



BANCO COLPATRIA

MULTIBANCA COLPATRIA S.A.

Informe de la administración del **Banco 2018**



1 Informe de gestión 2017
Banco Colpatría Multibanca Colpatría S.A.



El año 2017 fue desafiante para la economía colombiana, caracterizado por una elevada incertidumbre en términos macroeconómicos. Las condiciones internas adversas, tales como la reforma tributaria, catástrofes naturales, grandes escándalos de corrupción y un polarizado escenario político, fueron determinantes para el bajo desempeño del país.

Sin estar ajeno al panorama nacional, el sistema financiero se vio fuertemente afectado, dada la pérdida de confianza del consumidor, el aumento en el nivel de endeudamiento de los hogares y el impacto de los escándalos de corrupción en algunos clientes del sistema financiero, que afectaron

¹ Plataforma que premia la innovación y la creatividad, ayudando a crear nuevos negocios, impresionar clientes y aumentar la influencia en el mercado.

considerablemente el margen y las provisiones. El Banco logró, gracias a una eficaz gestión de nuestros portafolios y el monitoreo constante de los indicadores, crecimiento del portafolio de créditos de 8%, llegando a ser el 6º banco más grande en volumen de cartera, mejorando una posición frente al 2016 y con un crecimiento en los depósitos del 10%, lo que nos ubicó dentro de los bancos con mejores crecimientos del sistema bancario.

Este buen comportamiento en los depósitos se logró, en gran parte, gracias a la estrategia "Cero Comisiones", lanzada al mercado a inicios de 2016. Rompiendo paradigmas y apostando a un cambio revolucionario e innovador, eliminando los cobros de comisiones en todas las cuentas de ahorro y corrientes, se implementó una estrategia que nos hizo merecedores del tercer puesto en el "Festival of Media LATAM Awards"¹ 2017 realizado en Miami por la mejor campaña en marca local.

Siendo conscientes de las exigencias del mercado en términos de infraestructura tecnológica y de la revolución digital de la banca, seguimos trabajando en el desarrollo de nuevos canales para facilitar el acceso a los servicios financieros y buscar mejorar la experiencia de nuestros clientes. Por esto, iniciando el 2017, se inauguró la "Fabrica

Digital”, estrategia con la que se espera brindar una mejor experiencia a los clientes, mediante el uso de canales digitales. Con la apertura de la fábrica digital se han superado las expectativas en ventas por este canal, al pasar de 0,7% en 2016 a 12,5% en 2017, donde se destacan, dentro de estas, las aperturas en cuentas de ahorro, que en un 30,7% se realizaron por este medio.

Sumado a este esfuerzo, se implementó el sistema “El Pulso”, que nos permite medir los niveles de servicio en los diferentes canales, para mejorar la cultura de servicio al cliente y ofrecer una experiencia bancaria superior, así como proporcionar soluciones relevantes, con respuestas rápidas y simplificando los canales de comunicación.

En relación con las tarjetas de crédito, en el 2017 se realizaron dos grandes lanzamientos, para llevar al mercado las tarjetas American Express y Rappi, lo que se traducirá en un crecimiento significativo en este producto, al otorgar beneficios permanentes a los clientes, a través de descuentos, promociones financieras, agilidad en la solicitud de las tarjetas y, demás, con miras a tener clientes más satisfechos.

Por cuarto año consecutivo fue ratificada la calificación del Banco. En el caso de BRC, fueron confirmadas las calificaciones AAA en deuda de largo plazo y BRC 1+ en deuda de corto plazo. Por su lado, Value & Risk Rating

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

Nos sentimos satisfechos con los logros obtenidos en el 2017 y optimistas con respecto al 2018, año que traerá desafíos en múltiples aspectos.

Finalmente, siendo este el último informe que rindo ante los señores accionistas, no puedo dejar de expresar mi reconocimiento hacia todos y cada uno de los colaboradores del Banco y sus filiales, quienes, en forma infatigable, a lo largo y ancho del país, han forjado esta organización.

Desde luego, la exitosa tarea de este equipo de trabajo no hubiera sido posible sin la confianza y respaldo brindados por los accionistas y los integrantes de la Junta Directiva, como tampoco sin el acompañamiento de las autoridades, factores todos que, a no dudarlo, han sido determinantes para enfrentar los retos de un entorno competitivo y cambiante, y que hoy afortunadamente nos muestran al Banco Colpatria como una institución sólida, moderna, sostenible y con el liderazgo propio para seguir

transformándose y conservar un lugar privilegiado en el mercado financiero nacional.

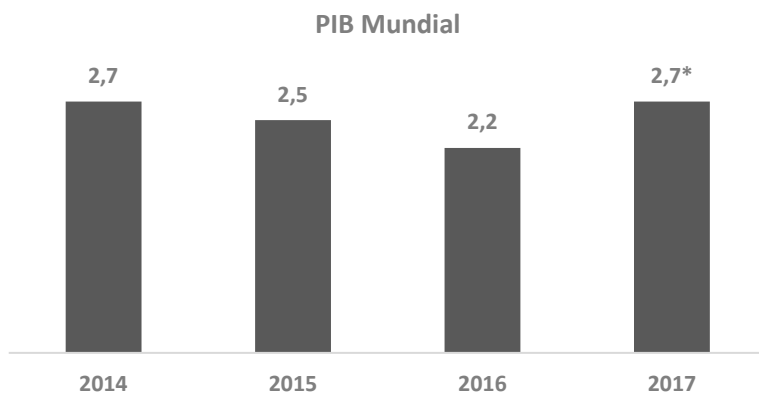
Santiago Perdomo Maldonado
Presidente

INFORME DE GESTIÓN

A continuación, nos permitimos presentarles el informe correspondiente al ejercicio iniciado el 1 de enero de 2017 y finalizado el 31 de diciembre del mismo año.

ENTORNO ECONÓMICO

El 2017 fue un año alentador a nivel internacional, pese a las tensiones políticas, volatilidad en los mercados financieros y desastres naturales, que presentó una leve aceleración económica, para cambiar la tendencia a la baja presentada durante los últimos 6 años, debido al repunte de las manufacturas, el comercio, aumento en la confianza del consumidor y cierta estabilización en el precio de los commodities. El crecimiento mundial logró una expansión para el 2017 de 2,7%, es decir, 50pbs más que 2016, tal y como se indica en la siguiente gráfica.



Fuente: Cepal
*Cifras estimadas

Las economías que impulsaron este crecimiento fueron, una vez más, las de los países emergentes, con una expansión de 4,1%, para mejorar 60pbs vs 2016, principalmente por Rusia e India con 5.8% y 6.7% respectivamente. Las economías desarrolladas continuaron con un comportamiento moderado de 1,9%, esto es, 220 puntos básicos menos frente al crecimiento de las economías emergentes.

La situación que más afectó el crecimiento económico de algunos países, entre ellos Colombia, fue la volatilidad en los precios de petróleo y el exceso de oferta del mismo. Por ello, la OPEP renovó el pacto suscrito en noviembre del año pasado hasta finales de 2018. Además, incluyó a Libia y Nigeria dentro del pacto, quienes acordaron una producción conjunta máxima de 2.8 millones de barriles diarios.

En lo que respecta a Estados Unidos, reflejó una economía saludable, que se fue recuperando a lo largo del año y se espera un crecimiento de 2.1% al cierre del 2017, alrededor de 30pbs por encima del 2016. El desempleo continuó mejorando, para cerrar en 4.1% y registrar la tasa más baja desde el 2001. Con este panorama optimista, la Reserva Federal relajó la política monetaria expansiva e incrementó las tasas de interés 50pbs, de 0,75% a 1,25%.

Fue un año muy movido para Estados Unidos, marcado por una serie de eventos de índole social, su retiro de la UNESCO a partir del 2018 y desastres naturales que sacudieron al país, causando gran impacto a nivel mundial, adicional a la incertidumbre generada por la posible aprobación de la reforma tributaria y las políticas nacionalistas de Donald Trump. Pese a ello el dólar se fortaleció frente a las demás monedas y el índice de confianza por parte de los ciudadanos aumentó de nivel.

Por otro lado, Europa se caracterizó por una fuerte incertidumbre económica y política; sin embargo, su crecimiento pasó de un 1.8% a un 2.3%. El año estuvo marcado por la devaluación del euro, que continua cerrando la brecha respecto al dólar, impactado por la subida del tipo de interés realizado por la FED y la sorpresiva declaración de independencia por parte de Cataluña, que, aunque contó con votación interna, no fue reconocida a nivel mundial. Dentro

de las medidas tomadas por el gobierno del presidente Rajoy se incluyó la destitución del gobierno catalán y su juzgamiento por parte de la justicia; otro factor relevante fue la crisis humanitaria derivada de la guerra civil de Siria y la situación en Medio Oriente, principalmente por la llegada de migrantes a los diferentes países europeos.

Fue un año duro para el área europea, al verse golpeada fuerte y repetidamente por los ataques de los grupos yihadistas extremistas, que dejaron una ola de preocupación y zozobra en la región; frente a este tema, la UE dejó que los países afectados actuaran por cuenta propia y tomaran las medidas que consideraran necesarias, como el aumento de la seguridad en sus principales ciudades y un mayor control para el ingreso de foráneos.

