



COLPATRIA
MULTIBANCA

del grupo Scotiabank

BANCO COLPATRIA MULTIBANCA
COLPATRIA S.A.



INFORME DE LA ADMINISTRACIÓN DEL BANCO 2014

CARTA DEL PRESIDENTE



Es muy grato para nosotros presentar a ustedes nuestros resultados para el cierre del año 2014.

Antes de exponer los principales eventos ocurridos durante el año, queremos compartir con ustedes nuestras prioridades estratégicas:

- Ser el banco principal de nuestros clientes
- Eficiencia Operacional
- Liderazgo

Confiamos que estos lineamientos estratégicos nos permitirán seguir creciendo y adaptarnos a los desafíos futuros.

Dicho esto, los invito a que conozcan, de manera general, los principales eventos de nuestra entidad en 2014.

PRINCIPALES EVENTOS 2014

Participación en el Mercado de Tarjetas de Crédito

En los últimos años el Banco hemos sido consistentemente el principal emisor de tarjetas de crédito, este desempeño nos permitió alcanzar al cierre del 2014 el primer puesto en saldo de cartera de tarjetas de crédito, con una participación superior al 16%.

Lanzamiento de la línea de Microcrédito

En el mes de Octubre se lanzó al mercado una nueva línea de Microcrédito, con el cual se busca extender nuestras relaciones y atender las necesidades de los segmentos poco bancarizados, así como también ampliar la oferta de productos y servicios financieros.

Incursión en Banca Corporativa

En los dos últimos años en virtud de la adquisición por parte de Scotiabank del 51% de Colpatria, hemos relanzado nuestro segmento de banca corporativa el cual se focaliza en clientes con facturación de más de 200 mil millones y donde contamos con la experiencia y gama de productos de Scotiabank, los resultados han sido muy positivos ya que hemos duplicado el tamaño de este segmento en el último año.

Nueva Calificadora del Banco

El 28 de Noviembre de 2014 se recibió por parte de la Calificadora de valores BRC Standard & Poor's calificación AAA en deuda de largo plazo y BRC 1+ en deuda de corto plazo. Dentro de los aspectos que se resaltan está un fuerte posicionamiento dentro del sector financiero en Colombia y el respaldo corporativo de nuestros principales socios Scotiabank y Grupo Mercantil Colpatria. La calificación que se otorgó, es la más alta que se puede obtener en el mercado local y se suma a la calificación que ya tenía el Banco por parte de Value & Risk.

Resultados 2014

El Banco incrementó sus utilidades en un 21% en comparación con las cifras del sector financiero que arrojan un resultado del 11%; asimismo el crecimiento de cartera fue del 20% en contraste con un 16% del sistema. Por su parte, el retorno sobre el patrimonio se ubicó en 18% por encima del ROE del sistema, el cual fue del 12,5%¹

Sabemos que el año 2015 presenta grandes desafíos, por ende, seguiremos trabajando con el mismo compromiso, de forma tal que podamos alcanzar las metas propuestas y seguir posicionando al Banco como una de las mejores entidades financieras del país.

(Firmado)

Santiago Perdomo Maldonado

Presidente

¹ *ROE = Utilidad 12 meses / Patrimonio promedio

INFORME DE GESTIÓN

A continuación nos permitimos presentarles el informe correspondiente al ejercicio iniciado el 1 de Enero de 2014 y finalizado el 31 de Diciembre del mismo año.

ENTORNO ECONÓMICO

El contexto económico internacional presentó un crecimiento leve frente al año anterior, contrario a la expectativa del 2014 que se preveía como el año de recuperación para la economía mundial.

Con un aumento total del PIB mundial en 40 Pbs, las economías desarrolladas aceleraron su crecimiento solamente de 1,3% a 1,7%, en contraste con una sorpresiva desaceleración de las economías emergentes, que pasaron de un crecimiento de 4,6% en 2013 a 4,1% en 2014.

El PIB de Estados Unidos presentó un crecimiento importante, pasando de un 1,9% a 2,6%, siendo el incremento de la demanda interna, el principal motor de crecimiento.; En consecuencia, la FED mantuvo su tasa de intervención y continuó con su política contractiva de retiro gradual de liquidez.

Por su parte, la Zona Euro presentó un crecimiento de 0,9%, frente a 0,2% del año anterior. Como los crecimientos registrados, todavía están lejos de los esperados, el Banco Central Europeo decidió aplicar

una política monetaria expansiva, buscando reforzar los niveles de liquidez.

Finalmente, los países emergentes presentaron una variación negativa en 50 Pbs respecto al año anterior, como consecuencia principal de la desaceleración de exportaciones de *commodities*, y la reducción de los precios de los mismos.

Adicional a esto, la sobreoferta de petróleo generó un ajuste a los precios del mismo, lo cual de mantenerse tendrá un impacto significativo en los países productores.

Estos son los principales indicadores económicos a nivel global:

Global	2013	2014	Variación
PIB mundial	2,9%	3,3%*	0,4%
US PIB	1,9%	2,6%*	0,7%
US Desempleo	6,7%	5,8%*	-0,9%
Líbor (3M)	0,3%	0,3%	0,0%
FED	0,3%	0,3%	0,0%
Tasa Intervención Banco Central Europeo	0,3%	0,1%	-0,2%

ECONOMÍA COLOMBIANA

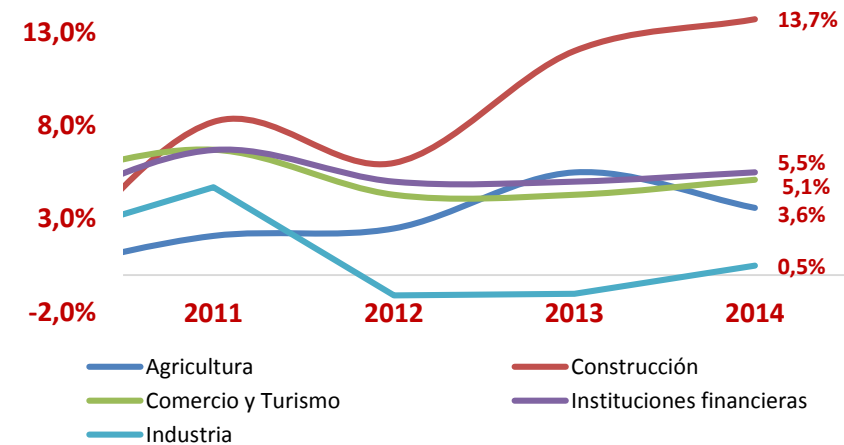
A continuación se muestran los principales indicadores económicos en el plano local:

Indicadores	2013	2014	Variación
PIB	4,3%	4,6% - 5,0%	
DTF	4,2%	4,4%	0,1%
BanRep	3,3%	4,5%	1,3%
Tasa de Usura	29,8%	28,8%	-1,0%
Inflación	1,9%	3,66%	1,72%
Desempleo	8,40%	8,70%	0,30%

Fuente: DANE, BanRep

Para el caso de Colombia los resultados son alentadores, con un crecimiento del PIB estimado por el Banco Central entre 4,6% y 5,0%.

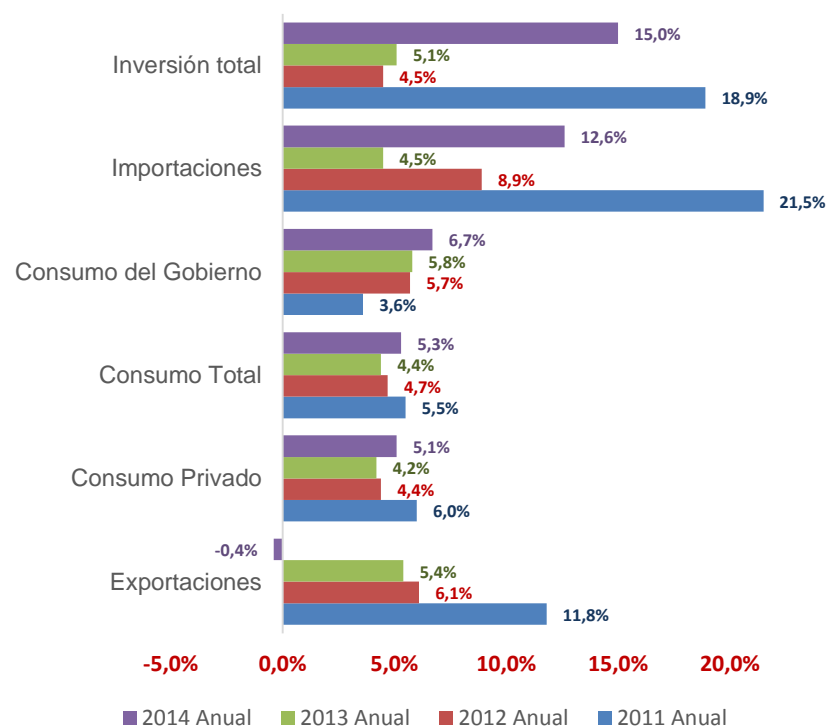
PRODUCTO INTERNO BRUTO POR RAMAS DE ACTIVIDAD ECONÓMICA
(Var % 2010-2014)



Fuente: Dane

El crecimiento del PIB por oferta hasta el tercer trimestre de 2014 se vio jalonado principalmente por el sector de la construcción (promedio 13,7%). Otros sectores que también impulsaron este crecimiento fueron el sector financiero y servicios (5,5%) y el de comercio y turismo (5,1%). Por su parte, la actividad económica con menor desempeño fue la industria que cerró en 0,5%.

PRODUCTO INTERNO BRUTO POR COMPONENTES DE GASTO (Var % 2010-2014)

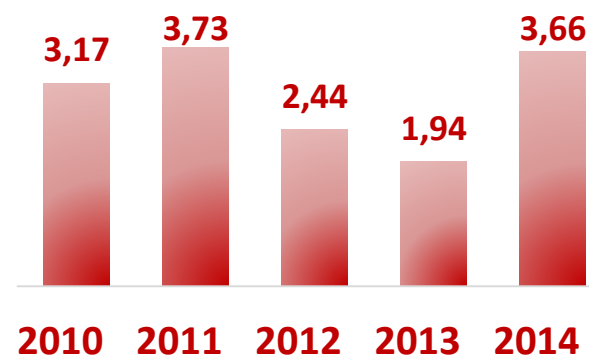


Fuente: Dane

Por el lado de la demanda, la inversión total tuvo un incremento importante en lo corrido del año (10%), principalmente explicado por el sector público, cuyo crecimiento superó el 18% en el año.

En contraste con el crecimiento en las importaciones de 12,6% en el año, las exportaciones presentaron una variación negativa de 0,4%, comportamiento explicado principalmente por la contracción en la exportación de combustibles.

ÍNDICE DE PRECIOS AL CONSUMIDOR (Var % 2010-2014)



Fuente: Dane

La variación de los precios en materia de bienes y servicios que componen la canasta familiar para el 2014 fue de 3.66%, cifra superior 172 puntos básicos con respecto a la registrada en 2013 la cual se había ubicado en el nivel más bajo de los últimos 50 años. Sin embargo, este

indicador logró ubicarse por debajo del rango meta establecido como objetivo por el Banco de la Republica (2% - 4%).

Para este año tres grupos se ubicaron por encima del promedio nacional e impulsaron dicha alza: alimentos (4,7%), Educación (4,1%) y vivienda (3,7%), los cuales contribuyeron con 2,8 puntos porcentuales de la variación total.

REFORMA TRIBUTARIA

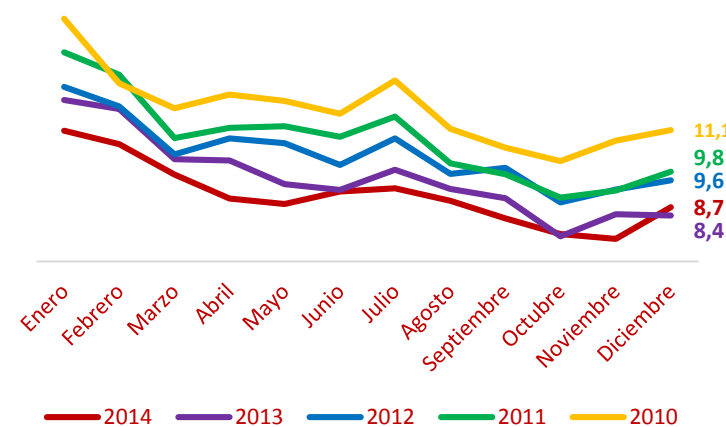
Dadas las condiciones del marco fiscal de mediano plazo, el otorgamiento de subsidios para la actividad agrícola y un presupuesto basado en un precio del crudo superior al actual, el gobierno colombiano aprobó una reforma tributaria vigente a partir del primer trimestre de 2015, que le permitirá alcanzar los objetivos planteados en materia de gasto e inversión pública.

Dicha reforma, establecida mediante la ley 1739 de 2014, busca crear mecanismos en contra de la evasión y recaudar dentro de los próximos 4 años alrededor de 53 billones de pesos, a través de tres alternativas principales:

- Creación de sobretasa al impuesto sobre la renta para la equidad CREE que parte de 5% en el 2015 hasta 9% en el 2018 para persona jurídica con base gravable superior a 800 millones de pesos.

