



INFORME DE LA ADMINISTRACIÓN DEL BANCO 2015

CARTA DEL PRESIDENTE



El 2015 fue un año de grandes desafíos en relación con la economía Colombiana y los mercados internacionales. Como resultado del fenómeno de “El niño” y de la devaluación del peso ocasionada en gran parte por el declive de los

precios del petróleo, el país sobrepasó por primera vez, en los últimos 6 años, el límite superior de inflación del 4%. En este escenario, el Banco de la Republica continuó con la política monetaria contractiva iniciada en el año 2014, con impacto sobre el margen del Sistema Financiero Colombiano, situación a la que no fuimos ajenos.

A pesar de esta desaceleración económica, el Banco logró excelentes resultados, que están en línea con sus objetivos estratégicos y con la adecuada gestión realizada en el año que terminó.

En el primer año de operación en el segmento de microcrédito, los resultados excedieron nuestras expectativas. Para el cierre del año, el portafolio alcanzó un valor superior a los COP 30MMM y contamos con cerca de 3.500 clientes. Nos complace, además,

evidenciar que los indicadores de cartera vencida de este producto se encuentran en niveles del 1%, lo que ratifica la apuesta que estamos haciendo para seguir acompañando el crecimiento del país y continuar respaldando los esfuerzos que se están haciendo por incrementar la bancarización. Igualmente, en este año se consolidó la estrategia en el segmento “Tu Pyme”, con la apertura de las oficinas especializadas ubicadas en Fontibón y Suba, que atenderán alrededor de 2.400 Clientes y cuyo portafolio al cierre del año es superior a los COP 35MMM.

En el mes de Diciembre se inauguró el “Centro de excelencia hipotecario”, con el cual iniciamos una nueva etapa en el modelo de atención a nuestros clientes en la colocación de productos hipotecarios, para reunir en un solo lugar a todos los actores que intervienen en el proceso, optimizar los tiempos de respuesta y mejorar los indicadores de satisfacción de nuestros clientes.

En relación con las tarjetas de crédito, el Banco sigue siendo el principal emisor de este producto y, para Noviembre de 2015, conserva la primera posición por número de tarjetas o plásticos colocados (21% M/S) en el sistema Bancario Colombiano.

Para dar continuidad a la estrategia orientada a los segmentos de alto valor, se realizó la apertura de 4 oficinas VIP, distribuidas en las ciudades de Bogotá, Barranquilla y Sincelejo, especializadas en atender a nuestro segmento preferente. Como resultado del éxito de esta estrategia, las captaciones en este segmento crecieron un 21% interanual, para alcanzar una cifra superior a los COP 2Bn. Igualmente, se consolidaron los resultados de la Banca

Corporativa, especializada en atender clientes con una facturación de más de COP 200 mil millones, con lo cual, para el cierre de 2015, se alcanzó un crecimiento del 25% en operaciones de crédito a clientes corporativos, que, a su vez, cuentan con niveles cercanos al 0% en cartera vencida y representan un gran potencial para crecer en depósitos objetivo.

En relación con la venta cruzada, como resultado de la ampliación de la oferta de seguros, se logró un crecimiento de 26% en las comisiones de este tipo, para profundizar nuestra base de clientes y ofrecer nuevos productos, como la venta de SOAT a través de la red de oficinas.

Como parte del objetivo de mejorar nuestra capacidad tecnológica para ofrecer un mejor servicio a nuestros clientes, este año finalizamos la migración de todos los clientes a la nueva versión de Banca Virtual y mejorar las funcionalidades de administración de usuarios, versiones *web* y *Tablet*, con una imagen renovada. Asimismo, se realizó el lanzamiento de la aplicación Colpatria Móvil, con el objetivo de ofrecer un nuevo canal a nuestros clientes, para un más fácil acceso a su información financiera y transacciones. A la fecha se han vinculado más de 12 mil Clientes y se han generado 17 mil transacciones.

En el 2015, dos agencias calificadoras confirmaron las calificaciones obtenidas por el Banco el año anterior. En el caso de BRC, fueron confirmadas las calificaciones AAA en deuda de largo plazo y BRC 1+ en deuda de corto plazo. Situación similar ocurrió con Value & Risk Rating, que confirmó las calificaciones

AAA en deuda de largo plazo y VrR1+ en deuda de corto plazo. Dentro de los aspectos que se resaltaron está el fuerte posicionamiento dentro del sector financiero en Colombia y el respaldo corporativo de nuestros principales socios Scotiabank y Grupo Mercantil Colpatria. Dichas calificaciones son las más altas posibles y respaldan la calidad de nuestra institución.

A través del programa "Iluminando el Mañana" se reforzó nuestro compromiso con la estrategia corporativa de accionar filantrópico, que procura ser relevante y sensible ante las necesidades locales. Así, se culminó el año 2015 con una red nacional de voluntarios cercana a los 300 colaboradores como agentes transformadores; gracias a su disposición y talento el Banco ha logrado impactar positivamente su entorno y aportar en la construcción de una sociedad más equitativa con la ejecución de 17 actividades y 1.540 horas donadas por los voluntarios, que han beneficiado a 5.846 personas durante este último año.

Para finalizar, este año decidimos reorganizar la casa, para que nuestra estructura organizacional incremente su capacidad de respuesta ante los cambios del mercado y los desafíos que presenta el 2016. Es así como se creó la Vicepresidencia de Banca Mayorista, que enfocará todos sus esfuerzos en incrementar nuestra participación en los segmentos de Empresas y Corporativo, así como a buscar afianzar nuestra relación con los clientes. También fue creada la Vicepresidencia de "Business Support", con la que se busca generar un esquema que facilite la interacción entre las áreas de soporte del banco y las líneas de negocio.

En conclusión, estamos cumpliendo con los objetivos que nos trazamos en nuestro ambicioso plan estratégico y contamos con las fortalezas necesarias para sortear los desafíos que, no sólo en materia económica, sino también en temas de sostenibilidad, presenta este año 2016.

(Firmado)

Santiago Perdomo Maldonado

Presidente

INFORME DE GESTIÓN

A continuación nos permitimos presentarles el informe correspondiente al ejercicio iniciado el 1 de Enero de 2015 y finalizado el 31 de Diciembre del mismo año.

ENTORNO ECONÓMICO

En el contexto económico internacional, los resultados obtenidos durante el año 2015 se vieron influenciados por 3 factores principales:

1. La expectativa por el inicio de la normalización de la política monetaria de Estados Unidos.
2. La sobreoferta del petróleo impulsada por la OPEP, que ocasionó una caída en el precio superior al 30%.
3. La incertidumbre frente al recalentamiento de la economía China y su capacidad para mantener niveles de crecimiento alrededor del 7%.

La economía de Estados Unidos presentó un crecimiento significativo en la generación de puestos de trabajo, lo que incitó a la Reserva Federal a incrementar la tasa de interés, por primera

vez desde el año 2006, demostrando al mundo entero el repunte económico desde la crisis del 2008.

La caída en los precios del petróleo ocasionó una menor llegada de inversión extranjera, especialmente en América Latina. Dicho comportamiento tuvo repercusión en la devaluación de las monedas de la región, debido al impacto en la balanza comercial en países como Colombia, Venezuela, Ecuador y México, definidos tradicionalmente como exportadores de petróleo. En consecuencia, el foco hacia los mercados emergentes cambió, para orientarse a países con mejor desempeño económico, como, por ejemplo, Vietnam, China e India. En el caso de India, se puede destacar el crecimiento de su PIB del 7,4%. Por otro lado, países como Brasil y Rusia vivieron desaceleraciones económicas relacionadas con la caída de los commodities y, en algunos casos, con escándalos de corrupción y déficit presupuestario.

En la Zona Euro se destacó el desarrollo de las pequeñas naciones europeas. La economía Irlandesa mostró un crecimiento del 7%, para superar con gran diferencia el promedio de crecimiento de la zona del 1,6%.

Estos son los principales indicadores económicos a nivel global:

Global	2014	2015	Variación
PIB mundial	3,4%	3,1 - 3,3%	
US PIB	2,4%	2,0%*	-0,4%
US Desempleo	5,6%	5,0%*	0,9%
Líbor (3M)	0,3%	0,6%	0,4%
FED	0,3%	0,5%	0,2%
Tasa Intervención Banco Central Europeo	0,1%	0,1%	0,0%

*cifras
estimadas

ECONOMÍA COLOMBIANA

En el 2015 Colombia vivió un escenario complicado desde el punto de vista macroeconómico. El crecimiento del Producto Interno Bruto al tercer trimestre presentó desaceleración, al pasar de 4.2% al 3.2% en comparación con el mismo periodo del año anterior, situando la expectativa de crecimiento a cierre del año en 3%. La inflación alcanzó el 6,77%, impulsada principalmente por la caída en el precio del petróleo que impactó directamente en la devaluación de la moneda, así como por el efecto del fenómeno climático de “El Niño” sobre el precio de los alimentos y la generación de energía. Para controlar este efecto inflacionario, el Banco de la Republica desencadenó una serie de alzas de tasas hasta cerrar el año con un 5.75%. Sin embargo, en materia de desempleo, el año 2015 cerró con una tasa del 8.9%, con lo que

presentó una disminución de 0.2% frente al año anterior, siendo la más baja de los últimos 15 años.

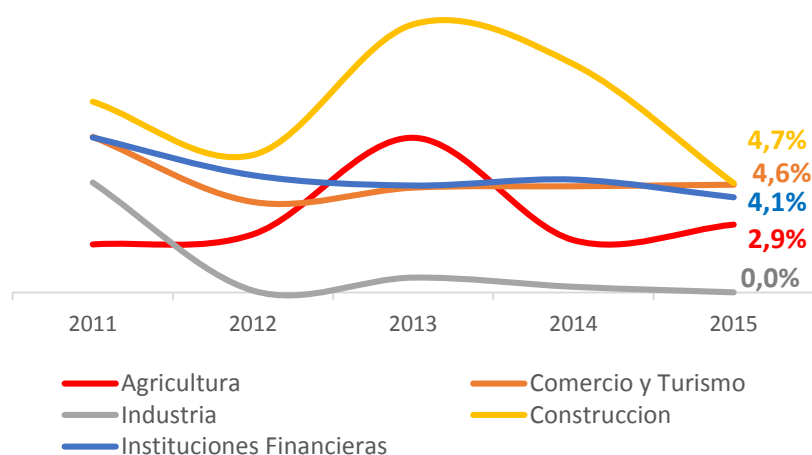
A pesar de la desaceleración presentada en el 2015, la expectativa de crecimiento se mantiene en niveles de alrededor del 2,5% para el 2016, lo que sitúa a Colombia como uno de los países líderes en la región. Contribuyen a este crecimiento la anhelada firma del proceso de paz en Colombia, esperada para el primer trimestre del año, que finalizará un conflicto armado de más de 50 años, con un aporte adicional al crecimiento entre 1.5% y 2%, la reducción en la inflación por la finalización esperada en el efecto de “El Niño” y las consecuencias de la sustitución de importaciones causada por el aumento de la tasa de cambio.

Indicadores	2014	2015	Variación
PIB	4,6%	3,0%*	
DTF	4,4%	5,4%	1,0%
BanRep	4,5%	5,75%	1,25%
Tasa de Usura	28,8%	29,0%	0,2%
Inflación	3,7%	6,8%	2,7%
Desempleo	9,1%	8,9%	-0,2%

*cifras estimadas

Fuente: Banco de la Republica, Superintendencia Financiera

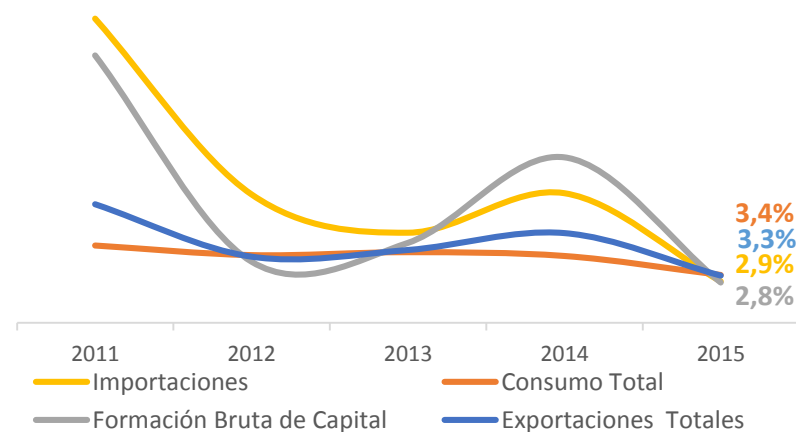
PRODUCTO INTERNO BRUTO POR RAMAS DE ACTIVIDAD ECONÓMICA (Var % 2011-2015)



Fuente: DANE – Precios Constantes

El crecimiento del PIB durante los tres trimestres del 2015, desde el punto de vista de la oferta, se basó en la contribución de los siguientes sectores: construcción (4,7%), impulsado principalmente por un crecimiento de 9,1% en diferentes edificaciones y de 8,4% en obras civiles. Para el 2016, se espera que este sector sea el que impulse la economía bajo nuevas inversiones. Otros sectores que contribuyeron al crecimiento fueron comercio y turismo (4,6%) y financiero y servicios (4,1%). El sector con el menor desempeño fue el sector industrial manufacturero (0,01%).

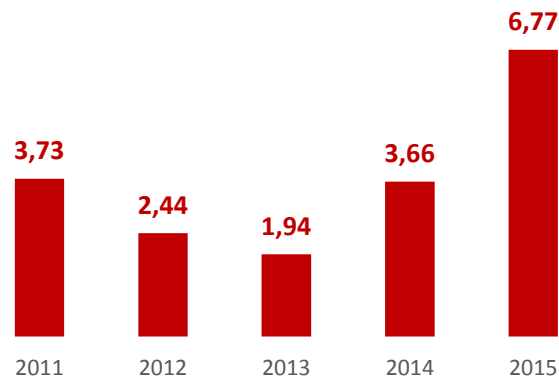
PRODUCTO INTERNO BRUTO - DEMANDA (Var % 2011-2015)



Fuente: DANE – Precios Constantes

Por el lado de la demanda, se presentaron comportamientos similares en todas las variables. La variable con mayor crecimiento fue el consumo total (3,4%), impulsado por el consumo de los hogares (3,7%). Las exportaciones presentaron un crecimiento del 3,3%, frente a las importaciones que presentaron un crecimiento del 2,9%. Finalmente la formación bruta de Capital presentó un crecimiento del 2,8%

ÍNDICE DE PRECIOS AL CONSUMIDOR (Var % 2011-2015)



Fuente: DANE

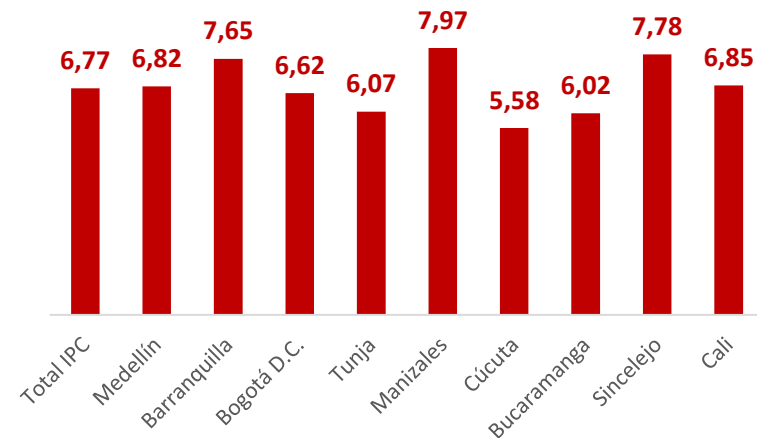
La variación de los precios en materia de bienes y servicios que componen la canasta familiar para el 2015 cerró con una inflación del 6,77%, cifra superior en 311 puntos básicos con respecto al año pasado, para situarse por encima del rango meta del Banco de la República (2% - 4%). Dicha variación está impulsada por el alza en el precio de los alimentos (10,85%), grupo que presenta la mayor variación, principalmente por el fenómeno de "El Niño". Se espera que este sea un fenómeno transitorio, para luego tener un reajuste de precio, llegando a niveles del 4.5%, después del segundo semestre del año 2016.