En lo que respecta a China, durante los últimos 6 años se presenta un crecimiento anual alrededor del 7,8%, comportamiento estable frente a las décadas pasadas donde se evidenciaban altos niveles; su modelo desde 2009 ya no está enfocado en ser una economía netamente industrial, sino un exportador de servicios. El mejor resultado del PIB del 2017, que se sitúa en 7.0% vs 6.7% del año pasado es un reflejo del aumento del consumo dentro de los hogares, y aparte de esto se destaca la mejora en las inversiones en el sector inmobiliario, en activos fijos y las ventas minoristas, que crecen un 8.1%, 7.5% y 10.3% respectivamente.

En lo referente a América Latina, se espera cerrar el 2017 con mejores niveles de crecimiento, teniendo en cuenta la coyuntura del mercado internacional y la mejoría de las economías de Argentina, Ecuador y Brasil, que en 2016 decrecieron y se espera para el 2017 cierren con crecimientos del 2.9%, 2.4% y 0.9% respectivamente, para compensar la grave situación de Venezuela, que continúa decreciendo y se espera un cierre 2017 alrededor del -10%.

Adicionalmente, se presentaron factores internos dentro de los cuales se destacan:

Brasil: se encuentra inmerso en una crisis política y económica por los grandes problemas de corrupción y los gastos fiscales desmedidos. Pese a ello, con una serie de reformas a la política que controla la destinación de dineros públicos establecidos por el presidente Temer, su PIB creció 450pbs, para situarse alrededor 0.9% en el 2017.

Venezuela: la economía está cada vez más deteriorada, existe un desequilibrio fiscal y político, que genera escasez de productos básicos y una inflación de 790% (la más alta del mundo). El FMI estima un crecimiento de -10% para 2017.

Chile: presenta una leve recuperación con un PIB del 1.5%, jalonado principalmente por el comercio de cobre, siendo el primer productor mundial, con un tercio de la producción.

Perú: superó las expectativas con un PIB del 2.5%, debido al crecimiento sostenido del agro y de la minería en el territorio nacional.

Finalmente, México tuvo un año muy difícil, marcado por un desastre natural y por la incertidumbre sobre las medidas tomadas por el presidente Trump. Con todo, se espera que su economía se mantenga estable alrededor del 2,2%.

Las expectativas de crecimiento económico mundial para 2018 son positivas y estarían ubicadas alrededor de 3,6%. El dinamismo de las economías desarrolladas, en especial de las emergentes, se verá beneficiado por la estabilidad en los precios de los *commodities*, principalmente del petróleo.

En Estados Unidos el FMI prevé que crecerá cerca del 2,1% en 2018; sin embargo, dicho crecimiento puede modificarse drásticamente por las políticas y reformas del presidente Donald Trump.

Sus propuestas enfocadas en la expansión fiscal (infraestructura, defensa nacional, reducción a los impuestos) y proteccionismo han causado incertidumbre en todos los países, en cuanto a su viabilidad y sostenibilidad en el tiempo, la deuda de los hogares estadounidenses supera la presentada previa a la crisis económica del 2008, para alcanzar los 12.8 billones de dólares, lo que puede representar un riesgo a futuro, debido a un posible ajuste repentino a las tasas y al precio de los activos.

Para la zona Euro se estima un crecimiento de 1,8%; sin embargo, persiste la tensión por el efecto que puede producir el BREXIT y el intento independentista Catalán.

Respecto a China, se espera que mantenga su crecimiento con una tasa cercana al 6,9%; para Rusia se prevén tasas de crecimiento positivas, saliendo de una fuerte crisis económica y rompiendo la tendencia de los últimos años, a la espera de la dinamización de la economía, debido a la realización del máximo certamen de fútbol en 2018.

Se avecinan elecciones presidenciales para Costa Rica, Salvador, Colombia, Paraguay, México, Perú y Venezuela, por lo cual el 2018 estará lleno de incertidumbre para los inversionistas locales e internacionales, que generalmente retrasan sus planes, afectando, en cierta medida, el crecimiento de la economía.

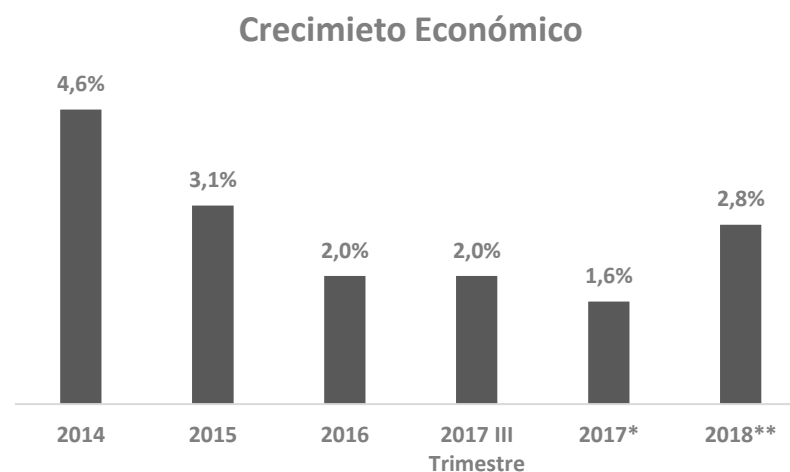
ECONOMÍA COLOMBIANA

El crecimiento económico de Colombia en el 2017 estuvo marcado por la reducida confianza de los consumidores, bajas ventas de retail y escaso dinamismo de la demanda interna, siendo uno de los países con menor crecimiento en América Latina. Fue un año desafiante para el panorama económico Colombiano, principalmente por varias razones:

el incremento al impuesto al consumo IVA del 16% al 19% que no subía desde 1996, el bajo nivel de confianza del consumidor, las condiciones financieras contractivas, la poca creación de empleo empeorado con la entrada de inmigrantes venezolanos, el paro de aviadores, que produjo choques en la oferta (escasez) y, por ende, un incremento de los precios de los tiquetes y una baja demanda del producto hotelero y turístico; los desastres naturales, los escándalos de corrupción, siendo el más mencionado el caso de Odebrech, y los gastos que trajo la firma del Acuerdo de paz, por la creación de la JEP².

No obstante, las exportaciones tuvieron un buen comportamiento, creciendo 19,2% año corrido a octubre de 2017, donde Estados Unidos fue el principal destino con una participación de 27.7%, seguido de Panamá y China.

Para el cierre del 2017 se espera que el PIB esté en niveles cercanos al 1.6%, 40pbs por debajo del año anterior, como se observa en la siguiente gráfica.



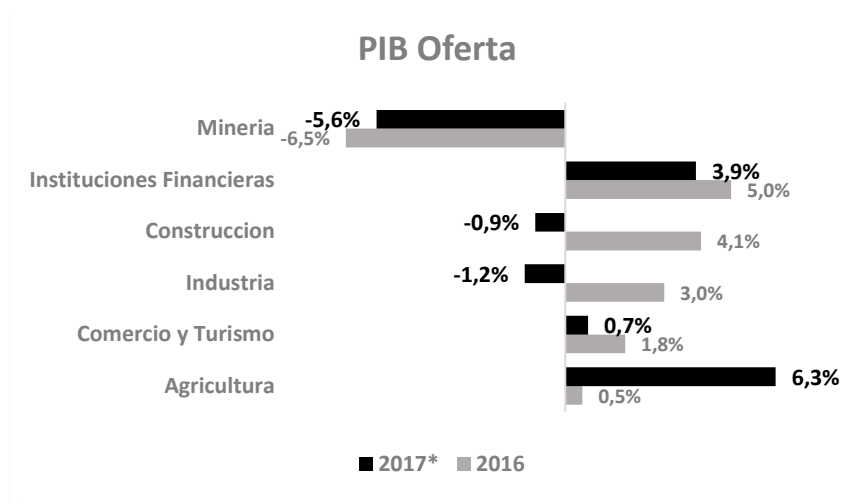
Fuente: DANE

*Cifras preliminares

** Estimado del 2018

Para 2017 el crecimiento del PIB, desde el punto de vista de la oferta, estuvo liderado principalmente por el sector agricultura, que se estima llegue al 7,1%. Igualmente, el sector financiero y de seguros, que se proyecta esté aproximadamente en 3,2%, los cuales compensaron el retroceso mostrado por la industria y la explotación de minas.

