

**INFORMES DE LA ADMINISTRACIÓN DEL  
BANCO COLPATRIA MULTIBANCA COLPATRIA S.A.**

**BOGOTÁ, ABRIL 4 DE 2014**

## INFORME DE GESTIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DEL BANCO COLPATRIA

A continuación nos permitimos presentar de manera conjunta el Presidente y la Junta Directiva del Banco el informe correspondiente al ejercicio iniciado el 1 de Enero de 2013 y finalizado el 31 de Diciembre del mismo año:

### ENTORNO ECONÓMICO

Los siguientes son los principales indicadores económicos a nivel global:

Global	2012	2013	Variación
PIB mundial	3,20%	2,90%*	-0,30%
US PIB**	2,80%	1,90%*	-0,90%
US Desempleo	7,90%	6,70%*	-1,20%
Libor (3M)	0,31%	0,25%	-0,06%
FED	0,25%	0,25%	0,00%
Tasa Intervención Banco Central Europeo	0,75%	0,25%	-0,50%

Fuente: Bloomberg

(\*) Cifras estimadas

(\*\*) FMI

La economía mundial presentó un crecimiento lento en 2013, con un PIB que se desaceleró, para pasar de 3,2% a 2,9%. La economía norteamericana, si bien decreció, como consecuencia de un menor gasto del gobierno, presentó un incremento de la demanda interna y una disminución del desempleo.

Dadas estas condiciones, la FED decidió empezar a disminuir el estímulo monetario, lo cual generó turbulencias en los mercados financieros de los países emergentes.

La crisis financiera en la Unión Europea mantuvo a los países miembros en recesión la mayor parte del año, como resultado de la austeridad fiscal y la baja demanda interna, lo cual generó bajos niveles de inflación. En el año el Banco Central Europeo decidió hacer recortes a su tasa de intervención por 0,50%.

Ahora bien, en cuanto a la economía colombiana, a continuación se muestran los principales indicadores económicos:

Indicadores	2012	2013	Variación
PIB	4,21%	4,0% - 4,5%	
DTF	5,35%	4,24%	-1,12%
BanRep	4,25%	3,25%	-1,00%
Cap Rate	31,34%	29,78%	-1,56
Inflación	2,44%	1,94%	-0,50%
Desempleo	9,80%	8,40%	-1,40%

Fuente: DANE, BanRep.

La coyuntura internacional tuvo repercusiones directas en las economías de América Latina, cuyo PIB cayó de 2,9% a 2,7% en 2013. Para el caso de Colombia, los resultados fueron un poco más alentadores, con un crecimiento estimado por el Banco Central de 4,0% a 4,5%.

El crecimiento del PIB en 2013 estuvo jalonado por los sectores de construcción e infraestructura, actividad agropecuaria y explotación de minas y canteras. En materia de mercado laboral, la tasa de desempleo disminuyó en 1,4% frente a 2012.

Por otro lado, el índice de precios al consumidor IPC fue de 1.94%, esto es, el más bajo en los últimos 50 años, cifra que resulta inferior en 50 puntos básicos con respecto a la registrada en 2012 (2.44%). De este modo la inflación se ubicó por debajo del rango meta del Banco de la República (2% - 4%).

Como herramienta para incentivar la economía, el Banco Central disminuyó en un total de 100 puntos básicos la tasa de intervención, para pasar del 4.25% a 3.25%. Por último, la tasa de cambio en el 2013 presentó una devaluación del peso frente al dólar de 7,8% nominal, lo cual reflejó el impacto de las turbulencias en los mercados financieros internacionales, en atención a las expectativas de reducción de estímulos de la FED.

## COMPORTAMIENTO DEL SECTOR

MMM COP	2012	2013	Variación
---------	------	------	-----------

<b>Activos</b>	337.569	388.037	15,0%
<b>Cartera Bruta</b>	<b>231.010</b>	<b>262.455</b>	<b>13,6%</b>
Comercial	139.114	156.340	12,4%
Consumo	72.800	81.656	12,2%
Hipotecaria	19.096	24.458	28,1%
<b>Cartera Vencida</b>	2,79%	2,79%	0,0%
<b>Depósitos</b>	215.710	249.280	15,6%
Ahorros	109.218	128.560	17,7%
Corriente	39.550	46.720	18,1%
CDT	66.942	73.999	10,5%
<b>Utilidad</b>	6.562	6.486	-1,2%

La cartera bruta presentó un crecimiento de 13,6% impulsada por la cartera hipotecaria con un 28,1% lo cual se debió a la estrategia agresiva en disminución de tasas adoptada por algunos bancos. Por otro lado la cartera comercial creció un 12,4%, seguida por la de consumo que creció un 12,2%.

La cartera vencida creció a un ritmo más alto en las modalidades de microcrédito y comercial. Sin embargo, el indicador de calidad total se mantuvo en niveles bajos (2,79%) y estables comparado con el 2012.

En cuanto a los depósitos del sistema, estos ascendieron en el mes de diciembre a \$249 billones, presentando una variación de 15,6%.

Por último, la utilidad acumulada en el 2013 del sector fue de 6,4 billones a diciembre, con una variación de -1,2% respecto al mismo periodo del año anterior.

## MARCO REGULATORIO

Durante el año 2013 fueron expedidas y/o entraron en vigencia una serie de normas que resultan relevantes para la operación de los Bancos, a saber:

a) La ley 1581 de 2012 que regula lo concerniente al tratamiento de Datos Personales diferentes al dato financiero, la que entró en vigencia en Abril.

b) Igualmente fue sancionada la Ley 1653 por medio de la cual se regula el cobro y destinación del Arancel Judicial, el cual debe ser asumido por toda persona natural y/o jurídica que instaure una demanda judicial.

c) También fue sancionada la Ley 1676 que “Promueve el acceso al crédito y se dictan normas sobre Garantías Mobiliarias”, disposición que introduce cambios relevantes el régimen actual y crea oportunidades relacionadas con el respaldo y efectividad de las garantías.

De otro lado, el Gobierno Nacional emitió una serie de Decretos Reglamentarios, tales como:

a) Decreto 701 por medio del cual se continúa impulsando el sector de la construcción y la compra de vivienda mediante el uso de los recursos administrados en el Fondo para la Estabilización de la Cartera Hipotecaria – FRECH - que permite a los clientes titulares de créditos de vivienda y/o Leasing Habitacional obtener una cobertura sobre la tasa de interés pactada con el Banco.

b) Decreto 1117 por medio del cual se permitió a los Institutos de Fomento y Desarrollo de los Entes Territoriales ejecutar una serie de actividades que anteriormente eran exclusivas de los Bancos, como son la captación de recursos que correspondan a los excedentes de liquidez del ente territorial, el otorgamiento de créditos y el descuento de títulos.

c) Decreto 1828 por medio del cual se implementó el Sistema de Retención del Impuesto sobre la Renta para la Equidad -CREE-.

d) Decreto 2193 por medio del cual se reglamentó el Estatuto Tributario estableciendo que el Gobierno Nacional debe tener como referencia los criterios internacionales aceptados para determinar los países, jurisdicciones, dominios, etc que se consideran paraísos fiscales y

e) Decreto 2620 que reglamentó la Ley 1527 de 2012 – Crédito de Libranza - por medio del cual se creó el Registro Único de Entidades Operadoras de Crédito de Libranza – RONEOL- que será administrado por el Ministerio de Hacienda y en el cual el Banco deberá inscribirse para obtener un código único a nivel nacional que le permitirá ser reconocido como operador de este tipo de crédito.

Finalmente, la Superintendencia Financiera de Colombia a través de Circulares emitió las siguientes instrucciones:

- a) Circular Externa 026 por medio de la cual actualiza la normatividad vigente sobre el envío a los clientes del Reporte Anual de Costos Totales;
- b) Circular Externa 028 por medio de la cual se actualiza la información que debe ser entregada a los clientes sobre el Seguro de Depósito de FOGAFIN.
- c) Circular Externa 029 que modifica norma relacionada con la prestación de servicios prestados a través de Corresponsales Bancarios.
- d) Circular Externa 033 por medio de la cual disminuye a seis (6) meses el plazo de permanencia de las inversiones clasificadas como disponibles para la venta y
- e) Circular Externa 038 por medio de la cual se imparten instrucciones frente al proceso de implementación de Normas de Información Financiera.

## EL BANCO

El 2013 fue un año positivo en cuanto al avance significativo que se ha logrado en materia de integración con Scotiabank. El banco canadiense tras la compra del 51% de las acciones del Banco Colpatria ha jugado un papel fundamental en el funcionamiento de la entidad financiera.

Si bien no se presentaron cambios significativos en el direccionamiento estratégico, el Banco Colpatria se encuentra en un proceso de implementación de las mejores prácticas de Scotiabank que tienen como objetivo trabajar en torno a nuestros clientes para brindarles un mejor servicio y al mismo tiempo controlar el riesgo para el Banco.

Algunas de las mejores prácticas que se han implementado son: fortalecimiento del proceso de aprobación crediticia con el fin de hacerlo de una manera más robusta; mejoras tecnológicas que permiten un adecuado seguimiento y análisis financiero; creación del segmento corporativo para proveer servicios a clientes que anteriormente no se atendían.

En el mes de enero de 2013 se llevó a cabo la compra de Scotiabank Colombia por parte del Banco Colpatria (por valor de COP 102,7MMM) y cuya fusión se oficializó en el mes de junio permitiendo ampliar el portafolio de productos ofrecidos (nuevos clientes corporativos). Además, hubo una reestructuración de la Tesorería quedando con 2 frentes ALM y Capital Markets con el fin de incrementar y diversificar los ingresos del banco.

Con respecto al desempeño del Banco en el año 2013, se registró un crecimiento del activo de 11.8%. El siguiente cuadro ilustra las variaciones por componente del activo.

Millones de \$

CUENTA	dic-13	dic-12	Dic13 - Dic12	
			Var \$	Var %
Disponible	995.159	918.718	76.442	8,3%
Fondos interbancarios	39.078	98.645	59.567	-60,4%
Inversiones	1.565.752	1.098.186	467.566	42,6%
Cartera neta	12.915.922	11.816.048	1.099.874	9,3%
Bienes recibidos en pago	90.906	77.190	13.715	17,8%
Aceptaciones y derivados	18.489	42.359	23.871	-56,4%
Cuentas por cobrar	309.665	238.207	71.458	30,0%
Propiedades y equipo	94.239	75.370	18.870	25,0%
Otros activos	320.274	258.121	62.153	24,1%
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>16.349.484</b>	<b>14.622.845</b>	<b>1.726.639</b>	<b>11,8%</b>

El crecimiento de cartera fue de 9.3%, liderado por la cartera de consumo, la cual presento un crecimiento del 14,6%. La cartera hipotecaria fue la segunda en crecimiento con un 13,6% y finalmente la cartera comercial presentó un crecimiento de 4,7%.

