crezcamos

Juntos, un paso adelante

Memorias de Sostenibilidad 2016

DIRECCIONAMIENTO
ESTRATÉGICO

- Carta de la Presidenta de la junta directiva.
- Carta del Gerente general
- Marco Estratégico

5

PERFIL DE
CREZCAMOS

- Crezcamos
- Nuestros accionistas
- Nuestro personal
- Nuestros Clientes
- Portafolio de productos y servicios
- Modelo de negocio
- Oficinas y cobertura geográfica
- Crezcamos en cifras
- Participación en iniciativas externas
- Historia

15

GOBIERNO

- Estructura
- Compensación
- Ética e integridad

43

51

GESTIÓN E INDICADORES
DE DESEMPEÑO

- Presencia en el mercado
- Medio ambiente
- Prácticas laborales y trabajo digno
- Responsabilidad sobre productos

85

PERFIL DE LA
MEMORIA

87

INFORME
FINANCIERO

- Indicadores claves de comparación
- Estados financieros
- Revelaciones legales
- Dictamen de la revisoría fiscal

DIRECCIONAMIENTO **ESTRATÉGICO**

CARTA DE LA **PRESIDENTA DE LA JUNTA**

Apreciados Accionistas:

Es para mí un privilegio compartir con ustedes el informe de sostenibilidad de Crezcamos que contiene la gestión y los logros alcanzados en el 2016.

Durante el año el crecimiento del producto interno bruto fue del 2% siendo el más bajo de los últimos siete años. No obstante, desde una perspectiva regional, con un mejor desempeño que Chile (1,7%) Brasil (-3,5%), Ecuador (-2,3%) y Argentina (-1,8%), e inferior a Perú (3,7%) y México (2,3%).

Las mayores contribuciones al crecimiento se presentaron en el sector financiero e inmobiliario con 5%, construcción con 4,1% e industria manufacturera con 3%. Dentro del sector financiero e inmobiliario se destaca el incremento de los servicios de intermediación financiera con 11,1% y servicios inmobiliarios y de alquiler de vivienda con 3,2%. Es importante señalar que en América Latina 210 millones de adultos no están bancarizados según datos de Global Findex (Banco Mundial). En Colombia, a pesar del esfuerzo sostenido en los últimos años, el indicador de inclusión financiera alcanzó niveles del 76,3%, vinculando 945.000 adultos más durante el año.

La tasa de desempleo subió a 9,2% frente al 8,9% del 2015. Las ciudades con las tasas mas bajas son Barranquilla con 7,3%, Bucaramanga y Santa Marta con el 8,2% respectivamente; por su parte Quibdó con 15,4%, Armenia 14,2% y Cúcuta 13,8% presentaron las más altas.

El aumento de la inflación fue de 5,75%, que si bien fue un 1% menor a la registrada durante el 2015 tuvo dos grandes componentes que afectaron a los consumidores, el sector salud y el de los alimentos donde se presentaron los mayores incrementos.

En lo referente al desempeño social el país continúa entre los diez países con mayor desigualdad del ingreso en el mundo, según el informe de "La pobreza y la prosperidad compartida" publicado por el Banco Mundial, en una escala que encabezan Sudáfrica y Haití.

En cuanto a la industria de las microfinanzas el año estuvo marcado por un deterioro persistente en la calidad de la cartera, el sobreendeudamiento de los clientes y una perspectiva económica menos favorable. Ante esta realidad la mayoría de las entidades aumentó las exigencias para el otorgamiento de crédito.

No obstante, Crezcamos avanzó positivamente expandiendo su actividad, completando una red de 63 oficinas, 12 de ellas puestas al servicio en 2016, en 297 municipios, de los 1.103 con que cuenta el país. En la perspectiva de clientes se atendieron 104.517, con un crecimiento del 28% con respecto a 2015. De esta forma la cartera de préstamos de $257.306 millones representó un 41% más que el año anterior.
En la compañía apoyamos decididamente el progreso de los clientes del ramo agropecuario, desarrollando un modelo de atención financiera para el sector, promoviendo las buenas prácticas agrícolas y construyendo medidas de adaptación al cambio climático. Con esta base, se firmó un convenio con el Servicio Nacional de aprendizaje (SENA) para el desarrollo de fincas demostrativas que mejoren la eficacia de la intervención.

En el marco del programa de educación financiera orientado a posibilitar la toma de decisiones financieras informadas, oportunas y autónomas, se llevaron a cabo diversas actividades como talleres, capacitaciones y charlas, logrando un cubrimiento de 4.566 beneficiarios.
Consecuentes con el desarrollo de las competencias de nuestro personal, en el transcurso del año se impartió un promedio de 25 horas de capacitación para cada uno de los 1.122 colaboradores. Igualmente para fomentar el desarrollo profesional, se patrocinó la asistencia a foros, talleres y eventos a 135 participantes.

En el campo de los reconocimientos se obtuvo la certificación en el cumplimiento de los principios de protección al cliente de Smart Campaign por dos años más y un A en la calificación de la evaluación de Microfinanza Rating.

Dentro del modelo de negocio son notorios los logros alcanzados en la diversificación de las fuentes de financiación tanto locales como internacionales. Así como, para el cabal cumplimiento con los estándares de contabilidad y de información financiera y con el apoyo de nuestro revisor fiscal KPMG se incorporaron las normas internacionales de información financiera NIIF satisfactoriamente.

Antes de concluir, quiero expresar mi agradecimiento a todos los colaboradores de crezcamos quienes con su compromiso y empeño hicieron posible los resultados que hoy les compartimos.

Reciban un cordial saludo,

Dra Llilian Quintero de Rivas
Presidenta de la Junta Directiva

CARTA DEL **GERENTE GENERAL**

Estimados Accionistas

Ha terminado el 2016, un año lleno de contrastes y turbulentos movimientos en el mercado. Alta inflación en el país y en particular una inflación de alimentos que cerró al final del año en 7,22%, pero que en el mes de julio registró 15,71% anualizada, explicada en general por el fenómeno del niño, los paros camioneros y una serie de eventos que hacen mover a nuestros clientes en entornos muy difíciles para hacer crecer sus negocios pues su prioridades básicas, por supuesto, se centran en atender la seguridad alimentaria de sus familias. Esto se vio reflejado en la industria de las microfinanzas que en 2016 creció cerca del 8% su cartera vigente, un aumento muy modesto con relación al cierre de 2015.

A pesar de esto, lo que más preocupa es el crecimiento acelerado de la cartera en mora con respecto al año anterior: 24,8%, cifra que derivó en un indicador de mora más castigos del 9.4% al cierre de 2016. Sin duda es el incremento más alto registrado en un año, esto desde que Asomicrofinanzas lleva registro de los principales operadores en el país.

En este entorno, Crezcamos cumplió sus primeros 10 años -desde que hicimos la primera operación de crédito el 19 de septiembre de 2006- y cumplimos 8 años como sociedad anónima marca Crezcamos. Es grato poder decir que hemos logrado una de las metas más importantes para esta gerencia, alcanzar más de 100.000 clientes, logramos 104.517 familias vigentes atendidas y superamos los 100.000 millones de ingresos -106.813 millones en 2.016-, lo cual se hace mucho más significativo si tenemos en cuenta que en latinoamérica solo el 18% de las instituciones de microfinanzas alcanzan a superar los 100 mil clientes, ubicándonos así como la sexta (6a) microfinanciera de Colombia por número de clientes y con una escala suficiente para afrontar este entorno tan complejo que describí al comienzo.

Por otra parte, avanzamos en mejorar la oferta de valor a nuestros clientes, especialmente los del sector agropecuario, construyendo un modelo de intervención que articula no solo la oferta de créditos flexibles ajustados al flujo de caja del productor, sino que suma una red de aliados en constante expansión que permite llegar a nuestros clientes con tecnologías que les ayudan a lograr un campo más productivo y sostenible. Igualmente materializamos el programa de educación financiera dentro del proceso de atención al cliente y hoy podemos informar que nuestro modelo de servicio nos permitirá diferenciarnos en el mercado y agregar conceptos valiosos al cliente para unas finanzas sanas y para garantizar la relación de largo plazo con Crezcamos. No obstante, seguimos teniendo retos muy importantes en la consolidación de nuestra compañía como una operadora especializada en el mundo rural.
Nuestro indicador de cartera morosa cerro en el 3.6%, y sumándoles los castigos

de 2016, en 7,11%. Si bien en términos del indicador disminuyó con respecto a 2015, en valor significó un deterioro de más de 10 mil millones de pesos y un crecimiento del 40% con respecto al año anterior, este factor es un reto diario y una de las metas más importantes para 2017, pues la causa principal de esta calidad de la cartera, más allá de la dinámica económica difícil de nuestros clientes, tiene que ver con la disminución de la deserción de personal en el cargo de ejecutivo comercial que en 2016 superó el 50%, y que por supuesto, dificulta la contención de los brotes de aumento de morosidad, pues incumplimos la promesa de conocer las zonas, conocer los clientes y aprender las lecciones que dejan los ciclos de originación y recuperación.

De otra parte, este aumento de morosidad desgasta la institución en la cobranza y no permite mejoras en la productividad por ejecutivo que optimicen el indicador de eficiencia, pues ante aumentos de cartera tan buenos como el de este año de casi el 41%, el impacto en la eficiencia fue solo del 1,47%, al pasar de 24,96% a 23.49%, esto explicado en términos que revelan que todavía somos una compañía intensiva en mano de obra y que para crecer hemos necesitado aumentar la planta de personal, pues los gastos de personal en relación a la cartera se mantienen con un histórico promedio del 14,47 y no tiene cambios relevantes en los últimos 5 años.

Creo que hemos cumplido un ciclo importante para Crezcamos ya que podemos decir que construimos una compañía que es referente en el mercado, sin embargo, es necesario iniciar una nueva etapa de desarrollo para los siguientes años. Sin duda debemos ser intensivos no solo en personal sino que también debemos ser intensivos en tecnología, necesitamos hacer más eficiente el trabajo de campo para aumentar productividad y mantener altas tasas de crecimiento en la red de oficinas y comerciales, pues el solo hecho de regresar a productividades que teníamos en nuestros inicios nos permitiría mantener el crecimiento sin aumentar la red en oficinas y tampoco la planta de personal.

Queremos y debemos seguir expandiendo nuestro alcance a todas las zonas del país que lo necesitan, pero debemos hacerlo mejor, de manera más eficiente, con mayor escala y con mejor calidad de cartera.

Muchas gracias a todos nuestros integrantes en Crezcamos, juntos un paso adelante para convertirnos en el principal operador de finanzas rurales en Colombia.

Mauricio Osorio Sánchez
Gerente General y Fundador de Crezcamos

Estamos
comprometidos
con las familias
emprendedoras

MARCO **ESTRATÉGICO**

Misión

Acompañamos con servicios financieros adecuados y responsables el desarrollo de las familias emprendedoras, principalmente del sector rural.

Visión

Ser en 2022, la IMF rural innovadora prestadora de servicios de excelencia en toda Colombia.

MARCO ESTRATÉGICO

Acompañamos: Reconocemos que los servicios financieros facilitan el desarrollo económico, por eso a través de **un buen análisis del plan de inversión y la educación financiera**, queremos que nuestros clientes nos perciban como aliados en su crecimiento económico.

Servicios financieros: Se refiere a la **oferta integral,** que incluye los productos y servicios de soluciones de financiamiento, soluciones de protección (seguros) y soluciones de transacción; así como los canales de distribución.

Servicios financieros adecuados: Productos y canales de distribución **diseñados de acuerdo con las características de los clientes y su contexto** (incluye modelos, procedimientos, tasas, planes de amortización). Hemos diferenciado dos tipos de clientes, el agropecuario (clientes que desarrollan actividades agropecuarias) y el empresarial (clientes que desarrollan actividades de los sectores comercio, producción y servicios).

Servicios financieros responsables: Productos y canales de distribución con **condiciones claras** (incluye evitar el sobreendeudamiento, la transparencia en la información)

Desarrollo: **Crecimiento socioeconómico de las familias emprendedoras** expresado en un aumento de su patrimonio en el transcurso de la relación con Crezcamos.

Familia emprendedora: familia que genera ingresos a través de **actividades productivas propias** a excepción de las actividades no financiables establecidas.

Cliente Rural: Clientes **ubicados geográficamente en municipios de <50.000 habitantes** y los centros poblados diferentes a cabeceras municipales del resto de municipios del país.

VALORES CORPORATIVOS

Desempeño superior sostenible

Nuestros esfuerzos están enfocados a crecer sostenidamente a través de un óptimo desempeño financiero y operativo para ofrecer un retorno satisfactorio a nuestros accionistas.

Contribución distintiva

Nuestra prioridad es atender a comunidades emprendedoras ubicadas en las zonas rurales, con responsabilidad y compromiso, para contribuir a su desarrollo productivo y social.

Clientes satisfechos y leales

Nuestras acciones están dirigidas a lograr la satisfacción y lealtad de nuestros clientes a través de la innovación, la excelencia en los procesos y el cumplimiento de los objetivos, considerando la importancia e individualidad de cada uno de ellos.

Empleados altamente comprometidos y leales

Trabajamos en ambientes de confianza y respeto mutuos promoviendo el aprendizaje para desarrollar personas y alcanzar objetivos comunes y de alto valor.

Perfil de Crezcamos

CREZCAMOS

En Crezcamos estamos comprometidos con ayudar a desarrollar el campo colombiano, de manera sostenible, y aprovechar su enorme potencial. Apoyamos principalmente el sector rural porque somos conscientes de sus dificultades para acceder a servicios financieros que les permitan desarrollar sus proyectos productivos.

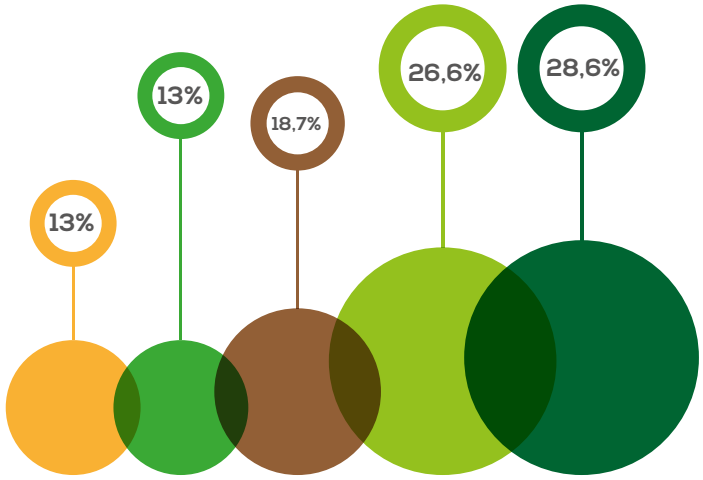
Nos esforzamos por incluir financieramente, con servicios adecuados y responsables, a microempresarios, pequeños empresarios y productores agropecuarios, quienes ven en Crezcamos el camino para hacer crecer sus negocios y mejorar sus condiciones económicas y las de sus familias.

Hemos llevado apoyo financiero a 297 municipios de 11 departamentos con una red de 63 oficinas que se extienden en el territorio nacional. Desde nuestro nacimiento, en abril de 2008, hemos ayudado a formar un futuro con mejores oportunidades a 217.630 familias colombianas, que han encontrado en nosotros el camino para ir un paso adelante.

Nuestra sede principal está en Bucaramanga, capital de Santander en Colombia. Cra. 23 # 28 - 27 Barrio Alarcón.

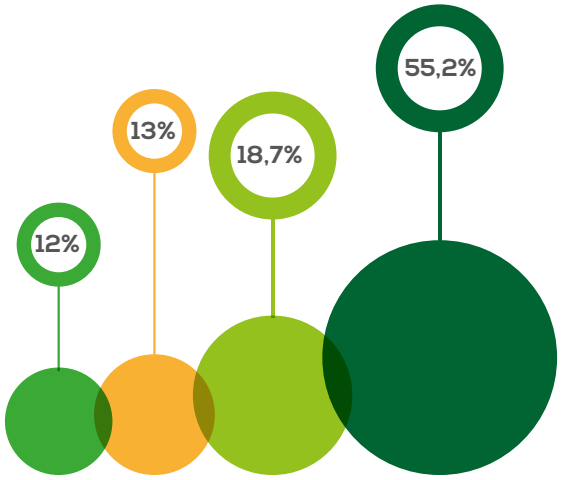
NUESTROS **ACCIONISTAS**

ACCIONISTAS



- Rural Impulse Fund II
- Rural Impulse Fund
- Personas naturales
- Developpement International Desjardins Inc (DID)
- ASN NOVIB-MicrokredietFonds

PARTICIPACIÓN DE LOS INVERSIONISTAS POR NACIONALIDAD



- Colombia
- Canadá
- Luxemburgo
- Holanda

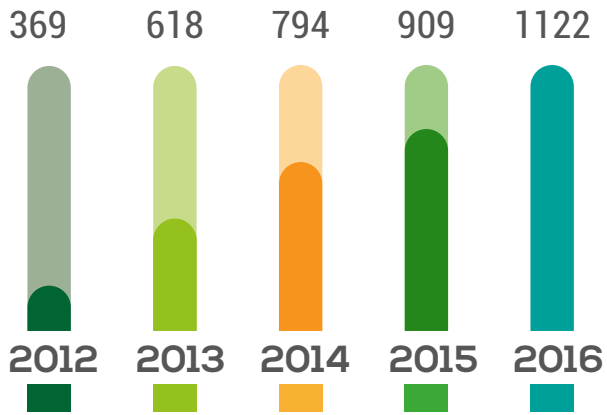
*Incofin Investment Management es el administrador de los fondos Rural Impulse Fund I y II y está radicado en Bélgica.
*Triple Jump es el administrador de ASN NOVIB – Microkredietfonds (ANMF)

El número de acciones es de 10.145.536 y el capital suscrito y pagado es de $10.145.536.000.

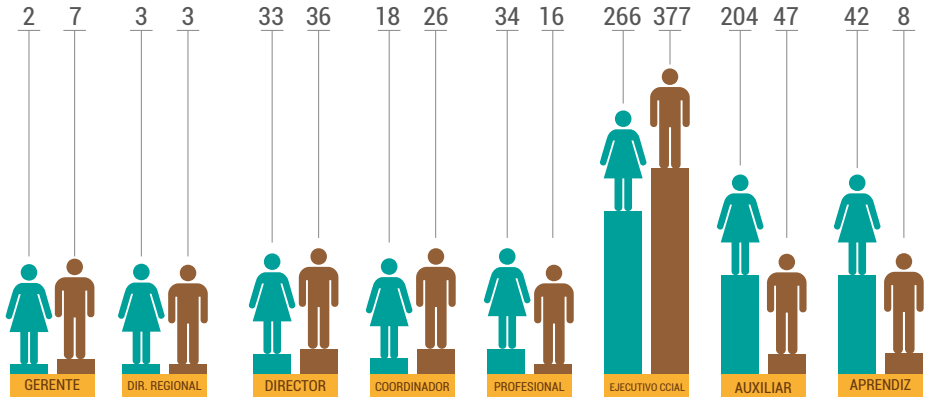
NUESTRO **PERSONAL**

Contamos con 1122 colaboradores directos, 50 de ellos son auxiliares Sena, 4 colaboradores contratados a través de bolsa de empleo. A diciembre del 2016 hay 67 trabajadores indirectos en servicios generales y 4 en vigilancia.