² Jurisdicción Especial de Paz

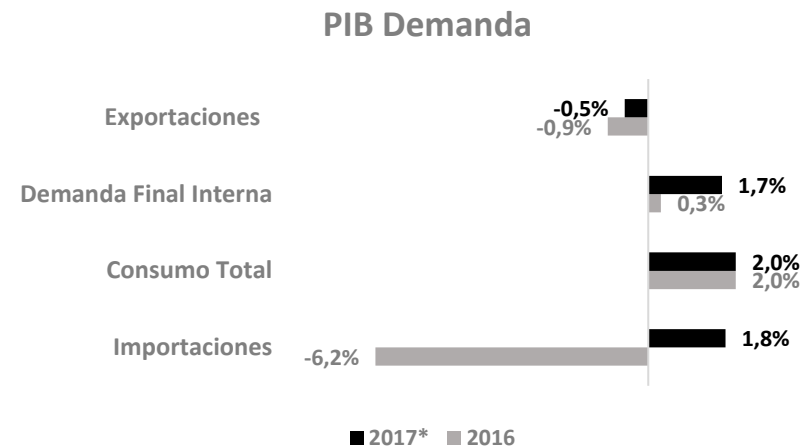


Fuente: DANE
*2017 III Trimestre

En cuanto al comportamiento del PIB, por el lado de la demanda, la variable macroeconómica más afectada fue la de las importaciones, que tuvo una expansión de 0.7%, fruto de la demanda agregada y la devaluación. Las exportaciones crecieron a un ritmo del 19.2%. Por consiguiente, con respecto al sector externo, la balanza de pagos se recuperó frente a 2016, dado que para este año presentó un déficit de US\$ 8.363 millones, menor en US\$ 1.314 millones, lo que representa una proporción del 3.71% del PIB.

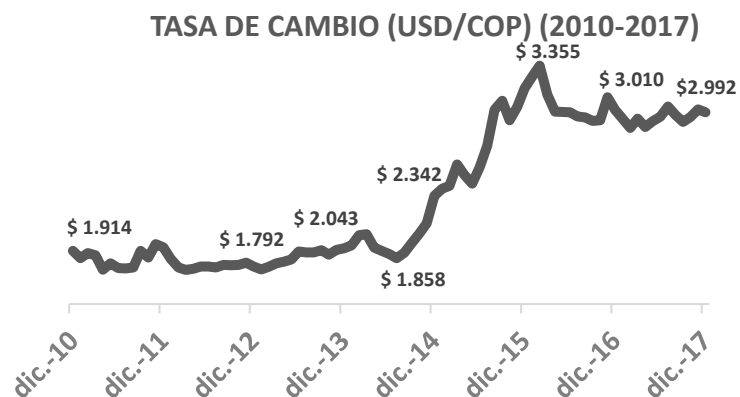
Es importante recalcar que el ajuste en las importaciones obedeció al incremento en la tasa de cambio, que aumentó los costos de importación y, por ende, los precios de los

productos. Este fenómeno causó un efecto de sustitución del consumo externo por el consumo de bienes nacionales. El grupo que más cayó dentro de las importaciones fue manufacturas con -5.9%

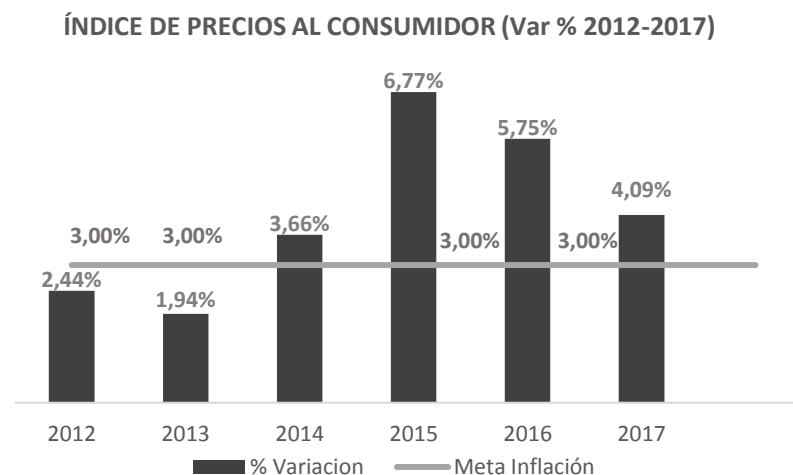


Fuente: DANE

Por su parte, el peso colombiano presentó una devaluación del -1% en lo corrido del último año. La tasa de cambio fue favorable para los exportadores, impulsándolas en el 2017, las cuales tuvieron una variación positiva de 19.2% frente al 2016.

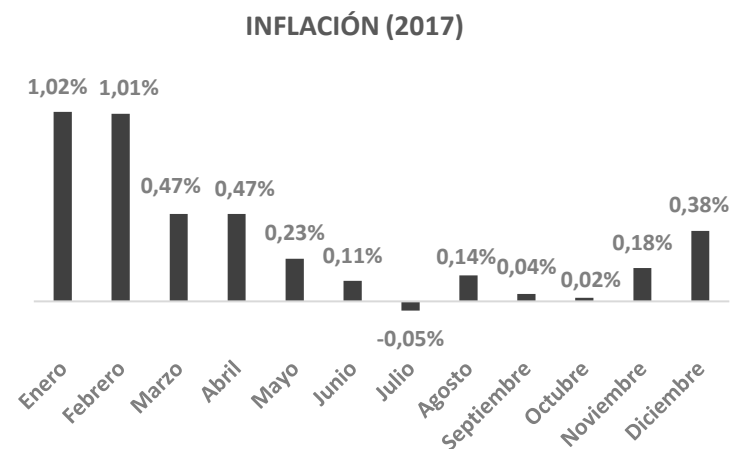


Fuente: DANE



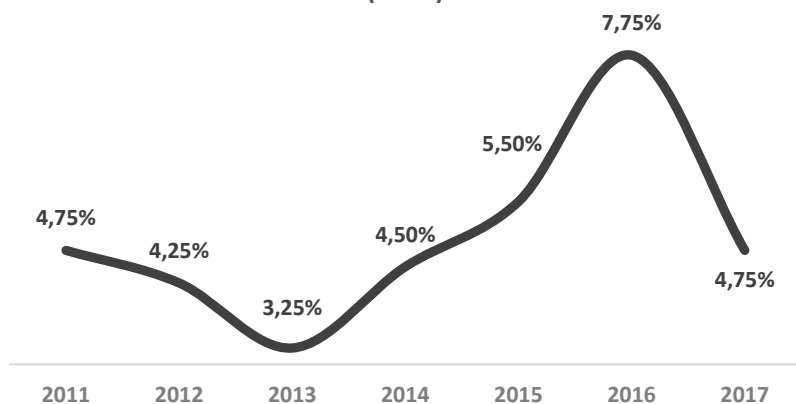
Fuente: DANE

Respecto a factores internos, se encuentra la estabilidad de la inflación durante el año 2017, que alcanzó niveles del 3,99% en el primer semestre del año y al cierre de éste se ubicó en 4,09%, gracias a que el Banco de la República adoptó una política monetaria expansiva en lo corrido del año, mediante reducciones generalizadas a la tasa de interés de 300 puntos básicos, hasta ubicarse en 4,75%.



Fuente: DANE

TASA DE INTERVENCIÓN BANCO DE LA REPÚBLICA (2017)



Fuente: DANE

Por último, la expectativa de crecimiento del país para 2018 se ubica alrededor del 2,3%. En cuanto a la tasa de intervención del Banco de la República, se espera que sigan los recortes con mayor moderación que los realizados el año anterior, para continuar con el control de la inflación y afianzar la confianza del consumidor.

Finalmente, respecto al sector externo, se estiman niveles cercanos a los del 2017 en las exportaciones, ya que se espera que continúe la recuperación económica del mercado y de los principales socios comerciales del país.

Se avecinan una serie de eventos que pueden llegar a generar un cambio en la economía colombiana, dentro de los cuales se destacan:

Las elecciones presidenciales, que generaran un periodo de gran incertidumbre, por la polarización política que se presentará, al ser el primer año en el cual se enfrentan las corrientes de derecha y la izquierda, con la inclusión del partido político Fuerza Alternativa Revolucionaria del Común, correspondiente a la antigua guerrilla de las FARC y también por los grandes desafíos que debe afrontar el próximo Presidente, ya que se considera necesaria otra reforma tributaria y un ajuste al sistema pensional, con el fin de ayudar al país a salir de la desaceleración económica y volver a tener crecimientos por encima del 2%.

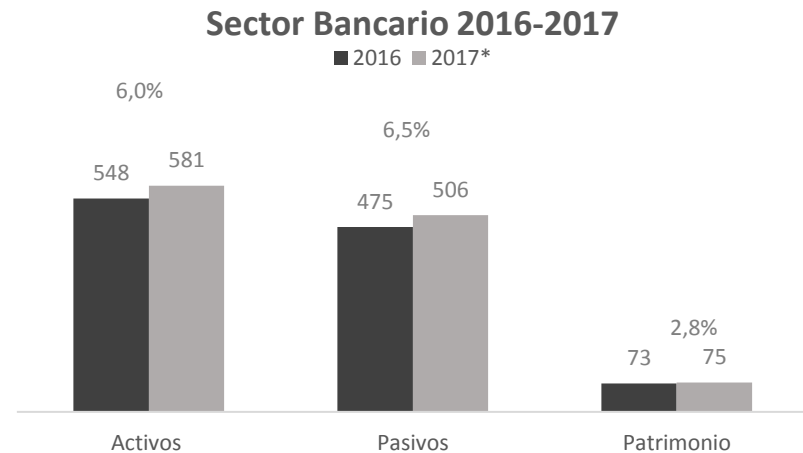
Luego del escándalo presentado el año pasado por la Refinería de Cartagena (Reficar), se abrió la planta de refinación, que realizó pruebas satisfactorias con una carga promedio de 144.000 barriles por día. Son noticias alentadoras, debido a que se espera que para el 2018 su Ebitda sea, al menos, de \$500.000 Millones

Ecopetrol, que viene en un proceso de recuperación de su actividad económica, continuará disminuyendo su punto de equilibrio y estará enfocado en incrementar las reservas y la producción de hidrocarburos, con lo que se estima generará una utilidad neta de \$35 USD por barril. Adicionalmente, planea invertir entre \$3.500 y \$4.000 millones de USD, de los cuales el 96% será en Colombia, lo que contribuirá al crecimiento del próximo año.