- Extensión del 4*1000 durante el periodo de vigencia de la reforma
- Creación de un impuesto a la riqueza desde 2015 hasta 2018 para aquellas personas naturales, jurídicas o sociedades cuyo patrimonio bruto menos las deudas a cargo del contribuyente sean iguales o superiores a 1.000 millones de pesos.

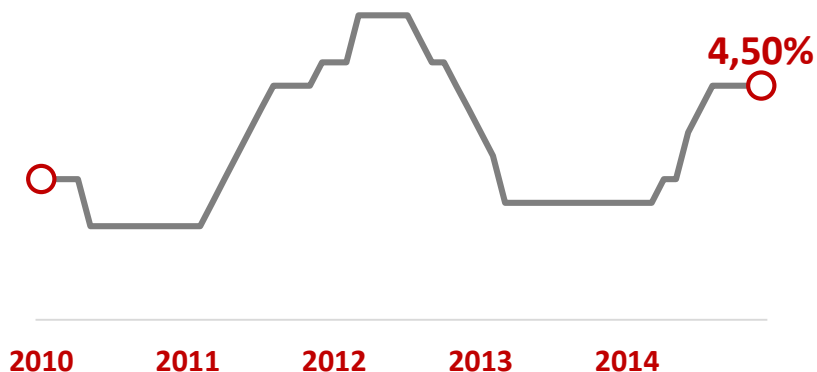
TASA DE DESEMPLEO, TOTAL NACIONAL
Serie Mensual
(2010-2014)



Fuente: Dane, BanRep

En el mercado laboral, en Diciembre de 2014 la tasa de desempleo se situó en 8,7%, superior en 30 Pbs a la presentada en 2013, con lo cual, completó cerca de 18 meses por debajo de 2 dígitos. Aunque el mes presentó un leve incremento, debe destacarse que en el trimestre octubre – diciembre el número de empleados particulares creció 7,1%, frente al mismo periodo del año anterior, apoyado principalmente por los sectores de comercio, restaurantes y hoteles, servicios y agricultura.

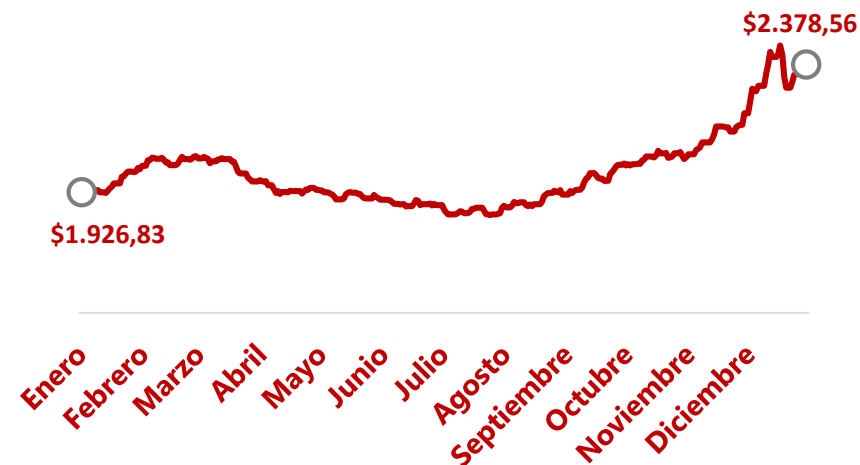
**TASA DE INTERVENCIÓN BANCO DE LA REPÚBLICA
(2010-2014)**



Fuente: Dane

El Banco de la República, en línea con el objetivo de mantener los niveles de inflación y PIB potenciales, implementó a partir del mes de Abril una política monetaria contractiva y aumentó un total de 125 puntos básicos la tasa de intervención, para pasar de 3.25% a 4,50%.

**TASA DE CAMBIO
(USD/COP)**



Fuente: Banrep

Por último, el tipo de cambio COP/USD tuvo un incremento significativo en el 2014. De Enero a Diciembre el peso presentó una depreciación frente al dólar de 23,4%, cifra que no se registraba desde el 2009, lo cual reflejó el impacto de las turbulencias en los mercados financieros internacionales, principalmente por el fortalecimiento de la economía estadounidense y el desplome de los precios del petróleo (-46%), impulsado por divergencias en la Organización de Países Exportadores

de Petróleo (OPEP), exceso de oferta en el mercado y señales de debilidad en la economía china.

COMPORTAMIENTO DEL SECTOR

El sector bancario presentó resultados favorables en términos de crecimientos, capital y rentabilidad. La inclusión financiera se ha convertido en uno de los principales objetivos estratégicos del sector, logrando situar el índice de inclusión² en 72,6% a Septiembre de 2014 frente al 69,3% de 2013. A continuación se presenta un análisis de las principales cifras del sector financiero.

MMM COP	2014	2013	Variación
Activos	442.117	389.306	13,6%
Pasivos	380.025	334.192	13,7%
Patrimonio	62.092	54.454	14,0%

Los activos de la industria crecieron en línea con los pasivos a niveles cercanos al 14%, donde la cartera, que representa el 69% del total del activo, creció 16%. El pasivo, por su parte, se vio impulsado por el crecimiento en CDTs, que representan cerca del 23% del total del

² Inclusión financiera: Porcentaje de la población adulta con al menos un producto financiero

pasivo del sector. Por último, el patrimonio del sector bancario creció 14% frente al año anterior, debido principalmente al aumento en las reservas y al crecimiento de las utilidades.

MMM COP	2013	2014	Variación
Cartera Bruta	262.914	303.976	15,6%
Comercial	156.800	182.959	16,7%
Consumo ³	81.656	92.122	12,8%
Hipotecaria	24.458	28.895	18,1%
Cartera Vencida	2,79%	2,91%	12 pbs
Depósitos	249.280	274.137	10,0%
Ahorros	128.560	136.104	5,9%
Corriente	46.720	49.734	6,5%
CDT	73.999	88.299	19,3%
ROA	1,84%	1,76%	-0,08%
ROE	13,5%	12,5%	-1,00%
Utilidad	6.492³	7.204	11,0%

³ Incluye Microcréditos

Fuentes: Superfinanciera, Asobancaria. Cálculos del Autor.

La cartera bruta presentó un crecimiento de 16% impulsada por la cartera hipotecaria (18%), gracias al fuerte crecimiento que viene presentando el sector de la construcción en la economía. Por otro lado,

³ Excluye los ingresos de Banco de Occidente producto de la venta de Corficolombiana S.A. al grupo AVAL.

la cartera comercial creció un 17% frente a un crecimiento de 12% en 2013, impulsada igualmente por el sector de la construcción que creció por encima del 23% comparado a 2013 y continúa siendo el motor de crecimiento del PIB del país. Por su parte, la cartera de consumo creció 13% en lo corrido del año, debido fundamentalmente a créditos de libranza, que cerró en el 2014 con un crecimiento del 16%.

En cuanto a calidad, la cartera vencida se mantuvo estable. Los pasivos del sistema cerraron el año presentando una variación de 14%, crecimiento impulsado por el incremento en CDTs, que respecto al año anterior aumentó 19%; por su parte, los depósitos a la vista crecieron 6%. Finalmente, la deuda de largo plazo aumentó 11% frente a 2013.

Por último, la utilidad acumulada del sector a Diciembre de 2014 fue de 7,2 billones, con una variación de 11% respecto al mismo periodo del año anterior. Este crecimiento se vio impulsado por el buen comportamiento en cada una de las carteras y el repunte del mercado de renta fija con respecto a 2013.

DESEMPEÑO DEL BANCO

PRINCIPALES ACCIONISTAS

SCOTIABANK

Scotiabank es un proveedor líder de servicios financieros en más de 55 países con más de 180 años de trayectoria en el mercado global. Hoy en día, con un equipo de más de 86.000 empleados, Scotiabank y sus empresas afiliadas ofrecen una amplia gama de productos y servicios, incluyendo la banca personal, comercial, corporativa y de inversión, gestión de patrimonio, alcanzando a cerca de 21 millones de clientes.

El crecimiento y el éxito continuo de Scotiabank se fundamentan en varios factores claves:

- Un equipo comprometido, que vive los valores conjuntos y trabaja continuamente en proporcionar a los clientes, conocimientos y soluciones financieras.
- Un negocio diversificado y equilibrado, que opera dentro de una huella global claramente definida.

SCOTIABANK

Presencia en mas de 55 países
Más de 86.000 empleados
21 millones de clientes

- Una estrategia enfocada en tres prioridades que ayudan a construir un mejor banco: los clientes, el liderazgo y la reducción de costos.

MERCANTIL COLPATRIA

Mercantil Colpatría es el holding del grupo Colpatría con una participación en el Banco Colpatría del 49% Su objeto social está relacionado con actividades de inversión tanto del sector financiero como real, destacándose las siguientes:

- Banca (Banco Colpatría)
- Pensiones y Cesantías (Colfondos)
- Construcción (Constructora Colpatría): Participación en las principales ciudades del país en las líneas de: vivienda, diferente de vivienda e infraestructura; Filiales en México y Perú.
- Inversión (Seguros de Vida y Generales y Medicina Prepagada: Axa Colpatría)
- Minería, energía y Oil & Gas
- Productos químicos
- Logística Portuaria
- Tecnología

MERCANTIL

Cuatro Divisiones:
✓ Banco
✓ Construcción
✓ Inversión
✓ Capital Privado

ESTRUCTURA DE ACTIVOS DEL BANCO COLPATRIA

Los activos del Banco cerraron con un crecimiento de 24%, principalmente por el aumento de cartera en cerca de 2,6 billones y el portafolio de inversiones, con un incremento de 60%, que representa el 89% del activo.

Miles de Millones de \$

CUENTA	dic-14	dic-13	Dic14 - Dic13	
			Var \$	Var %
Disponible	1.215	1.034	180	22%
Inversiones	2.328	1.549	779	50%
Cartera neta	15.518	12.886	2.633	20%
Bienes recibidos en pago	201	137	64	47%
Aceptaciones y derivados	179	18	161	870%
Cuentas por cobrar	369	310	59	19%
Otros activos	411	416	-5	-1%
TOTAL ACTIVO	20.221	16.349	3.871	24%

El crecimiento de cartera fue de 20%, impulsado por la cartera comercial, la cual presentó un aumento de \$1,5 billones con una variación de 23%, explicada por la incursión en banca corporativa. Por su parte, la cartera de consumo presentó una variación de 18% jalonada principalmente por crédito de libre inversión y tarjeta de crédito. Finalmente, la cartera hipotecaria presentó un crecimiento del 16%.

Miles de Millones de \$

CARTERA	dic-14	dic-13	Dic14 - Dic13	
			Var \$	Var %
Comercial	8.330	6.761	1.569	23%
Consumo	5.826	4.942	884	18%
Hipotecaria	2.318	1.990	327	16%
Total Cartera Bruta	16.474	13.693	2.780	20%
Provisiones	-956	-808	148	18%
TOTAL CARTERA NETA	15.518	12.886	2.633	20%

La mezcla de cartera presenta variación positiva dentro de la cartera comercial, dada principalmente por las mejores prácticas incorporadas en los segmentos corporativos y empresariales.

MEZCLA DE CARTERA	dic-14	dic-13	Dic14 - Var %
Comercial	51%	49%	1,2%
Consumo	35%	36%	-0,7%
Hipotecaria	14%	15%	-0,5%

El indicador de calidad de cartera por calificación muestra un leve incremento de 0,7% comparado con el año anterior, principalmente por el cambio en mezcla de los productos de consumo, cuyo indicador aumentó 150 Pbs. Por otra parte, la cartera hipotecaria presentó un mejor comportamiento, con una variación negativa de 0,2% frente al 2013, por el fuerte crecimiento en el año.

CALIDAD DE CARTERA POR CALIFICACIÓN	dic-14	dic-13	Dic14 - Dic13
			Var %
Comercial	14,5%	14,3%	0,2%
Consumo	9,8%	8,3%	1,5%
Hipotecaria	5,4%	5,6%	-0,2%
Total	11,5%	10,9%	0,7%

La cartera vencida por temporalidad presentó un crecimiento generalizado de 0,6%, debido al comportamiento de las carteras comercial, consumo e hipotecaria, con crecimientos de 1,0%, 0,4% y 0,1% respectivamente.

CARTERA VENCIDA POR TEMPORALIDAD	dic-14	dic-13	Dic14 - Dic13
			Var %
Comercial	4,8%	3,9%	1,0%
Consumo	5,0%	4,7%	0,4%
Hipotecaria	3,5%	3,4%	0,1%
Total	4,7%	4,1%	0,6%

ESTRUCTURA DEL PASIVO DEL BANCO COLPATRIA

Los depósitos del Banco presentaron un crecimiento del 17%, jalonados por el incremento de depósitos a la vista en cerca de 1,1 billones y los depósitos a plazo (CDT's) alrededor de 1 billón de pesos, en línea con el comportamiento de los depósitos de la industria.