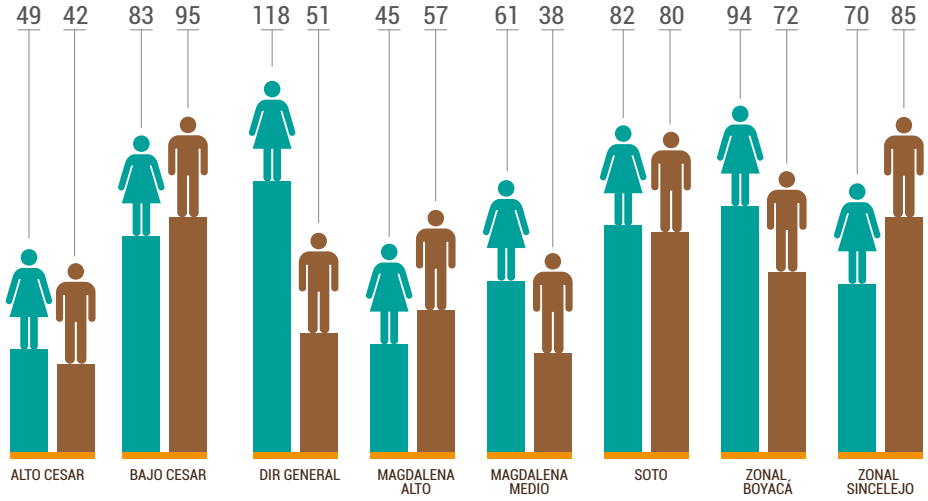
CANTIDAD DE PERSONAL



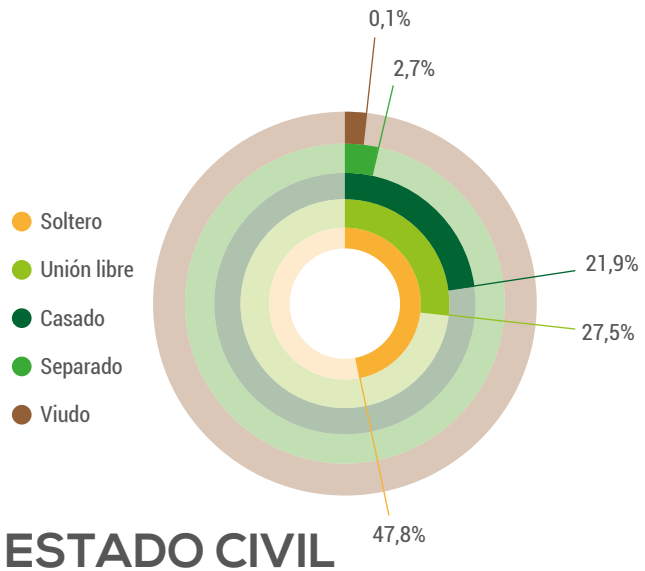
DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES POR CARGO Y GÉNERO



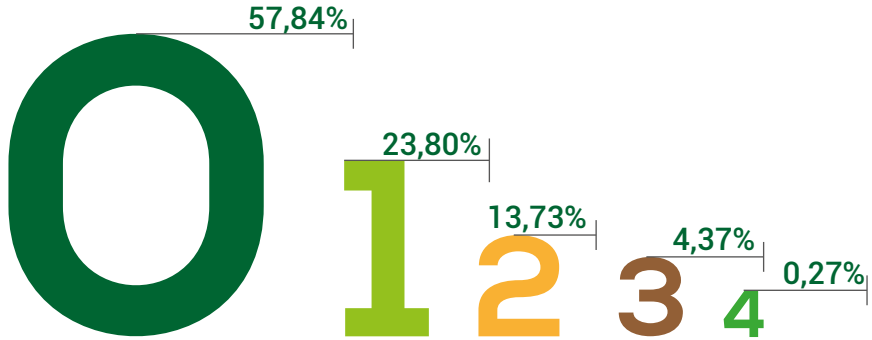
DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES POR REGIONAL Y GÉNERO



La planta de personal de Crezcamos se caracteriza por ser joven, con una edad promedio de 30 años, en su mayoría solteros y sin hijos.

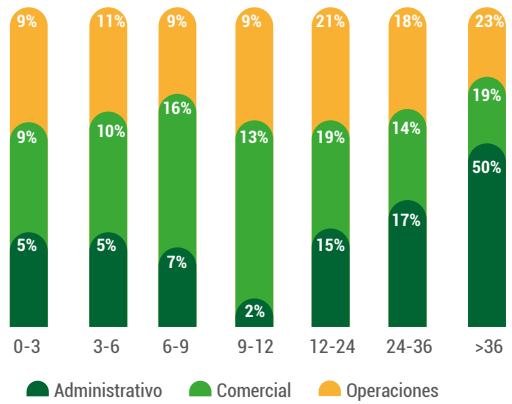


ESTADO CIVIL

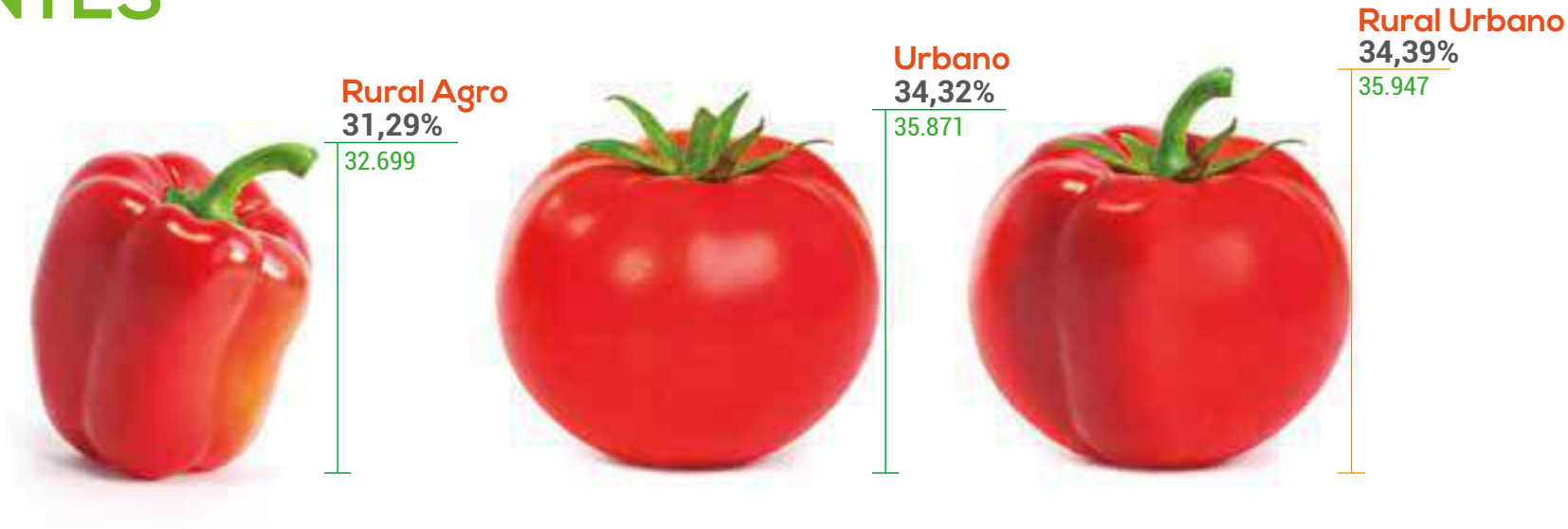


No. DE HIJOS DE COLABORADORES

ANTIGÜEDAD DE LOS FUNCIONARIOS
(Meses)

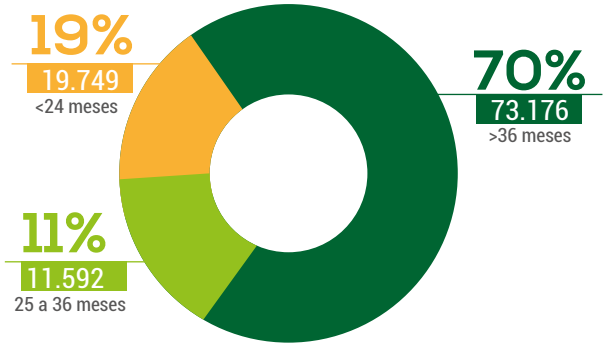


NUESTROS **CLIENTES**



104.517
Clientes vigentes

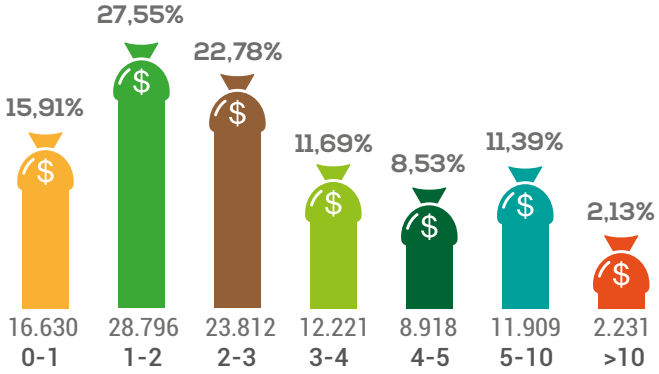
CLIENTES POR EXPERIENCIA DEL NEGOCIO



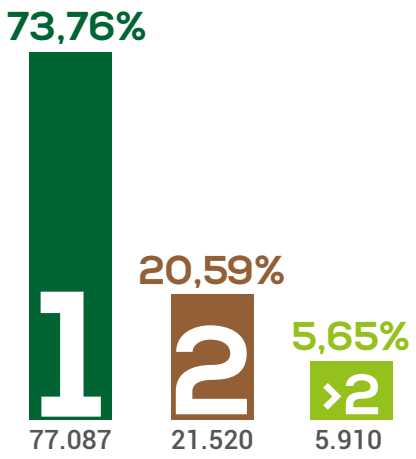
CLIENTES POR GÉNERO

CLIENTES POR MONTO DESEMBOLSADO

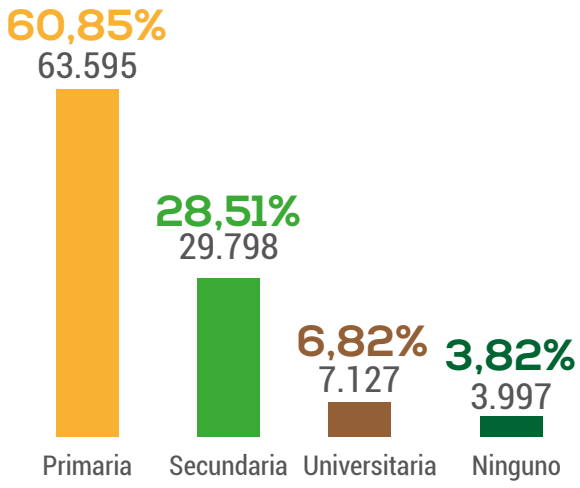
Cifras en Millones de pesos



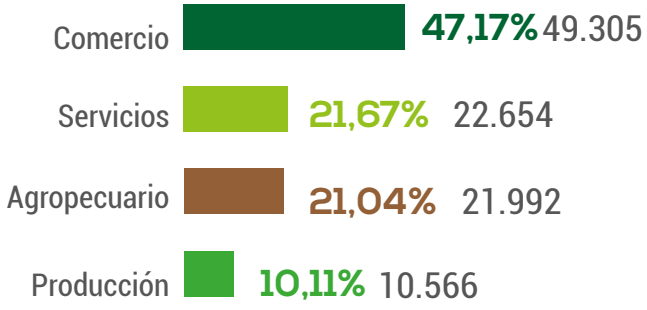
CLIENTES POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO



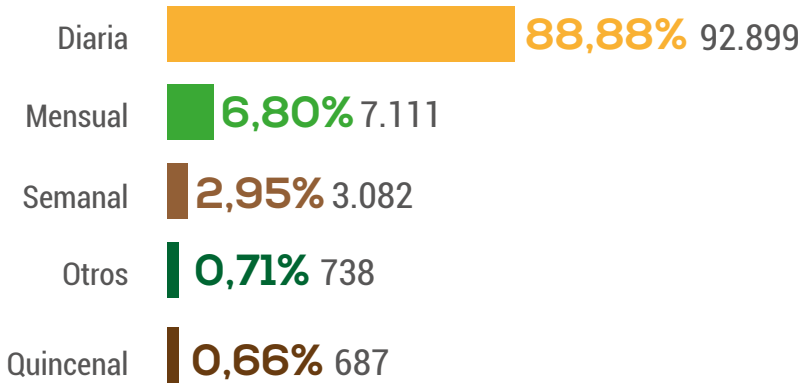
CLIENTES POR NIVEL EDUCATIVO



CLIENTES POR SECTOR



CLIENTES POR FRECUENCIA DE VENTAS



PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

FINANCIAMIENTO

Crediagro
Diseñado para hacer su finca más productiva y sostenible.

Credioportuno
Atiende necesidades inmediatas de liquidez.

Credinegocio
Dirigido a empresarios urbanos y rurales, de comercio, servicios o producción.

Credimejora Vivienda
Financia el mejoramiento continuo de las viviendas urbanas o rurales a través de alianzas estratégicas, contribuyendo a mejorar el bienestar, seguridad y calidad de vida de los clientes.

PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

PROTECCIÓN

Generales

- Hogar
- Microempresa
- Agrícola

Personas

- Deudores
- Vida Grupo
- SOAT

TRANSACCIÓN

- Pago cuota crezcamos
- Desembolso crédito crezcamos
- Recaudos empresariales
- Pagos Empresariales
- Giros Nacionales
- Giros Internacionales
- Pago de Servicios Públicos
- Recargas a Celulares

MODELO DE NEGOCIO

Soluciones de Financiamiento

INTERNACIONALES

- Microfinance Growth Fund LLC
- ASN-Novib Fund
- Responsability
- Oikocredit
- Triodos Sicav
- SEB Microfinance Fund
- Gawa Capital
- Triodos Fair Share Fund
- EMF Microfinance Fund
- Dual Return Fund
- Global Microfinance Fund
- Finethic Microfinance Fund
- MicroBuild I B.V.
- Climate Insurance Fund Cell
- Actiam IMF III
- Blueorchard Microfinance Fund

NACIONALES

- Banco de Bogotá
- Bancoldex
- Banco de Occidente
- Banco Coopcentral
- Banco Colpatria
- Banco Agrario
- Banco Corpbanca
- Finagro
- Banco Caja Social

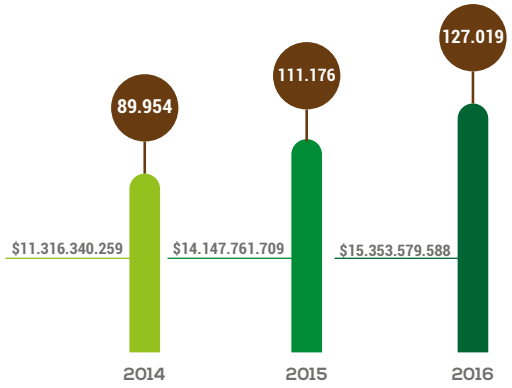
Soluciones de Protección

A partir de Noviembre de 2016 se inició la alianza con la Aseguradora Generali
Se suspende la venta del seguro agrícola, al cierre de diciembre se cuentan con 144 pólizas vigentes en 7 oficinas.

Soluciones de Transacción

56 oficinas de Crezcamos están habilitadas para prestar los servicios transaccionales de Efecty, durante el 2016 se realizó la apertura de 25 nuevos punto en nuestras oficinas de: Aracataca, Barranca Norte, Chivolo, Ciénaga, Corozal, Duitama, Fundación, Garagoa, Lebrija, Maria la Baja, Ovejas, Pamplona, Pivijay, Plato, Puerto Boyacá, San Jacinto, San Onofre, Santa Marta, Sincelejo, Sogamoso, Santa Ana, Abrego, Río Viejo, Provenza, y Sutamarchan.

TRANSACCIONES EFECTY EN CAJAS CREZCAMOS



COBERTURA Y RED DE OFICINAS

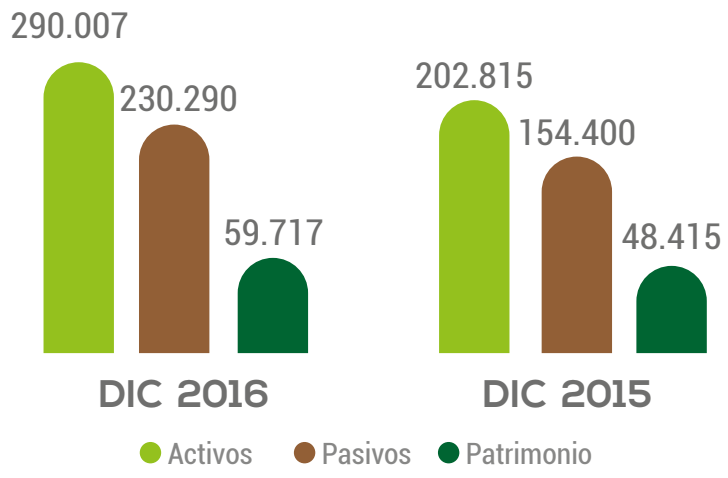
En el 2016 se abrieron 12 nuevas oficinas: Abrego (Marzo), Río Viejo y Sutamarchan (Mayo), Ramiriquí, Vélez y La Loma (Julio) , Berlín (Agosto), Arjona y Suaita (Octubre), El Piñon y Convención (Noviembre), y San Pablo (Diciembre); se implementó el nuevo formato de atención "puntos crezcamos" y se realizó la apertura de 2 puntos, uno en el municipio de Bucaramanga (Junio), y uno en Cáchira (Diciembre), ampliando la red de oficinas y puntos en los departamentos de Cesar, Norte de Santander, Santander, Magdalena y Boyacá, llegando así a 63 oficinas y 3 puntos, en 11 departamentos, atendiendo 297 municipios.

Adicional a la red de oficinas y puntos Crezcamos, nuestros clientes cuentan con los canales de recaudo Efecty, Banco de Bogotá, Banco Agrario, pago electrónico a través de nuestra página web www.crezcamos.com y Baloto, este último a partir de abril cuando se inició el convenio de recaudo con esta entidad.

- **63** OFICINAS
- **2** PUNTOS
- **11** DEPARTAMENTOS
- **26,52%** DE LOS MUNICIPIOS DEL PAÍS
- **26,45%** PENETRACIÓN DEL MERCADO OBJETIVO

ESTRUCTURA FINANCIERA

Cifras en millones de pesos

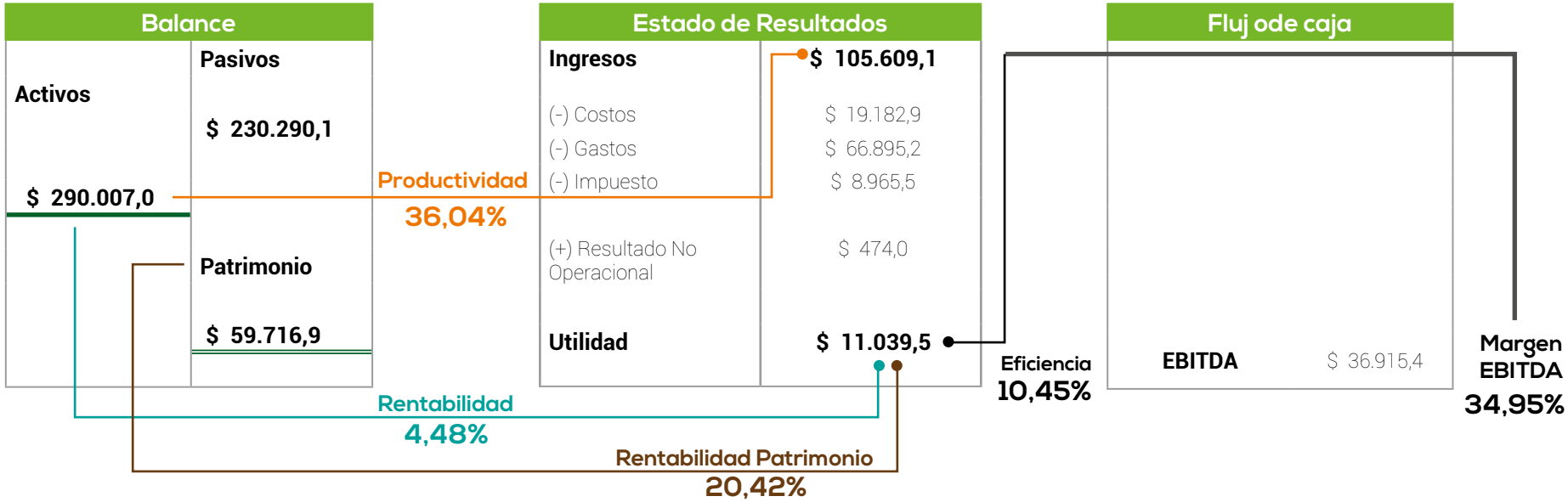


Rubro	Diciembre 2016	Diciembre 2015	Variación	%Variación
Activos	290.006.985	202.815.001	87.191.984	42,99%
Pasivos	230.290.054	154.400.018	75.890.036	49,15%
Patrimonio	59.716.931	48.414.983	11.301.948	23,34%
Utilidad Neta	11.039.520	6.247.105	4.792.415	76,71%

(Cifras expresadas en miles de pesos Colombianos)