Millones de \$

CARTERA	dic-13	dic-12	Dic13 - Dic12	
			Var \$	Var %
Comercial	6.760.718	6.460.036	300.682	4,7%

Consumo	4.942.152	4.310.761	631.391	14,6%
Hipotecaria	1.990.458	1.752.675	237.783	13,6%
<b>Total Cartera Bruta</b>	<b>13.693.328</b>	<b>12.523.472</b>	<b>1.169.856</b>	<b>9,3%</b>
Provisiones	-807.607	-735.138	72.469	9,9%
<b>TOTAL CARTERA NETA</b>	<b>12.885.721</b>	<b>11.788.334</b>	<b>1.097.387</b>	<b>9,3%</b>

La mezcla de cartera presenta variaciones positivas en la cartera de consumo y la hipotecaria, 1,7% y 0,5% respectivamente. Por el contrario, la cartera comercial presenta una variación negativa de 2,2%

MEZCLA DE CARTERA	dic-13	dic-12	Dic13 - Dic12
			Var %
Comercial	49,4%	51,6%	-2,2%
Consumo	36,1%	34,4%	1,7%
Hipotecaria	14,5%	14,0%	0,5%

El indicador de calidad de cartera por calificación muestra un leve incremento del 0,14% comparado con el año anterior, explicado en su mayoría por el deterioro de la cartera comercial cuyo indicador crece en 2,0%. Sin embargo, la cartera de consumo e hipotecaria presentan un mejor comportamiento con una variación de -2,0% y -0,4% respectivamente.

CALIDAD DE CARTERA POR CALIFICACIÓN	dic-13	dic-12	Dic13 - Dic12
			Var %
Comercial	14,3%	12,3%	2,0%
Consumo	8,3%	10,3%	-2,0%
Hipotecaria	5,6%	6,0%	-0,4%
<b>Total</b>	<b>10,9%</b>	<b>10,7%</b>	<b>0,1%</b>

La cartera vencida por temporalidad tuvo un crecimiento en la cartera comercial de 0,9% mientras que la cartera de consumo e hipotecaria tuvieron un decrecimiento de 0,8% y 0,2% respectivamente.

CARTERA VENCIDA POR TEMPORALIDAD	dic-13	dic-12	Dic13 - Dic12
			Var %
Comercial	3,9%	3,0%	0,9%
Consumo	4,7%	5,5%	-0,8%
Hipotecaria	3,4%	3,6%	-0,2%
<b>Total</b>	<b>4,1%</b>	<b>3,9%</b>	<b>0,2%</b>



La cobertura por calificación de la cartera presentó una variación negativa de 0,44% impulsada por la cartera comercial con un indicador de -1,6%. Por su lado la cobertura de la cartera de consumo creció en 8,1% y el de la cartera hipotecaria 1,1%.

COBERTURA CARTERA POR CALIFICACIÓN	dic-13	dic-12	Dic13 - Dic12
			Var %
Comercial	42,4%	44,0%	-1,6%
Consumo	84,2%	76,1%	8,1%
Hipotecaria	29,5%	28,4%	1,1%
<b>Total</b>	<b>54,2%</b>	<b>54,7%</b>	<b>-0,4%</b>

Los depósitos del Banco presentaron un crecimiento del 16,2% jalonado por el crecimiento en ahorros del 16,9% y cuenta corriente con un 35,0%. Mientras que los certificados a término crecieron un 11,1%. El segmento Pyme del Banco presentó el mayor crecimiento con un 40,5% a diciembre 2013.

Millones de \$

CUENTA	dic-13	dic-12	Dic13 - Dic12
			Var %
Certificado a término	4.878.893	4.392.841	11,1%
Depósitos ahorros	5.494.561	4.702.123	16,9%
Cuenta corriente	1.409.054	1.043.954	35,0%
<b>DEPÓSITOS</b>	<b>11.782.508</b>	<b>10.138.919</b>	<b>16,2%</b>

Dentro de la mezcla de captación, cuenta corriente incrementó su participación en un 1,7% y los depósitos de ahorros aumentaron en 0,3%. En contraste con los certificados a término, los cuales cayeron 1,9%.

MEZCLA DE CAPTACIÓN	dic-13	dic-12	Dic13 - Dic12
			Var %
Certificado a término	41,4%	43,3%	-1,9%
Depósitos ahorros	46,6%	46,4%	0,3%
Cuenta corriente	12,0%	10,3%	1,7%

El patrimonio del Banco a 31 de diciembre de 2013 se ubicó en \$1.4 billones, con un crecimiento anual de 6,9%. En el mes de marzo se realizó un pago de dividendos a los accionistas por valor de \$133MMM, equivalente al 46% de las utilidades de 2012.

Al mes de diciembre 2013 el margen de solvencia se ubicó en 12,43% como resultado de unos activos ponderados por riesgo de \$14.99 billones y un patrimonio técnico de \$1.85 billones.

Estado de resultados acumulado:

Millones de \$

DESCRIPCION	Ejecución dic-13	Ejecución dic-12	Variación \$	Variación %
Ingresos Operacionales	1.858.505	1.751.704	106.801	6,1%
Egresos Operacionales	567.414	626.401	-58.987	-9,4%
<b>MARGEN FINANCIERO</b>	<b>1.291.091</b>	<b>1.125.304</b>	<b>165.788</b>	<b>14,7%</b>
Comisiones Netas	210.999	208.744	2.255	1,1%
Provisiones	556.041	417.363	138.679	33,2%
<b>CONTRIBUCION FINANCIERA</b>	<b>946.049</b>	<b>916.684</b>	<b>29.364</b>	<b>3,2%</b>
<b>TOTAL GTOS. + OTROS</b>	<b>616.497</b>	<b>532.312</b>	<b>84.185</b>	<b>15,8%</b>
<b>UTILIDAD ANTES DE IMPTOS</b>	<b>329.552</b>	<b>384.373</b>	<b>-54.821</b>	<b>-14,3%</b>
Impuesto de Renta	104.953	95.109	9.844	10,4%
<b>UTILIDAD/PERDIDA NETA</b>	<b>224.599</b>	<b>289.263</b>	<b>-64.665</b>	<b>-22,4%</b>

La utilidad neta en el año 2013 se ubicó en \$225 MM, presentando una variación negativa de 22,4% impactada en su mayoría por las provisiones.

En 2013 el margen financiero se ubicó en 8,2%, reflejando un crecimiento de 31 puntos básicos, como consecuencia de la reducción de tasas del fondeo que implementó el Banco, en línea con las reducciones del Banco de la República.

Las comisiones presentaron una variación positiva de \$2,3MM principalmente debido a tarjetas de crédito, seguros, Codensa y Cash Management.

Las provisiones para 2013 se vieron impactadas en su mayoría por clientes de la cartera comercial.

Por otra parte, en el año 2012 y 2013 se presentaron eventos extraordinarios los cuales afectaron los resultados.

En el año 2012 se presentaron dos ingresos extraordinarios; en primer lugar, se efectuó una venta de cartera que generó ingresos por \$21.780MM después de impuestos. En segundo lugar, se recibieron \$16.972MM correspondientes al beneficio fiscal del proceso de renta de 1999.

En el año 2013 como resultado de la fusión con Scotiabank Colombia, se absorbieron pérdidas por \$6.000MM a la fecha de la fusión. Aislado los anteriores efectos, la variación en la utilidad en 2013 con respecto al 2012 hubiera sido de -7,8%.

## OPERACIONES CON VINCULADOS Y ACCIONISTAS RELEVANTES

Los siguientes son los saldos activos y pasivos con accionistas y vinculados que se encontraban registrados con corte al 31 de Diciembre de 2013 y 2012:

**Ingresos recibidos** - Al 31 de diciembre de 2013 y 2012 se habían recibido los siguientes ingresos de los vinculados económicos por concepto de intereses y comisiones y servicios bancarios:

Vinculado	31 de diciembre 2013		31 de diciembre 2012	
	Intereses y comisiones	Servicios	Intereses y comisiones	Servicios
Capitalizadora Colpatria S.A.	\$ 1.441.547	\$ 640.823	\$ 1.322.605	\$ 106.194
Constructora Colpatria S.A.	117.627	-	121.694	5

Seguros de Vida Colpatría S.A.	32.368.352	4.476.531	29.384.116	4.143.617
Fiduciaria Colpatría S.A.	22.540	1.938.257	19.483	1.901.813
Gestiones y Cobranzas S.A.	8.546	305.390	8.355	296.238
Compañía de Inversiones Colpatría	203	-	405	-
Mercantil Colpatría S.A.	5.740.118	76.569	2.694	-
Salud Colpatría S.A.	319.343	144.995	668.398	181.900
Seguros Colpatría S.A.	11.451.236	251	8.655.282	31.476
Olimpia Managemet S.A.	11.247	-	5.339	-
Acciones y Valores Colpatría	44	-	122	336
Colfondos S.A.	5.121.928	71.138	4.375.456	59.334
Acciones y Valores Nuevo Milenio	28	336	43	-
Banco Colpatría Cayman Inc.	1.185.633	-	-	960.175
Scotiabank Canadá	3.724.715	-	-	-
Scotia Securities S.A.	248	-	-	-
Scotiabank Colombia	-	-	43.293	430.460
	<u>\$ 61.513.355</u>	<u>\$ 7.654.290</u>	<u>\$ 44.607.285</u>	<u>\$ 8.111.548</u>

**Gastos pagados** - Durante los años 2013 y 2012 se causaron gastos a favor de los vinculados económicos por concepto de intereses de las cuentas de captación y pago de servicios prestados al banco así:

Vinculado	31 de diciembre 2013		31 de diciembre 2012	
	Intereses	Servicios	Intereses	Servicios
Fiduciaria Colpatría S.A.	\$ 152.652	\$ 31.575	\$ 153.651	\$ 145.000
Gestiones y Cobranzas S.A.	152.545	10.911.858	405.741	6.420.912
Seguros de Vida Colpatría S.A.	767.299	406.225	1.114.184	833
Seguros Colpatría S.A.	381.813	2.787.888	727.165	2.093.879
Capitalizadora Colpatría S.A.	703.104	311.873	1.182.506	304.444
Constructora Colpatría S.A.	42.123	-	51.608	-
Salud Colpatría S.A.	250.601	-	367.325	-
Compañía de Inversiones Colpatría	462.419	-	49.438	166.644
Mercantil Colpatría S.A.	1.413.270	176.022	1.233.980	852.779
Olimpia Management S.A.	23	1.078.965	1	3.429.505
Acciones y Valores Colpatría	420.531	-	77.540	-
Acciones y Valores Nuevo	15.370	-	8.148	-

Milenio				
Colfondos S.A	170.433	35.451	459.320	23.612
Vince Business Corp.	\$ -	-	-	22.352.250
Banco Colpatria Cayman Inc.	2.814.192	-	2.943.803	-
Scotia Securities S.A.	50.568	-	-	-
Scotiabank Caribbean	2.512.642	-	1.535.709	-
Scotiabank Canadá	672.918	2.809.976	276.870	1.938.770
Scotiabank Colombia	-	-	701	111.280
Scotiabank Puerto Rico	-	4.575	-	-
Scotiabank Chile	-	578.140	-	-
Scotiabank Costa Rica	-	95.500	-	-
Scotiabank Perú	-	74.036	-	158.914
Scotiabank Salvador	-	391.888	-	125.116
	<u>\$ 10.982.503</u>	<u>\$ 19.693.972</u>	<u>\$ 10.587.690</u>	<u>\$ 38.123.938</u>

**Dividendos** - Durante los años 2013 y 2012 se decretaron y pagaron dividendos a favor de los vinculados económicos así:

Vinculado	31 de diciembre 2013	31 de diciembre 2012
Mercantil Colpatria S.A.	\$ 46.666.192	\$ 71.305.941
Seguros de Vida Colpatria S.A.	2.997.764	4.580.583
Capitalizadora Colpatria S.A.	402.572	615.130
Acciones y Valores Colpatria S.A.	2.561.102	3.913.363
Compañía de Inversiones Colpatria S.A.	956.239	1.461.133
Salud Colpatria S.A. ESP	833.394	1.273.426
Vince Business Corp.	28.376.670	124.174.088
Multiacciones S.A.	23.654.907	-
Internacional Yorkshire Limited	8.680.034	-
Mayaro Ltda	8.416.107	-
New Trivita	1.270.445	-
Trivita Holdings INC	10.867.602	-
	<u>\$ 135.683.028</u>	<u>\$ 207.323.664</u>

## RIESGOS

El Banco mantiene su sistema de administración de riesgos de acuerdo con lo que considera necesario para el perfil de su portafolio. Desde hace varios años se

desarrollan y utilizan una serie de técnicas y herramientas adecuadas para la identificación, monitoreo y gestión de los riesgos de crédito, operativo, liquidez, mercado y lavado de activos y financiación del terrorismo.

