

**PROMOTEC S.A. CORREDORES DE SEGUROS**

**INFORME ANUAL 2.019**

**MARZO DE 2.020**

**PROMOTEC S.A. CORREDORES DE SEGUROS**

**MARZO DE 2.020**

**CONTENIDO**

	<b>PAGINA No.</b>
<b>1</b> Informe de la Junta Directiva, el Presidente y el Gerente General a la Asamblea General de Accionistas.	5
<b>2</b> Informe del Revisor Fiscal.	9
<b>3</b> Estado de Situación Financiera.	11
<b>4</b> Estado de Resultados y Otro Resultado Integral.	12
<b>5</b> Estado de Cambios en el Patrimonio.	13
<b>6</b> Estado de Flujos de Efectivo.	14
<b>7</b> Notas a los Estados Financieros.	15
<b>8</b> Certificación de Estados Financieros.	39
<b>9</b> Informe especial sobre la intensidad de las relaciones de la sociedad con la matriz.	40
<b>10</b> Informe del comité de auditoria de la Junta Directiva.	41
<b>11</b> Informe Defensor del Consumidor Financiero.	43
<b>12</b> Índices Financieros.	52



**Informe de la Junta Directiva, el Presidente y el Gerente General a la Asamblea General de Accionistas**

20 de febrero de 2.020

Señores Accionistas,

En cumplimiento a las disposiciones legales y estatutarias les presentamos el informe de actividades de la sociedad durante el año 2.019 y sometemos a su consideración los estados financieros de fin de ejercicio.

En el año 2.019 Colombia logró consolidar una recuperación económica ordenada y gradual. El dinamismo del consumo privado fue el protagonista de la recuperación, donde las familias aumentaron el consumo de todo tipo de bienes gracias a una combinación de mayores ingresos laborales, remesas del exterior, cambios en las tendencias, hábitos y lugares de compra y aumento en el endeudamiento, entre otros.

En términos generales, el desempeño de la economía colombiana en el año 2.019 fue bastante positivo. El crecimiento anual para el año 2.019 se ubica en 3,3% presentando una recuperación de 70 puntos básicos frente al año 2018 (2,6%), mejora impulsada principalmente por el crecimiento del sector del comercio al por menor y al por mayor (5,9%), administración pública y defensa (4,3%), y actividades financieras y seguros, (8,2%).

La participación de las actividades financieras y de seguros en el PIB en el año 2.019 fue del 8,2% frente al 3,1% del año 2.018, es decir las actividades financieras y de seguros tuvieron un importante repunte para el año 2.019. Durante el primer semestre de 2.019, la industria aseguradora presentó un crecimiento del 8,3%, para el segundo semestre este crecimiento tuvo un nuevo repunte ubicándose alrededor de 4,0% frente al segundo semestre del año 2.018. lo cual confirma la consolidación y repunte del crecimiento de este sector en el último año.

Sin embargo, un indicador que quedó en deuda fue el deterioro en el mercado laboral, que muestra pérdidas de empleos y reducción en la tasa de participación laboral como consecuencia del bajo nivel de generación de nuevos puestos de trabajo, la sobre-ponderación de la migración venezolana que puede tener menores tasas de ocupación y la disrupción tecnológica acompañada de la desintermediación en la rama de servicios.

La inflación permaneció por segundo año consecutivo dentro de los niveles propuestos por el Banco de la Republica, el cierre del año 2.019 alcanzó el 3,8%, presentando un aumento de 47 puntos básicos (pb), sobre la inflación del 3,3% del año 2.018; este índice se vio afectado principalmente por los choques de oferta desfavorables sobre los precios de los alimentos asociados a condiciones climáticas adversas y por cierres viales causados por bloqueos o deslizamientos que dificultaron el abastecimiento al centro del país durante varios meses.

El déficit en cuenta corriente de la balanza de pagos de Colombia saltó a un 4,3% del Producto Interno Bruto (PIB) entre enero y septiembre del 2.019, explicado por la salida de flujos por utilidades, dividendos sobre inversión extranjera y por un mayor saldo en rojo del comercio exterior.

La tasa de cambio en pesos colombianos por dólar se ubicó para el año 2.019 en un promedio de \$3,281, lo que representó una devaluación del peso colombiano frente al dólar del 11%.

Como muestra del buen desempeño del sector asegurador que contribuyó al comportamiento positivo del PIB en el año 2.019, se determina un incremento en el valor acumulado de las primas emitidas por las compañías de seguros a octubre del 2.019 en \$2.4 billones creciendo un 11,2% frente a las registradas en el mismo periodo del año 2.018. Los ingresos acumulados por emisión de primas fueron generados, en su mayor parte, por los ramos asociados a seguros de vida, que contribuyeron con el 52,0%, mientras que los seguros generales participaron con el 47,9%, con una variación del 11,4% y 11,1% real anual, respectivamente. La dinámica de los seguros de vida fue impulsada principalmente por el comportamiento de los ramos riesgos laborales que aportó el 27,0% de la producción, vida grupo 26,1% y pensiones Ley 100 13,3%, respectivamente.

En cuanto a seguros generales, los ramos que más contribuyen a la emisión de primas correspondieron a automóviles, SOAT y responsabilidad civil, cuyas participaciones fueron 25,2%, 19,2% y 8,4%, tras alcanzar niveles de \$2.9 billones, \$2.2 billones y \$987 millones, respectivamente.

De otra parte, los siniestros liquidados como proporción de las primas emitidas fueron 51,3%, 9 puntos básicos menos con respecto al año anterior, resultado del decrecimiento del índice de siniestralidad bruta de los ramos asociados a los seguros de vida en 3.5 puntos básicos (49,5%) y de la estabilidad en el indicador de los seguros generales (53,1%).

Durante el año 2.019 la Compañía se concentró en revisar todos los procesos y roles activos tanto del área comercial como operativa, esto con el fin de detectar tareas susceptibles de sistematización lo que permitió mejorar la productividad y eficiencia en las diferentes áreas.

Se culminó exitosamente la implementación del Call Center, el cual, ya en funcionamiento, ha demostrado grandes avances y beneficios para las ramas de Renovaciones, Pólizas Directas y SOAT. Durante el 2.020 se continuará con la inclusión al Call Center de los Canales Propios, Endosos Financieras, y Unidad de Personas.

Para el área Comercial el año 2.019 fue muy importante porque se consolidó el modelo de seguimiento a los concesionarios y oficinas basado en el análisis y la gestión integral de datos lo que permitió mejorar la productividad en el canal de Directas y SOAT. En el canal concesionario el sistema de información de automóviles, SIGA ha sido el reporte estándar el cual se convirtió en la mano derecha del comercial para conocer el estado de cada póliza.

Por otro lado, las pólizas colectivas aumentaron la penetración en autos y protección financiera, lo que redundo para Promotec en un aumento de esas comisiones del 20%. En el canal de concesionarios Promotec pasó de 34.545 pólizas en el año 2.018 a 42.908 pólizas en el 2019, lo que representó un incremento del 24%. Por su parte, en cuanto a las pólizas de vida Deudores el crecimiento fue del 41% pasando de 31.275 pólizas en 2.018 a 44.035 en 2.019.

La Compañía presentó durante el ejercicio una situación jurídica y administrativa de normalidad y de armonía en su relación con los empleados en el desarrollo de sus operaciones y cumplió con las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor, la normatividad sobre el habeas data, circulación de facturas y el pago de los aportes parafiscales. Igualmente, se verificó el cumplimiento satisfactorio de las afirmaciones contenidas en el presente informe y en los estados financieros.

Las decisiones de la empresa han sido adoptadas con plena autonomía e independencia de la matriz y las operaciones con sociedades vinculadas, administradores y accionistas se celebraron en condiciones de mercado y están debidamente reveladas en las notas a los estados financieros.

Después del ejercicio y hasta la fecha, no han sucedido acontecimientos importantes extraordinarios.

### **Situación Financiera y Resultados**

Los activos totales cerraron el año 2.019 en \$17 mil millones, respaldados por un patrimonio de \$13 mil millones, para un margen de solvencia del 77%, con un exceso sobre el capital mínimo requerido de \$3,5 mil millones, de conformidad con la normatividad para los corredores de seguros.

La Compañía registró al cierre del año 2.019 ingresos totales por \$22 mil millones, un crecimiento del 4,3% respecto a los \$21 millones registrados en 2.018, con un margen operacional del 49,7%.

El año 2.019 arrojó un resultado antes de impuestos de \$11 mil millones, sobre el cual se constituyó una provisión para el impuesto a las ganancias de \$4 mil millones, para un resultado integral total de \$7 mil millones.

En documento separado se encuentra el proyecto de distribución de utilidades para someterlo a consideración de la Asamblea.

## Responsabilidad Social Empresarial

Promotec promueve el cumplimiento de la Ley 1257 de 2.008 y particularmente el decreto reglamentario del sector Trabajo el 4463 de 2.011. En ese marco normativo el Ministerio del Trabajo tiene entre sus obligaciones la promoción de los derechos humanos de las mujeres en el mundo del trabajo. Actualmente la Compañía cuenta con una planta total de 212 colaboradores de los cuales el 77% son mujeres, y ocupan puestos en todos los niveles de la organización.

La Compañía está comprometida con el desarrollo de todos los colaboradores. Durante el año 2.019 el programa Promotec Estudia, contribuyó con la formación académica de pregrado y posgrado de 10 colaboradores por un valor de \$25 millones. De igual manera adelanto programas de capacitación y bienestar por más de 31,302 horas.

Por el año 2.019 Promotec pagará impuestos y contribuciones al Estado por un valor total de \$5 mil millones de pesos, correspondientes al 38,2% de sus utilidades.

## Perspectivas

La economía colombiana tendrá para el año 2.020 un desempeño similar al registrado en el año 2.019, con un Producto Interno Bruto (PIB) que crecerá por encima del 3,5%. Las bajas tasas de interés que se observan en la actualidad, y una posible reducción adicional prevista en el año 2.020, junto con una inflación controlada dentro del rango establecido por el Banco de la República, deberán seguir propiciando un buen comportamiento del consumo; sin embargo, la mayor devaluación del peso colombiano en el 2.019 podrá tener un impacto sobre la inversión y también sobre el consumo, vía el encarecimiento de los bienes importados.

Se prevé que para el año 2.020 el índice de inflación se ubique en un 3,4%, dado el desvanecimiento de los choques de oferta que impulsaron los precios a niveles cercanos al 4,0% en 2019 y el aumento gradual de las presiones inflacionarias por el lado de la demanda, las cuales no representarían un riesgo importante, pero evitarían un mayor descenso del nivel general de precios.

Según la Encuesta de Mensual de Expectativas Económicas del Banco de la República, es muy probable que el Emisor mantenga inalterada la tasa de interés en 4,25 %.

En promedio, los expertos proyectan que la tasa de cambio se ubicará en niveles de \$3,360, pues el mercado seguirá atento a los retos comerciales y políticos, aspectos en los que seguirán vigentes las conversaciones entre Washington y Pekín, por la negociación de la fase dos de su acuerdo, y el brexit. A esto se suman las elecciones presidenciales de Estados Unidos, que también causarán incertidumbre, y el monitoreo del crecimiento mundial, ya que se podría generar temor por una mayor desaceleración global.

En lo que respecta al sector asegurador en relación al ramo de automóviles, el cual representa el 60% de las ventas de Promotec, las compañías seguirán en la tarea de ir ajustando su modelo de cálculo de prima suficiente según el riesgo de cada cliente. Sin embargo, esto se mezcla con un incremento de salario mínimo del 6%, además de la devaluación del peso frente al dólar. Esta unión del incremento del salario mínimo y devaluación, les preocupa a las compañías de seguros por el aumento que podrían tener los repuestos lo cual afectaría las pérdidas parciales por daños y por ende un aumento de la siniestralidad, al igual que el incremento del precio de los vehículos, lo cual afecta las pérdidas totales.

Un gran reto para el sector asegurador consiste en seguir con el desarrollo de nuevas tecnologías que permitan una mejor experiencia tanto para el intermediario como para el cliente final. Además de ir dejando productos que se puedan demandar digitalmente con el ánimo de masificar con sus intermediarios.

Para el año 2.020 la Compañía debe tener en funcionamiento el Web Colectivo para la cotización de automóviles en alianza con clientes importantes, herramienta tecnológica con la cual se espera se incremente sustancialmente la venta de seguros.

Por otro lado tenemos el reto de poner en funcionamiento la Unidad de Personas, la cual consiste en ofrecerle a nuestros clientes, previo análisis de la data, productos como Hogar, Vida Individual y Accidentes Personales. Se espera que esta unidad tenga un promedio de \$ 80 millones de pesos en ventas por mes.

La Compañía buscará apalancarse en el talento humano existente y en la contratación de terceros para impulsar procesos analíticos que permitan rentabilizar la operación con base en la transformación de los datos.

Adjunto a este escrito encontrarán las demás informaciones que disponen los artículos 46 y 47 de la Ley 222 de 1.995 y el artículo 446 del Código de Comercio.

Finalmente, deseamos manifestar nuestro agradecimiento a todos los colaboradores por su entusiasta y permanente dedicación en la realización de todas las actividades adelantadas durante el año 2.019.

De los Señores Accionistas,

**Junta Directiva**

Luis Castañeda Salamanca  
Ancizar Vélez Hoyos  
Antonio José Restrepo Lince  
Mónica Vegalara Franco  
Mauricio Salgar Vegalara

Luis Alejandro González Daza  
Ernesto Sarria Plata  
Santiago Cleves Bayón  
Paula Uribe Vegalara  
Diego Zuloaga Sevilla

**Presidente**

Carlos Vegalara Franco

**Gerente**

Carlos Hernando Liévano Vegalara

## Informe del Revisor Fiscal a la Asamblea General de Accionistas

A la Asamblea General de Accionistas de  
**Promotec S.A. Corredores de Seguros**

He auditado los estados financieros adjuntos de **Promotec S.A. Corredores de Seguros**, que comprenden el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2.019 y los correspondientes estados de resultados y otro 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 las políticas contables significativas indicadas en la nota 3 y otra información explicativa.