- Los activos se encuentran apalancados en un 79.41% por los pasivos y en un 20.59% por el patrimonio de los accionistasa
- El patrimonio de los accionistas está conformado en un 16.99% por capital social, un 15.66% por prima en colocación de acciones y un 67.35% utilidades retenidas

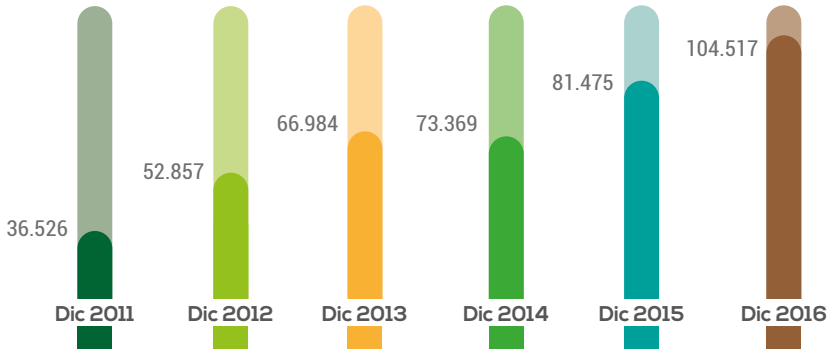
- En el año 2016, los activos totales han crecido $87191.98 millones; es decir, un 42.99%



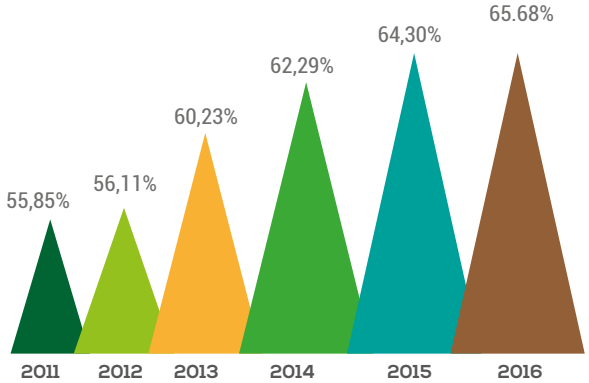
- La capacidad de los activos para generar ingresos es del **36.42%**
- La capacidad de los activos para generar utilidades es del **4.48%**
- El patrimonio ha rentado el **20.42%**
- La capacidad para convertir ingresos en utilidades es del **10.45%**
- La capacidad para convertir ingresos en caja es del **34.95%**

Todos los indicadores corresponden a un cálculo anualizado

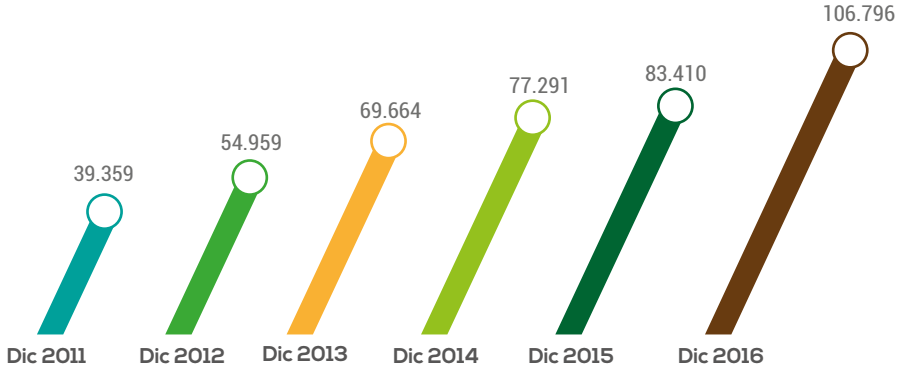
NÚMERO DE CLIENTES



RURALES

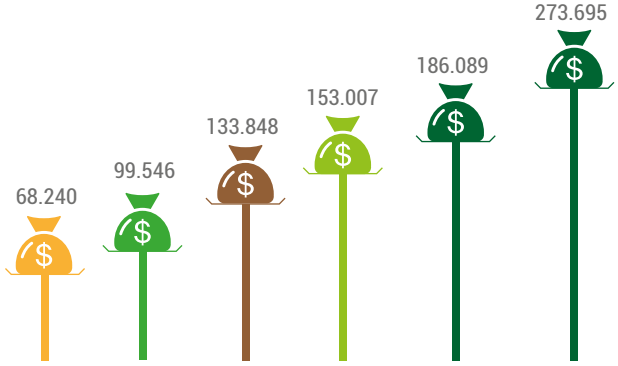


NÚMERO DE CRÉDITOS



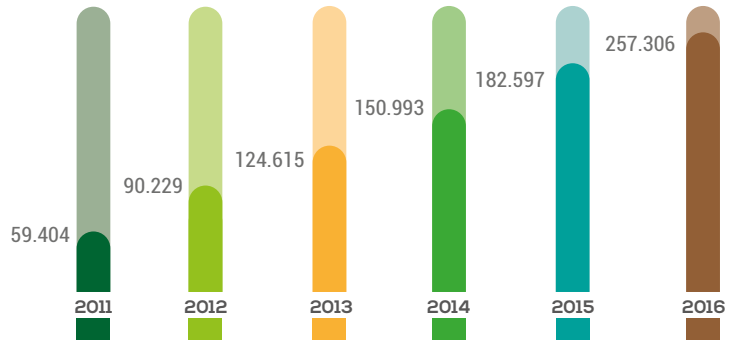
DESEMBOLSOS ACUMULADOS AÑO

Valores en millones de pesos

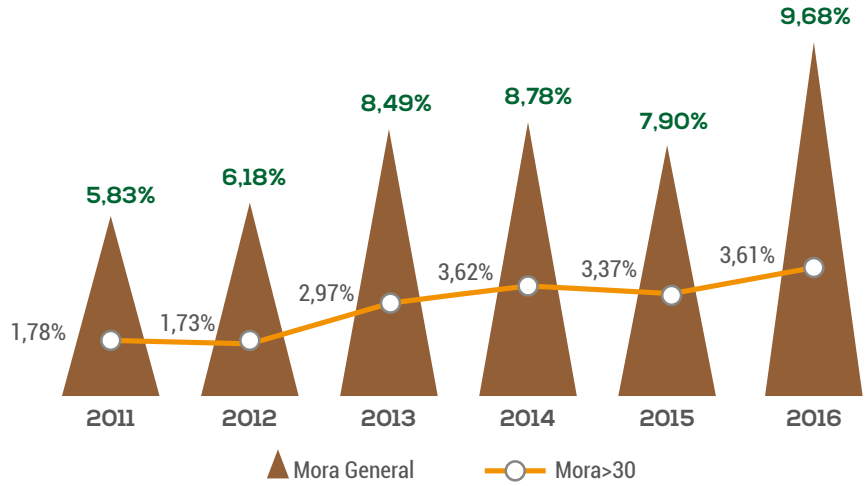


CARTERA BRUTA VIGENTE

Valores en millones de pesos

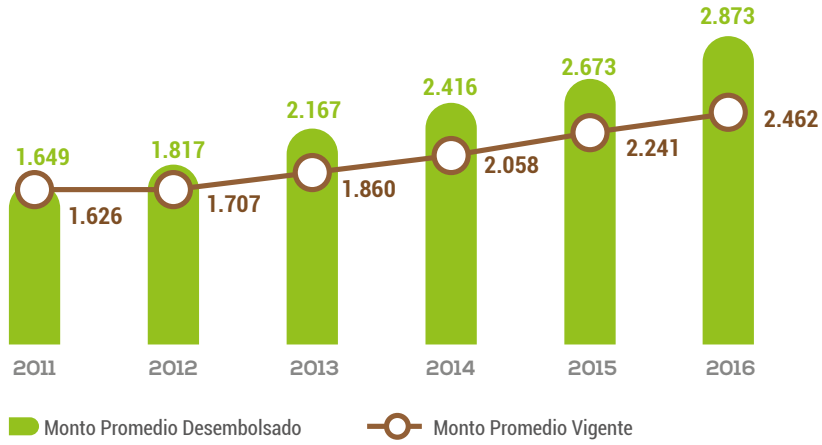


CALIDAD CARTERA



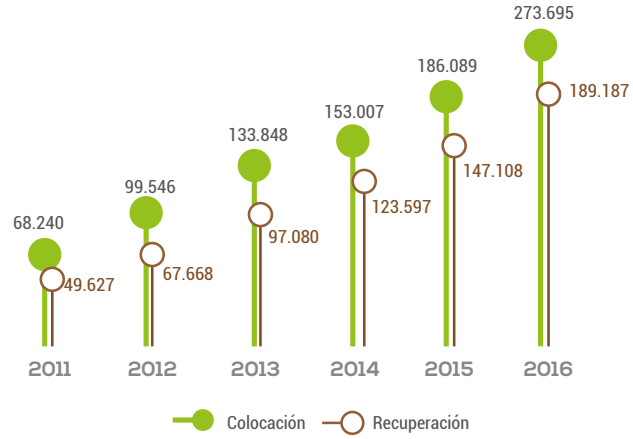
MONTOS PROMEDIO

Valores en miles de pesos

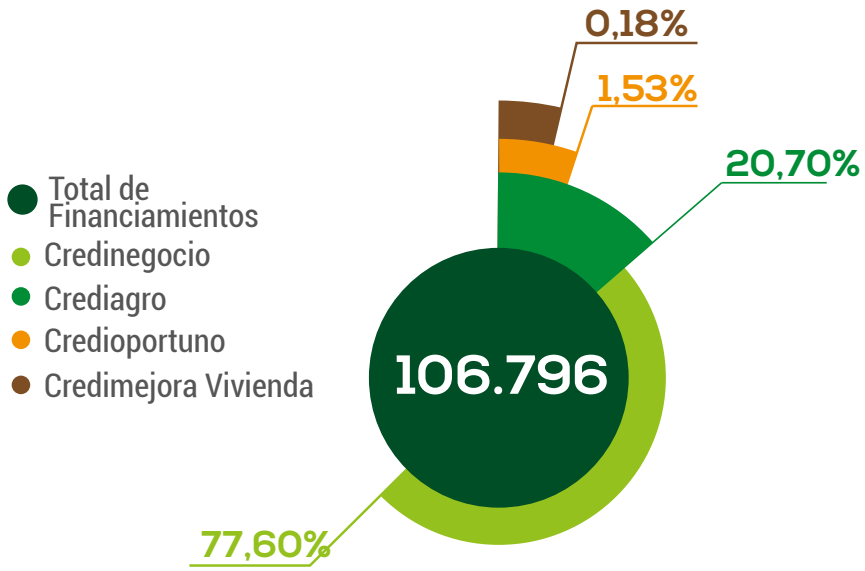


COLOCACIÓN VS RECUPERACIÓN

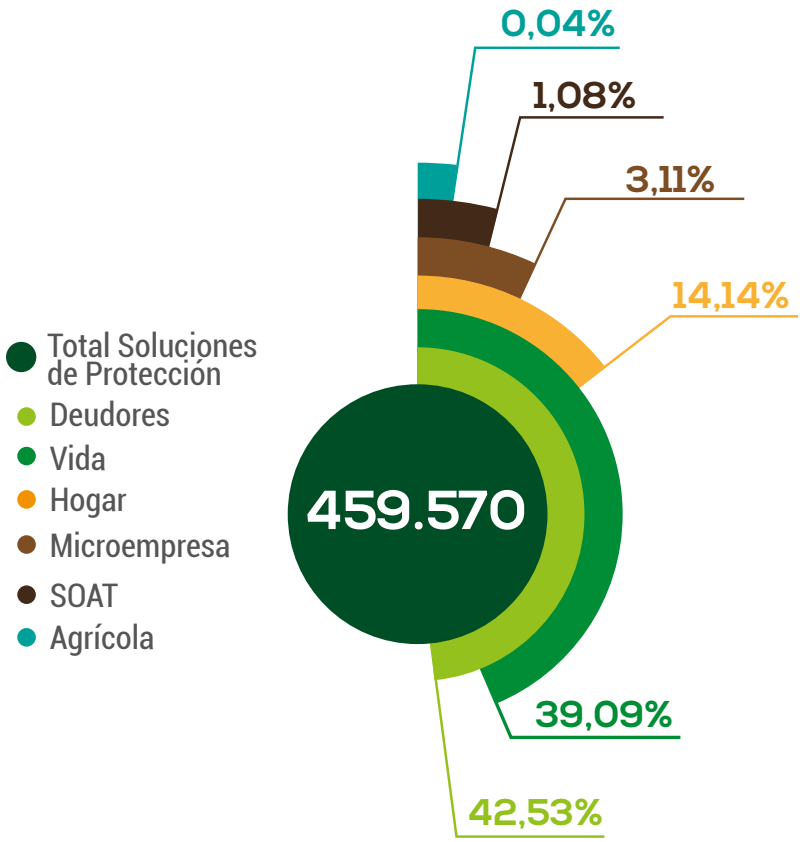
Valores en millones de pesos



Participación soluciones de Financiamiento

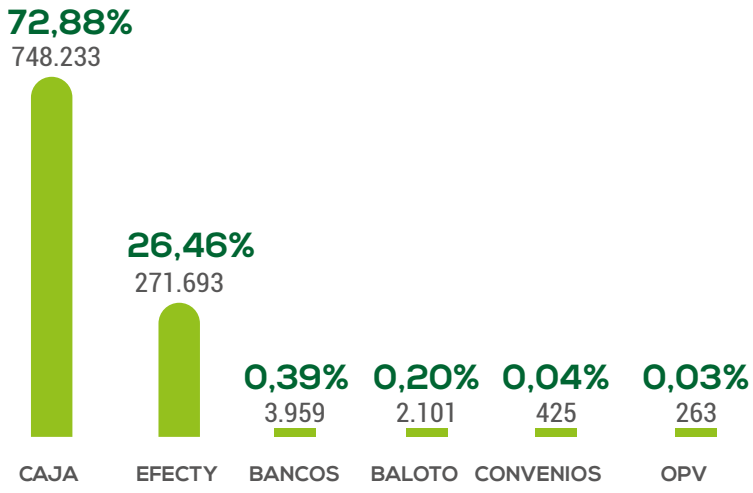


Participación soluciones de Protección



RECAUDO POR CANAL

Total Transacciones 2016: 1.026.674



VALOR RECAUDADO POR CANAL	
Caja	$226.678.743.338
Efecty	$71.785.191.666
Bancos	$2.941.319.366
Baloto	$482.825.325
Convenios	$35.672.398
OPV	$80.607.873
Total	**$302.004.359.966**

En el canal convenios se incluyen los recaudos reportados por Proviservicios (aliado) y los recibidos en el módulo de recaudos Crezcamos, correspondientes al producto de Credimejora de vivienda destino instalación gas domicialiario.

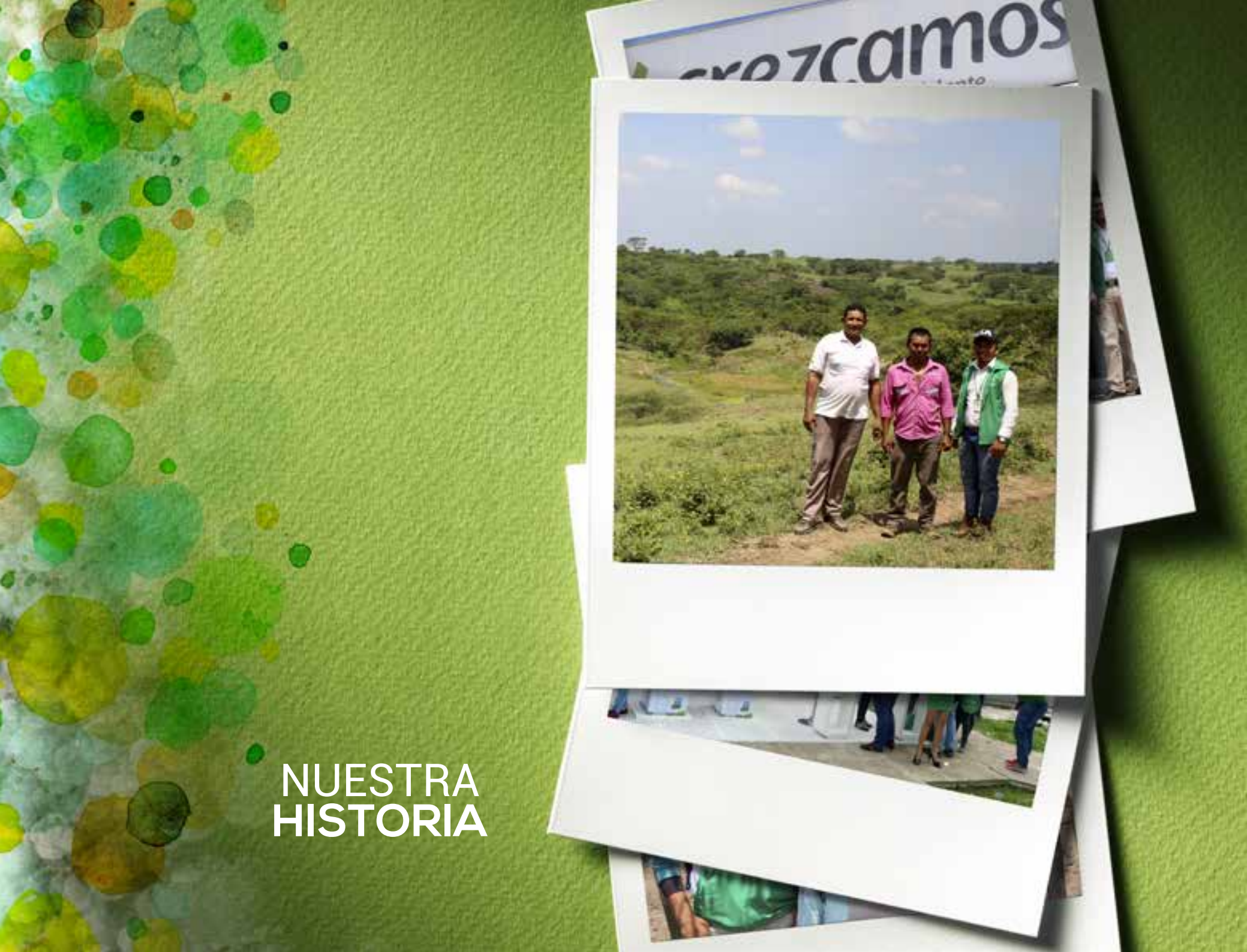
PARTICIPACIÓN EN **INICIATIVAS EXTERNAS**

En el 2016 se completó el proceso de evaluación de los principios de protección al cliente realizado por Microfinanza Rating y se obtuvo la recertificación, extendiendo la vigencia del certificado por dos años más.

Reportamos nuestra información financiera y de desempeño social al Microfinance Information eXchange - MIX.

Somos parte de la Asociación Colombiana de Instituciones Microfinancieras - Asomicrofinanzas.

Desde agosto de 2016 somos miembros de Business Call to Action (BCTA), esta es una iniciativa global que desafía a las empresas a desarrollar modelos de negocio inclusivos que ofrecen el potencial para el impacto en el desarrollo junto con el éxito comercial.


NUESTRA
HISTORIA

Nace un sueño

2008

En abril empieza el camino con 18 empleados.

2009

Hito

Capitalización. Accionista Fondo de Luxemburgo 'Rural Impulse Fund' con $4.000 millones.

2009

Crecimiento

Apertura oficinas Barrancabermeja, Santander y El Banco, Magdalena. Primera calificación en riesgos financieros: BB+

2010

Crecimiento

Apertura de 7 oficinas. Cierre de cartera de $41.163 millones, 25.888 clientes y 144 empleados.

2010

Reconocimientos

Mejoramos nuestra calificación de riesgos a BBB. Primera calificación en rating social BBB de Microfinanza Rating. 4o lugar en las Instituciones Microfinancieras más destacadas de América Latina y el Caribe en Microfinanzas Américas: Las 100 Mejores.

2011

Crecimiento

16 oficinas en 78 municipios de 5 departamentos; 189 empleados, $59.403 millones de cartera y 36.526 clientes.

2011

Crecimiento

1° de septiembre inauguración Edif. Dirección General, en Bucaramanga, Santander,

2012

Hito

Nuevos Accionistas 'Development International Desjardins' de Canadá y ASN-Novib Microcredit Fund de Holanda con $12.000 millones.

