerte deterioro desde marzo, el empleo registró niveles superiores al 20% cerca de mitad de año, el peso se devaluó hasta los 4150 por dólar y el petróleo, en un hecho sin precedentes, alcanzó cotizaciones negativas en las bolsas de materias primas.

Estos hechos marcaron volatilidades importantes en los mercados financieros, los títulos de deuda presentaron desvalorizaciones de 300 puntos básicos en toda la curva en los meses de marzo y abril, pero tras las medidas de emergencia instauradas por el Banco de la República y el Ministerio de Hacienda, volvieron a verse como instrumentos atractivos de inversión por parte de los agentes locales y extranjeros. En reuniones extraordinarias, el Banco de la República disminuyó su tasa de intervención desde 4.25% hasta 1.75%, el nivel más bajo en la historia. Esto como medida reactiva ante el incremento del desempleo y la disminución de la actividad económica local a la que se vio enfrentado el país debido a los confinamientos que se extendieron por cerca de 6 meses continuos.

Los sectores que mayor impacto han sufrido son los de turismo, transporte y alojamiento, construcción y entretenimiento. Los empleos se vieron altamente afectados en estos sectores y llevaron al gobierno a establecer programas de acompañamiento a los deudores del sistema financiero con el fin de generar alivios en la cartera de consumo y comercial para que los indicadores de cartera vencida no se vean tan afectados en el corto plazo. Sin embargo, la realidad del sistema financiero ya se está dejando ver y según estimaciones de la Superintendencia Financiera de Colombia, la cartera vencida pasará a ubicarse cerca de un 10% para final de 2021, cifra que significa un aumento de más del doble de la presentada para cierre de 2020.



Los retos del gobierno para este nuevo año se deben centrar en reformas fiscales que permitan reducir el déficit adquirido como consecuencia del mayor gasto público para auxiliar la economía actual. El empleo también deberá estar dentro de la agenda principal del gobierno y se ha visto favorecido con programas de subsidios para adquisición de viviendas, lo cual reactivará varios sectores de la economía. Adicionalmente, la instauración de un programa de vacunación y prevención de aumento de contagios, será un punto clave para que, desde el segundo trimestre del año, el país pueda retomar la confianza que se perdió y atacar los detrimentos económicos que ha dejado el Coronavirus en el país.

## Política Monetaria — Medidas de liquidez

El año 2020 marcó el hito en la política monetaria del país, con medidas de liquidez nuevas y una reducción histórica de la tasa de intervención. En enero la tasa se ubicaba en el 4,25%, nivel que tenía desde mayo de 2018, pero producto de la desaceleración económica generada tras las medidas de confinamiento instauradas debido a la pandemia, el Banco de la República inició un ciclo expansionista reduciendo la tasa desde 4.25% hasta 1.75% en septiembre, con el fin de estimular el consumo y generar menor nerviosismo en la liquidez del sistema financiero. Adicionalmente, la junta del Banco de la República, tomo medidas de liquidez transitorias y definitivas para apoyar los mercados de dólar, deuda pública y corporativa, y dar un respiro al sistema financiero en general. El banco central se mostró preocupado por apoyar de manera proactiva a la economía y consideró las consecuencias de la pandemia como un choque exógeno y temporal en variables como desempleo e inflación, proyectando en el mediano plazo una recuperación sostenida a medida que las restricciones a la movilidad vayan desapareciendo.

En términos de liquidez el banco realizó compras en los mercados secundarios de TES y Deuda Corporativa, durante los primeros meses de la pandemia por monto total de \$3 y \$8.73 billones respectivamente. En cuanto a los mecanismos transitorios — repos de expansión— amplió su cupo hasta \$20 billones, recibiendo en garantía no solo títulos de deuda pública, sino también deuda privada, y pagarés (cartera). Por otro lado, incluyó plazos hasta los 180 días en las operaciones de liquidez y permitió el acceso a operaciones de repo para las sociedades fiduciarias. En el mercado de divisas, vimos la activación del mecanismo swap fx por USD\$400 millones, el cual no fue utilizado por el mercado demostrando una liquidez estable en los meses siguientes a la pandemia, y la intervención mediante NDF que permitió un funcionamiento más organizado del peso respecto al dólar.

En cuanto al encaje bancario, en una medida sincronizada con el Ministerio de Hacienda redujo los porcentajes para los depósitos vista y CDT en un total de 4%, lo cual liberó \$9 billones de pesos, que fueron dispuestos por el Ministerio para la crea-

ción de Títulos de Solidaridad – TDS — para financiar el Fondo de mitigación para la emergencia económica.

## Inflación

En cuanto a la inflación, la débil demanda interna y el bajo consumo de los hogares, sumado a las fuertes medidas de cuarentena, generaron que en 2020 el IPC se ubicara por debajo de su rango meta (2%–4%), cerrando el año en 1,61%, y con una inflación sin alimentos de 1,11%. Sin duda, las ayudas del gobierno golpearon la división de información y telecomunicaciones, debido a la exención del IVA en días puntuales del año, lo cual también impactó al sector de turismo y los restaurantes. La pandemia afectó la división de educación, debido al gran número de deserciones, presentando una variación anual de –7,02%. Los días sin IVA también fueron detonantes de bajas inflaciones, la alta demanda de bienes durante estos días, afectó las divisiones de prendas de vestir por lo cual para cierre de 2020 la variación fue –3,39%.

Pese a la reapertura económica producto de la finalización del confinamiento, se evidenció una débil demanda en el último trimestre del año debido a la extensión de alivios y por descensos en algunas tarifas de servicios públicos, así como efectos rezagados de los meses anteriores en las diferentes divisiones de la inflación. Se espera que para 2021, la inflación aumente conforme la reactivación económica se fortalezca, y el efecto de bases estadísticas bajas ayude a este indicador a ubicarse de nuevo en el rango meta.

## Desempleo

En cuanto al mercado laboral, es la variable real que más se ha visto afectada por la pandemia, no solo en Colombia sino a nivel global, se han destruidos empleos especialmente en sectores intensivos en mano de obra como los son el comercio, infraestructura y construcción. Las cifras publicadas por el DANE muestran que el punto más crítico fue en mayo, cuando se ubicó en 21,4% la tasa de desempleo nacional, y se perdieron solo en ese mes, cerca de 3,39 millones de empleos, producto de las restricciones a la movilidad y de las cuarentenas de los meses de marzo y abril, sin embargo, los analistas consideran que el deterioro fue aún mayor, debido a la afectación de los empleos informales que también sufrieron los efectos de la emergencia económica y sanitaria.