La Administración es responsable por la preparación y correcta 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 razonable presentación de los estados financieros para que estén libres de errores de importancia material, bien sea por fraude o error; seleccionar y aplicar políticas contables apropiadas, así como establecer los estimados contables que son razonables en las circunstancias.

Mi responsabilidad es la de expresar una opinión sobre los estados financieros con base en mis auditorías. Obtuve las informaciones necesarias para cumplir mis funciones y llevé a cabo mi trabajo de acuerdo con las Normas de Aseguramiento de la Información aceptadas en Colombia. Estas normas requieren que cumpla con los requisitos éticos y que planeé y efectúe la auditoría para obtener una seguridad razonable sobre si los estados financieros están libres de errores de importancia material.

Una auditoría de estados financieros incluye, entre otros aspectos, realizar procedimientos para obtener evidencia sobre los montos y revelaciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del revisor fiscal e incluyen la evaluación del riesgo de errores de importancia relativa en los estados financieros. En la evaluación de esos riesgos, el revisor fiscal considera el control interno relevante para la preparación y razonable presentación de los estados financieros con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias. Una auditoría también incluye evaluar lo apropiado de las políticas contables usadas y de las estimaciones contables realizadas 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.

En mi opinión, los estados financieros que se mencionan, tomados fielmente de los libros y adjuntos a este informe, presentan razonablemente, en todos los aspectos de importancia, la situación financiera de **Promotec S.A. Corredores de Seguros**, al 31 de diciembre de 2.019, los resultados de sus operaciones, los estados cambios en el patrimonio 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, aplicadas de manera uniforme.

Los estados financieros al y por el año terminado el 31 de diciembre de 2.018 se presentan exclusivamente para fines comparativos, fueron auditados por mí en mi informe de fecha 19 de febrero de 2.019 y expresé una opinión sin salvedades sobre los mismos.

Con base en el resultado de mis pruebas, en mi concepto durante 2.019:

- a. La contabilidad de la Compañía se lleva conforme a las normas legales y a la técnica contable.
- b. Las operaciones registradas en los libros de contabilidad 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 conservan debidamente.

d. 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 y proveedores.

e. La información contenida en las declaraciones de autoliquidación de aportes al sistema de seguridad social integral, ha sido tomado de los soportes y registros contables. La Compañía no se encuentra en mora por concepto de aportes al sistema de seguridad social integral.

Para dar cumplimiento a lo requerido en los artículos 1.2.1.2. y 1.2.1.5. del Decreto Único Reglamentario 2420 de 2.015, en desarrollo de las responsabilidades del Revisor Fiscal contenidas en los numerales 1 y 3 del artículo 209 del Código de Comercio, relacionadas con la evaluación de si los actos de los administradores se ajustan a los estatutos y a las ordenes o instrucciones de la Asamblea de Accionistas y si hay y son adecuadas las medidas de control interno, de conservación y custodia de los bienes de la Compañía y de los terceros en su poder, emití un informe separado de fecha 20 febrero de 2.020.

Efectué seguimiento a las respuestas sobre los informes de control interno dirigidos a la administración, y en mi criterio no hay asuntos pendientes de importancia material que puedan afectar mi opinión y los estados financieros de la Compañía.



**JOSE VICENTE ROZO M.**

Revisor Fiscal  
T.P. No. 27.391 - T  
Calle 13 No. 50-41  
Bogotá D.C.

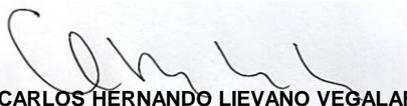
20 de febrero de 2.020

**PROMOTEC S.A. CORREDORES DE SEGUROS**  
**ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA**

(Valores expresados en millones de pesos colombianos)

	NOTA	31 de diciembre de 2.019	31 de diciembre de 2.018
<b>ACTIVO</b>			
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>			
Efectivo y equivalentes al efectivo	7	2.186	506
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	8	3.210	4.764
Activos no financieros	9	28	44
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>		<b><u>5.424</u></b>	<b><u>5.313</u></b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>			
Otras inversiones	10	54	54
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	8	9.991	10.141
Muebles y equipos	11	287	353
Activos por derecho de uso	11	1.024	
Intangibles	12	138	63
Activo por impuestos diferidos	21	60	4
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>		<b><u>11.555</u></b>	<b><u>10.615</u></b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>		<b><u>16.979</u></b>	<b><u>15.929</u></b>
<b>PASIVO Y PATRIMONIO</b>			
<b>PASIVO CORRIENTE</b>			
Préstamos	13		470
Cuentas por pagar	14	1.900	657
Pasivos por impuestos corrientes	21	961	1.289
Beneficios a empleados	15	470	376
Otros pasivos no financieros	16	610	557
<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>		<b><u>3.941</u></b>	<b><u>3.349</u></b>
<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>			
<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>			
<b>TOTAL PASIVO</b>		<b><u>3.941</u></b>	<b><u>3.349</u></b>
<b>PATRIMONIO</b>			
Capital suscrito y pagado		132	132
Reservas		5.443	5.436
Ganancias no realizadas		10	10
Otro resultado integral		(42)	(42)
Resultado del período		7.494	7.043
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>		<b><u>13.038</u></b>	<b><u>12.579</u></b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>		<b><u>16.979</u></b>	<b><u>15.929</u></b>

Las notas en las paginas 15 a 38 son parte integral de los estados financieros.

  
**CARLOS HERNANDO LIEVANO VEGALARA**  
 Representante Legal

  
**GERARDO DELGADO GUZMAN**  
 Contador  
 T.P. No. 105367-T

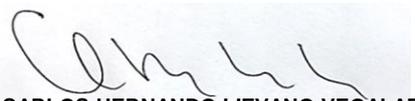
  
**JOSE VICENTE ROZA MONROY**  
 Revisor Fiscal  
 T.P. No. 27391-T  
 (Véase mi informe del 20 de febrero de 2.020)

**PROMOTEC S.A. CORREDORES DE SEGUROS**  
**ESTADO DE RESULTADOS Y OTRO RESULTADO INTEGRAL**

(Valores expresados en millones de pesos colombianos)

Años terminados el 31 de diciembre de:		2.019	2.018
	NOTA		
<b>RESULTADO DEL PERÍODO</b>			
Ingresos de actividades ordinarias	18	22.050	21.131
Gastos de operación	19	(11.093)	(10.055)
<b>RESULTADO DE ACTIVIDADES ORDINARIAS</b>		<b><u>10.957</u></b>	<b><u>11.076</u></b>
Otros ingresos	20	386	325
Deterioro de cartera		(16)	(236)
<b>RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS</b>		<b><u>11.327</u></b>	<b><u>11.165</u></b>
Impuesto a las ganancias corriente	21	(3.889)	(4.120)
Impuesto a las ganancias diferido	21	56	(3)
<b>RESULTADO DEL PERÍODO</b>		<b><u>7.494</u></b>	<b><u>7.043</u></b>
<b>OTRO RESULTADO INTEGRAL</b>			
Cambios en instrumentos medidos a valor razonable			(6)
<b>OTRO RESULTADO INTEGRAL, NETO DE IMPUESTOS</b>			<b><u>(6)</u></b>
<b>RESULTADO INTEGRAL TOTAL</b>		<b><u>7.494</u></b>	<b><u>7.037</u></b>
<b>Resultado neto por acción en pesos colombianos</b>		<b><u>56.773.78</u></b>	<b><u>53.353.87</u></b>

Las notas en las paginas 15 a 38 son parte integral de los estados financieros.

  
**CARLOS HERNANDO LIEVANO VEGALARA**  
 Representante Legal

  
**GERARDO DELGADO GUZMAN**  
 Contador  
 T.P. No. 105367-T

  
**JOSE VICENTE ROZO MONROY**  
 Revisor Fiscal  
 T.P. No. 27391-T  
 (Véase mi informe del 20 de febrero de 2.020)

**PROMOTEC S.A. CORREDORES DE SEGUROS**  
**ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO**

(Valores expresados en millones de pesos colombianos)

	Reservas		Ganancias no realizadas				Resultado del período	Otro resultado Integral	Total Patrimonio
	Capital Social	Legal	Ocasionales	Valoración de Inversiones	Resultado apropiado en exceso NCIF	Efecto de conversión NCIF			
<b>Saldo al 31 de diciembre de 2.017</b>	<b>132</b>	<b>101</b>	<b>5.474</b>	<b>80</b>	<b>(69)</b>	<b>11</b>	<b>6.173</b>	<b>(35)</b>	<b>11.866</b>
Impuesto a la Riqueza						(11)			(11)
Pago de dividendos			(138)				(6.173)		(6.311)
Resultado del período							7.043		7.043
Valoración de Inversiones								(6)	(6)
<b>Saldo al 31 de diciembre de 2.018</b>	<b>132</b>	<b>101</b>	<b>5.335</b>	<b>80</b>	<b>(69)</b>		<b>7.043</b>	<b>(42)</b>	<b>12.579</b>
Pago de dividendos			7				(7.043)		(7.036)
Resultado del período							7.494		7.494
<b>Saldo al 31 de diciembre de 2.019</b>	<b>132</b>	<b>101</b>	<b>5.342</b>	<b>80</b>	<b>(69)</b>		<b>7.494</b>	<b>(42)</b>	<b>13.038</b>

Las notas en las paginas 15 a 38 son parte integral de los estados financieros.

  
**CARLOS HERNANDO LIEVANO VEGALARA**  
 Representante Legal

  
**GERARDO DELGADO GUZMAN**  
 Contador  
 T.P. No. 105367-T

  
**JOSE VICENTE ROZO MONROY**  
 Revisor Fiscal  
 T.P. No. 27391-T  
 (Véase mi informe del 20 de febrero de 2.020)

**PROMOTEC S.A. CORREDORES DE SEGUROS**  
**ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO**

(Valores expresados en millones de pesos colombianos)

Años terminados el 31 de diciembre de:	2.019	2.018
<b>Flujos de efectivo de las actividades de operación</b>		
Resultado integral total	7.494	7.037
Otro Resultado Integral, neto de Impuestos		6
<b>Resultado del período</b>	<b>7.494</b>	<b>7.043</b>
Movimiento de partidas que no involucra efectivo:		
Depreciación de muebles y equipos	144	117
Depreciación de Activos por derechos de uso	512	
Deterioro:		
Deudores	16	236
Recuperación de provisiones:		
Deudores	(112)	(259)
Amortización de diferidos	71	48
Impuesto a las ganancias corriente	3.889	4.120
Impuesto a las ganancias diferido	(56)	3
<b>Efectivo provisto por las actividades de operación</b>	<b>11.959</b>	<b>11.308</b>
Cambios netos en operaciones con activos y pasivos		
Deudores	1.648	(2.018)
Intangibles	(76)	(63)
Otros activos no financieros	(55)	(62)
Otros pasivos no financieros	52	37
Cuentas por pagar	277	(37)
Pasivos por impuestos corrientes	(2.692)	(2.464)
Beneficios a empleados	94	33
<b>Efectivo provisto por las actividades de operación</b>	<b>11.207</b>	<b>6.733</b>
Impuesto a las ganancias pagado	(1.525)	(1.757)
<b>Efectivo provisto por las actividades de operación</b>	<b>9.682</b>	<b>4.976</b>
<b>Flujos de efectivo de las actividades de inversión</b>		
Adquisición de:		
Muebles y equipos	(78)	(181)
Deudores	152	591
<b>Efectivo neto usado por las actividades de inversión</b>	<b>74</b>	<b>410</b>
<b>Flujos de efectivo de las actividades de financiación</b>		
Cambios netos en disminución de:		
Préstamos	(470)	470
Pago de dividendos	(7.036)	(6.323)
Pago arrendamientos financieros	(570)	
<b>Efectivo neto usado en las actividades de financiación</b>	<b>(8.075)</b>	<b>(5.853)</b>
Aumento en el efectivo y equivalentes al efectivo	1.680	(467)
Efectivo y equivalentes al efectivo al inicio del año	506	973
<b>Efectivo y equivalentes al efectivo al final del año</b>	<b>2.186</b>	<b>506</b>

Las notas en las paginas 15 a 38 son parte integral de los estados financieros.

  
**CARLOS HERNANDO LIEVANO VEGALARA**  
 Representante Legal

  
**GERARDO DELGADO GUZMAN**  
 Contador  
 T.P. No. 105367-T

  
**JOSE VICENTE ROZA MONROY**  
 Revisor Fiscal  
 T.P. No. 27391-T  
 (Véase mi informe del 20 de febrero de 2.020)

## NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

Cifras al 31 de diciembre de 2.019, comparativas al 31 de diciembre de 2.018.

(Cifras expresadas en millones de pesos colombianos)

### NOTA 1. ENTIDAD REPORTANTE

**PROMOTEC S.A. CORREDORES DE SEGUROS**, en adelante llamada la Compañía, es una sociedad anónima de nacionalidad colombiana. Fue constituida por escritura pública número 1725 del 20 de octubre de 1.976, otorgada en la Notaría 11 de Bogotá.

El término de duración de la Compañía se extiende hasta el 20 de octubre de 2.026, y su domicilio principal es Bogotá, República de Colombia, pero puede establecer sucursales y agencias en otras ciudades del país.

El objeto principal actual es ofrecer seguros a través de su propia organización como Corredor y a nombre de una o varias Compañías de seguros, promover la celebración de dichos contratos y obtener la renovación de los mismos.

La Compañía hace parte del Grupo Empresarial SEISSA S.A.

Al 31 de diciembre de 2.019 la Compañía tenía 202 empleados, (193 empleados a 31 de diciembre de 2.018)

### NOTA 2. BASES DE PREPARACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

#### 2.1. Marco técnico contable y declaración de cumplimiento

Los estados financieros separados han sido preparados de acuerdo con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia (NCIF), establecidas en la Ley 1314 de 2.009, reglamentadas y compiladas por el Decreto Único Reglamentario 2420 de 2.015 modificado por los Decretos 2496 de 2.015, 2131 de 2.016, 2170 de 2.017, 2483 de 2.018 y 2270 de 2.019. Las NCIF se basan en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), junto con sus interpretaciones, emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (International Accounting Standards Board – IASB, por sus siglas en inglés); las normas de base corresponden a las traducidas oficialmente al español y emitidas por el IASB al segundo semestre de 2.017.