2012

Crecimiento

32 oficinas para 52.857 clientes. Llegamos a 126 municipios en 8 departamentos. Cierre del año con un ICV del 1.7%.

2013

Crecimiento

Creación de Regionales dirigidas por la Gerencia Comercial. Apertura 10 oficinas para 10 departamentos y 193 municipios. Cierre del año con 66.984 clientes, cartera de $124.615 millones y un ICV de 2.97%.

2013

Reconocimientos

- Certificación en protección al cliente de Smart Campaign.
- Calificación A- en rating social, de Microfinanza Rating.
- Reconocimiento de Fenalco a Innovación Tecnológica en la Noche de los mejores.

2014

Crecimiento

794 empleados, cartera de $150.993 millones y un ICV de 3.62%. Atendemos 73.369 clientes de 259 municipios en 11 departamentos.

2014

Reconocimientos

Máxima calificación a la transparencia: 5 diamantes de Microfinance Information Exchange.

2015

Crecimiento

53 oficinas que atienden a 81.475 clientes, cartera de $182.597 millones y un ICV 3.37%. 909 trabajadores.

2015

Reconocimientos

Calificación del rating social A- y del rating financiero en BBB. Reconocimiento como caso de éxito en la implementación de las herramientas Google for Work en el evento ¿Cómo trabaja Google?

2016

Crecimiento

12 nuevas oficinas y 2 nuevos Puntos Crezcamos: Cerramos 2.016 con 66 oficinas que atienden 104.517 clientes en 297 municipios de 11 departamentos. El crecimiento de cartera fue del 40.91% y ahora somos 1.122 colaboradores.

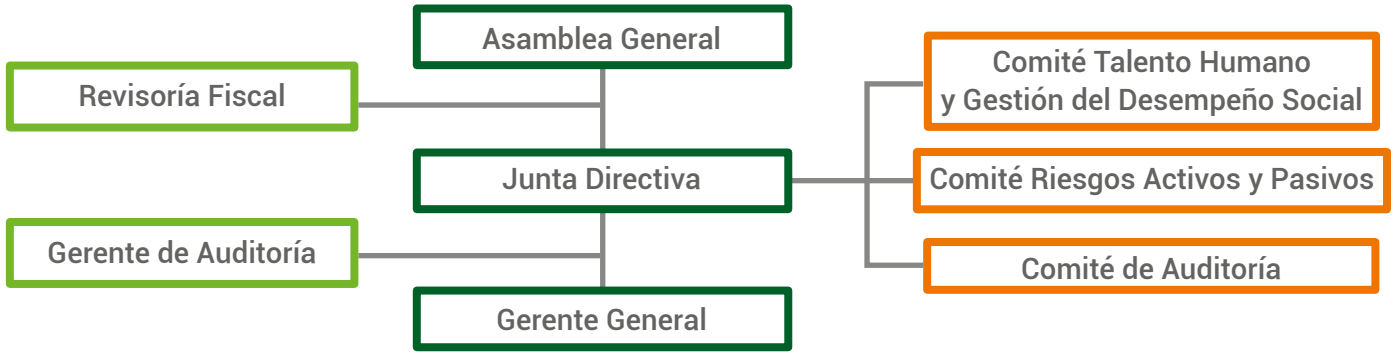
2016

Reconocimientos

Volvimos a recibir la certificación en protección al cliente Smart Campaign. Obtuvimos una A en nuestra calificación de Microfinanza Rating.

GOBIERNO CORPORATIVO

ESTRUCTURA Y COMPOSICIÓN **DEL GOBIERNO CORPORATIVO**



En Crezcamos el Gobierno Corporativo está compuesto por: Junta Directiva, Comités Técnicos de Apoyo a la Junta Directiva, Revisoría Fiscal (KPMG) y la Administración en cabeza de la Gerencia General.

Junta Directiva

En la Asamblea General de Accionistas celebrada en Marzo de 2016 se ratificó a Lilian de Rivas como presidenta de la Junta Directiva y Luis Alberto Guerra como vicepresidente.

PRINCIPAL	SUPLENTE
David Dewez	Lina Ramírez
Beatriz Moncada	Carmen Alicia Gutiérrez
Elizabeth Nava	María Mercedes Jaramillo
Lilian de Rivas	Rubén de Haseth
Olga Lucía Martínez	Clara Eugenia Rincón
Marie-Claire Duguay	Jessie Greene
Luis Alberto Guerra	Ward Bouwers

Adicionalmente, de suplente a principal:
- **Beatriz Moncada**. Psicóloga, especialista en Administración, consultora en el sector de Banca y Microcrédito en Gestión del Talento Humano con más de 30 años de experiencia, quien ingresó como miembro principal en reemplazo de Alexandra de Zubiría Samper.

Nuevo ingreso:
- **Marie Claire Duguay:** con más de 10 años de experiencia en microfinanzas, puesta en marcha de instituciones financieras, gobernabilidad, instrumentación e informatización de operaciones bancarias y desarrollo de productos financieros y de capacitación.

Finalmente en Noviembre, Elizabeth Nava se retiró de la junta y fue reemplazada por su suplente María Mercedes Jaramillo.

Comité de Talento Humano y Desempeño Social

Presidente: Lilian de Rivas
Miembros:
Olga Lucía Martínez Murgueitio
Clara Eugenia Rincón
Elizabeth Nava
Beatriz Moncada
Mauricio Osorio. Gerente General
Vanessa Bojacá Cáceres. Directora de Planeación

Comité de Auditoría

Presidente: Olga Lucía Martínez
Miembros:
Lilian de Rivas
Lina Ramírez
María Mercedes Jaramillo
Revisoría Fiscal KPMG
Óscar Pulido. Gerente de Auditoría.

Comité de Riesgos Activos y Pasivos

Presidente: David Dewez
Miembros:
Lilian de Rivas
Luis Guerra
Elizabeth Nava
Adriana Uribe. Gerente Financiera y Administrativa
Mario Muñoz. Gerente de Riesgos
William Manrique. Gerente Comercial
Mauricio Osorio. Gerente General

COMITÉS DE LA ADMINISTRACIÓN

Comité de Gerencia
Miembros:

Mauricio Osorio.
Gerente General.
Adriana Uribe.
Gerente Financiera y Administrativa.
Oscar Pulido.
Gerente de Auditoría.
Cesar Lozada.
Gerente de Tecnología y Operaciones.
Piedad Vanessa Bojacá C.
Directora de Planeación.
Jaime Osorio.
Gerente de Desarrollo de Negocios Agropecuarios.
José Alejandro Sandoval.
Gerente de Desarrollo de Negocios Empresariales.
Mario Muñoz.
Gerente de Riesgos.
William Manrique.
Gerente Comercial.
Luz Clemencia Rueda.
Gerente Jurídica.

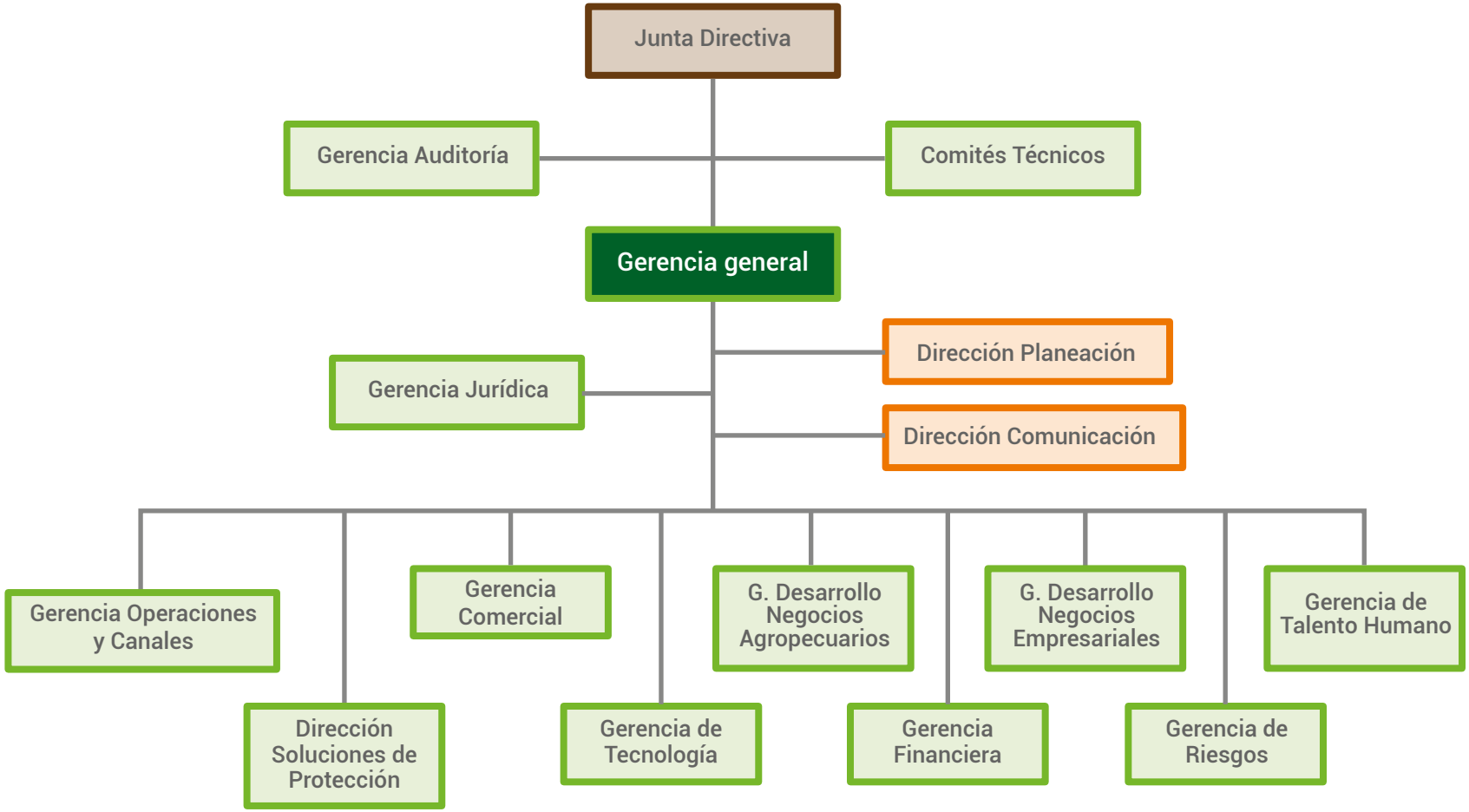
FORTALECIMIENTO DEL DESEMPEÑO DEL GOBIERNO CORPORATIVO

Durante 2016 los miembros de Junta Directiva recibieron capacitación en Perspectivas macroeconómicas, Resultados y Análisis del Censo Nacional Agropecuario, y Gestión del Desempeño Social.

Cada año, la Junta Directiva hace una autoevaluación de su gestión, en la que participan todos los miembros principales y suplentes, y evalúan su desempeño individual y colectivo.

DIMENSIONES	Puntos max.	2016		2015		2014		2012	
		Resultado	% Cumplimiento	Resultado	% Cumplimiento	Resultado	% Cumplimiento	Resultado	% Cumplimiento
Cumplimiento con responsabilidades de JD	40	32.73	81.82%	34.16	85.39%	33.64	84.09%	30.42	76.06%
Composcición de JD	25	21.70	86.79%	22.30	89.18%	22.58	90.31%	21.75	87.00%
Organización y funcionamiento de sesiones de JD	25	20.65	82.62%	22.28	89.13%	20.70	82.79%	17.64	70.56%
Cumplimiento de principios éticos y del acuerdo de adhesión	10	8.65	86.46%	9.55	95.54%	9.02	90.18%	7.62	79.17%
Puntaje Total	**100**	**83.72**	**83.72%**	**87.62**	**87.62%**	**85.93**	**85.93%**	**77.73**	**77.73%**

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

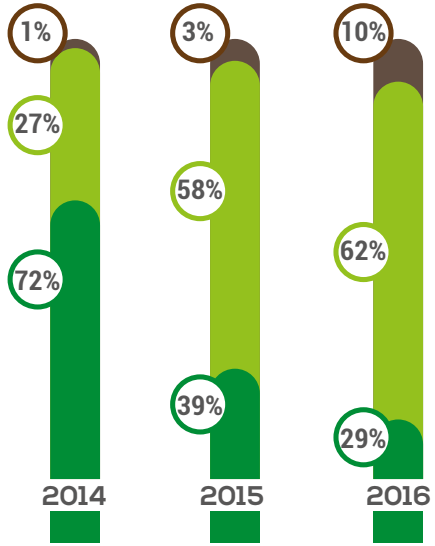


En la Junta Directiva de Diciembre de 2016 se aprobó la creación de la Gerencia de Operaciones y Administrativa. El reto para el 2017 será consolidar esta Gerencia.

COMPENSACIÓN

En el 2016 la Política de Compensación de Crezcamos fue revisada en consultoria con la firma Human Capital concluyendo que la actual política tiene una administración adecuada en la ejecución de la valoración de los cargos respecto a la meta establecida por Crezcamos de la relación máxima y mínima entre los 5 salarios más altos y bajos en la organización como también el estar en la media del mercado en competitividad salarial.

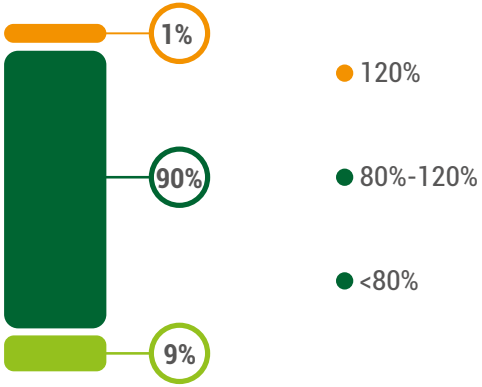
ANÁLISIS DE ESTUDIOS ANTERIORES



Los niveles de competitividad mejoraron entre el 2015 al 2016.

EQUIDAD INTERNA

Población: 1.070



Se evidencio en la consultoría que el nivel de equidad interno es ALTO dado que el 90% de la población está entre el 80% al 120% de la tendencia del pago interno.

ÉTICA E INTEGRIDAD

Durante el 2016 la implementación de las acciones disciplinarias quedó bajo la autoridad y autonomía de los jefes inmediatos, excepto en los casos en los que la sanción sugerida de acuerdo con la falta cometida, sea una suspensión o la cancelación de un contrato, aspectos que son verificados y validados por el comité disciplinario con el objetivo de garantizar que todo colaborador tenga un debido proceso y verificar que las acciones estén acordes con la falta identificada.

En lo corrido del año se llevaron a cabo 640 procesos disciplinarios de los cuales el 51% fue por faltas leves, 18% por faltas moderadas y 29% por faltas graves; de estas últimas el 34% terminó en cancelación de contrato y el 65% en suspensiones y llamados de atención.

Se evidenció una disminución de procesos disciplinarios respecto al 2015 como consecuencia de una mayor sensibilización a los líderes frente a la importancia de un debido proceso y analizar cada caso dentro de un contexto más amplio, que abarque toda la historia del colaborador en la compañía.

GESTIÓN E INDICADORES **DE DESEMPEÑO**

DISTRIBUCIÓN DEL INGRESO

	2016	%	2015	%
Ingresos Financieros	81.714.145	76,54%	58.979.216	75,69%
Recuperacion de Activos Financieros	1.102.969	1,03%	1.201.423	1,54%
Otros ingresos operativos	9.091.122	8,52%	6.463.770	8,30%
Comisiones y Honorarios	13.700.891	12,83%	10.838.309	13,91%
Otros ingresos	1.149.509	1,08%	435.860	0,56%
TOTAL INGRESOS	**106.758.636**	**100,00%**	**77.918.578**	**100,00%**
(-) Reserva para incobrabilidad	15.229.822	14,27%	9.791.242	12,57%
INGRESOS NETOS DE RESERVA PARA INCOBRABILIDAD	**91.528.814**	**85,73%**	**68.127.336**	**87,43%**
DISTIBUCION DEL INGRESO				
Colaboradores	32.260.516	30,22%	25.293.628	32,46%
Financieros	17.844.784	16,72%	10.754.451	13,80%
Estado	12.624.042	11,82%	10.703.813	13,74%
Reinversion de la Entidad	8.831.617	8,27%	6.064.316	7,78%
Efecto Transición a NIIF			-1.348.301	
Accionistas	2.207.903	2,07%	1.531.090	1,96%
Proveedores de Bienes y servicios	17.707.052	16,59%	15.080.607	19,35%
Aportes para entidades	52.900	0,05%	47.732	0,06%
TOTAL DISTRIBUCION DEL INGRESO	**91.528.814**	**100,00%**	**68.127.336**	**101,73%**

La presencia de Crezcamos en poblaciones rurales ha generado inversión no sólo en infraestructura física y generación de empleo formal, sino que por parte de nuestro proveedor GTD FLYWAN, se desplegó infraestructura de telecomunicaciones ya que no se encontraban proveedores de nivel nacional, este fue el caso de los municipios: Río Viejo, Abrego, La Loma, Berlín, Suaita, Convención, San Pablo y Cáchira.

MEDIO AMBIENTE

RESIDUOS, ENERGÍA Y AGUA

"Crezcamos nuestra Conciencia Ambiental" y las "Jornadas de Orden y Aseo" son campañas ya institucionalizadas en nuestra organización, con ellas promovemos el uso racional de los recursos.

En el año se generaron 12.503 Kg de papel reciclado, 213 Kg. de metal (ganchos) y 2.428 Kg. de cartón reciclado que fueron vendidos por COP $ 3.341.263.

El registro del consumo energético se hace tomando la información que reportan las facturas de las empresas de energía. El consumo de 2016 fue de 1.438.299 KW, incrementando en 143.375 KW respecto al año anterior.

Crezcamos utiliza el suministro de agua de cada uno de los acueductos municipales en los que están ubicadas sus oficinas, y el edificio de Dirección General. Es importante mencionar que en algunas de nuestras oficinas el servicio público de agua y alcantarillado es restringido, razón por la que es necesario recolectar agua a través tanques subterráneos y/o aéreos.

MEDIO AMBIENTE

MITIGACIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Con visitas post desembolso a clientes cuyo plan de inversión estuvo destinado a la implementación de medidas de adaptación al cambio climático se evaluaron herramientas que permiten evaluar indicadores de capacidad adaptativa a clientes e indicador de Verificación de Medida EbA.