Estas gestiones están en línea con las normas regulatorias locales, las recomendaciones internacionales emitidas por los acuerdos de Basilea y las políticas de la entidad controlante.

### **SISTEMA ADMINISTRACIÓN DE RIESGO DE LIQUIDEZ (SARL):**

El Banco mantiene actualizado el Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez – SARL, acorde a las normas vigentes expedidas por el regulador. Para el año 2013 no se presentaron modificaciones a la regulación que afectaran el SARL del Banco.

Durante el 2013 el Banco dio cumplimiento a los límites establecidos por la regulación en términos del IRL positivo a 7 y 30 días, manteniendo niveles de activos líquidos de alta calidad, que en promedio representaron el 91% del total de activos líquidos a lo largo del año.



- Se fortalecieron los esquemas de detalle de la información y comunicación, incluyendo la emisión de información a Scotiabank.

Bajo este contexto anterior, el Banco mantiene la implementación de mejoras continuas a nivel de procedimientos, metodologías y mecanismos de control interno que permitan a la entidad identificar, medir, controlar y monitorear eficazmente este riesgo y adoptar decisiones oportunas para la adecuada mitigación, en desarrollo de sus operaciones autorizadas, tanto para las posiciones del libro bancario como del libro de tesorería, sean del balance o por fuera de él.

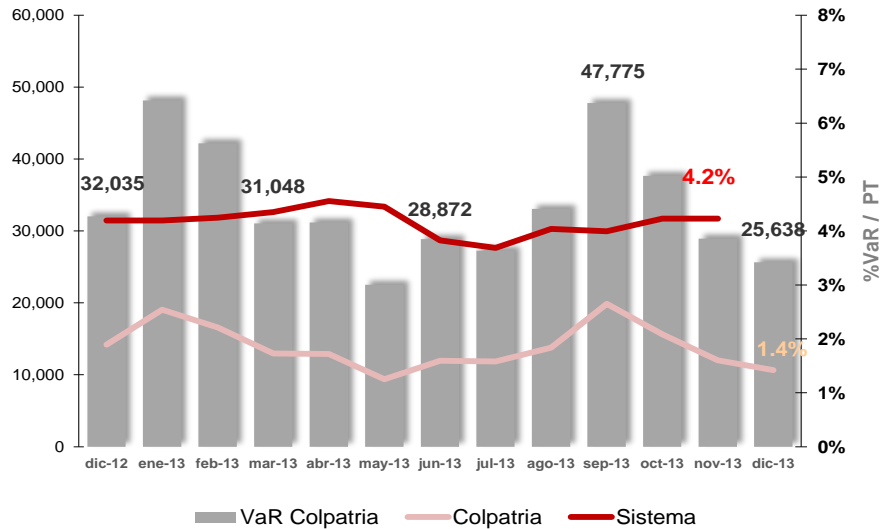
Por lo demás, se dio cumplimiento oportuno al envío de los reportes regulatorios y se atendieron los requerimientos de los entes de control. Durante el 2013 no se presentaron visitas específicas de la Superintendencia Financiera para auditar el SARL.

#### **SISTEMA ADMINISTRACIÓN DE RIESGO DE MERCADO (SARM):**

El Banco realiza una actualización continua del Sistema de Administración de Riesgo de Mercado - SARM de acuerdo con la regulación y los productos que la entidad implementa como parte de su estrategia comercial y que se ven expuestos a riesgo de mercado.

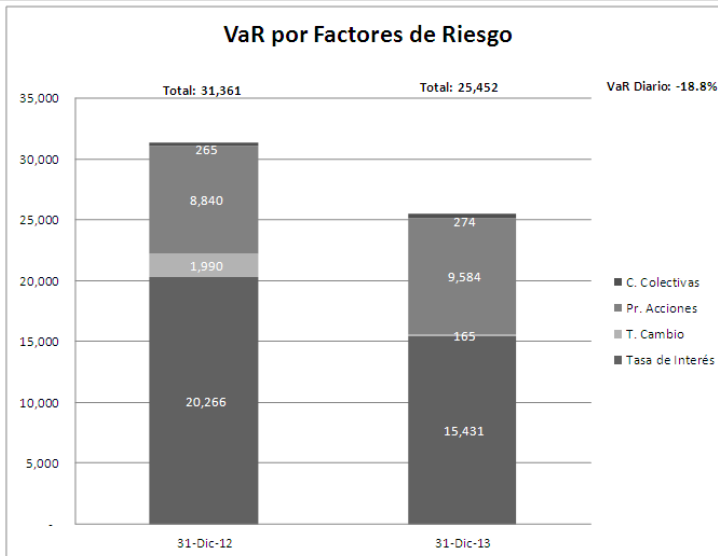
Durante el 2013, la entidad mantuvo sus portafolios de inversión dentro de un perfil de riesgo conservador respecto al sistema. De esta forma, el VaR regulatorio cerró el 2013 en \$25,638 MM, lo que representa durante el año un promedio del 2% respecto al Patrimonio Técnico de la entidad, frente a un promedio del 4.3% del sistema.





De acuerdo a la composición del portafolio, la mayor exposición a riesgo de mercado está dada por el Riesgo de Tasa de Interés, el cual representó al cierre del año el 60.2% del VaR Total.

**VaR REGULATORIO**



Fecha de Corte: 31-Dic-13

	Participación VaR	Variación
Tasa de Interés	61%	-24%
Tipo de Cambio	1%	-92%
Precio de Acciones	38%	8%
Carteras Colectivas	1%	3%
<b>VaR Total</b>	<b>100%</b>	<b>-18.8%</b>

Con el fin de fortalecer el seguimiento y control al sistema, durante 2013 la entidad efectuó las actividades necesarias para desarrollar el proceso de alineación e implementación de las mejores prácticas de Scotiabank para la medición, control y seguimiento del riesgo de mercado. Se destacan los principales aspectos:

- Complemento y adopción de políticas y límites alineados a estándares internacionales.
- Mejora en los procesos de seguimiento y control del riesgo de mercado.
- Implementación de procesos de revisión de Scotiabank para su asesoría y consejo en la definición de políticas y límites de riesgo de mercado, incluyendo la revisión y aprobación anual.
- Implementación de herramientas de medición, control y monitoreo del Riesgo de Tasa de Interés al que están expuestas las posiciones sensibles del Balance.
- Se implementaron como documentos de aprobación de Límites los “Limit Control Sheets (LCS)” para cada uno.
- Se adoptaron los principios de Scotiabank para el funcionamiento del sistema de riesgo de mercado.
- Se fortalecieron los esquemas de detalle de la información y comunicación, incluyendo la emisión de información a Scotiabank.

A principios de 2013 se realizó la implementación del esquema de proveedores de precios para las entidades financieras, para lo cual el Banco efectuó todas las actividades necesarias en aras de garantizar su implementación a partir del mes de Marzo, para lo cual se hizo la selección del proveedor de precios oficial para la entidad y se garantizó el adecuado funcionamiento de los sistemas.

El SARM no tuvo modificaciones regulatorias durante 2013. Se dio cumplimiento oportuno al envío de los reportes regulatorios y se atendieron los requerimientos correspondientes. Durante el año no se presentaron visitas específicas de la Superintendencia Financiera para auditar el SARM.

## **SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DEL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO (SARLAFT):**

En cumplimiento de lo establecidos en el Capítulo XI del Título I de la Circular Básica Jurídica 007 de 1996 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, el Banco cuenta con políticas, procedimientos y controles que desarrollan un Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo SARLAFT, el cual atiende e incorpora las características de la entidad, así como las mejores prácticas y recomendaciones internacionales, en especial aquellas emitidas por el Grupo de Acción Financiera Internacional - GAFI.

Los aspectos más importantes de la gestión de este Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo durante el año 2013 se detallan a continuación:

### **Perfil de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo**

El perfil de Riesgo Residual de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (LA/FT) del Banco se ha comportado dentro de los niveles de aceptación aprobados por la Junta Directiva, teniendo en cuenta que no se presentaron situaciones que hayan afectado el normal desempeño del SARLAFT. Para el cálculo de este perfil se llevaron a cabo evaluaciones de controles y se tuvieron en cuenta los resultados de las evaluaciones adelantadas por los órganos de control y del seguimiento de operaciones.

### **Políticas y procedimientos**

En respuesta a las recomendaciones efectuadas por Auditoría Interna y Revisoría Fiscal, luego de las respectivas auditorías, y a cambios en el contexto normativo, se modificó el Manual SARLAFT con relación a los procesos de conocimiento del cliente, monitoreo de operaciones, requerimientos de autoridades, entre otros. Los cambios implementados fueron aprobados por la Junta Directiva y divulgados oportunamente a todos los funcionarios.

Cumpliendo con los estándares de Scotiabank, se creó al interior de la Gerencia SARLAFT la Dirección de Debida Diligencia Ampliada para atender aquellos asuntos relacionados con la administración de clientes de alto riesgo y proporcionar asesoría respecto de su vinculación y mantenimiento a las unidades de negocio.

## Detección de operaciones inusuales y sospechosas

Durante el año se hicieron inversiones con el fin de fortalecer los recursos dedicados al monitoreo de operaciones; es así como se incrementó la planta de personal y se continuó con el mejoramiento de las herramientas de monitoreo empleadas.

Como complemento al monitoreo de operaciones automatizado se continuó fortaleciendo el compromiso de los funcionarios en el reporte de operaciones y situaciones inusuales a través del buzón de correo electrónico denominado [buzonsarlaft@colpatria.com](mailto:buzonsarlaft@colpatria.com).