La Compañía aplica las siguientes excepciones contempladas en el Título 4 Régimen Especial del Capítulo 1 del Decreto 2720 de 2.015: La NIC 39 y la NIIF 9 respecto del tratamiento de la cartera y su deterioro, y la clasificación y valoración de la inversión, para estos casos continúa aplicando lo requerido por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Adicionalmente, la Compañía aplica los siguientes lineamientos de acuerdo con leyes y otras normas vigentes en Colombia y los demás lineamientos y excepción dictadas por la Superintendencia Financiera.

Para efectos legales en Colombia, los estados financieros individuales son los estados financieros principales.

#### 2.2 Bases de medición

Los estados financieros de PROMOTEC S.A. CORREDORES DE SEGUROS han sido preparados sobre la base del costo histórico.

#### 2.3 Moneda funcional y de presentación

Los estados financieros se presentan “en pesos colombianos”, que es la moneda funcional y la moneda de presentación.

## **2.4 Uso de estimaciones y juicios**

La preparación de los estados financieros separados de conformidad con las NCIF requiere que la administración realice juicios, estimaciones y supuestos que afectan la aplicación de las políticas contables y los montos de activos, pasivos y pasivos contingentes en la fecha de balance, así como los ingresos y gastos del año. Los resultados reales pueden diferir de estas estimaciones.

Las estimaciones y supuestos relevantes son revisados regularmente. Las revisiones de las estimaciones contables son reconocidas en el periodo en que la estimación es revisada y en cualquier periodo futuro afectado.

La información sobre juicios críticos en la aplicación de políticas contables que tienen el efecto mas importante en los estados financieros, se describen en la Nota 8 Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar.

La información sobre supuestos e incertidumbres de estimación que tiene un riesgo significativo de resultar en un ajuste material en el próximo año financiero se incluye en la Nota 21 Impuesto a las Ganancias.

### **2.4.1 Deterioro de activos financieros**

A cada fecha de reporte, la Compañía revisa el monto en libros de la cartera para determinar si hay algún indicio de deterioro; si existe algún indicio, se procede a estimar el monto recuperable del activo.

### **2.4.2 Propiedad planta y equipos**

La determinación de las vidas útiles de las propiedades, planta y equipo requiere de estimaciones respecto al nivel de utilización de los activos, así como la evolución tecnológica esperada. La hipótesis respecto al nivel de utilización, marco tecnológico y su desarrollo futuro implica un grado significativo de juicio, en la medida en que el momento y la naturaleza de futuros eventos son difíciles de predecir.

### **2.4.3 Negocio en marcha**

La Compañía prepara los estados financieros sobre la base de un negocio en marcha. En la realización de este juicio, considera la posición financiera actual, sus intenciones actuales, el resultado de las operaciones y el acceso a los recursos financieros en el mercado financiero y analiza el impacto de tales factores en las operaciones futuras. A la fecha de este informe no tenemos conocimiento de ninguna situación que nos haga creer que la Compañía no tenga la habilidad para continuar como negocio en marcha.

### **2.4.4 Impuesto a las ganancias**

El cálculo del gasto por el impuesto sobre las ganancias requiere la interpretación de normativa fiscal en vigor. La Compañía evalúa la recuperabilidad de los activos por impuestos diferidos con base a las estimaciones de resultados fiscales futuros y de la capacidad de generar resultados suficientes durante los periodos en los que sean deducibles dichos impuestos diferidos. Los pasivos por impuestos diferidos se registran de acuerdo con las estimaciones realizadas de los activos netos que en un futuro no serán fiscalmente deducibles.

### NOTA 3. POLÍTICAS CONTABLES SIGNIFICATIVAS

Las políticas contables establecidas más adelante han sido aplicadas en la preparación de los estados de situación financiera, bajo Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia, en adelante NCIF.

#### 3.1 Instrumentos financieros

La Compañía reconoce activos financieros y pasivos financieros en el momento que se asumen las obligaciones o se adquieren los derechos contractuales de los mismos.

##### 3.1.1 Activos financieros

###### 3.1.1.1 Reconocimiento, medición y baja de activos financieros

En el reconocimiento inicial, un activo financiero se clasifica como medido a: costo amortizado; valor razonable con cambios en otro resultado integral - inversión de deuda; valor razonable con cambio en otro resultado integral - inversión de capital; o valor razonable con cambio en resultados.

Los activos financieros no se reclasifican después de su reconocimiento inicial, a menos que la Compañía cambie su modelo de negocios para administrar los activos financieros, en cuyo caso todos los activos financieros afectados se reclasifican el primer día del primer período de reporte posterior al cambio en el modelo de negocios.

Un activo financiero se mide al costo amortizado si cumple con las dos condiciones siguientes y no está designado como a valor razonable con cambio en resultados:

- a. El activo se mantiene dentro de un modelo de negocio cuyo objetivo es mantener activos para cobrar flujos de efectivo contractuales; y
- b. Las características de los flujos de efectivo contractuales del activo financiero.

Dado que la Compañía tiene sus activos financieros con el fin de beneficiarse de los flujos contractuales y dichos activos cumplen con la condición de pagos fijos determinados, los activos financieros diferentes de efectivo y equivalente de efectivo, serán clasificados como activos medidos al costo amortizado.

#### Baja de activos

La Compañía da de baja un activo financiero cuando:

- a. Expiren los derechos contractuales sobre los flujos de efectivo del activo;
- b. Se transfieran los derechos contractuales sobre los flujos de efectivo del activo o se asuma una obligación de pagar a un tercero la totalidad de los flujos de efectivo sin una demora significativa, a través de un acuerdo de transferencia, y
  - Se hayan transferido sustancialmente todos los riesgos y beneficios inherentes a la propiedad del activo, o
  - No se hayan transferido ni retenido sustancialmente todos los riesgos y beneficios inherentes a la propiedad del activo, pero si haya transferido el control del mismo.

##### 3.1.2 Efectivo y equivalente de efectivo

El efectivo y equivalentes al efectivo incluyen el efectivo disponible, depósitos de libre disponibilidad en bancos, otras inversiones altamente liquidas de corto plazo con vencimientos originales de tres meses o menos, sujetos a un riesgo significativo en su valor razonable y es usado por la administración en sus compromisos al corto plazo.

También se clasifican allí los sobregiros bancarios, los cuales se muestran en la cuenta de otros pasivos financieros corrientes en los estados de situación financiera al costo amortizado.

Se considera efectivo y equivalentes al efectivo los saldos registrado en cajas, bancos y cuentas de ahorro.

La Compañía valoriza su efectivo a valor nominal, los equivalentes al efectivo, en su reconocimiento inicial, a su valor razonable menos costos de transacción.

Así mismo, los efectivos representados en moneda extranjera deben convertirse o reexpresarse a la moneda de informe al tipo de cambio con el que pudieron haberse realizado (vendido) a la fecha de cierre de los estados financieros.

### **3.1.3 Deterioro de activos financieros**

El método que emplea Promotec S.A., para determinar el deterioro de su cartera, se basa en los lineamientos establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia, en su Circular Básica Contable y Financiera Circular Externa 036 de 2.008 y sus modificatorios, en la cual se estipulan las condiciones de clasificación de riesgo crediticio y la provisión general que se debe determinar para la Compañía.

Se evalúa a cada fecha de cierre si un activo financiero o grupo de activos financieros está deteriorado. Los principales activos financieros sujetos a deterioro producto de incumplimiento contractual de la contraparte son los activos registrados al costo amortizado (cuentas por cobrar).

Si existe evidencia objetiva que se ha incurrido en una pérdida por deterioro de cuentas por cobrar, registrada a costo amortizado, el monto de la pérdida es medido como la diferencia entre el valor en libros del activo y el valor presente de flujos de efectivo futuros estimado. El valor en libros de los activos es reducido a través del uso de una cuenta de provisión.

Se evalúa si existe evidencia objetiva de deterioro individualmente para activos financieros que son individualmente significativos o colectivamente para activos financieros que no son individualmente significativos. Si, en un periodo posterior, el monto de la pérdida por deterioro disminuye y la disminución puede ser objetivamente relacionada con un evento que ocurre después del reconocimiento del deterioro, la pérdida por el deterioro anteriormente reconocida es reversada. Cualquier ajuste posterior de una pérdida por deterioro es reconocida en resultados, en la medida que el valor en libros del activo no exceda su costo amortizado a la fecha del ajuste.

### **3.1.4 Pasivos financieros**

#### **3.1.4.1 Reconocimiento, medición y baja de pasivos financieros**

Todas las obligaciones y préstamos con el público y con instituciones financieras son inicialmente reconocidos al valor de la transacción, neto de los costos en que se haya incurrido. Luego del reconocimiento inicial, las obligaciones y préstamos que devengan intereses son posteriormente medidos al costo amortizado, reconociendo en resultados cualquier mayor o menor valor resultante sobre el plazo de la respectiva deuda usando el método de la tasa efectiva de interés, a menos que sean designados ítems con una cobertura de valor justo.

Los pasivos financieros se dan de baja contablemente cuando las obligaciones especificadas en los contratos se cancelan, expiran o son condonadas.

### **3.2 Muebles y equipos**

Los muebles y equipos comprenden muebles y enseres y equipo de oficina (incluyendo equipos de comunicación y cómputo). Las propiedades, planta y equipo se expresan a su costo histórico menos la depreciación. El costo histórico incluye los gastos directamente atribuibles a la adquisición, construcción o montaje de los elementos.

Los costos posteriores se incluyen en el valor en libros del activo o se reconocen como un activo separado, según corresponda, solo cuando es probable que beneficios económicos futuros asociados con los elementos vayan a fluir a la Compañía y el costo del elemento pueda determinarse de forma fiable. Cuando corresponda, se da de baja el importe en libros de la parte sustituida. El resto de reparaciones y mantenimientos se cargan al estado de resultados durante el ejercicio en que se incurran.

La depreciación de los equipos de computo se calcula utilizando el método de línea recta para asignar su costo hasta su valor residual, durante sus vidas útiles estimadas.

Categoría

Rango (años)

Muebles y enseres de oficina	10
Equipos de comunicación y cómputo	5

Los valores residuales de los activos y las vidas útiles se revisan y ajustan, si es necesario, al final de cada ejercicio.

El importe en libros de un activo se reduce inmediatamente a su valor recuperable si el valor en libros del activo es mayor que su importe recuperable estimado.

Las ganancias y pérdidas por enajenaciones se determinan comparando los ingresos obtenidos con el valor en libros y se reconocen dentro de "otras ganancias / (pérdidas) - neto" en el estado de resultados.

### 3.3 Arrendamientos

Al inicio de un acuerdo, la Compañía determina cuándo el acuerdo es o contiene un arrendamiento.

En el momento de la suscripción o reevaluación del contrato, la Compañía separa los pagos y otras contraprestaciones requeridas por el contrato en los que corresponden al arrendamiento y los que se relacionan con los otros elementos sobre la base de sus valores razonables relativos. Si la Compañía concluye que para un arrendamiento financiero es impracticable separar los pagos de manera fiable, se reconoce un activo y un pasivo por un monto igual al valor razonable del activo subyacente. Posteriormente, el pasivo se reduce a medida que se hacen los pagos y se reconoce un costo financiero imputado sobre el pasivo usando la tasa de interés incremental.

#### 3.3.1 Pagos por arrendamientos

Los pagos realizados bajo arrendamientos operativos se reconocen en resultados bajo el método lineal durante el período del arrendamiento. Los incentivos por arrendamiento recibidos son reconocidos como parte integral del gasto total por arrendamiento durante el período de éste.

Los pagos mínimos por arrendamientos realizados bajo arrendamientos financieros son distribuidos entre los gastos financieros y la reducción de los pasivos pendientes. Los gastos financieros son registrados en cada período durante el período de arrendamiento para así generar una tasa de interés periódica sobre el saldo pendiente de los pasivos.

#### 3.3.2 Activos por derecho de uso

La Compañía reconoce un activo por derecho de uso y un pasivo por arrendamiento a la fecha de comienzo del arrendamiento. El activo por derecho de uso se mide inicialmente al costo, que incluye el importe inicial del pasivo por arrendamiento ajustado por los pagos por arrendamiento realizados antes o a partir de la fecha de comienzo, más cualquier costo directo inicial incurrido y una estimación de los costos a incurrir al dismantelar y eliminar el activo subyacente o el lugar en el que está ubicado, menos los incentivos de arrendamiento recibidos.

Posteriormente, el activo por derecho de uso se deprecia usando el método lineal a contar de la fecha de comienzo y hasta el final del plazo del arrendamiento, a menos que el arrendamiento transfiera la propiedad del activo subyacente a la Compañía al final del plazo del arrendamiento o que el costo del activo por derecho de uso refleje que la Compañía va a ejercer una opción de compra. En ese caso, el activo por derecho de uso se depreciará a lo largo de la vida útil del activo subyacente, que se determina sobre la misma base que la de las propiedades y equipos. Además, el activo por derecho de uso se reduce periódicamente por las pérdidas por deterioro del valor, si las hubiere, y se ajusta por ciertas nuevas mediciones del pasivo por arrendamiento.

### 3.3.3 Pasivo por arrendamientos

El pasivo por arrendamiento se mide inicialmente al valor presente de los pagos por arrendamiento que no se hayan pagado en la fecha de comienzo, descontado usando la tasa de interés implícita en el arrendamiento o, si esa tasa no pudiera determinarse fácilmente, la tasa incremental por préstamos de la Compañía. Por lo general, la Compañía usa su tasa incremental por préstamos como tasa de descuento.

La Compañía determina su tasa incremental por préstamos obteniendo tasas de interés de diversas fuentes de financiación externas y realiza ciertos ajustes para reflejar los plazos del arrendamiento y el tipo de activo arrendado.