Con el fin de capacitar y brindar un mayor acercamiento a nuestros clientes del sector agropecuario que impulse la construcción de medidas de adaptación al cambio climático y la aplicación de buenas prácticas agrícolas, se firmó convenio No. 0013 de 2016 con el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA- que busca concientizar la preservación del medio ambiente a través del desarrollo de fincas demostrativas. Obteniendo los siguientes resultados:

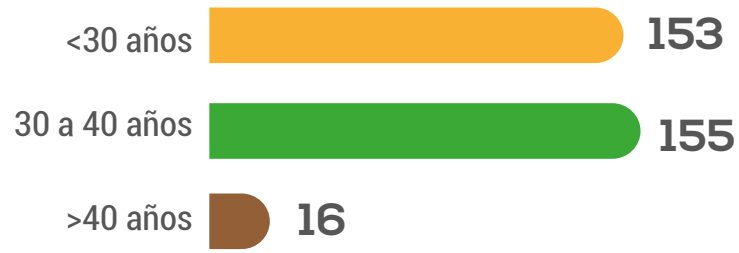
- Más de 600 personas con capacitación e información en medidas de Adaptación al Cambio Climático
- 10 Medidas de Adaptación instaladas en la Finca
- 2 días de campo con clientes y actores institucionales del sector financiero orientados a crear conciencia sobre el modelo de atención financiero al sector agropecuario.
- 26 Aprendices y 10 ejecutivos comerciales en capacidad de capacitar e informar la implementación de las medidas.
- Trabajo conjunto con 3 aliados orientados al mejoramiento de prácticas agrícolas.
- 27 Créditos desembolsados

PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO

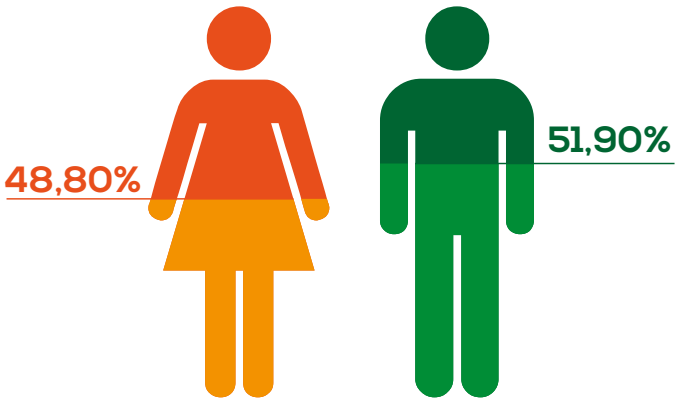
ROTACIÓN DE PERSONAL

Crezcamos cerró el año con una rotación de 54.1% y una deserción de 42.2%

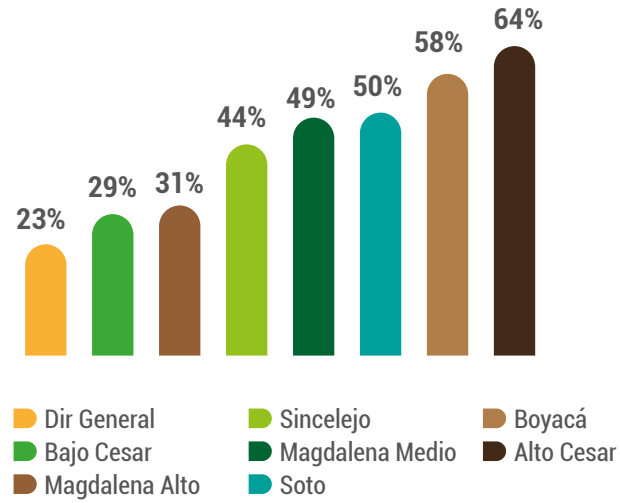
ROTACIÓN POR RANGO DE EDAD 2016



ROTACIÓN POR GÉNERO

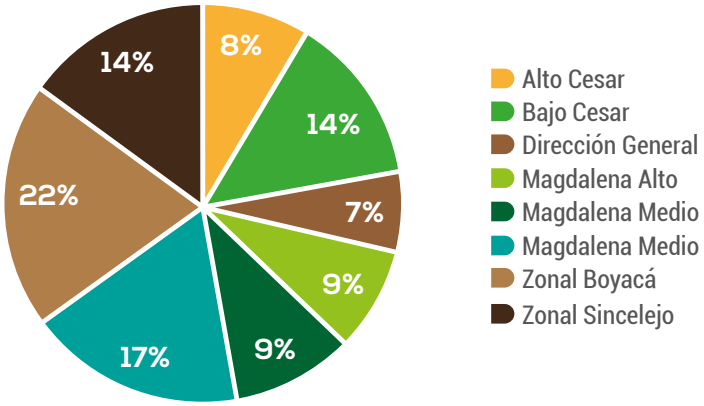


DESERCIÓN POR REGIONAL



CONTRATACIONES POR GÉNERO

CONTRATACIONES POR REGIONAL



Estamos comprometidos con el bienestar de toda nuestra comunidad

Bienestar

CUMPLEAÑOS
1.025 $77.374.129

VACACIONES
543 $349.274.930

BODAS
28 $2.800.000

NACIMIENTOS
59 $5.900.000

GRADOS ESTUDIO
41 $4.100.000
30 $19.330.500

Protección 96%

Colaboradores con al menos un producto de protección

VIDA
908 $95.306.630

SALUD
159 $41.922.752

EXEQUIAS
730 $51.189.665

ESTUDIO
100 $20.625.573

TOTAL BENEFICIOS A COLABORADORES AÑO 2016

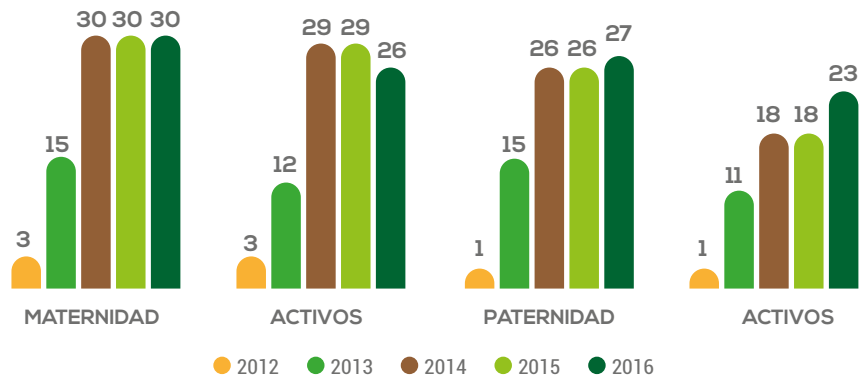
$667.824.179

PRESTACIONES SOCIALES

Reincorporación al trabajo y retención del personal tras licencias de maternidad y paternidad

En el año 2016 Crezcamos tuvo 57 colaboradores, 30 mujeres y 27 hombres que disfrutarón del derecho a la licencia de la Ley María (maternidad/paternidad); 49 de ellos siguen activos en la organización (85%).

NÚMERO DE COLABORADORES QUE DISFRUTARON LICENCIA DE MATERNIDAD



COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL

En 2015 fue elegido el nuevo comité para el periodo 2015-2016. El presidente es Carlos Velásquez Díaz y la secretaria, Shirley Johanna Gómez. Durante el 2016, el comité atendió 9 casos reportados como presuntos eventos de acoso laboral según lo estipulado en la ley 1010.

COMITÉ PARITARIO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO COPASST

Iniciando el año se realizó una nueva convocatoria seleccionando un nuevo COPASST 2016 - 2017 por parte de los colaboradores y la empresa, eligiendo como presidenta a Andrea Catalina Pinzon Profesional de Mercadeo y Publicidad y como secretaria Maria Alejandra Diaz, asesora comercial de la oficina de Girón.

Durante el 2016 el Copasst implementó el programa de sábado libre el cual busca tener horarios flexibles para la fuerza comercial basados en el cumplimiento anticipado de las metas.

AUSENTISMO

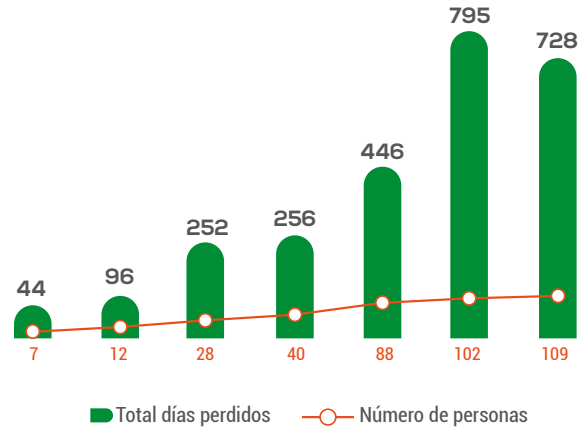
Durante 2016 la principal causa generadora del ausentismo fue enfermedad común.

El promedio de días perdidos fueron 206 por enfermedad de origen común, 202 licencias de maternidad y paternidad, 181 por accidentes de trabajo y no se reportaron enfermedades laborales.

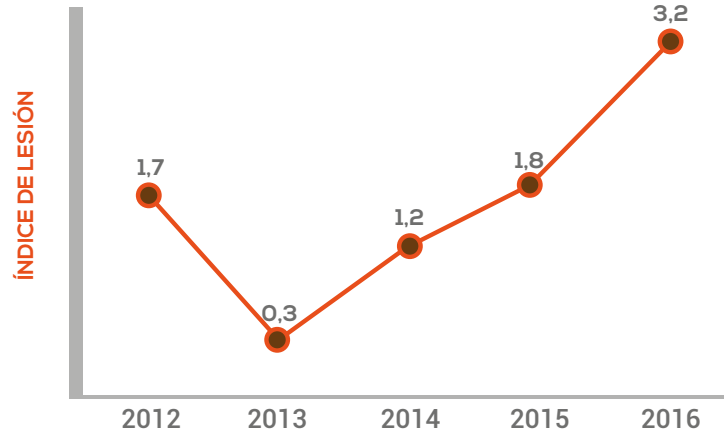
El índice de lesión incapacitante fue de 3.2. El riesgo de tránsito es el que genera la mayor accidentalidad en Crezcamos, en promedio por mes se presentaron 12 eventos.

En 6 de nuestras oficinas comerciales no se presentaron accidentes de trabajo en el año.

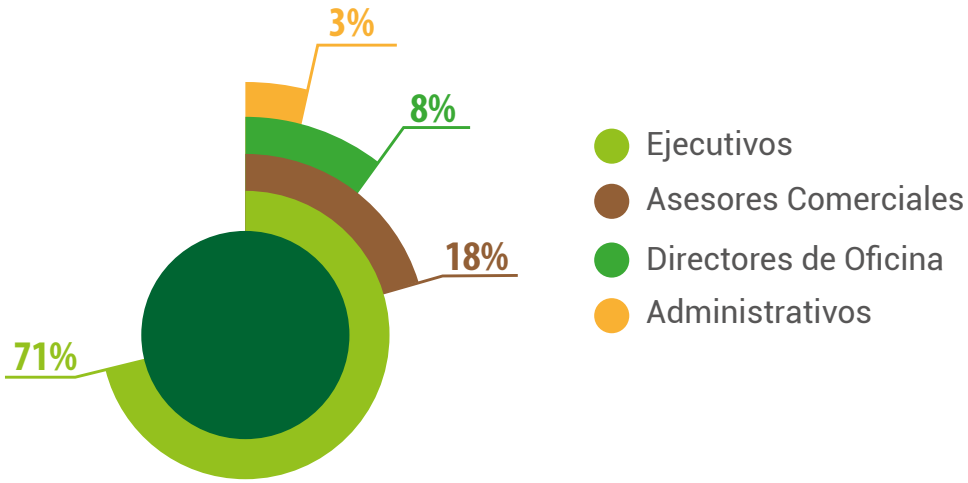
PROMEDIO DE NÚMERO DE COLABORADORES Y DIAS AUSENTES



ÍNDICE DE LESIÓN INCAPACITANTE



INGRESOS A FORMACIÓN



	PERSONAS CAPACITADAS	No. HORAS PRESENCIALES	HORAS CAPACITACIÓN VIRTUAL	HORAS CAPACITACIÓN PROMEDIO
Total	1472	34895	2242	25.2
Activos	1051	28419	27	26.8
Retirados	421	6475	15.3	15.3

FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

A corte del mes de diciembre se registraron 678 ingresos al proceso de formación, de los cuales 124 son asesores comerciales /cajeros, 483 ejecutivos comerciales y 20 directores de oficina.

Se incluyen 51 administrativos que recibieron el proceso de inducción.
De total de ingresos en lo corrido del año el 27% se ha retirado (189), de los cuales el 74% se retiró en el período de 0 a 6 meses (período de formación).

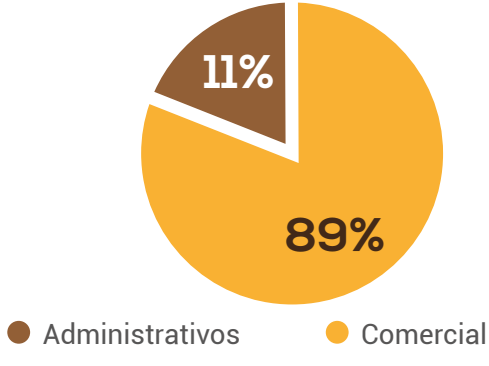
CAPACITACIÓN

Durante el 2016 se capacitó a un total de 1492 personas, de las cuales se encuentran activos al cierre de diciembre el 71%. El 100% del personal activo recibió al menos una capacitación presencial o virtual.

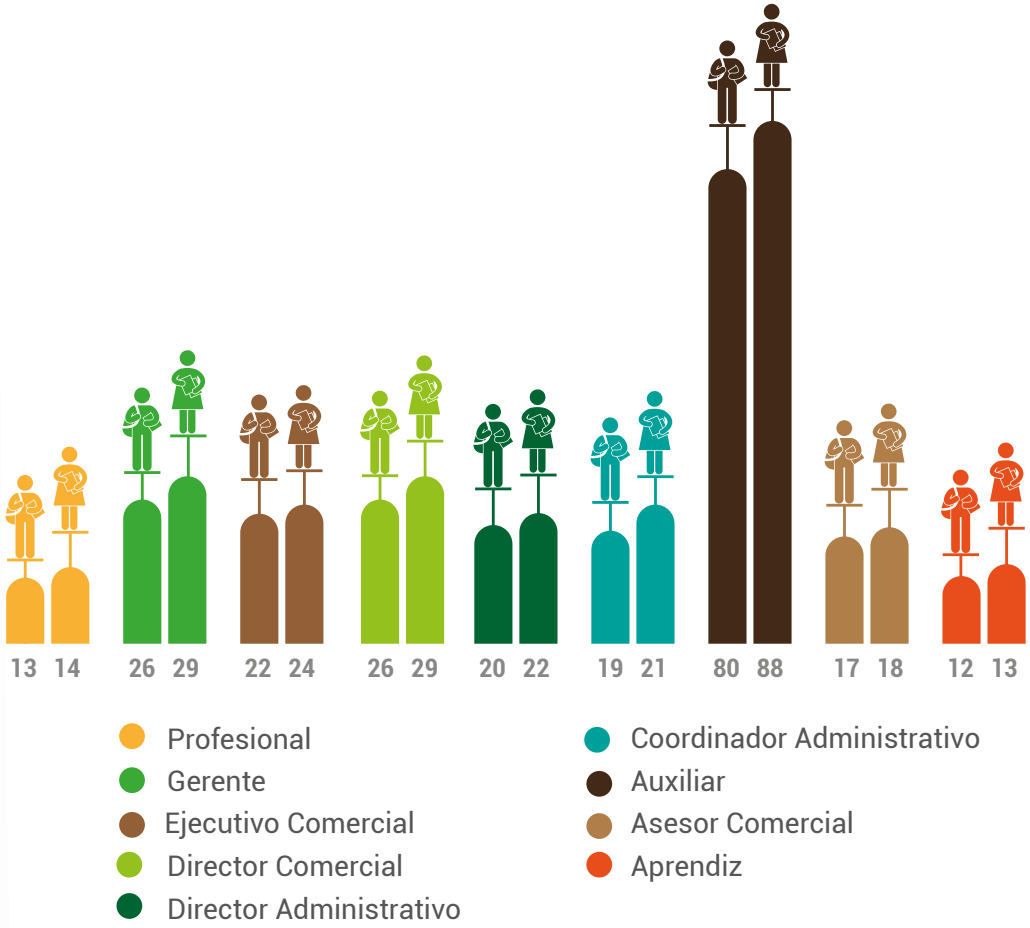
El total de horas capacitadas durante 2016 fue de 37137.

DISTRIBUCIÓN DE PERSONAL CAPACITADO POR GÉNERO

PERSONAS CAPACITADAS POR ÁREA



HORAS DE CAPACITACIÓN POR GRUPO DE CARGO



PERSONAS CON 2 O MÁS DÍAS DE CAPACITACIÓN

En el transcurso de 2016 los principales programas de capacitación externa que fomentan el desarrollo profesional fueron:

- FOROMIC 2016 (7 participantes)
- Taller: El arte de saber escuchar. (42 participantes)
- Taller: Ética y responsabilidad social (30 participantes)
- Curso conocimiento para el cambio. (30 participantes)
- Plan de continuidad del negocio (25 participantes)
- Diplomado en Negociación Gerencial, Universidad de La Sabana

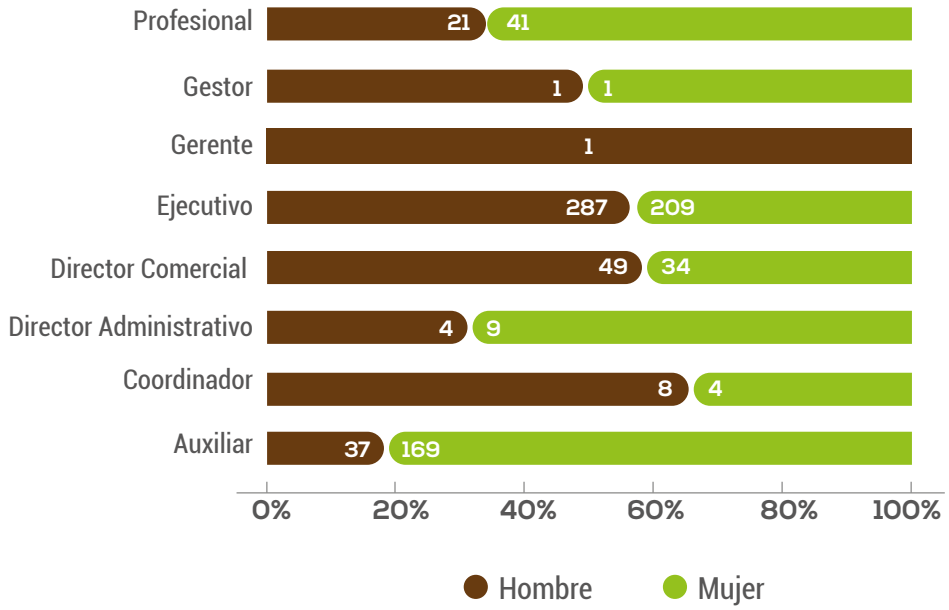
En el mes de septiembre de 2016 se llevaron a cabo las primeras Olimpiadas del Saber en Crezcamos; este evento tiene como objetivo, promover en los colaboradores el aprendizaje y actualización de todos los procesos de la compañía independiente de cargo que desempeñen y así mismo, conocer más acerca de las microfinanzas en el país.
Se contó con la participación de 686 colaboradores que corresponde al 76% del total de colaboradores.

EVALUACIÓN PARA EL DESARROLLO

A 30 de septiembre de 2016 se tenía una población total a evaluar de 915 personas, de las cuales fueron evaluadas 875 personas (95%) obteniendo una calificación promedio de 65,3% en el área comercial y 84,9% en el área administrativa.

	2013	2014	2015	2016
Colaboradores evaluados	338	687	676	875
Promedio de calificación total	83,5%	80,6%	74%	68,4%

COLABORADORES EVALUADOS POR GÉNERO Y GRUPO

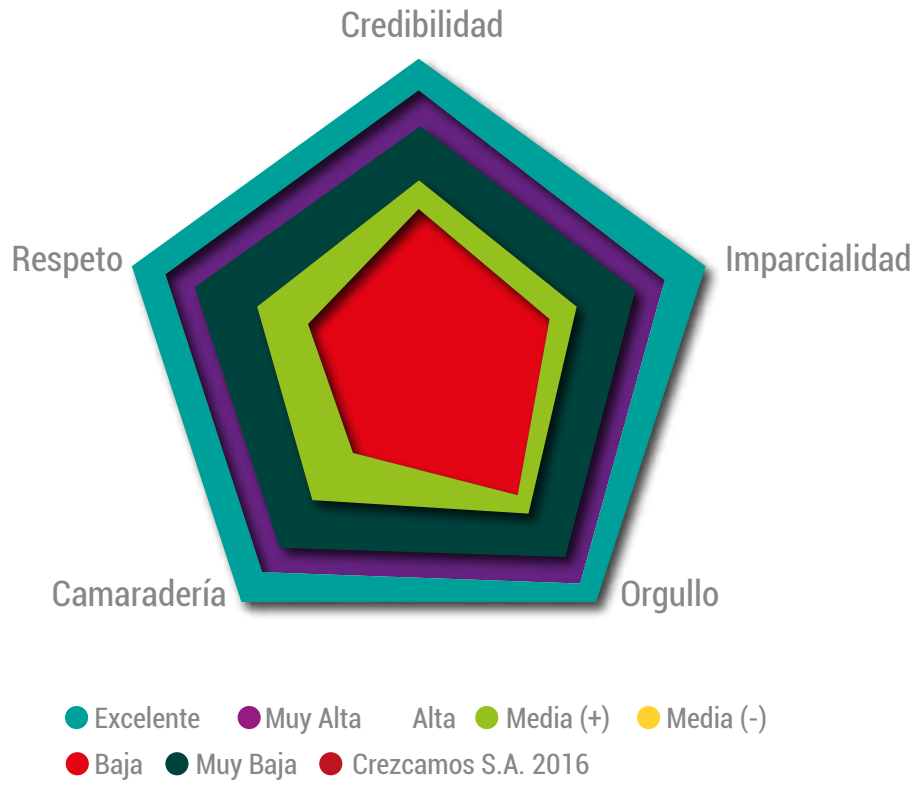


VALORACIÓN DEL AMBIENTE LABORAL

En Septiembre de 2016 se desarrolló por tercera vez consecutiva el estudio de índices de ambientes laborales con la firma GPTW.