Otro factor que incrementó los precios de alimentos es la fuerte devaluación del peso, que ejerce presión al alza en productos que son sensibles al comportamiento de las importaciones. El 28.5% de los alimentos que consumen los hogares colombianos son traídos del exterior; durante el 2015 se importaron alrededor de 5 millones

de toneladas de cereales, lo que significa la salida de alrededor de US\$ 1.000 millones; se compraron grasas, aceites y vegetales por US\$ 203 millones y, por último, la importación de frutas le ha costado al país US\$100 millones.

IPC POR CIUDADES.

Serie Variación anual (2011-2015)

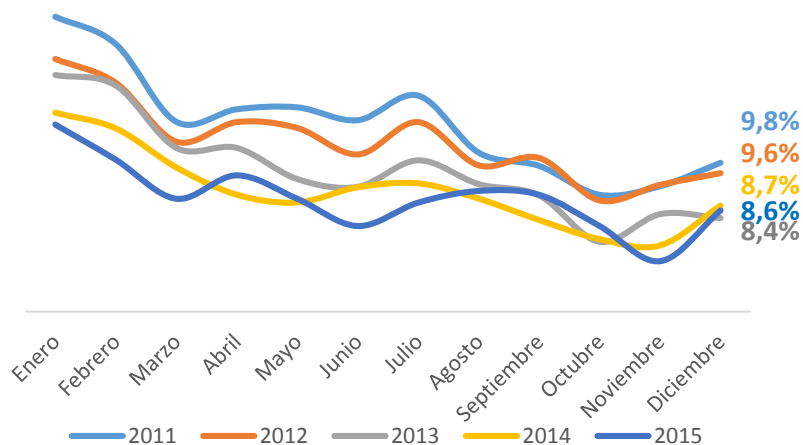


Fuente: DANE

En el caso del IPC por ciudades, las que tuvieron un crecimiento por encima del promedio (6,77%) fueron Manizales (7.97%), Sincelejo (7,78%) y Barranquilla (7,65%) y las que estuvieron por debajo de la inflación nacional fueron Cúcuta (5.58%), Bucaramanga (6,02%) y Santa Marta (6,70%).

TASA DE DESEMPLEO, TOTAL NACIONAL

Serie Mensual (2011-2015)

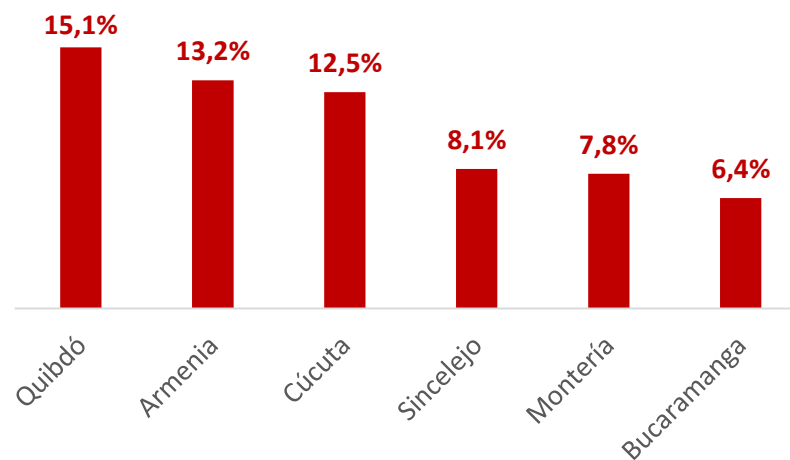


Fuente: DANE

En el mercado laboral, a Diciembre de 2015, la tasa de desempleo se situó en el 8.6%, inferior en 10 puntos básicos a la presentada en el mismo mes del año 2014, para alcanzar un periodo de 10 meses consecutivos por debajo de 2 dígitos. La tasa total de desempleo del 2015 se sitúa en el 8.9%, esto es, la más baja de los últimos 15 años.

TASA DE DESEMPLEO, POR CIUDADES

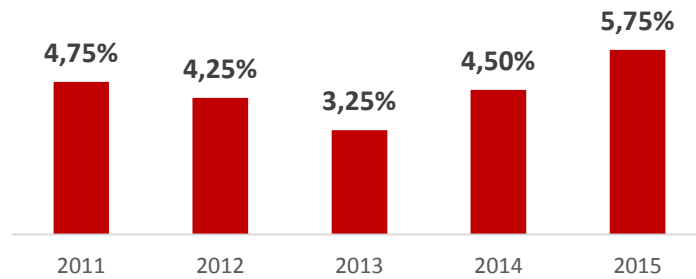
Serie mensual (2011-2015)



Fuente: DANE

En el caso del desempleo por ciudades, Quibdó (15.1%) tuvo la mayor tasa de desempleo, seguida por Cúcuta (13.2%) y Armenia (12.5%). En contraste, las ciudades que registraron menor tasa de desempleo fueron Bucaramanga (6.4%), Montería (7.8%) y Sincelejo (8.1%).

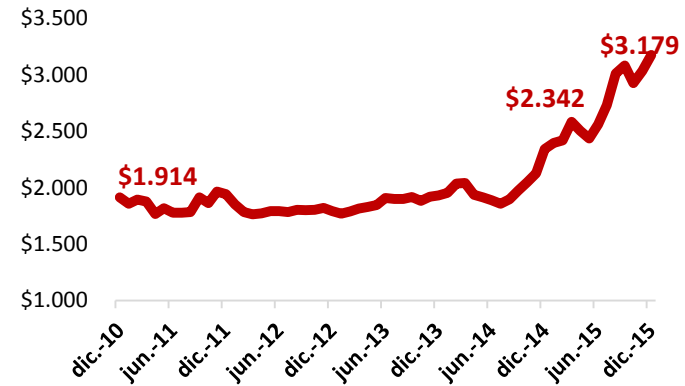
TASA DE INTERVENCIÓN BANCO DE LA REPÚBLICA (2011-2015)



Fuente: Banco de la Republica

El Banco de la República incrementó la tasa de intervención en 125 puntos básicos durante los dos últimos meses del año, para pasar de 4,5% a 5,75%, con el fin de anclar las expectativas de inflación y evitar la vulnerabilidad externa generada por excesos de demanda interna. La estrategia de incremento ha sido gradual y persistente con el fin de lograr la mejor calibración en los resultados de la política, dado el escenario de incertidumbre actual.

TASA DE CAMBIO (USD/COP) (2011-2015)



Fuente: Banco de la Republica

En cuanto a la tasa de cambio, el peso ha presentado una devaluación del 35.7% en lo corrido del último año. Ello se debe principalmente a la disminución del flujo de moneda extranjera debido a la caída en el precio del petróleo.

La divergencia económica que viven los Países Exportadores de Petróleo (OPEP), ha producido un crecimiento en la oferta mundial el crudo, afectando el precio de este *commodity*. Ello afectó particularmente a países como Colombia, donde la exportación de crudo representa un 60% del total de exportaciones.

Como mencionamos previamente, la devaluación de la moneda local también contribuyó al incremento de la inflación.

REFORMA TRIBUTARIA

Con el compromiso de cumplir las metas del déficit fiscal el Gobierno Nacional estudia la posibilidad de realizar una reforma tributaria para el año 2016, que se espera sea presentada en Marzo, la cual comprendería los siguientes aspectos:

- En el ámbito empresarial, se sugiere eliminar el impuesto CREE y su sobretasa, el impuesto de renta, el complementario y el del patrimonio, para así crear un solo impuesto para las empresas.
- Con el fin de incentivar la protección del medio ambiente y la contribución del desarrollo de infraestructura se estima que el impuesto a combustibles aumentaría en 30%.
- En el tema laboral, se plantea que solo quede un impuesto a la renta, el cual aumente progresivamente hasta un máximo de 35% para quienes ganen más de 8,6 millones; esta misma modalidad se le impondría también a pensiones de alto monto.
- No se prevén cambios en el impuesto a los movimientos financieros (4 x 1000), bajo el argumento de su fácil recaudo y los importantes aportes al fisco.
- El IVA incrementaría del 16% al 19%

Estas propuestas hacen parte del documento técnico que estudia el Gobierno como resultado de los compromisos realizados en 2014 con el gremio empresarial, para diseñar un sistema tributario menos complejo del que se tiene.

COMPORTAMIENTO DEL SECTOR

MMM COP	2014	2015*	Variación
Activos	442.117	502.316	13,6%
Pasivos	380.025	436.534	14,9%
Patrimonio	62.092	65.781	5,9%

*Cifras a Noviembre 2015

El sector bancario creció entre Diciembre de 2014 y Noviembre de 2015 alrededor del 14% en términos de Activos y Pasivos. Dicho crecimiento fue impulsado por la cartera comercial, así como por el crecimiento de la cartera hipotecaria (15,2%) que fue estimulada por la construcción.

En términos de patrimonio, el crecimiento fue de 6% debido principalmente a la entrada en vigencia de las NIIF, a partir de Enero de 2014 y, en consecuencia, al impacto en las valorizaciones y reservas.

MMM COP	2014	2015*	Variación
Cartera Bruta*	304.837	350.555	15,0%
Comercial*	176.485	204.598	15,9%
Consumo*	84.000	93.138	10,9%
Hipotecaria*	36.781	42.368	15,2%
Cartera Vencida*	2,91%	3,00%	0,10%
Depósitos*	275.129	306.058	11,2%
Ahorros*	137.046	158.940	16,0%
Corriente*	49.743	47.780	-3,9%
CDT*	88.340	99.338	12,4%
ROA**	1,76%	2,09%	0,3%
ROE**	12,57%	15,61%	3,0%
Utilidad*	6.606	9.047	36,95%

*Cifras a Noviembre 2015

La cartera bruta presentó un incremento de 15% impulsada principalmente por la cartera comercial (15,9%), debido en parte a los grandes negocios que se cerraron este año, como la financiación al grupo Éxito para la compra del Grupo Pan de Azúcar en Brasil, así como por el buen desempeño de la construcción. Por su parte, la cartera de consumo tuvo una variación positiva de 11%, para crecer menos que el año pasado que reportó un crecimiento de 13%. Esta reducción se encuentra ligada al incremento de las tasas del Banco Central y ha hecho más costosa la obtención de créditos de consumo, además del proceso de desendeudamiento de los colombianos.

La cartera vencida, al igual que el año pasado, se mantuvo estable.

En cuanto a los pasivos del sistema, para Noviembre se presentó una variación del 11%, debida al incremento de las cuentas de ahorro, que tuvo una variación del 16%. No obstante, la captación de CDT's también hizo incrementar los pasivos de sistema, con una variación de 12%, principalmente por el canal de la tesorería.

Por último, la utilidad acumulada del sistema, para Noviembre de 2015, fue de COP 9.047 billones, con una variación del 37%, comparada con el mismo período del año anterior. El crecimiento de las utilidades se ha visto afectado por la implementación de las NIIF en Colombia, que hace que, a partir de Enero de 2015, aquellas generadas por las filiales internacionales deban ser contabilizadas a través del método de participación. Las utilidades sin dividendos presentaron un crecimiento del 17% en el mismo período.

DESEMPEÑO DEL BANCO

PRINCIPALES ACCIONISTAS

SCOTIABANK

Scotiabank, accionista mayoritario del Banco, 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, que incluye banca personal, comercial, corporativa y de inversión, gestión de patrimonio, para alcanzar cerca de 21 millones de clientes.

SCOTIABANK
Presencia en mas de 55 países
Más de 86.000 empleados
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.

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

MERCANTIL COLPATRIA

Mercantil Colpatría es la compañía holding del Grupo Colpatría, que cuenta con una participación del 49% en el Banco. Su objeto social está relacionado con actividades de inversión tanto del sector financiero como real, dentro de las que se destacan 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. Posee filiales en México y Perú.
- Inversión (Seguros de Vida y Generales y Medicina Prepagada: Axa Colpatría)
- Minería, energía y petróleo y Gas
- Productos químicos
- Logística Portuaria
- Tecnología

MERCANTIL

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

ESTRUCTURA DE ACTIVOS DEL BANCO COLPATRIA

Miles de Millones de \$

CUENTA	dic-15	dic-14	Var \$	Var %
Disponible	1.168	1.215	- 47	-4%
Inversiones	1.358	2.264	- 906	-40%
Cartera neta	17.483	15.693	1.790	11%
Aceptaciones y derivados	152	179	- 27	-15%
Cuentas por cobrar	222	285	- 63	-22%
Propiedades y equipo	267	259	8	3%
Inversiones en Subsidiarias	152	118	34	29%
Otros activos	308	287	21	7%
TOTAL ACTIVO	21.110	20.299	811	4%

Los activos del Banco cerraron con un crecimiento de 4%, principalmente por el aumento de cartera de créditos en cerca de COP 1.790MMM y una disminución en el portafolio de inversiones en COP 906MMM generada por el vencimiento de títulos no renovados.

Miles de Millones de \$

CUENTA	dic-15	dic-14	Var \$	Var %	dic-14 *	Var \$ *	Var % *
Comercial	8.758	8.305	453	5%	7.731	1.027	13%
Consumo	6.839	5.915	924	16%	6.488	350	5%
Hipotecaria	2.972	2.483	489	20%	2.483	489	20%
Microcrédito	31	1	30	2749%	1	30	2749%
Total Cartera Bruta	18.599	16.703	1.896	11%	16.703	1.896	11%
Provisiones	- 1.117	- 1.011	106	10%	- 1.011	- 106	10%
TOTAL CARTERA NETA	17.483	15.693	1.790	11%	15.693	1.790	11%

**Reclasificación Cartera Libre Inversión con Garantía Hipotecaria de Comercial a Consumo*

El crecimiento de la cartera de créditos fue de 11%. En Mayo de 2015 se presentó la reclasificación de la cartera con garantía hipotecaria de comercial a consumo, por un valor de COP 645MMM. Si se aísla este efecto, el crecimiento de la cartera comercial se ubica en 13% y el de la cartera de consumo en 5%. El incremento en la cartera comercial fue impulsado por la cartera en moneda extranjera, que presenta un crecimiento del 27%, tanto por los mayores desembolsos en dólares, como por la devaluación del peso frente al dólar y por un incremento del 25% en la cartera constructor. Por su parte, la cartera de consumo presentó una variación de 5%, jalonada principalmente por el crédito de libre inversión con garantía y nuevos convenios en tarjeta de crédito con Price Smart, Linio y Panamericana. La cartera hipotecaria presentó un crecimiento del 20%, debido a la estrategia del Banco de incrementar la participación en ciudades intermedias. Las ciudades en las que se presentó mayor crecimiento fueron Bucaramanga, Barranquilla, Villavicencio y Pereira. Finalmente, en su primer año de operaciones microcrédito cerró con una cartera de COP 30MMM, cifra superior a la esperada en el plan de negocios.