Los pagos por arrendamiento incluidos en la medición del pasivo por arrendamiento incluyen lo siguiente:

- pagos fijos, incluyendo los pagos en esencia fijos;
- pagos por arrendamiento variables, que dependen de un índice o una tasa, inicialmente medidos usando el índice o tasa en la fecha de comienzo;
- importes que espera pagar el arrendatario como garantías de valor residual; y
- el precio de ejercicio de una opción de compra si la Compañía está razonablemente seguro de ejercer esa opción, los pagos por arrendamiento en un período de renovación opcional si la Compañía tiene certeza razonable de ejercer una opción de extensión, y pagos por penalizaciones derivadas de la terminación anticipada del arrendamiento a menos que la Compañía tenga certeza razonable de no terminar el arrendamiento anticipadamente.

El pasivo por arrendamiento se mide al costo amortizado usando el método de interés efectivo. Se realiza una nueva medición cuando existe un cambio en los pagos por arrendamiento futuros producto de un cambio en un índice o tasa, si existe un cambio en la estimación de la Compañía del importe que se espera pagar bajo una garantía de valor residual, si la Compañía cambia su evaluación de si ejercerá o no una opción de compra, ampliación o terminación, o si existe un pago por arrendamiento fijo en esencia que haya sido modificado.

## 3.4 Ingresos

### 3.4.1 Comisiones de seguros

Los ingresos por comisiones de seguros, son reconocidos a resultados a medida que se prestan los servicios.

### 3.4.2 Intereses

Los ingresos y gastos por intereses son reconocidos en el estado de resultados usando el método de interés efectivo. La tasa de interés efectivo es la tasa de descuento que iguala exactamente los flujos de efectivo por cobrar o pagar estimados a lo largo de la vida esperada del instrumento financiero o documento de deuda con el valor neto en libros del activo o pasivo financiero.

Intereses sobre activos y pasivos financieros al costo amortizado calculado sobre una base de interés efectivo.

### 3.4.3 Dividendos

El ingreso por dividendos se reconoce cuando se establece el derecho a recibir los ingresos.

### 3.5 Beneficios a empleados a corto plazo

Las obligaciones por beneficios a los empleados a corto plazo son reconocidas como gastos a medida que el servicio relacionado se provee. Se reconoce una obligación por el monto que se espera pagar si la Compañía posee una obligación legal o contractual de pagar este monto como resultado de un servicio entregado por el empleado en el pasado y la obligación puede ser estimada con fiabilidad.

### 3.6 Impuesto a las ganancias

El gasto por impuesto está compuesto por impuestos corrientes e impuestos diferidos. Los impuestos corrientes y los impuestos diferidos son reconocidos en resultados en tanto que estén con partidas reconocidos directamente en el patrimonio o en otro resultado integral.

#### 3.6.1 Impuesto corriente

El impuesto corriente es el impuesto que se espera pagar o cobrar por la renta gravable del ejercicio y cualquier ajuste al impuesto por pagar o por cobrar de periodos anteriores. Es calculado utilizando las tasas impositivas aprobadas a la fecha del estado de situación financiera, y cualquier ajuste al impuesto por pagar en relación con años anteriores.

#### 3.6.2 Impuesto diferido

Los impuestos diferidos son reconocidos por las diferencias temporarias existentes entre el valor en libros de los activos y pasivos para propósitos de información financiera y los montos usados para propósitos tributarios.

Un activo por impuestos diferidos es reconocido por las pérdidas tributarias no utilizadas, los créditos tributarios y las diferencias temporarias deducibles, en la medida en que sea probable que las ganancias imponibles futuras estén disponibles contra las que pueden ser utilizadas. Los activos por impuestos diferidos son revisados en cada fecha de balance y son reducidos en la medida que no sea probable que los beneficios por impuestos relacionados sean realizados.

Los impuestos diferidos son valorizados a las tasas impositivas que se espera aplicar a las diferencias temporarias cuando son reversadas, basándose en las leyes que han sido aprobadas o a punto de ser aprobadas a la fecha del balance.

La medición de los activos y pasivos por impuestos diferidos reflejará las consecuencias fiscales que se derivarían de la forma en que la Compañía espera, al final del periodo sobre el que se informa, recuperar o liquidar el importe en libros de sus activos y pasivos.

### 3.7 Utilidad neta por acción

La utilidad neta por acción básica se calcula con base en el promedio simple o ponderado del número de acciones suscritas y pagadas en circulación al 31 de diciembre de 2.019 y 2.018 las cuales corresponden a la suma de 132.000 acciones.

### NOTA 4. CAMBIOS EN POLITICAS CONTABLES SIGNIFICATIVAS

A excepción de los cambios mencionados a continuación, la Compañía ha aplicado consistentemente las políticas contables para todos los periodos presentados en estos estados financieros.

#### 4.1 Cambio en el reconocimiento de Arrendamientos

Mediante el artículo segundo del Decreto 2170 del 22 de diciembre de 2.017, se incorporó el anexo 1.3 al Decreto Único Reglamentario 2420 de 2.015, donde se adicionó la NIIF 16 emitida por el IASB en el primer semestre de 2.016 y reemplazó la NIC 17 Arrendamientos. Las entidades clasificadas en el grupo uno, que aplican el marco normativo de información financiera correspondiente a las NIIF plenas, deberán dar aplicación a esta norma a partir del enero 1 de 2.019.

La NIIF 16 introduce un modelo contable único de arrendamiento en el estado de situación financiera para los arrendatarios. Un arrendatario reconoce un activo por derecho de uso que representa su derecho a usar el activo subyacente y un pasivo por arrendamiento que representa su obligación de realizar pagos de arrendamiento. La norma define exenciones de reconocimiento para arrendamientos a corto plazo y arrendamientos de elementos de bajo valor. La contabilidad del arrendador sigue siendo similar a la norma actual, es decir, los arrendadores continúan clasificando los arrendamientos como financieros u operativos.

La Compañía evaluó y clasificó cada contrato con el fin de determinar su aplicación. En este sentido, la Compañía cuenta con un volumen importante de obligaciones que generan impacto por la NIIF16, en razón a los contratos de arriendo de sus diferentes puntos de negocio, donde se cumplen las características que establece la norma para su reconocimiento.

La incorporación de los derechos de uso de los activos derivados de los contratos de arrendamiento, serán activados inicialmente por tres años, definición que independiente al plazo contractual pactado, contempla la expectativa del desarrollo de negocio en el tiempo en dicho espacio físico.

Debido a los métodos de transición elegidos por la Compañía en la aplicación de estos estándares y siguiendo los parámetros contenidos en la NIIF 16, la información comparativa en estos estados financieros no fue re-expresada, es decir, está presentada, como fue informada previamente, bajo la Norma NIC 17 y las interpretaciones relacionadas. Adicionalmente, los requerimientos de revelación de la Norma NIIF 16 por lo general no han sido aplicados a la información comparativa.

Los siguientes son los principales efectos atribuibles a la aplicación de estas normas:

\* Reconocimiento de pasivos por arrendamiento medidos al valor presente de los pagos por arrendamiento restantes, descontados usando la tasa incremental por préstamos al 1 de enero de 2.019.

\* Reconocimiento de activos por derecho de uso, lo cuales se miden:

- por su importe en libros como si la NIIF 16 hubiese sido aplicada desde la fecha de inicio, descontado usando la tasa incremental por préstamos leasing del Grupo Empresarial a la fecha de aplicación inicial: La Compañía aplicó este enfoque a sus arrendamientos de bienes inmuebles.

##### 4.1.1 Impacto sobre los estados financieros

El efecto en el estado de situación financiera se reconoce como activo en la apertura del ejercicio actual los arrendamientos que anteriormente eran operativos y que cumplen con las condiciones de NIIF 16; el pasivo se calculó descontando los flujos de caja futuros, desde el 01 de enero de 2.019 hacia adelante, utilizando la tasa de interés implícita del arrendatario.

Las siguientes tablas resumen los impactos de la aplicación de la NIIF 16 en estado de situación financiera de la Compañía al 31 de diciembre de 2.019 y el estado de resultados y otro resultado integral para el año que finalizó, para cada una de las partidas afectadas. No hubo un impacto significativo en el estado de flujos de efectivo de la Compañía para el año terminado el 31 de diciembre de 2.019:

**Estado de situación financiera**

	Nota	<u>saldo</u>
<b>ACTIVO</b>		
Activos por derecho de uso	11	1.024
<b>Total Activo</b>		<b>1.024</b>
<b>PASIVO Y PATRIMONIO</b>		
Pasivo por derecho de uso	14	1.128
<b>Total Pasivo</b>		<b>1.128</b>
Resultado del período		(104)
<b>Total Patrimonio</b>		<b>(104)</b>

Al medir los pasivos por arrendamiento para los arrendamientos que estaban clasificados como arrendamientos operativos, La Compañía descontó los pagos por arrendamiento usando su tasa incremental por préstamos al 1 de enero de 2.019. La tasa promedio ponderada aplicada es de 0,72% EA.

**Estado de resultados y otro resultado integral**

	<u>Arrendamiento s bajo NIC 17</u>	<u>Ajustes</u>	<u>Arrendamientos bajo NIIF 16</u>
<b>RESULTADO DEL PERÍODO</b>			
Gasto por arrendamientos	2.500	(525)	1.975
Interés sobre pasivos por arrendamiento		117	117
Depreciación activos por derecho de uso		512	512
<b>RESULTADO DEL PERÍODO</b>	<b>2.500</b>	<b>104</b>	<b>2.604</b>

**NOTA 5. GOBIERNO CORPORATIVO Y ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO****5.1 GOBIERNO CORPORATIVO**

La Junta Directiva y la Gerencia están permanentemente informados del giro operacional de la Compañía, lo que permite estar evaluando y monitoreando los posibles riesgos a que se podría ver abocado el ente, y por supuesto determinar las directrices y/o políticas a seguir.

La Junta Directiva se reúne mensualmente; en cada reunión se revisan los resultados financieros de la sociedad por medio del análisis de los Estados Financieros, y la evaluación de indicadores de gestión, así mismo se analizan las estadísticas sobre las colocaciones de seguros y comisiones del mes y del acumulado, con la comparación del presupuesto. Por otra parte, los miembros de la Junta Directiva están enterados sobre la normatividad en materia de los Corredores de Seguros y los requerimientos por parte de los organismos de control.

Todo lo anterior, con el fin de detectar falencias o variaciones de consideración que vayan en detrimento del giro operacional y económico de la Compañía.

De igual manera se cuenta con el personal idóneo, los recursos tecnológicos y metodologías necesarias para la evaluación de riesgos, adoptando las políticas fijadas por la Junta Directiva.

La estructura organizacional permite un trabajo interdisciplinario y de verificación interna de las operaciones. El Comité de Auditoría y Revisoría Fiscal efectúan análisis y cruces de información que les permite evaluar las condiciones de riesgo.

## 5.2 ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

El área de Gobierno, riesgo y Cumplimiento (GRC) tiene por objetivo principal proteger y crear valor a la Compañía, mediante la autorregulación proactiva para la mitigación de los riesgos asociados a la operación.

El área de Gobierno, Riesgo y Cumplimiento trabaja en equipo con la Alta Dirección de la Compañía para el cumplimiento de los objetivos estratégicos y potencializando la cultura organizacional dentro de sus grupos de interés. Así las cosas, a continuación, se detalla la estructura del área GRC.

### 5.2.1 Sistema de administración del riesgo operativo (SARO)

El Sistema de Riesgo Operativo en la Compañía está implementado y ejecutado bajo la Circular Externa 041 de 2.007 capítulo XXIII establecida por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC).

### 5.2.2 Sistema de autocontrol y gestión del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo (SAGRLAFT)

El Sistema de Administración del Riesgo del Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo, está implementado y su medición se realiza bajo el Capítulo IV de la Circular Externa 055 de 2.016, emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia.

### 5.2.3 Sistema integral de protección de datos personales (PDP)

El Sistema Integral de Protección de Datos Personales en la Compañía, está regido bajo la Ley 1581 del 2.012 – Protección de Datos Personales y el Decreto 1377 del 2.013, emitidos por el Congreso de la República y las guías impartidas por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

### 5.2.4 Sistema de atención al consumidor financiero - SAC

El Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC nace mediante la reglamentación de la Circular Básica Jurídica (CE 007/1.996) Título I – Capítulo sexto (VI) - Reglas sobre Competencia y Protección al Consumidor Financiero, específicamente mediante las Circulares Externas; CE-005-2006, CE-015 del 2.007 y finalmente la CE-050 de 2009., creando la infraestructura procedimental y organizacional con los mínimos requeridos para que los entes objeto de control por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia – SFC, den un verdadero sistema de atención al consumidor financiero y con el espíritu de crear las condiciones efectivas que garanticen a estos últimos que sus solicitudes, quejas o reclamos, van a ser atendidos con la diligencia y oportunidad requerida.

Se mantiene para el 2.019 una política clara de atención a todos los requerimientos presentados ante la entidad por nuestros clientes en la búsqueda de atención a las fallas o insuficiencias percibidas en la prestación de los servicios ofrecidos. Estas peticiones están circunscritas en aclaraciones al alcance y cobertura de los servicios, como también la colocación de sugerencias o quejas por anomalías sentidas antes y durante la prestación del servicio. Dichas peticiones fueron atendidas con la oportunidad requerida y con el único fin de buscar la total satisfacción del cliente.

## NOTA 6. NORMAS EMITIDAS NO EFECTIVAS

De acuerdo con lo indicado en el Decreto 2270 de 2.019, se relacionan a continuación las enmiendas e interpretaciones emitidas por el IASB durante el año 2.018, aplicables a partir del 1 de enero de 2.020. El impacto de estas enmiendas e interpretaciones está en proceso de evaluación por parte de la administración de la Compañía; no obstante, no se espera que tengan un impacto significativo en los estados financieros de la Compañía.

**Marco conceptual para la información financiera** – Modificaciones a las referencias al Marco Conceptual en las normas NIIF-Se establece un nuevo marco conceptual para las entidades que aplican las NIIF Plenas (Grupo 1) para la elaboración de información financiera de propósito general.

El nuevo marco conceptual se encuentra más alineado con las NIIF vigentes e incorpora conceptos no establecidos en el marco anterior, tales como los objetivos y principios de la información a revelar, la unidad de cuenta, la baja en cuentas, los contratos pendientes de ejecución, entre otros.