Obtuvimos IAL del 57,1. donde tenemos un gran reto en consolidar y trabajar por la gestión de personas basados en desarrollar las habilidades en colaboradores con personal a cargo.

Se mantuvo una buena participación de los colaboradores en la encuesta pues seguimos en el 89% lo que indica que hay credibilidad en la herramienta como un medio de comunicación de la percepción sobre las dimensiones de la empresa.



RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

La satisfacción del servicio obtuvo una calificación promedio anual de 4.8 en la entrada y 4.5 en la salida. (sobre 5)

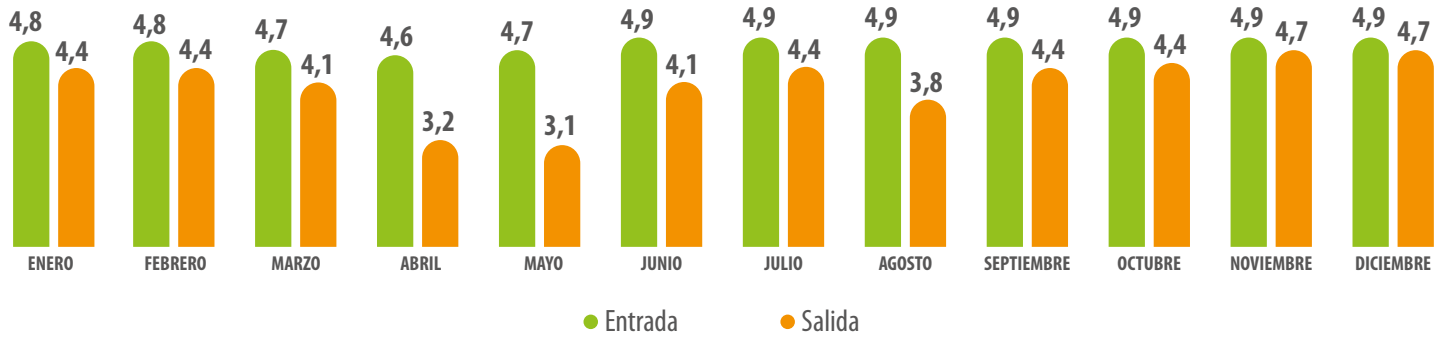
La satisfacción del Producto obtuvo una calificación promedio anual de 4.7 en la entrada y 3.7 en la salida.

Los resultados de estas encuestas muestran que aproximadamente un 76% de nuestros clientes conocen nuestros canales de atención.

La principales causas de deserción son razones propias del cliente o condiciones de su negocio con un 83% de participación, un 13% razones del producto y un 4% razones del servicio.

En el nivel de recomendación o NPS, obtuvimos en todo el año una calificación promedio de 78 en la entrada y 47 en la salida, lo que significa que contamos con un NPS de entrada excelente, y de salida bueno. Teniendo en cuenta que un NPS superior a 0 se percibe como bueno y un NPS de 50 es excelente.

SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES



Dejar huella
en los
CORAZONES
de nuestros
clientes

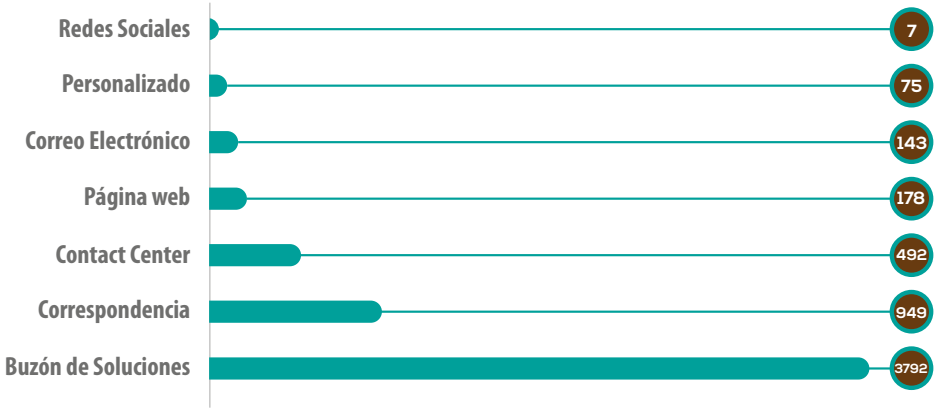
GESTIÓN SERVICIO AL CLIENTE

Adicional a las encuestas de satisfacción ponemos a disposición de nuestros clientes diferentes canales de atención y servicio para escucharlos; gracias a ellos en el 2016 recibimos 5.636 PQRSF **(59% felicitaciones, 25% Quejas y Reclamos, Peticiones 14% y Sugerencias 2%)**. Por protección de datos, se recibieron 341 quejas de las cuales a favor del cliente fueron 63.

Se implementaron estrategias para fortalecer la cultura organizacional orientada al servicio, con el objetivo de sensibilizar a los colaboradores sobre la necesidad de brindar un excelente servicio por medio de la aplicación de nuestros ocho principios de servicio al cliente en cada uno de los momentos de verdad, por lo tanto, se hizo lanzamiento y ejecución de las siguientes campañas:

- Campaña para fortalecer nuestro principio de **"Actitud para Servir"**
- Campaña Héroes del Buen Servicio
- El mejor disfraz que represente a nuestros Principios de servicio
- Hicimos nuestra primer semana de servicio

REPORTE PQRSF - 2016



EDUCACIÓN FINANCIERA

1. Celebración del Global Money Week: entre el 14 y 18 de marzo se realizaron charlas de Educación Financiera para clientes agro, estudiantes de bachillerato y colaboradores Crezcamos. Así mismo se realizó el taller "Una alcancía para alcanzar mis sueños", dirigidos a hijos de clientes en etapa escolar.

2. Retos Edufin:
Reto las 30 semanas del ahorro
Reto Uniendo esfuerzos para compartir con otros

3. Estrategia Informativa a nivel interno: colilla de pago con mensajes mensuales de educación financiera, campañas para generar reflexión sobre el buen uso de la prima, publicación de notas y/o artículos en la INTRANET

4. Entrega de Educación Financiera a clientes, especialmente de la Oficina de Girón durante el piloto Edufin, en los que se brindaron asesorías con herramientas de servicio con contenido de educación financiera en los diferentes momentos de verdad.

Educación Financiera, para tomar decisiones financieras responsables, oportunas, informadas y seguras sobre la administración del dinero.

Actividad realizada	N° hombres beneficiarios	N° mujeres beneficiadas	Colaborador Interno	Comunidad	Total beneficiarios
Charlas de Educación Financiera	149	103	X	X	252
Taller 'Una alcancía para alcanzar mis sueños'	9	7		X	16
Reto Las 30 semanas del ahorro	460	485	X		945
Reto 'Uniendo esfuerzo para compartir con otros'	307	461		X	768
Capacitación en momentos ideales e inducción a las finanzas personales	117	98	X		215
Capacitación a colaboradores de la oficina Piloto Girón	10	10	X		20
Educación Financiera Piloto Edufin Girón	470	1.880		X	2.350
Total Beneficiarios de la Estrategia	1.522	3.044			4.566

PROYECTOS CON IMPACTO DIRECTO EN LOS CLIENTES

En el marco del Convenio de Asistencia Técnica gestionado con Incofin se culminaron los proyectos:

- Educación Financiera para Clientes
- Modelo de Relacionamiento con Clientes
- Modelo de distribución de Crezcamos

Y se inició el piloto de los productos de financiamiento con destinos Activos Fijos productivos y Mejoramiento de Vivienda Rural.

Adicionalmente se inició la participación en el estudio científico desarrollado por la Universidad de Mons (Bélgica), que tiene por objeto "Analizar qué efecto tiene la salida de un agente de crédito en las condiciones de los clientes que permanecen en la institución, así como en la posible salida de los clientes que hayan trabajado con ese agente".

Destino Activo Fijo Productivo (piloto en las oficinas de Piedecuesta y Lebrija)

Cartera Vigente
$62.800.000
12 créditos

Destino Construcción y Adecuación (piloto en las oficinas de Aguachica y San Alberto)

Cartera Vigente
$40.175.800
15 créditos

y gane $500.000
Pida su crédito
para mejorar su vivienda
crezcamos

Por otro lado teniendo en cuenta las necesidades del sector rural Crezcamos ha desarrollado el destino de financiación de instalación de gas domiciliario, en este caso para los cascos urbanos de los municipios rurales, ya que en Colombia el total de usuarios conectados al servicio de gas natural es de 8,1 millones, para una cobertura efectiva del 82,44%, el porcentaje restante utilizan cilindro de gas o leña.

En el mes de julio se inició la colocación del Credi Mejora Vivienda con destino instalación de gas domiciliario a través de un modelo de negocio que permite el acceso y prestación del servicio de gas a los usuarios no gasificados en las comunidades de Ábrego y Málaga atendidas por la compañía aliada Proviservicios. **Cartera vigente a Dic $171.956.265 con 186 Créditos**

PROYECTOS PARA LA MEJORA DE LA OPERACIÓN

- **Siete Requerimientos** (78 mejoras al sistema core Shivam con el fin de optimizar la operación y obtener nuevas funcionalidades. Puesta en producción: Abril de 2016).

- **Sistema de Gestión de Cobranza** este sistema se llevó a producción en febrero de 2016. Permitió mejorar el proceso de cobro, automatizar la llamadas y registrar los pagos en tiempo real.

- **Implementación de un piloto de un software de movilidad con la compañía Formiik,** que permite automatizar la gestión de cobranza (Cartera), recaudo (Cobro), oportunidades, rutero etc. basado en una aplicación que instalaban los ejecutivos en sus teléfonos celulares.

- **Implementación de la plataforma de Riesgo Operativo "CERO"** que permite automatizar el registro, reporte y seguimiento a los eventos de riesgo operativo.

- **Implementación segunda fase del sistema de solicitud de compras.**

- **Proyecto de Implementación del Programa Integral de Gestión de Datos Personales** en el que se hizo el aseguramiento de las bases de datos y la creación de marco documental para asegurar el alineamiento normativo exigido por la Supersociedades.

- **Se realizó la segunda fase de CEUS,** software de procesamiento para créditos agropecuarios. Incluyeron ajustes al proceso, mejoras de usabilidad, reingeniería de código y adición de nuevas funcionalidades.

- **Desarrollo de la herramienta "SIC Nota"** como un sistema de información que permite consultar la nota de nuestros clientes.

- **Se construyó e implementó el SISREC** Sistema de gestión de recaudo permite a las caja recibir pagos de los convenios que Crezcamos haya celebrado.

GESTIÓN DE RIESGOS

Crezcamos centraliza el liderazgo de la gestión de riesgos en una gerencia. Esta cuenta con tres direcciones: una para crédito, una para operativo y una para modelos y metodologías. Además cuenta con el Comité de Activos y Pasivos, comité técnico de apoyo a la Junta en temas relacionados con la administración de riesgos. La Gerencia de Riesgos es la responsable de mantener el control y generar los alertamientos en aras de que los niveles de apetito al riesgo determinados por la Junta Directiva no sean sobrepasados y en caso de que esto suceda, puedan ser corregidos e informados de manera oportuna.

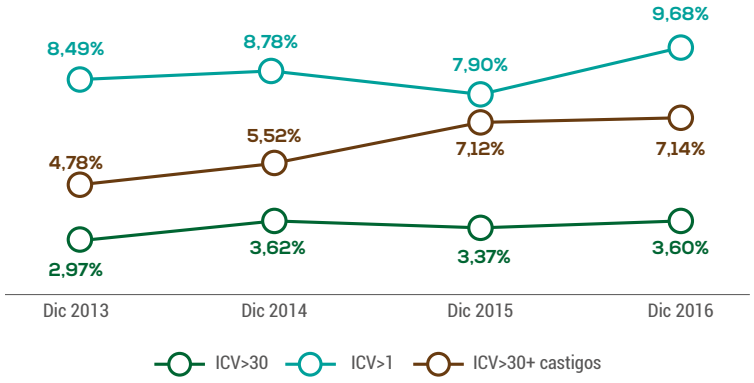
Los niveles de apetito al riesgo de crédito fueron aprobados por la Junta Directiva en el presupuesto planteado para el 2016. La Administración presentó en el segundo semestre una modificación a la metodología de gestión del riesgo operativo, por lo tanto, modificaciones al perfil y apetito al riesgo operativo fueron aprobados por la Junta Directiva de agosto, acta no. 61. En aras de realizar una gestión preventiva hacia los riesgos de liquidez la Compañía realizó modificaciones al manual que reglamenta este riesgo aprobado en Junta, en el mes de junio, Acta no. 60. Frente a la gestión del riesgo de mercado no hubo modificaciones representativas.

GESTIÓN DE RIESGOS - Riesgo de Crédito

Crezcamos realizó solo un castigo de cartera durante 2016 por valor de $9.799 millones. Con este resultado el ICV mayor a 30 días se ubicó 103 pbs por debajo del nivel de apetito al riesgo fijado en el presupuesto, el cual era de 4,63%. El ICV mayor a 1 día al mismo cierre, se ubicó 17 pbs por debajo del nivel de apetito al riesgo (9,85%)

Según el informe de Asomicrofinanzas de diciembre de 2016, la Compañía está por debajo 250 pbs en el ICV mayor a 30 días y 226 pbs por debajo del ICV con castigos, ambas comparaciones con respecto a la totalidad del sector.

INDICADORES DE CARTERA VENCIDA



GESTIÓN DE RIESGOS - Riesgo de Crédito

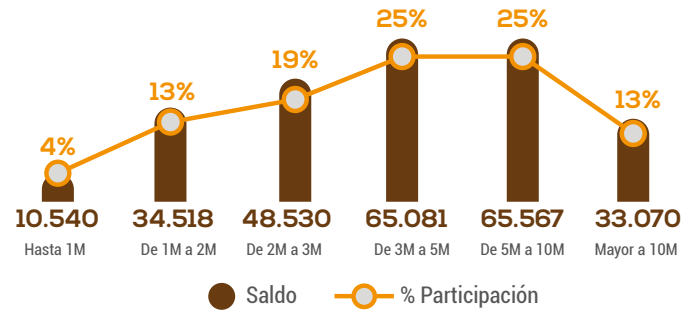
El 62% de la cartera vigente fue desembolsada en montos menores a $5 millones. Donde su mayor concentración se encuentra en el rango de $3 a $5 millones. Se observa que el rango de $1 a $2 millones representa la mayor exposición al incumplimiento.

La Compañía cerró con un indicador de cubrimiento de las provisiones sobre la cartera en mora mayor a 30 días del 132%. Lo cual para una compañía que no realiza captaciones es un nivel lo suficientemente conservador.

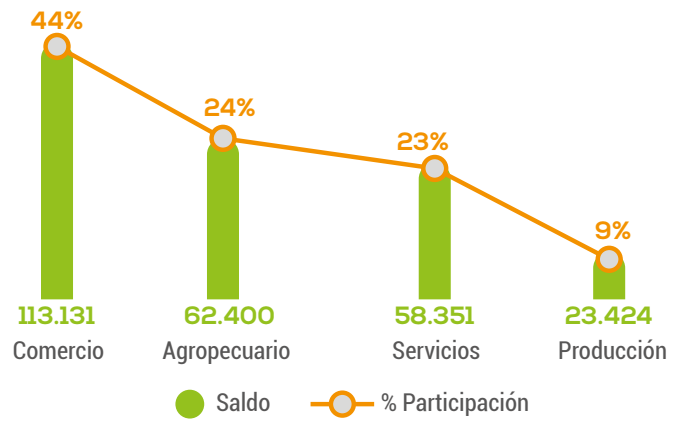
El sector Comercio es el de mayor participación en el total de la cartera de la compañía con el 44%. Este sector decreció 620 pbs con respecto a su participación del año inmediatamente anterior.

El Sector Agropecuario representa el 24% de la cartera de la compañía, este sector tuvo un crecimiento en su participación de 430 pbs. Como se observa su ICV mayor a 30 días es bastante bajo en comparación con el sector comercio. Lo cual es muy importante dado que Crezcamos viene creciendo a una mayor tasa en los sectores que representan menor exposición al incumplimiento de los clientes.

SALDO CARTERA POR MONTOS DESEMBOLSADOS
Cifras en millones de pesos



SALDO CARTERA POR SECTORES
Cifras en millones de pesos

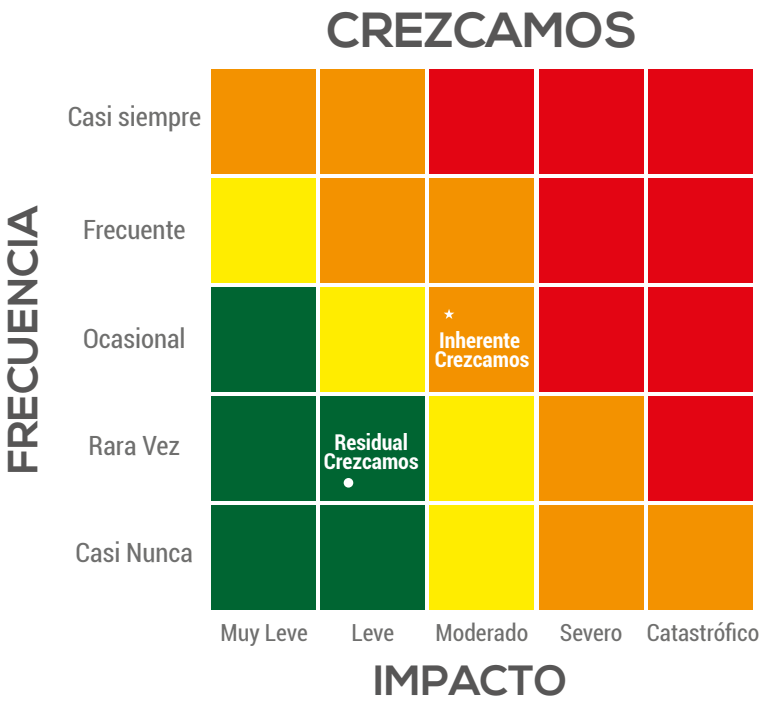


GESTIÓN DE RIESGOS - Riesgo de Operativo

Crezcamos cerró el proyecto de implementación del Software CERO. Esta inversión potencializó la gestión del Sistema de Administración de Riesgos Operativo (SARO) sus principales virtudes fueron:

- Todos los reportes de eventos de riesgo operativo son administrados y gestionados de manera centralizada.
- Los líderes de los procesos tienen acceso a los riesgos y controles de sus procesos como también a los eventos de riesgos relacionados a los mismos.
- Se parametriza el cálculo del nivel inherente y residual del perfil de riesgo de todos los procesos de la Compañía.

Este avance tecnológico fue complementado con una modificación en la metodología de gestión del riesgo operativo que fue implementada en el segundo semestre del año que se cerró. Como resultado se presenta el mapa colorimétrico de la Compañía donde se evidencia que después de controles, es decir, el riesgo residual se ubica en un nivel de aceptación según el apetito al riesgo definido por la Junta Directiva en la aprobación del último Manual SARO.



GESTIÓN DE RIESGOS - Riesgo de Operativo

El número de eventos de riesgo operativo creció en 202% esto se debió a principalmente a:

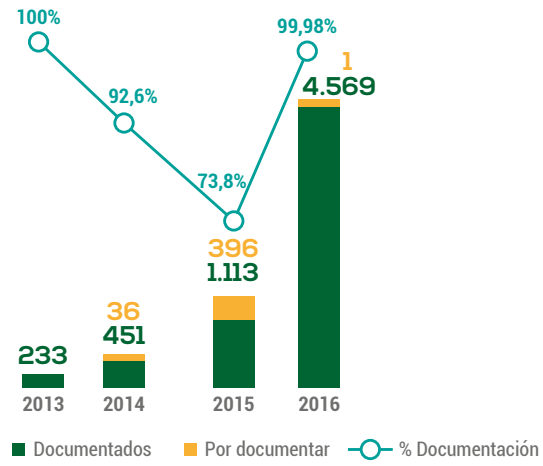
- Los reportes de auditoría empezaron a ser incluidos en la gestión de eventos de riesgo.
- Todos los colaboradores lograron tener una forma más eficaz de realizar los reportes.
- Se realizaron capacitaciones al 100% de los colaboradores de la compañía, lo que permitió un mejor entendimiento de la gestión de este riesgo.