Se espera que el sector de la construcción se reactive para el 2018, debido a que las vías 4G tienen planeadas entregas de varios tramos y también se harán entregas parciales de otras concesiones de puentes, túneles y tramos de vía. Para Bogotá viene uno de los contratos más grandes, sin lugar a dudas, como es el metro, que requerirá una inversión de aproximadamente \$13.8 billones, junto con otros proyectos importantes, como la iniciativa para descontaminar el río Bogotá y la estructuración de El Dorado 2.

La calificadora de riesgo BRC Investor Services bajó la calificación para Colombia pasando de BBB a BBB-, al igual que a algunas de las empresas del país; a pesar de esto se reafirmó el grado de inversión, con lo cual se espera que se mantenga la confianza de los inversionistas extranjeros sobre sus inversiones. Sin embargo, existe preocupación sobre todo en las finanzas públicas por un posible incumplimiento en las metas de la regla fiscal en medio de un año con elecciones y dificultades de crecimiento.

COMPORTAMIENTO DEL SECTOR

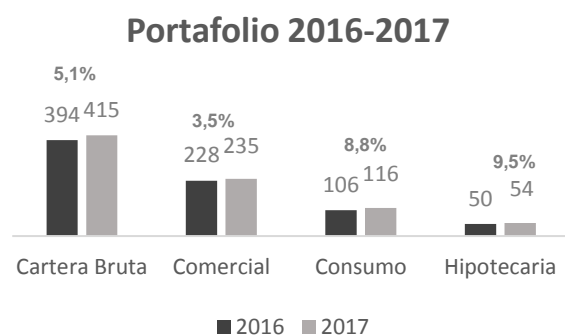


Cifras a Noviembre 2017
Cifras en Billones de pesos

El sector bancario también se vio afectado por la situación del país. Los bancos tuvieron que ajustar sus políticas de otorgamiento de crédito, por los incrementos presentados durante todo el año en los índices de calidad de la cartera, principalmente, por el aumento durante los últimos dos años en el endeudamiento de los hogares, que se ubicó al cierre de 2016 en 42.4%; de acuerdo a las investigaciones del Banco de la República los hogares se endeudan mayormente para consumo, lo que conlleva un mayor riesgo porque este tipo de créditos tiene generalmente moras más altas.

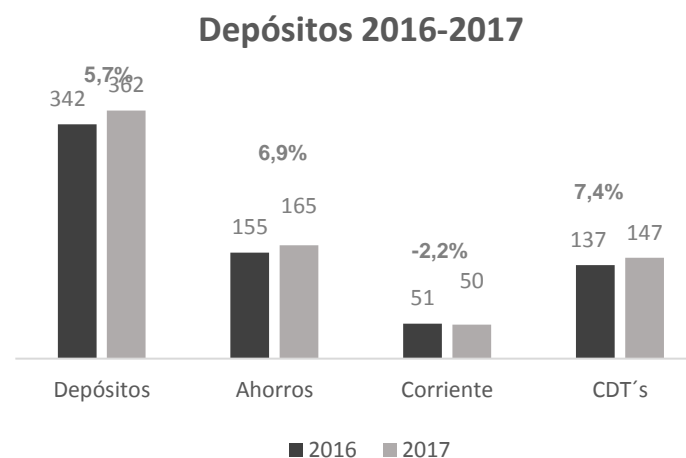
Adicionalmente, se evidenció una reducción del margen financiero por la política expansiva del Banco de la República y el cambio de metodología de la usura, que pasó de ser trimestral a mensual, para buscar que los comportamientos del mercado se reflejen en la tasa.

El crecimiento de la cartera de créditos pasó del 8,7% en el 2016 a un 5,1% en el 2017. Este resultado fue impulsado por la cartera de consumo (7,3%), así como por el crecimiento de la cartera hipotecaria (8,9%), que fue estimulada por el aumento en la construcción y los subsidios del gobierno que fomentan la compra de vivienda; por otro lado, la cartera comercial presentó un crecimiento menor al registrado el año anterior, al pasar de 6,0% a 3,5% en el 2017.



Cifras en Billones de pesos
Cifras a Noviembre 2017

En cuanto a los pasivos del sistema, para noviembre de 2017 se presentó un crecimiento año corrido de 5,7%, jalonado por el crecimiento en instrumentos de tasa fija (CDT's), los cuales crecieron 7,4% durante el 2017, dado por las tasas altas que se presentaron al inicio del año y la preferencia por este tipo de instrumentos de largo plazo ante una expectativa de disminución de tasa por parte del banco central. Por su parte, las cuentas de ahorro presentaron un aumento en el ritmo de crecimiento al registrar una variación de 6,9% y las cuentas corrientes presentaron una reducción, para llegar a -2,2%.



Cifras a Noviembre 2017
Cifras en Billones de pesos

Por último, la utilidad neta acumulada del sistema a octubre de 2017 cerró en COP \$5.382 Billones, con una variación del -43,3% comparada con el mismo periodo del año anterior.

Aunque fue un año desafiante para el sector bancario por los impactos mencionados anteriormente, generando un menor crecimiento y un incremento en el gasto de provisiones (impactado por el aumento en los niveles de la cartera vencida, en especial, la de consumo, sumado a que en la cartera comercial se presentó un fuerte impacto por la intervención en el sector energético por parte del Estado) cabe resaltar el esfuerzo realizado por el sistema bancario para mantener bajos crecimientos en los niveles de gastos operacionales, los cuales implicaron ajustes estructurales en su base de gastos, llevándolo así a ser el segundo sector que más participó en el crecimiento del PIB.

	2016	2017*	Variación
ROA	2,17%	1,05%	-51,6%
ROE	16,84%	8,12%	-51,8%
Utilidad	11.640	5.936	-49,0%

* Datos a Oct/2017

DESEMPEÑO DEL BANCO

PRINCIPALES ACCIONISTAS

SCOTIABANK

Scotiabank, accionista mayoritario del Banco, es un proveedor líder de servicios financieros en más de 55 países y una trayectoria centenaria en el mercado global. Hoy en día cuenta con un equipo de 90.000

SCOTIABANK

Presencia en más de 55 países
90.000 empleados
23 Millones de clientes

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 23 millones de clientes. Scotiabank es el Banco número 20 en el ranking mundial, teniendo en cuenta su valor de mercado y ocupa el puesto 51 de los Bancos más grandes por nivel de activos.

El crecimiento y el éxito continuo de Scotiabank se fundamentan en las prioridades estratégicas detalladas a continuación:

- Orientación al cliente: desarrollo de una cultura y modelo operativo en el que el cliente es el centro del negocio, con iniciativas orientadas a mejorar la

experiencia del cliente y al crecimiento de clientes primarios en el Banco.

- Liderazgo: promoción del liderazgo en todos los niveles de la organización y potenciar la diversidad y el compromiso de todos los equipos.
- Eficiencia: búsqueda de optimizar los procesos para ser más eficientes, mientras se mejora la experiencia del cliente.
- Transformación digital: reforzando las capacidades digitales en todo el Banco, con el objetivo de ser líderes en los mercados donde tiene presencia.
- Alineación de negocio: creciendo de manera prudente en el negocio y la administración del capital, cuidando el crecimiento tanto en activos y pasivos, como en patrimonio.

La estrategia de Scotiabank se refuerza con el mantenimiento de una fuerte cultura de riesgo, en la que se garantizan los niveles adecuados de capital y se comunica a toda la organización su aporte en la vigilancia de estos aspectos.

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 en el sector financiero como en el sector real, dentro de las que se destacan las siguientes:

MERCANTIL
Cuatro divisiones:
✓ Banco
✓ Construcción

- Banca (Banco Colpatría)
- Pensiones y Cesantías (Colfondos)
- Construcción (Constructora Colpatría): Participación en las principales ciudades del país en las líneas de vivienda, comercial e infraestructura. Posee filiales en México y Perú.
- Inversión (Seguros de Vida y Generales y Medicina Prepagada: Axa Colpatría, Títulos de Capitalización)
- Minería, energía y petróleo y gas
- Productos químicos
- Logística portuaria
- Tecnología

ESTRUCTURA DE ACTIVOS DEL BANCO COLPATRIA

Miles de Millones de \$

CUENTA	dic-17	dic-16	Var \$	Var %
Disponible	1.667	1.381	286	20,7%
Inversiones	2.483	1.999	484	24,2%
Cartera neta	20.351	18.885	1.466	7,8%
Aceptaciones y derivados	82	110	(28)	-25,8%
Cuentas por cobrar	264	403	(139)	-34,6%
Propiedades y equipo	271	261	10	4,0%
Inversiones en Subsidiarias	173	164	9	5,3%
Otros activos	560	451	109	24,1%
TOTAL ACTIVO	25.849	23.653	2.196	9,3%

Los activos totales del Banco cerraron con un crecimiento de 9% respecto al año anterior, principalmente por el aumento de cartera de créditos en COP 1.466MMM (8%) y el portafolio de inversiones en COP 484MMM (24%), dado por la compra de TES durante el primer semestre de 2017 para operaciones de Bond Forward.