En las modificaciones a las Referencias al Marco Conceptual en las Normas NIIF se actualizan algunas de dichas referencias y citas que forma que hacen referencia al Marco Conceptual de 2.018 y se realizan otras modificaciones para aclarar a qué versión del Marco Conceptual se hace referencia.

**Enmienda a la NIIF 3** – La enmienda la definición de negocio establecida en la NIIF 3, concepto que es fundamental para determinar si se debe aplicar el método de la compra o adquisición en una combinación de negocios. La fecha de aplicación internacional de esta mejora será a partir del 1 de enero de 2.020.

Es preciso señalar que la Compañía a la fecha no se encuentra inmersa en combinaciones de negocios que involucren la aplicación de la citada norma.

**Enmienda a la NIC 1 y a la NIC 8** – Definición de materialidad– La modificación consiste en proporcionar guías para ayudar a las entidades a realizar juicios sobre materialidad o importancia relativa, en lugar de realizar cambios sustantivos en la definición de material o con importancia relativa. Por consiguiente, en septiembre de 2.017, IASB emitió el Documento de Práctica N° 2 “Realización de Juicios sobre Materialidad o Importancia Relativa”.

**CINIIF 23** - La incertidumbre frente a los tratamientos del impuesto a las ganancias–Estos requisitos de reconocimiento y medición se aplican a la determinación de la ganancia o pérdida fiscal, bases tributarias, pérdidas fiscales no utilizadas, créditos fiscales no utilizados y tasas de impuestos, cuando hay incertidumbre sobre los tratamientos de los impuestos según la NIC 12.

**NOTA 7. EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO**

El detalle de efectivo y equivalentes al efectivo comprendía al:

	31 de diciembre de	
	2.019	2.018
Caja	2	2
Banco y otras entidades financieras	2.184	504
	<b>2.186</b>	<b>506</b>

El saldo del efectivo y equivalentes al efectivo se encontraba libre de restricciones y gravámenes.

Para el manejo de los dineros provenientes de las primas recaudadas por cuenta y nombre de las Aseguradoras, se tienen cuentas corrientes bancarias, en las cuales únicamente se consignan los fondos provenientes de ésta operación y se giran los dineros de acuerdo con los convenios de cuenta establecidos con algunas aseguradoras.

De acuerdo a lo establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia en la Circular Externa 004 de 2.008 que modifica las instrucciones contenidas en el Capítulo IX de la Circular Externa 100 de 1.995, estableciendo que las sociedades corredoras de seguros deberán informar, el nombre de la entidad bancaria, el monto y el número de las cuentas corrientes o de ahorro en donde mantienen en forma exclusiva los recursos provenientes del recaudo de las primas de seguros. Detalle que se muestra a continuación:

Las cuentas corrientes son:

<b>Banco</b>	<b>Sucursal</b>	<b>Cuenta</b>	<b>Saldo</b>
Banco de Bogotá	Techo Bavaria	073-06172-3	114
Banco de Bogotá	Techo Bavaria	073-05878-6	543
Banco de Bogotá	Techo Bavaria	000-76961-2	

Al 31 de diciembre de 2.019 y 2.018 se reclasificaron las partidas conciliatorias que se encontraban en las conciliaciones bancarias y que superaban los plazos fijados por la Superintendencia Financiera de Colombia.

La Compañía tiene como política, mantener recursos líquidos suficientes que permitan atender oportunamente su operación y obligaciones sin incurrir en pérdidas.

**NOTA 8. DEUDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS POR COBRAR**

El saldo de las cuentas comerciales y otras cuentas por cobrar comprendía:

Comisiones de seguros por cobrar:	31 de diciembre de	
	2.019	2.018
Allianz Seguros S.A.	984	1.075
Cardif Colombia Seg. Generales S.A.	569	480
Mapfre Seguros Generales De Colombia	505	500
Axa Colpatria Seguros S.A.	395	124
Hdi Seguros S.A	257	175
Liberty Seguros S.A.	171	202
Seguros Generales Suramericana S.A	170	188
Seguros Del Estado S.A.	100	330
Sbs Seguros Colombia S.A	34	
Seguros Comerciales Bolivar S.A.	33	58
Compañía Mundial De Seguros S.A.	23	4
Seguros De Vida Suramericana S.A	20	8
Zurich Colombia Seguros Sa	12	
Chubb Seguros Colombia S.A		13
La Equidad Seguros Generales	5	16
La Previsora S.A. Compañía De Seguros		0
Cía.. Aseguradora De Fianzas S.A.	1	7
Allianz Seguros De Vida S.A.	1	1
Axa Colpatria Seguros De Vida S.A	1	18
Liberty Seguros De Vida S.A.		2
Seg. Riesg. Prof. Suramericana S.A.		3
Aseguradora Solidaria De Colombia		1.055
Pan American Life De Colombia S.A.		685
Deterioro	(84)	(180)
	<u>3.210</u>	<u>4.762</u>
Deudores (Préstamos)	9.991	10.141
Intereses por prestamos		1
Total de deudores	<u>13.201</u>	<u>14.905</u>
<b>Deudores a corto plazo</b>	<u><b>3.210</b></u>	<u><b>4.764</b></u>
<b>Deudores a largo plazo</b>	<u><b>9.991</b></u>	<u><b>10.141</b></u>

La clasificación del saldo de las comisiones de seguros por nivel de riesgo era la siguiente:

Categoría	31 de diciembre de	
	2.019	2.018
	Valor comisión	Valor comisión
A riesgo normal	583	498
B riesgo superior al normal	2.675	3.928
C riesgo apreciable	36	517
	<u>3.294</u>	<u>4.942</u>

Al 31 de diciembre de 2.019 el índice de mora por calificación de riesgo ascendía al 1%. (Al 31 de diciembre de 2.018 a 11%).

La clasificación del saldo del deterioro de seguros por nivel de riesgo era la siguiente:

Categoría	31 de diciembre de	
	2.019	2.018
	Deterioro	Deterioro
A riesgo normal	3	3
B riesgo superior al normal	73	73
C riesgo apreciable	7	103
	<u>84</u>	<u>180</u>

Al 31 de diciembre de 2.019 el indicio de cubrimiento de las cuentas por cobrar en mora era de más del 100%. (Al 31 de diciembre 2.018 ascendían a 35%).

El movimiento del deterioro para deudores durante el periodo fue:

	31 de diciembre de	
	2.019	2.018
Saldo inicial	180	202
Incrementos	16	236
Recuperaciones	(112)	(259)
Saldo final	<u>84</u>	<u>180</u>

#### NOTA 9. ACTIVOS NO FINANCIEROS

El saldo de los activos no financieros comprendía:

	31 de diciembre de	
	2.019	2.018
Anticipos	5	
Seguros	23	44
	<u>28</u>	<u>44</u>

**NOTA 10. OTRAS INVERSIONES**

El saldo de inversiones comprendía:

**Inversiones no corrientes al 31 de diciembre de 2.019**

Compañía	No. de acciones poseídas	% participación	Costo ajustado	Valorización / (Deterioro)	Valor Comercial (1)
Procibernetica S.A.	436.062	0,93%	16	38	54
			16	38	54
Costo neto			<b>54</b>		

**Inversiones no corrientes al 31 de diciembre de 2.018**

Compañía	No. de acciones poseídas	% particip.	Costo ajustado	Valorización / (Deterioro)	Valor Comercial (1)
Procibernetica S.A.	436.062	0,93%	16	38	54
			16	38	54
Costo neto			<b>54</b>		

(1) Valor intrínseco sobre estados financieros de Procibernetica S.A. al 31 de diciembre de 2.019 y 2.018.

**NOTA 11. MUEBLES Y EQUIPOS**

El saldo de los muebles y equipos comprendía al 31 de diciembre:

<b>Clase</b>	<b>2.019</b>	<b>Adiciones</b>	<b>Bajas</b>	<b>2.018</b>
Muebles y Enseres	270	8		262
Equipo de Oficina	47	2		44
Equipo de computación y comunicación	954	62	(228)	1.120
	<b>1.271</b>	<b>73</b>	<b>(228)</b>	<b>1.426</b>

<b>Depreciación acumulada</b>	<b>2.019</b>	<b>Gasto</b>	<b>Bajas</b>	<b>2.018</b>
Muebles y Enseres	265	11		254
Equipo de Oficina	45	4		41
Equipo de computación y comunicación	674	129	(234)	778
	<b>984</b>	<b>144</b>	<b>(234)</b>	<b>1.073</b>
	<b>287</b>			<b>353</b>

<b>Clase</b>	<b>2.018</b>	<b>Adiciones</b>	<b>Bajas</b>	<b>2.017</b>
Muebles y Enseres	262	3		259
Equipo de Oficina	44			44
Equipo de computación y comunicación	1.120	179		942
	<b>1.426</b>	<b>181</b>		<b>1.245</b>

<b>Depreciación acumulada</b>	<b>2.018</b>	<b>Gasto</b>	<b>Bajas</b>	<b>2.017</b>
Muebles y Enseres	254	8		247
Equipo de Oficina	41	1		40
Equipo de computación y comunicación	778	109		669
	<b>1.073</b>	<b>117</b>		<b>956</b>
	<b>353</b>			<b>289</b>

Al 31 de diciembre de 2.019 los muebles y equipos se encontraban protegidos contra daños por terremoto, incendio, corriente débil y otros riesgos, con pólizas de seguros vigentes.

La depreciación contabilizada en resultados al 31 de diciembre de 2.019 fue de \$144 millones y \$117 millones para el mismo periodo de 2.018.

El saldo de los muebles y equipos se encontraba libre de restricciones y gravámenes.

La baja de activos se realizó conforme a lo establecido en el capítulo V de la Circular externa 100 de 1.995.

**11.1 Activos por derechos de uso**

<b>Clase</b>	<b>Reconocimiento</b>	<b>Depreciación</b>	<b>Saldo Activo</b>	<b>Costo financiero</b>	<b>Saldo Pasivo</b>
Activos por derechos de uso	1.536	512	1.024	117	1.128
	<b>1.536</b>	<b>512</b>	<b>1.024</b>	<b>117</b>	<b>1.128</b>

**NOTA 12. INTANGIBLES**

El detalle de los intangibles al efectivo comprendía al:

	31 de diciembre de	
	2.019	2.018
Saldo Inicial	63	
Compra licencias	103	68
Amortización	(27)	(5)
	<b>138</b>	<b>63</b>

**NOTA 13. PRESTAMOS**

El saldo de los prestamos comprendía:

	31 de diciembre de	
	2.019	2.018
Sobregiro Bancario		470
		<b>470</b>

**NOTA 14. CUENTAS POR PAGAR**

El saldo de las cuentas por pagar comprendía:

	31 de diciembre de	
	2.019	2.018
Arrendamientos (1)	1.307	145
Diversos	88	121
Honorarios	30	29
Proveedores	36	8
<b>Subtotal</b>	<b>1.461</b>	<b>304</b>
Recaudo por trasladar aseguradoras:		
Aseguradora Colseguros S.A.	85	103
Seguros Del Estado S.A. - Soat	83	39
Seguros Colpatria S.A.	162	72
Mapfre Seguros Generales De Colombia	3	
Generali Colombia S.A.	8	13
Seguros Del Estado S.A. - Generales	6	
Cia. Suramericana De Seguros	12	28
Aseg. De Vida Colseguros S.A.		4
Cía.. Suramericana De Seguros De Vida	14	15
<b>Subtotal cuenta por pagar aseguradoras</b>	<b>439</b>	<b>353</b>
<b>Total cuentas por pagar</b>	<b>1.900</b>	<b>657</b>

(1) Las obligaciones por arrendamiento financiero están compuestas de la siguiente forma:

Plazo	Pagos mínimos futuros	Intereses	Valor presente de los pagos mínimos
Hasta un año	525	117	501
De uno a tres años	1.245	117	1.035
	<b>1.770</b>	<b>234</b>	<b>1.536</b>

La amortización de los arrendamientos del año 2.019 corresponde a \$408 millones.

**NOTA 15. BENEFICIOS A EMPLEADOS**

El saldo de los beneficios a empleados comprendía:

	31 de diciembre de	
	2.019	2.018
Cesantías	265	229
Vacaciones	173	114
Intereses sobre cesantías	30	26
Nomina por pagar	2	4
Descuentos préstamos		3
<b>Total beneficios a empleados</b>	<b>470</b>	<b>376</b>

**NOTA 16. OTROS PASIVOS NO FINANCIEROS**

El saldo de los otros pasivos no financieros comprendía:

	31 de diciembre de	
	2.019	2.018
Impuesto a las ventas	336	278
Retención en la fuente	232	239
Impuesto de industria y comercio	41	40
<b>Total otros pasivos no financieros</b>	<b>610</b>	<b>557</b>

**NOTA 17. MARGEN DE SOLVENCIA**

Promotec Ltda. tiene como política mantener altos márgenes de solvencia para amparar sus operaciones.