Miles de Millones de \$

CUENTA	dic-14	dic-13	Dic14 - Dic13	
			Var \$	Var %
Certificado a término	5.837	4.879	958	20%
Depósitos ahorros	6.191	5.495	697	13%
Cuenta corriente	1.762	1.409	353	25%
DEPÓSITOS	13.790	11.783	2.008	17%

Dentro de la mezcla de captación, CDT's y cuenta corriente incrementaron su participación en un 0,9% y 0,8% respectivamente, mientras que los depósitos en cuenta de ahorros disminuyeron en 1,7%.

MEZCLA DE CAPTACIÓN	dic-14	dic-13	Dic14 - Dic13
			Var %
Certificado a término	42,3%	41,4%	0,9%
Depósitos ahorros	44,9%	46,6%	-1,7%
Cuenta corriente	12,8%	12,0%	0,8%

ESTRUCTURA DEL PATRIMONIO DEL BANCO COLPATRIA

El patrimonio del Banco a 31 de Diciembre de 2014 se ubicó en \$1,6 billones, con un crecimiento anual de 10,9%. En el mes de Marzo se realizó un pago de dividendos a los accionistas por \$133MMM, equivalente al 46% de las utilidades de 2013.

Al mes de Diciembre 2014 el margen de solvencia se ubicó en 11,83% con un Tier 1 de 55%, como resultado de unos activos ponderados por nivel de riesgo de \$16,5 billones y un patrimonio técnico de \$1,96 billones.

Estado de resultados acumulado:

Miles de Millones de \$

DESCRIPCION	Ejecucion dic-14	Ejecucion dic-13	Variación \$	Variación %
Ingresos Operacionales	1.979	1.859	120	6%
Egresos Operacionales	-606	-567	-39	7%
MARGEN FINANCIERO	1.373	1.292	81	6%
Comisiones Netas	236	211	25	12%
Provisiones	-541	-556	15	-3%
CONTRIBUCION FINANCIERA	1.068	947	121	13%
TOTAL GTOS. + OTROS	-660	-617	-43	7%
UTILIDAD ANTES DE IMPTOS	408	330	78	24%
Impuesto de Renta	-135	-105	-30	29%
UTILIDAD/PERDIDA NETA	273	225	48	21%

La utilidad neta en el año 2014 se ubicó en \$272 MMM, presentando una variación de 21%, como consecuencia del aumento en las comisiones netas y la disminución de las provisiones.

Los ingresos operacionales se ubicaron en \$1.978 MMM, 6,5% superior a 2013, crecimiento impulsado por el aumento en 16% de las inversiones y en 7% de los ingresos por intereses de cartera, en respuesta al aumento del volumen de cartera comercial y en la cartera de consumo. Por su parte, los egresos operacionales presentaron una variación de 6,7% frente a 2013, para alcanzar \$605 MMM, como efecto del incremento del 26% en egresos por intereses para cuenta de ahorros y cuenta corriente.

El margen financiero presentó una variación de 6,3%, aumento inferior al presentado dentro del mismo periodo del año anterior, debido al incremento en la tasa de intervención que impulsó el crecimiento en la tasa de captación de recursos.

Las comisiones netas presentaron una variación de 11,7%, a causa del aumento en ingresos por comisiones de 13,7%, gracias al aumento en comisiones de tarjetas de crédito (6,4%), seguros (46%), Codensa (22%) y Cash Management (20%). Por otra parte los egresos por comisiones mostraron una variación de 15,7%.

Al cierre de 2014 las provisiones presentaron una caída respecto al año anterior de 2,6%, impactada en su mayoría por las provisiones de crédito que disminuyeron en un 41%, principalmente en la cartera de consumo, en los segmentos de tarjeta de crédito, Codensa e instalación.

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 2014 y 2013:

Ingresos recibidos - Al 31 de Diciembre de 2014 y 2013 se habían recibido los siguientes ingresos de los vinculados económicos por concepto de intereses y comisiones y servicios bancarios:

Vinculado	31 de diciembre 2014		31 de diciembre 2013	
	Intereses y comisiones	Servicios	Intereses y comisiones	Servicios
AXA Capitalizadora Colpatría S.A.	\$ 1.435.749	\$ 633.881	\$ 1.441.547	\$ 640.823
Constructora Colpatría S.A.	\$ 109.094	-	\$ 117.627	-
AXA Seguros de Vida Colpatría S.A.	\$ 52.874.877	\$ 941.833	\$ 32.368.352	\$ 4.476.531
Fiduciaria Colpatría S.A.	\$ 20.025	\$ 1.931.640	\$ 22.540	\$ 1.938.257
Gestiones y Cobranzas S.A.	\$ 8.642	\$ 340.111	\$ 8.546	\$ 305.390
Compañía de Inversiones Colpatría	\$ 368	-	\$ 203	-
Mercantil Colpatría S.A.	\$ 5.881	\$ 158.280	\$ 5.740.118	\$ 76.569
Salud Colpatría S.A.	\$ 7.808	\$ 25.055	\$ 319.343	\$ 144.995
AXA Seguros Colpatría S.A	\$ 16.624.685	\$ 62	\$ 11.451.236	\$ 251
Olimpia Managemet S.A.	\$ 21.517	-	\$ 11.247	-
Acciones y Valores Colpatría	\$ 547	-	\$ 44	-
Colfondos S.A	\$ 5.998.556	\$ 85.581	\$ 5.121.928	\$ 71.138
Colfondos Suma Ltda	\$ 7.823	-	-	-
Acciones y Valores Nuevo Milenio	\$ 54	-	\$ 28	\$ 336
Banco Colpatría Cayman Inc.	\$ 1.543.359	-	\$ 1.185.633	-
Scotiabank Canadá	\$ 98.786.062	\$ 28.340	\$ 3.724.715	-
Scotiabank Brasil		\$ 172.757		
Scotia Securities S.A.	\$ 1.987	-	\$ 248	-
	\$ 177.447.034	\$ 4.317.540	\$ 61.513.355	\$ 7.654.290

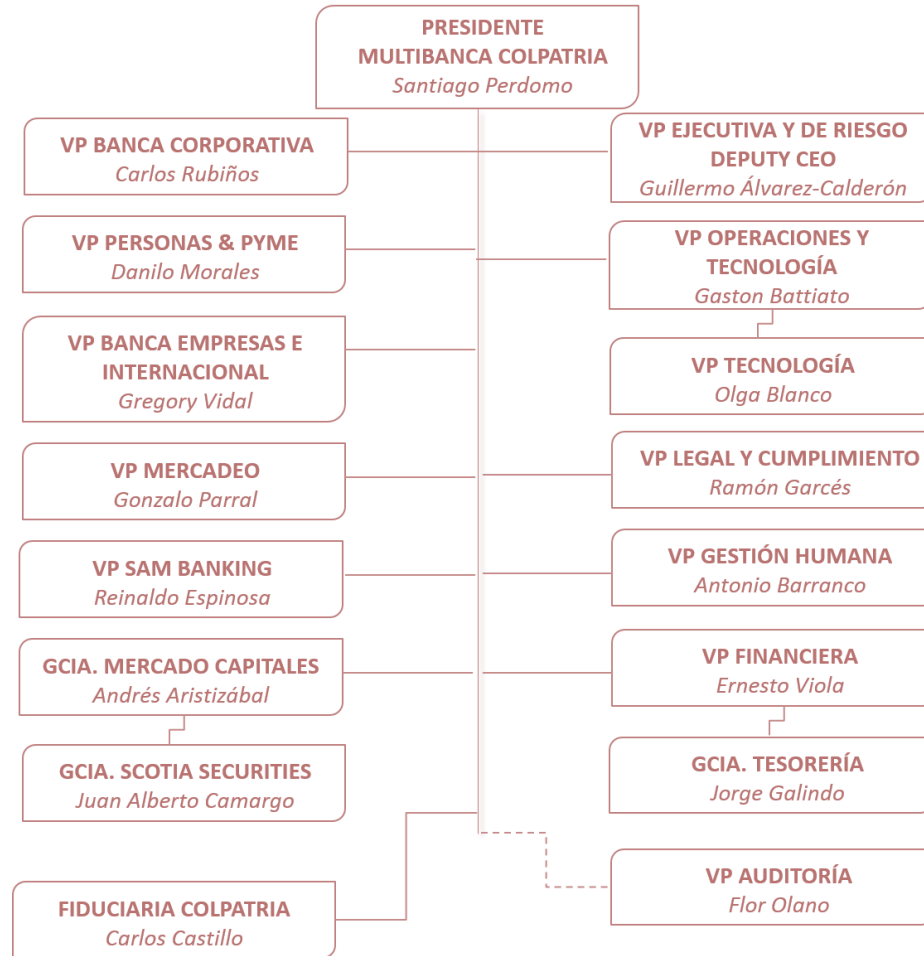
Gastos pagados - Durante los años 2014 y 2013 se causaron gastos a favor de los vinculados económicos por concepto de intereses de las cuentas de captación y pago de servicios prestados al Banco así:

Vinculado	31 de diciembre 2014		31 de diciembre 2013	
	Intereses y comisiones	Servicios	Intereses y comisiones	Servicios
Fiduciaria Colpatría S.A.	\$ 115.014	\$ 686.942	\$ 152.652	\$ 31.575
Gestiones y Cobranzas S.A.	\$ 189.140	\$ 11.661.689	\$ 152.545	\$ 10.911.858
AXA Seguros de Vida Colpatría S.A.	\$ 929.710	-	\$ 767.299	\$ 406.225
AXA Seguros Colpatría S.A.	\$ 200.492	\$ 3.390.803	\$ 381.813	\$ 2.787.888
AXA Capitalizadora Colpatría S.A.	\$ 1.214.732	\$ 317.923	\$ 703.104	\$ 311.873
Constructora Colpatría S.A.	\$ 24.767	-	\$ 42.123	-
Constructora San Isidro S.A.	\$ 1	-	-	-
Salud Colpatría S.A.	\$ 194.016	-	\$ 250.601	-
Compañía de Inversiones Colpatría	\$ 43.718	-	\$ 462.419	-
Mercantil Colpatría S.A.	\$ 28.867	\$ 179.559	\$ 1.413.270	\$ 176.022
Olimpia Management S.A.	\$ 34.962	\$ 3.558.110	\$ 23	\$ 1.078.965
Acciones y Valores Colpatría	\$ 44.310	-	\$ 420.531	-
Acciones y Valores Nuevo Milenio	\$ 15.620	-	\$ 15.370	-
Colfondos S.A.	\$ 485.452	\$ 29.755	\$ 170.433	\$ 35.451
Colfondos Suma Ltda	\$ 582	-	-	-
Banco Colpatría Cayman Inc.	\$ 2.021.179	-	\$ 2.814.192	-
Scotia Securities S.A.	\$ 122.760	-	\$ 50.568	-
Scotiabank Caribbean	\$ 6.292.176	-	\$ 2.512.642	-
Scotiabank Canadá	\$ 144.248.695	\$ 2.471.241	\$ 672.918	\$ 2.809.976
Scotiabank Puerto Rico	-	-	-	\$ 4.575
Scotiabank Chile	-	\$ 738.470	-	\$ 578.140
Scotiabank Costa Rica	-	\$ 53.204	-	\$ 95.500
Scotiabank Perú	-	\$ 92.887	-	\$ 74.036
Scotiabank Salvador	-	\$ 100.383	-	\$ 391.888
	\$ 156.206.193	\$ 23.280.966	\$ 10.982.503	\$ 19.693.972

Dividendos - Durante los años 2014 y 2013 se decretaron y pagaron dividendos a favor de los vinculados económicos así:

Vinculado	31 de diciembre 2014	31 de diciembre 2013
Mercantil Colpatría S.A.	\$ 26.801.405	\$ 46.666.192
Seguros de Vida Colpatría S.A.	-	\$ 2.997.764
Capitalizadora Colpatría S.A.	-	\$ 402.572
Acciones y Valores Colpatría S.A.	\$ 1.470.896	\$ 2.561.102
Compañía de Inversiones Colpatría S.A.	\$ 549.189	\$ 956.239
Salud Colpatría S.A. ESP	\$ 478.636	\$ 833.394
Vince Business Corp.	\$ 6.844.866	\$ 28.376.670
Multiacciones S.A.	\$ 17.496.250	\$ 23.654.907
Internacional Yorkshire Limited	\$ 6.536.449	\$ 8.680.034
Mayaro Ltda	\$ 6.337.700	\$ 8.416.107
New Trivita	\$ 956.701	\$ 1.270.445
Barlie Global Inc	\$ 1.952.886	-
Trivita Holdings INC	\$ 8.183.784	\$ 10.867.602
	\$ 77.608.762	\$ 135.683.028

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



MARCO REGULATORIO

Durante el año 2014 entraron en vigencia las siguientes normas, que resultan relevantes para la operación de los establecimientos bancarios:

En primer término, se encuentra la Ley 1708, por medio de la cual se fijan las reglas de procedimiento para la acción legal de extinción de dominio, como consecuencia patrimonial sobre los bienes adquiridos por la realización de actividades ilícitas, independiente de cualquier declaración de responsabilidad penal, así como toda actividad que el legislador considere susceptible de aplicación de dicha ley, por deteriorar la moral social. Esta norma tiene incidencia en la aceptación de garantías en las operaciones de crédito que realiza el Banco, pues independientemente de los procesos de debida diligencia y conocimiento del cliente que adelante la entidad, la declaratoria de extinción de dominio sobre un bien dado en garantía afecta las condiciones del crédito respaldado.