MIX DE CARTERA	dic-15	dic-14	Var %	dic-14 *	Var % *
Comercial	47,1%	49,7%	-2,6%	46,3%	0,8%
Consumo	36,8%	35,4%	1,4%	38,8%	-2,1%
Hipotecaria	16,0%	14,9%	1,1%	14,9%	1,1%
Microcrédito	0,2%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%

**Reclasificación Cartera Libre Inversión con Garantía Hipotecaria de Comercial a Consumo*

La mezcla de cartera, tras aislar el efecto por la reclasificación de la cartera con garantía hipotecaria mencionada anteriormente, presenta un incremento del 0,8% para comercial, principalmente por el crecimiento en el segmento corporativo. En consumo se presenta una disminución en 2,1%, debido al ajuste en las políticas de otorgamiento de crédito en tarjeta de crédito y préstamos personales.

CALIDAD DE CARTERA POR TEMPORALIDAD	dic-15	dic-14	Var %	dic-14 *	Var %*
Comercial	4,2%	5,0%	-0,9%	4,8%	-0,7%
Consumo	5,9%	5,2%	0,7%	5,5%	0,4%
Hipotecaria	7,1%	7,3%	-0,2%	7,3%	-0,2%
Microcrédito	1,0%	0,0%	1,0%	0,0%	1,0%
TOTAL CARTERA NETA	5,3%	5,4%	-0,18%	5,4%	-0,18%

CALIDAD DE CARTERA POR CALIFICACIÓN	dic-15	dic-14	Var %	dic-14 *	Var %*
Comercial	11,5%	10,2%	1,3%	10,3%	1,2%
Consumo	9,7%	9,3%	0,4%	9,3%	0,4%
Hipotecaria	4,9%	5,8%	-0,9%	5,8%	-0,9%
Microcrédito	1,1%	0,0%	1,1%	0,0%	1,1%
TOTAL CARTERA NETA	9,8%	9,2%	0,5%	9,2%	0,5%

**Reclasificación Cartera Libre Inversión con Garantía Hipotecaria de Comercial a Consumo*

La calidad de la cartera comercial, medida a través del indicador de cartera vencida (30+) tuvo un comportamiento positivo durante 2015, para mostrar una reducción de 4.8% a 4.2% entre Dic'14 y Dic'15. Se observó un mínimo en Jul'15 de 3.8%, jalonado por el buen comportamiento de pago de los clientes del portafolio y la gestión comercial y de riesgos. El ciclo económico ha entrado en una senda de desaceleración, debido a los menores precios de los *commodities*, así como al menor dinamismo de la actividad industrial. Ante estas condiciones, el Banco ha tomado algunas medidas adicionales para seguir reflejando los riesgos de manera adecuada en la calificación asignada a los clientes del portafolio y, por esta razón, el indicador de cartera calificada cerró en 2015 en 11.46% frente a un 10.2% en Diciembre de 2014..

Como era de esperarse, ante las nuevas condiciones de los sectores de hidrocarburos y energía, las compañías pertenecientes al mismo y sus servicios conexos han mostrado deterioro en su capacidad de pago. El sistema financiero, en general, se ha acercado a las compañías para revisar planes de refinanciación conjuntos. El Banco continua promoviendo la originación de cartera en sectores que han demostrado buen comportamiento y se siguen tomando las medidas necesarias para mitigar los riesgos existentes.

La cartera de consumo presentó un incremento en la morosidad, principalmente por el deterioro en el segmento de préstamos personales y en el portafolio de tarjetas de crédito, donde se tomaron medidas para ajustar las políticas de endeudamiento, plazo máximo y ajustes en los modelos de originación del producto. En el portafolio de préstamos también se modificaron a los modelos y se incrementó la capacidad de la gestión de cobranzas.

Finalmente, la cartera hipotecaria presentó un buen comportamiento con mejoras en morosidad acompañada de un crecimiento en la cartera de 20%.

ESTRUCTURA DEL PASIVO DEL BANCO COLPATRIA

Miles de Millones de \$

CUENTA	dic-15	dic-14	Var \$	Var %
Depósitos y Exigibilidades	15.776	14.051	1.726	12%
Derivados	157	156	1	1%
Obligaciones Financieras	2.273	3.258	- 985	-30%
Bonos	746	874	- 128	-15%
Otros Pasivos	324	302	23	7%
TOTAL PASIVOS	19.277	18.640	637	3%

Los Pasivos del Banco cerraron con un crecimiento de 3%, principalmente por el aumento en depósitos por COP 1.726MMM y una disminución en el obligaciones financieras de COP 985MMM en operaciones con simultáneas.

CUENTA	dic-15	dic-14	Var \$	Var %
Certificado a término	7.345	5.889	1.456	25%
Depósitos ahorros	6.347	6.113	234	4%
Cuenta corriente	1.780	1.765	15	1%
Otros	305	284	21	7%
TOTAL DEPÓSITOS	15.776	14.051	1.726	12%

Los depósitos del Banco presentaron un crecimiento del 12%, jalonados por el incremento en depósitos a plazo (CDT's), en especial por el crecimiento de la banca personal y pyme del 34%; asimismo, la estrategia del Banco en 2015 se enfocó en aumentar la captación a largo plazo, previendo incrementos en las tasas del mercado generadas por la política contractiva del Banco de la República.

MIX DEPOSITOS	dic-15	dic-14	Var %
Certificado a término	46,6%	41,9%	4,6%
Depósitos ahorros	40,2%	43,5%	-3,3%
Cuenta corriente	11,3%	12,6%	-1,3%
Otros	1,9%	2,0%	-0,1%

Dentro de la mezcla de captación, los CDT's incrementaron su participación en un 4.64%, mientras que los depósitos en cuenta de ahorros y corrientes disminuyeron en 3.28% y 1.28% respectivamente.

ESTRUCTURA DEL PATRIMONIO DEL BANCO COLPATRIA

Miles de Millones de \$

Solvencia	dic-15	dic-14	Var %
Patrimonio Básico (Tier I %)	6,8%	6,5%	0,3%
Patrimonio Adicional (Tier II %)	4,5%	5,3%	-0,8%
Patrimonio Técnico	2.220	2.102	5,6%
APNR	18.909	17.117	10,5%
Índice de Solvencia (%)	11,3%	11,8%	-0,5%

El patrimonio del Banco a 31 de Diciembre de 2015 se ubicó en COP 1,833MMM, con un crecimiento anual de 10,6%. En el mes de Abril se realizó un pago de dividendos a los accionistas por COP 109MMM, equivalentes al 40% de las utilidades de 2014.

Al mes de Diciembre de 2015 el margen de solvencia del Banco alcanzó un 11,3%, frente a un 11,8% de Diciembre de 2014, con un Tier I de 6,8%, comparado con un 6,5% registrado el año anterior. Este crecimiento en el Tier I se debió al incremento en las reservas. Por otra parte, la disminución en el Tier II se debió al vencimiento en Mayo 2015 de los Bonos subordinados a 10 años emitidos por COP 80MMM. Estos niveles de solvencia son apropiados, si se tiene en cuenta que el mínimo regulatorio se encuentra en 9% para el indicador total y en 4,5% para el Tier I. Por lo mismo, permiten apalancar el crecimiento proyectado y absorber pérdidas no esperadas.

Estado de resultados acumulado:

Miles de Millones de \$

DESCRIPCIÓN	dic-15	dic-14	Var \$	Var %
Ingresos Cartera	2.138	1.861	278	15%
Costo Fondos	807	609	198	32%
Inversiones Netas	172	115	57	50%
MARGEN FINANCIERO	1.503	1.366	137	10%
Comisiones Netas	275	236	39	16%
Provisiones	598	541	56	10%
CONTRIBUCION FINANCIERA	1.181	1.061	120	11%
Gastos Operacionales	803	701	102	14%
Otros Ingresos	65	81	-16	-19%
UTILIDAD ANTES DE IMPTOS	443	441	2	1%
Impuesto de Renta	153	147	6	4%
UTILIDAD/PÉRDIDA NETA	290	294	-3	-1,1%

La utilidad neta en el año 2015 se ubicó en COP 290MMM, cifra inferior en 1.1% frente al año anterior. Dicha disminución obedeció principalmente a la reforma tributaria y al impacto del impuesto al patrimonio en COP 18MMM registrado en el 2015, así como al cambio de la tasa del impuesto de renta de 34% a 39%. Sin estos impactos, la utilidad en 2015 habría crecido un 11% frente al año 2014.

Los ingresos por cartera se ubicaron en COP 2.138MMM, esto es, un 15% superior a 2014, debido al aumento del volumen de cartera comercial y en la cartera de consumo. Por su parte, el costo de fondos presentó una variación de 32% frente a 2014, generada por el cambio de la mezcla de depósitos a la vista con tasa fija y al aumento en promedio de 71pbs en las tasas de Banco de la República. El ingreso por inversiones creció principalmente por el fortalecimiento en las líneas de mercado de capitales.

Las comisiones netas presentaron una variación de 16%, como consecuencia del aumento en el ingreso por comisiones de tarjetas de crédito (18%) y seguros (26%). En este último rubro, el crecimiento obedeció a la profundización de nuestra base de clientes y la oferta de nuevos productos, como el SOAT en la red de oficinas.

Al cierre de 2015 las provisiones presentaron un aumento del 10% con respecto al año anterior, principalmente como efecto del incremento en los niveles de morosidad de la cartera de consumo, en especial, en los préstamos personales y las tarjetas de crédito.

Los gastos presentaron un aumento del 14% frente a 2014, principalmente a causa del impuesto al patrimonio de COP 18MMM que se registró en el 2015.

Los ingresos no operacionales presentaron una disminución de COP 13MMM frente al año anterior, lo que obedeció a los ingresos no recurrentes registrados en el 2014 por concepto de venta de activos.

En relación con los impuestos, el crecimiento fue de 4%, a pesar del cambio en la tasa impositiva de 34% a 39%, dado que en el primer semestre del 2015, el Banco registró un menor valor a pagar por el CREE, por valor de COP 30MMM, correspondientes al año 2014.

OPERACIONES CON VINCULADOS Y ACCIONISTAS RELEVANTES

Las siguientes fueron las operaciones con accionistas y vinculados que se encontraban registrados con corte al 31 de Diciembre de 2015 y 2014, las cuales se realizaron a precios de mercado y dentro de los límites al otorgamiento de crédito o cupos máximos de endeudamiento vigentes en la fecha de aprobación de las operaciones; Asimismo se cumplió con lo dispuesto en el Artículo 122 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y por lo tanto el órgano social competente aprobó las operaciones de crédito con vinculados que les fueron presentadas en sus respectivas reuniones.

Concepto (Cifras en millones de Pesos)	31 de diciembre 2015	31 de diciembre 2014
The Bank Of Nova Scotia Toronto		
Saldos activos		
Depositos en Bancos	\$ 6.626	14.201
Operaciones forward	27.760	12.660
Saldos pasivos		
Operaciones forward	19.597	4.560
Líneas de crédito	28.271	174.964
Intereses por pagar línea de crédito	38	993
Otros pasivos	4.331	1.021
Ingresos financieros		
Otros ingresos financieros	233.775	98.814
Gastos financieros		
Intereses y comisiones	596	656
Otros gastos financieros	196.163	146.064

Concepto (Cifras en millones de Pesos)	31 de diciembre 2015	31 de diciembre 2014
Mercantil Colpatria S A		
Saldos activos		
Cartera de créditos	\$ 7	59
Interese corriente cartera de créditos	0	0
Pago por cuenta de clientes tarjeta de crédito	0	0
Saldos pasivos		
Depósitos y exigibilidades	2.351	298
Ingresos financieros		
Intereses y comisiones	2	6
Otros ingresos financieros	194	158
Gastos financieros		
Intereses y comisiones	93	29
Otros ingresos financieros	197	180

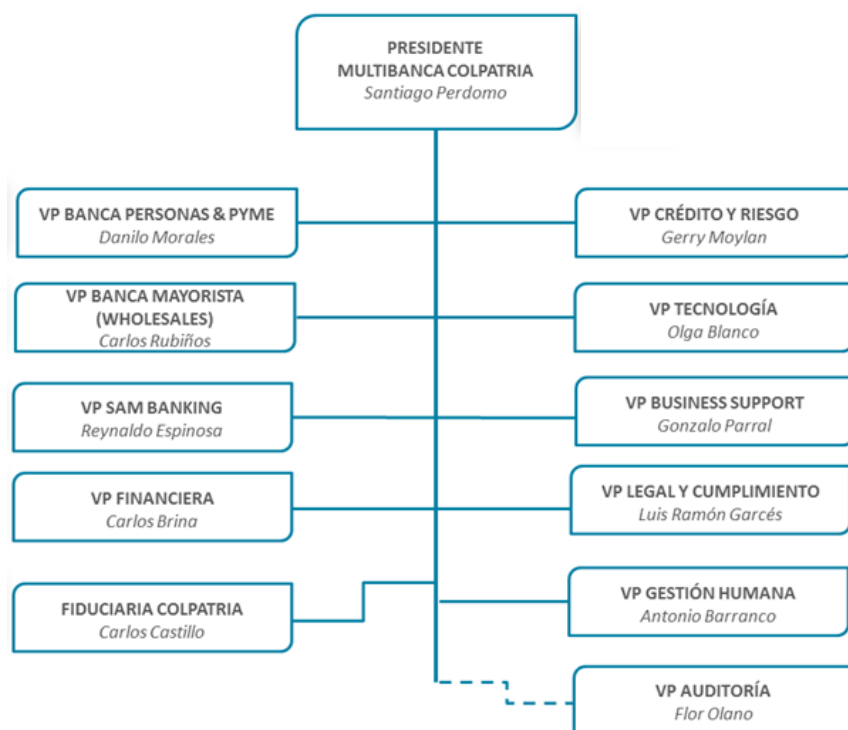
Concepto (Cifras en millones de Pesos)	31 de diciembre 2015	31 de diciembre 2014
Subordinadas		
Saldos activos		
Corresponsales Banco Colpatría Cayman	\$ 5	8
Cartera de créditos Fiduciaria Colpatría S.A.	0	10
Pagos por cuenta de clientes fiduciaria Colpatría S.A.	0	0
Saldos pasivos		
Depósitos y exigibilidades Fiduciaria Colpatría S.A.	11.478	3.305
Depósitos y exigibilidades Scotia Securities S.A.	2.082	2.944
Depósitos y exigibilidades G Y C	11.957	9.188
Créditos de bancos del exterior Cayman	266.055	113.605
Intereses Fiduciaria Colpatría S.A.	44	8
Intereses sobretasa GYC	1	1
Intereses Scotia Securities S.A.	7	8
Intereses línea de crédito Banco Colpatría Cayman Inc	461	467
Otros pasivos Fiduciaria Colpatría S.A.	0	27
Ingresos financieros		
Intereses y comisiones Fiduciaria Colpatría S.A.	20	20
Intereses y comisiones Scotia Securities S.A.	1	2
Intereses y comisiones Banco Colpatría Cayman Inc	2.253	1.543
Otros ingresos financieros Fiduciaria Colpatría S.A.	1.908	1.932
Otros ingresos financieros GYC	754	349
Otros ingresos financieros Scotia Securities S.A.	360	187
Gastos financieros		
Intereses , comisiones y otros Fiduciaria Colpatría S.A.	1.400	802
Intereses y comisiones GYC	13.724	11.851
Intereses y comisiones Scotia Securities S.A.	104	123
Intereses y comisiones Banco Colpatría Cayman Inc	1.874	2.021

Concepto (Cifras en millones de Pesos)	31 de diciembre 2015	31 de diciembre 2014
Otras entidades Grupo Colpatría y grupo BNS		
Saldos activos		
Cartera de créditos	\$ 1.525	141
Intereses por cobrar cartera de créditos	9	1
Otras cuentas por cobrar cartera de créditos	1.600	2
Saldos pasivos		
Depósitos y exigibilidades	58.719	52.210
líneas de crédito	1.190.033	833.777
Intereses por pagar depósitos y exigibilidades y bonos	8.359	3.211
Bonos	38.500	14.000
Otros pasivos	1.378	369
Ingresos financieros		
Intereses y comisiones	86.044	77.081
Otros ingresos financieros	146	1.859
Gastos financieros		
Intereses y comisiones	19.038	10.109
Otros gastos financieros	8.876	7.653

Concepto (Cifras en millones de Pesos)	31 de diciembre 2015	31 de diciembre 2014
Operaciones con directivos		
Cartera consumo	\$ 1.072	969
Cartera de vivienda	1.719	1.420
Salarios	10.574	8.620
Bonificaciones y	4.429	3.085
Otros conceptos	3	1
Honorarios a miembros de Junta Directiva	86	87

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Como se expresó, finalizando el año 2015 se creó la Vicepresidencia de Banca Mayorista y la Vicepresidencia de "Business Support", con el propósito de que la entidad incremente su capacidad de respuesta ante los cambios del mercado y los desafíos del 2016.