	31 de diciembre de	
	2.019	2.018
Activos Totales	16.979	15.929
Patrimonio Total	13.038	12.579
<b>Margen de solvencia</b> (Patrimonio / Activos)	<b>77%</b>	<b>79%</b>
<b>Número de Veces</b> (Activos / Patrimonio)	<b>1,3</b>	<b>1,3</b>

**NOTA 18. INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS**

Los ingresos de actividades ordinarias durante el periodo fueron:

	2.019	2.018
Ventas brutas de:		
Comisiones de seguros	21.348	20.526
Financieros	701	605
	<b>22.050</b>	<b>21.131</b>

**NOTA 19. GASTOS DE OPERACIÓN**

Los gastos de operación durante el periodo fueron:

	2.019	2.018
Gastos de personal	5.466	4.832
Arrendamientos	2.320	2.515
Depreciaciones de activos por derecho de uso	512	0
Honorarios	389	411
Procesamiento electrónico de datos	376	342
Diversos	303	277
Impuestos	250	355
Servicios públicos	180	178
Depreciaciones de muebles y equipos	144	117
Riesgo Operativo	139	65
Relaciones públicas	131	141
Gastos de viaje	129	202
Temporales	120	249
Comisiones	108	77
Otros intereses	119	2
Mantenimiento y reparaciones	76	68
Seguros	69	67
Útiles y papelería	35	62
Aseo y vigilancia	40	38
Transporte	41	34
Amortizaciones	71	20
Publicaciones y suscripciones	21	
Adecuación y instalación	46	
Publicidad y Propaganda	4	
Contribuciones y afiliaciones	4	3
	<b>11.093</b>	<b>10.055</b>

**NOTA 20. OTROS INGRESOS**

Los otros ingresos durante el periodo fueron:

	2.019	2.018
Recuperación deterioro cuentas por cobrar	112	259
Reintegro por incapacidades	26	35
Reintegro ejercicios años anteriores	147	9
Dividendos	11	7
Recuperación diferente a seguros - riesgo operativo		7
Reintegro gastos	11	7
Otros		1
	<b>386</b>	<b>325</b>

**NOTA 21. IMPUESTO A LAS GANANCIAS**

**21.1 Componentes del gasto por impuesto a las ganancias**

El gasto por impuesto a las ganancias de los años terminados el 31 de diciembre de 2.019 y 2.018 comprende lo siguiente:

	2.019	2.018
Impuesto corriente	3.889	4.120
Impuestos diferidos	(56)	3
<b>Total impuesto a las ganancias</b>	<b>3.833</b>	<b>4.122</b>

**21.2 Pasivo por impuesto Corriente**

	2.019	2.018
Impuesto a las ganancias corriente	3.889	4.120
Menos: Retenciones y Auto retenciones	2.568	2.454
Menos: Anticipos y descuentos	340	376
Menos: Créditos fiscales periodos futuros	21	
<b>Total pasivo por impuesto corriente</b>	<b>(961)</b>	<b>(1.289)</b>

**21.3 Conciliación de la tasa nominal de impuestos y la tasa efectiva**

Las disposiciones fiscales vigentes aplicables a la Compañía establecen que en Colombia:

- La tarifa de impuesto sobre la renta para el año 2.019 es del 33%.
- Para el año 2.019 la renta presuntiva es el 1,5% del patrimonio líquido en el último día del ejercicio gravable inmediatamente anterior, mientras que para el año 2.018 fue el 3,5%.
- El impuesto por ganancia ocasional está gravado a la tarifa del 10%.

De acuerdo con el literal (c) del párrafo 81 de la NIC 12 el siguiente es el detalle de la conciliación entre el total de gasto de impuesto a las ganancias de la Compañía calculado a las tarifas tributarias vigentes y el gasto de impuesto efectivamente registrado en los resultados del periodo para los periodos terminados el 31 de diciembre de 2.019 y 2.018.

	2.019	2.018
<b>Resultado antes de impuesto a las ganancias</b>	<b>11.327</b>	<b>11.165</b>
Impuesto de renta a la tasa nominal	3.738	4.131
Impuesto de gastos no deducibles	155	27
Ingreso no gravado		(3)
Dividendos no gravados	(11)	(7)
Diferencial de base gravable	8	(27)
Constitución de impuesto diferido del período	(56)	3
<b>Total gasto impuesto a las ganancias</b>	<b>3.833</b>	<b>4.122</b>

**21.4 Incertidumbres en posiciones tributarias abiertas**

Para los Estados de Situación Financiera con corte a 31 de diciembre de 2.019 y 31 de diciembre de 2.018, se han analizado las posiciones tributarias adoptadas en las declaraciones aún sujetas a revisión por parte de las Autoridades Tributarias, a fin de identificar incertidumbres asociadas a una diferencia entre tales posiciones y las de la Administración de Impuestos. De acuerdo a la evaluación efectuada, no se han identificado hechos que deban ser revelados bajo este concepto.

**21.5 Precios de transferencia**

En atención a lo previsto en las Leyes 788 de 2.002 y 863 de 2.003, la Compañía preparó un estudio de precios de transferencia sobre las operaciones realizadas con vinculados económicos del exterior durante 2.019. El estudio no dio lugar a ajustes que afectarían los ingresos, costos y gastos fiscales de la Compañía.

**21.6 Impuestos diferidos por tipo de diferencia temporaria**

Las diferencias entre el valor en libros de los activos y pasivos y las bases fiscales de los mismos, dan lugar a las diferencias temporarias que generan impuestos diferidos, calculados y registrados en los años terminados el 31 de diciembre de 2.019 y 2.018, con base en las tasas tributarias vigentes para los años en los cuales dichas diferencias temporarias se revertirán.

	Al 31 de diciembre de 2.017	(Acreditado) Cargado a resultados	Al 31 de diciembre de 2.018	(Acreditado) Cargado a resultados	Al 31 de diciembre de 2.019
<b>Impuestos diferidos activos</b>					
Otros activos no financieros	7	3	4	(56)	60
<b>Subtotal</b>	<u>7</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>(56)</u>	<u>60</u>
<b>Impuesto diferido - ERI</b>		<u>3</u>		<u>(56)</u>	

## 21.7 Tasa efectiva de tributación

	2.019		2.018	
<b>Resultado antes del 100% de los impuestos y Contribuciones</b>	<b>12.124</b>	<b>100,0%</b>	<b>11.985</b>	<b>100,0%</b>
Menos:				
Impuesto de Renta (33%) - (33%)	3.889	32,1%	3.703	30,9%
Sobretasa de Renta (4%)			417	3,5%
<b>Subtotal impuesto de Renta y CREE</b>	<b>3.889</b>	<b>32,1%</b>	<b>4.120</b>	<b>34,4%</b>
Menos:				
Gravamen a los Movimientos Financieros	124	1,0%	117	1,0%
Industria y Comercio	125	1,0%	237	2,0%
Contribución Superintendencia Financiera	3	0,0%	3	0,0%
Parafiscales	151	1,2%	137	1,1%
IVA no descontable	337	2,8%	329	2,7%
<b>Subtotal otros impuestos y contribuciones</b>	<b>740</b>	<b>6,1%</b>	<b>823</b>	<b>6,9%</b>
<b>Total Impuestos</b>	<b>4.629</b>	<b>38,2%</b>	<b>4.942</b>	<b>41,2%</b>
<b>Resultado Neto Distribuible</b>	<b>7.494</b>	<b>61,8%</b>	<b>7.043</b>	<b>58,8%</b>
<b>Tasa efectiva de tributación</b>	<b>38,2%</b>		<b>41,2%</b>	

Como parte de la Responsabilidad Social Empresarial, la Compañía pagará impuestos y contribuciones al Estado por un total de \$ 4.629 millones de pesos, correspondientes al 38,2% de sus utilidades en 2.019.

**NOTA 22. OPERACIONES CON PARTES RELACIONADAS**

Los siguientes son los saldos o transacciones con vinculados económicos accionistas y directores.

Nombre		2.019			
		Activos	Pasivos	Ingresos	Egresos
Equirent S.A.	A	9.991	1.097	176	554
Motores y Máquinas S.A.	A		9	6	94
Finanzauto S.A.	A			526	257
Casa Toro S.A	A		90		1.144
Banco Finandina S.A.	V		2	1	62
Casa Toro Sabana	V		1		22
Casa Toro Andes	V		14		14
Bonaparte S.A.S	V				2
Quantum Data Progresing S.A.S.	V				594
Equirent Blindados LTDA	V				12
		<b>9.991</b>	<b>1.211</b>	<b>709</b>	<b>2.754</b>

Nombre		2.018			
		Activos	Pasivos	Ingresos	Egresos
Equirent S.A.	A	633		41	534
Motores y Máquinas S.A.	A		6		58
Finanzauto S.A.	A	9.508		564	244
Casa Toro S.A	A		85		769
Banco Finandina S.A.	V		1		17
Casa Toro Sabana	V		1		41
Casa Toro Andes	V		2		
Bonaparte S.A.S	V				1
Quantum Data Progresing S.A.S.	V				599
Equirent Blindados LTDA	V		4		137
		<b>10.142</b>	<b>100</b>	<b>605</b>	<b>2.400</b>

A – Accionista

V – Vinculado

Durante los años terminados en 31 de diciembre de 2.019 y 2.018 no hubo entre la Compañía y sus accionistas:

1. Servicios gratuitos.
2. Operaciones cuyas características difieran de las realizadas con terceros.

**Operaciones con Directores y Administradores**

En el año 2.019, no hubo entre la Compañía y los directores y administradores:

1. Préstamos sin intereses y contraprestación alguna, o servicios o asesorías sin costos.
2. Préstamos que impliquen para el mutuario una obligación que no corresponde a la esencia o naturaleza del contrato de mutuo.
3. Operaciones cuyas características difieran de las realizadas con terceros.

**NOTA 23. CONTINGENCIAS Y EVENTOS SUBSECUENTES**

A la fecha de elaboración de este informe, no se presentaron hechos económicos o eventos subsecuentes ocurridos durante el período o con posterioridad a la fecha de corte que puedan afectar la estructura y situación financiera o las perspectivas de la Compañía y que requieran revelación y/o ajustes en dichos Estados Financieros.

**NOTA 24. CONTROLES DE LEY**

En relación con el período que se reporta, la Compañía ha cumplido con los requerimientos de ley en cuanto al cumplimiento del Capital Mínimo Requerido y sobre la transmisión de información requerida por la Superintendencia Financiera. La Compañía no se encuentra adelantando ningún plan de ajustes para adecuarse a estas disposiciones legales.

**PROMOTEC S.A CORREDORES DE SEGUROS**  
**Determinación del capital mínimo requerido para acreditar en el año 2.019**  
**(cálculo inicial - anterior a la distribución de utilidades)**

**Base acreditada a diciembre 31 de 2.019**

Capital suscrito y pagado		132
Reservas		5.443
<b>Total base acreditada</b>	<b>2.019</b>	<b><u>5.575</u></b>

**Calculo del capital mínimo requerido****a. Con base en los ingresos causados por remuneración de intermediación**

Total comisiones causadas durante el año	2.018	20.526
Porcentaje equivalente como requerido	<b>10,00%</b>	2.053
<b>Capital mínimo con base en ingresos por intermediación</b>		<b><u>2.053</u></b>

**b. Con base en el índice de precios al consumidor (I.P.C.)**

	I.P.C	Incremento	
Base inicial diciembre 31 de 2.002	---	---	200
I.P.C a diciembre 31 de 2.011	3,73%	12	332
I.P.C a diciembre 31 de 2.012	2,44%	9	341
I.P.C a diciembre 31 de 2.013	1,94%	7	348
I.P.C a diciembre 31 de 2.014	3,66%	13	361
I.P.C a diciembre 31 de 2.015	6,77%	24	385
I.P.C a diciembre 31 de 2.016	5,75%	22	406
I.P.C a diciembre 31 de 2.017	4,09%	16	423
I.P.C a diciembre 31 de 2.018	3,18%	13	436
<b>Capital mínimo con base en el I.P.C</b>			<b><u>436</u></b>

<b>CAPITAL MINIMO REQUERIDO PARA ACREDITAR EN EL AÑO 2.019</b>	<b>2.053</b>
--	--------------

<b>EXCESO O (DEFECTO) DEL CAPITAL ACREDITADO SOBRE EL CAPITAL REQUERIDO</b>	<b>3.523</b>
---	--------------

**Certificación de estados financieros**

Bogotá D.C., 20 de febrero de 2.020

A los señores Accionistas de **PROMOTEC S.A. CORREDORES DE SEGUROS**

Los suscritos Representante Legal y Contador de la Compañía certificamos que los Estados Financieros de la Compañía al 31 de diciembre de 2.019 han sido fielmente tomados de los libros y que antes de ser puestos a su disposición y de terceros hemos verificado las siguientes afirmaciones contenidas en ellos:

1. Todos los activos y pasivos, incluidos en los Estados Financieros de la Compañía al 31 de diciembre de 2.019, existen y todas las transacciones incluidas en dichos estados se han realizado durante el año terminado en estas fechas.
2. Todos los hechos económicos realizados por la Compañía, durante el año terminado en esa fecha, han sido reconocidos en los Estados Financieros.
3. Los activos representan probables beneficios económicos futuros (derechos) y los pasivos representan obligaciones actuales y futuras, obtenidos o a cargo de la Compañía por el año terminado en esta fecha.
4. Todos los elementos han sido reconocidos por sus valores apropiados, de acuerdo con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptados en Colombia.
5. Todos los hechos económicos que afectan la Compañía han sido correctamente clasificados descritos y revelados en los Estados Financieros.



**CARLOS HERNANDO LIEVANO VEGALARA**  
Representante Legal



**GERARDO DELGADO GUZMAN**  
Contador  
T.P. No. 105367-T

**Informe especial sobre la intensidad de las relaciones de la sociedad con la matriz, presentado por el Gerente de Promotec S.A. a la Asamblea General de Accionistas**

**Artículo 29, Ley 222 de 1.995**

Bogotá D.C., 20 de febrero de 2.020

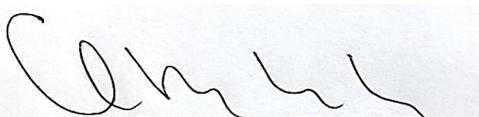
Señores Accionistas:

En mi calidad de representante legal de la Compañía, y en virtud de lo señalado en el Artículo 29 de la Ley 222 de 1.995, manifiesto:

1. Que la sociedad Promotec S.A. Corredores de Seguros, desarrolló sus actividades durante el año 2.019, con autonomía e independencia de su matriz Seissa S.A.
2. Que la sociedad Promotec S.A. Corredores de Seguros, no ha tomado, ni ha dejado de tomar decisión alguna en interés exclusivo de la sociedad controlante, distintas de las contenidas en este informe.

En las notas a los estados financieros, se refleja el volumen de las operaciones desarrolladas con la sociedad controlante y las demás sociedades que componen el Grupo Empresarial.

De los señores accionistas,



**CARLOS HERNANDO LIEVANO VEGALARA**  
**Representante Legal**

Bogotá D.C., 20 de febrero de 2.020

Señores

**Miembros de la Junta Directiva de  
PROMOTEC S.A. Corredores de seguros**  
Ciudad

El Comité de Auditoría realizó actividades que más adelante se relacionan, las cuales le han permitido observar medidas adecuadas de control interno.