De otra parte, la Ley 1735 creó las Sociedades Especializadas en Depósitos y Pagos Electrónicos, a través de las cuales se podrá realizar pagos y giros mediante dispositivos electrónicos, con lo que se pretende desincentivar el uso de efectivo como principal medio de pago; igualmente, las transacciones que se realicen a través de estas sociedades servirán como información del historial crediticio o hábitos de pago de los usuarios, la cual podrá ser verificada para efectos de otorgamiento de crédito y así fomentar la bancarización.

A través de la Ley 1748 se adicionó un párrafo al artículo 9 de la ley 1328 de 2009, la cual regula los aspectos relacionados con la información al consumidor financiero y crea el concepto de Valor Total Unificado, el cual comprende no sólo la tasa de interés, sino todos los costos asociados a un producto, tales como seguros, estudios de crédito, costos de manejo, avalúos, etc. Esta ley tiene por finalidad garantizar el suministro transparente de información a los clientes sobre todos los conceptos efectivamente pagados o recibidos en operaciones activas y pasivas. El Gobierno cuenta con un plazo que vence el 30 de Marzo de 2015, para expedir el decreto reglamentario que describa la forma en que se deberá llevar a cabo el cálculo del Valor Total Unificado.

El 23 de Diciembre de 2014 entró en vigencia la Ley 1739 por medio de la cual se modificó el Estatuto Tributario, la Ley 1607 de 2012 y se crearon mecanismos de lucha contra la evasión.

De otro lado, el Gobierno Nacional emitió una serie de Decretos, tales como: a) Decreto 400 por medio del cual se reglamentó el Registro Especial de Garantías Mobiliarias administrado por Confecámaras; b) el Decreto 154 sobre cobertura que el FRECH otorga a las tasas de interés para créditos de vivienda y leasing habitacional; c) el Decreto 673, por medio del cual se modificaron las reglas aplicables a los procesos licitatorios para contratar por cuenta de los clientes los Seguros de Vida Deudor y Todo Riesgo, Incendio y Terremoto, asociados a créditos con garantía hipotecaria; d) el Decreto 816 por medio del cual se modificó la regla vigente en materia de límites de crédito, cuando quiera que la

actividad a financiar corresponda a proyectos de infraestructura de la cuarta generación de concesiones viales (4G) que se realicen mediante el esquema de Asociaciones Público Privadas; e) el Decreto 886 por medio del cual se reglamentó la Ley 1581 sobre Habeas Data en lo referido al Registro Nacional de Bases de Datos ante la Superintendencia de Industria y Comercio; f) el Decreto 2344 por medio del cual se crearon reglas para el uso de los recursos depositados en cuentas AFC originados en la venta de una casa o apartamento de habitación; g) el Decreto 2654 por medio del cual se creó la figura del Crédito de Consumo de Bajo Monto, para atender a la población de bajo ingreso, el cual tiene un tope de hasta 2 SMLMV y un plazo máximo de 36 meses.

Finalmente, la Superintendencia Financiera de Colombia, a través de Circulares emitió, entre otras, las siguientes instrucciones: a) Circular Externa 22 impartió instrucciones relacionadas con la licitación de seguros cuando las instituciones financieras actúan como tomadoras por cuenta de sus deudores o locatarios; b) Circular Externa 28, a través de la cual se presenta el Nuevo Código País y Adopción del Reporte de Implementación de Mejores Prácticas Corporativas.

RIESGOS

Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez (SARL):

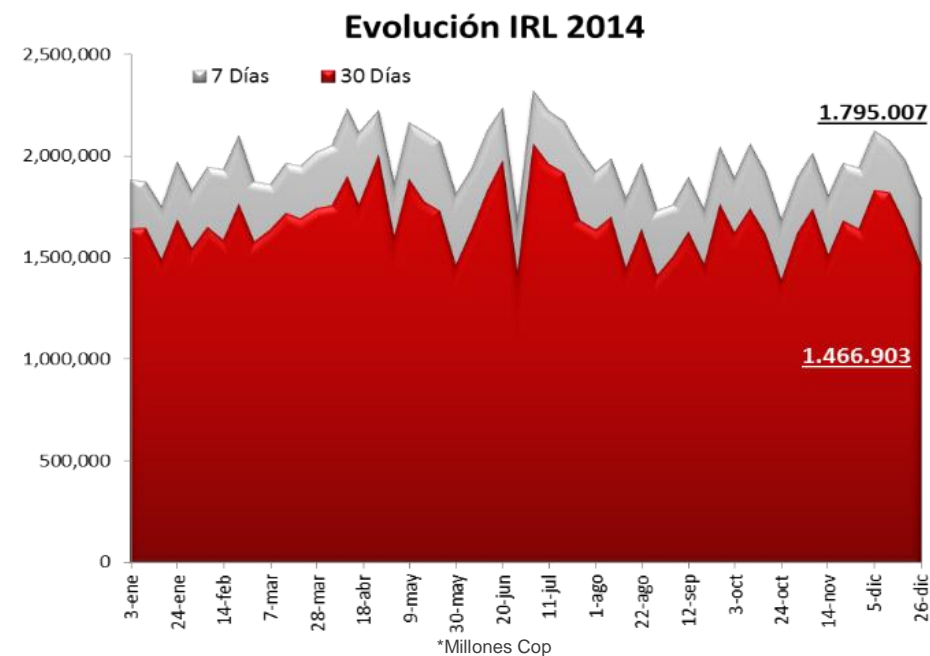
El Banco mantiene actualizado el Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez – SARL, acorde a las normas vigentes. Para el año 2014, se presentaron modificaciones a la regulación, para incorporar en la definición de activos líquidos de alta calidad la condición de la entidad de ser o no un Agente Colocador de OMAS (ACO) y para incluir el cálculo del flujo neto de vencimientos no contractuales resultante de los aportes sociales; dichas modificaciones no generaron afectación en el SARL del Banco.

Durante el año, el Banco dio cumplimiento a los límites establecidos en términos del IRL positivo a 7 y 30 días, manteniendo niveles de activos líquidos de alta calidad por encima del límite regulatorio. El Banco presentó un IRL a 7 días promedio de \$1.971.248 MM, respecto a los niveles promedio de 2013 del orden de \$1.814.220 MM, incrementando consistentemente su valor de un año a otro, como se ha venido observando desde la creación del indicador.

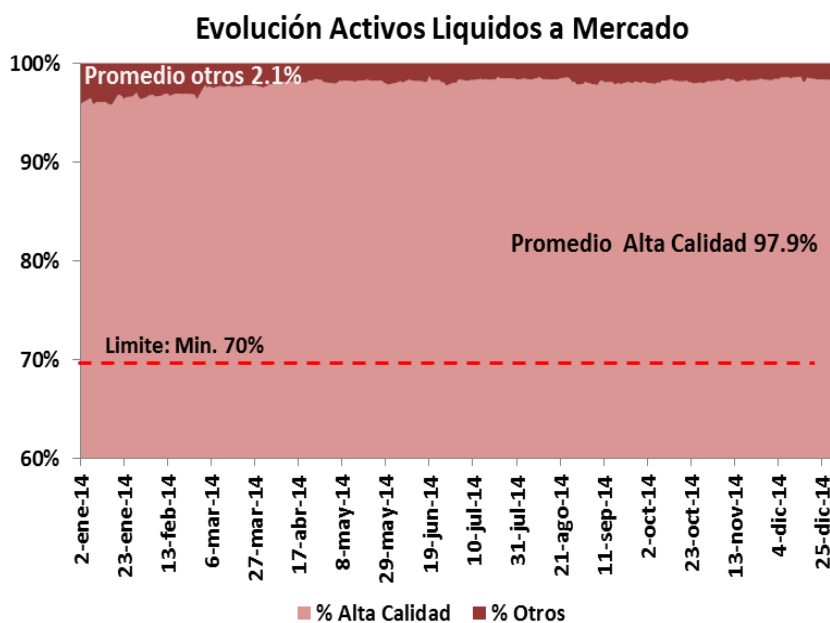
Lo anterior es producto de un mayor fortalecimiento de la gestión de la liquidez del Banco, no solo a nivel de portafolios estructurales sino de la estructura de fondeo, para profundizar y direccionar las estrategias en clientes core y trabajar en la alineación hacia los estándares establecidos en Basilea III para la medición y gestión de la liquidez de corto plazo; todo esto acompañado de una porción

importante de activos líquidos de alta calidad, que en promedio representaron cerca del 98% durante el año.

Indicador Riesgo de Liquidez – IRL



Activos Líquidos de Alta Calidad



	Act. Liq. Total	Act. Liq. Mdo.	%Part
Alta Calidad	2,026,314	1,976,209	98.3%
Disponible	1,201,448	1,193,700	
Obligatorias*	407,529	374,450	
Tes Nego	415,408	406,515	
Tes DV	0	0	
Sim. Activas	0	0	
CCA 1525	1,930	1,544	
Otros	60,355	35,112	1.7%
Bonos/Cdts	404	323	
Tips Vcto	43,349	21,508	
Tips DV	16,602	13,281	
Total	2,086,669	2,011,322	

Mill Cop

* TDA, TRD, Fogafin

**Cifras a cierre 2014*

Durante el año 2014 el Banco realizó la medición, seguimiento y monitoreo de los límites y políticas de exposición al riesgo de liquidez, que fueron definidos según los estándares regulatorios y de Scotiabank, permitiendo el fortalecimiento del SARL. Se destaca la implementación de estos aspectos:

- Se realizó el proceso de revisión y aprobación anual de políticas y límites de riesgo de liquidez, de acuerdo al perfil de riesgo establecido por la Tesorería y en línea con las definiciones y procesos establecidos por casa matriz. Se obtuvo aprobación de límites para cada una de las solicitudes en los documentos *Limit Control Sheet* (LCS).

- La medición periódica del *Liquidity Coverage Ratio* (LCR), introducido por el Comité de Basilea III, en coordinación y cumplimiento de la metodología y los lineamientos establecidos por Scotiabank.
- Mejoramiento continuo en los procesos de seguimiento y control del riesgo de liquidez.
- Se fortalecieron los esquemas de detalle de la información y comunicación, incluyendo la emisión de información a Scotiabank.
- Se aprobaron iniciativas tecnológicas para permitir realizar ajustes a los procesos de generación de reportes de liquidez, para obtener un manejo consolidado de la información, la cual es fuente de reportes internos, regulatorios y a casa matriz. De igual manera, se redujo la ejecución de procesos manuales y reprocesos de información, relacionada con dichos reportes. Todo lo anterior en beneficio del negocio en su proceso de toma de decisiones y gestión del riesgo.

Bajo este contexto, 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 fuera de él.

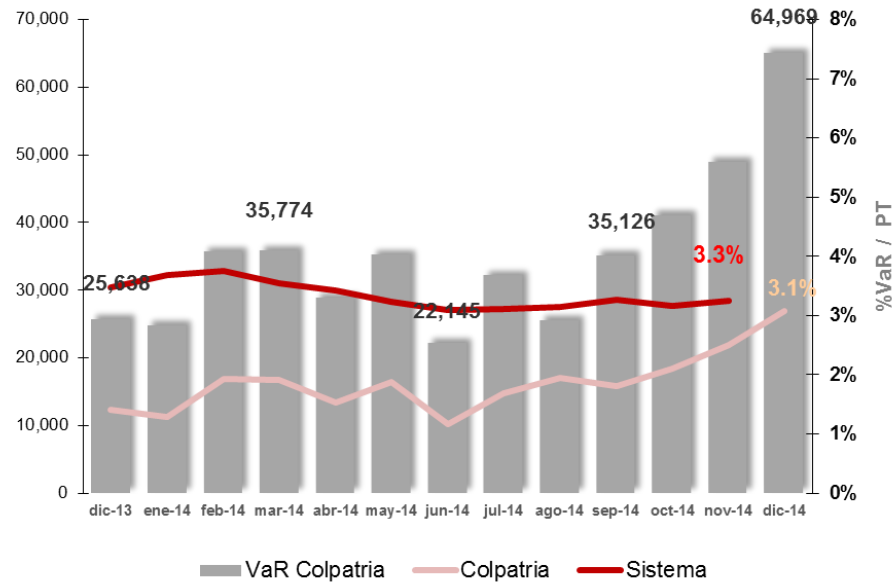
La política de riesgo de liquidez fue revisada y actualizada dentro del proceso de revisión anual y puesta en marcha para el siguiente año de operación. De esta forma, fueron adoptadas las recomendaciones y mejores prácticas de Scotiabank con el fin de fortalecer el sistema.

Por lo demás, se dio cumplimiento oportuno al envío de los reportes regulatorios y se atendieron los requerimientos de los entes de control.