MARCO REGULATORIO

Durante el año 2015 entraron en vigencia las siguientes normas, que resultan relevantes para la operación de los establecimientos bancarios:

En primer término se encuentra la Ley 1762, por medio de la cual se adoptaron instrumentos para prevenir, controlar y sancionar el contrabando, el lavado de activos y la evasión fiscal. Con la expedición de la Ley 1755, se reglamentaron las modalidades del derecho de petición, los términos para resolver y las razones para dar atención prioritaria a las solicitudes.

De otro lado, el Gobierno Nacional emitió una serie de Decretos, tales como: a) el Decreto 1835 que reglamentó el Registro de Garantías Mobiliarias; b) el Decreto 1840 reguló lo pertinente al Registro Único Nacional de entidades operadoras de libranza o descuento directo (Runeol); c) el Decreto 2242 reglamentó las condiciones de expedición e interoperabilidad de la factura electrónica; d) el Decreto 2420 compiló los decretos reglamentarios de la Ley 1314 del 2009 con respecto a NIIF y NAI.

Por su parte, la Superintendencia Financiera de Colombia, a través de Circulares emitió, entre otras, las siguientes instrucciones: a) Circular Externa 32, a través de la cual se modificó la Circular Básica Contable y Financiera en materia de valoración de garantías; b) Circular 051, que impartió instrucciones para la

implementación del Esquema de Pruebas de Resistencia y el reporte de información de los resultados; c) Circular Externa 52, que reglamentó el proceso de atención de quejas o reclamos denominadas “Quejas Exprés”

Finalmente, la Superintendencia de Industria y Comercio expidió la Circular Externa No. 02, por medio de la cual impartió instrucciones a los Responsables del Tratamiento de datos personales, personas jurídicas de naturaleza privada inscritas en las Cámaras de Comercio y sociedades de economía mixta, para efectos de realizar la inscripción de sus bases de datos en el Registro Nacional de Bases de Datos – RNBD.

RIESGOS

Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez (SARL):

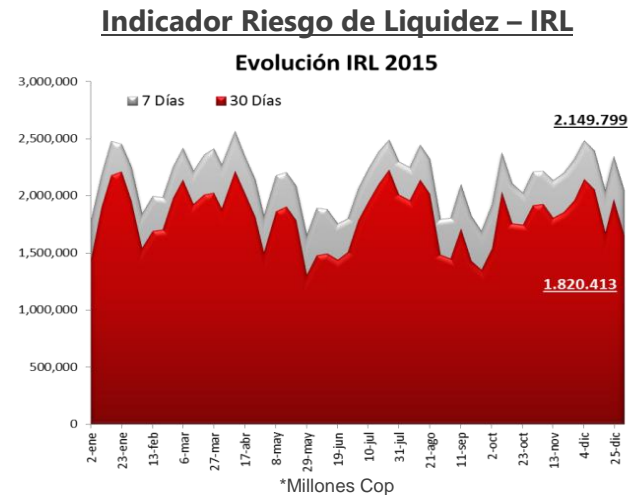
El Banco mantiene actualizado el Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez - SARL, acorde con las normas vigentes. Para el año 2015 no se presentaron modificaciones a la regulación.

Durante el año el Banco dio cumplimiento a los límites regulatorios del IRL a 7 y 30 días, manteniendo el indicador positivo y los niveles de activos líquidos de alta calidad por encima del límite regulatorio. La entidad presentó un IRL a 7 días promedio en el año de COP 2.15 Billones, respecto a los niveles promedio de 2014 que estuvieron en el orden de COP 1.97 Billones, incrementando consistentemente su valor de un año a otro, como se ha venido observando desde la creación del indicador. Cabe resaltar que la

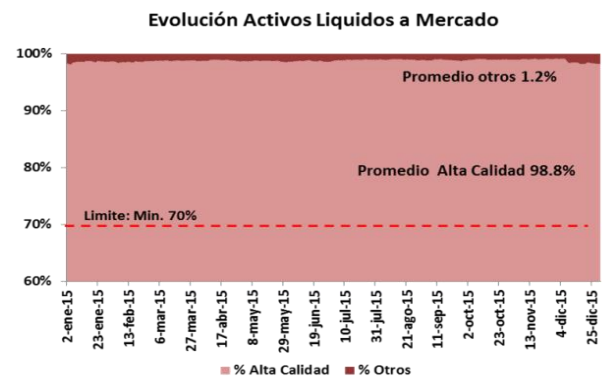
entidad mantuvo activos líquidos de alta calidad en niveles promedio del 99%.

Esto es producto del fortalecimiento continuo de la gestión de la liquidez del Banco, a nivel de portafolios estructurales, activos líquidos de alta calidad y la estructura de fondeo de la entidad, acompañado de una estructura de límites internos y seguimientos periódicos que mantienen informada la Alta Gerencia sobre la exposición a riesgo de liquidez, para permitir alertar y actuar de manera proactiva ante situaciones que puedan representar un incremento en el nivel de riesgo.

Alineada con las recomendaciones del Comité de Basilea, la entidad continúa trabajando en la profundización y direccionamiento de las estrategias en clientes core, la alineación hacia los estándares regulatorios internacionales en materia de liquidez y la búsqueda de las mejores prácticas del mercado.



Activos Líquidos de Alta Calidad



Durante el año 2015, 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 de casa matriz, para fortalecer el SARL. Se resaltan los siguientes 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 entidad y en línea con las definiciones y procesos establecidos por casa matriz.
- 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 casa matriz.
- Se trabajó en el desarrollo de iniciativas tecnológicas que permitirán en el futuro hacer más eficiente el proceso y facilitar la entrega y manejo de la información, dejando espacio para continuar profundizando en las prácticas del mercado local e internacional en materia de riesgo de liquidez.

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.

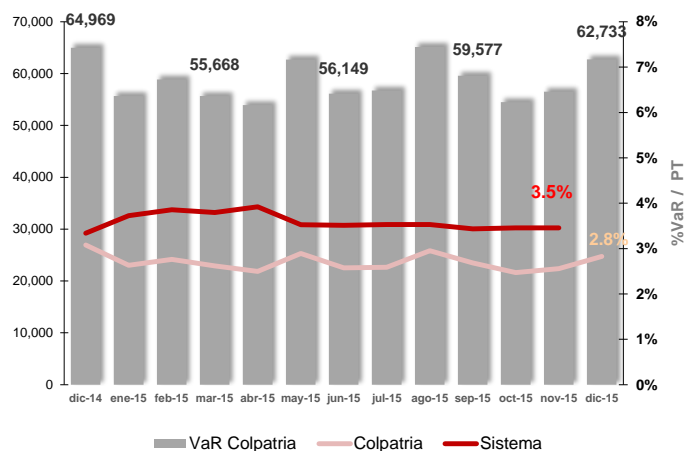
La política de riesgo de liquidez fue revisada y actualizada dentro del proceso de revisión anual y puesta en marcha para el siguiente año de operación. De esta forma, fueron adoptadas las recomendaciones y mejores prácticas de casa matriz con el fin de fortalecer el sistema.

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

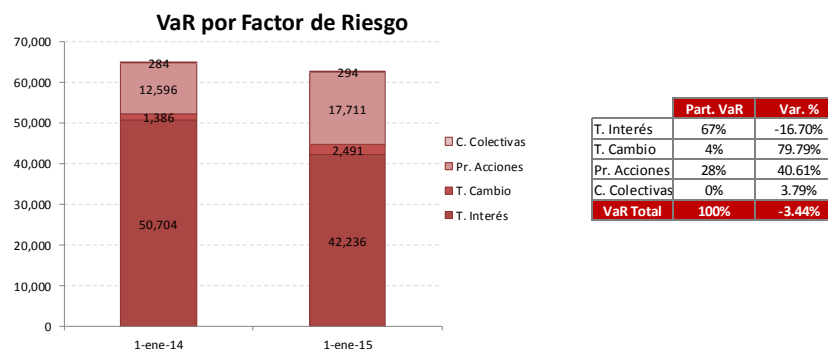
Sistema de Administración de Riesgo de Mercado (SARM):

El Banco mantuvo actualizado el Sistema de Administración de Riesgo de Mercado – SARM, de acuerdo con la regulación y los productos que la entidad implementó como parte de su estrategia comercial, que se ven expuestos a este tipo de riesgo.

Durante el 2015, la entidad mantuvo sus portafolios de inversión dentro de un perfil de riesgo conservador respecto al sistema, dentro de un ambiente de turbulencia de mercados que se presentó. De esta forma, el VaR regulatorio cerró el 2015 en COP 62,733 MM, lo que representa durante el año un promedio del 2.7% respecto al patrimonio técnico, frente a un 3.6% del sistema.



De acuerdo con la composición del portafolio, la mayor exposición a riesgo de mercado estuvo dada por el riesgo de tasa de interés, que representó al cierre del año el 67% del VaR Total.



	Part. VaR	Var. %
T. Interés	67%	-16.70%
T. Cambio	4%	79.79%
Pr. Acciones	28%	40.61%
C. Colectivas	0%	3.79%
VaR Total	100%	-3.44%

El Banco mantuvo actualizado el SARM con las mejores prácticas de casa matriz, brindó el soporte al crecimiento de las unidades 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:

- Soporte continuo con la respectiva evaluación de riesgos, de los diferentes productos aprobados y que son transados por el área de mercados de capitales y la tesorería.
- 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 riesgo de crédito de los derivados (CVA/DVA).
- Revisión y renovación de los límites de riesgo de mercado.
- 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 2015. 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:

Perfil de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo

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

Políticas y procedimientos

En respuesta a las recomendaciones de los órganos de control y la casa matriz y a los cambios en el contexto normativo, se realizaron actualizaciones al Manual SARLAFT referentes a los procesos de conocimiento de cliente, monitoreo de operaciones y programas de sanciones. Los cambios implementados fueron comunicados oportunamente a toda la entidad, previa aprobación de la Junta Directiva.

Detección de operaciones inusuales y sospechosas

Durante el transcurso del año se siguió fortaleciendo los recursos dedicados al monitoreo de operaciones, con medidas como el incremento de la planta de personal dedicada a esta labor, los ajustes a las herramientas de monitoreo empleadas, a la vez que ha recordado el compromiso de los funcionarios de reportar operaciones y situaciones inusuales a través del Buzón SARLAFT (buzonsarlaft@colpatria.com).

Capacitación

En cumplimiento del plan de capacitación se desarrollaron 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 de diferentes metodologías (virtual, presencial, boletines, 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 compuesto por 3 cursos: Escenarios para la Prevención del Lavado de Dinero, Comprendiendo las Sanciones Globales y Manejo de Clientes de Alto Riesgo. Debe resaltarse igualmente la realización del “Seminario de Cumplimiento”, evento que a lo largo de los años se ha arraigado en la cultura del Banco.
- Campaña de comunicación interna **“Los libros nos libran, regala lectura y di NO al Lavado de Activos”**. En el marco de la celebración del Día Nacional de la Prevención del Lavado de Activos, el Banco participó con esta campaña en el Concurso “Acabemos con este Negocio”, el cual buscaba elegir las mejores piezas de comunicación en prevención frente al lavado de activos. Esta campaña consistió en impulsar la primera “Donatón” de libros contra el delito. Convencidos de poder convertir la educación en la principal herramienta contra el crimen, invitamos a los funcionarios a donar libros para nuestras escuelas y bibliotecas más necesitadas. Gracias al resultado positivo de esta campaña, se ocupó el primer lugar en el mencionado concurso.

Reportes externos y requerimientos de autoridades

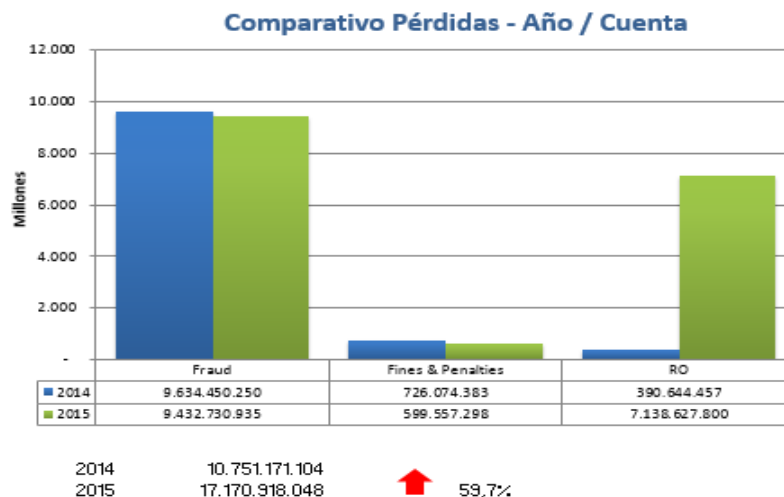
Se cumplió con el envío oportuno de los reportes a la Unidad de Información y Análisis Financiero UIAF, así como se atendieron todos los requerimientos de las demás autoridades competentes.

Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO):

En este sistema de administración es pertinente destacar algunos aspectos:

Pérdidas registradas a 31 de Diciembre de 2015

A Diciembre 31 de 2015 se registraron pérdidas por valor de COP 17 mil millones, siendo el fraude la cuenta que presenta mayor participación con un 54% del total. Los valores se discriminan así:



Con respecto al año anterior el monto total varió en un 59%, toda vez que lo registrado en 2014 fue de COP 10.7 mil millones.