En el año se adelantaron gestiones orientadas a ajustar y mejorar el modelo de segmentación con el fin de que este nuevo modelo permita enriquecer la labor que se viene desempeñando en torno a la administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

## Capacitación

En cumplimiento del plan de capacitación se destacaron las siguientes actividades:

- Ciclo de Capacitación Virtual de Cumplimiento “Prevención del Lavado de Dinero SARLAFT Reduciendo Riesgo”, el cual se compone de 4 módulos: conceptos básicos, módulo para gerentes y directores, módulo para especialistas en cumplimiento, marco normativo y sanciones.
- XI edición del Seminario Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo SARLAFT. Este evento contó con la participación de conferencistas de primer nivel y la asistencia de funcionarios de nivel directivo e invitados externos, los cuales incluyeron representantes de la Fiscal General de la Nación, la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF), la Oficina de Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (ONUDD) y Oficiales de Cumplimiento de otras entidades financieras.
- Participación en la conmemoración del Día Nacional de la Prevención del Lavado de Activos, promovida por la alianza Negocios Responsables y Seguros de la cual participan la Oficina de Naciones Unidas contra la Droga y el Delito, la Cámara de Comercio de Bogotá y el Ministerio de Justicia y del Derecho. En desarrollo de esta jornada se obtuvo el primer lugar en el

Concurso “Acabemos con Este Negocio”, el cual premia las mejores piezas de comunicación en materia de prevención del lavado de dinero.

### **Reportes externos y requerimientos de autoridades**

Se cumplió con el envío oportuno de los reportes a la UIAF y de igual forma se atendieron todos los requerimientos de las demás autoridades competentes (Fiscalía, Policía, etc.).

Por otro lado, en atención a lo solicitado por la Unidad de Información y Análisis Financiero – UIAF mediante la Circular Externa 010 de 2013 emitida por la Superintendencia Financiera, se gestionaron los cambios necesarios en los sistemas en los reportes externos dirigidos a dicha entidad.

En respuesta a la Circular Externa 018 de Junio 20 de 2013 se implementó el reporte de información de cuentas y productos de campañas políticas y partidos políticos, con destino a la Unidad de Información y Análisis Financiero – UIAF.

### **SISTEMA ADMINISTRACIÓN DE RIESGO CREDITICIO (SARC):**

#### **Políticas y procedimientos**

El Banco cuenta con un manual SARC que consolida las políticas que rigen para cada uno de los portafolios en relación con los procesos de crédito y cobranza. Las políticas y procedimientos aprobadas por Junta Directiva permanecen actualizados y publicados para asegurar el pleno conocimiento de las áreas involucradas al interior de la organización de manera que, de la mano con los controles diseñados por la administración, pueda garantizarse el total cumplimiento. El Banco igualmente incorporó nuevos procedimientos y políticas para alinearse con los estándares de Scotiabank.

#### **Cartera de crédito personas**

Para el año 2013 el índice de morosidad de la cartera de consumo presentó incremento en el primer semestre de 57 puntos básicos y disminuyó en el segundo semestre 133 básicos hasta ubicarse en niveles mínimos históricos desde 2007.

La mejora es explicada por estrategias definidas en cobranzas y originación. Igualmente, se continuó con el fortalecimiento de los modelos de originación,

comportamiento y cobranzas así como con el desarrollo de segmentaciones de riesgo con un mayor nivel de precisión que funcionan hoy en día como herramientas de apoyo en la toma de decisiones en cada uno de las etapas del ciclo de vida del cliente.

Es importante resaltar que durante el mes de Octubre 2013, la auditoría corporativa de Scotiabank realizó una revisión a la originación para los productos de consumo clasificados como “sin garantía” obteniendo una calificación de 3B, la cual indica un nivel de riesgo moderado – bajo para Scotiabank en Colombia, lo que resalta solidez en la estructura, procesos, políticas, monitoreo y control de la cartera de consumo.

### **Cartera de crédito de empresas**

Para la cartera empresarial y corporativa durante el año 2013 tanto el indicador de cartera vencida como el indicador de calidad de la cartera mostraron tendencias al alza. El indicador de cartera vencida presentó aumento de 87 puntos básicos, para finalizar el año en 3,71%. En cuanto al índice de calidad de la cartera, este presentó un aumento de 201 puntos básicos con respecto al año pasado, para concluir en 14,30%.

El Banco ha continuado la incorporación de nuevas herramientas, procesos, estructuras y políticas de análisis de riesgo crediticio provenientes de mejores prácticas de Scotiabank en este tipo de portafolios.

### **SISTEMA ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO (SARO):**

En este sistema de administración es pertinente destacar algunos puntos:

#### **Participación en reuniones y envío de reportes**

Durante el segundo semestre del año 2013, la Unidad de Riesgo Operativo participó trimestralmente en las Teleconferencias a nivel Global (GRM) y mensualmente a Riesgo Operativo Internacional en donde se compartieron temas de relevancia para la Gerencia, así como las iniciativas de Scotiabank a nivel Global.

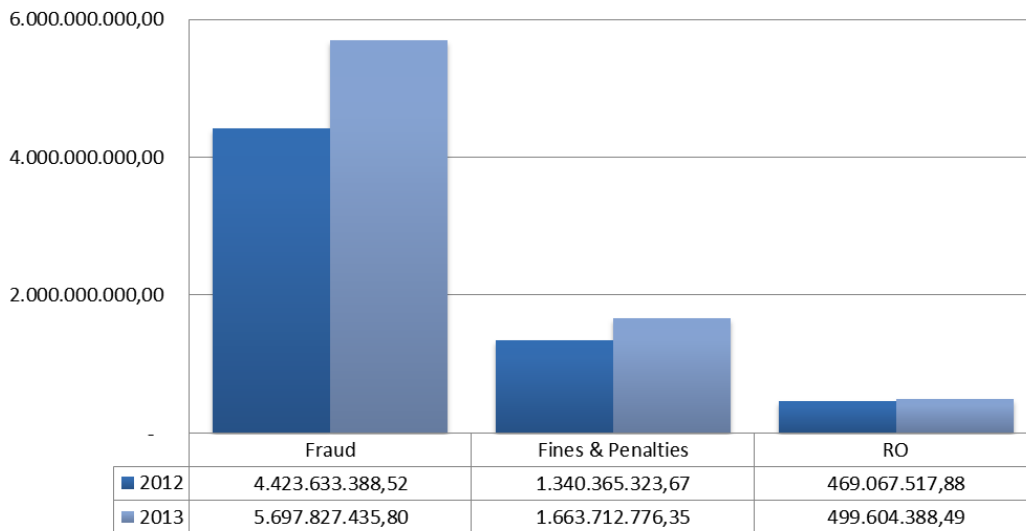
Mensualmente se enviaron los reportes denominados IB al área de Riesgo Operativo de Banca Internacional, el cual detalla todos los eventos de riesgo operativo relevantes que afectan el desempeño de la entidad.

Asimismo, trimestralmente fue enviado el informe de eventos de pérdidas superiores a 10.000 Dólares Canadienses solicitado por GRM.

### Pérdidas registradas a 31 de Diciembre de 2013

A Diciembre 31 de 2013 se registraron pérdidas por valor de \$7.875 MM, siendo el Fraude el concepto que presenta el mayor participación con un 72% del total. Los valores se discriminan así:

#### Comparativo Pérdidas



Con respecto al año 2012 el monto total varía en un 26.4%, teniendo en cuenta que lo registrado en cuentas fue de \$ 6.233 MM.

Con respecto a la cuenta de fraude, la diferencia neta fue de \$1.274 MM, es decir, un 28.8% más para el año 2013. Dichas pérdidas son asociadas al aumento de operaciones fraudulentas por Internet y cajeros automáticos para las diferentes franquicias.

Las cuentas de Riesgo Operativo tuvieron una variación del 6.51% con respecto al año 2012, es decir \$30 MM.





cálculo se elaboró mediante un inventario correspondieron a consumo de combustible por planta de emergencia, emisiones por uso de gases refrigerantes en equipos de aire acondicionado, emisiones por uso de gases extintores, consumo de energía eléctrica conectada a la red nacional, viajes aéreos de sus funcionarios, consumo de papel, uso de transporte terrestre de los funcionarios para llegar a la Torre, tratamiento de los residuos biodegradables y reciclables y vertimiento de aguas residuales.

### Participación en talleres y foros

El área encargada del tema continuó con su plan de capacitación y participó en varios eventos académicos.

### SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR (SAC):

Durante el 2013 el Banco trabajó en diferentes actividades encaminadas a fortalecer las relaciones con nuestros Consumidores Financieros y dentro del marco regulatorio definido por la Superintendencia Financiera de Colombia en la Circular Externa No. 15/10.

La Gerencia Canales de Servicios Bancarios en conjunto con la Vicepresidencia de Gestión Humana, hicieron esfuerzos para fortalecer cada día el programa de cultura de servicio y divulgación del SAC, con actividades innovadoras que comprometen a los equipos de trabajo con un fin común, como lo es prestar un excelente servicio en cada punto de contacto con el Consumidor Financiero.

Durante el 2013 se desarrollaron las siguientes actividades:

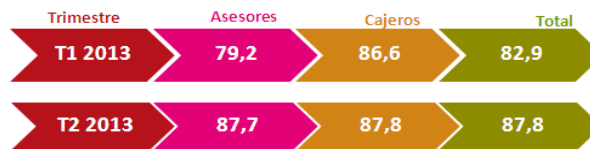
1. El 7 y 15 de Mayo, se realizó la difusión de la campaña de expectativa frente al tema de servicio del año 2013; la comunicación se efectuó a través de La Torre Virtual.
2. **Semana del Servicio:** Realizada del 20 al 24 de mayo de 2013. Se dio la apertura con la conferencia **“Servicio con Pasión”** dirigida por el Doctor Gabriel Vallejo, a la cual asistieron, entre otros, la alta gerencia del Banco, colaboradores de dirección general y red de oficinas. En total, la participación ascendió a 220 personas. El mensaje principal fue la importancia de resaltar que los Consumidores Financieros cada vez más valoran que las empresas ofrezcan algo más que un buen producto.

Igualmente, a través de **La Torre Virtual**, algunos colaboradores de la alta gerencia enviaron mensajes de servicio para tener en cuenta en la atención de los clientes. A su vez, se creó un juego virtual (*Rompecabezas*) conformado por pistas, las cuales se enviaron por La Torre Virtual en el transcurso de la misma semana, en el que participaron 359 colaboradores.