Miles de Millones de \$

CUENTA	dic-17	dic-16	Var \$	Var %
Comercial	9.610	9.045	564	6,2%
Consumo	8.062	7.544	518	6,9%
Hipotecaria	4.073	3.490	583	16,7%
Microcrédito	46	61	(14)	-23,5%
Total Cartera Bruta	21.791	20.140	1.651	8,2%
Provisiones	(1.440)	(1.256)	185	14,7%
TOTAL CARTERA NETA	20.351	18.885	1.466	7,8%

La cartera presentó un crecimiento de 8%, jalonada principalmente por la hipotecaria. La cartera comercial (6%) fue impulsada por los créditos a corto plazo, dadas las tasas altas que se dieron especialmente en el primer semestre del año. Por su parte, la cartera de consumo presentó una variación de 7%, donde el portafolio con mayor crecimiento fue libranza, que cerró con 28% frente a 2016. Este crecimiento se alcanzó por la apertura de convenios en nuevos segmentos, seguido por libre inversión con un crecimiento de 21%, impulsado por la mayor penetración en las bases de datos y nuevas alianzas estratégicas. Por otro lado, la cartera hipotecaria presentó un crecimiento del 17%, debido a la estrategia de capilaridad y aumento de participación de mercado en ciudades intermedias. En términos de participación de mercado, el Banco cerró con un 5,1%, ganando una posición en el ranking, para quedar como el sexto Banco con mayor cartera.

MIX DE CARTERA	dic-17	dic-16	Var %
Comercial	44,1%	44,9%	-0,8%
Consumo	37,0%	37,5%	-0,5%
Hipotecaria	18,7%	17,3%	1,4%
Microcrédito	0,2%	0,3%	-0,1%

La mezcla de cartera presentó un aumento para hipotecario de 1,4%, dado principalmente por el buen crecimiento de esta cartera en el año. Consumo presentó una disminución en mix en 0,5% resultado de la desaceleración experimentada, las bajas ventas en retail y el ajuste en el apetito de riesgo por la situación macroeconómica presentada en el 2017.

CALIDAD DE CARTERA POR CALIFICACIÓN	dic-17	dic-16	Var %
Comercial *	19,2%	17,9%	1,3%
Consumo	10,1%	9,9%	0,2%
Hipotecaria	6,4%	5,7%	0,6%
Microcrédito	9,4%	3,7%	5,7%
TOTAL CARTERA NETA	11,5%	10,7%	0,8%

* Incluye A como cartera calificada

CALIDAD DE CARTERA POR TEMPORALIDAD*	dic-17	dic-16	Var %
Comercial	6,4%	3,4%	2,9%
Consumo	6,4%	6,2%	0,2%
Hipotecaria	3,7%	3,4%	0,4%
Microcrédito	8,2%	3,4%	4,8%
TOTAL CARTERA NETA	5,9%	4,5%	1,4%

*Cartera vencida mayor a 30 días, Metodología Superintendencia Financiera

El ritmo económico durante 2017 fue lento, producto del ajuste esperado por la dramática caída de los precios del petróleo de años anteriores, que impactan directamente la tasa de cambio, inflación y los costos de crédito. Sumado a esto, los escándalos de corrupción frenaron la dinámica de las obras de infraestructura 4G esperadas para este año, una de las apuestas del gobierno para jalonar el PIB. La correlación es tal que los indicadores de calidad de cartera del sistema de crédito sufrieron un deterioro importante, también influenciados por situaciones puntuales, como la intervención en el sector energético por parte del Estado y la Ruta del Sol, entre otros.

Según la última información disponible de la Superfinanciera, a noviembre de 2017 el indicador de cartera vencida comercial del sistema, muestra un crecimiento real anual de 44,58% con respecto al mismo periodo del año anterior, para ubicarse en 3,88% vs 2,64% en 2016, niveles aun aceptables pero que denotan el impacto del desempeño económico del año. El Banco

Colpatria no fue la excepción y en el 2017 su indicador de calidad de cartera sufrió un revés, para ubicarse en 6,4% vs 3,4% en 2016, donde específicamente los impactos más relevantes fueron la intervención en el sector energético por parte del Estado y el deterioro de la cartera de constructor.

En línea con lo mencionado anteriormente, el indicador de calidad de cartera por calificación, se vio afectado por el deterioro en la capacidad de pago de algunos clientes, así como por un ejercicio conservador y disciplinado de reflejar adecuadamente el riesgo. Para el último trimestre del año, entró en vigencia la Circular 026 de 2017, que buscó dar un alivio a las presiones de liquidez de algunos clientes y les permitió acceder a modificaciones en sus créditos, sin que esto implique un deterioro en su calificación e historial crediticio, sujeto al estricto cumplimiento de ciertas condiciones.

Para el 2018 esperamos un mejor panorama en la dinámica económica, en línea con opiniones del mercado, siempre y cuando se recupere el gasto en la infraestructura pública y se materialice una mejora en la demanda doméstica, influenciada por un costo de crédito más bajo debido a la reducción en las tasas de interés y con ello una recuperación de los indicadores de calidad de cartera del sector y del Banco.

La cartera de consumo presentó un deterioro en su calidad crediticia, visto a través del indicador de cartera vencida (31+), el cual pasó de 6.2% a 6.4% entre Dic'16 y Dic'17, reflejando un incremento en la morosidad en 20 pbs, principalmente explicado por deterioros en el segmento de tarjetas de crédito, rotativo y libre inversión; en la cartera hipotecaria, el indicador de cartera vencida bajo la metodología de la SFC evidenció un deterioro en 40 pbs, para pasar de un 3.4% a 3.7% en el (31+) en la misma ventana.

Lo anterior situado en un contexto de deterioro macroeconómico a lo largo del primer semestre del 2017, que alcanzó a tocar el menor nivel de los últimos 6 años con un crecimiento del PIB de 1.1% en primer trimestre de 2017 y tuvo leves repuntes de 1.3% y 2.0% en el segundo y tercer trimestre de 2017 respectivamente; de igual forma se evidenció una disminución significativa en el consumo de los hogares reflejado en bajos índices de confianza del consumidor (7,1% a principios del año), que reforzó el deterioro sistémico de los bancos privados y sirvió para ubicar la tasa de mora del mercado en la modalidad de consumo en un 5.9% en Julio de 2017 (el mayor nivel desde Julio del 2010).

Dado lo anterior, el Banco se anticipó y trabajó intensamente en planes de acción enfocados en reforzar las medidas de riesgo, generando así una menor flexibilización de políticas, un mayor control en la originación de nuevos productos; se rediseñaron algunas estrategias de mantenimiento, para darle foco a los clientes de mejores perfiles y una mayor restricción sobre los clientes más riesgos, alineado con una gestión intensiva de cobranza y fortalecimiento en la gestión de recuperación de los distintos productos del portafolio. Por otro lado, se reforzó el seguimiento a la cartera vencida, buscando identificar oportunamente clientes que puedan presentar deterioros e implementando oportunamente medidas que permitan ajustar los pagos a la nueva realidad de su flujo de caja, al tiempo que se revela adecuadamente el riesgo que representan.

Producto de estas medidas, se establecieron políticas y estrategias sólidas para garantizar la continuidad del negocio, reflejando así los riesgos de manera adecuada en la calificación asignada a los clientes del portafolio, significando un incremento en 20 pbs la participación de la cartera calificada en B o más para la cartera de consumo, que cierra en 10.1% en Dic'17, y de 60 pbs para la cartera hipotecaria, que cierra en 6.4% en Dic'17.

ESTRUCTURA DEL PASIVO DEL BANCO COLPATRIA

Miles de Millones de \$

CUENTA	dic-17	dic-16	Var \$	Var %
Depósitos y Exigibilidades	19.199	17.451	1.749	10,0%
Derivados	57	90	(33)	-36,5%
Obligaciones Financieras	3.083	2.807	276	9,8%
Bonos	1.019	896	123	13,7%
Otros Pasivos	414	355	59	16,7%
TOTAL PASIVOS	23.772	21.598	2.174	10,1%

En los pasivos del Banco se evidenció un crecimiento de 10%, especialmente por el aumento en depósitos de COP 1.749MMM (10%) y en obligaciones financieras de COP 276MMM (9,8%) con corresponsales. En diciembre de 2017 se realizó una emisión de bonos subordinados a diez años por COP 125MMM a tasa de mercado, buscando fortalecer el fondeo en el largo plazo y los niveles de capital del Banco.