Con respecto a la cuenta de RO la diferencia neta fue de COP 6.7 Mil Millones, es decir un 1.127% más que para el año 2014. Dichas pérdidas estuvieron asociadas a contra cargos. La administración estableció los controles necesarios con el fin de mitigar la ocurrencia de este tipo de eventos.

La cuenta de fraude tuvo una variación de -2.09% con respecto al 2014.

Capacitación SARO 2015

Atendiendo directrices de Scotiabank y dando cumplimiento a la normatividad vigente la cual indica que las entidades deben diseñar, programar y coordinar planes de capacitación sobre el Sistema de Administración de Riesgo Operativo SARO dirigidos a todas las áreas y funcionarios, durante el mes de Mayo de 2015, bajo la plataforma virtual, se implementó el curso **Gestión del Riesgo Operativo – Parte Integral de Nuestra Cultura** – que alcanzó un cumplimiento del 98.51% (4552 funcionarios) al 30 de Diciembre de 2015.

Metodología Risk and Control Assessments – RCA

Implementada la metodología RCA, que permite la evaluación de riesgos y controles e involucra directamente a las Gerencias que trabajan dentro de cada unidad de negocio, se han evaluado durante el 2015 13 unidades, con resultados satisfactorios. Los

Vicepresidentes y Gerentes responsables de la evaluación registraron en el informe los riesgos más representativos e implementaron controles para su mitigación. Adicionalmente, se establecieron Indicadores Claves de Riesgo (KRI) que permiten monitorear el comportamiento de las operaciones que puedan impactar el negocio. La totalidad de los informes y sus planes de acción fueron enviados a GRM (Global Risk Management) de Scotiabank para su conocimiento y seguimiento.

Visitas antes de Control

Durante el año 2015 se atendieron las visitas de la Auditoría Interna y Revisoría Fiscal KPMG, quienes evaluaron el cumplimiento del Sistema de Administración de Riesgo Operativo SARO en la entidad. Recibidos los informes respectivos, no se presentaron comentarios de relevancia que indicaran incumplimiento.

La Auditoría Interna, con base en su programa anual de visitas, revisó al interior de cada una de las áreas evaluadas la Administración del Sistema SARO a fin de generar recomendaciones para algunas de ellas, informes que fueron compartidos con la Gerencia de Riesgo Operativo para la gestión pertinente.

Participación en reuniones y envío de reportes

Durante el año 2015, la Gerencia de Riesgo Operativo participó mensualmente en las teleconferencias a nivel global (GRM) donde

se compartieron temas de relevancia para la Gerencia, así como las iniciativas de Scotiabank.

En el segundo semestre se inició el proyecto de implementación del aplicativo para la administración de Riesgo Operativo denominado ORMS (Operational Risk Management System), que permitirá una administración más eficiente de los eventos de riesgo y sus controles, así como del perfil de riesgo de la entidad.

Riesgo Ambiental y Social

Política Medioambiental

El 27 de Mayo de 2015 fue presentada y aprobada por la Junta Directiva del Banco la Política Medioambiental que describe los lineamientos y principios generales que utiliza The Bank of Nova Scotia en la gestión de asuntos que surgen de consideraciones ambientales hace parte integral de las políticas y procedimientos de la institución. Esta política se basa en tener una actitud proactiva y eficaz orientada a la preservación del entorno para las generaciones futuras y servirá de referencia para contar con un lugar de trabajo ambientalmente responsable, incluir el riesgo ambiental en la gestión de riesgos, ofrecer productos y servicios que contribuyan a buenas prácticas ambientales y contemplar el desempeño ambiental de los proveedores y contratistas.

Comité del Protocolo Verde Asobancaria

Se participó en las sesiones mensuales del Comité del Protocolo Verde de Asobancaria, donde se comparten las mejores prácticas

en cuanto a la implementación y ejecución de las estrategias de dicho Protocolo.

Adicionalmente, en las mesas de trabajo se colaboró en la elaboración de la Guía de ARAS – Análisis del Riesgo Ambiental y Social, la cual se publicará para el sector financiero en el año 2016, y se contribuyó en la construcción del curso e-learning cuyo tema se centra en las finanzas para la sostenibilidad, que será distribuido a las diferentes entidades financieras en el año 2016.

Programa de entrenamiento huella de carbono

Participación en el programa de entrenamiento técnico para el cálculo, reporte y gestión de la huella de carbono corporativa, realizado por la CAEM, en donde el Banco fue certificado por la Fundación Natura, la Cámara de Comercio de Bogotá y su filial la Corporación Ambiental Empresarial CAEM, en el marco de la iniciativa mecanismo para la mitigación voluntaria de gases efecto invernadero en Colombia, en asocio con Asobancaria.

Publicaciones

En el transcurso del año 2015, a través de la Torre Virtual, fueron difundidos quincenalmente los Ecodatos y mensualmente los Boletines Ambientales; asimismo, en la Revista La Torre se publicaron varios artículos de interés sobre esta materia: en la edición N° 67 se publicó un artículo relacionado con el Informe de Evaluación del Panel Intergubernamental de Cambio Climático. En la edición N° 68, el artículo trató sobre el consumo del papel y se dio a conocer en cifras el consumo de Colpatria durante el año

2014. En la edición N° 69 se mencionó el uso de la bicicleta. Y en la edición N° 70 se hizo referencia a los nuevos escenarios de cambio climático para Colombia.

Plan de Continuidad del Negocio

Con respecto al Plan de Continuidad del Negocio es importante destacar aspectos relevantes de la gestión realizada durante el año 2015:

Centros Alternos de Operaciones

Dentro del marco de estrategia de respaldo de las áreas de negocio que tienen definidos procesos críticos se han implementado 2 sitios ubicados en la ciudad de Bogotá, uno en el Centro de Capacitación de la 93 y el segundo en la Sala de PCN 2° piso de la Torre B, con un total de 82 puestos de trabajo acondicionados de acuerdo a los requerimientos dados por las áreas para operar en el escenario de no disponibilidad del sitio principal de trabajo. De igual forma se hizo esta labor en Medellín, Cali, Barranquilla, Bucaramanga, Pereira y Panamá.

Pruebas de Contingencia

En el transcurso del año se realizaron un total de 149 pruebas de contingencia interna y con proveedores relacionadas con 105 procesos críticos del Banco. A continuación, se presenta la relación de las mismas

ENTIDAD	2015			
	TOTAL PRUEBAS	PRUEBAS EXITOSAS	PRUEBAS CON PLAN MEJORAMIENTO	PRUEBAS FALLIDAS
BANCO	149	132	11	6
FIDUCIARIA	5	0	5	0
SCOTIA SECURITIES	5	3	1	1

Equipo directivo LIMT

Con el apoyo de la Unidad de Continuidad de Scotiabank (BCMU) se estructuró e implementó el equipo directivo para la atención de incidentes locales (LIMT) cuyo objetivo es tomar decisiones estratégicas para mantener la operación del negocio en caso de presentarse eventos críticos que afecten la operación normal del Banco.

Migración de los planes de contingencia a metodología Scotiabank:

En el mes de Abril se capacitó a 290 funcionarios en representación de las unidades comerciales, administrativas y operativas del Banco.

El porcentaje de avance en la migración a la nueva metodología del Plan Continuidad del Negocio para Diciembre es:

- 50% Banco
- 100% Fiduciaria
- 100% Scotia Securities.

Contingencia Tecnológica

A partir del Análisis de Impacto al Negocio (BIA) se empezó la alineación de los procesos críticos de negocio con los componentes críticos de tecnología, con objeto de definir prioridades en la implementación tecnológica que suministre respaldo a las unidades del negocio del Banco.

Sensibilización y Capacitación

Se realizó la difusión y capacitación del plan de Continuidad del Negocio a través de la Torre Virtual, Buzón de Cumplimiento, Curso Virtual "Comprometidos con nuestro Plan", este último con un cubrimiento del 99% de los funcionarios.

Sistema De Atención al Consumidor Financiero (SAC)

Para el año que terminó, el Banco, a través de la Gerencia Canales de Servicio Bancarios, orientó sus esfuerzos y estrategia organizacional a implementar diferentes acciones donde estuviese presente "**Primero el Cliente**".

Año tras año las herramientas tecnológicas constituyen un factor clave para mejorar la experiencia que tiene los clientes en cada punto de contacto con la organización y nos apoya para mejorar la oportunidad en el servicio al cliente. No en vano hoy se concibe a los bancos como "**Una Empresa de tecnología que se dedica a la actividad de servicios financieros**".

En el ejercicio de nuestra promesa de valor está el entender y anticiparnos a las necesidades de nuestros clientes y así brindar mejores consejos y soluciones. Lo anterior se logra conociéndolo, determinando sus necesidades y trabajando en equipo para conseguir los mejores resultados en la experiencia de servicio. Nuestro compromiso es establecer relaciones sólidas y duraderas con nuestros consumidores financieros.

Planes de Acción ejecutados 2015

Alineados con el mejoramiento continuo del servicio, este año se realizaron cambios en algunos procesos con el fin de facilitar la gestión de los requerimientos de nuestros clientes y mejorar los tiempos de respuesta.

En este sentido se crearon dos buzones especializados para la atención de solicitudes así:

- ✓ endososbp@colpatria.com: A través de este buzón se reciben las solicitudes de endoso de póliza para los productos de crédito hipotecario, crédito de consumo y crédito de vehículo. El uso de este canal ha permitido disminuir los tiempos de respuesta al cliente de 7 a 5 días.
- ✓ reclacompratc@colpatria.com: Por medio de este buzón se recibe el 91% de las reclamaciones de compras o avances no reconocidos por el cliente. En promedio mensual se atienden 1.550 solicitudes y máximo en 48 horas se emite la correspondiente respuesta.

Optimización procesos (Peticiónes, Quejas y Reclamos)

- ✓ En Abril de 2015 se implementó la captura de imágenes de los requerimientos que los clientes realizan desde las áreas Front del Banco (Barras y Oficinas), lo que permitió que en tiempo real lleguen al área experta las necesidades del cliente y se inicie con más oportunidad su gestión y respuesta.
- ✓ El formato de transacciones en caja fue ajustado en Agosto con el objetivo de ser más claros en su diligenciamiento de cara al cliente frente a lo que él desea se realice con sus pagos, especialmente en los créditos hipotecarios y de consumo. Este cambio generó una disminución en las reclamaciones por pagos mal aplicados a los créditos, en un 36% con relación al año inmediatamente anterior.

Nuevas Funcionalidades IVR/ Multilínea

Para continuar con el mejoramiento del canal más importante de atención que tiene el Banco, durante el año se realizaron varios ajustes tecnológicos, a saber:

IVR

- ✓ Se incluyó en los menús principales la opción de "paso a asesor", para facilitar el acceso para nuestros clientes – Septiembre'15
- ✓ Se creó una opción específica de registro del canal en el menú inicial, para facilitar el acceso a los diferentes

servicios a los clientes y usuarios del sistema. Este cambio ha permitido tener, al cierre de Diciembre, 50.161 nuevos clientes registrados.

- ✓ Se implementó la opción para que el cliente auto gestione el reseteo de clave de avances, no solo a través del IVR sino que también puede acceder a este servicio por la Banca Virtual y los Cajeros Automáticos. A partir de este cambio se han eliminado las reclamaciones por este concepto, que en promedio eran de 700 mensuales.

A finales del año se contrató una consultoría externa que ayudará a encontrar oportunidades para mejorar la experiencia de nuestros consumidores financieros en el canal, recomendaciones que apoyarán para el marco estratégico a implementar en el 2016.

Call Center

- ✓ Con el fin de mitigar el impacto que conlleva la rotación normal de agentes en el negocio de Call Center, durante el último trimestre del año, el Banco trasladó parte de la campaña a una ciudad alterna diferente a Bogotá. Esto permitirá tener una rotación más baja y, por ende, agentes capacitados y facultados para prestar un excelente servicio a nuestros clientes.

Otras Mejoras

- ✓ En el mes de Abril se cambió la clave de apertura del extracto electrónico al ID propio del cliente permitiendo claridad en el proceso de visualización del mismo.

Asimismo, para dar cumplimiento al marco regulatorio establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) en lo referente a la atención y protección al consumidor financiero, se ha continuado concientizando a los funcionarios en la importancia de proporcionar un excelente servicio y a interiorizar nuestro pilar "**Primero el Cliente**".

Como es tradicional, del 11 al 15 de Mayo se llevó a cabo la "Semana del Servicio", un espacio dirigido a los colaboradores de la organización con el fin de reafirmar los valores, atributos de servicio y la promesa de valor, entre otros, para reforzar estos conceptos como parte de su día a día y en cada momento de verdad con nuestros clientes.

Algunas de las actividades realizadas esta semana fueron:

- ✓ **Conferencia de lanzamiento:** Conferencia concierto "*Servicio Virtuoso*" realizada por Felipe Gómez, con la participación de 250 funcionarios. En dicha sesión se trataron conceptos como el Método, la Actitud y la pasión enmarcada en el servicio al cliente.
- ✓ **Juego Virtual Concétrese:** Con esta actividad se capacitó a los funcionarios y se fortalecieron los conocimientos

sobre productos y servicios, contando con la participación de 424 colaboradores de las diferentes áreas del Banco a nivel nacional.

- ✓ **Ruta de Servicio:** Recorrido en las instalaciones de la Torre Colpatría y Red de oficinas, llevando un mensaje de servicio.
- ✓ **Comunicados de Servicio:** Envío de comunicados sobre la importancia del servicio, transmitidos desde la alta dirección a través de la Torre virtual.

Si bien nuestro cliente desea que le atendamos oportunamente sus requerimientos, ellos también esperan que la calidad de las respuestas satisfaga sus necesidades. En línea con este principio, la Gerencia de Canales de Servicios Bancarios ha desarrollado una serie de acciones y propuestas con el objetivo de mejorar la satisfacción en las respuestas emitidas a nuestros clientes, las cuales comprenden:

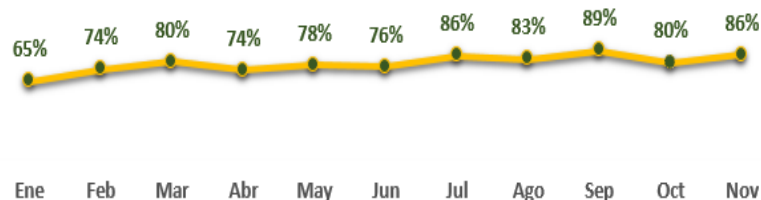
Comité Calidad en Servicio

Semanalmente se realiza este Comité en donde aleatoriamente se escoge un requerimiento ya gestionado y con algunos funcionarios del área de servicio se analiza la respuesta dada e identifican oportunidades de mejora, que luego son implementadas y socializadas al interior de cada equipo de trabajo.

Los aspectos más importantes extraídos del análisis de cada uno de los casos, se consolidan en un **Boletín Comité Calidad en Servicio**, el cual es socializado por correo electrónico a todos los funcionarios de la Gerencia.