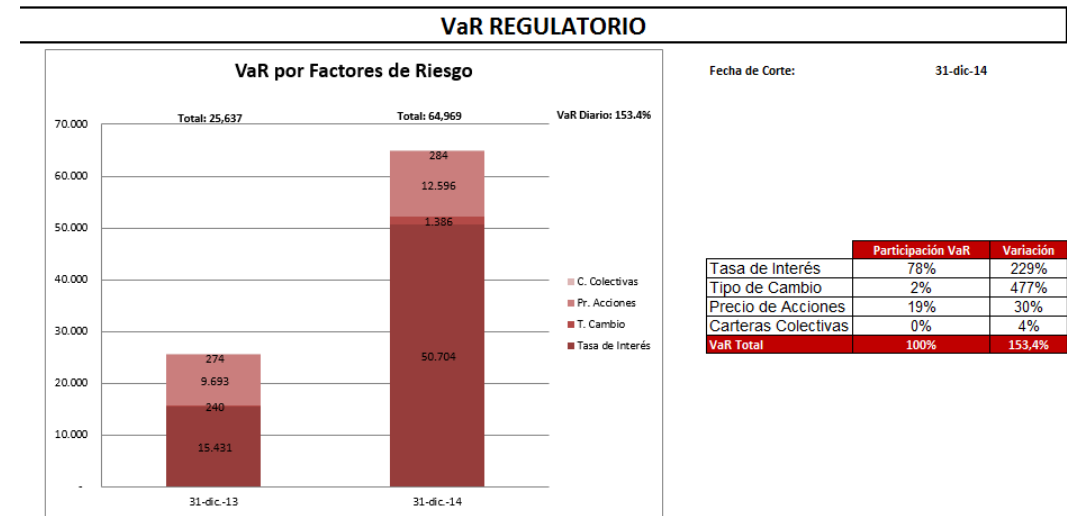
Sistema de Administración de Riesgo de Mercado (SARM):

El Banco realizó una actualización continua al 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 este riesgo.

Durante el 2014 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 2014 en \$64,969 MM, representando durante el año un promedio del 2% respecto al patrimonio técnico, frente a un 3.5% 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 78% del VaR Total.



El Banco mantuvo actualizado el SARM con las mejores prácticas de casa matriz, brindó el soporte al crecimiento de la unidad de negocio en temas relacionados con Mercado de Capitales y desarrolló iniciativas en beneficio de la estrategia de la entidad, dentro de las cuales se destaca:

- Revisión, actualización y aprobación anual de los límites de los portafolios de Trading y ALM, obteniendo Advice & Counsel positivo documentados en los Limit Control Sheets y aprobación local de Comité ALCO y Junta Directiva, en concordancia con las mejores prácticas de casa matriz y los objetivos de negocio de las áreas de Mercado de Capitales y la Tesorería.
- Soporte y evaluación de riesgos durante la implementación y salida a producción de Swaps de Trading, como nuevo producto

derivado del área de Mercado de Capitales, ampliando de esta forma el portafolio de productos del negocio.

- Evaluación e implementación de proyecto de IFRS local para la valoración de inversiones, derivados y los respectivos reportes bajo IFRS.
- Implementación de métricas de medición, control y monitoreo de sensibilidad para el portafolio de opciones.
- Mejoramiento continuo en los procesos internos del área, con el fin de brindar el soporte oportuno y adecuado al negocio en beneficio de los clientes.

El SARM no tuvo modificaciones regulatorias durante 2014. Se dio cumplimiento oportuno al envío de los reportes regulatorios y se atendieron los requerimientos correspondientes.

Sistema de Administración de Riesgos del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT):

En cumplimiento de lo establecido en la Circular Básica Jurídica emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, el Banco cuenta con políticas y procedimientos 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 y del Grupo Scotiabank, 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 de riesgo se detallan a continuación:

Gestión del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo

El Oficial de Cumplimiento, en cabeza de la Gerencia SARLAFT del Banco, tiene implementada una infraestructura tecnológica basada en el análisis transaccional para el monitoreo eficiente y eficaz, que apoya a la administración del Banco en el mantenimiento de un robusto modelo de administración del riesgo, junto con la implementación de los controles necesarios para su mitigación.

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 establecidos 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 de los órganos de control, la Junta Directiva, las directrices emitidas por casa matriz y a cambios en el contexto normativo se realizaron actualizaciones al Manual SARLAFT con relación a los procesos de conocimiento del cliente, para fortalecer dicho proceso con la creación de un unidad de Debida Diligencia Ampliada, cuya misión es monitorear las cuentas de alto riesgo, así como para proporcionar soporte en cuestiones relacionadas con Ley de Cumplimiento Tributario de Cuentas Extranjeras (FATCA – por sus siglas en inglés). Los cambios implementados fueron comunicados oportunamente a toda la entidad, previa aprobación de la Junta Directiva.

Detección de operaciones inusuales y sospechosas

Durante el año, se siguieron fortaleciendo los recursos dedicados al monitoreo de operaciones, a través del incremento de la planta de personal y con el mejoramiento de las herramientas de monitoreo empleadas.

Como complemento al monitoreo automatizado de operaciones definido desde casa matriz, se continuó reforzando el compromiso de los funcionarios en el reporte de operaciones y situaciones inusuales por conducto del Buzón de correo electrónico denominado (buzonsarlaft@colpatria.com).

También se adelantaron gestiones orientadas a velar por la calidad y el poblamiento de las bases de datos de clientes, que es uno de los insumos principales para la consolidación electrónica, el modelo de segmentación y la administración de riesgos.

Capacitación

En cumplimiento del plan de capacitación fueron desarrolladas diferentes actividades dirigidas a funcionarios y terceros con el fin de generar conciencia y precisar las funciones y responsabilidades con relación a la prevención y control del riesgo de LAFT. Estas actividades de capacitación se apoyaron en diferentes metodologías (virtual, presencial, boletines impresos, campañas virales, entre otras) y fueron desarrolladas según el grupo objetivo.

En el mencionado plan de capacitación se destacaron las siguientes actividades:

- Ciclo de Capacitación Virtual de Cumplimiento 2014 compuesto por 8 cursos focalizados que buscan afianzar los conocimientos en torno a la administración y gestión de los riesgos LA/FT, políticas y responsabilidades enmarcadas en el cumplimiento y control, a saber:
- Reducción del riesgo 2014
- Manejo de clientes de alto riesgo

- Comprendiendo las Sanciones Globales
- Capacitación sobre transacciones transfronterizas
- Introducción a FATCA-
- Conversaciones sobre FATCA (Banca Personal)
- Conversaciones sobre FATCA (Banca Comercial/Corporativa)
- Uso del sistema y procesos FATCA
- Campaña de Colpatría “Que No Te Endulcen el Oído, di NO al Lavado de Activos”. Dicha campaña se enfocó en los canales digitales de la entidad, partiendo de un Insight Colombiano “Endulzar el Oído” (que en el lenguaje popular quiere decir convencer con mentiras a través de las palabras) e invitó a los seguidores de redes sociales de Colpatría y a sus funcionarios a unirse para combatir el lavado de activos; los participantes se debían tomar una foto con el oído tapado y posteriormente compartirla, principalmente en la página de Facebook de Colpatría; dichas imágenes aparecieron en la pantalla LED más grande de Colombia - las luces de la Torre Colpatría -.Este mensaje en Facebook llegó a 17.814.142 personas, para lograr que más de 3.421.539 interactuaran constantemente con la comunicación en el muro, dejando entre likes, comentarios y compartidas un promedio diario

de 755 acciones. De igual manera, se logró no solo expandir el mensaje contra el lavado de activos, sino que la estrategia de redes sociales logró incrementar en 51.285 fans el capital social de Colpatría en Facebook, convirtiéndose en una de las campañas más efectivas del Colpatría.

- Participación en la conmemoración del Día Nacional de la Prevención del Lavado de Activos, iniciativa de la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito –UNODC-, el Ministerio de Justicia y del Derecho, la Cámara de Comercio de Bogotá y la Embajada Británica en Colombia. En el marco de la Tercera versión de dicha conmemoración, fue galardonada la campaña #NoMeEndulzanElOído como la mejor iniciativa en el Concurso “Acabemos con este Negocio”, en la categoría de sector financiero.

Reportes externos y requerimientos de autoridades

Se cumplió con el envío oportuno de los reportes a la Unidad de Información y Análisis Financiero UIAF, así como se atendieron todos los requerimientos de las demás autoridades competentes.

Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO):

En este sistema de administración es pertinente destacar algunos aspectos:

Participación en reuniones y envío de reportes

Para el año 2014, la Unidad de Riesgo Operativo participó trimestralmente en las teleconferencias a nivel global (GRM) y mensualmente con Riesgo Operativo Internacional, donde se compartieron temas de relevancia para la Gerencia, así como las iniciativas de Scotiabank.

Pérdidas registradas a 31 de Diciembre de 2014

A Diciembre 31 de 2014 se registraron pérdidas por valor de \$ 10.751 millones de pesos, siendo el fraude la cuenta que presenta mayor participación con un 89.61% del total. Los valores se discriminan así:

Comparativo Pérdidas 2013 - 2014 Ene – Dic



Riesgo Ambiental y Social

Publicaciones

Con respecto a riesgo medio ambiental, a través de la Torre Virtual fueron difundidos quincenalmente los Ecodatos y mensualmente los Boletines Ambientales, así mismo en la Revista La Torre edición N° 66 se publicó un artículo relacionado con el Fenómeno de “El Niño”, donde se resaltaron algunos tips para contribuir con el ahorro del agua.

Informe impactos económicos del cambio climático

En el mes de Diciembre se envió un extracto del informe presentado por el Departamento Nacional de Planeación referente al cambio climático, donde se presentan los sectores que pueden ser afectados por esta situación. La Unidad de Riesgo Operativo presentó una propuesta de análisis para los sectores agrícola y transporte, la cual fue enviada al Vicepresidente Banca Empresas, al Vicepresidente Comercial Banca Personal y Pymes, y al Vicepresidente SAM.

Participación en el Comité del Protocolo Verde - Asobancaria

El Banco participó en las sesiones mensuales del Comité del Protocolo Verde, donde se comparten las mejores prácticas en cuanto a la implementación y ejecución de estrategias y acciones.

Metodología Risk and Control Assessments – RCA

Teniendo en cuenta la implementación de la metodología RCA la cual permite la evaluación de riesgos y controles e involucra directamente a las Gerencias que trabajan dentro de cada unidad de negocio, se ha facilitado el acceso directo al conocimiento que los funcionarios tienen sobre los procesos, actividades, funciones y proyectos, para dar paso así a la generación de indicadores claves de riesgo y cumplir el cronograma de trabajo establecido en la primera fase de implementación de dicha metodología en diversas áreas.

Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC)

El enfoque: “Trabajando para mejorar la experiencia de Servicio a nuestros Clientes” y la filosofía como Banco es fortalecer y consolidar nuestra marca y hacer de la organización un referente en el sector como una institución amable, para profundizar las relaciones con nuestro activo más importante, el cliente.

Se pretende que los clientes se sientan identificados con nuestro slogan *“Vivimos lo mismo que tu”*, como manera de expresar la posición de nuestra organización para brindar alternativas financieras ajustadas a las necesidades de los consumidores financieros y garantizar respaldo, seguridad y solidez..

Un aspecto importante en nuestra gestión diaria es conocer la percepción que tienen nuestros consumidores financieros de los servicios, productos y atención que prestamos a través de los diferentes canales dispuestos para ellos; es por eso que se realizan periódicamente encuestas de satisfacción, con las cuales se generan planes de acción tendiente a mejorar la satisfacción de los clientes.

Es importante resaltar que las Inversiones que la organización realiza, se orientan a mejorar los procesos, actualizaciones tecnológicas para ampliar la gama de servicios y productos que ofrecemos, todo esto acompañado de la participación de un equipo humano calificado, con actitud positiva y de servicio.

Planes de Acción Ejecutados

Durante el 2014 la Gerencia Canales de Servicios Bancarios, con el apoyo de la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología, implementó estrategias de servicio y acciones tendientes a mitigar las reclamaciones y mejorar la satisfacción del consumidor financiero, entre otras:

- ✓ Cambio de la plataforma tecnológica que soporta el IVR (Software y Hardware), que permitió mejorar la navegabilidad, permitir el registro en el canal con tarjeta débito y crédito, contar con un plan de contingencia, ampliar la capacidad del canal y entregar algunos servicios de forma fácil y segura a los consumidores, como lo son los pagos mínimos y fecha límite de sus productos.
- ✓ Implementación de la herramienta tecnológica llamada Multicanal (Chat y Buzones de Servicio), que permite atender en tiempo real las diferentes solicitudes de los Consumidores financieros, garantizando un servicio oportuno, fiable y amable. Se aspira ampliar la diversidad de servicios ofrecidos por este canal, para permitir a los clientes conectarse con el Banco desde cualquier parte del mundo.
- ✓ Reorganización en la estructura de la Gerencia Canales de Servicios Bancarios, con el objetivo de especializar la atención y

brindar apoyo y supervisión más directa a algunas áreas claves de servicio. (Canal Telefónico y Entes de Control).

- ✓ Nombramiento de profesionales especializados que apoyan la labor diaria de los analistas, con enfoque en calidad y productividad.
- ✓ Mejoramiento del desempeño de los analistas de servicio.
- ✓ Creación de un comité de reincidencias para analizar los casos de clientes que presentan más de tres (3) solicitudes por el mismo motivo. Este comité se reúne semanalmente y cuenta con la participación de analistas y líderes del área de servicio. El objetivo principal es identificar las oportunidades de mejora en cuanto a procesos, políticas y refuerzo en capacitación sobre productos y servicios para garantizar la calidad en las respuestas a las solicitudes de nuestros clientes.
- ✓ Se creó un grupo de trabajo interdisciplinario con representantes de diferentes áreas, con el fin de analizar la causa generadora de los reclamos más representativos y generar planes de acción para mitigarlos.