Esto es realmente bueno para la Compañía dado que genera grandes oportunidades para la mejora continua y el fortalecimiento del ambiente de control. Frente a los eventos de riesgo se logró el tratamiento del 99,98% durante la vigencia 2016, lo cual mejora sustancialmente lo realizado en 2015.

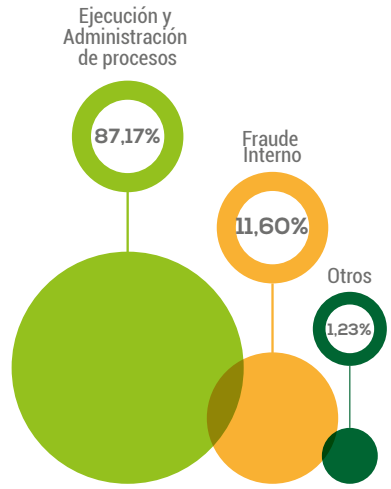
Las participaciones de las clasificaciones de los eventos de riesgo operativo no tuvieron variaciones estadísticamente significativas con respecto al año inmediatamente anterior.

Durante el 2016 la compañía perdió $109 millones por riesgo operativo, este valor representa 1,16% de la utilidad neta del 2016 y una disminución de 178 millones con respecto a 2015.

EVENTOS DE RIESGO OPERATIVO



TIPOS DE EVENTOS DE RIESGO OPERATIVO



GESTIÓN DE RIESGOS - Liquidez y Mercado

Liquidez

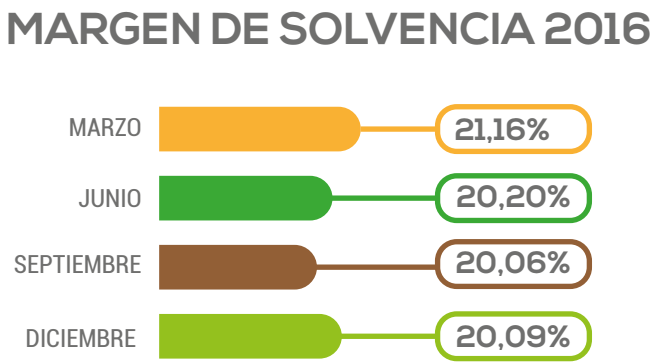
Durante 2016 realizaron modificaciones el manual de riesgo de liquidez en aras de definir indicadores descriptivos y/o prospectivos que permitieran mantener los recursos necesarios para cumplir con las obligaciones contractuales y no contractuales de manera tranquila.

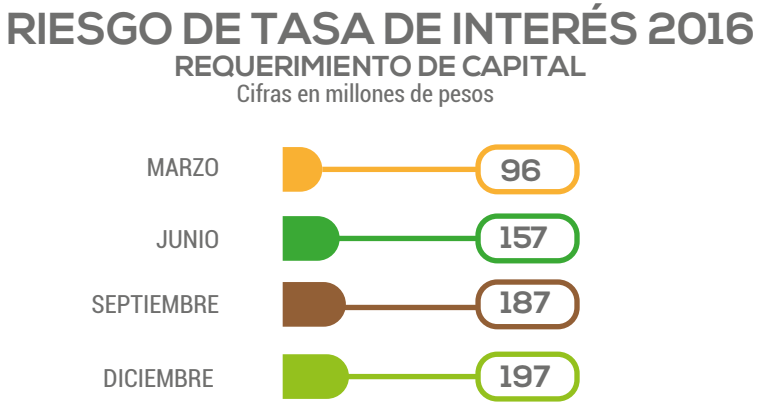
Un indicador que resume el estado de la liquidez de la compañía es la relación de solvencia. Crezcamos durante 2016 mantuvo este indicador alrededor del 20% lo que representa una alta capacidad de manejo de la liquidez, teniendo en cuenta que la Superintendencia Financiera de Colombia ha fijado para las entidades vigiladas un indicador del 9%.

Mercado

Este sistema de administración de riesgo no presentó mayores variaciones en su estructura de gestión. Crezcamos no tiene portafolios de inversión de renta fija o variable que se encuentren en el mercado bursátil. Las obligaciones internacionales fueron tomadas todas en pesos durante el 2016, por lo que el tipo de cambio no fue un gran reto.

Finalmente la mayor exposición estuvo dado por el incremento de tasas de interés del Banco de la República lo que generó que las obligaciones nacionales indexadas a tasa variable, representarán una mayor exposición a incrementos en el pago de intereses. En la gráfica se muestra el cálculo del VeR de tasa de interés de las obligaciones financieras nacionales el cual no fue sobrepasado en ningún mes.

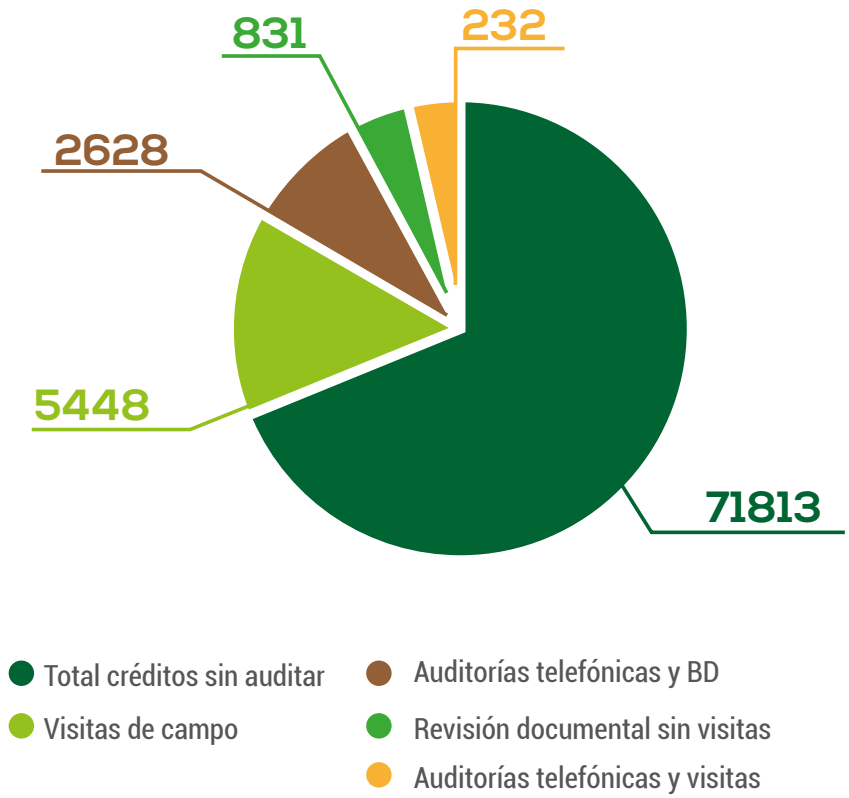




AUDITORÍA INTERNA

La Gerencia de Auditoría Interna y su equipo de trabajo enfocó sus esfuerzos durante el año 2016, en evaluar la aplicación y ejecución de los controles operativos, administrativos, transaccionales y de gestión de cada uno de los procesos establecidos por la compañía para el desarrollo de las actividades en el marco de su objeto social.

La ejecución de la auditoría a las oficinas comerciales incluye las visitas de campo, la cual permite un conocimiento de nuestros clientes, sus familias y unidades productivas, hechas previamente por otros colaboradores de la compañía, validando de esta manera, la correcta aplicación de los procesos establecidos en el portafolio de productos y servicios. En este sentido el 2016 permitió que se realizara un mayor número de auditorías en la colocación de créditos, logrando llegar a las diferentes regiones tanto urbanas como rurales en las cuales Crezcamos hace presencia.



Las visitas de campo fueron efectuadas tomando como muestra 81.052 créditos partiendo de una base total de 85.569 de los créditos desembolsados por la compañía en el año 2016. Se logró una cobertura del 10.80% con respecto al número de créditos desembolsados en el 2016, y del 11.40% sobre la muestra tomada, auditando un total de 9.239 créditos, esto con respecto a la muestra establecida por Auditoría Interna bajo las diferentes modalidades de auditaje, cumpliendo con la meta mínima del 10% de las operaciones. Esto representa un 50,45% de incremento con respecto al año 2015.

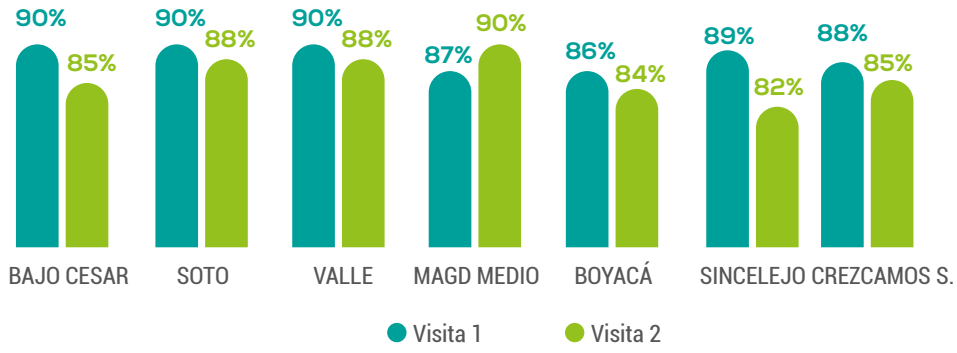
El total de visitas de campo realizadas durante el año fue de 5.780 que equivalen al 7.13% de la muestra tomada.

El valor obtenido como resultado de la evaluación de Auditoría Interna para el año 2016 y que respecta al cumplimiento del Sistema de Control Interno es de 85% el cual se conserva dentro de los niveles de aceptabilidad para mitigar los riesgos de los procesos. Se considera que es mejorable en la medida que las acciones correctivas sean aplicadas y tenidas en cuenta para el proceso de mejora continua.

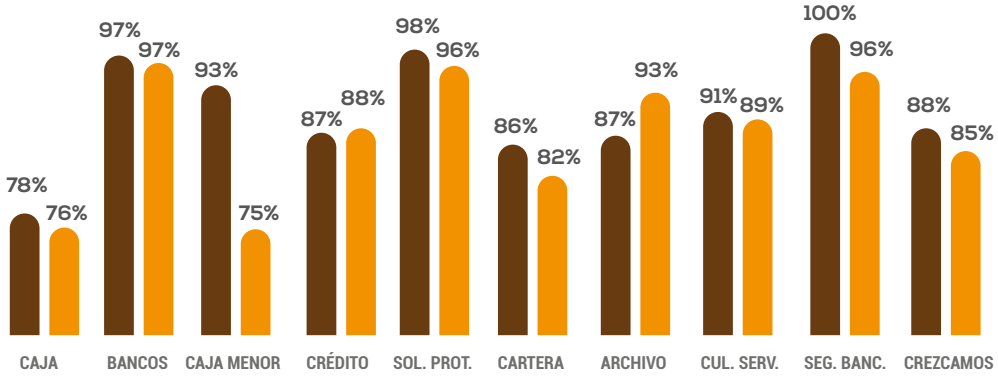
Credinegocio	58.551
Crediagro	18.444
Credioportuno	8.350
Credigas	224
Total CR 2016	**85.569**

Total Cr 2016	85.569
Total Cr Muestra	81.052
% Cr en muestra	94,71%
Cobertura x muestra	11,40%
Cobertura xCR 2016	10,80%

71.813	Total créditos sin auditar	88,60%
2.628	Auditorías telefónicas y BO	3,24%
332	Auditorías telefónicas y visitas	0,41%
5.448	Visitas	6,72%
831	Gestión documental sin visita	1,03%
81.052	**TOTAL MUESTRA**	**100%**



RESULTADOS DE CUMPLIMIENTO POR PROCESOS AUDITADOS



En cuanto a la ejecución de las auditorías en las áreas administrativas para el año 2016 fueron efectuadas directamente a las áreas de Garantías (Documentos de Desembolso de Crédito) y Talento Humano en sus 4 subprocesos (Reclutamiento y Selección, Nómina y Contratación, Bienestar y Seguridad y Salud en el Trabajo y, Formación y Evaluación para el Desarrollo).

Igualmente se ejecutó la revisión de otros procesos y subprocesos que son transversales a los procesos Core como son Gestión Documental, Activos Fijos, Seguridad Física y Bancaria, Suministros y Soluciones de Protección, entre otros, generando los resultados para los planes de mejora a aplicar por parte del líder de cada proceso.

A nivel de Auditoría del proceso de tecnología se evaluó la efectividad de los controles implementados en la administración de la aplicación Shivam, la gestión de servicios de infraestructura en lo relativo al datacenter externo, el control de usuarios y la gestión de la mesa de ayuda.

PERFIL DE LA MEMORIA

- Periodo de la memoria: enero a diciembre de 2016.

- Desde 2014, Crezcamos toma como referencia la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad GRI para el diseño de este documento anual.

- La identificación de los aspectos materiales y cobertura de la memoria responde al análisis de los impactos, que a nivel interno, son considerados relevantes para los diferentes grupos de interés, de acuerdo con nuestra Misión y Valores Corporativos. Sin embargo, para esta memoria no se contó con un listado exhaustivo de aspectos a revisar y priorizar con los diferentes grupos de interés, y tampoco ha sido sometida a una validación externa, con excepción del informe financiero que es revisado por la Revisoría Fiscal.

- Crezcamos toma como referencia esta guía con el propósito de alinear e identificar mejoras para su Sistema de Gestión de Desempeño Social, implementado según los Estándares Universales para la Gestión del Desempeño Social del Social Performance TaskForce, particulares para el sector de las microfinanzas.

- La Junta Directiva es el órgano encargado de aprobar la Memoria de Sostenibilidad y el Informe de Gestión Financiero. Este último incluido en la sección final del presente documento.

- En esta memoria figuran algunos de los Contenidos básicos de la Guía para la elaboración de las memorias GRI. Cualquier duda que pueda surgir con relación al contenido puede comunicarse al correo info@crezcamos.com.

INFORME FINANCIERO

Indicadores Claves de Comparación

Indicadores Claves	Descripción del Indicador	dic.-12	dic.-13	dic.-14	dic.-15	dic.-16	Ppto Dic-16
Estructura Financiera							
Patrimonio/Activo	Patrimonio Ajustado/ Activo Ajustado	27,42%	24,34%	24,84%	23,87%	20,59%	20,96%
Razón deuda o Indice Endeudamiento	Total pasivo Ajustado/ Total patrimonio Ajustado	2,65	3,11	3,03	3,19	3,86	3,77
Cartera Bruta / Total Activo	Cartera Bruta / Total Activo	87,19%	86,22%	87,70%	90,03%	88,72%	90,98%
Rentabilidad Financiera							
Autosuficiencia Operacional o Financiera	Ing Financ / (Gtos Financ + Provision Cartera + Gastos Operac)	130,77%	128,97%	124,88%	122,55%	122,69%	123,90%
Margen de Ganancia o Margen Neto	Resultado Operación / Ingresos Operacionales	15,04%	13,27%	11,85%	8,19%	10,56%	10,83%
Rendimiento Nominal Cartera Bruta	Ingresos Financieros / Promedio Cartera Bruta	43,09%	45,31%	43,73%	41,86%	43,38%	44,69%
Rendimiento Nominal Cartera Bruta - Comisiones	Ingresos Financieros-Comisiones/Promedio Cartera Bruta		37,05%	36,23%	35,36%	37,15%	36,45%
Rendimiento Real Cartera	(Rendimiento Nominal Cartera Bruta - Inflación) / (1 + Inflación)	39,68%	42,55%	38,66%	32,86%	35,58%	40,19%
Razón Ingreso Financiero	Ingresos Financieros / Promedio Total Activo	39,63%	41,35%	40,47%	40,68%	42,41%	36,30%
Gastos Operacionales/Cartera Bruta	Gastos Operacionales Ajustados / Cartera Bruta de Préstamos Promedio	22,88%	23,82%	25,36%	24,96%	23,49%	25,74%
Gastos Personal / Cartera Bruta	Gastos Personal Ajustados / Cartera Bruta de Préstamos Promedio	13,59%	13,95%	15,02%	15,16%	14,67%	16,18%
Eficiencia y productividad							
Retorno sobre Activos (ROAA)	Resultado Operación desp impuestos / Promedio del Activo total	5,96%	5,49%	4,80%	3,33%	4,48%	4,55%
Retorno sobre Patrimonio (ROEA)	Resultado Operación desp impuestos / Promedio del Patrimonio Ajustado	25,36%	19,34%	19,49%	13,70%	20,42%	20,42%
Prestatarios Por Oficial de Crédito	Número Prestatarios Activos / Número Oficiales de Crédito	300,3	290,0	230,7	222,0	176,0	190,2
Prestatarios Por Personal	Número Prestatarios Activos / Número Personal	128,3	107,5	92,3	89,6	93,2	94,2
Razón de la Distribución de Personal	Número Oficiales de Crédito / Número de Personal	50,73%	46,23%	40,00%	40,37%	52,85%	49,50%
Coste por préstamo	Gastos Operacionales Ajustados / Promedio de prestatarios activos	312,4	414,2	551,9	598,1	542,3	548,0
Gastos Financieros	Gastos Financieros / Promedio Obligaciones Financieras	10,39%	9,42%	10,15%	8,40%	10,15%	9,32%
Calidad de la Cartera							
Cartera en Riesgo > 30 Días	Saldo Préstamos atrasados >30 días / Cartera Bruta de Préstamos	1,73%	2,97%	3,62%	3,37%	3,60%	4,75%
Cartera en Riesgo > 90 Dias	Saldo Préstamos atrasados >90 días / Cartera Bruta de Préstamos	0,84%	1,52%	2,17%	1,96%	1,92%	2,66%
Razón de Cobertura de Riesgo	Reserva Prestamo Incobrables / Cartera en riesgo > 30 días	103,66%	120,00%	130,00%	125,78%	131,65%	130,00%
Cartera en Riesgo > 1 Dia	Saldo Préstamos atrasados >1 días / Cartera Bruta de Préstamos	6,18%	8,49%	8,78%	7,90%	9,68%	9,85%

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

Al 31 de diciembre de 2016
(Con cifras comparativas el 31 de diciembre y el 1 de enero de 2015)
(Cifras expresadas en miles de pesos Colombianos)

Cuenta	Nota	2016	2015	01 Ene 2015
ACTIVO				
Efectivo y Equivalente al Efectivo	**Nota 7.**	**$ 21.394.106**	**11.813.874**	**11.419.784**
Cartera de crédito	**Nota 8**	**251.702.987**	**179.299.728**	**148.547.121**
Microcrédito		256.990.551	182.455.101	150.782.878
Comercial		314.976	142.373	210.558
Deterioro cartera de crédito		(12.200.743)	(7.731.611)	(6.213.752)
Crédito otras garantías		(12.200.743)	(7.731.611)	(6.213.752)
Intereses		7.213.432	4.790.862	4.038.588
Deterioro intereses		(743.584)	(441.709)	(344.689)
Comisiones y honorarios		225.608	151.522	134.123
Deterioro comisiones y honorarios		(99.526)	(67.834)	(61.463)
Centrales de riesgos		4.866	1.755	1.929
Deterioro centrales de riesgos		(2.593)	(731)	(1.051)
Cuentas por cobrar	**Nota 9**	**1.527.277**	**892.534**	**871.391**
Propiedad y equipos	**Nota 10**	**7.364.503**	**4.306.297**	**4.963.191**
Terrenos		2.651.350	522.000	522.000
Edificaciones		3.697.640	2.622.989	2.622.989
Muebles y enseres de oficina		3.189.491	2.786.181	2.626.093
Equipo de computación y comunicación		2.015.886	1.784.851	1.753.032
Vehículos		682.360	667.370	667.370
Depreciación acumulada		(4.872.224)	(4.077.094)	(3.228.293)
Activos intangibles	**Nota 11**	**581.466**	**534.962**	**568.339**
Activos por impuestos corrientes	**Nota 12**	**2.543.086**	**2.483.367**	**2.324.474**
Activos por impuesto diferido	**Nota 18**	**534.273**	**93.470**	**1.599.612**
Otros activos no financieros	**Nota 13**	**4.359.287**	**3.390.769**	**2.650.914**
TOTAL ACTIVOS		**$ 290.006.985**	**202.815.001**	**172.944.826**

Cuenta	Nota	2016	2015	01 Ene 2015
PASIVOS				
Instrumentos financieros	**Nota 14**	**$ 207.879.991**	**141.313.090**	**116.359.313**
Bancos nacionales		119.140.347	109.958.441	76.939.304
Entidades financieras del exterior		85.278.335	29.663.693	38.089.991
Intereses de obligaciones financieras		3.461.309	1.690.956	1.330.018
Cuentas por pagar		**6.973.787**	**3.049.970**	**4.086.854**
Beneficio a los empleados	**Nota 15**	**3.332.310**	**2.226.277**	**1.843.387**
Provisiones	**Nota 16**	**444.326**	**387.021**	**460.440**
Impuestos corrientes	**Nota 17**	**9.947.394**	**6.309.983**	**5.557.661**
Otros pasivos no financieros		**1.712.246**	**1.113.677**	**938.203**
TOTAL PASIVOS		**230.290.054**	**154.400.018**	**129.245.858**
PATRIMONIO				
Capital suscrito y pagado	Nota 19	$ 10.145.536	10.145.536	10.145.536
Prima en colocación de acciones		9.354.464	9.354.464	9.354.464
Reservas		27.804.027	21.739.838	15.676.114
Efecto adopción primera vez NCIF		928.040	928.040	928.040
Resultados acumulados		(1.348.301)		
Otro resultado integral		1.793.645	-	-
Resultados del ejercicio		11.039.520	6.247.105	7.594.814
TOTAL PATRIMONIO		**$ 59.716.931**	**48.414.983**	**43.698.968**
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		**$ 290.006.985**	**202.815.001**	**172.944.826**

Las notas que acompañan son parte integral de los estados financieros.