3. La semana del servicio fue el preámbulo para el inicio de la campaña **“Misterio Colpatria” los detectives del servicio**, cuyo objetivo fue apoyar el posicionamiento de los atributos de servicio Colpatria, como son: **Amabilidad, Oportunidad, Efectividad**, direccionando a los colaboradores hacia una cultura de servicio óptimo. La campaña se desarrolló en 3 etapas a partir del 21 de Junio hasta el 13 de Diciembre.
4. **Sketch de lanzamiento:** actividad realizada el 30 de Mayo y 6 de Junio en el auditorio el CID, con la participación de colaboradores de la Red de Oficinas (comerciales y operativos), Gerencia de Canales de Servicio, Gerencia Gestión Peticiones Quejas y Reclamos, Gestión Humana y diferentes áreas de la Dirección General.
5. **Juego Digital “Misterio Colpatria”:** El objetivo de la campaña consistió en que los participantes encontrarán momentos y/o situaciones de servicio que cotidianamente ellos (los colaboradores) se enfrentan en su trabajo diario. Una vez finalizado el juego los participantes podían revisar las recomendaciones de servicio que se deben tener en cuenta en todo momento de contacto con nuestros consumidores financieros.
6. Se crearon 14 News, difundidos a través de la Torre Virtual recordando los comportamientos adecuados de servicio e invitando a participar de la actividad.
7. **“Misterio Colpatria” SOFÍA Visita las Sucursales:** se visitaron cinco ciudades principales, a saber, Medellín, Barranquilla, Pereira, Cali y Bucaramanga, cuyo propósito fue reforzar capacitación a los funcionarios de las diferentes áreas; comercial, operativo y de soporte en temas como: Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC, Cultura de Servicio, Campaña “Misterio Colpatria”. Para estas actividades se contó con la participación de 291 funcionarios.
8. **“Misterio Colpatria” SOFÍA Visita Bogotá:** Para el caso específico de Bogotá se creó un juego en el cual se invitaba a fomentar el trabajo en

equipo de oficinas, premiando la oficina con mayor puntaje de cada una de las cuatro zonas. En dicha actividad participaron 153 funcionarios.

9. **Cierre y premiación Campaña “Misterio Colpatría”:** Se verificó la puntuación obtenida en cada una de las categorías, tanto individual como grupal, dando como resultado cinco ganadores individuales y tres ganadores Grupales. Toda la campaña contó con la participación de 1.115 colaboradores.
10. Durante el 2013 se publicaron cuatro (4) artículos en Revista La Torre relacionados con aspectos del servicio, tales como reconocimiento, resultados de mediciones, el servicio a través de redes sociales y el resultado y ganadores de la campaña “Misterio Colpatría”.
11. **Medición Mystery Shopper Red de Oficinas:** Medición realizada por medio de auditoría de un consultor externo, con la metodología de cliente incógnito que visitó las 170 oficinas y evaluó los comportamientos de servicio en Caja y Asesoría. Durante el año se realizaron dos mediciones logrando el siguiente resultado:



12. **Mystery Shopper Telefónico Dirección General:** La medición se realizó por medio de una auditoría telefónica, para evaluar los comportamientos de servicio telefónico de las áreas con mayor impacto en atención de servicio. Durante el año se realizó una medición cuyo resultado fue:

PUESTO	VICEPRESIDENCIA		OPORTUNIDAD (PODERACION 11%)		AMABLE (PODERACION 44.5%)		FIABLE (PODERACION 44.5%)		TOTAL DE LOS ATRIBUTOS
1	VICEPRESIDENCIA GESTION HUMANA	↓	76.0	↑	91.9	↑	95.1	↑	91.9
2	GESTIONES Y COBRANZAS S.A.	↓	82.9	↔	87.0	↑	93.6	↔	88.5
3	VICEPRESIDENCIA OPERACIONES Y TECNOLOGIA	↓	74.3	↑	87.3	↑	93.4	↑	88.0
**	DIRECCION GENERAL	↓	75.5	↑	88.9	↑	94.3	↑	89.6

13. En lo corrido del año el área de Mercadeo hizo publicaciones de contenidos para fortalecer la Educación Financiera a través de redes sociales y la página web del Banco.

El 15 de Marzo a través de “Torre virtual” se enviaron mensajes a los hijos (niños y jóvenes) de los funcionarios para inculcar en ellos la cultura del ahorro. Se realizó un video clip con el Vicepresidente de Mercadeo en donde transmite a los niños y jóvenes el buen uso de los recursos naturales para valorizar la infancia; dicho video fue publicado en la página web de la Asobancaria: [www.cuadresubolsillo.com](http://www.cuadresubolsillo.com) y en Facebook (Página Oficial del Banco), se creó un botón para ingresar a toda la información de la página de maneja tus finanzas ([www.manejatusfinanzas.com](http://www.manejatusfinanzas.com)) y otro para acceder a la información propia de este día que elaboró la Asobancaria. En total se registraron 2736 Visitas al fan page y 104 Interacciones.

En Octubre se realizó el programa LOS VENGADORES SALVANDO EL DÍA; dicha actividad se hizo en dos colegios, en donde a través de un comic y un “show” del hombre araña, se enseñaba sobre instrumentos para el ahorro.

- Colegios Beneficiados:

- IED Jose Martí – 3500 alumnos. Estrato 1 y 2  
 486 Niños beneficiados cursos (2º a 5º-18 cursos)  
 11 Voluntarios
- IED Jhon F. Kennedy – 4863 alumnos Estrato 2  
 465 Niños beneficiados cursos (2º a 5º)  
 9 Voluntarios

## **SISTEMA DE CONTROL INTERNO (SCI):**

### **Control**

Con respecto al tema de control, para dar cumplimiento a los artículos 44, 45 y 47 de la ley 964 de 2005, al interior del Banco:

En la nota 2 a los estados financieros, se describen las políticas adoptadas por el Banco en las cuales se revelan los procedimientos seguidos para un adecuado control y presentación de los estados financieros, políticas que se aplican en forma consistente en los diferentes períodos contables.

En las notas 3 a la 32 de los mismos estados financieros se revelan las principales partidas que componen las diferentes cuentas del balance general, estado de resultados y cuentas contingentes y de orden, ampliando en cada uno de los rubros las operaciones que tienen alguna relevancia en dichas cifras.

Con estas políticas y procedimientos se preserva un control permanente de la información financiera, los cuales son actualizados con las diferentes normas expedidas por la Superintendencia Financiera o por el Gobierno Nacional cuando haya lugar, todo en concordancia con el artículo 57 del decreto 2649 de 1993, según se enuncia en el último capítulo del informe del Presidente del Banco a la Asamblea General Ordinaria de Accionistas (otra información de ley).

Los representantes legales con su participación como integrantes de los comités: cumplimiento, ALCO, crédito de empresas, constructor y personas, SARLAFT, evaluación de cartera, nominación y remuneración (comités que sirven de apoyo a la Junta Directiva), así como en los comités que se encuentran constituidos en cada una de sus áreas, verifican la operatividad de los controles establecidos al interior del Banco.

En este informe en el capítulo de riesgos se informa a la Asamblea las políticas y estrategias para mantener un adecuado control del riesgo de las operaciones.

Los Representantes Legales a través del Comité Directivo, el Comité de Cumplimiento y el Comité de Auditoría conocen las deficiencias de cualquier índole que se haya presentado en el Banco; es de notar que hasta la fecha no ha existido ninguna clase de deficiencia significativa que haya impedido al Banco cumplir con su misión y que haya afectado la calidad de la información financiera, lo cual ha permitido que ésta se evalúe en forma consistente y razonable con lo acontecido en los períodos contables precedentes.

Los informes del Comité de Auditoría se ponen a disposición de la Revisoría Fiscal, quienes además asisten a los mismos, para presentar un informe preliminar sobre el Control Interno del Banco, resaltando los principales eventos encontrados en el proceso de su trabajo como Revisores Fiscales.

De la misma manera, miembros de la Junta Directiva participan como miembros en el Comité de Auditoría, lo que también les permite disponer de la información relevante.

De la misma forma, tampoco se han presentado hasta la fecha casos de fraude que hayan afectado la calidad de la información financiera, la que es reflejada en forma razonable y consistente con los períodos contables precedentes.

La Presidencia y la Junta Directiva tienen pleno conocimiento de las responsabilidades que le competen en las políticas de riesgo de la entidad.

Por último, debe mencionarse que, en cumplimiento de lo dispuesto por las Circulares Externas 14 y 38 de 2009, la Vicepresidencia de Auditoría Interna del Banco, con el concurso de especialistas de Scotiabank, estuvo a cargo de evaluar la efectividad del Sistema de Control Interno de la entidad para el año 2013, a través de las auditorías incluidas en el plan anual y trabajos especiales en apoyo a la Administración; dicho trabajo se concentró en evaluar el diseño y efectividad de los controles internos de cada una de las unidades auditadas, bajo la metodología de COSO (ambiente de control, evaluación de riesgos, información y comunicación y monitoreo), así como los controles de los procesos relacionados con la gestión financiera y gestión de tecnología de la información. Las certificaciones respectivas fueron expedidas en forma debida y oportuna.

La metodología de Auditoría responde a los requerimientos y lineamientos, tanto de la Superintendencia Financiera de Colombia como de la Oficina del

Superintendente de Instituciones Financieras (OSFI) de Canadá y se relaciona permanentemente con los Revisores Fiscales en temas comunes.

El equipo recibió capacitación en materias de soporte a la función, con certificaciones profesionales para reforzar su preparación. En el año el equipo tuvo dos refuerzos más sobre metodología de Auditoría Scotiabank y participó activamente en iniciativas de mejora a las herramientas utilizadas.

Para terminar se desarrolló el plan 2014, con base en los niveles de riesgo identificados en la organización.

## CULTURA DE CUMPLIMIENTO

Durante el año se realizó un esfuerzo importante al fortalecimiento de la cultura de cumplimiento y la prevención y control del riesgo a través de mantenimiento y mejoramiento de las estrategias existentes y la implementación de nuevas, así:

### **Comunicación:**

Durante el 2013 el Banco continuó con el propósito de fortalecer el conocimiento en temas de cumplimiento a través de los Boletines mensuales de Cumplimiento, Boletín Trimestral “El Preventivo” emitido por la Gerencia de SARLAFT, participación en la revista institucional, la creación de la página de Gobierno Corporativo en la Intranet y se garantizó la publicación oportuna y el mantenimiento actualizado del repositorio de información en el sitio Enlace.

### **Sensibilización:**

Durante todo el mes de abril se lanzó una campaña de refuerzo a temas de Código de conducta y Políticas de cumplimiento a través de **tips** enviados por correo electrónico a todos los funcionarios.

En el mes de Agosto se hizo un refuerzo especial al tema de Anticorrupción. Durante los meses de Febrero, Mayo y Septiembre se enviaron tipos con temas de mayor interés al interior de Colpatria.

A lo largo del año se instalaron 4 protectores de pantalla reforzando temas de Código de Conducta y Políticas de Cumplimiento y SARLAFT.

Como medios de sensibilización se instalaron al 100% **retablos** en las Oficinas y Salas de Juntas los cuales se cambiaron trimestralmente.

## Capacitación

Durante los meses de Abril a Julio se implementó el programa de Capacitación en Cumplimiento que contemplaba 4 temas: Código de Conducta, Anticorrupción, Protección de Datos y SARLAFT, logrando un cumplimiento del 100% y 4.294 empleados capacitados.

Se incorporaron estas actualizaciones de cursos a los **cursos en la inducción** a nuevos empleados a partir de junio. Los cursos de anticorrupción, Código de Conducta y la encuesta conflicto de interés quedaron con un cumplimiento del 100%.

A lo largo del año las Gerencias Responsables realizaron capacitaciones presenciales sobre SARLAFT, Temas Legales y Manejo de información Confidencial & Privilegiada, esta última enfocada a las áreas de Tesorería, Banca Corporativa, Fiduciaria, entre otras.