## Crecimiento

La economía del país venía de un crecimiento de 3.3% en 2019, esto significó el mejor resultado de los últimos cinco años y superior al de otros países de la región, donde el consumo y la inversión privada fueron los sectores que más aportaron a ese crecimiento. A lo largo del 2020, el crecimiento de Colombia

presentó un cambio de tendencia respecto al 2019 principalmente por la llegada de la pandemia al país, aislamientos obligatorios y por el choque petrolero.

En el primer trimestre de 2020 el PIB de Colombia creció 1.1% anual, y aunque en el primer bimestre se presentó un crecimiento por encima del 4%, en marzo se contrajo casi 5% momento en que inician las cuarentenas estrictas en el país, los sectores más castigados fueron la construcción con una variación de –9.2% y entretenimiento con –3.2%, por otro lado, el sector agropecuario fue el sector que presentó una mayor variación positiva ubicándose en 6.8%.

En el segundo y tercer trimestre de 2020 la economía Colombia se contrajo en 15.7% y 9%, datos que, aunque están en línea con las expectativas del mercado, son datos que superan la recesión de 1999 y en algunos sectores representan un retroceso de 10 años, los sectores de la economía más afectados fueron el comercio, transporte y alojamiento; industria; construcción; entretenimiento; y explotación de minas y canteras.

Para el cuarto trimestre, la desaceleración continuó, pero en menor media, registrando un decrecimiento de 3.6% con respecto a 2019, en donde la construcción y la actividad minera reportaron las mayores afectaciones al crecimiento, disminuyendo un 27.7% y un 19.3% respectivamente. Esta situación arrojó un decrecimiento total para 2020 de 6.8%, cifra menos negativa que la esperada por la mayoría de los analistas de mercado, debido a que las medidas de reactivación económica instauradas para fin de año, surtieron efectos positivos en el consumo del país, incluyendo la activación de 200.000 subsidios para la adquisición de viviendas nuevas en el país. Para 2021 el crecimiento esperado se ubica en 4.5% según el promedio de proyecciones de los analistas económicos, en donde el sector de la construcción, acompañado del minero-energético sean los que más aporten al crecimiento dada la reactivación de los ambiciosos proyectos de infraestructura del gobierno como lo son las concesiones viales, infraestructura área, vías férreas, metro de Bogotá, entre otros. Por el lado del comercio, alojamiento, alimentación y transporte, se proyecta una reactivación importante dadas las bajas tasa de interés que se estiman permanezcan en nivel mínimos durante todo el 2021.

## Política fiscal y respuesta al COVID – 19

La emergencia sanitaria generó un deterioro fiscal explicado, por la caída de los ingresos tributarios, y los alivios en términos de impuestos como la devolución del IVA. Por otro lado, la necesidad de un gasto cíclico para apoyar la población vulnerable y las empresas generaron un deterioro sin precedentes en los indicadores de deuda del país.

En cuanto a las fuentes de financiación, el Ministerio de Hacienda buscó diversificar sus acreedores utilizando entidades multilaterales, deuda pública interna y externa, la creación del Fondo de Mitigación de Emergencia Económica (FOME) donde

se incluyeron recursos públicos de pensiones pertenecientes a FONPET y, del Fondo de Ahorro y Estabilización (FAE).

Adicionalmente, tras la emergencia en noviembre en San Andres y Providencia, y la prolongada contingencia de la pandemia, se activó una parte de la línea de crédito flexible del FMI, por un monto de USD\$5.300 millones, convirtiendo a Colombia en el primer país en utilizarla. Así mismo se destacó la emisión de títulos a 2050 en deuda interna, y una emisión en deuda externa a 10 y 20 años por USD\$2.500 millones. Las condiciones de liquidez, y el ambiente de políticas monetarias expansivas favorecieron las tasas de colocación de estas emisiones.

En cuando a la utilización de estos recursos, el gobierno fortaleció programas como ingreso solidario para apoyar a la población más vulnerable, adicionalmente adopto medidas como la devolución del IVA para población de bajos ingresos y 3 días de ventas sin IVA para reactivar el comercio. En cuanto al sector empresarial, se creó un programa para el apoyo a las nóminas de empleo formal PAEF, la creación de programas de garantías para respaldo de créditos en el sistema financiero implementados mediante el Fondo Nacional de Ahorro, la implementación de líneas especiales de crédito mediante entidades como Bancoldex y Findeter, entre otros.

Todos estos programas fueron pensados como mecanismos transitorios de poca duración, sin embargo, la magnitud de la emergencia provocó que las medidas se mantuvieran sin una fecha clara de finalización. Dichos programas y las necesidades de financiación de cara a la reactivación en 2021, han generado un gran impacto en todas las métricas fiscales del país, por lo que a mediados de junio de 2020 se dio la suspensión de la regla fiscal, con un compromiso por parte del gobierno de retomar la senda de déficit fiscal en 2022.

En términos generales, se espera que la deuda como porcentaje del PIB a cierre de 2020 supere el 60%, y las calificadoras de riesgo a pesar de mantener la nota crediticia con una perspectiva negativa han sido enfáticas en la necesidad de una reforma tributaria para no perder el grado de inversión.

En 2021, Colombia enfrentara retos importantes en términos fiscales, una recuperación del crecimiento es necesaria, y requerirá de esfuerzos importantes de gasto público, así mismo deberá pasar un proyecto tributario en año pre-electoral, y esperar un mejor control de la pandemia mediante la implementación de programas de vacunación, y cuarentenas inteligentes.

## Mercado cambiario

El peso colombiano presentó una devaluación año corrido de 6.25%, al inicio de 2020 la tasa de cambio se ubicó en \$3,277 y para cierre de año marcó \$3,482.51, alcanzando un máximo histórico el 18 de marzo de \$4,158 tras el nerviosismo generado producto de la pandemia, la desvalorización en la curva soberana, el mercado accionario y la caída en los precios del petróleo, en donde el WTI pasó de cotizarse a \$60 USD por barril en

**El precio mínimo registrado del peso fue \$3,247 el 01 de agosto, producto de la reapertura económica del país tras superar la primera ola de la pandemia, controles eficientes de los inventarios del crudo dadas las decisiones de la OPEP generando aumento en los precios del petróleo y optimismo frente a los resultados de la eficiencia de las primeras vacunas desarrolladas.**

enero a \$20 USD por barril en marzo e incluso cotizando en terreno negativo en algunos vencimientos de futuros debido a las cuarentenas estrictas en la mayoría de los países, generando reducciones en la demanda del crudo y preocupaciones frente a donde almacenar la materia prima.