JAIDER MAURIO OSORIO SANCHEZ
Representante Legal

STELLA BARRAGÁN TOBO
Contador
T.P. 95.514-T

CESAR ANDRÉS BAQUERO CATÓLICO
Revisor Fiscal
T.P. 152329-T
Miembro KPMG S.A.S

ESTADO DE RESULTADOS

Por el año que terminó el 31 de diciembre de 2016
(Con cifras comparativas con el año que terminó el 31 de diciembre de 2015)
(Cifras expresadas en miles de pesos Colombianos)

Cuenta	notas	2016	2015
RESULTADOS DE ACTIVIDADES LA OPERACIÓN			
Ingresos de actividades ordinarias	**Nota 20**	**$ 105.609.127**	**77.482.718**
Intereses cartera de créditos		81.714.145	58.979.216
Comisiones y honorarios microcrédito		13.700.891	10.838.309
Recuperaciones		1.102.969	1.201.423
Diversos		**9.091.122**	**6.463.770**
Costos de actividades ordinarias	**Nota 20**	**19.182.912**	**11.783.230**
Intereses obligaciones financieras		17.844.784	10.754.451
Comisiones bancarias		1.338.128	1.028.779
RESULTADO DE ACTIVIDADES LA OPERACIÓN		**$ 86.426.215**	**65.699.488**
Gastos de administración	**Nota 20**	**49.510.828**	**39.388.173**
RESULTADO DE LA OPERACIÓN ANTES DE DETERIORO, DEPRECIACIÓN Y AMORTIZACIÓN		**$ 36.915.387**	**26.311.315**
Deterioro cartera de créditos y otras cuentas por cobrar		**15.229.822**	**9.791.242**
Depreciaciones		**1.028.131**	**1.021.596**
Amortizaciones		**1.126.459**	**1.242.674**
RESULTADO DE LA OPERACIÓN		**$ 19.530.975**	**14.255.803**
RESULTADO DIFERENTE DE LA OPERACIÓN			
Otros ingresos	Nota 20	1.149.509	435.860
Otros gastos	Nota 20	675.461	664.037
RESULTADO DIFERENTE DE LA OPERACIÓN		**$ 474.048**	**(228.177)**
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS		**$ 20.005.023**	**14.027.626**
Impuestos a las Ganancias	Nota 18	8.965.503	7.780.521
Resultado del ejercicio		**$ 11.039.520**	**6.247.105**

Las notas que acompañan son parte integral de los estados financieros.

JAIDER MAURIO OSORIO SANCHEZ
Representante Legal

STELLA BARRAGAN TOBO
Contador
T.P. 95.514-T

CESAR ANDRÉS BAQUERO CATÓLICO
Revisor Fiscal
T.P. 152329-T
Miembro KPMG S.A.S

ESTADO DE OTROS RESULTADOS INTEGRALES

Por el año que terminó el 31 de diciembre de 2016
(Con cifras comparativas con el año que terminó el 31 de diciembre de 2015)
(Cifras expresadas en miles de pesos Colombianos)

Cuenta	notas	2016	2015
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO		**11.039.520**	**6.247.105**
Otro resultado integral			
Partidas que se reclasificarán posteriormente al resultado del período			
Cobertura de flujo de efectivo en operaciones en el extranjero		(49.266)	
Impuesto diferido cobertura de flujo de efectivo en operaciones en el extranjero		**19.706**	
Subtotal		**(29.560)**	
Partidas que no se reclasificarán posteriormente al resultado del período			
Revaluación de propiedades, planta y equipo		**2.384.000**	
Impuesto diferido revaluación de propiedades, planta y equipo		**(560.795)**	
Subtotal		**1.823.205**	
OTRO RESULTADO INTEGRAL		**1.793.645**	
RESULTADO INTEGRAL TOTAL DEL EJERCICIO		**12.833.165**	**6.247.105**

Las notas que acompañan son parte integral de los estados financieros.

JAIDER MAURIO OSORIO SANCHEZ
Representante Legal

STELLA BARRAGAN TOBO
Contador
T.P. 95.514-T

CESAR ANDRÉS BAQUERO CATÓLICO
Revisor Fiscal
T.P. 152329-T
Miembro KPMG S.A.S

ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO

Por el año que terminó el 31 de diciembre de 2016 (con cifras comparativas con el año que terminó el 31 de diciembre de 2015) (Cifras expresadas en miles de pesos Colombianos)

Cuenta	notas	2016	2015
FLUJO DE EFECTIVO DE LA OPERACIÓN			
Resultado del ejercicio		11.039.520	6.247.105
Ajustes para reconciliar la utilidad neta con el efectivo neto provisto por las actividades de operación:			
Depreciación	Nota 10	1.028.131	1.021.596
Amortización		**1.126.459**	**1.242.674**
Retiro de propiedades, planta y equipo	Nota 10	**4.324**	**1.083**
Deterioro de deudores cartera de crédito	Nota 8	**14.268.540**	**8.894.963**
Deterioro de otras cuentas por cobrar		**961.281**	**896.279**
Recuperación de deudores cartera de créditos	Nota 20	**(1.102.969)**	**(1.201.423)**
Impuesto diferido	Nota 18	**(981.892)**	**1.506.142**
		26.343.394	**18.608.419**
Cambios en activos y pasivos			
Cartera de crédito		(85.568.830)	(38.446.147)
Cuentas por cobrar		(1.596.025)	(917.422)
Activos por impuestos corrientes		(59.719)	(158.893)
Intangibles		(1.172.963)	(1.209.297)
Otros activos no financieros		(968.518)	(739.855)
Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar		3.923.817	(1.036.884)
Impuestos, gravámenes y tasas		4.105.673	1.285.875
Beneficios a empleados		1.106.033	382.890
Otros pasivos no financieros		598.569	175.474
Provisiones		57.305	(73.419)
Operaciones de cobertura		(49.266)	-
Efectivo generado por las actividades de operación		**(53.280.530)**	**(22.129.259)**
Intereses pagados		(15.982.380)	(10.630.536)
Pago impuesto a la riqueza		(468.263)	(533.546)
Efectivo neto provisto por las actividades de operación		**(69.731.173)**	**(33.293.341)**
Flujos de efectivo de las actividades de inversión:			
Adquisición de propiedad, planta y equipo		(1.706.660)	(365.785)
Efectivo neto usado en las actividades de inversión		**(1.706.543)**	**(365.784)**
Flujos de efectivo de las actividades de financiación:			
Adquisición de obligaciones financieras		134.802.760	83.706.612
Pago de dividendos	Nota 19	(1.531.217)	(1.531.090)
Pago de obligaciones financieras		(52.253.478)	(48.122.306)
Efectivo neto usado en las actividades de financiación		**81.018.065**	**34.053.216**
Aumento neto en el efectivo		**9.580.232**	**394.090**
Efectivo y equivalentes al efectivo 1 de enero		**11.813.874**	**11.419.784**
EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL 31 DE DICIEMBRE		**21.394.106**	**11.813.874**

Las notas que acompañan son parte integral de los estados financieros.

JAIDER MAURIO OSORIO SANCHEZ
Representante Legal

STELLA BARRAGAN TOBO
Contador
T.P. 95.514-T

CESAR ANDRÉS BAQUERO CATÓLICO
Revisor Fiscal
T.P. 152329-T
Miembro KPMG S.A.S

ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO

Por el año que terminó el 31 de diciembre de 2016
(Con cifras comparativas con el año que terminó el 31 de diciembre de 2015)
(Cifras expresadas en miles de pesos Colombianos)

Nota	Nota	Capital suscrito y pagado	Prima en colocación de acciones	Reservas legales y estatutarias	Otros resultado Integral	Efecto adopción Primera vez NCIF	Resultados acumulados	Resultados del ejercicio	Total Patrimonio
Saldo inicial al 1 de enero de 2015	19	$10.145.536	9.354.464	15.676.114		928.040	-	7.594.814	43.698.968
Traslado de resultados							7.594.814	(7.594.814)	-
Resultado del ejercicio							-	6.247.105	6.247.105
Otro resultado integral							-	-	-
Pago de dividendos decretados							(1.531.090)	-	(1.531.090)
Distribución de resultados				6.063.724			(6.063.724)	-	-
Saldo al 31 de diciembre de 2015		**10.145.536**	**9.354.464**	**21.739.838**		**928.040**		**6.247.105**	**48.414.983**
Traslado de resultados							6.247.105	(6.247.105)	-
Resultado del período							-	11.039.520	11.039.520
Otro resultado integral					1.793.645		-	-	1.793.645
Pago de dividendos decretados							(1.531.217)	-	(1.531.217)
Distribución de resultados				6.064.189			(6.064.189)	-	-
Saldo al 31 de diciembre de 2016		**$10.145.536**	**9.354.464**	**27.804.027**	**1.793.645**	**928.040**	**(1.348.301)**	**11.039.520**	**59.716.931**

Las notas que acompañan son parte integral de los estados financieros.

JAIDER MAURIO OSORIO SANCHEZ
Representante Legal

STELLA BARRAGAN TOBO
Contador
T.P. 95.514-T

CESAR ANDRÉS BAQUERO CATÓLICO
Revisor Fiscal
T.P. 152329-T
Miembro KPMG S.A.S

REVELACIONES LEGALES

Transacciones y saldos con partes relacionadas- Accionistas	31 de Diciembre 2016	31 de Diciembre de 2015
Saldo a Capital (1)	1.996.500	1.996.500
Cuentas por pagar Intereses	26.847	27.048
Gastos Financieros Intereses	213.526	207.277
Gastos por Arrendamiento Local Oficina Comercial	18.725	17.023
Honorarios Junta Directiva y comité de Apoyo a Accionistas	28.884	36.913
Donaciones	208.702	0

Las transacciones entre Crezcamos S.A., y sus partes relacionadas, se realizan en condiciones equivalentes a las que existen en transacciones entre partes independientes, en cuanto a su objeto y condiciones.

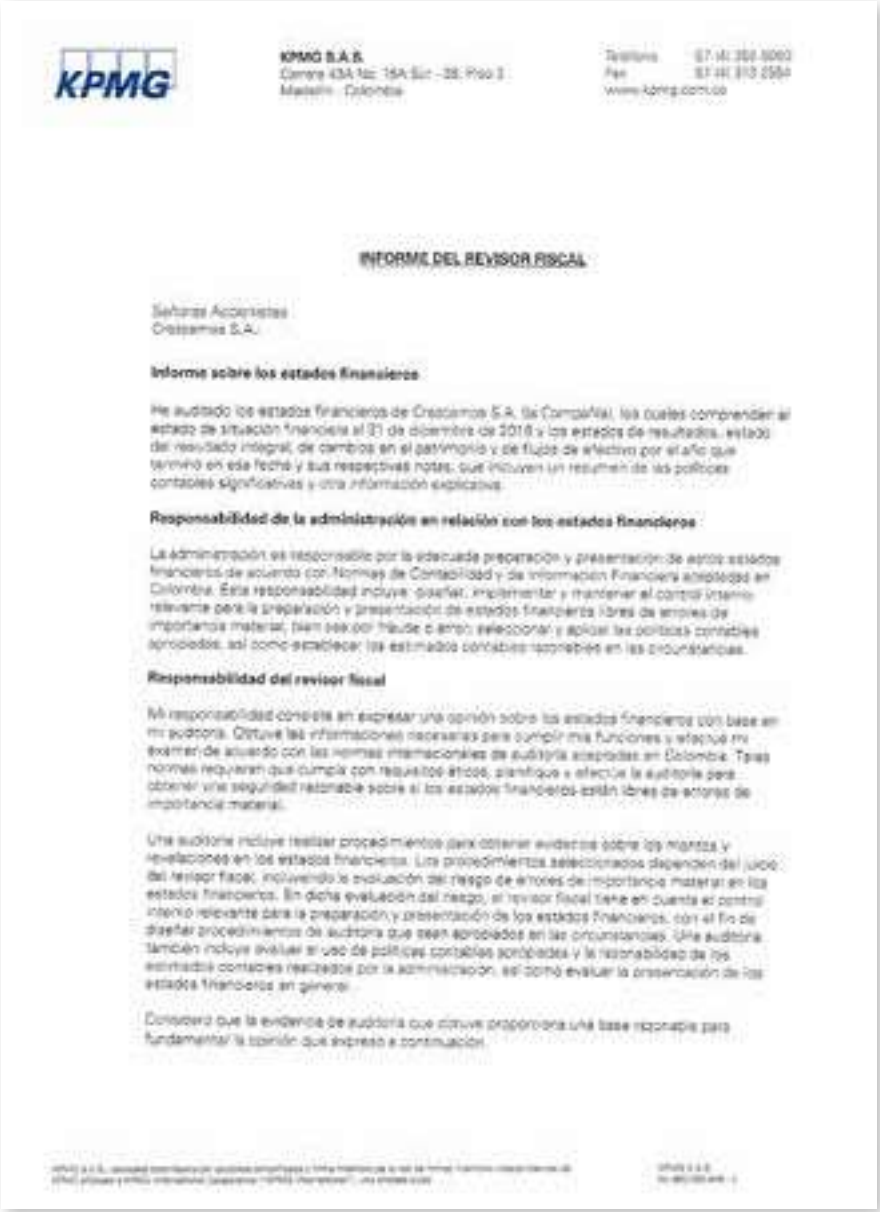
Los Beneficios del personal clave de gerencia, durante el año terminado el 31 de diciembre de 2016 y 31 de diciembre de 2015, compuesto por las gerencias funcionales, gerencia general y colaboradores vinculados con los accionistas de la entidad.

Transacciones y saldos con partes relacionadas	31 de Diciembre 2016	31 de Diciembre de 2015
Beneficios a empleados- Accionistas	437.052	401.763
Beneficios Gerencias Funcionales	1.311.080	1.224.288
Compensación del personal clave de la gerencia, otros beneficios a los empleados a largo plazo.	0	0
Beneficio a empleados como parte relacionada - accionistas	82.107	71.039

CUMPLIMIENTO DE NORMAS SOBRE PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS DE AUTOR

Cumpliendo con el artículo 1° de la Ley 603 de 2000, Crezcamos S.A. atendió todas las normas relativas a la propiedad intelectual y derechos de autor, dentro de las cuales se incluyen las referentes a licenciamientos de todo el software utilizado por la entidad en el desarrollo de sus operaciones.

DICTAMEN DE LA REVISORÍA FISCAL



KPMG

KPMG S.A.S.
Carrera 43A No. 16A Sur - 38, Piso 3
Medellín - Colombia

Teléfono [illegible]
Fax [illegible]
www.kpmg.com.co

INFORME DEL REVISOR FISCAL

Señores Accionistas
Crezcamos S.A.

Informe sobre los estados financieros

He auditado los estados financieros de Crezcamos S.A. (la Compañía), los cuales comprenden el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2016 y los estados de resultados, estado del resultado integral, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año que terminó en esa fecha y sus respectivas notas, que incluyen un resumen de las políticas contables significativas y otra información explicativa.

Responsabilidad de la administración en relación con los estados financieros

La administración es responsable por la adecuada preparación y presentación de estos estados financieros de acuerdo con Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia. Esta responsabilidad incluye: diseñar, implementar y mantener el control interno relevante para la preparación y presentación de estados financieros libres de errores de importancia material, bien sea por fraude o error; seleccionar y aplicar las políticas contables apropiadas, así como establecer los estimados contables razonables en las circunstancias.

Responsabilidad del revisor fiscal

Mi responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre los estados financieros con base en mi auditoría. Obtuve las informaciones necesarias para cumplir mis funciones y efectuó mi examen de acuerdo con las normas internacionales de auditoría aceptadas en Colombia. Tales normas requieren que cumpla con requisitos éticos, planifique y efectúe la auditoría para obtener una seguridad razonable sobre si los estados financieros están libres de errores de importancia material.

Una auditoría incluye realizar procedimientos para obtener evidencia sobre los montos y revelaciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del revisor fiscal, incluyendo la evaluación del riesgo de errores de importancia material en los estados financieros. En dicha evaluación del riesgo, el revisor fiscal tiene en cuenta el control interno relevante para la preparación y presentación de los estados financieros, con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias. Una auditoría también incluye evaluar el uso de políticas contables apropiadas y la razonabilidad de los estimados contables realizados por la administración, así como evaluar la presentación de los estados financieros en general.

Considero que la evidencia de auditoría que obtuve proporciona una base razonable para fundamentar la opinión que expreso a continuación.

Opinión

En mi opinión, los estados financieros mencionados, tomados fielmente de los libros y adjuntos a este informe, presentan razonablemente, en todos los aspectos de importancia material, la situación financiera de la Compañía al 31 de diciembre de 2016, los resultados de sus operaciones y sus flujos de efectivo por el año que terminó en esa fecha, de acuerdo con Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia.

Párrafo de énfasis

Los estados financieros de 2016 son los primeros que la administración de la Compañía preparó aplicando las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia. En la nota 6 a los estados financieros, se explica cómo la aplicación del nuevo marco técnico normativo afectó la situación financiera de la Compañía, los resultados de sus operaciones y sus flujos de efectivo previamente reportados; estos estados financieros, incluyendo los saldos de apertura al 1 de enero de 2015, fueron ajustados para adecuarlos a las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia.

Otros asuntos

Los estados financieros al y por el año terminado al 31 de diciembre de 2015 preparados de acuerdo con Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados en Colombia vigentes para ese año, fueron auditados por otro contador público y en su informe del 18 de febrero de 2016, expresó una opinión sin salvedades sobre los mismos.

Informe sobre otros requerimientos legales y regulatorios

Con base en el resultado de mis pruebas, en mi concepto durante 2016:

a) La contabilidad de la Compañía, ha sido llevada conforme a las normas legales y a la técnica contable.

b) Las operaciones registradas en los libros y los actos de los administradores se ajustan a los estatutos y a las decisiones de la Asamblea de Accionistas.

c) La correspondencia, los comprobantes de las cuentas y los libros de actas y de registro de acciones se llevan y se conservan debidamente.

d) Existen medidas adecuadas de control interno, de conservación y custodia de los bienes de la Compañía, y los de terceros que están en su poder.

e) Existe concordancia entre los estados financieros que se acompañan y el informe de gestión preparado por los administradores, el cual incluye la constancia por parte de la administración sobre la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores.

f) La información contenida en las declaraciones de autoliquidación de aportes al sistema de seguridad social integral, en particular la relativa a los afiliados y a sus ingresos base de cotización, ha sido tomada de los registros y soportes contables. La Compañía, no se encuentra en mora por concepto de aportes al sistema de seguridad social integral.

César Andrés Baquero Cebolos
Revisor Fiscal de Crezcamos S.A.
T.P. 192329 - T
Miembro de KPMG S.A.S.

9 de marzo de 2017

crezcamos
Juntos, un paso adelante