Así mismo, para dar cumplimiento al marco regulatorio en lo referente a la atención y protección al consumidor financiero, se diseñaron y ejecutaron diferentes actividades orientadas a fortalecer una Cultura de Servicio, las cuales se relacionan enseguida:

1. Del 17 al 21 de Marzo se dio apertura a la semana del servicio mediante la conferencia “Compórtate como un animal” de Nicolás Reyes, cuyo objetivo fue generar conciencia de ofrecer un servicio con calidad y vocación para llegar a ser un factor diferencial en nuestra organización. Esta actividad contó con la participación de 317 funcionarios.
2. Durante esta semana se realizaron diferentes actividades y se compartieron Tips, buscando reforzar los comportamientos de servicio y aspectos generales del Sistema de Atención al Consumidor Financiero; se logró la participación de 741 colaboradores.

El Banco continuó fortaleciendo su programa de cultura de servicio denominado *SOFIA (Servicio Oportuno, Fiable y Amable)*, mediante formación, medición y comunicación.

En cuanto al proceso de formación se realizaron diferentes sesiones de capacitación y se cumplió al 100% con el cronograma propuesto. Esta capacitación fue dirigida especialmente a los funcionarios de las red de oficinas (asesores y cajeros), líderes (coach servicio al cliente) y funcionarios de Dirección General; se abordaron temas como protocolo de servicio, manejo de distractores, oportunidad en la atención, entre otros, con un total de 370 horas de formación y participación de 2.569 asistentes.

Bajo la metodología de cliente incógnito se realizaron dos (2) mediciones de servicio en la red de oficinas y una (1) en Dirección

General. En la red de oficinas se evaluaron comportamientos de atención presencial y para Dirección General se midieron los atributos de servicio telefónico.

Los resultados obtenidos fueron de 89.6 para la red de oficinas y de 86.7 para Dirección General, frente a 87.8 y 89.6 respectivamente del año inmediatamente anterior.

Como refuerzo al programa se creó una campaña de comunicación llamada “Álbum Mundial del Servicio Colpatria” buscando fortalecer los atributos de servicio definidos por el Banco y reforzar en todos los colaboradores la importancia de aplicarlos en cada punto de contacto con los consumidores financieros. Esta campaña se desarrolló entre los meses de Marzo a de Septiembre y contó con la participación de 1.141 funcionarios a nivel nacional.

Finalmente, es de notar que el foco y esfuerzo para 2015 está orientado a trabajar en la causa generadora de los reclamos con el apoyo de las diferentes áreas del Banco, que nos permita mejorar la experiencia de servicio de los clientes y mitigar el volumen de peticiones, quejas y reclamos.

Sistema de Control Interno (SCI):

OBJETIVO

Este sistema persigue realizar una evaluación detallada de la efectividad y adecuación del SCI, en las áreas y procesos del Banco Colpatria, abarcando, entre otros aspectos, los relacionados con la administración de riesgos de la entidad, los sistemas de información, administrativos, financieros y tecnológicos, incluyendo los sistemas electrónicos de información y los servicios electrónicos.

ALCANCE

- Ambiente de Control
- Gestión de Riesgos
- Actividades de Control
- Información y Comunicación
- Monitoreo

ANTECEDENTES

El Banco Colpatria ha establecido un conjunto de políticas y procedimientos, mecanismos de verificación y evaluación para proporcionar un grado de seguridad razonable en torno a la consecución de los siguientes objetivos:

- Mejora de la eficacia y eficiencia de las operaciones
- Prevención y mitigación de la ocurrencia de fraudes
- Adecuada gestión de riesgos
- Aumento de la confiabilidad y oportunidad de la información generada
- Cumplimiento de la normatividad y regulaciones aplicables

La Vicepresidencia de Auditoría interna del Banco viene aplicando en sus revisiones de diseño y valoración del SCI la metodología que se fundamenta en los estándares internacionales del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission COSO.

Los informes de auditoría emitidos durante 2014 se refirieron a las siguientes áreas o temas:

- Banca Comercial y Corporativa
- Servicio al Cliente
- Bienes Recibidos en Dación de Pago
- Cargos y Comisiones
- Crédito Retail
- Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo AML/ATF
- Riesgo Operacional
- Sobregiros en Sucursales

- Cuentas en Suspenso
- Sucursal Colpatria Panamá
- Cobranza Crédito Retail
- Canales Electrónicos
- Control de Acceso Lógico
- Nuevos Productos
- Criptografía
- Procesos Tercerizados
- Sistema de Atención al Consumidor Financiero
- Crédito de Libranza
- Actividades en Oficina

CONCLUSIONES

Ambiente de Control

Para los procesos revisados durante el plan anual de auditoría se pudo concluir que el Banco tiene establecidos: principios básicos que rigen la entidad y han sido divulgados a todos los funcionarios; Código de Conducta con pautas de comportamiento; políticas y procedimientos documentados para todos los niveles de la organización; una estructura organizacional que define claramente los niveles de autoridad y responsabilidad de acuerdo a las actividades; objetivos alineados con la misión, visión y objetivos estratégicos de la entidad.

Para lo correspondiente al año 2014, el componente Ambiente de Control en el Banco presentó un total de 22 observaciones de auditoría, de las cuales hay 16 cuyos riesgos ya han sido mitigados, encontrándose en estado cerrado y 6 observaciones se encuentran en curso, según el cronograma establecido en los planes de acción.

Evaluación de Riesgos

En este aspecto se concluyó que el Banco cuenta con un sistema de gestión que permite la identificación, análisis y administración de los riesgos que influyen en el logro de los objetivos del negocio.

Este componente presentó un total de tres observaciones de auditoría, las que se encuentran en curso, según el cronograma establecido.

Actividades de Control

En este punto se estableció que el Banco cuenta con actividades de control establecidas en las políticas y procedimientos vigentes, las que permiten a la organización tomar las medidas necesarias para enfrentar los riesgos que afectan el logro de los objetivos. Las actividades de control se presentan en todos los niveles y funciones de la entidad.

En el año este componente mostró un total de 23 observaciones de auditoría, de las cuales hay 15 cuyos riesgos ya han sido mitigados,

encontrándose en estado cerrado y 8 observaciones se encuentran en curso.

Información y Comunicación

En lo que concierne a esta materia se encontró que el Banco posee una adecuada y oportuna identificación, recopilación y difusión de información interna y externa, a fin de que el personal pueda cumplir correctamente con sus responsabilidades. Esto incluye informar claramente la importancia y seriedad de las responsabilidades de control a los empleados, proporcionándoles los medios para comunicar información relevante a la Administración.

Este componente presentó diez observaciones de auditoría, de las cuales hay seis cuyos riesgos ya han sido mitigados, encontrándose en estado cerrado y cuatro observaciones se encuentran en trámite de ser resueltas.

Monitoreo

El Banco evalúa la calidad de los sistemas de control y su capacidad para adaptarse a los cambios que puedan surgir, a través de la supervisión de la gerencia sobre la efectividad del diseño de la estructura de control interno, la operación de las actividades de control y un adecuado reporte de deficiencias de control a un nivel jerárquico superior. Este componente presentó cuatro observaciones de auditoría, cuyos riesgos ya han sido mitigados, encontrándose en estado cerrado.

Por último, no se tiene ningún plan de acción vencido del total de los que se acordaron con la Gerencia; el indicador de resolución de hallazgos fue del 94%, demostrando una óptima respuesta de la Administración a las debilidades identificadas por la Auditoría.

CULTURA DE CUMPLIMIENTO

Durante el año se realizó un esfuerzo importante para el 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 algunas otras nuevas:

Cumplimiento Regulatorio

Se implementaron diferentes iniciativas encaminadas a fortalecer el Programa de Cumplimiento Regulatorio, a través de diversas actividades, a saber:

- Creación de un repositorio virtual de requerimientos regulatorios
- Implementación de una certificación virtual de cumplimiento por parte de los responsables de los informes y obligaciones demandadas por los órganos de Supervisión y Control
- Establecimiento y comunicación de los estándares mínimos a cumplir frente a requerimientos regulatorios
- Generación de indicadores sistematizados de gestión
- Diseño e implementación de proceso sistemático con roles y responsabilidades para dar respuesta a informes de visita del regulador.

Seguimiento a planes de acción

Para el fortalecimiento del contacto con la Superintendencia Financiera y mejorar el sistema de envío o recepción de requerimientos, se ha puesto en práctica la herramienta SIRI.

Código de Conducta y Políticas de Cumplimiento

En el mes de Marzo fue aprobada la Política de Cumplimiento, con la cual se busca minimizar el riesgo de incumplimiento frente a las exigencias regulatorias o normativas; igualmente, en Julio se implementó la primera certificación de cumplimiento dirigida a la alta dirección, lo cual obtuvo un resultado exitoso.

En el mes de Febrero se lanzó el cuestionario bi-anual de conflicto de intereses (4.382 empleados) y se diseñó una versión adicional para aplicar anualmente a los empleados que están cubiertos por la Política de Banca de Mayoreo (Wholesale) (98 empleados), junto con los capítulos de inversiones personales y relaciones con personas en el sector.

En el mismo mes, se implementó una certificación adicional para Banca Personal y Pymes (1.228 empleados) sobre conductas indebidas en la labor comercial, encaminada a fortalecer la cultura de venta transparente.

En Abril se dio curso a la estrategia de “Preguntar y Notificar”, alineada con lo que demanda la Política de Denuncia de Irregularidades, por

medio de protectores de pantalla, envío de tips y carteleras físicas en oficinas a nivel nacional.

Alineados con la Política de Lucha contra la Corrupción, durante los meses de Enero y Abril se realizaron conferencias con expertos, a través del espacio institucional denominado “Charlas Económicas” y que se realiza los lunes a las 7:00 a.m. con la Alta Dirección y empleados del Banco; de la misma manera, se amplió la cobertura del curso virtual de Anticorrupción I y se lanzó un nuevo curso virtual de Anticorrupción Avanzada.

Se ha continuado con la capacitación presencial a nuevos empleados de la Tesorería, Banca Corporativa y GTB sobre Banca de Mayoreo (Conflictos de interés y manejo de información privilegiada), se realizó refuerzo durante el mes de Mayo por parte del Vicepresidencia Regional de Compliance GBM y al equipo de Cumplimiento en el mes de Noviembre por parte del Director de Compliance de Wealth Management de Scotiabank.

En el mes de Octubre se realizó, a través de Gestión Humana, el proceso de Certificación Anual de Cumplimiento con el Código de Conducta, dirigido a todos los empleados del Banco. Adicionalmente, se obtuvieron las certificaciones por parte de los Miembros de Junta Directiva.

Proceso de Monitoreo y Control

Se mantienen 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.

Otros

Finalmente, debe resaltarse que se creó un nuevo cargo para realizar el monitoreo del Trading, como mejor práctica para garantizar, desde el punto de vista conductual, que todas las operaciones se realicen en condiciones justas y transparentes, en acatamiento de lo que dispone el Código de Conducta.

En el mes de Abril se dio inicio a la implementación de la Estrategia Mundial de “One Best Way”, con enfoque inicial en la Banca de Consumo, que busca unificar formatos y hacer más fácil la experiencia del cliente en su proceso de vinculación y solicitud de productos.

BALANCE SOCIAL

Responsabilidad Social Corporativa

El programa de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) nace asociado a las gestiones de donaciones y patrocinios; posteriormente, se han incorporado otras líneas de gestión, tales como, la medio ambiental, con la adherencia al “Protocolo Verde”, complementada con la inclusión del esquema de voluntariado del programa “Iluminando el mañana”, esto en el marco del eje temático seleccionado por el Banco, el cual ha sido infancia y adolescencia para los sectores menos favorecidos de Colombia.

Durante el año 2014, se avanzó en las cuatro líneas descritas, como se presenta a continuación:

Donaciones:



A través de esta línea se busca favorecer a los estudiantes destacados de estratos 1 y 2 que no cuentan con los recursos para acceder a educación superior de alta calidad.

Patrocinios

Se han apoyado iniciativas desarrolladas en el país, por medio de la financiación de los siguientes proyectos:

- **Proyecto:** “Jóvenes constructores de Paz”

Ciudad: Cali, Valle del Cauca

Patrocinio: \$ 61,6 M (CAD)

Población beneficiada: 600 Niños y adolescentes de Cali que complementarán su jornada escolar con actividades culturales, artísticas y deportivas.

Objetivo: Promover capacidades, habilidades y destrezas en líderes juveniles comunitarios para restaurar lazos de convivencia y desarrollar iniciativas de reconciliación y cultura de paz.

- **Proyecto:** “Generación de Ingresos para madres cabeza de familia”.

Ciudad: Cartagena, Bolívar

Patrocinio: \$ 61,6 M (CAD)

Población beneficiada: 100 mujeres cabeza de familia.