El precio mínimo registrado del peso fue \$3,247 el 01 de agosto, producto de la reapertura económica del país tras superar la primera ola de la pandemia, controles eficientes de los inventarios del crudo dadas las decisiones de la OPEP generando aumento en los precios del petróleo y optimismo frente a los resultados de la eficiencia de las primeras vacunas desarrolladas. Por otro lado, otros factores importantes que generaron volatilidad para cierre de año fue la incertidumbre en las elecciones de EEUU, se generaron marchas sociales debido al inconformismo entre ideologías de los candidatos y adicionalmente, se revivió la guerra comercial entre China y EEUU, factor que había sido protagonista en el 2019.

### Perspectivas para 2021 y 2022

	Cierre 2021	Cierre 2022
IPC	2,60%	3,00%
DTF	2,25%	2,60%
IBR	2,00%	2,50%
TRM	3.450,00	3.500,00
Tasa Banco República	2,00%	2,50%
PIB	4,50%	3,50%
Desempleo	12,00%	10,00%



## Gestión adelantada en 2020



El año 2020 planteó retos importantes desde el punto de vista de gestión comercial y comunicación con nuestros clientes y empleados por efecto de la pandemia, lo que llevó a adaptar rápidamente al Banco a las nuevas condiciones generadas por las prolongadas cuarentenas y las normas de bioseguridad. Es por ello que se trabajó en los siguientes frentes:

- **Adaptar las formas de trabajo a la nueva realidad**
- **Digitalización de productos**
- **Comunicación interna**
- **Marketing digital**
- **Educación Financiera**
- **Experiencia de clientes**

## Adaptar las formas de trabajo a la nueva realidad

El Banco en este año trabajó en la consecución del cumplimiento de los desafíos planeados por el negocio en términos de desarrollo, Innovación e Investigación, influenciados de manera importante por las condiciones externas y la competencia del mercado que hace cada día más competitivo el negocio Financiero, en este año de manera particular la afectación por la pandemia Covid-19 se presentaron algunos temas que se debieron de atender de manera prioritaria.

Como respuesta a este último punto y a la estrategia establecida por el Banco los principales logros tienen que ver con:

- Habilitación del acceso remoto seguro (VPN) de los colaboradores que por tema de la cuarentena establecida por el Gobierno Nacional tuvieron que realizar el trabajo en casa.
- Implementaciones en producción para el manejo de las medidas tomadas por el gobierno nacional a través de la SFC como son: alivios financieros PAD (programa de acompañamiento a deudores), y subsidio a la nómina PAEF (Programa de apoyo al empleo formal).
- Salida a producción de flujos de originación de productos de crédito (Libranza, Vehículos, Tarjeta Crédito) a través de la solución BPM del Banco.
- Implementación de Protocolos para Mitigar, Controlar y Realizar el Adecuado Manejo de la Pandemia en donde se generaron seguimientos y acompañamiento requeridos en la implementación de acciones de capacitación, prevención y

mitigación lo cual le permitió al Banco mantener durante el año un promedio de 1,2% de casos de la plata de personal en seguimiento. Es un dato destacado teniendo en cuenta que desde el mes de septiembre y de acuerdo con las directrices generadas por los organismos administrativos, el Banco inició su proceso de retorno a la normalidad.

## Digitalización de productos:

Se inició el desarrollo de cinco productos: CDT digital, crédito para estudiantes a través de una alianza con la fintech Credity, Cuenta de Ahorros digital, Tarjeta de Crédito Digital, un proyecto que denominamos APCA (Aprobación en Punto con Comercios aliados) de los cuales se pudo concluir y lanzar:

- **Pichincha – Credity en donde se analizaron y aprobaron más de 1.486 créditos**
- **Tarjeta de crédito Digital**
- **APCA en donde se ha podido vincular 14 comercios**

El reto para el 2021 será potenciar las nuevas herramientas y lanzar las que están en proceso para fortalecer nuestra presencia en el mercado.

## Comunicación Interna

Se realizó el lanzamiento de dos canales principales para estar más cerca de los colaboradores con información relevante para el desarrollo de sus funciones y para promover la participación activa en las diferentes actividades realizadas por la organización.

En septiembre se inició con la publicación semanal del Boletín digital Pichincha al Día, en el cual se recopilan las noticias más importantes de las diferentes áreas del Banco, y en noviembre se abrió el canal oficial de Presidencia "Conectados con Jaime", esta una sesión en vivo en donde el Presidente se conecta mensualmente con los colaboradores a nivel nacional para conversar de temas relacionados con proyectos, estrategia, reconocimientos y lanzamientos, en este espacio se ha contado con una audiencia a nivel nacional de más de 800 colaboradores con gran interacción en comentarios y preguntas en nuestro chat privado.

## Marketing digital

Durante el segundo semestre de 2020, se generaron campañas de pauta en Marketing Digital enfocadas en posicionar nuestros productos de Crédito de Vehículo, Crédito Educativo y el site de Educación Financiera; con estas campañas, se logró impactar a más de 845.000 personas.

Adicional, se realizó la apertura de la red oficial del Banco en LinkedIn en donde hoy se tienen más de 24.000 seguidores y con publicaciones semanales de frases motivacionales, datos curiosos del sector financiero y contenido corporativo.

## Programa de educación financiera del Banco Pichincha

En Banco Pichincha consciente que la educación financiera debe ser la primera responsabilidad social de la organización, desde el programa "EsMejorSaberlo", puesto en marcha en el año 2020, busca fomentar una cultura financiera a través del fortalecimiento de habilidades y capacidades que permitan a nuestros grupos de interés tomar las mejores decisiones sobre sus finanzas.