## Reporte de preocupaciones

Durante el mes de Abril se lanzó una estrategia integrada de reporte de anomalías llamada “Preguntar y Notificar” donde se integraron, junto con la Auditoría, los canales de reporte de anomalías como son las vías alternas de resolución de problemas; el área de Gestión Humana creó dos canales de contacto para temas de clima y otro para acoso laboral para integrarlos a la estrategia; se incluyó el reporte al Auditor y el sitio Web de Asistencia Externa Wistleblower y el número telefónico exclusivo para Colombia, atendido en español. Estos dos últimos administrados por un proveedor externo a nivel mundial.

Del mismo modo, mensualmente se generaron y presentaron indicadores de cierre de las “preocupaciones” recibidos por medio del buzón de cumplimiento, evidenciando resultados positivos de la campaña implementada en Abril.

## Estrategia de Acercamiento a áreas

Se implementó una nueva estrategia “Face to Face” orientada a realizar reuniones presenciales con los diferentes equipos para dar a conocer el que “hacer de las áreas legales y de cumplimiento con énfasis al tema de Políticas de Cumplimiento”



con el fin de fortalecer el acercamiento y la presencia del Área de Cumplimiento en las áreas.

### **Certificación anual con el código de Conducta**

En el mes de Octubre se realizó Certificación Anual de Cumplimiento con el Código de Conducta alcanzando el 100%, con 4294 empleados, 9 Directos y 5 miembros de Junta.

Al cierre de Diciembre todos los nuevos empleados tenían la certificación de compromiso a un 100%.

### **Proceso de Monitoreo y Control**

Se mantuvieron los sistemas de asistencia y reporte permanente a empleados, jefes directos y Directivos sobre los niveles de avance de cada estrategia, factor clave con el que se logró el cumplimiento en tiempo y cubrimiento de todas las iniciativas implementadas.

### **Cumplimiento con la Regulación**

Por otra parte, el Banco mantiene su compromiso con el estricto cumplimiento de la regulación, que se traduce en distintas iniciativas encaminadas a promover el conocimiento de las normas (Boletines Legales), así como con el Programa de Cumplimiento Regulatorio, que persigue asegurar la observancia oportuna, adecuada e integral de las normas de distinta naturaleza que guardan relación con la actividad de la institución.

### **Temas destacados por la Auditoría**

En la Auditoría de Cumplimiento realizada en Junio de 2014 los procesos de Comunicación, Capacitación, Denuncia de Irregularidades y Proceso de Certificación de Código de Conducta fueron destacados y reconocidos.

<b>INFORMACIÓN ADICIONAL DE LEY</b>
-------------------------------------

De acuerdo con las normas legales propias de este informe es pertinente agregar que las operaciones celebradas con accionistas, administradores y entidades o compañías vinculadas se han ajustado a las políticas de crédito del Banco y al

cumplimiento de los procesos que las regulan, en especial en lo referente a cupos de endeudamiento y autorización de estamentos de la organización, entre otros, tal como consta en las notas de los estados financieros.

Así mismo, la Administración del Banco ha considerado al cierre del año 2013 todas las transacciones que tuvo conocimiento, registrando sus activos y obligaciones, los cuales se han valorado, clasificado y revelado según lo señalado en el artículo 57 del decreto 2649 de 1993.

Finalmente, en informe separado, se presenta el reporte sobre el cumplimiento a las normas legales sobre propiedad intelectual y derechos de autor por parte de la sociedad, de acuerdo a la ley 603 de julio 27 del año 2000 y el reporte sobre el cumplimiento de lo indicado en el numeral 3.19 del Título XII Capítulo I de la C.E. 007/96 de la SFC.

(Firmado)

**SANTIAGO PERDOMO MALDONADO**  
Presidente Banco

(Firmado)

**EDUARDO PACHECO CORTES**  
Presidente Junta Directiva

Bogotá, Enero 20 de 2014

Señores

**ASAMBLEA ORDINARIA DE ACCIONISTAS  
BANCO COLPATRIA MULTIBANCA COLPATRIA S.A.**  
Bogotá D.C.

Respetados señores:

Dando cumplimiento a lo establecido en las normas vigentes sobre las actividades de los Comités de Auditoría, a continuación se presenta el correspondiente informe y se comentan las principales actividades desarrolladas durante el año 2013.

En el Banco Colpatría Multibanca Colpatría S.A., se efectúa periódicamente el Comité de Auditoría, el cual reúne miembros de Junta Directiva, auditoría interna, auditoría externa (Revisoría Fiscal), Contabilidad y Secretaría General. Este Comité tiene, entre otras, la responsabilidad de supervisar el cumplimiento de las recomendaciones efectuadas por las autoridades de control y vigilancia, así como monitorear los procesos internos de control.

#### **1. Políticas generales establecidas para la implementación del SCI**

En primer lugar se recuerda que las políticas generales establecidas para la implementación del SCI fueron estructuradas y aprobadas en el año 2009 durante la implementación de lo establecido en la C.E. 038 de 2009 de la SFC, las cuales, al cierre 2013, no han sido modificadas.

No obstante, siendo el ambiente de control el elemento fundamental dentro del SCI, en el año 2013 se aprobó y se dio a conocer a toda la organización, la actualización del código de conducta y las políticas de denuncia de irregularidades y anticorrupción. Así mismo se aprobó la política de whosale para banca de mayoreo.

Finalmente se llevó a cabo un nuevo inventario de todos los controles clave del Banco de fácil consulta para organismos de control y los dueños de procesos, así como fortalecer esquema de Autocontrol del Sistema de Control Interno. Para ello fueron definidos como controles clave los que garantizaban el logro de objetivos estratégicos de la Gerencia, mitigaban riesgos de fraude, garantizaban cumplimiento normativo o tenían impacto en EEFF Alcance y Resultados.

#### **2. El proceso utilizado para la revisión de la efectividad del SCI**

Para realizar la evaluación del Sistema de Control Interno – SCI, el equipo de auditoría definió el alcance con base en los capítulos de la norma e incluyó, en las unidades auditadas, la evaluación del diseño y efectividad de los controles a nivel de la entidad en los componentes de ambiente de control, información y comunicación, evaluación del riesgo y monitoreo; así mismo se realizó una revisión de controles clave en los procesos de cierre de estados financieros y gestión tecnológica y una redefinición de las listas de controles clave de las diferentes áreas de la compañía.

Con base en los resultados obtenidos de las pruebas explicadas, se concluyó que el Sistema de Control Interno del Banco es efectivo, con oportunidades de mejora “no materiales” que fueron discutidas con la Administración. Dichas mejoras cuentan con planes de acción establecidos, responsables y fechas de compromiso.

### **Gestión de Riesgos**

La evaluación del riesgo es el mecanismo mediante el cual se identifican, se analizan y se manejan los riesgos que pueden incidir en el logro de los objetivos estratégicos y organizacionales del Banco.

El sistema de administración de riesgos implementado para los diferentes tipos de riesgo existentes tales como: SARO (Riesgo Operativo), SARLAFT (Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo), SARC (Riesgo de Crédito), SARM (Riesgo de Mercado), y SARL (Riesgo de Liquidez), entre otros, tiene como propósito principal preservar la eficacia, eficiencia y efectividad de la gestión, y capacidad operativa salvaguardando los recursos y activos de la empresa.

La evaluación tiene como propósito prevenir y evitar la materialización, o mitigar el impacto de eventos que puedan afectar el desarrollo de los procesos y el cumplimiento de los objetivos.

Los elementos que forman parte de la evaluación del riesgo son:

- Objetivos claramente establecidos y comunicados.
- Identificación de los riesgos externos.
- Identificación de los riesgos internos: En relación con este punto, es importante resaltar la importancia de la existencia de evaluaciones que permitan identificar y priorizar los riesgos, a efectos de implementar medidas que los mitiguen de acuerdo a sus características.
- Objetivos e indicadores de rendimiento y riesgo: medir la probabilidad de ocurrencia e impacto de los riesgos sobre los recursos, así como los riesgos reputacionales en caso de materializarse.

- Evaluación de los controles internos: Identificar y evaluar los controles existentes y su efectividad.
- Cumplimiento Normativo: En adición a los principios establecidos en la Circular Externa 014 de 2009 y la 038 de 2009 expedidas por la Superintendencia Financiera de Colombia en relación con el SCI, es necesario dar cumplimiento a la Circular Básica Jurídica de la misma Superintendencia.

En adición a lo anterior, una adecuada gestión de riesgos incluye

- i) configurar mapas de riesgo que reflejen la situación real en cada uno de los procesos,
- ii) evaluar y mantener un proceso que permita dar continuidad a la operación,
- iii) promover el conocimiento de los mapas de riesgo a través de su publicación en cada una de las áreas,
- iv) gestionar los riesgos integralmente, a efectos de enderezar las políticas y controles a su mitigación o a niveles bajos,
- v) medir, reportar y registrar los eventos de pérdida por materialización o acaecimiento de riesgos previamente identificados o no identificados, analizando los controles previamente implementados para cada uno de ellos y
- vi) estructurar planes de mejora que permitan realizar un seguimiento y evaluación de los riesgos y sus controles.

### **3. Actividades más relevantes desarrolladas por el Comité de Auditoría.**

El Comité de Auditoría ha velado por el mantenimiento efectivo de la estructura de control interno y ha propendido por que se lleven a cabo los controles necesarios en las operaciones de la Compañía.

El Comité de Auditoría celebró tres reuniones ordinarias durante el 2013, los días 30 de enero, 24 de abril, 31 de Julio y 30 de octubre.

En dichas reuniones el Comité tuvo la oportunidad de conocer el desarrollo de los planes de trabajo estructurados por las auditorías internas y externas para el año 2013. De la misma manera, se informó acerca de los principales hallazgos detectados por el auditor interno y el revisor fiscal así como de los planes de acción trazados por la Administración frente a las recomendaciones efectuadas.

Finalmente en este punto, el Comité fue informado por parte de la Secretaria General acerca de requerimientos, pliegos de cargos, sanciones y/o visitas de la Superintendencia Financiera de Colombia generados como consecuencia de posibles deficiencias detectadas en el sistema de control interno.

### **4. Comunicación de hallazgos y recomendaciones e implementación de recomendaciones**

La comunicación de resultados estuvo presente en varios escenarios, tales como reuniones de seguimiento de hallazgos con las áreas auditadas, la Junta Directiva y el Comité de auditoría. Los asuntos presentados en este último se encuentran consignados en las actas número 52 (30 de enero), 53 (24 de abril), 54 (31 de julio) y 55 (30 de octubre).

Como resultado de las auditorías no se identificaron deficiencias materiales que pudieran tener un impacto significativo en los negocios o en la revelación de la información financiera de la entidad. Igualmente los informes de control no presentaron salvedades.

Con respecto a los hallazgos y recomendaciones, se cuenta con una metodología de seguimiento a los planes de acción acordados con la administración hasta su cierre definitivo, la que permite identificar las fechas límites de cierre y personas responsables, cualquier incumplimiento o retraso en dichos acuerdos es comunicado oportunamente a la administración y al comité de auditoría.