Calidad de Información

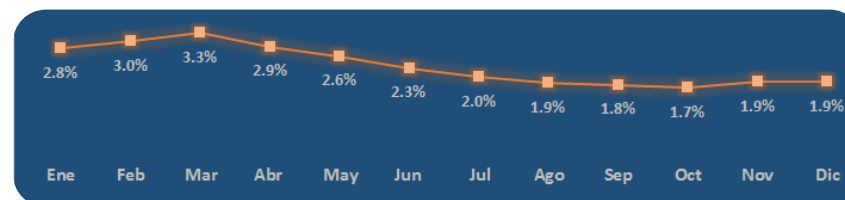
Mensualmente se realiza la calificación de una muestra aleatoria de las respuestas emitidas a nuestros clientes mediante una matriz de calidad. Con esta herramienta se evalúa cada uno de los elementos que debe contener una respuesta para garantizar que la gestión realizada cubra las necesidades del cliente. Durante este año la calificación obtenida fue 79% y, en promedio, se revisaron 208 casos al mes, lo que mostró el siguiente comportamiento.



Con el fin de lograr un balance entre los tiempos de respuesta de los requerimientos y la calidad con que ellas se emiten, la gerencia realiza mediciones mensuales de productividad y calidad a cada uno de los funcionarios con el propósito de efectuar retroalimentación y determinar oportunidades de mejora.

Como resultado de las mediciones de calidad y comités realizados se ha logrado disminuir el número de clientes reincidentes es sus

reclamaciones, lo que presenta el siguiente comportamiento para Diciembre de 2015:



*Cifra generada cada mes consolidando datos de 6 meses atrás

EVOLUCIÓN DE PQR's

Con el fin de disminuir la cantidad de reclamos y mejorar la percepción de servicio de nuestros clientes, la Gerencia Canales de Servicios Bancarios implementó la creación de un grupo interdisciplinario, integrado por líderes de diferentes vicepresidencias involucradas con las tipologías de requerimientos más representativos. Este comité sesiona mensualmente, previo al comité de Servicio, donde socializan las mejoras y se solicita el apoyo que se requieren de la alta dirección para implementar los cambios y/o ajustes propuestos.

Como resultado del trabajo en equipo de este grupo, a continuación se detallan los resultados obtenidos:

RECLAMOS

En la gráfica que se muestra a continuación se puede observar en los reclamos año 2014 – 2015 una disminución un 30%, para pasar

de 117.940 reclamos a 82.976, con una reducción de 34.964 radicaciones total año.



SERVICIOS

El comportamiento de los servicios para el 2015 presentó una disminución del 5% comparado con el año 2014, para pasar de 377.027 a 359.172 solicitudes, con una reducción en 17.855 radicaciones. A continuación se detalla esta evolución:



Enfocados en nuestros clientes y con el objetivo claro en mejorar la experiencia de servicio, el Banco nombró un grupo interdisciplinario denominado "Task Force", constituido por funcionarios de la organización quienes estuvieron por el término de dos meses dedicados totalmente a analizar las interacciones, necesidades y expectativas de los clientes y consumidores financieros al interactuar con el Banco en sus diferentes puntos de contacto.

Con base en el diagnóstico realizado por el equipo se establecieron algunos proyectos y propuestas que contribuirán a mejorar la experiencia de nuestros clientes, dentro de los que se destacan los siguientes:

1. Mayor acercamiento a los clientes nuevos del Banco para fortalecer una relación de largo plazo con ellos
2. Mejoramiento de la experiencia/ Diferenciación
3. Simplificar y optimizar la comunicación
4. Reorganización de liderazgo en relación con la experiencia de cliente para alinear los esfuerzos organizacionales. En esta línea, se nombró a finales del año un Gerente de Experiencia de Cliente, con dependencia directa del Comité de Experiencia al Cliente.

Para el 2016, el Banco seguirá trabajando y orientará todos sus esfuerzos para mejorar el servicio que presta en sus diferentes canales a nuestros consumidores financieros, en aras de fortalecer una cultura de servicio en cada uno de sus funcionarios y realizar los ajustes necesarios sobre las causas generadoras de problemas o dificultades.

Sistema de Control Interno (SCI):

OBJETIVO

Es proporcionar una evaluación objetiva e independiente sobre el diseño y la operación del Sistema de Control Interno, la administración de riesgos y procesos de gobierno del Banco y sus filiales, así como proporcionar servicios de consultoría para mejorar las operaciones de las entidades, enmarcado en el cumplimiento de la regulación Colombiana, así como en las mejores prácticas definidas por Scotiabank.

ALCANCE

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

ANTECEDENTES

El Banco 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

El Departamento de Auditoría Interna de Banco aplica en sus revisiones del diseño y operación 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 el año 2015 considerado para este informe fueron los siguientes:

- Administración y Venta de Bienes Recibidos en Pago
- Sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo
- Sistema de Atención al Consumidor Financiero
- Sistema de Administración de Riesgo Operativo
- Trading y Tesorería
- Seguridad Física en Oficinas

- Actividades Permanentes de Control en Oficinas
- Provisión Regulatoria Cartera Retail
- Administración de Bases de Datos
- Bancaseguros
- Conciliación de Cuentas
- Tarjetas de Crédito
- Prevención de Fraude de Tarjetas
- Implementación FATCA
- Hardening y Virtualización de Servidores
- Banca Comercial

Proyectos Especiales:

Adicionalmente a los proyectos de Auditoría, el equipo efectuó la revisión post - implementación de los proyectos SAT, CRM y originación del Banco. La revisión se enfocó en verificar la suficiencia de las aplicaciones para soportar la operación del negocio y determinar su grado de estabilización después de su paso a producción.

La Auditoría brindó servicio de asesoría a las áreas, a través de la revisión de políticas antes de su emisión. En el 2015 se revisaron los Manuales de Créditos y de Sourcing.

Ambiente de Control & Evaluación de Riesgos

La Auditoría concluyó que el ambiente de control y la evaluación de riesgos del Banco son, en general, satisfactorios.

Para los procesos revisados durante el plan anual de auditoría del año 2015 se encontró que se tienen establecidos: Principios básicos que rigen la entidad, así como un Código de Conducta con pautas de comportamiento que ha sido divulgadas y aceptadas por todos los funcionarios, una estructura organizacional que define claramente los niveles de autoridad y responsabilidad de acuerdo con las actividades, objetivos alineados con la misión, visión y objetivos estratégicos de la entidad, y facilita la adecuada segregación de funciones.

Asimismo, se realizó la identificación y evaluación de riesgos, como el reporte de eventos de riesgo operativo, de acuerdo con las políticas de la entidad.

Sin embargo, en nuestras revisiones se identificaron algunas debilidades, enfocadas principalmente en roles y responsabilidades en los procesos de administración de bases de datos, tesorería y trading y banca comercial. A su vez, se identificaron deficiencias puntuales en la documentación y actualización de políticas y procedimientos en procesos de tesorería y trading, administración y prevención del fraude y en las actividades permanentes de control en oficinas. En total, se trató de 5 observaciones de auditoría, sobre las que se formularon

respectivos planes de acción. Uno de estos planes de acción fue cerrado satisfactoriamente y los 4 restantes, que están dentro de los tiempos acordados para su cierre, son monitoreados periódicamente por los responsables de cada proceso y el área de auditoría interna, a fin de garantizar su cumplimiento.

Actividades de Control, Monitoreo e Información y Comunicación

Las actividades de control y monitoreo están en proceso de mejora. El Banco ha diseñado y establecido controles para enfrentar los riesgos críticos que afectan al logro de sus objetivos; en los procesos para administrar riesgos de créditos retail y riesgos de liquidez, mercado y tasa de interés, dichos controles son efectivos. Sin embargo, en algunos procesos para administrar riesgos de crédito comercial, riesgos de tecnología de la información, riesgos operativos y riesgo de lavado de activos dichos controles están en proceso de mejora.

De acuerdo al resultado de las auditorías realizadas en el 2015 y al seguimiento de la implementación de los planes de acción por observaciones de auditoría, este órgano emitió las siguientes opiniones:

- La administración de riesgo de crédito *retail* es satisfactoria. En cuanto al proceso de tarjetas de crédito revisado, el área de riesgo cuenta con prácticas adecuadas

para definir y modificar condiciones de la política de crédito, así como un adecuado monitoreo a los modelos de adjudicación; todas las políticas de crédito están alineadas con el apetito de riesgo del Banco. Los procesos de adjudicación individual y masiva funcionan de acuerdo con las políticas de riesgo de crédito. Los procesos de realce, activación, devolución y destrucción de plásticos son administrados satisfactoriamente por terceros y monitoreados de forma adecuada por el Banco Colpatria. La gestión de peticiones, quejas y reclamos de los clientes es satisfactoria, se generan reportes periódicos que permiten monitorear la efectividad y evolución de las estrategias diseñadas para mejorar la experiencia del cliente.

- La administración de riesgos de créditos comerciales está en proceso de mejora. Existen algunas deficiencias relacionadas con el monitoreo de riesgos del portafolio y la adjudicación. No se documentan adecuadamente las decisiones de procesos de adjudicación como resultado de las decisiones de comité senior de crédito. Existen deficiencias en el monitoreo de créditos problema dado que no se califican adecuadamente según su comportamiento conforme al Manual de Políticas de Crédito.
- La administración de los riesgos de liquidez, mercado y tasa de interés en el Banco es satisfactoria.

- El sistema de prevención de lavado de activos está en proceso de mejora. La Gerencia del Banco está trabajando en fortalecer los procesos de KYC en todos sus segmentos (principalmente en Pyme y Non-Retail). Con respecto al monitoreo en BSA Prime la administración continúa trabajando en asegurar la integridad de las transacciones de clientes con soluciones tecnológicas o controles manuales que mitiguen el riesgo; en forma paralela, se está definiendo e implementando una solución definitiva.
- Los controles de tecnología de la información (TI) están en proceso de mejora. La Gerencia ha implementado y continúa trabajando en el cierre de planes de acción para mitigar los riesgos identificados en las auditorías de Administración de Bases de Datos y Hardening y Virtualización de Servidores, así como aquellas debilidades de control relacionadas con confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de los aplicativos, identificadas en auditorías integradas.
- La administración del riesgo operativo continúa en proceso de mejora. Existen procesos con alto volumen de operaciones y complejidad soportados en controles manuales que no son efectivos, tal es el caso de los procesos de: Conciliación de cuentas contables (incluyendo conciliaciones de cuentas de contracargos), consolidación de endeudamiento de los clientes de cartera retail, venta transparente de seguros, asegurabilidad de bienes en garantía del banco, registro de cancelaciones y modificaciones en operaciones de trading y las respectivas confirmaciones escritas y verbales de dichas operaciones.

La Gerencia está implementando las recomendaciones realizadas en nuestras auditorías con el fin de administrar adecuadamente los riesgos de dichos procesos.

Para lo correspondiente al año 2015, estos componentes del Sistema de Control Interno presentaron un total de 71 observaciones de auditoría, de las cuales hay 31 cuyos riesgos ya han sido mitigados encontrándose en estado cerrado. Los riesgos asociados a las 40 observaciones restantes se encuentran en proceso de mitigación, dentro de las fechas acordadas, y son monitoreados periódicamente por los responsables de los procesos y la Vicepresidencia de Auditoría Interna.

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 ha dado inicio al proyecto RCM (*Regulatory Compliance Management*) liderado por Scotiabank, que tiene como objetivo fortalecer el programa de cumplimiento regulatorio a nivel Global.

Se finalizó la primera fase con la identificación de los riesgos inherentes, evaluación de controles y riesgo residual para el Banco y la Comisionista.

Se sistematizó y actualizó la matriz regulatoria para la Sociedad Comisionista, con el objetivo de alinear el proceso bimestral de actualización implementado en el Banco y la Fiduciaria.

Se implementó la herramienta RITS (Regulatory Issues Tracking System - Toronto), para el reporte y seguimiento de los hallazgos de visitas de los Reguladores.

Se implementó Acuerdo de Gestión (AGP) con la URO para llevar a cabo el seguimiento para la implementación de novedades regulatorias.

Se realizó con la Auditoría un acuerdo para fortalecer el proceso revisión y validación de hallazgos cerrados por las áreas, como resultado del proceso de inspección por parte de los reguladores para garantizar su implementación.

Código de Conducta y Políticas de Cumplimiento

En el mes de Febrero se realizó el cuestionario la Política de Banca de Mayoreo (Wholesale), con alcance a 134 colaboradores, junto con los capítulos de inversiones personales y relaciones con personas en el sector.

En el mes de Junio se implementó la norma Volcker Rule dirigida los cargos de mesa de negociación y áreas soportes, la cual consistía en la certificación de los cursos virtuales.

En el mes de Julio se dio 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 envío personalizado a los colaboradores de desplegables con información relevante.

En el mes de Septiembre de 2015 fue aprobada por Junta Directiva la actualización de la Política de Cumplimiento (versión 3), en la cual se adicionó la descripción del modelo de las tres líneas de defensa adoptado por el Banco, la descripción del Marco del Apetito de Riesgo y la elaboración de una Evaluación de Riesgos de Lucha contra la Corrupción y el Soborno con periodicidad anual.

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 colaboradores del Banco y los Miembros de Junta Directiva del Banco y sus Filiales.

Durante los meses de Julio y Diciembre se desarrolló el programa de Anticorrupción y Soborno, el cual contiene 12 actividades de mejora a implementar en diferentes frentes, identificadas previamente en llamadas de entendimiento con cada Vicepresidente, IB Compliance - Toronto y la Gerencia de Cumplimiento.

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).

Otros

En el mes de Octubre se implementó la Estrategia Mundial de “One Best Way I” con enfoque inicial en la Banca de Consumo, que buscaba unificar formatos y hacer más fácil la experiencia del cliente en su proceso de vinculación y solicitud de productos. Actualmente la Fuerza Comercial ya cuenta con los nuevos formatos para la vinculación de clientes.

También se dio inicio al proyecto One Best Way II – Persona Jurídica con el Plan Piloto en segmentos comercial y corporativo. Actualmente se están llevando a cabo reuniones de seguimiento para atender inquietudes y requerimientos.

BALANCE SOCIAL

RESPONSABILIDAD SOCIAL

Durante 2015 Responsabilidad Social Corporativa reafirma su compromiso con la transformación social soportada en un desarrollo sostenible de la organización a través de cuatro líneas de gestión: Donaciones, Patrocinios, Filantropía y Ciudadanía Corporativa y Medio Ambiente.

Donaciones:



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

Patrocinios

En el marco del programa “Luces Para Aprender”, liderado por la Organización de Estados Iberoamericanos (OEI), que busca cerrar la brecha tecnológica y formativa que separa a las instituciones educativas urbanas y rurales, para contribuir así al mejoramiento de la calidad educativa y de vida de sus comunidades por medio

del acceso permanente a las TIC en su proceso pedagógico. El Banco se vincula a este programa patrocinando la construcción de paneles solares en 7 etno-centros educativos para alimentar la energía de los computadores y permitir el acceso a nuevas estrategias y metodologías educativas para el aprendizaje de los niños.

Con esta iniciativa se beneficiaron 350 niños de los etno-centros: Santa Clara, Urraichi, Manomon, La Loma, Manantial, Wayawikat y Los Olivos. El pasado 20 de noviembre se hizo la entrega oficial a la comunidad.

Por otra parte, se aprobaron patrocinios a diversas iniciativas impulsadas por entidades o clientes con un propósito social en temas educativos, artísticos, culturales y deportivos dirigidos a la comunidad.