CUENTA	dic-17	dic-16	Var \$	Var %
Certificado a término	9.696	8.687	1.009	11,6%
Depósitos ahorros	7.718	6.764	954	14,1%
Cuenta corriente	1.418	1.633	(215)	-13,2%
Otros	368	367	1	0,2%
TOTAL DEPÓSITOS	19.199	17.451	1.749	10,0%

Los depósitos del Banco presentaron un crecimiento del 10%, producto del incremento en depósitos a plazo (CDT's), derivado del apetito del mercado en instrumentos de tasa fija durante el 2017, dado por las tasas altas que se presentaron al inicio del año y la preferencia por este tipo de instrumentos de largo plazo ante una expectativa de disminución de tasa por parte del Banco de la República. En cuanto a los depósitos en cuentas de ahorro, presentaron un crecimiento de 14%, soportado en la estrategia "Cero Comisiones", que continua impulsando el crecimiento del segmento masivo. Mes a mes un mayor número de colombianos contaron con cuentas de ahorros sin comisiones en Colpatria. A nivel digital se realizaron mejoras tecnológicas para lograr la vinculación 100% online y facilitar procesos a nuestros clientes.

MIX DEPOSITOS	dic-17	dic-16	Var %
Certificado a término	50,5%	49,8%	0,7%
Depósitos ahorros	40,2%	38,8%	1,4%
Cuenta corriente	7,4%	9,4%	-2,0%
Otros	1,9%	2,1%	-0,2%

Dentro de la mezcla de captación, los depósitos en cuenta de ahorros y los certificados a término (CDT's) incrementaron su participación en un 1,4% y 0,7% respectivamente, mientras que los depósitos en cuentas corrientes disminuyeron en 2,0%.

ESTRUCTURA DEL PATRIMONIO DEL BANCO COLPATRIA

Miles de Millones de \$

CUENTA	dic-17	dic-16	Var \$	Var %
Capital	234	234	-	0,0%
Reservas	1.489	1.294	195	15,1%
Otro resultado integral	171	164	6	3,9%
Utilidad del ejercicio	144	326	- 182	-55,8%
Resultados de eje. anteriores	39	37		7,5%
TOTAL PATRIMONIO	2.077	2.055	22	1,1%

El patrimonio del Banco a 31 de Diciembre de 2017 se ubicó en COP 2.077MMM, con un crecimiento anual de 1,1%, como resultado del aumento de reservas en un 15,1% (capitalización 60% de dividendos 2015) compensado con un menor resultado de la utilidad del ejercicio de 55,8%

Solvencia	dic-17	dic-16	Var %
Patrimonio Básico (Tier I %)	7,1%	6,8%	0,3%
Patrimonio Adicional (Tier II %)	4,0%	4,7%	-0,7%
Patrimonio Técnico	2.553	2.474	3,2%
APNR	22.068	20.713	6,5%
Índice de Solvencia (%)	11,1%	11,4%	-0,4%

Al mes de diciembre de 2016 el margen de solvencia del Banco alcanzó un 11,1% frente a un 11,4% registrado en el año anterior, con un Tier I ubicado en 7,1% vs 6,8% en comparación al año anterior. El crecimiento en el Tier I se dio a causa del incremento en las reservas correspondiente al 60% de las utilidades de 2016, mientras que la disminución en el Tier II que pasó de 4.7% en 2016 a 4,0% en 2017 se dio por el menor crecimiento en las utilidades. 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, y permiten apalancar el crecimiento proyectado y absorber pérdidas no esperadas.

Hechos subsecuentes

El 31 de enero de 2018 el Banco anunció la celebración de un acuerdo comercial entre Citibank Colombia S.A y Banco Colpatría Multibanca Colpatría S.A. para la adquirir las operaciones de los segmentos de negocio de consumo y de pequeñas y medianas empresas de Citibank S.A. en Colombia, transacción aprobada por los accionistas del Banco Colpatría y que se encuentra sujeta a aprobación regulatoria por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia. Se estima que el cierre de la transacción se realice a mediados del 2018, situación por la cual no es posible en este momento hacer una estimación fiable del efecto financiero de esta adquisición propuesta.

ESTADO DE RESULTADOS ACUMULADO

Miles de Millones de \$

DESCRIPCIÓN	dic-17	dic-16	Var \$	Var %
Ingresos Cartera	2.661	2.479	183	7,4%
Costo Fondos	1.178	1.106	72	6,5%
Inversiones Netas	229	248	(19)	-7,6%
MARGEN FINANCIERO	1.712	1.620	92	5,7%
Comisiones Netas	349	313	37	11,7%
Provisiones	986	694	292	42,0%
CONTRIBUCION FINANCIERA	1.076	1.239	(163)	-13,2%
Gastos Operacionales	964	943	22	2,3%
Otros Ingresos	122	182	(60)	-33,0%
UTILIDAD ANTES DE IMPTOS	234	478	(245)	-51,1%
Impuesto de Renta	90	152	(62)	-41,0%
UTILIDAD/PÉRDIDA NETA	144	326	(182)	-55,8%

La utilidad neta en el año 2017 se ubicó en COP 144MMM, cifra inferior en 55,8% frente al año anterior. Dicha disminución se dio principalmente por el impacto en las provisiones derivado del incremento de los indicadores de cartera vencida, en especial, en consumo, por el deterioro generalizado del sistema, adicional al impacto generado por la intervención en el sector energético por parte del Estado.

Los ingresos por cartera fueron COP 2.661MMM, 7,4% superiores a 2016, alineado al crecimiento de cartera. A su vez, el costo de fondos incrementó 6,5% frente a 2016 un crecimiento bajo dado por la continuación de la política expansionista del Banco de la Republica, que recortó la tasa de intervención 275pbs. Por otro lado, el ingreso por inversiones presentó una caída de 7,6% ocasionado por disminución en interbancarios dado el exceso de liquidez que se tuvo en el 2016.

Las comisiones netas presentaron una variación de 11,7%. Los ingresos de comisiones crecieron el 13%, principalmente por el aumento de las comisiones de seguros y tarjetas de crédito. En Seguro, el crecimiento se dio por los seguros obligatorios dado el buen comportamiento de los productos asociados.

Al cierre de 2017, las provisiones presentaron un alza del 42% respecto al año anterior, por el aumento en los niveles de morosidad de la cartera de consumo, en especial, en tarjeta de crédito, y en comercial, por el impacto la intervención en el sector energético por parte del Estado.

Los gastos operacionales presentaron un aumento del 3,2% frente a 2016. Se hizo un esfuerzo importante para mantener los gastos cercanos a los niveles del 2016 dada la coyuntura por la que pasó la economía colombiana y que golpeó al sector financiero. Lo anterior se logró gracias eficiencias estructurales.

Los ingresos no operacionales al cierre de 2017 presentaron una disminución de COP 60MMM en comparación con el año anterior, porque en el 2016 se recibieron ingresos no recurrentes por la valoración de las acciones de Credibanco, venta de cartera castigada de consumo y proceso con la DIAN de estabilidad tributaria.

En relación a impuestos, la tasa implícita pasó de 32% en 2016 a 38% en 2017, debido al impacto extraordinario durante en 2016 de las recuperaciones del CREE por estabilidad tributaria.

OPERACIONES CON VINCULADOS Y ACCIONISTAS RELEVANTES

Las siguientes fueron las operaciones con accionistas y vinculados que se encontraban registradas con corte al 31 de Diciembre de 2017 y 2016, 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. Así mismo, 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.

Cifras en millones de pesos	31 de diciembre de 2017	31 de diciembre de 2016
The Bank Of Nova Scotia Toronto		
Saldos activos		
Corresponsales	16.612	4.488
Operaciones forward	29.727	51.160
Cuentas por cobrar	2.193	140
Saldos pasivos		
Operaciones forward	27.426	27.795
Otras cuentas por pagar	1.998	6.733
Ingresos financieros		
Forward USD/COP	272.905	251.792
Otros ingresos	5.102	403
Gastos financieros		
Intereses y comisiones	-	542
Forward	246.956	235.312
Otros gastos financieros	9.432	7.567