Durante el año 2.019 el Comité de Auditoría se reunió en cuatro oportunidades en las siguientes fechas:

- 21 de enero de 2.019
- 24 de mayo de 2.019
- 10 de julio de 2.019
- 25 de noviembre de 2.019

#### **Principales temas tratados y actividades desarrolladas**

1. Se revisaron los Estados Financieros correspondientes al año 2.018, con el fin de autorizar su presentación a la Junta Directiva y a la Asamblea General de Accionistas.
2. Se analizaron, revisaron y aprobaron los informes del oficial de cumplimiento correspondientes al IV trimestre del 2.018 y los III primeros trimestres del 2.019.
3. Informe presentado por el Revisor Fiscal sobre los sistemas de Atención al Consumidor Financiero y de Administración del riesgo de Lavado de Activos y Financiación de Terrorismo.
4. Se presentó el informe de quejas y reclamos del IV trimestre del 2.018 y los III primeros trimestres del 2.019, de los cuales se dio oportuna respuesta.
5. El gerente realizó la presentación del presupuesto para el año 2.020, correspondiente a los 3 escenarios tales como Base, Contracción y Expansión.
6. Se revisaron las Circulares externas emitidas en el 2.019 por la Superfinanciera de Colombia .
7. Todos los requerimientos fueron atendidos oportunamente
8. Informes de Control Interno

Se revisaron las actas presentadas por el Comité de Control Interno, realizando seguimiento, control y monitoreo a las actividades desarrolladas, evaluando que Promotec S.A cumple con lo dispuesto en las circulares externas 014 y 038 de 2.009 con respecto al Sistema de Control Interno.

#### 9. Informes a las Entidades de Control

Se verificó que la Compañía cumpliera con la presentación de los informes con destino a los Organismos de Control y Vigilancia.

Con base en lo anterior, este comité conceptúa que durante el año 2.017 los procesos obedecieron al control interno establecido por la Compañía. La administración atendió oportunamente las recomendaciones de la Revisoría Fiscal, y se dio cumplimiento a las normas legales y a las expedidas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Cordialmente,



LUIS CASTAÑEDA SALAMANCA  
**Presidente**

Bogotá D.C., 21 de enero de 2.020

Señores

**ASAMBLEA GENERAL, JUNTA DIRECTIVA y PRESIDENTE**

PROMOTEC S.A. - Corredores de Seguros  
Ciudad

Ref.: Informe de las labores Defensoría del Consumidor Financiero  
Enero - Diciembre de 2.019

Apreciados señores:

El artículo 13, literal e) de la Ley 1328 de 2.009, establece que el Defensor del Consumidor Financiero, presentará a consideración de las entidades a las cuales presta sus servicios, recomendaciones relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero.

Por su parte, el literal d) del citado artículo faculta al Defensor del Consumidor Financiero, en ejercicio de su calidad de vocero de los clientes o usuarios, a dirigir a la entidad, recomendaciones o propuestas que puedan mejorar, facilitar, aclarar o regularizar la correcta prestación del servicio.

Así mismo, la Circular Básica Jurídica, Parte I, Título 3, Capítulo 2, numeral 2.4; establece que el Defensor deberá presentar un informe anual sobre el desarrollo de sus funciones, a la Asamblea General de Accionistas, a la Junta Directiva de la entidad y a la Dirección de Protección al Consumidor Financiero de la SFC.

Así mismo, la Circular Básica Jurídica, Parte I, Título 3, Capítulo 2, numeral 2.4; establece que el Defensor deberá presentar un informe anual sobre el desarrollo de sus funciones, a la Asamblea General, a la Junta Directiva de la entidad y a la Dirección de Protección al Consumidor Financiero de la SFC.

En cumplimiento de las citadas normas, nos permitimos presentar el informe de la labor realizada durante el periodo enero – diciembre de 2.019, junto con las recomendaciones y observaciones que consideramos importante elevar a la entidad, para el cumplimiento de las funciones asignadas al DCF.

El presente informe se ajusta al análisis realizado desde la DCF, según las funciones que nos han sido fijadas y no reemplaza en ningún momento, las revisiones que, en desarrollo de las gestiones de control y seguimiento, realizan otras instancias como, la Superintendencia Financiera, la Auditoría Interna de la entidad y la Revisoría Fiscal.

## **1. CRITERIOS UTILIZADOS POR EL DCF EN SUS DECISIONES**

Todas las opiniones del Defensor son emitidas en Derecho, respetando las competencias y los asuntos que se han definido como exceptuados del conocimiento y trámite, según lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1328 de 2.009.

Así mismo, y de acuerdo con el artículo 17 de la citada Ley, la DCF trabaja bajo los principios de independencia, autonomía, imparcialidad y objetividad, en cuanto a los criterios con los que emite sus opiniones.

## 2. REUNIONES Y SEGUIMIENTO REALIZADO A LO LARGO DEL AÑO

En cumplimiento de las funciones establecidas en la normatividad aplicable a la DCF, nuestra oficina mantiene contacto permanente con la entidad, para revisar, si es del caso, tipologías o situaciones identificadas con las quejas.

Cada vez que las circunstancias lo ameriten para lograr el mejoramiento de la atención a los clientes, la Defensoría o la entidad solicitan llevar a cabo reuniones con el coordinador o con los funcionarios encargados de la atención de las quejas y proceden a analizar casos concretos con acciones de mejora.

Durante el año 2.019, la Defensoría presentó un informe de seguimiento con corte a junio, sin observaciones, ni recomendaciones a la entidad.

Por otro lado, la DCF pone a disposición de la entidad la colaboración que puede prestarle en la capacitación de su personal para aquellos temas relacionados con protección al consumidor financiero.

Adicionalmente, la Defensoría diseñó y remitió dos boletines jurídicos denominados “Píldoras de la Defensoría”, que desarrollan de una manera breve y amigable los temas jurídicos que en nuestro concepto la totalidad de los funcionarios de la entidad – no solo aquellos que atienden PQR – deben conocer para el ejercicio de sus labores.

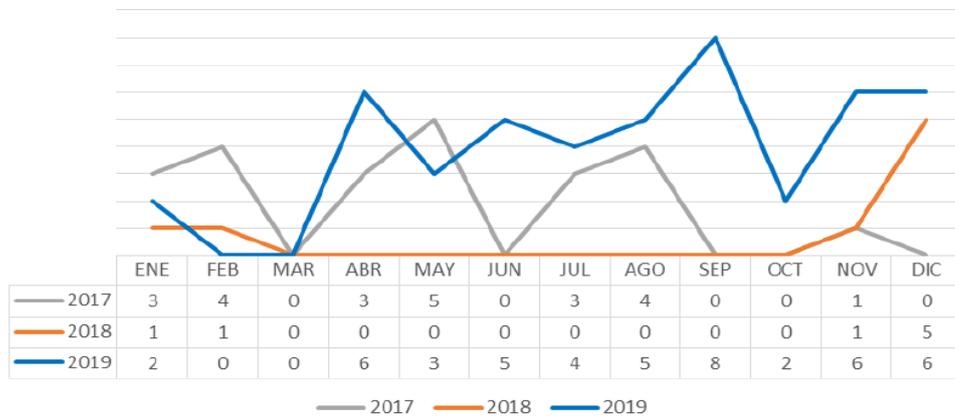
## 3. REFERENCIA ESTADÍSTICA DE LAS QUEJAS

Es importante anotar, que todas las comunicaciones que se reciben en la DCF, y que se identifican como quejas o reclamos, son tramitadas, según las competencias y los procedimientos determinados, tanto en la normativa que rige la actividad de la DCF, como en el reglamento establecido. Las comunicaciones que se clasifican como solicitudes o los casos que se encuentran fuera de la competencia de la DCF son trasladados para su trámite y respuesta de forma directa entre la entidad y el consumidor financiero.

La siguiente tabla muestra el comportamiento de las quejas recibidas por la DCF desde el año 2.011.

Mes	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Enero	4	0	0	0	6	2	3	1	2
Febrero		1	0	0	2	2	4	1	0
Marzo		2	0	1	4	0	0	0	0
Abril	4	0	2	0	2	3	3	0	6
Mayo		0	2	1	2	3	5	0	3
Junio		1	0	0	0	1	0	0	5
Julio	7	3	3	2	1	3	3	0	4
Agosto		0	0	1	2	4	4	0	5
Septiembre		5	0	2	1	4	0	0	8
Octubre	5	4	0	2	2	2	0	0	2
Noviembre		2	0	1	1	1	1	1	6
Diciembre		1	0	3	4	1	0	5	6
Promedio Mes	5,0	1,6	0,6	1,1	2,3	2,2	1,9	0,7	4
TOTAL	20	19	7	13	27	26	23	8	47

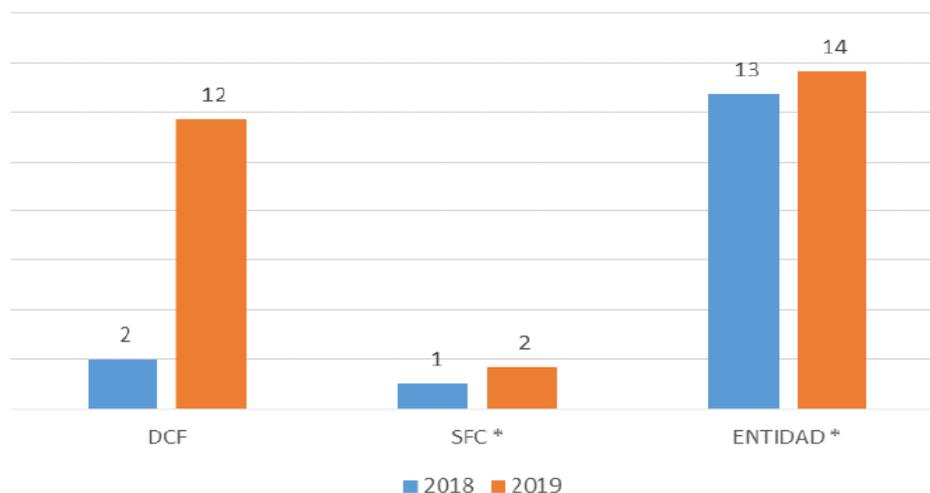
El siguiente gráfico muestra el comportamiento de las reclamaciones recibidas y tramitadas durante los años 2.017, 2.018 y 2.019:



Durante el periodo enero – diciembre de 2.019, se tramitaron 47 reclamaciones, lo que representa un promedio mensual de 4 quejas. Durante el año 2.018, se tramitaron 8 quejas, con un promedio mensual de 0,7 reclamaciones.

De acuerdo con la información estadística publicada en la página web de la Superintendencia Financiera de Colombia, el aumento de las reclamaciones se presenta también en las presentadas de forma directa en la entidad y las recibidas en la SFC, siendo más representativo el aumento que se evidencia en la Defensoría del Consumidor Financiero.

La siguiente gráfica muestra el comportamiento del promedio trimestral de quejas presentado durante los periodos 2.018 y 2.019:



\* Tomado de la información estadística publicada por la SFC - Para las quejas en SFC y Entidad, No incluye el IV trimestre de 2.019.

#### 4. RELACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LOS CASOS TRAMITADOS

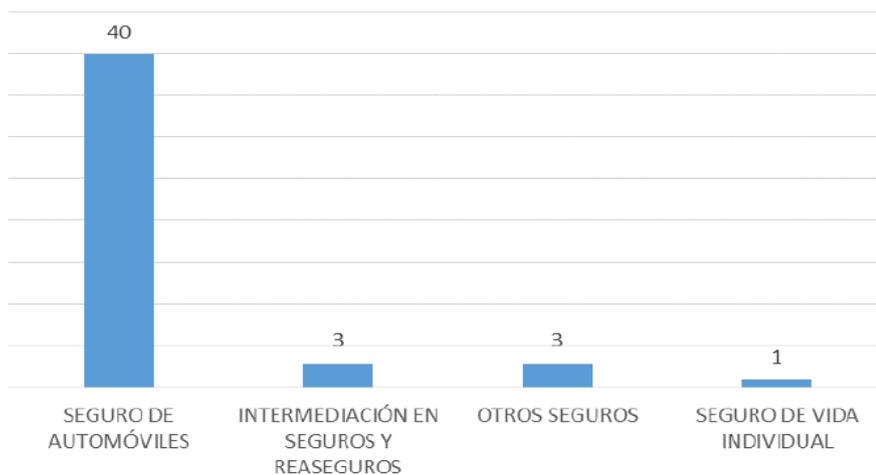
El siguiente es el análisis de las quejas tramitadas, según el producto, el motivo y la conclusión de la Defensoría, durante el periodo enero - diciembre de 2.019:

##### RECLAMACIONES SEGÚN PRODUCTO

De acuerdo con la información del periodo, el 85% de las reclamaciones trasladadas, se presentaron por el producto SEGURO DE AUTOMÓVILES (40 quejas).

El 6% por el producto INTERMEDIACIÓN DE SEGUROS Y REASEGUROS (3 quejas), es importante anotar que esta clasificación corresponde a quejas tramitadas en el primer semestre del año, y clasificadas según los tipos y motivos de la proforma 378 de la SFC.

La siguiente gráfica muestra la cantidad de quejas recibidas durante el periodo, clasificadas según el producto:



##### RECLAMACIONES SEGÚN MOTIVO

Para el periodo enero – diciembre de 2.019, las quejas se clasificaron de la siguiente manera, según su motivo:



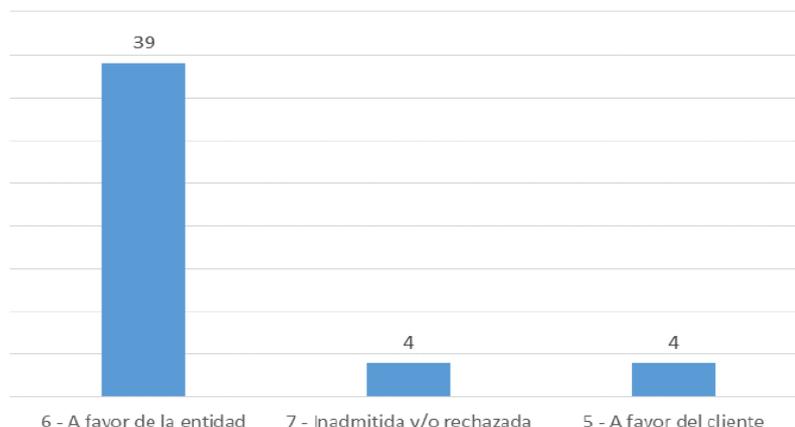
El mayor número de reclamaciones corresponde a la clasificación DEMORA EN LA RESPUESTA A PQR, por la que se recibió el 23% del total de las quejas del periodo (11 quejas), el 9% (4 quejas) corresponde al motivo VINCULACIÓN NO AUTORIZADA, 9% (4 quejas) se clasificó en OTROS MOTIVOS.