- Educación Financiera: Desde este pilar logramos impactar en Córdoba, Cauca, Atlántico, Tolima y en Soacha con entrega de kits escolares de educación financiera. El monto total de los patrocinios fue por \$304.385.000.
- Arte y Cultura: para apoyar y rescatar tradiciones culturales e impulsar expresiones artísticas en las diferentes regiones, como Meta, Huila, Bolívar, Córdoba, Norte de Santander, Bogotá, Armenia, Popayán, Dosquebradas, Chía y Cajicá. El monto en patrocinios fue de \$1.060.400.000

- Deportes: Con el propósito del fomento del deporte se desplegaron en 6 iniciativas: El Comité Olímpico Colombiano, la XII Copa Golf FAC nuestra señora de Loproto, Santiago Duque Meluk (bicrosista campeón), la carrera Unicef 10K Bogotá y la copa de golf Tele-Bucaramanga. El monto total de los patrocinios fue de \$1.384.000.000
- Servicios Sociales y Salud: Con este pilar se apoyaron iniciativas centradas en la celebración del mes de la niñez, entrega de parques infantiles, la jornada "Healing the Children", plan de becas con el ICBF, relanzamiento del programa Hospital Verde, formulación e implementación participativa de iniciativas comunitarias juveniles en gestión de riesgos de desastres en Bogotá. Con estas actividades impactamos en Córdoba, Cauca, Armenia, Neiva, Sogamoso y de la misma forma con la OEI y la OIM con la suma de \$442.000.000.

Finalmente, en el año fiscal 2015 el Banco Colpatria hizo una inversión social en patrocinios comunitarios por \$ 3.190.785.000

Filantropía y ciudadanía corporativa:

Por más de 180 años Scotiabank ha promovido el espíritu de servicio comunitario entre sus colaboradores, dirigido a mejorar la calidad de vida de las comunidades donde opera. A través del Programa "Iluminando el Mañana" refuerza su compromiso social

con esta clara estrategia de accionar filantrópico que procura ser relevante y sensible ante las necesidades locales, que en lo que concierne a Latinoamérica, América Central y el Caribe ha dirigido sus esfuerzos en causas relacionadas con niños, niñas y adolescentes en situación de vulnerabilidad de sus derechos fundamentales.

Desde 2013, Colombia ha enmarcado sus acciones en los seis pilares definidos en la estrategia Global de Scotiabank donde se resalta la importancia de una gestión responsable y se practica una filosofía de trabajo comprometida con el entorno:

1. Educación: Impulsar una cultura financiera efectiva a través de jornadas de educación financiera a niños y jóvenes habitantes de zonas catalogadas como vulnerables en el país.
2. Servicios sociales: Apoyo y acompañamiento a las personas a superar desafíos y participar más activamente en su comunidad.
3. Cuidado de la salud: Apoyo en el cuidado de pacientes y generación de fondos para que puedan tener oportunidad de tratamientos más completos y oportunos.
4. Deportes: Fomento del deporte escolar a nivel comunitario para el correcto desarrollo sicomotriz, y promoción de patrocinios comerciales alineados con este pilar.

5. Arte y Cultura: Impulso a las iniciativas artísticas y culturales que surjan en las comunidades y desarrollo de iniciativas extracurriculares para niños y adolescentes.
6. El Medio Ambiente: generar espacios que reafirmen el compromiso ambiental del Banco en nuestras ciudades y comunidades

Durante 2015 Banco Colpatria ha centrado sus esfuerzos principalmente en Educación Financiera a comunidades, bajo el convencimiento de que una cultura financiera saludable se traduce en crecimiento para la región en todos los ámbitos. Estas medidas han sido igualmente una respuesta a lo manifestado por los grupos de interés del Banco en los diálogos sostenidos a principio de año donde éste se sitúa como uno de los temas de mayor atención.

Primer Trimestre 2015 (Octubre 2014 – Diciembre 2014)

- *Octubre 8:* Jornada de Educación Financiera (Distrito de Agua blanca) Tecnocentro "Somos Pacífico". 420 niños y niñas que viven en una zona de alta vulnerabilidad participaron de actividades donde difundió los conceptos de presupuesto, ahorro y gasto. Además, con el fin de incentivar la práctica deportiva como estrategia de ocio para la adecuada utilización del tiempo libre, se organizó un torneo de fútbol en el que participaron jóvenes y adolescentes de esta comuna.

- *Octubre 30:* Jornada de Educación Financiera "IED Bosanova Centro". Se llegó a 220 niños y niñas que aprendieron los conceptos de presupuesto, ahorro y gasto.
- *Noviembre 18 - Diciembre 29:* Como iniciativa del pilar servicio social, se convocó a los colaboradores para que donaran un obsequio en navidad. Estos regalos fueron entregados a niños y niñas pertenecientes a instituciones vinculadas con el Bienestar Familiar. 3729 niños

Segundo Trimestre 2015 (Enero 2015 – Marzo 2015)

- *Febrero 20:* Diálogos con Grupos de interés donde se identificaron prioridades ambientales, sociales y de gobernanza de la comunidad.
- *Marzo 12:* Jornada de Educación Financiera IED José Martí. En el marco de la Semana del Ahorro se llevaron conceptos de ahorro, gasto y presupuesto a 129 niños, niñas y adolescentes de los grados 4°, 5°, 6° y 7° entre 8 y 13 años.
- *Marzo 13:* Jornada de Educación Financiera - Asociaciones Alegre Amanecer, Nuevo Amanecer y Compebesur (ICBF) – 98 niños y niñas. En convenio con el ICBF, fueron visitadas tres asociaciones, donde se desarrolló un taller a través de un cuento referente al ahorro de recursos naturales con niños entre 1 y 5 años con el fin de afianzar el compromiso en el uso responsable de agua y electricidad.

Tercer Trimestre 2015 (Abril 2015 – Junio 2015)

- *Mayo 30:* Jornada de Educación Financiera FC Hobelix - Fundación Fútbol Sin Límites. 70 niños, niñas y adolescentes participaron de esta actividad cuyo propósito fue enseñar a través del supuesto de un viaje, tres temas clave: ahorro, gasto y presupuesto. Se compartió un día de entrenamiento con los niños, niñas y adolescentes de esta fundación y se llevó conocimiento en Educación Financiera a todos los participantes, como una iniciativa complementaria a su formación deportiva.
- *Junio 12:* Desde el pilar de servicios sociales se firmó la adhesión a la Red Colombia Contra el Trabajo Infantil liderada por el Ministerio de Trabajo con el fin de erradicar el trabajo infantil en Colombia. Con el lanzamiento de la campaña "sácale la Lengua al Trabajo Infantil" el Banco participó en esta importante iniciativa para el país

Cuarto Trimestre 2015 (Julio 2015 – Septiembre 2015)

- *Julio 7:* Capacitación Policía Metropolitana de Bogotá. Con el apoyo de la Gerencia Nacional de Consumo y Asobancaria, 30 integrantes de este organismo público participaron del taller de Educación Financiera cuyos temas fueron: Importancia de la educación financiera en Colombia, planeación financiera, mi presupuesto personal y familiar, yo pago mis impuestos, ¿cómo usar mi prima salarial?

- *Julio 25:* Jornada de Educación Financiera. Fundación La Fuerza de las Palabras Barrio La Nueva Gloria. Se llegó a 65 niños con videos, charlas y actividades lúdicas, como herramientas para difundir los conceptos básicos de ahorro, gasto, presupuesto y planeación.
- *Julio 26:* Media Maratón de Bogotá – Operación Sonrisa. Desde el pilar de servicios sociales, el Banco patrocinó la inscripción de 50 colaboradores, quienes además recaudaron donaciones de terceros. Con esta actividad, se apoyó la cirugía de 9 niños y niñas.
- *Agosto 11:* Jornada de Educación Financiera Liceo Escolar Semillitas del Futuro. Llegamos al Municipio de Soacha a 40 niños y niñas de este Jardín Infantil con una charla didáctica acerca del ahorro, la importancia de los bancos y el valor de la planeación en sus familias. Esta actividad fue reseñada en una edición especial de la Revista Semana dedicada a este municipio, donde el Banco tuvo un espacio especial para relatar el impacto de su gestión en esta comunidad
- *Agosto 26:* Con el fin de contribuir con la movilidad en la ciudad de Bogotá y con el cuidado del medio ambiente (Reducción de emisiones) se realiza el Lanzamiento de la Aplicación Carro Compartido – 2.373 colaboradores
- *Agosto 28:* En el marco del pilar de Arte y Cultura, acompañamos al grupo de Danzas AXA Colpatria y Multibanca Colpatria en el Festival de Danzas de Chía, Cundinamarca en

una presentación gratuita para todos los habitantes del Municipio en la plaza principal.

- *Septiembre 5:* Jornada de Educación Financiera. Junto a la Banca Corporativa visitamos nuevamente a la Fundación La Fuerza de las Palabras y a la comunidad del Barrio Nueva Gloria. Esta sesión incluyó Educación Financiera, actividad lúdica en Inglés, en Japonés y Lugares del Mundo – 80 niños, niñas, adolescentes y adultos beneficiados.
- *Septiembre 15:* Jornada Prequirúrgica Operación Sonrisa en Montería – 150 niños y niñas. Acompañamiento en las jornadas de valoración a potenciales pacientes que incluyó recreación, refrigerio y un obsequio

Culminamos el año 2015 con una red nacional de voluntarios cercana a los 300 colaboradores como agentes transformadores; gracias a su disposición y talento el Banco ha logrado impactar positivamente su entorno y aportar en la construcción de una sociedad más equitativa con la ejecución de 17 actividades, 1.540 horas donadas por los voluntarios que han beneficiado a 5.846 personas durante este último año.

BIENESTAR Y CALIDAD DE VIDA

Enfocados en el Bienestar y la Calidad de Vida de nuestros colaboradores y sus familias, durante el 2015 desarrollamos actividades en de tipo intralaboral y extralaboral.

Con respecto al primer trimestre del año fiscal, los niños de la familia Colpatria disfrutaron de las fiestas de cierre de fin de año en todo el país, en las cuales contamos con 2279 hijos de nuestros colaboradores, quienes se divertieron en la víspera navideña y disfrutaron de un espacio lúdico en familia.

Para cerrar el año y premiar la labor de nuestros colaboradores a nivel nacional, llevamos a cabo las fiestas de fin de año, 4372 personas despidieron el 2015 disfrutando de un momento inolvidable junto a sus compañeros de trabajo.

Con el fin de incentivar la actividad deportiva y el contacto con la Naturaleza, en el mes de marzo realizamos una caminata ecológica en la cual 88 colaboradores disfrutaron de los mejores paisajes en las afueras de la ciudad de Bogotá. Adicionalmente, el área de Gestión Humana del Banco, a través del área de Bienestar y el Club social organizó el torneo de Bolos en el que participaron 266 colaboradores.

En las demás ciudades donde están situadas las oficinas del Banco se realizaron actividades de integración, en las cuales se contó con la participación de 981 colaboradores, para generar así un cubrimiento a nivel nacional.

Por otra parte, durante 2015 se continuó con el Programa "Excelencia Académica", cuyo objetivo es promover el desarrollo profesional de los hijos de nuestros colaboradores que obtuvieron los mejores puntajes del examen Saber 11 - ICFES, apoyándolos

con un monto en dinero para el inicio de su formación profesional. En total, 12 jóvenes fueron premiados en un almuerzo con el Presidente del Banco.

En este año, se ha continuado destacando las fechas especiales con el fin de reconocer el aporte que nuestros colaboradores realizan a diario para el desarrollo integral de la organización; por esto, se ha dispuesto medio día de descanso remunerado a cada uno de ellos por motivo de su cumpleaños. Además, se propició el espacio para la celebración de:

- Día de la mujer (234 colaboradoras)
- Día de la secretaria (44 homenajeadas a nivel nacional)
- Quinquenios, en los cuales reconocimos a los funcionarios que cumplieron en la Organización 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35 y 40 años de labores (455 colaboradores en Bogotá y 190 a nivel nacional).
- Asimismo, acompañamos a 8 colaboradores en la preparación de su retiro por jubilación, por medio de talleres en los cuales abordamos dimensiones que les serán útiles en la nueva etapa de sus vidas.

Nuestro alcance trascendió los límites de la organización, puesto que llegamos a las familias de los colaboradores; por esta razón se llevaron a cabo las vacaciones recreativas en la ciudad de Bogotá (88 niños entre 5 y 10 años), se continuó con el programa "Un día de tu hijo en Colpatria", para propiciar un espacio en el que 47 hijos de colaboradores conocieron el trabajo de su mamá y/o papá, la labor cotidiana de la organización, recibieron bases en

educación financiera y apropiaron el hábito del ahorro como punto de partida para lograr sus sueños con la apertura de su primera cuenta de ahorros con el Banco.

Como novedad se desarrolló una actividad que cubrió la población de hijos entre 11 y 17 años fue el Campamento Vacacional, en el cual 52 adolescentes disfrutaron de 3 días y 2 noches de aventura y trabajo en equipo en el parque acuático piscilago.

También, en 2015, con el objetivo de revivir un espacio tradicional en el cual los colaboradores demostraran sus talentos en diversas disciplinas artísticas y propiciar la integración alrededor de una alternativa cultural, nació la "Noche de Estrellas" Multibanca Colpatria, la cual aportó al trabajo en equipo alrededor de la preparación y puesta en escena de diversas manifestaciones artísticas y amplió la oferta de bienestar laboral en nuestra organización. En categorías como: Canto, teatro, danza y artes visuales, 54 colaboradores conformaron 35 actos en todo el país y recibieron el apoyo de un público de 5.000 personas en Colombia; 3 finalistas por cada una de las disciplinas recibieron asesoría de expertos y se presentaron en vivo en la noche de gala. Artistas y familiares se reunieron en el Teatro Bellas Artes de Cafam Floresta para presenciar un evento sin precedentes. Con un lleno total, 963 asistentes disfrutaron de 12 actos en escena y de la exposición de 7 obras de artes visuales provenientes de 7 ciudades de Colombia, presenciaron una noche llena de talento, demostrando que nuestra organización respira cultura, que la diversidad está presente, y que apostamos a la retención y atracción del mejor

talento humano con el fin de fortalecer nuestra marca y posicionarnos como un gran lugar para trabajar.

Finalmente, en el 2016 estaremos comprometidos con brindar un mayor bienestar a nuestros colaboradores y sus familias quienes son nuestro motor en el quehacer de la organización.

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 2015 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 párrafo 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)

Eduardo Pacheco Cortés

Presidente de la Junta Directiva

(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 a los cuales se dio seguimiento durante la gestión del 2015:

- La gestión del licenciamiento se realiza de forma centralizada en la gerencia de Arquitectura TI.
- Las Gerencias de Operaciones de TI y Help Desk son las encargadas de la instalación, soporte y mantenimiento de equipos (Servidores, PC y Portátiles).
- Microsoft y Banco 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 corresponda con el software licenciado.
- Como parte de los estándares de seguridad definidos, los derechos de acceso de los usuarios en los PC personales está restringido y de esta manera se limita la posibilidad de instalar programas en los PC y Portátiles, incluyendo el software no autorizado.
- En los PC de escritorio y Portátiles de Dirección General y oficinas están restringidos los puertos USB para el uso de memorias extraíbles, con excepción de Equipos asignados a los gerentes. Con esto se controla y reduce la posibilidad de instalación de programas no autorizados.
- La Gerencia de Protección de Datos durante el año 2015 realizó capacitación acerca de las Políticas de Seguridad de la Información al Banco y sus filiales mediante curso virtual, en el cual se hace referencia al uso de software autorizado. Los resultados de esa gestión son los siguientes, tomando como referencia un total de empleados de 4785:
 - ✓ Capacitación Virtual 4733 personas capacitadas →99%

(Firmado)

Gerencia de Seguridad de la Información

INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO

Bogotá, D.C. 18 de Marzo de 2016

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 y las diferentes directrices dictadas por las autoridades nacionales se adoptaron varias medidas para el periodo fiscal que finalizó en meses pasados. Tal es el ejemplo de lo establecido en la Circular 028 de 2014 que presenta un gran número de recomendaciones a seguir para los emisores de valores en lo que tiene que ver con la implementación de mejores prácticas corporativas.