Objetivo: Identificar contextos productivos para enlazarlos con ideas productivas que les permitan tener un desarrollo económico sostenible.

- **Proyecto:** “Luces para Aprender”

Ciudad: Nuquí y Quibdó, Chocó

Patrocinio: \$ 353 M (CAD)

Población: Es un programa de educación que busca dotar de energía eléctrica a través de energía solar a 4.453 escuelas de municipios apartados de Colombia.

Objetivo: Mejorar las condiciones de niños y jóvenes acercando conectividad con acceso a internet.

Fase 1: 12 Escuelas en Nuquí y Quibdó.

Fase 2: 100 Escuelas rurales en Riohacha (Guajira)

Filantropía y ciudadanía corporativa:



El programa Scotiabank “Iluminando el Mañana” es nuestra visión filantrópica global, que combina la pasión de nuestros empleados, los conocimientos de las organizaciones benéficas con las que colaboramos y el espíritu de nuestras comunidades. Durante más de 175 años, Los empleados de Scotiabank han tenido un largo historial de servicio comunitario dedicado a mejorar la calidad de vida en los lugares donde viven. Como una institución financiera destacada a nivel mundial, el alcance

internacional ha brindado la oportunidad única para ayudar a la gente de todos los rincones del mundo.

El Programa Scotiabank “Iluminando el Mañana” es una estrategia de compromiso social claramente definida y reconocida que, a través de patrocinios de caridad, donaciones, participación de la comunidad y el apoyo de voluntarios, refuerza la marca Scotiabank y concede una ventaja competitiva mediante el posicionamiento del Banco como un valioso ciudadano corporativo global en el corazón y la mente de los grupos de interés clave:

- Empleados
- Clientes
- Accionistas
- Comunidades a las que servimos

En el Banco se impulsó el inicio de ciertas acciones en el mes de Octubre de 2013, para buscar así que nuestras actividades fueran relevantes y atendieran las necesidades de los entornos donde vivimos y trabajamos, desde su verdadera base. Nuestros esfuerzos en beneficio de la comunidad se han enmarcado, como ha sido explicado, en seis pilares:

1. *Educación:* Donaciones a instituciones universitarias que están alineadas con la ayuda estudiantil por medio de becas, además de jornadas de educación financiera a niños y jóvenes habitantes de zonas catalogadas como vulnerables en el país.

2. *Servicios sociales:* Ayudar a las personas a superar desafíos y participar más plenamente en su comunidad y sociedad.
3. *Cuidado de la salud:* Foco en el cuidado para las curaciones de los pacientes, para que a través de los fondos destinados reciban la oportunidad de un tratamiento más completo.
4. *Deportes:* Deporte escolar a nivel comunitario para el desarrollo, aumentar el acceso y la accesibilidad en los grupos de interés, alineados con los patrocinios comerciales.
5. *Arte y Cultura:* Foco en extensión a la comunidad, en programas tales como: “después de la escuela” y el acceso abierto al público a las iniciativas de arte.
6. *El Medio Ambiente:* Oportunidades que extienden el compromiso ambiental del Banco en nuestras ciudades y comunidades, así como nuestro programa Ecoliving.

Desde entonces, en el año fiscal 2014 se desarrollaron jornadas que permitieron a nuestros voluntarios ser agentes de transformación social e impactar de manera positiva en la comunidad, aportando así a la construcción de tejido social en nuestro territorio nacional:

Q1 (Octubre – Diciembre/ 2013)

- *9 Octubre:* Un día de tu hijo en Colpatria – 48 niños y niñas
- *21 Octubre:* Comic: "Los vengadores salvando el día"- 951 niños y niñas
- *13 Diciembre:* Donación Regalos para niños del ICBF - 5068 niños y niñas

Q2 (Enero – Marzo/ 2014)

- *14 Marzo:* Jornada de siembra de árboles con Acción verde
- *27, 28,29 Marzo:* Jornada Pre quirúrgica Operación Sonrisa Bogotá – 229 niños y niñas.

Programa



Q3 (Abril – Junio/ 2014)

- *18 Junio:* Un día de tu hijo en Colpatria – 45 niños y niñas

Q4 (Julio – Septiembre/ 2014)

- *12 Julio:* Jornada Pre quirúrgica Operación Sonrisa Cali – 70 niños y niñas
- *19 Julio:* Jornada Pre quirúrgica Operación Sonrisa Barranquilla – 200 niños y niñas
- *27 Julio:* Media Maratón Bogotá – 14 niños y niñas
- *23 Agosto:* Jornada de limpieza Humedal Juan Amarillo
- *30 Agosto:* Jornada de limpieza Río Arzobispo
- *23 Septiembre:* Jornada Pre quirúrgica Operación Sonrisa Montería – 100 niños y niñas
- *27 Septiembre:* Jornada lúdico-formativa en fundación Rompiendo Cadenas – 60 niños y niñas

- *27 Septiembre:* Jornada deportiva en Tecnocentro "Somos Pacífico" Cali – 500 niños y niñas

En total se llevaron a cabo 15 Actividades con las cuales se vieron beneficiadas 7.285 personas, además de habitantes de zonas en las cuales se realizaron jornadas ambientales. El principal aporte con el desarrollo de las actividades del programa "Iluminando el mañana" fueron las 2.350 horas donadas por nuestros colaboradores, quienes, de forma autónoma, decidieron sumarse a nuestra red de voluntarios a nivel nacional y aportar a la construcción de un mejor país.

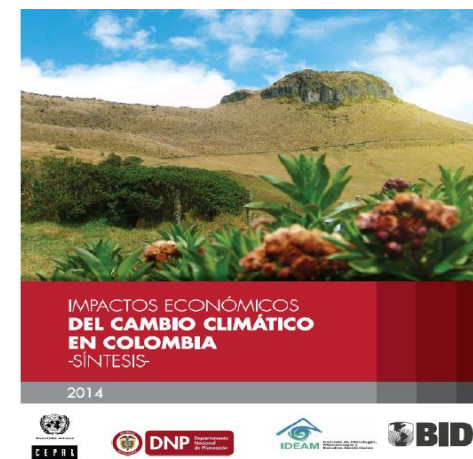
Protocolo Verde

Como signatarios del "Protocolo Verde" se hizo presencia en los siguientes eventos:

8 de Mayo de 2014: Taller organizado por el IDEAM sobre el fenómeno de "El Niño#.

- *10 de Septiembre de 2014:* Taller de Negocios Verdes con énfasis en residuos, junto con representantes de las 15 entidades financieras signatarias del Protocolo Verde. La realización de talleres con el sector financiero, hace parte de los compromisos del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, para crear capacidades técnicas en el sector a través de temas claves y oportunidades para identificar el desarrollo de líneas y productos verdes.

- *12 de Septiembre de 2014:* Presentación del resultado del **Estudio de impacto económico del cambio climático en Colombia**, a cargo de Silvia Calderón de la Subdirección de Desarrollo Ambiental Sostenible del Departamento Nacional de Planeación. Se trata de un proyecto para estimar el costo económico del cambio climático en el país y de eventos extremos asociados al clima. Se realiza a fin de analizar impactos sobre sectores y territorios y dar insumos para la política de adaptación y gestión de riesgo de desastres en país.
- *28 de octubre de 2014:* Anuario Corresponsables 2014 en la Universidad Externado de Colombia, donde se reflexionó sobre las tendencias en sustentabilidad y la respuesta de las organizaciones a los retos y desafíos de la sociedad.
- *6 de Noviembre de 2014:* Foro de "Gestión Sostenible & Inversión Responsable Dow Jones Sustainability Index" organizado por Centro Internacional de Responsabilidad Social & Sostenibilidad RS. Directivos empresariales, expertos e inversionistas reflexionaron acerca del Dow Jones Sustainability Index (DJSI), su contexto, impactos e



importancia en la competitividad del país, así como sobre los Principios de Inversión Responsable promovidos por la Organización de las Naciones Unidas (ONU).

- *21 de Noviembre de 2014:* Taller sobre el Financiamiento Climático con énfasis en las oportunidades asociadas al Fondo Verde del Clima, llevado a cabo en el salón de reuniones del BID.



INFORMACIÓN ADICIONAL DE LEY

De conformidad con las normas aplicables al presente informe, resulta pertinente agregar que las operaciones celebradas con accionistas, administradores y entidades o compañías vinculadas se ajustaron a las políticas de crédito del Banco y al cumplimiento de los procesos que las regulan, en especial, en lo concerniente a cupos de endeudamiento y autorización de estamentos de la organización, entre otros, tal como consta en las notas de los estados financieros.

Asimismo, la Administración del Banco ha considerado al cierre del año 2014 todas las transacciones de las 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.

En cumplimiento de las previsiones del parágrafo 2 del artículo 87 de la ley 1676 de 2013, se deja constancia de que el Banco Colpatria no ha entorpecido la libre circulación de las facturas emitidas por sus proveedores de bienes y servicios.

Finalmente, en informe separado, se presenta 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.

(Firmado)

Santiago Perdomo Maldonado

Presidente.

INFORME DE PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS DE AUTOR

El Banco Colpatria 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 sobre los cuales se dio seguimiento durante la gestión del 2014:

- La gestión del licenciamiento se realiza de forma centralizada en la gerencia de Operaciones IT desde Enero hasta Septiembre de 2014. A partir de octubre de 2014 lo realiza la Gerencia de Arquitectura.
- 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 Colpatria 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 fuera 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 y personas autorizadas por Seguridad de la información debido a sus funciones. Con esto se controla y reduce la posibilidad de instalación de programas no autorizados.

- La Gerencia de Seguridad informática durante el año 2014 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 tomando como referencia un total de empleados de 4559, es del 98%.

(Firmado)

Gerencia de Seguridad de la Información

INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO

Bogotá, D.C. 30 de Marzo de 2015

Señores:

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

POLÍTICAS

Con el propósito de alinear el Banco con las buenas prácticas de gobierno de Scotiabank, la Junta Directiva en su sesión del pasado 25 de febrero 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.

De otra parte, la Junta Directiva revisó y actualizó las siguientes políticas de cumplimiento:

- Política de Cumplimiento: Aprobada en Abril de 2014
- Pautas para la Conducta en los negocios: Actualizada en Octubre de 2014
- Política de Denuncia de Irregularidades: Actualizada en Octubre de 2014

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.

Por esta razón y vencido el periodo anterior, resulta pertinente someter a consideración de la Asamblea de Accionistas la elección del Defensor del Consumidor Financiero, según lo dispuesto en los artículos 4 y 10 del Decreto 690 de 2003, del numeral 4.2 del artículo 24 de la ley 795 de 2003 y de la ley 1328 de 2009 junto con el Decreto 2555 de 2010.

JUNTA DIRECTIVA

Durante el año 2014 la Junta Directiva se reunió en doce (12) oportunidades contando en todas ellas con el quórum 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 y en su oportunidad, 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

No obstante lo anterior, el señor Dieter Werner Jentsch, presentó su carta de renuncia como miembro suplente de la Junta Directiva; en atención a ello, en la asamblea ordinaria llevada a cabo el 14 de Marzo

de 2014, se designó como remplazo al señor Andrés Cruells, para el periodo vigente de la Junta Directiva y que culmina el 15 de junio de 2015.

De otra parte, el 12 de Abril de 2014, falleció el señor Carlos Escobar Barco (QEPD), hecho que fue informado a los señores Directores en sesión de Junta Directiva del 30 de Abril de 2014; En consecuencia, la posición del señor Escobar Barco fue asumida, según lo dispone el artículo 73 Num. 4 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero - EOSF, por su respectivo suplente, la señora María del Rosario Sintés, quedando así vacante la posición de suplente que ocupaba la señora Sintés.

Finalmente, se recibió carta de renuncia del señor Walter Tas, quien informó su imposibilidad de continuar como miembro suplente de la Junta Directiva. Teniendo en cuenta lo anterior, en reunión extraordinaria de la Asamblea de Accionistas celebrada el 12 de Diciembre de 2014, para cubrir la vacante mencionada de un miembro suplente de la Junta Directiva fue designado el señor Andrés Largacha Torres y como reemplazo del señor Walter Tas al señor Reynaldo Espinosa Garat.

Por lo anterior, para el periodo vigente de la Junta Directiva y que culmina el 15 de junio de 2015, ésta quedó conformada de la siguiente manera:

PRINCIPALES	SUPLENTE
PAUL GORDON EDDY McCOY	SANTIAGO DIRUBE
EDUARDO ALBERTO KLURFAN	REYNALDO ESPINOSA GARAT
GUILLERMO ÁLVAREZCALDERÓN MELENDEZ	RICARDO ANDRES CRUELLS
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
MARIA DEL ROSARIO SÍNTES ULLOA	ANDRÉS LARGACHA TORRES

COMITÉ DE AUDITORÍA

En el 2014 el Comité de Auditoría se reunió en cuatro (4) ocasiones y en cada una de estas reuniones se trataron los temas previstos en las normas pertinentes y referidas a este comité.