De otra parte, el programa de Educación Financiera "EsMejorSaberlo" integra frentes de trabajo en donde se cuenta con diferentes métodos de difusión de la información como:

- Un Ministe que alberga contenidos de educación financiera y herramientas a través de las cuales los visitantes pueden desarrollar competencias y los comportamientos para la toma de sus decisiones financieras,
- Talleres en finanzas personales que están dirigidos a nuestros grupos de interés de manera virtual o presencial por expertos en finanzas.
- La campaña "Traductor de Bolsillo" a través de la cual busca explicar los términos financieros para que las personas entiendan el idioma de los bancos, también se cuenta con una parrilla de webinars que son dirigidos por expertos en temas financieros. Con estos programas se logró impactar a más de 22.000 personas. Este es un ejercicio de confianza que evidencia en los grupos de interés un mayor ahorro, un gasto más prudente y un endeudamiento justificado o sano.

## Experiencia del cliente

En el mes de septiembre de 2020 se finalizó el estudio de Experiencia de Cliente, esta investigación estuvo a cargo de la firma Ipsos Napoleon Franco y tuvo como objetivo: Conocer la experiencia de los clientes del Banco Pichincha en cada uno de los puntos de contacto de los diferentes productos de crédito. Este estudio se convirtió en el principal insumo para implementar planes de acción para cada producto, de cara al mejoramiento de la satisfacción de cliente en el año 2021.





## Análisis del estado de situación financiera

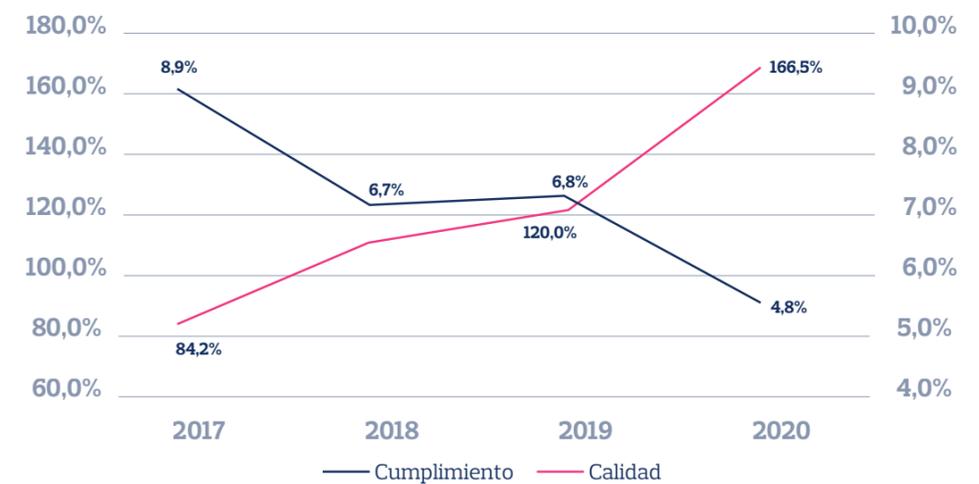
Millones \$	Dic. 2019	Dic. 2020	Variación	Crecimiento
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	267.578	318.020	50.442	18,9%
Activos Financieros de Inversión	349.092	423.120	74.028	21,2%
Activos Financieros por Cartera de Créditos	2.175.762	1.964.248	(211.514)	-9,7%
Cartera Bruta	2.380.532	2.147.383	(233.149)	-9,8%
Provisiones	(204.770)	(183.135)	21.635	-10,6%
Otros Activos	206.085	169.900	(36.185)	-17,6%
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>2.998.517</b>	<b>2.875.288</b>	<b>(123.229)</b>	<b>-4,1%</b>

Con corte a diciembre de 2020, Banco Pichincha reflejó una caída anual en sus activos totales del 4,1% frente a 2019, cifra que equivale a \$123.229 millones menos respecto al año anterior y que llevó a cerrar 2020 con \$2.875.288 millones en el total de sus activos. Esta caída está dada por el comportamiento de la cartera bruta, afectada por los menores desembolsos realizados en el año 2020 por \$922.900 millones en parte generados por la pandemia. Las líneas más impactadas fueron vehículos particulares, plan mayor, empresarial y Pyme.

Dentro de los activos, se destaca el buen comportamiento del disponible e inversiones, que sumados presentan un crecimiento de \$124.470 millones, resultado de la mayor liquidez.

Respecto de los otros activos, la disminución de \$36.185 millones obedece a la devolución por parte de la DIAN del saldo a favor por impuestos diferidos por valor de \$47.191 millones.

### Calidad y Cumplimiento



Como se observa en la gráfica anterior, el indicador de calidad de cartera vencida (ICV), se disminuye en los periodos comprendidos entre diciembre de 2019 y diciembre de 2020, ubicándose en el más bajo en los últimos 4 años, 4,8% y similar al del sistema bancario. Este ejercicio se logra por la buena gestión de cobranza, el afinamiento de los procesos operativos y el mejor otorgamiento de la cartera, lo cual acerca el indicador al de los bancos pares.

En la misma línea, se resalta el esfuerzo importante por parte de Banco Pichincha por aumentar sus niveles de cobertura ya que, a cierre de 2020, logró ubicar el indicador en 166.0% (provisión respecto a la cartera vencida). Dicho indicador a diciembre de 2019 fue 120.0%. Con el resultado de diciembre de 2020, el indicador es superior al promedio de los Bancos de acuerdo con las cifras de Asobancaria a diciembre de 2020

Por último, el saldo de la cartera con alivios por la afectación del Covid-10 sobre el total de la cartera es del 5,87% a diciembre de 2020, equivalente a \$123.708 millones.



## Pasivos y Patrimonio

Millones \$	Dic. 2019	Dic. 2020	Variación	Crecimiento
Depósitos de Clientes	1.667.311	1.727.389	60.078	3,6%
Cuenta corriente y ahorros	641.925	658.246	16.321	2,5%
CDT	1.004.875	1.039.561	34.686	3,5%
Depósitos y exigibilidades	20.511	29.581	9.070	44,2%
Entidades de redescuento	278.785	214.896	(63.889)	-22,9%
Obligaciones financieras	536.522	448.197	(88.325)	-16,5%
Otros pasivos	84.520	87.141	2.621	3,1%
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>2.567.138</b>	<b>2.477.623</b>	<b>(89.515)</b>	<b>-3,5%</b>
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>431.379</b>	<b>397.667</b>	<b>(33.714)</b>	<b>-7,8%</b>

A diciembre de 2020, los pasivos totales cerraron en \$2.477.623 millones, lo que representa una disminución de 3,5% frente a diciembre de 2019. La disminución de los pasivos, se explica primordialmente por la reducción del saldo de los créditos de entidades de redescuento y obligaciones financieras.