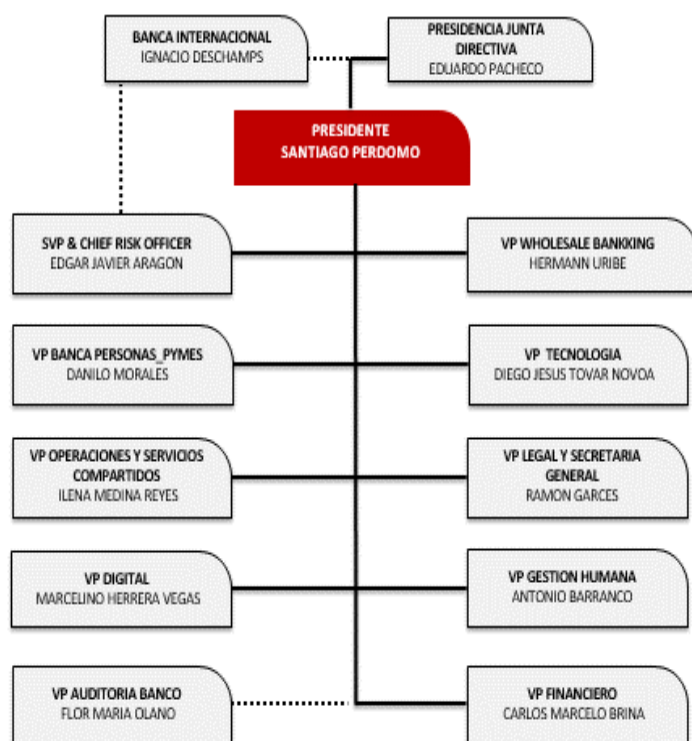
Cifras en millones de pesos	31 de diciembre de 2017	31 de diciembre de 2016
Mercantil Colpatría		
Saldos activos		
Cartera de créditos	119	4
Saldos pasivos		
Depósitos y exigibilidades	168	150
Ingresos financieros		
Otros ingresos	-	167
Gastos financieros		
Intereses y comisiones	25	10
Otros gastos financieros	482	482

Cifras en millones de pesos	31 de diciembre de 2017	31 de diciembre de 2016
Filiales		
Saldos pasivos		
Depósitos y exigibilidades Fiduciaria Colpatría S.A.	24.337	34.496
Depósitos y exigibilidades Scotia Securities (Colombia) S.A. Comisionista de Bolsa	2.566	2.340
Depósitos y exigibilidades Gestiones y Cobranzas S.A.	17.855	16.350
Créditos de bancos del exterior Cayman	-	138.061
Intereses sobretasa Fiduciaria Colpatría S.A.	77	189
Intereses sobretasa Gestiones y Cobranzas S.A.	53	82
Intereses sobretasa Scotia Securities (Colombia) S.A. Comisionista de Bolsa	9	18
Intereses línea de crédito Banco Colpatría Cayman Inc	-	398
Otros pasivos Gestiones y Cobranzas S.A.	-	250
Ingresos financieros		
Intereses y comisiones Fiduciaria Colpatría S.A.	23	20
Intereses y comisiones Gestiones y Cobranzas S.A.	10	9
Intereses y comisiones Scotia Securities (Colombia) S.A. Comisionista de Bolsa	1	1
Intereses y comisiones Banco Colpatría Cayman Inc	2.175	3.415
Otros ingresos financieros Fiduciaria Colpatría S.A.	1.934	1.952
Otros ingresos financieros Gestiones y Cobranzas S.A.	2.195	1439
Otros ingresos financieros Scotia Securities (Colombia) S.A. Comisionista de Bolsa	367	364
Gastos financieros		
Intereses y comisiones Fiduciaria Colpatría S.A.	6.724	4.633
Intereses y comisiones Gestiones y Cobranzas S.A.	20.329	17.853
Intereses y comisiones Scotia Securities (Colombia) S.A. Comisionista de Bolsa	166	182
Intereses y comisiones Banco Colpatría Cayman Inc	1.609	2.576
Otros gastos financieros Gestiones y Cobranzas S.A.	17	0
Otros gastos financieros Fiduciaria Colpatría S.A.	233	151

Cifras en millones de pesos	31 de diciembre de 2017	31 de diciembre de 2016
Otras entidades Grupo Colpatría y BNS		
Saldos activos		
Cartera de créditos	55.233	25.920
Intereses por cobrar cartera de créditos	431	33
Cuentas por cobrar cartera de créditos	7.552	1.036
Saldos pasivos		
Depósitos y exigibilidades	100.807	106.766
Líneas de crédito	1.296.047	1.552.532
Intereses por pagar depósitos y exigibilidades	11.703	11.896
Bonos	43.500	43.500
Reembolso de gastos por pagar Perú y Chile	463	1.029
Ingresos financieros		
Intereses y comisiones	131.457	97.554
Otros ingresos	999	1.681
Gastos financieros		
Intereses y comisiones	42.872	31.979
Otros gastos	7.772	6.797

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Para el 2017 el cambio más importante consistió en que la Vicepresidencia de SAM Banking, que reportaba al Presidente, pasó a reportar a la Vicepresidencia Senior de Riesgo; asimismo, se creó la Vicepresidencia de Cumplimiento, que también reporta al Presidente y a la Vicepresidencia Senior de Riesgo; estos ajustes apuntaron a alinear los procesos y la estructura organizacional a mejores prácticas locales e internacionales.



MARCO REGULATORIO

Durante el año 2017 entraron en vigencia las siguientes normas, que resultan relevantes para la operación de los establecimientos bancarios:

En primer término, se encuentra la Ley 1870, por medio de la cual se definió el ámbito de supervisión y regulación de los Conglomerados Financieros. La intervención del Gobierno tiene por objeto establecer reglas para estos Conglomerados relacionadas con: (i) suficiencia de capital por parte de las entidades financieras, aseguradoras y del mercado de valores que hagan parte de los Conglomerados Financieros, (ii) marco adecuado de gestión frente a los riesgos financieros y (iii) estándares de gobierno corporativo. Se define Conglomerado Financiero como el conjunto de entidades con un controlante común que incluya dos o más entidades nacionales o extranjeras, que ejerzan una actividad propia de las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, siempre que al menos alguna de ellas ejerza esta actividad en Colombia.

La ley en mención regula igualmente a los Holdings Financieros y establece que estarán sujetos a la inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia.

En relación con los Holdings Financieros constituidos en el exterior, se establece que si uno de estos Holding acredita ante la Superintendencia Financiera de Colombia que se encuentra sujeto a un régimen de regulación prudencial y supervisión comprensiva equivalente al de la Superintendencia Financiera de Colombia no le serán aplicables las disposiciones relacionadas con Conglomerados Financieros.

Por su Parte, la Superintendencia Financiera de Colombia expidió la Circular Externa 26 la cual tiene como propósito estandarizar las políticas para la adecuada gestión de los créditos que presentan modificaciones en sus condiciones por presentar potencial o real deterioro de la capacidad de pago de sus deudores. Con base en esta Circular, las entidades pueden modificar las condiciones originalmente pactadas de un crédito, sin que se considere reestructuración, siempre y cuando durante los últimos 6 meses el crédito no haya alcanzado una mora consecutiva a 60 días para microcrédito y consumo y 90 días para créditos comerciales y vivienda. Estas modificaciones se pueden realizar por solicitud del deudor o por iniciativa de la entidad, previo acuerdo con aquél. Así mismo, se establece que si el deudor incumple el pago del crédito bajo las nuevas condiciones (30 días de mora) el mismo se debe marcar como reestructurado.

Se establece igualmente que se podrá eliminar la condición de reestructurado cuando el deudor realice pagos regulares y efectivos a capital por un periodo ininterrumpido de 18 meses para microcrédito, 2 años para consumo y 4 años para comercial y vivienda. Se entiende que un crédito está en incumplimiento cuando el crédito reestructurado tenga mora mayor o igual a 30 días.

De otro lado, el Gobierno Nacional emitió una serie de Decretos, tales como: a) el Decreto 2076 que establece que los depósitos electrónicos ofrecidos por Establecimientos de Crédito y la Sociedades Especializadas en Depósitos y Pagos Electrónicos – SEDPE, son depósitos a la vista semejantes a las cuentas de ahorro, a nombre de personas naturales o jurídicas y b) Decreto 119 por el cual se modificó el régimen de la inversión de capitales del exterior en Colombia y de las inversiones colombianas en el exterior.

Finalmente, el Banco de la República, a través de sus Boletines No. 39, 40 y 41, modificó la Circular Reglamentaria Externa DCIN – 83 de 2011 y la Resolución Externa 8 de 2000 en cuanto al régimen de endeudamiento externo.

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

En el marco de la estrategia global de Scotiabank, se han creado las Fábricas Digitales. En Colombia se hizo el lanzamiento de la fábrica el 15 de febrero del 2017, con el objetivo principal de impulsar la estrategia digital, donde se busca principalmente la simplicidad, la personalización y la conveniencia. Durante este primer se ha logrado:

- Crecimiento del 22% en adopción digital.
- Migración del 3% de los clientes a transacciones netamente digitales. Disminución de transacciones monetarias en sucursales del 42% al 31%
- Lanzamiento en abril del nuevo proceso de apertura de cuentas online, logrando un porcentaje significativo en la apertura de cuentas de ahorro.
- Disminución en un 65% el tiempo de entrega de tarjetas débito para el 80% de los clientes.
- Incremento de 2.200% en ventas digitales en tarjeta de crédito a través de la banca digital.
- Lanzamiento de Marca compartida Linio (Ventas E-commerce), vendida 100% en canal digital

La fábrica digital de Colombia en el 2017 participó activamente en el ecosistema de innovación colombiano, lanzando la alianza regional con la aceleradora NXTPLabs. Esta alianza permitirá un posicionamiento del Banco y una

mayor visibilidad de oportunidades para encontrar modelos de negocio disruptivos, que ofrecen las Startups Fintech.

En el 2018 se espera aumentar la inversión en la estrategia de Transformación Digital en un 63%.