## **5. Observaciones formuladas por los órganos de supervisión y las sanciones impuestas**

1. El 3 de enero de 2013, se recibe Resolución 2116 de Diciembre 14 de 2012, donde la Superintendencia Financiera impone una sanción por \$50 Millones, por el cargo de “Falta de la debida oportunidad para actualizar la información de los clientes del Banco en las Centrales de Riesgo”, hecho que según manifiesta el ente supervisor se evidenció en cinco (5) casos de clientes.

Esta medida fue apelada por el Banco, siendo revocada parcialmente, mediante la Resolución Número 0064 de enero 15 de 2014, reduciéndola a \$15 Millones, al determinar qué en dos casos el Banco incumplió con lo establecido en la norma.

2. La Superintendencia Financiera de Colombia - SFC, realizó una visita de inspección, entre el 25 y 26 de Febrero de 2013, con el objeto de evaluar temas relacionados con el Sistema de Control Interno Contable, especialmente transmisión del Formato 460 – “Inversiones Obligatorias en Títulos de Desarrollo Agropecuario”, que debió ser retransmitido para el corte de diciembre 31 de 2012 . El 2 de mayo de 2013, se recibe respuesta final a la visita (La SFC no emitió Informe de Visita), en el que se concluye la actuación administrativa y acepta el plan de acción aprobado por la Junta Directiva del Banco en su sesión de febrero de 2013, como medida para prevenir futuras situaciones en este sentido.

3. El Banco debió pagar una multa de \$20.054.000, al haber presentado un defecto en el encaje bisemanal del 17 al 30 de junio de 2013 de \$1.268.726.000, generado por una inconsistencia operativa que impacto la cuenta PUC 279595, sujeta a encaje. Al respecto el Banco manifestó que se implementaron controles adicionales y la generación diaria del

formato 443 – “Encaje Bisemanal en Moneda Legal” para corregir dentro del mismo período algún posible defecto generado.

4. El 28 de Octubre de 2013, se recibió el requerimiento 2011081577 – 024 emitido por la SFC, donde ordena al Banco constituir provisiones adicionales, ajustadas a lo establecido en anexo 3, del Capítulo II, de la Circular Externa 100 de 1995, para las operaciones crediticias a cargo del cliente Vergel y Castellanos S.A. y las del PAFC Vergel y Castellanos.

Al respecto, el Banco no interpone recurso y se adopta la medida, contabilizando al cierre de noviembre de 2013, provisiones adicionales de \$25.300 MM COP, al recalificarán a estos clientes en categoría de riesgo "C".

5. Cumplimiento a Circular Externa No. 042 de 2012: mediante requerimiento de Septiembre 30 de 2013, número .2013085093 – 000, la SFC solicita se informe sobre la puesta en operación de lo dispuesto en los numerales 4.2.7, 4.6.3, 4.9.8 y 4.11 de la CE 042 de 2012 -"Requerimientos mínimos de seguridad y calidad para la realización de operaciones".

Al respecto, el Banco responde que los numerales 4.2.7, 4.6.3 con plazo a Octubre 1 de 2013 estarán implementados en Abril y Marzo de 2014, respectivamente. El numeral 4.9.8 con plazo a Julio 1 de 2013 estará implementado en Noviembre 30 de 2013 y el 4.11, cumplió con la fecha de Julio 1 de 2013. Se informa también, que no se han presentado quejas de los clientes por el no cumplimiento de las fechas límites.

6. Visita Institucional: Entre el 15 y 24 de octubre de 2013, la SFC realizó Visita In Situ, con el objeto de revisar el cumplimiento de temas de carácter institucional, entre los cuáles están el reporte de las tarifas por servicios financieros que publica el Banco, la remuneración de cuentas de ahorro y la gestión adelantada respecto de las quejas recibidas por cobros de tarifas de los servicios financieros.

Entre los hallazgos de relevancia se encuentra el envío de un Plan de mejoramiento para ejecutarse a junio de 2014, donde se reduzca y se detengan las quejas recibidas por el producto “Banca Seguros – Plan Familia y Desempleo”, referente al cobro que manifiestan los clientes no haber autorizado.

El Plan fue aprobado en Junta Directiva de Enero de 2014 y se remitirán bimensualmente a la SFC los avances que se tengan sobre el mismo.

## **6. Evaluación de la labor del área de Auditoría Interna**

El Comité de Auditoría revisó las actividades realizadas por la Auditoría Interna a través de los informes que le han sido presentados en las sesiones realizadas durante el año y

verificó el efectivo desarrollo y cumplimiento de los planes de acción definidos en los mismos comités.

Por ello, el Comité se permite concluir que la labor del área de Auditoría Interna es efectiva y se ajusta los estándares requeridos por la regulación legal aplicable.

De acuerdo a las actividades registradas en el presente informe, consideramos que se cumple con el encargo de verificar la función de control al interior de la Entidad, bajo el marco del autocontrol definido por la dirección de la Organización.

Cabe resaltar que en caso de requerir información más detallada, las Actas de los Comités de Auditoría se encuentran a disposición en la Secretaría General de la sociedad.

Estaremos gustosos de ampliar la información que sea necesaria.

Cordialmente,

(Firmado)

**JULIO MANUEL AYERBE MUÑOZ**

Presidente Comité de Auditoría



## INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO

### ▪ POLÍTICAS

Con el propósito de alinear el Banco con las buenas prácticas de gobierno de Scotiabank para el mes de abril la Junta Directiva aprobó el documento denominado Política de Gobierno para las Subsidiarias de Scotiabank, donde se destaca que varias de las prácticas allí recomendadas han sido implementadas en el Banco desde hace varios años.

Posteriormente en julio de 2013 la Junta Directiva revisó y actualizó el Código de Conducta y las siguientes políticas de cumplimiento

#### Políticas Bank of Nova Scotia

- Pautas para la Conducta de los Negocios - **Actualización Versión Octubre 2012**
- Denuncia de Irregularidades de los informe Financieros - **Actualización Versión Octubre 2012**
- Riesgo de la Reputación - **Actualización Versión Agosto 2012**

#### Políticas Banco Colpatría

- Negocios con el Gobierno – **Fue eliminada se cubrió con políticas vigentes**
- Cumplimiento con las leyes de la competencia - **Fue eliminada se cubrió con políticas vigentes**
- Recepción y Entrega de Obsequios e invitaciones – **Fue eliminada se cubrió con políticas vigentes**

#### Nuevas Políticas Bank of Nova Scotia

- Wholesale Banca Mayoreo - **fue aprobada tomado como base la versión BNS de Noviembre 2011**

Las políticas implementadas fueron ampliamente difundidas a través de los programas de capacitación virtual que se adelantaron a lo largo del año.

### ▪ MODELO DE GOBIERNO

#### ASAMBLEA DE ACCIONISTAS

El 13 de marzo de 2013 se realizó la Asamblea Ordinaria de Accionistas en la cual se destaca el nombramiento del Defensor del Consumidor Financiero para un periodo de dos (2) años, al tiempo que se anunció los planes de fusión entre el Banco y Scotiabank Colombia S.A.

Posteriormente el 7 de mayo la Asamblea de Accionistas se reunió en forma extraordinaria con el propósito de decidir acerca de la fusión entre el Banco y Scotiabank Colombia S.A., reunión en la que se presentó un informe general sobre el Compromiso de Fusión entre el Banco Colpatría Multibanca Colpatría S.A. y Scotiabank Colombia S.A.

En la misma reunión se explicaron los siguientes temas:

- Motivos y condiciones administrativas/financieras de la fusión
- Método de Valoración de las sociedades
- Resultado de la Valoración
- Relación de Intercambio

Finalmente los accionistas aprobaron por unanimidad el compromiso de Fusión entre las dos (2) entidades y la Relación de Intercambio que se efectuaría con el proceso de fusión.

En la misma reunión fueron reelegidos en su integridad los miembros de la Junta Directiva para un periodo de dos (2) años.

La Convocatoria y desarrollo de las reuniones de Asamblea, así como la ejecución de las decisiones de dicho órgano, se dieron en cumplimiento estricto a lo que establece el Estatuto Social, al Código de Buen Gobierno y al Reglamento de la Asamblea General de Accionistas.

## **FUSIÓN**

Luego de recibir la no objeción por parte de la Superintendencia Financiera, el 26 de febrero se perfeccionó la transacción mediante la cual el Banco adquirió el 99.8760% de las acciones del Scotiabank Colombia S.A.

Dentro del cronograma establecido para la fusión, el tres (3) de Abril se radicó el Aviso Anticipado de Fusión por absorción ante la Superintendencia Financiera.

En la misma fecha se publicó en el Diario La República y en la página web del Banco el aviso en el cual se informó a los accionistas del Banco y de Scotiabank Colombia, las principales características del acuerdo de fusión.

Finalmente se inscribió en el Registro Mercantil bajo el número 01737707, la Escritura Pública No. 3648 de fecha 5 de Junio de 2013 de la Notaría 53 del Círculo de Bogotá mediante la cual se protocolizó el Compromiso de Fusión suscrito entre el Banco Colpatria Multibanca Colpatria S.A. y Scotiabank Colombia S.A., quedando de esta manera debidamente perfeccionada la fusión entre estas dos (2) entidades el 7 de Junio de 2013.

## **JUNTA DIRECTIVA**

Durante el año 2013 la Junta Directiva se reunió en doce (12) oportunidades contando en todas ellas con un quórum superior al legalmente requerido.

Las convocatorias a las reuniones, Junto con la información necesaria para la toma de decisiones, incluida la presentación preliminar a la Junta Directiva, se llevaron a cabo de conformidad con las reglas establecidas en el Estatuto Social y en el Reglamento de la Junta Directiva.

En cuanto a la integración de la Junta Directiva en reunión extraordinaria de la asamblea de accionistas celebrada el 7 de mayo de 2013 fueron reelegidos sus miembros para el período comprendido entre el 16 de junio de 2013 y el 15 de junio del 2015

Por lo anterior, la Junta Directiva de la sociedad quedó conformada de la siguiente manera:

PRINCIPALES	SUPLENTES
PAUL GORDON EDDY McCOY	SANTIAGO DIRUBE
EDUARDO ALBERTO KLURFAN	WALTER TAS
GUILLERMO ÁLVAREZCALDERÓN MELENDEZ	DIETER WERNER JENTSCH
MARTÍN JOSÉ CARRIZOSA CALLE	FELIPE ANDRÉS CUBEROS DE LAS CASAS
EDUARDO PACHECO CORTES	CARLOS RODRIGO PACHECO CORTES
JULIO MANUEL AYERBE MUÑOZ	JAIME EDUARDO SANTOS MERA
CARLOS GUILLERMO ESCOBAR BARCO	MARÍA DE ROSARIO SINTES ULLOA

### **COMITÉ DE AUDITORÍA**

En el 2013 el Comité de Auditoría se reunió en cuatro (4) ocasiones y en cada una de estas reuniones se trataron los temas previstos en la normatividad.

### **COMITÉ DE RIESGO REPUTACIONAL**

Siguiendo las prácticas de cumplimiento del Bank of Nova Scotia, en junio fue constituido el Comité de Riesgo Reputacional al interior del Banco y con alcance sobre sus filiales y establecido como apoyo de la Presidencia con el objetivo principal de analizar aquellas situaciones que puedan atender contra la reputación del Banco y proponer medidas remediales.