Es importante resaltar que, pesar de la menor liquidez presentada en los inicios de la pandemia, ocasionada por retiros importantes de depósitos de clientes institucionales, los depósitos crecen frente al año anterior 3,6%, equivalente a \$60.078 millones y la concentración de clientes en depósitos disminuye.

## Composición del Fondo



Durante el 2020 el banco incrementó la participación dentro de los CDT de la banca personal, buscando disminuir la concentración en los mismos y mejorar el desempeño de la liquidez del Banco. Por esta razón se presenta crecimiento en los CDT frente al año 2019, lo anterior sin dejar de lado el crecimiento de los depósitos a la vista.

De otra parte, a pesar de hacer uso de los mecanismos de liquidez del gobierno como los repos garantizados por cartera

por \$65.000 millones, estos fueron cancelados en el mes de diciembre, sin requerir constitución de nuevas operaciones de este tipo. Al cierre de 2020 el indicador IRL a 30 días se ubicó en 2,3 veces el requerido, evidenciando el buen desempeño de la liquidez.

Con respecto al Patrimonio, presenta un decrecimiento de 7,8%, equivalente a \$33.714 millones, resultado de la pérdida presentada en el año. La relación de solvencia se ubicó en 14,5%

## Solvencia



## Análisis del Estado de Pérdidas y Ganancias

Durante el año 2020, los intereses totalizaron \$295.133 millones, lo que representa una disminución de 10,8% con respecto al año anterior. Del total de intereses, los correspondientes a intereses de la cartera de crédito presentan una disminución de

12,7% alineado con el comportamiento de la cartera y el ajuste a mercado de las tasas de interés. Mientras tanto, los ingresos derivados de la valoración y negociación de los diferentes títulos del portafolio de inversiones presentan un crecimiento del 25,2%, aportando \$21.007 millones al resultado del Banco.

Millones \$	Dic. 2019	Dic. 2020	Variación	Crecimiento
Interes sobre cartera de créditos	314.009	274.126	(39.883)	-12,7%
Otros ingresos por intereses	16.773	21.007	4.214	25,2%
<b>Total ingresos por intereses</b>	<b>330.782</b>	<b>295.133</b>	<b>(35.649)</b>	<b>-10,8%</b>
Total intereses sobre depósitos	77.913	71.128	(6.785)	-8,7%
Total intereses sobre obligaciones y emisiones	44.012	40.610	(3.402)	-7,7%
<b>Total gasto por intereses y similares</b>	<b>121.925</b>	<b>111.738</b>	<b>(10.187)</b>	<b>-8,4%</b>
<b>Ingreso neto de intereses</b>	<b>208.857</b>	<b>183.395</b>	<b>(25.462)</b>	<b>-12,2%</b>
Pérdidas por deterioro de activos neto	102.371	100.010	(2.361)	-2,3%
Ingreso neto por comisiones y honorarios	32.607	27.914	(4.693)	-14,4%
Otros ingresos	33.917	33.165	(752)	-2,2%
Gastos de administración	188.876	182.100	(6.876)	-3,6%
<b>Utilidad antes de impuestos</b>	<b>(15.966)</b>	<b>(37.636)</b>	<b>(21.670)</b>	<b>135,7%</b>
Impuesto de renta	(3.062)	(3.965)	(903)	29,5%
<b>RESULTADO NETO DEL AÑO</b>	<b>(12.904)</b>	<b>(33.671)</b>	<b>(20.767)</b>	<b>160,9%</b>

Durante el año 2020, el Banco logró un ahorro en sus costos de fondeo del 8,4%, lo que equivale a \$10.187 millones, sin embargo, no fue suficiente para compensar la caída del ingreso de intereses de cartera. El ingreso neto de intereses acumula \$183.394 millones, el cual disminuye \$25.463 millones (-12,2%) frente al año anterior.

El resultado del deterioro (provisiones) sobre los activos del Banco y, principalmente de la cartera de créditos, suma \$100.010 millones, inferior en \$2.361 millones al registrado en el año 2019 y equivalente al 2,3%. A pesar de la menor colocación de cartera y la disminución de la misma en \$233.149 millones, las provisiones se mantienen frente al año anterior, incrementando el cubrimiento de la cartera vencida. Adicionalmente, en el último trimestre del año, se realizaron provisiones importantes por más de \$20.000 millones buscando resguardar al Banco ante los efectos de deterioro por el impacto de la pandemia en el año 2021.

Por otra parte, los ingresos netos por comisiones presentan un acumulado en el año de \$27.914 millones, y disminuye frente al año anterior por las comisiones de estudios de crédito y seguros.

Los otros ingresos presentan un resultado similar al del año 2019, siendo el principal rubro de esta línea la recuperación de la cartera castigada, que en el año sumó \$24.669 millones.

Por último, el Banco ha logrado mantener los niveles de gastos de administración controlados de un año a otro, es por esto que el gasto disminuye 3,6% equivalente a \$6.850 millones.

Después de impuesto de renta, el Banco acumula una pérdida de \$33.671 millones, mayor en \$20.767 millones a la registrada en el año 2019, resultado influenciado por los impactos de mercado y provisiones antes señalados.



## Sistema de Administración de Riesgos

La Junta Directiva de Banco es responsable por establecer y supervisar la estructura de administración de riesgo del Banco. La Junta ha creado el Comité de Riesgos, el cual es responsable por el desarrollo y el monitoreo de las políticas de administración de riesgo del Banco. La información presentada en el Comité, así como las actividades desarrolladas en dicha instancia es reportada periódicamente a la Junta por el Director de Riesgos.

Las políticas de administración de riesgo del Banco son establecidas con el objeto de identificar y analizar los riesgos enfrentados por el Banco, fijar límites y controles de riesgo adecuados, y para monitorear los riesgos y el cumplimiento de los límites. Las políticas y los sistemas de administración de riesgos se revisan regularmente con el fin de que estén alineados con las condiciones de mercado y el apetito al riesgo del Banco. El Banco, a través de sus estándares y procedimientos de los sistemas de administración de riesgos, pretende desarrollar un ambiente de control disciplinado y constructivo en el que todos los empleados entiendan sus roles y obligaciones.