Con ocasión del fallecimiento del señor Carlos Escobar Barco (QEPD), la Junta Directiva dispuso por unanimidad que el Comité de Auditoría del Banco quedara conformado de la siguiente manera:

INTEGRACIÓN INICIAL

CARLOS ESCOBAR BARCO

GUILLERMO MANUEL DE JESÚS ALVAREZ CALDERON MELENDEZ

JULIO MANUEL AYERBE MUÑOZ

NUEVA INTEGRACIÓN

EDUARDO KLURFAN

GUILLERMO MANUEL DE JESÚS ALVAREZ CALDERON MELENDEZ

JULIO MANUEL AYERBE MUÑOZ

NOVEDADES ADMINISTRADORES- REPRESENTACIÓN LEGAL

Durante el primer semestre del año renunció el señor Walter Harvey Pinzón Fuentes a la Gerencia de Secretaría General y el señor Alejandro Gutiérrez a la Vicepresidencia de Tesorería; en consideración a lo anterior, la Junta Directiva en su sesión del 30 de abril de 2014 designó a los señores José Gregorio Vidal, Vicepresidente Banca de Empresas, y Carlos Rubiños, Vicepresidente Banca Corporativa, como representantes legales de la entidad respectivamente.

En el mes de Junio, el señor Igor Alexis Peña Zúñiga, Gerente de Litigios, quien ostentaba la representación legal para fines judiciales del Banco fue nombrado Gerente Legal e Insolvencia de la Vicepresidencia de Cuentas Especiales (Sam Banking), razón por la cual fue necesario reasignar dicha representación legal.

Por lo anterior, se propuso que esta representación fuera otorgada a la señora Carmenza Edith Niño Acuña, Gerente de Litigios, designación que fue aprobada por la Junta Directiva en su sesión del 25 de Junio de 2014.

Finalizando el segundo semestre del año 2014, con ocasión de la renuncia de la señora Magda Liliana Suarez Mendoza a la Gerencia de Operaciones Centralizadas, se confirió la Representación Legal que ella tenía, a la señora Nelly Lagos Puentes, Gerente Canales Servicios Bancarios. Esta decisión fue aprobada en la sesión de Junta Directiva del 17 de Diciembre de 2014.

Al cierre del 31 de Diciembre de 2014, la Representación Legal de la sociedad quedaría de la siguiente manera:

NOMBRE	CARGO
LUIS SANTIAGO PERDOMO	PRESIDENTE
GUILLERMO ALVAREZCALDERÓN MELÉNDEZ	PRIMER SUPLENTE DEL PRESIDENTE
LUIS RAMON GARCES DIAZ	SEGUNDO SUPLENTE DEL PRESIDENTE
DANILO MORALES RODRIGUEZ	TERCER SUPLENTE DEL PRESIDENTE
NELLY LAGOS PUENTES	REPRESENTANTE LEGAL
ERNESTO MARIO VIOLA	REPRESENTANTE LEGAL
CARLOS ENRIQUE RUBIÑOS ZEGARRA	REPRESENTANTE LEGAL
JOSE GREGORIO VIDAL PERELLO	REPRESENTANTE LEGAL
CARMENZA EDITH NIÑO ACUÑA	REPRESENTANTE LEGAL PARA FINES JUDICIALES
GINA MARIA DEL SOCORRO GOETA AGUIRRE	REPRESENTANTE LEGAL PARA FINES JUDICIALES

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

Durante el año 2014 se realizaron (3) actualizaciones al Código de Buen Gobierno del Banco, las cuales fueron objeto de publicación como Información Relevante en la sección respectiva de la página de la Superintendencia Financiera de Colombia, y en atención a lo dispuesto en el Artículo 5.2.4.1.5 del Decreto 2555 de 2010 y tal como se describe a continuación:

- 26/11/2014 - Códigos de Buen Gobierno: *“En reunión celebrada hoy, la Junta Directiva aprobó reformar el Código de Buen Gobierno en la sección Informes y Actas de los Comités de Cumplimiento y Seguimiento Regulatorio, ALCO, Crédito por Segmentos, y de Servicios.”*
- 27/08/2014 - Códigos de Buen Gobierno: *“En reunión ordinaria celebrada el día de hoy, la Junta Directiva aprobó la reforma al Código de Buen Gobierno en cuanto a las reglas de Quorum para reuniones del Comité de Auditoría.”*
- 28/05/2014 - Códigos de Buen Gobierno: *“La Junta Directiva en reunión del 28 de mayo, aprobó modificar el Código de Buen Gobierno en Integración del Comité ALCO, en el sentido de remplazar al Vicepresidente de Tesorería y Mercado Capitales por el Gerente de Tesorería y ALM.”*

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.

DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN

Durante el año 2014 a través de la Secretaría General se mantuvo a disposición de la Junta Directiva y del Comité de Auditoria, toda la información relativa a las reuniones de estos órganos; así mismo fueron puestos a su alcance los diferentes informes de mayor relevancia, lo que permitió una vez más que los Directores y miembros del Comité,

contaron siempre con la información necesaria de manera oportuna y previa a cada una de las sesiones de realizadas en el año.

(Firmado)

Eduardo Pacheco Cortes
Presidente Junta Directiva

INFORME DEL COMITÉ DE AUDITORIA

Bogotá, D.C. 30 de Marzo de 2015

Señores

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

En cumplimiento de lo establecido en las normas que regulan las actividades del Comité de Auditoría, a continuación se presenta el informe correspondiente y se ilustran las principales actividades desarrolladas durante el año 2014.

En el Banco Colpatría Multibanca Colpatría S.A., se realiza 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 Sistema de Control Interno – SCI.

En primer lugar, resulta pertinente recordar, que las políticas generales instauradas para la implementación del SCI, fueron estructuradas y aprobadas en el año 2009 según lo establecido en la C.E. 038 de 2009 de la SFC, las cuales, al cierre 2014 no han sido modificadas.

No obstante, siendo el ambiente de control el elemento fundamental dentro del SCI, en el año 2014 se aprobó y se dio a conocer a toda la organización las siguientes políticas: Política de Cumplimiento, aprobada en Marzo de 2014; Pautas para la Conducta en los negocios: actualizada en Octubre de 2014 y la Política de Denuncia de Irregularidades, actualizada en Octubre de 2014.

La entidad continúa con la actualización del inventario de todos los procesos y controles clave, los cuales se encuentran disponibles para la consulta, y evaluación de su efectividad por parte de los organismos de control; Igualmente se mantiene el fortalecimiento del esquema de Autocontrol del Sistema de Control Interno. En este sentido, han sido definidos como controles clave, aquellos que garantizan el logro de objetivos estratégicos de la Gerencia, mitigan los riesgos de fraude, garantizan el cumplimiento regulatorio y aquellos que disminuyan o prevengan la materialización de los riesgos que puedan impactar los EEFF su alcance y resultado.

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

Para realizar la evaluación del Sistema de Control Interno – SCI, los equipos de auditoría interna y externa tienen definido su alcance con

base en los cinco componentes del Sistema de Control Interno y basados en el modelo COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*), esto es, Ambiente de Control, Evaluación de Riesgos, Información y Comunicación, Actividades de Control y Monitoreo. Con este fin, la labor de auditoría adelantó una revisión de los controles clave presentes en cada componente, su desempeño, implementación y eficacia operativa.

Con base en los resultados obtenidos de las pruebas realizadas, los resultados fueron revisados con los responsables de los procesos y se establecieron los planes de acción necesarios, para garantizar el funcionamiento del SCI. Con base en lo anterior se concluyó, que el Sistema de Control Interno del Banco opera efectivamente, con algunas oportunidades de mejora “no materiales” las cuales para su remediación, cuenta con planes de acción establecidos, responsables y fechas de compromiso.

GESTIÓN DE RIESGOS

A través de la gestión del riesgo se identifican, se analizan, se miden y se evalúan los riesgos que pueden incidir en el logro de los objetivos estratégicos y organizacionales del Banco.

En el leal saber y entender del comité, 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, cumple con las finalidades etapas y elementos establecidos para cada uno de ellos y por lo tanto, contribuyen al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad y la protección de sus activos.

Una adecuada gestión de riesgos incluye, mas no se limita a: 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 implementados con anterioridad para cada uno de ellos y vi) estructurar planes de mejora que permitan realizar un seguimiento y evaluación de los riesgos y sus controles.

La evaluación por parte de las auditorías interna y externa, de los sistemas de administración de riesgos tiene como propósito prevenir y evitar la materialización del riesgo asociados, o en su defecto mitigar el impacto de aquellos eventos que puedan afectar el desarrollo de los procesos, el cumplimiento de los objetivos y el funcionamiento del respectivo sistema en sí.

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

El Comité de Auditoría ha trabajado por el mantenimiento efectivo de la estructura de control interno y por la adecuada aplicación de los controles necesarios en las operaciones de la Compañía.

Éste Comité, celebró cuatro (4) reuniones ordinarias durante el año 2014, los días 29 de Enero, 28 de Mayo, 24 de Septiembre y 26 de Noviembre. 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 2014. 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.

Igualmente, el Comité fue informado acerca de los requerimientos, pliegos de cargos, sanciones y/o visitas de la Superintendencia Financiera de Colombia y otras autoridades, 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 se presentó en varios escenarios, tales como, reuniones de seguimiento de hallazgos con las áreas auditadas y las sesiones de Junta Directiva y Comité de auditoría. Los asuntos presentados en este último se encuentran consignados en las actas

número 40 (29 de Enero), 41 (28 de Mayo), 42 (24 de Septiembre) y 43 (26 de Noviembre).

Dentro de las recomendaciones y hallazgos de resultados 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, ésta permite identificar las fechas límites de cierre y personas responsables y por lo tanto 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

VISITAS INSTITUCIONALES

El 28 de Julio se instaló una visita de supervisión por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia, la cual se extendió hasta el 19 de Agosto y cuya reunión de cierre se realizó el 19 de Noviembre. La visita estuvo acompañada por las siguientes delegaturas: Intermediarios Financieros, Riesgos de Conglomerados, Riesgo de Crédito y Riesgo Operativo. La visita se adelantó como parte de la

metodología MIS - MARCO INTEGRAL DE SUPERVISIÓN. Esta metodología tiene por finalidad conocer en profundidad las entidades vigiladas y a partir de allí adelantar supervisiones basadas en riesgo.

En el marco de la visita se adelantaron varias presentaciones ante el regulador, dentro de las que se destacan las referidas a la estrategia global y específica para cada actividad significativa (unidad representativa de negocio) definiendo su alcance y contenido, segmentación de clientes tanto para productos del activo como del pasivo, objetivos financieros, en tamaño y calidad de los activos para cada unidad de negocio y fuentes de fondeo, análisis de rentabilidad por línea de negocio, indicadores de desempeño año 2013 y esperados por cada actividad significativa, estrategia de liquidez, de tasa de interés y de tasa de cambio del balance; Igualmente en cuanto a las Funciones de Control, se presentaron los siguientes temas: Función de Análisis Financiero, Función de Cumplimiento, Función de Gestión de Riesgos y Función de Auditoría Interna.

El informe de visita con relación a la delegatura de Riesgo de Crédito, se recibió en el mes de diciembre y los aspectos sobre los cuales solicitaron pronunciamiento del Banco, están relacionados con el proceso de otorgamiento de tarjetas de crédito, las políticas de rediferidos de las tarjetas de crédito, la calificación de la cartera tanto comercial como pyme y los créditos otorgados a las víctimas en los términos descritos en la ley 1448 de 2011 entre otros. Al respecto desde la Secretaría General y la Gerencia de Cumplimiento, se

organizaron los equipos de trabajo y se estructuró la respuesta respectiva para ser radicada en el mes de enero.

Igualmente se recibió el informe de la delegatura de Intermediarios Financieros el 29 de diciembre de 2014, el cual no evidenció hallazgos de incumplimiento al marco legal aplicable. No obstante, se brindaron recomendaciones relacionadas con el reglamento del Comité de Auditoría, las funciones que desempeña la Vicepresidencia Ejecutiva y de Riesgos y la alineación nuevas prácticas con el Código del Buen Gobierno, los Estatutos Sociales, Manuales, Reglamentos y formalización de nuevos comités. La respuesta respectiva fue radicada en el mes de enero.

De otra parte, también se recibió la visita del Autorregulador del Mercado de Valores el 10 de noviembre de 2014, donde se evaluó el Gobierno Corporativo y los estándares de operación en las actividades de intermediación de valores. De los resultados e informe final de la visita no se evidenciaron aspectos materiales que afectaran a la entidad.

MULTAS Y SANCIONES DE AUTORIDADES DE SUPERVISIÓN

El Banco fue sancionado por la Superintendencia Financiera de Colombia con la suma de \$ 15.000.000 M/CTA, sanción que fue notificada mediante resolución 0064 del 15 enero de 2014, mediante la cual se resuelve el recurso de apelación interpuesto por el Banco contra la resolución 2166 del 14 de diciembre de 2012 por

incumplimiento a las disposiciones generales del hábeas data (Ley 1266 de 2008). Ésta sanción se pagó el 24 de enero de 2014.

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 fueron 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 y las prácticas de auditoría.

De acuerdo con las actividades, evaluaciones y reportes de seguimiento expuestos, consideramos que la Auditoría Interna 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. Se resalta igualmente la labor del señor Alejandro Lambarri, quien se desempeñó como VP de Auditoría Interna en el Banco hasta el octubre de 2014.

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