### **NOVEDADES ADMINISTRADORES- REPRESENTACIÓN LEGAL**

Durante el primer semestre del año ingresó en calidad de administrador el señor Alejandro Gutiérrez Díaz como nuevo Vicepresidente de Tesorería y mercado de Capitales y a quien también se le otorgó la Representación Legal de la Entidad.

Finalizando el primer semestre el señor Jorge Horacio Rojas Dumit, quien se desempeñaba como Vicepresidente de Banca de Empresas presentó su renuncia a la entidad y en su lugar fue designado el señor José Gregorio Vidal Perello.

La Representación Legal en calidad de Tercer suplente del Presidente que ostentaba el señor Jorge Horacio Rojas Dumit fue reasignada al Señor Danilo Morales Rodríguez y a su vez, la Representación Legal que ostentaba el señor Danilo Morales fue reasignada a la señora Liliana Suárez Mendoza, Gerente de Operaciones Centralizadas.

Para el segundo semestre fue nombrada la señora Olga Lucía Blanco Manchola, como nueva Vicepresidente de Tecnología quien cuenta con una amplia experiencia en el sector financiero.

De esta manera, la Representación Legal de la sociedad quedó conformada de la siguiente manera:

<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>
LUIS SANTIAGO PERDOMO MALDONADO	Presidente
GUILLERMO ÁLVAREZCALDERÓN	Primer Suplente del Presidente
LUIS RAMÓN GARCÉS DÍAZ	Segundo Suplente del Presidente
DANILO MORALES RODRÍGUEZ	Tercer Suplente del Presidente
ALEJANDRO GUTIÉRREZ DÍAZ	Representante Legal
LILIANA SUAREZ MENDOZA	Representante Legal
ERNESTO MARIO VIOLA	Representante Legal
WALTER HARVEY PINZÓN FUENTES	Representante Legal
IGOR ALEXIS PEÑA ZUÑIGA	Representante Legal*
GINA MARÍA DEL SOCORRO GOETA	Representante Legal*

\* Representación legal restringida para fines judiciales

### **CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO EMPRESARIAL**

En el año 2013 se realizó una (1) actualización al Código de Buen Gobierno del Banco, que consistió en la modificación de la integración del Comité ALCO, actualización que se aprobó por la Junta Directiva en el mes de mayo.

### **ENCUESTA DE RIESGO CORPORATIVO**

Cumpliendo lo establecido por la Superintendencia Financiera en la Circular Externa 028 de 2007, se diligenció y remitió a ese organismo de vigilancia y control, la encuesta mediante la cual se dio a conocer al mercado de valores la adopción de las recomendaciones del Código de Mejores Prácticas Corporativas de Colombia.

### **PÁGINA WEB BANCO**

El Banco actualizó en forma permanente la información contenida en el link Relación con Inversionistas de la página web de la entidad, esto es; la reforma al Estatuto Social, las modificaciones al Código de Buen Gobierno, al igual que la información relativa al comportamiento mensual del valor de la acción entre otros, atendiendo desde luego a divulgar la información en forma oportuna.

### **PÁGINA WEB CORPORATIVA**

Durante el año 2013 se mantuvo a disposición de la Junta Directiva y del Comité de Auditoría toda la información relativa a las reuniones de este órgano de Dirección, así mismo fueron puestos a través de esta canal los diferentes informes de mayor relevancia, lo que permitió una vez más que los Directores contaron siempre con la información necesaria de manera oportuna y previa a cada una de las sesiones de realizadas en el año.

## **SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

Continuando con el fortalecimiento del Sistema de Control Interno durante el año 2013 se abordaron al interior del comité RADAR los temas de mayor relevancia e impacto, los cuales fueron informados igualmente en las reuniones de Junta Directiva y del Comité de Auditoría.

(Firmado)  
Junta Directiva”

# **INFORME DE PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS DE AUTOR**

## **BANCO COLPATRIA**

Este documento es Interno y es propiedad de Banco Colpatría

El Banco Colpatría promueve y controla el cumplimiento de las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor. El documento oficial de Políticas de Seguridad, incluye políticas que deben ser de estricto cumplimiento por parte de los usuarios de los sistemas de información de propiedad del Banco.

A continuación se enuncian los principales controles que se aplican y a los cuales se dio seguimiento durante la gestión del 2013:

- La gestión del licenciamiento se realiza de forma centralizada en la gerencia de Operaciones TI.
- Las Gerencias de Operaciones de TI y Help Desk son las encargadas de la instalación, soporte y mantenimiento de equipos (Servidores, PC y Portátiles).
- Microsoft y Banco Colpatría tienen establecido un contrato de licencia **“Enterprise Agreement y Enterprise Application Platform”** (licenciamiento por volumen) que le permite al Banco Instalar los programas necesarios y reportarlos anualmente para su legalización.
- Para las aplicaciones Core de negocio se tiene establecidos contratos de licenciamiento.
- Continúa el seguimiento de años anteriores revisando las instalaciones de software en los PC escritorio y Portátiles del Banco para asegurar que lo instalado corresponda con el software licenciado.
- Como parte de los estándares de seguridad definidos, los derechos de acceso de los usuarios en los PC personales está restringido y de esta manera se limita la posibilidad de instalar programas en los PC y Portátiles, incluyendo el software no autorizado.
- En los PC de escritorio y Portátiles de Dirección General y oficinas están restringidos los puertos USB para el uso de memorias extraíbles, con excepción de Equipos asignados a los gerentes. Con esto se controla y reduce la posibilidad de instalación de programas no autorizados.

- La Gerencia de Protección de Datos durante el año 2013 realizó capacitación acerca de las Políticas de Seguridad de la Información al Banco y sus filiales mediante curso virtual, en el cual se hace referencia al uso de software autorizado. Los resultados de esa gestión son los siguientes, tomando como referencia un total de empleados de 3611:

✓ Capacitación Virtual 3598 personas → 99%



# **INFORME DE CUMPLIMIENTO CIRCULAR EXTERNA 042 DE 2012**

## **BANCO COLPATRIA**

Este documento es Interno y es propiedad de Banco Colpatría

El Banco Colpatría promueve y controla el cumplimiento de las normas expedidas por la Superintendencia Financiera de Colombia como es el caso de la Circular Externa 042 del 4 de octubre de 2012.

En términos generales el Banco está en cumplimiento de lo establecido en la Circular. Actualmente está trabajando en la ejecución de algunas de las nuevas medidas incluidas en la Circular y que tenían vencimiento en el 2013 y adicionalmente en las que tienen vencimiento en el 2014.

A continuación se relacionan los dos puntos de la norma que están en incumplimiento, las razones por las cuáles no se pudo cumplir y el trabajo que se ha venido realizando para alcanzar el objetivo:

#### **4.2 Cajeros automáticos (ATM)**

*4.2.7 Estar en capacidad de operar con las tarjetas a que aluden los numerales 6.11 y 6.12 del presente capítulo. (Fecha fijada de cumplimiento por la SFC: 1 de octubre de 2013)*

Este punto hace referencia a que los cajeros automáticos estén en capacidad de leer y procesar transacciones de tarjetas con chip.

Para dar cumplimiento al numeral 4.2.7 de la Circular 042, el Banco Colpatría dependía de la implementación de otros dos proyectos de “upgrade” de infraestructura de procesamiento, cuyo comienzo tuvo lugar en forma previa a la publicación de la citada norma, siendo estos el cambio de la máquina que atiende toda la transaccionalidad de ATM’s y POS (switch transaccional Tándem) y la actualización de la versión del aplicativo que opera dicho switch (Base 24).

La ejecución de estos proyectos, con una inversión total de \$2250 MM, culminó con éxito dentro de los planes originalmente previstos, lo que permitió avanzar entonces con el proyecto que permitirá el cumplimiento de lo exigido específicamente por Circular 42 para este canal.

Este proyecto, el cual representa una inversión de aproximadamente \$1.500MM, se está desarrollando en forma satisfactoria y dentro de los planes previstos por el Banco, lo que permitirá salir a producción hacia fines de Abril de 2014.

Como parte del mismo ya se ha realizado el cambio de la totalidad de los ATMS que no estaban en capacidad de cumplir con la norma y nos encontramos en la etapa de pruebas técnicas en cajeros Diebold y NCR con nuestro switch transaccional para las transacciones personalizadas y autorización EMV de tarjetas emitidas por el Banco.

#### **4.6 Sistemas de audio respuesta (IVR)**

*4.6.3 Las entidades que permitan realizar operaciones monetarias por este canal, deben ofrecer a sus clientes mecanismos fuertes de autenticación. (Fecha de cumplimiento fijada por la SFC: 1 de octubre de 2013)*

El Banco Colpatría definió el proyecto PPM # 35261 con fecha de finalización Marzo de 2014 para dar cumplimiento al numeral correspondiente. La implementación del mecanismo de autenticación fuerte requiere de la migración total de la infraestructura tecnológica (hardware y software) a una nueva versión que soporte el servicio, proyecto que cuenta con un presupuesto de \$ 1.050MM.

Algunas de las principales actividades ejecutadas son las siguientes:

- Se realizó la adquisición e instalación de la infraestructura tecnológica requerida.
- Se definió el mecanismo de autenticación fuerte para dar cumplimiento a lo exigido en este numeral.
- Se diseñó el árbol funcional de navegación a desarrollar en la nueva infraestructura.

Actualmente, se están realizando pruebas técnicas y funcionales de la aplicación, a fin de asegurar la calidad de la implementación.

El proyecto avanza según cronograma establecido y estará implementado a más tardar el 30 de Marzo de 2014.

En relación con los numerales 6.11 y 6.12 de la Circular, la situación es la siguiente:

#### **6 Obligaciones específicas para tarjetas débito y crédito**

*6.11 Entregar a sus clientes tarjetas débito que manejen internamente mecanismos fuertes de autenticación. (Se interpreta como tarjeta con chip).*

*6.12 Entregar a sus clientes tarjetas crédito que manejen internamente mecanismos fuertes de autenticación siempre que los cupos aprobados superen dos (2) SMMLV. (Se interpreta como tarjeta con chip).*

La Superintendencia Financiera fijó dos fechas de cumplimiento para estos dos puntos:

- ✓ A partir del 1 de abril del 2013 todas las tarjetas que emitiera el Banco deberían tener chip. Este punto se cumplió satisfactoriamente.
- ✓ A más tardar el 1 de octubre de 2014 todas las tarjetas activas del Banco que fueron emitidas solo con banda magnética deben ser remplazadas por tarjetas con chip.

El avance de este punto es el siguiente:

- De un total 331.000 Tarjeta Débito Maestro activas, el 60% cumple la regulación de tarjeta chip.
- De un total 1.218.537 tarjetas de crédito activas, expedidas con franquicias VISA, MasterCard y marca privada Cencosud, el 68% cumple la regulación de tarjeta chip.
- De un total 806.719 de tarjeta privadas Crédito Fácil Codensa activas, el 9.1% cumple la regulación de tarjeta chip.

(Firmado)

Hernán Ernesto Mora Rojas  
Gerente de Seguridad Informática