Para la evaluación de riesgos se tiene establecido un Comité de Riesgos conformado por miembros de la Junta Directiva y de la Administración, el cual periódicamente se reúne para discutir, medir, controlar y analizar la gestión de los riesgos de Crédito (SARC), de Mercado (SARM), de Liquidez (SARL), Operativo (SARO) y el riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT). Igualmente, como parte del Sistema de Control Interno el área de Auditoría Interna verifica el correcto funcionamiento de cada uno de los mencionados sistemas de gestión de riesgo, evaluaciones que son presentadas al Comité de Auditoría y a la Junta Directiva.

### Riesgo de Crédito,

El riesgo de crédito es el riesgo de pérdida financiera que enfrenta el Banco si un cliente o contraparte en un instrumento financiero no cumple con sus obligaciones contractuales. El riesgo de crédito se origina principalmente en la cartera de crédito y el riesgo de contraparte en las inversiones financieras de la organización.

La exposición del Banco al riesgo de crédito se ve afectada, principalmente, por las características individuales de cada cliente. No obstante, la Administración también considera la demografía de la base de clientes del Banco, incluyendo el riesgo de impago de la industria y el país en los que opera el cliente, ya que estos factores pueden afectar el riesgo de crédito.

Durante el año 2020, el Banco ha venido desarrollando procesos de analítica y tecnología bajo la dirección de riesgos, cuyo objetivo principal es el análisis estadístico de los datos de los clientes que le permitan generar la toma de decisiones en materia de riesgo de crédito, con base a la experiencia del Banco, en este sentido se han identificado perfiles de clientes que generan cartera vencida en mayor medida, con base a la aplicación de esta metodología, se identifican e implementan políticas que buscan el mayor nivel de eficiencia entre la prevención del riesgo de crédito, atención adecuada de los clientes y el crecimiento de la cartera.

Para realizar el monitoreo del riesgo de crédito de los clientes, se ejecutan metodologías especializadas para este fin, tales como seguimiento a cosechas, rodamientos de cartera, matrices de transición entre otros. De igual manera, se desarrolló el modelo de pérdida esperada interno para las principales líneas de negocio del Banco, incorporando variables específicas de cada línea que mejoran el nivel de predicción de la pérdida esperada del Banco, dicho informe permite individualizar el valor de la pérdida por cada cliente con lo que se realiza monitoreo permanente por parte de la Dirección de Riesgos y se ejecutan estrategias que permitan la disminución constante del riesgo de crédito.

El Banco establece una provisión para deterioro del valor de los préstamos, calculado como la pérdida esperada por riesgo de crédito de cada una de las obligaciones. Para tal fin el Banco aplica los lineamientos establecidos en el Capítulo II de la Circular Básica Contable y Financiera de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Durante el 2020 se implementaron estrategias de Alivios y Programa de Apoyo a Deudores - PAD para mitigar los efectos del COVID de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Superintendencia Financiera.

## Riesgo de Liquidez,

El riesgo de liquidez se traduce en la imposibilidad de cumplir con las obligaciones adquiridas con los clientes, contrapartes del mercado financiero, proveedores y acreedores en general. El Banco revisa diariamente sus recursos disponibles y gestiona el riesgo de liquidez de acuerdo con el modelo estándar establecido en el Capítulo VI de la Circular Básica Contable y Financiera de la Superintendencia Financiera y en concordancia con las reglas relativas a la administración del riesgo de liquidez a través de los principios básicos del Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez (SARL), el cual establece los parámetros mínimos prudenciales que deben supervisar las entidades en su

operación para administrar eficientemente el riesgo de liquidez al que están expuestos, condiciones propias del negocio del Banco o situaciones adversas del sistema en general.

Para medir el riesgo de liquidez, el Banco calcula diaria, semanal y mensualmente Indicadores de Riesgo de Liquidez (IRL) a los plazos de 7, 15, 30 y 90 días, según lo establecido en el modelo estándar de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Como parte integral del análisis de riesgo de liquidez, el Banco aplica metodologías internas que permiten gestionar la liquidez y el riesgo de liquidez al que se encuentra expuesto, midiendo la volatilidad de los depósitos, los niveles de endeudamiento, la estructura del activo y del pasivo, el grado de liquidez de los activos, la disponibilidad de líneas de financiamiento y la efectividad general de la gestión de activos y pasivos. Lo anterior se realiza con el fin de mantener la liquidez suficiente (incluyendo activos líquidos, garantías y colaterales) para enfrentar posibles escenarios de estrés propios o sistémicos. Periódicamente se evalúa el Modelo interno de Riesgo de Liquidez, los indicadores de seguimiento, el Plan de Contingencia de Liquidez y los Escenarios de Estrés de Liquidez que utiliza el Banco para el monitoreo de este riesgo.

La cuantificación de los fondos que se obtienen en el mercado monetario es parte integral de la medición de la liquidez que el Banco realiza. De acuerdo a la estructura del Balance del Banco, se determinan las fuentes primarias y secundarias de liquidez para diversificar los proveedores de fondos, con el ánimo de garantizar la estabilidad y suficiencia de los recursos y de minimizar las concentraciones de las fuentes.

Se monitorea la disponibilidad de recursos para cumplir con los requerimientos de encaje y para prever y/o anticipar los posibles cambios en el perfil de riesgo de liquidez de la entidad y poder tomar las decisiones estratégicas según el caso. En este sentido, el Banco cuenta con indicadores de alerta en liquidez, así como las estrategias a seguir en el caso en el que éstas se activen. Tales indicadores incluyen entre otros, el IRL, los niveles de concentración de depósitos, la utilización de cupos de liquidez del Banco de la República, etc.

Diariamente la alta Gerencia está informada sobre la situación de liquidez del Banco y dispone de las herramientas necesarias para la toma de decisiones necesarias relacionadas con la situación de liquidez de la organización.

## Riesgo de Mercado,

Se entiende por riesgo de mercado la posibilidad de que el Banco incurra en pérdidas asociadas a la disminución del valor

de sus portafolios, las caídas del valor de las carteras colectivas o fondos que administran, por efecto de cambios en el precio de los instrumentos financieros en los cuales se mantienen posiciones dentro o fuera del balance. El objetivo de la administración del riesgo de mercado es administrar y controlar las exposiciones a este riesgo dentro de parámetros razonables y al mismo tiempo optimizar la rentabilidad.