**CONCLUSIONES DE LAS RECLAMACIONES**

Teniendo en cuenta que a partir del mes de julio de 2.019 se implementó el nuevo formato de reporte de información estadística ante la SFC para el sector asegurador, eliminándose las proformas 378 y 379, que incluían los casos rectificados (10), inadmitidos (7) y desistidos (11), a partir del informe presentado en el primer semestre ante dicho ente de control, se tuvieron en cuenta las modificaciones que se citan.

En todo caso y dado que los casos rectificados (10) y que corresponden a aquellos en donde la entidad accede en su totalidad a lo que solicita el cliente una vez se le corre traslado por parte de la DCF de la queja presentada por el usuario y antes de que ésta emita concepto, para controles internos que nos permitan tomar medidas de mejoramiento tendientes a la eliminación de esta clase de casos, se acordó con la aseguradora que en los conceptos se sigan calificando como rectificados, aunque en el informe a la Superintendencia se tengan como “A favor de la Entidad” (06).

A la fecha de realización de este informe el siguiente es el estado de los casos tramitados durante el período enero – diciembre de 2.019 por la DCF:



**Casos A favor de la entidad (39):** Corresponden al 83% de las reclamaciones del periodo. En estos casos, la DCF considera que la entidad atiende de forma correcta, clara y completa la reclamación, remitiendo todos los documentos y la información que soporta sus afirmaciones.

**Casos Inadmitidos y/o Rechazados (4):** Durante el periodo, 4 casos fueron trasladados a la entidad como No competencias, por tratarse de solicitudes o asuntos que se encontraban fuera del ámbito de competencia de la DCF.

**Casos A favor del cliente (4):** Durante el periodo enero - diciembre de 2.019, 4 casos fueron concluidos con calificación 05 - A favor del cliente no aceptado por la entidad, lo que corresponde al 9% de las quejas del periodo.

Recordamos a la entidad, el deber establecido en la Circular Básica Jurídica, sobre la información que debe remitir al consumidor financiero y a la Defensoría, sobre la aceptación o no de los conceptos y pronunciamientos del DCF.

**Casos Sin Respuesta:** Al corte del informe (31 de diciembre de 2.019), no se encuentran casos pendientes de respuesta.

**Rélicas:** Durante el periodo enero - diciembre de 2.019, la DCF recibió y trasladó a la entidad 3 derivados o réplicas de los clientes, donde informaban su desacuerdo con la respuesta o el concepto de la DCF.

Adicionalmente, se recibieron 3 respuestas por parte de la entidad, donde se contestaban los nuevos requerimientos de los reclamantes o se atendían las solicitudes de información o documentación adicional hechas por la DCF, para lograr emitir un concepto final.

## **5. TRAMITES DE CONCILIACIÓN**

De conformidad con el artículo 13 literal c) de la Ley 1328 de 2.009, el Defensor puede actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la entidad.

En el periodo enero - diciembre de 2.019, no se recibieron solicitudes de conciliación.

## **6. INDICACIÓN Y BREVE DESCRIPCIÓN DE LAS PRÁCTICAS INDEBIDAS - ILEGALES, NO AUTORIZADAS O INSEGURAS- QUE HAYA DETECTADO DENTRO DEL PERÍODO RESPECTIVO**

A juicio de la Defensoría del Consumidor Financiero, PROMOTEC S.A. cumple con las normas legales y contractuales aplicables a las operaciones que desarrolla, por lo que esta oficina no ha detectado la ejecución de prácticas indebidas.

## **7. RELACIÓN Y BREVE DESCRIPCIÓN DE LOS PRONUNCIAMIENTOS QUE EL DCF CONSIDERE DE INTERÉS GENERAL Y/O DE CONVENIENTE PUBLICIDAD POR EL TEMA TRATADO**

Durante el periodo, no se recibieron casos que se consideraran de interés general que afectaran a los consumidores financieros de PROMOTEC S.A.

Así mismo, en desarrollo del principio del debido proceso, todas las decisiones de la Defensoría se fundamentan en Derecho y su fuente son los conceptos de la Superintendencia Financiera de Colombia, de manera que no se considera conveniente la publicidad de los mismos, en la medida en que se encuentran en las publicaciones de la citada Superintendencia.

## **8. SOLICITUDES EFECTUADAS A LA ENTIDAD SOBRE LOS REQUERIMIENTOS HUMANOS Y TÉCNICOS PARA EL DESEMPEÑO DE SUS FUNCIONES**

De conformidad con el tipo de contratación efectuado por la entidad con la Defensoría del Consumidor Financiero, no se han elevado este tipo de solicitudes a la entidad.

## 9. INFORMACIÓN SUMINISTRADA A LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS SOBRE LA DCF

Se revisó la página web de la entidad, donde se encuentran descritos los canales de recepción de quejas en la DCF.

### Infórmele al Defensor

**Carlos Mario Serna  
Jaramillo**

Dirección: Calle 72 No 6 - 30 Piso 18

e-mail:

[defensordelconsumidor@promotec.com.co](mailto:defensordelconsumidor@promotec.com.co)

Teléfono: 467 3768

Fax: 467 3768 - 467 3769

#### Suplente

**Sonia Elizabeth Rojas**

Dirección: Calle 72 No 6 - 30 Piso 18

Teléfono: 467 3768

Fax: 467 3768 - 467 3769

El Defensor del Consumidor Financiero cumple básicamente las siguientes funciones:

Conocer y resolver las quejas individuales que presenten los clientes dentro en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan. Generar recomendaciones y sugerencias para mejorar la prestación del servicio al cliente de la compañía.

Reglamento del Defensor del Consumidor Financiero de Promotec S.A.



 LEY 1328 DE 2009

 DECRETO 2281 DE 2010

Tomado de: <https://www.promotec.com.co/tramites/defensor-al-consumidor.aspx>

## 10. REQUERIMIENTOS DE LA SFC DURANTE EL AÑO 2019

Durante el año 2019, la DCF remitió a la entidad algunas opiniones frente al procedimiento descrito por PROMOTEC, para dar cumplimiento a la Circular Externa 007 de 2019, relacionado con los canales de comunicación para la recepción de denuncias, con el fin de dar respuesta a un requerimiento de la SFC.

## 11. REVISIÓN DE CONTRATOS Y ANÁLISIS DE POSIBLES CLAUSULAS O PRÁCTICAS ABUSIVAS

En el periodo enero – diciembre de 2019, no se revisaron contratos, ni reglamentos de los productos de la aseguradora.

## 12. RECOMENDACIONES Y FUNCIÓN DE VOCERÍA DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS

De acuerdo con lo establecido en la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera y en cumplimiento de las funciones establecidas en el literal e. del artículo 13 de la Ley 1328 y en el artículo 2.34.2.1.6 del Decreto 2555 de 2010, el Defensor puede actuar como vocero de los consumidores financieros, por solicitud de los consumidores o del trámite de las quejas, con el fin de mejorar la correcta prestación del servicio por parte de la entidad y las relaciones entre la entidad y sus consumidores financieros.

Durante el periodo enero – diciembre de 2019, no se presentaron casos que ameritaran que la Defensoría actuara en calidad de voceros de los consumidores financieros de PROMOTEC S.A. o en los que se solicitara llevar a conocimiento de la Junta Directiva de la entidad, alguna situación específica.

Sin embargo, ponemos a consideración las siguientes recomendaciones, relacionadas con casos que han merecido la atención de la DCF y que pueden ayudar a mejorar la prestación de los servicios por parte de la entidad, así como su relación con los consumidores financieros:

A. Teniendo en cuenta el aumento significativo presentado en las quejas tramitadas en la DCF entre 2.018 y 2.019, se sugiere a la entidad, analizar la causa que puede estar originando este aumento e incluirla dentro del SAC, con miras a superar las causas del incremento de quejas.

B. Se recomienda revisar las tipologías de los casos que concluyen como RECTIFICADOS, y analizar si esta rectificación obedece a atenciones de tipo comercial con los clientes, o a posibles errores de operativos que puedan estar presentándose en los procesos que desarrolla la entidad.

C. Se reitera la anotación presentada anteriormente, sobre el deber que tiene la entidad de informar la aceptación o no, de los casos que concluyen A FAVOR DEL CLIENTE, indicando la cuantía, modo, tiempo, lugar y cumplimiento de las obligaciones pactadas en los casos aceptados, y en los que no son aceptados, informando las razones por las cuales se aparta de las mismas.

D. Se sugiere revisar los casos concluidos A FAVOR DEL CLIENTE y analizar los motivos que llevaron a la DCF a dar este concepto. Del análisis realizado, algunos casos corresponden a fallas en la calidad de las respuestas, ya sea por falta de información o por falta de documentos que soporten las afirmaciones de la entidad.

### **13. GESTIÓN DE LOS RIESGOS LEGALES ASOCIADOS AL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO**

La protección de los derechos de los consumidores financieros, régimen al que están obligadas las entidades financieras y que debe supervisar la Superintendencia Financiera de Colombia, tiene su respaldo en el artículo 78 de la Constitución Política y no en las regulaciones prudenciales que se desprenden del artículo 335 de la CP y el literal d) del artículo 150 de CP.

Con base en lo dispuesto en el artículo 78 y ss de la CP, para la protección de los derechos de consumidores financieros se han expedido el primer capítulo de la Ley 1328 de 2.009 y la Ley 1480 de 2.011, y la SFC ha emitido instrucciones para asegurar su cumplimiento en la Circular Básica Jurídica.

En este orden de ideas, todos los eventos de riesgos asociados al SAC deben ser considerados como riesgos legales que, aunque pueden ser parte del Sistema de Riesgo Operativo (SARO), los riesgos legales asociados a la protección de los derechos de los consumidores, en opinión de esta DCF, deberían ser objeto gestión con base en los sistemas de gestión de compliance (o cumplimiento normativo).

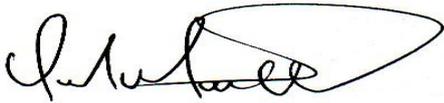
Por lo anterior, la DCF sugiere a la entidad que incluya en sus sistemas de gestión las metodologías de cumplimiento normativo y gestión de riesgos legales (compliance) recomendadas por los estándares internacionales de las Normas ISO 19600 y 31000, estándares que pueden complementar y facilitar el cumplimiento del SAC de la aseguradora.

El Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC, contiene los elementos de un sistema de gestión de riesgos, pero no desarrolla todos los elementos de un sistema de gestión de cumplimiento normativo (o compliance), el cual tiene por objeto asegurar a las organizaciones el cumplimiento de las normas a las que está sujeta.

Es importante recordar que el responsable de los riesgos legales en toda organización es el responsable de los asuntos jurídicos.

Por último, teniendo en cuenta lo establecido en la Circular Básica Jurídica y con el ánimo de hacer seguimiento a las recomendaciones presentadas, agradecemos informar, dentro de los 3 meses siguientes a la presentación del presente informe, las actuaciones adelantadas por la entidad, frente a cada una de ellas.

Quedamos a disposición de ustedes para ampliar o aclarar el presente informe y, si lo desean, podremos asistir a alguna reunión de la Junta Directiva, para analizar cómo esta Defensoría puede colaborar con la entidad para mejorar sus relaciones con los clientes, en especial en lo relacionado con nuestra sugerencia de adoptar los Sistemas de Gestión de Compliance del régimen de protección al consumidor financiero.



**CARLOS MARIO SERNA JARAMILLO**  
Defensor del Consumidor Financiero

c.c. Superintendencia Financiera de Colombia  
Revisoría Fiscal  
Auditoría Interna

## Índices financieros

	31 de diciembre de	
	2.019	2.018
<b>Indicadores de liquidez y solvencia</b>		
Capital de trabajo	1.483	1.964
<i>Activo corriente - pasivo corriente</i>		
Índice de liquidez	1.38 : 1	1.68 : 1
<i>Activo corriente / pasivo corriente</i>		
Índice de solvencia	4.31 : 1	5.37 : 1
<i>Activo total / pasivo externo</i>		
<b>Indicadores de endeudamiento</b>		
Endeudamiento total	23%	21%
<i>Pasivo total / activo total</i>		
Endeudamiento a corto plazo	23%	21%
<i>Pasivo corriente / activo total</i>		
Endeudamiento a largo plazo	0%	0%
<i>Pasivo a largo plazo / activo total</i>		
<b>Indicadores de rendimiento</b>		
Rentabilidad del patrimonio	57,5%	56,0%
<i>Resultado del periodo / patrimonio</i>		
Rentabilidad del activo	44,1%	44,2%
<i>Resultado del periodo / activo total</i>		
Margen de actividades ordinarias	49,7%	52,4%
<i>Utilidad bruta / ingreso de actividades de operación</i>		
Margen de Resultado del periodo	34,0%	33,3%
<i>Resultado del periodo / ingreso de actividades de operación</i>		
<b>Valor intrínseco de las acciones (en pesos colombianos)</b>		
<i>patrimonio / No acciones en circulación</i>	98.772,17	95.298,78
<b>Número de acciones en circulación</b>		
	132.000	132.000
<b>Utilidad por acción (En pesos colombianos)</b>		
<i>Promedio número de acciones en circulación</i>	56.773,78	53.353,87
<b>Capital Real</b>		
<i>Cap soc pagado + Reservas + Utilidades</i>	13.069	12.611