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

- Política de Cumplimiento del Banco Colpatría Multibanca Colpatría S.A.

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

MODELO DE GOBIERNO

ASAMBLEA DE ACCIONISTAS

El 30 de Marzo de 2015 se realizó la Asamblea Ordinaria de Accionistas, en la cual se destaca la aprobación del incremento de la reserva legal en un 60% sobre las utilidades del ejercicio en curso y se delegó al Presidente de la entidad para que notificara la decisión a la Superintendencia Financiera, en los términos previstos en la Carta Circular No. 99 de 2012, a fin de que ésta impartiera su aprobación definitiva.

Por otro lado, se informó que se aprobó la reelección de la señora Consuelo Rodríguez Valero como Defensor del Consumidor Financiero para un periodo de dos (2) años.

JUNTA DIRECTIVA

Durante el año 2015 la Junta Directiva se reunió en doce (12) oportunidades contando en todas ellas con el quorum legalmente requerido y sesionó en reunión no presencial en una (1) ocasión.

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

En reunión ordinaria del 28 de Enero de 2015 los miembros de la Junta Directiva decidieron, por unanimidad, designar como Presidente del mencionado órgano de dirección al señor Eduardo Pacheco Cortés y al señor Julio Manuel Ayerbe, como Vicepresidente.

Posteriormente, en reunión del 25 de Marzo de 2015 se informó a la Junta que la Superintendencia Financiera (SFC) continúa su avance en la implementación del nuevo modelo de supervisión MIS – Marco Integral de Supervisión, el cual supone un diálogo permanente y constante entre la citada autoridad y las entidades vigiladas.

En reunión del 30 de Abril de 2015 se informó sobre la designación que se hizo del señor Carlos Rubiños como miembro principal de la Junta Directiva, en reemplazo del señor Paul Gordon Eddy McCoy.

Por otro lado, la Secretaría General del Banco informó que la Superintendencia Financiera adelantaría una inspección in situ en la entidad durante el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de Julio de 2015. Dicha inspección tenía por objeto evaluar aspectos relacionados con las funciones de cumplimiento y de análisis financiero dentro de la implementación del Modelo de Supervisión Basada en Riesgos – SBR. Como resultado de dicha visita se informó que la entidad no presentó incumplimientos de ley o regulatorios. El regulador presentó una serie de recomendaciones u oportunidades de mejora, algunas de las cuales fueron acogidas por la entidad.

Asimismo, en reunión del 29 de Septiembre de 2015 la Junta Directiva fue informada sobre la visita informal a la entidad que se haría por parte de la OSFI – *The Office of Superintendence for Financial Institutions* en el mes de Noviembre de 2015. El propósito de la visita fue la de conocer de manera general el funcionamiento del Banco y sus filiales. En la misma fecha, la Junta Directiva aprobó modificar la referencia normativa dentro del Código de Buen Gobierno en lo que tiene que ver con la Estructura del Modelo de Control del Banco, de acuerdo con la actualización que presentó la Circular Básica Jurídica de la SFC.

En reunión del 25 de Noviembre de 2015, la Junta Directiva conoció el resultado favorable de la visita hecha por la OSFI.

Por último, considerando las decisiones del máximo órgano social junto con la respectiva posesión ante la Superintendencia Financiera, la Junta Directiva de la sociedad con corte al 31 de Diciembre de 2015 quedó conformada de la siguiente manera:

PRINCIPALES	SUPLENTES
CARLOS RUBIÑOS	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
MARÍA DE ROSARIO SINTES ULLOA	ANDRÉS LARGACHA

COMITÉ DE AUDITORÍA

En el 2015 el Comité de Auditoría se reunió en cuatro ocasiones y en cada una de estas reuniones se trataron los temas previstos en las normas pertinentes y referidas a este Comité.

Con ocasión de la renuncia a este Comité presentada por parte del señor Guillermo ÁlvarezCalderón Meléndez el 24 de Febrero de 2015, los señores Directores designaron a la señora María del Rosario Sintés para que integrara este órgano.

Considerando lo anterior, el Comité de Auditoría quedó conformado de la siguiente manera:

Julio Manuel Ayerbe Muñoz
Eduardo Alberto Klurfan
María del Rosario Sintés

NOVEDADES ADMINISTRADORES- REPRESENTACIÓN LEGAL

En reunión del 25 de Noviembre de 2015 se informó a la Junta Directiva la designación del señor Daniel Gerald Moylan como Vicepresidente de Riesgos a partir del 17 de Noviembre de 2015, en reemplazo de Guillermo ÁlvarezCalderón Meléndez. Igualmente, se informó la designación del señor Carlos Brina como Vicepresidente Financiero y de Planeación a partir del 27 de Octubre de 2015, en reemplazo del señor Ernesto Viola.

Con ocasión de la renuncia del señor Ernesto Viola, Vicepresidente Financiero y de Planeación, se confirió la Representación Legal que él tenía al señor Carlos Brina.

Por otro lado, con ocasión de la renuncia del señor Guillermo ÁlvarezCalderón Meléndez, Vicepresidente Ejecutivo y de Riesgos, se confirió la Representación legal que él ostentaba al señor Daniel Gerald Moylan.

Para finalizar, con ocasión de la renuncia del señor José Gregorio Vidal Perello, Vicepresidente Banca Empresas, se confirió la Representación Legal que él tenía al señor Gonzalo Parral, Vicepresidente de Mercadeo de la sociedad (actual Vicepresidente de Business Support).

Al cierre del 31 de Diciembre de 2015, la Representación Legal de la sociedad se conforma de la siguiente manera:

NOMBRE	CARGO
LUIS SANTIAGO PERDOMO	PRESIDENTE
DANIEL GERALD MOYLAN (en proceso)	PRIMER SUPLENTE DEL PRESIDENTE
LUIS RAMON GARCES DIAZ	SEGUNDO SUPLENTE DEL PRESIDENTE
DANILO MORALES RODRIGUEZ	TERCER SUPLENTE DEL PRESIDENTE
NELLY LAGOS PUENTES	REPRESENTANTE LEGAL
CARLOS BRINA	REPRESENTANTE LEGAL
CARLOS ENRIQUE RUBIÑOS ZEGARRA	REPRESENTANTE LEGAL
GONZALO PARRAL	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 5 actualizaciones al Código de Buen Gobierno del Banco, las cuales fueron objeto de publicación como información relevante en la sección respectiva de la página web 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, tal como se describe a continuación:

- 28/01/2015 – Código de Buen Gobierno: En reunión celebrada hoy, la Junta Directiva aprobó reformar el Código de Buen Gobierno con el fin de ajustar la composición de los integrantes del Comité de Servicio y en consecuencia se modifique igualmente el manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC.
- 25/03/2015 - Códigos de Buen Gobierno: En reunión celebrada el día de hoy, la Junta Directiva aprobó reformar el Código de Buen Gobierno, en cuanto a la integración del Comité de Cumplimiento.
- 29/09/2015 - Códigos de Buen Gobierno: La Junta Directiva en reunión de hoy aprobó actualizar la referencia normativa dentro del Código de Buen Gobierno, Capítulo 4, de acuerdo a las actualizaciones que presentó la Circular Básica Jurídica de la SFC.
- 28/10/2015 - Códigos de Buen Gobierno: En reunión celebrada hoy, la Junta Directiva aprobó reformar el

Código de Buen Gobierno en cuanto a la Integración de los Comités Crédito Empresas y Crédito Constructor.

- 15/12/2012 – Códigos de Buen Gobierno: La Junta Directiva en reunión de hoy, aprobó efectuar algunas modificaciones al Código de Buen Gobierno en temas como los siguientes: prohibiciones dirigidas a los representantes legales, administradores y demás funcionarios del banco, medidas correctivas y de saneamiento dirigidas a los administradores de la sociedad.

MEJORAS EN PRÁCTICAS CORPORATIVAS

Cumpliendo lo establecido por la Superintendencia Financiera en la Circular Externa 028 de 2014, denominada “Nuevo Código País”, así como sobre ciertas prácticas propias de BNS en esta materia, la entidad adoptó algunos cambios encaminados a seguir mejorando el modelo de gobierno corporativo.

De acuerdo con lo anterior se realizaron algunas modificaciones al Código de Buen Gobierno, así:

- ✓ Se modificó la estructura del Gobierno Corporativo en cuanto la distribución de los Comités de apoyo a la Junta Directiva y la Presidencia.
- ✓ Adicionalmente, dispuso la creación del Comité de Gobierno Corporativo, el cual será de apoyo a la Junta

Directiva y estará integrado por tres miembros (principales o suplentes) del cuerpo colegiado.

- ✓ Se adicionaron al Código de Buen Gobierno medidas tendientes a garantizar los derechos y un trato equitativo para todos los accionistas del Banco.
- ✓ De la misma manera, dando cumplimiento a lo establecido en la circular 028 de 2014, la entidad modificó sus estatutos sociales en el sentido de incluir una cláusula en la que sus funcionarios y administradores se comprometieran a cumplir las recomendaciones que voluntariamente ha adoptado la sociedad.

Por último, en cumplimiento de lo establecido en la Circular Externa 028 de 2014 se adjunta al presente informe el reporte de implementación del nuevo Código País, el cual se transmitió a la Superintendencia Financiera en los términos previstos por dicha circular. Asimismo el reporte completo de la encuesta puede ser consultado en la página web de la entidad en la sección relación con inversionistas / Encuesta Código País.

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, a fin de divulgar la información en forma oportuna.

DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN

Durante el año 2015 a través de la Secretaría General se mantuvo a disposición de la Junta Directiva y del Comité de Auditoría, toda la información relativa a las reuniones de estos órganos; asimismo, fueron puestos a su alcance los diferentes informes de mayor relevancia, lo que permitió que los Directores y miembros de los respectivos Comités contara con la información necesaria de manera oportuna y previa a cada una de las sesiones de realizadas en el año.

(Firmado)

Eduardo Pacheco Cortés
Presidente Junta Directiva

INFORME DEL COMITÉ DE AUDITORIA

Bogotá, D.C. 18 de Marzo de 2016

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 2015.

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.

- 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 Circular Externa 038 de 2009 de la SFC.

Mediante el Sistema de Control Interno (SCI) se busca proporcionar una evaluación objetiva e independiente sobre el diseño y la operación del Sistema de Control Interno, la administración de riesgos y los procesos de gobierno implementados por el Banco y sus filiales, así como suministrar servicios de consultoría para mejorar las operaciones de las entidades, enmarcado en el cumplimiento de la regulación, así como en las mejores prácticas definidas por Scotiabank.

El Banco Colpatría Multibanca Colpatría S.A. ha establecido un conjunto de políticas y procedimientos, mecanismos de verificación y evaluación para proporcionar un grado de seguridad razonable en torno a la obtención de los siguientes objetivos:

- ✓ Mejora de la eficacia 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
- Proceso utilizado para la revisión de la efectividad del SCI

La Vicepresidencia de Auditoría Interna de la entidad aplica en su proceso de revisión la metodología que se fundamenta en los estándares internacionales de *Committee of Sponsoring of the Treadway Commission (COSO)*.

De manera adicional a los proyectos de Auditoría, se efectuó la revisión post – implementación de los proyectos SAT, CRM y

Originación del Banco. Dicha revisión se enfocó en verificar la suficiencia de las aplicaciones para soportar la operación del negocio y determinar su grado de estabilización después de su paso a producción.

El ambiente de control y evaluación de riesgos del Banco son, en general, satisfactorios. De la misma manera, se puede concluir que la entidad tiene establecidos: principios básicos que la rigen, así como un Código de Conducta con pautas de comportamiento que han sido divulgadas y aceptadas por todos los funcionarios de la compañía, así como una estructura organizacional que define de manera clara y precisa los niveles de autoridad y responsabilidad, de acuerdo con las actividades, objetivos alineados con la misión, visión y objetivos estratégicos de la entidad.

No obstante, en los trabajos de auditoría se identificaron algunas debilidades, enfocadas principalmente en roles y responsabilidades en lo que tiene que ver con los procesos de administración de bases de datos, tesorería y trading y banca comercial. También se identificaron algunas oportunidades de mejora en la documentación y actualización de políticas y procedimientos en procesos de tesorería y trading, administración y prevención del fraude y en las actividades permanente de control en oficinas.

GESTIÓN DE RIESGOS

A través de la gestión del riesgo se identifican, analizan, miden y 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 asociado 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.

- Actividades más relevantes desarrolladas por el Comité de Auditoría.

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

Este Comité celebró cuatro reuniones ordinarias durante el año 2015 los días 25 de Febrero, 27 de Mayo, 26 de Agosto y 25 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. 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, tales como la OSFI - Office of the Superintendent of Financial Institutions of Canada y el reporte de los principales litigios en los que es parte de la entidad. El Comité también recibió reportes periódicos sobre el ejercicio de la función de Cumplimiento (Compliance) dentro de la institución.

- Comunicación de hallazgos y recomendaciones e implementación de recomendaciones.

La comunicación de resultados se realizó sobre diferentes escenarios, tales como reuniones de trabajo y de cierre de auditorías con las áreas auditadas, los reportes de auditoría presentados a la Gerencia o a la casa matriz y al Comité de Auditoría. Los asuntos presentados en este último se encuentran consignados en las actas número 60 (25 de Febrero), 61 (27 de Mayo), 62 (26 de Agosto) y 63 (25 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, lo que permite identificar las fechas límites de cierre y personas responsables y, por tanto, cualquier incumplimiento o retraso en dichos acuerdos es comunicado oportunamente a la administración y al Comité de Auditoría.

- Observaciones formuladas por los órganos de supervisión y las sanciones impuestas.

VISITAS INSTITUCIONALES

En el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de Julio de 2015, se llevó a cabo una visita In Situ por parte de la Delegatura Institucional de la Superintendencia Financiera de Colombia SFC.

La inspección estuvo enfocada en las funciones de cumplimiento y análisis financiero. El informe de visita no contiene incumplimientos regulatorios y en él se hacen recomendaciones, observaciones y 14 oportunidades de mejora, de las cuales 7 fueron en su mayoría acogidas por la entidad, atendiendo su criterio y gestión.

MULTAS Y SANCIONES DE AUTORIDADES DE SUPERVISIÓN

Mediante Resolución No. 0457 de 16 Abril de 2015 el Banco fue sancionado por parte de la Superintendencia Financiera con multa pecuniaria por \$ 365.000.000, por cuanto se llevó a cabo el cobro de tasa de interés remuneratoria por fuera de los límites máximos en algunos créditos hipotecarios de vivienda. El Banco interpuso recurso de apelación el 24 de abril de 2015 y está pendiente de resolución por parte de la SFC.

- 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.

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