En lo referente a la gestión de Riesgo de Mercado la entidad tiene implementado el Sistema de Administración de Riesgo de Mercado (SARM), contando con políticas, metodologías, procedimientos y límites para la gestión de dicho riesgo, aspectos establecidos en el Manual de SARM aprobado por la Junta Directiva. La coordinación de Riesgo de Mercado y liquidez (Middle Office) mide la exposición al riesgo de mercado utilizando la metodología estándar definida por la Superintendencia Financiera de Colombia. Bajo dicha metodología se mide la exposición al riesgo de mercado de las posiciones que se tienen básicamente en el llamado Libro de Tesorería y posiciones en moneda extranjera en el llamado Libro Bancario, considerando el cambio en el precio en esos instrumentos por variaciones en las tasas de interés, tipo de cambio, precio de acciones y valor de carteras colectivas, siendo ésta una medición diaria.

Igualmente, el Banco utiliza un modelo propio de Valor en Riesgo (VeR) paramétrico para su gestión interna basado en el cálculo de las volatilidades con media móvil y ponderación exponencial. Esta medición de VeR se utiliza para establecer el apetito y la tolerancia al riesgo de mercado y controlar la exposición al mismo del portafolio. Los resultados de las mediciones y el cumplimiento de los límites se reportan diariamente a la alta dirección y mensualmente al Comité de Riesgo y a la Junta Directiva del Banco.

El modelo interno utilizado para calcular el VeR, es evaluado periódicamente, sometiéndolo a pruebas de backtesting para determinar su efectividad en medir el valor en riesgo, en un escenario sin tensiones extremas, dentro del nivel de confianza y ventana de tiempo definidos. Acorde con los resultados de dichas pruebas y de requerirse, se hacen ajustes al mismo. Así mismo, dicho modelo permite efectuar mediciones que contemplan escenarios extremos por variaciones adversas en los factores de riesgos que impactan los activos del Libro de Tesorería y posiciones en moneda extranjera del Libro Bancario.

De otro lado, como parte de la gestión de riesgo de mercado el Banco evalúa la estructura de su activo y pasivo y de las posiciones por fuera de balance, midiendo regularmente su grado de exposición a los principales riesgos financieros y realizando la gestión correspondiente. Para esto, se mide periódicamente la duración de las posiciones activas y pasivas para determinar

descalces en plazo y la duración modificada para determinar la sensibilidad ante cambios en las tasas de interés.

## Riesgo Operativo,

El Banco cuenta con el Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO) implementado de acuerdo a los lineamientos establecidos en el capítulo XXIII de la Circular Básica Contable y Financiera (Circular Externa 100 de 1995), de la Superintendencia Financiera de Colombia. Este sistema es administrado por la Unidad de Riesgo Operativo "URO" bajo la Dirección de Riesgos. Como parte de la gestión adelantada el Banco ha fortalecido el entendimiento y control de los riesgos en procesos, actividades, productos y líneas operativas; implementando planes de acción para reducir los errores e identificar oportunidades de mejoramiento que soporten el desarrollo y operación de nuevos productos y/o servicios.

En el manual de SARO del Banco, se encuentran las políticas, normas y procedimientos que garantizan el manejo del negocio frente al Sistema de Administración del Riesgo Operativo. También se cuenta con el manual del Plan de Continuidad del Negocio para el funcionamiento del Banco en caso de no disponibilidad de los recursos básicos.

La organización lleva un registro detallado de sus eventos de riesgo operativo, suministrados por los funcionarios del Banco y con el registro en las cuentas del gasto asignadas para el correcto seguimiento contable.

La Dirección de Riesgos participa dentro de las actividades de la organización a través de su presencia en los Comités de Riesgo, de prevención del fraude e igualmente, se participa en la reunión de seguimiento a la gestión de seguridad de la información, en la cual se analiza el riesgo operativo asociado a los activos de información generados en los procesos del Banco.





## Comité de Auditoría

El Comité de Auditoría como órgano de apoyo de la Junta Directiva ejerció y cumplió las funciones y actividades referidas en las normas legales y mejores prácticas, que se encuentran documentadas en el reglamento del Comité de Auditoría, desarrollando actividades de soporte y supervisión que tuvieron como objetivo principal contribuir al mejoramiento continuo del sistema de control interno del Banco Pichincha S.A.

Durante el año 2020 el Comité de Auditoría, con el apoyo de la Auditoría Interna, revisó el desempeño del sistema de control y de los sistemas de administración de riesgo en beneficio de garantizar que las operaciones se efectuaran dentro de lo establecido por el ente regulador, que los procesos del Banco contarán con controles adecuadamente diseñados e implementados y que los riesgos se administraran dando cumplimiento a la normatividad legal e interna vigente del Banco. Al respecto se formularon observaciones, para las cuales se identificaron planes de acción con fechas de compromiso asociadas al impacto de estos en el Banco, asistiendo así a la Junta Directiva en sus funciones de vigilancia.

En la agenda del Comité se dio especial atención a la revisión de los informes presentados por la Auditoría Interna y la Revisoría Fiscal y de los temas relevantes informados por la Administración, así como al análisis de las comunicaciones emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia y otros entes reguladores; además se realizó seguimiento y al cierre de las observaciones identificadas y a los niveles de exposición al riesgo, con el fin de contribuir en su mitigación. Durante el 2020, el Comité realizó monitoreo periódico de la gestión de la Auditoría Interna y de la ejecución de las actividades llevadas a cabo en el marco de su función.



## Oficial de Cumplimiento

Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo

Dentro del marco de la regulación de la Superintendencia Financiera de Colombia y en especial siguiendo las instrucciones impartidas en la Circular Básica Jurídica, Parte I Título IV Capítulo IV, el Banco presenta unos resultados satisfactorios en la gestión adelantada con relación al Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación al Terrorismo (SARLAFT), los cuales se ajustan a las normas vigentes y a los estándares internacionales sobre la materia.

La Junta Directiva, con el apoyo del Oficial de Cumplimiento, ha definido políticas y procedimientos adecuados para la Administración del Riesgo del Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo, las cuales permiten identificar, medir, evaluar, controlar y monitorear los riesgos inherentes a su actividad económica que una vez aplicados los controles implementados se evidencia que el riesgo residual del Banco corresponde a un nivel de exposición bajo.

El Banco da cumplimiento a las obligaciones de verificar en listas restrictivas y vinculantes de manera obligatoria y previa a la vinculación del potencial cliente para lo cual dispuso lo necesario para que se consulten en línea mediante un servicio web, adicionalmente se verifican previo a la vinculación los empleados, proveedores, aliados y vinculados. Así mismo da cumplimiento a las Recomendaciones 6 y 7 del GAFI y el numeral 6 de la Circular Externa 027 de 2020, relacionado con Sanciones Financieras Dirigidas.

La Dirección de Cumplimiento presentó oportunamente los informes y reportes a la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF); gestionó y entregó de manera óptima respuesta a la información solicitada por la Superintendencia Financiera de Colombia y demás organismos competentes y cuenta con políticas, procesos y procedimientos debidamente documentados y actualizados para la gestión del SARLAFT.

De otra parte, el sistema fue evaluado por la Auditoría Interna y la Revisoría Fiscal y dio cumplimiento a los planes de acción definidos. Finalmente, la Dirección de Cumplimiento diseñó y realizó seguimiento a la capacitación de inducción y de refuerzo anual en SARLAFT dirigido a todos los colaboradores del Banco, con el fin de instruir y sensibilizar sobre los principales riesgos y controles sobre prevención de lavado de activos y la financiación de terrorismo, así como informar sobre la actualización de políticas para la administración de dicho riesgo.

### Sistema de gestión del riesgo de fraude y corrupción

El Banco ha definido la política de "No tolerancia" frente al fraude y la corrupción en cualquiera de sus modalidades, para lo cual se han realizado actividades divulgación y capacitación que buscan promover una cultura de prevención que permita conducir sus negocios y operaciones con altos estándares éticos, en cumplimiento de la normatividad vigente. En este sentido el banco tiene activo y en funcionamiento el canal de denuncia Línea Ética, se realizaron las actualizaciones del Código de Ética y Conducta y la confirmación de aceptación y lectura por parte de los colaboradores, la publicación del subproceso de conflicto de interés, la generación de la matriz de riesgos de Fraude y de Corrupción, sistematización de los reportes de fraude y la celebración del Día Mundial contra la Corrupción.

## Otros Aspectos

### SAC

En relación con el SAC, los objetivos propuestos por el Banco frente a su sostenibilidad, se han venido cumpliendo en materia de garantizar la protección de los derechos del Consumidor Financiero y mejorar los procesos de gestión de las PQRs, así mismo se viene utilizando como una herramienta para mejorar el nivel de información y atención del cliente en los diferentes canales.

### Operaciones realizadas con socios y administradores

De acuerdo con lo establecido en el artículo 1º de la Ley 603 de 2000, se deja establecido que las operaciones celebradas por Banco Pichincha S.A. con sus socios, administradores y partes relacionadas se encuentran reflejadas en la Nota 32 a los Estados Financieros. Igualmente, atendiendo lo dispuesto en el artículo 29 de la Ley 222 de 1995, debe indicarse que la compañía a partir del 24 de marzo de 2010 es filial de Banco Pichincha C.A y las operaciones realizadas se reflejan en la Nota 31 a los Estados Financieros, las cuales se efectuaron en desarrollo de la actividad ordinaria de la Compañía y debidamente enmarcadas dentro de los límites legales y en condiciones de mercado.

### Cumplimiento de normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor

De igual manera, es preciso señalar, de acuerdo con los co- tejos realizados, que Banco Pichincha S.A. es legal licenciatario de las licencias de software requeridas para su operación y aplica los requisitos en ellas establecidos. En este sentido, el Banco ha dado cabal cumplimiento a las normas de propiedad intelectual y derechos de autor.

### Información adicional

Para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 446 numeral 3 del Código de Comercio, rendido el informe sobre la situación financiera y económica de Banco, se encuentran a disposición los datos contables y estadísticos sobre los siguientes temas:

- » Detalle de los egresos por concepto de salarios, honorarios, viáticos, gastos de representación, bonificación, prestaciones en dinero y en especie, erogaciones por concepto de transporte percibido por cada uno de los directivos del Banco.
- » Las obligaciones que posee el Banco en moneda extranjera
- » Los gastos de propaganda y relaciones públicas, discriminados unos y otros.
- » Las inversiones discriminadas del Banco en otras sociedades nacionales.

### Declaraciones finales

La información y afirmaciones relacionadas con los estados financieros han sido debidamente verificadas y obtenidas de los registros contables del Banco, elaborados de conformidad con las normas y principios de contabilidad establecidos en Colombia.

Igualmente, en cumplimiento del artículo 47 de la Ley 964 de julio del 2005, la administración del Banco comenta que la información revelada en los estados financieros es fiel copia de los libros oficiales y que cuentan con todos los controles internos que permiten una revelación oportuna y clara, sin que se presenten deficiencias significativas que afecte la situación financiera del Banco.

El Banco deja constancia que no se entorpeció la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores del Banco.

Por último, con posterioridad al cierre del ejercicio no registramos ningún acto o hecho que pueda afectar patrimonialmente al Banco.



## Perspectivas 2021

El año 2021 presentará nuevos desafíos por el impacto de la pandemia y la finalización del PAD.

El gran reto para el 2021 será encaminar al Banco a ser autosostenible, centrando su actuar hacia el cliente, a través de; la vinculación masiva en los nichos de mercado, el crecimiento sistemático de los negocios, la eficiencia operativa, la gestión adecuada del riesgo y el desarrollo de una cultura organizacional alineada a los objetivos.

Para esto se han definido actividades desde las perspectivas comercial, financiera, operativa, de talento humano y de innovación y transformación, las cuales están enmarcadas dentro de los apetitos de riesgo y rentabilidad de la organización.

Se espera que con el trabajo mancomunado de todo el equipo de trabajo, bajo la nueva dirección y cambios en el modelo comercial, se logre dar cumplimiento al plan estratégico definido para el período 2021-2025.





## Reco- nocimientos

Para finalizar, queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento a los Accionistas, a la Superintendencia Financiera de Colombia, a la Revisoría Fiscal, y a todo nuestro equipo de trabajo. Gracias a su permanente apoyo y al compromiso que han mostrado frente a los retos presentados durante el 2020 por efecto de la pandemia y el ajuste a la nueva normalidad.

El Revisor Fiscal emitió la opinión a los estados financieros del periodo 2019, el 1 de marzo de 2021.



# Gracias 2021