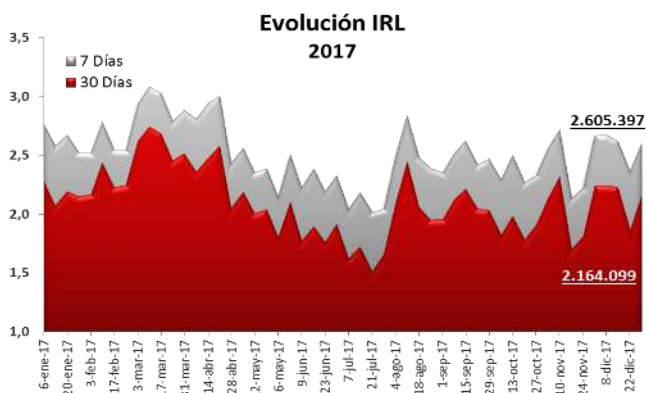
RIESGOS

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 2017 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 mantuvo niveles promedio del IRL a 7 días en COP 2.52 Billones, muy cercanos a lo visto durante 2016 (2.53 Bill). Cabe resaltar que la entidad mantuvo activos líquidos de alta calidad en niveles promedio del 99%, como se ha venido observando los últimos años.

Indicador Riesgo de Liquidez – IRL (MM Cop)



El 2017 fue un año donde se vio una fuerte reducción en las tasas de interés, en línea con el ajuste de la inflación a niveles cercanos al rango meta y buscando incentivar el consumo y crecimiento del país. Esto llevó al mercado financiero, en general, a ajustar gradualmente su estructura de fondeo durante el año, lo que se vio reflejado en movimientos importantes del IRL durante el primer semestre del año.

La liquidez cierra el año con niveles importantes y dentro del promedio manejado en la entidad, 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, alertas tempranas y seguimientos periódicos que mantienen informada la Alta Gerencia sobre la exposición a riesgo de

liquidez, lo cual permite alertar y actuar de manera proactiva ante situaciones que puedan representar un incremento en el nivel de riesgo. Esto está igualmente soportado en un Plan de Contingencia de Liquidez, que direcciona las alertas y planes a seguir en caso de deterioros observados en la liquidez.

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.

Durante el año 2017, el Banco realizó la medición, seguimiento y monitoreo de los límites y políticas de exposición al riesgo de liquidez. Se resaltan los siguientes aspectos desarrollados en el año:

- Los límites fueron actualizados bajo el proceso anual de revisión de límites, tomando como base las expectativas de crecimiento del negocio, entorno económico y apetito de riesgo.
- Se fortalecieron las métricas de medición del riesgo de liquidez a partir de la implementación de mejores prácticas internacionales.
- 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.

- Se desarrollaron las Pruebas de Resistencia requeridas por el regulador local dentro de los tiempos establecidos.
- Mejoramiento continuo en los procesos de seguimiento y control del riesgo de liquidez.
- Continuamos trabajando en el desarrollo de iniciativas tecnológicas que permitan a futuro hacer más eficiente el proceso de control y monitoreo del riesgo.

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

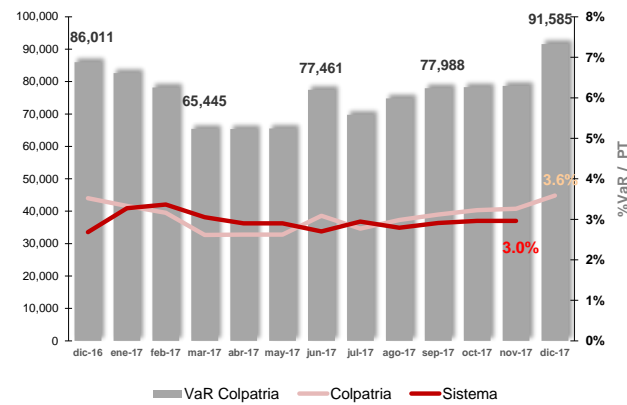
El manual de riesgo de liquidez y las políticas fueron actualizados con el fin de reflejar las mejoras y cambios realizados al sistema SARL.

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 y que se ven expuestos a este tipo de riesgo.

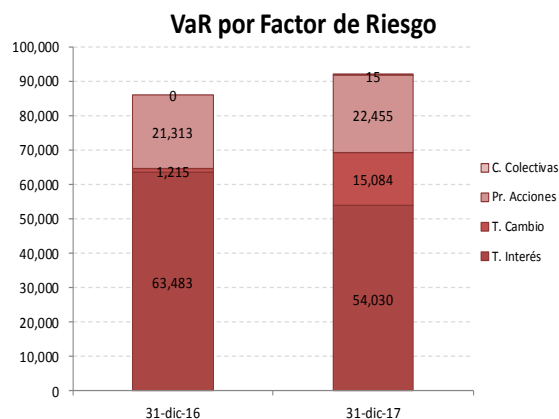
Durante el 2017 los mercados mostraron volatilidades importantes, que sumadas a la reducción de tasas a nivel local y el mapa político y económico internacional, llevó al Banco a mantener estrategias conservadoras en el manejo de sus portafolios de inversión, buscando oportunidades puntuales de mercado para tomar posición. Al cierre de 2017, el VaR regulatorio cerró en COP 91,585 MM, superior al cierre en 2016 (COP 86,011 MM), representando en promedio el 3.8% respecto al patrimonio técnico, frente a un 3.0% del sistema (Dato rezagado un mes y no refleja el cambio regulatorio que entró en vigor en diciembre).



Tal como se mencionó en el párrafo anterior, un componente importante impacto en el incremento del VaR de Dic/17 corresponde a la actualización de los factores de sensibilidad de riesgo de tasa de cambio del modelo regulatorio, el cual fue implementado a partir de 1 Diciembre de 2017.

	Factores de sensibilidad	
	Antiguo	Nuevo
DÓLAR AMERICANO	5.50%	12.49%
EURO	6.00%	11.00%
OTRAS MONEDAS	8.00%	13.02%

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 52% del VaR Total.



	Part. VaR	Var. %
T. Interés	59%	-14.89%
T. Cambio	16%	1141.32%
Pr. Acciones	25%	5.36%
C. Colectivas	0%	1522.92%
VaR Total	100%	6.48%

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:

- Fortalecimiento de los controles realizados al riesgo de mercado de los portafolios.
- Se fortalecieron las métricas de medición del riesgo de tasa de interés, implementando mejoras a varios de los componentes del modelo de medición, buscando mayor precisión sobre la exposición a riesgo.
- 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 y ejecución de Pruebas de Resistencia, para los portafolios de la Tesorería.
- Revisión y renovación anual de los límites de riesgo de mercado.
- Mejoramiento en los procesos internos del área, con el fin de brindar el soporte oportuno y adecuado al negocio en beneficio de los clientes.

El manual de riesgo de mercado y estructural y las políticas fueron actualizados con el fin de reflejar las mejoras y cambios realizados al sistema SARM.

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 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 de su casa Matriz (Bank of Nova Scotia, 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, casa matriz y los cambios en el contexto normativo, se implementó la Política Institucional de Prevención del Lavado de Dinero, Financiamiento del Terrorismo y Sanciones que consta de doce (12) secciones. Los cambios implementados fueron comunicados oportunamente, previa aprobación de la Junta Directiva. Dichas secciones se relacionan a continuación:

POLITICA
Sección 1. Reseña del Manual de Prevención del Lavado de Dinero y del Financiamiento al Terrorismo
Sección 2. Política de Prevención del Lavado de Dinero y del Financiamiento al Terrorismo
Sección 3. Política Institucional de Sanciones

Sección 4. Metodología Institucional de Evaluación de Riesgos Sobre la Prevención del Lavado de Dinero y del Financiamiento al Terrorismo
Sección 5. Metodología Institucional de Evaluación de Riesgos Sobre Sanciones
Sección 6. Política Conozca su Cliente
Sección 7. Metodología Institucional de Calificación de Riesgo del Cliente Sobre Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo de Scotiabank
Sección 8. Política de Monitoreo de Transacciones y de Reportes de Operaciones Sospechosas
Sección 9. Política Institucional de Prevención del Lavado de Dinero y del Financiamiento al Terrorismo y Sanciones y de Aseguramiento de la Calidad y Pruebas
Sección 10. Programa Institucional de Sanciones de Scotiabank
Sección 11. Política de Capacitación y Comunicaciones Sobre Prevención del Lavado de Dinero, Financiamiento al Terrorismo y Sanciones
Sección 12. Glosario sobre prevención del lavado de dinero y del financiamiento al terrorismo,

A su vez, se implementó un enfoque de líneas de defensa que van encaminadas al fortalecimiento de la prevención del Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo; este enfoque se compone de tres líneas, donde la primera constituye una defensa desde la óptica comercial y de fuerzas de venta, seguida de una línea denominada 1B, la cual se caracteriza por apoyar y controlar los procesos de prevención de la primera línea. En esa medida, también está la segunda línea que consta de todo el equipo anti lavado (Gerencia SARLAFT), y finalmente está la Auditoría Interna que cierra en ciclo de líneas de defensa como el tercer participante.

Detección de operaciones inusuales y sospechosas

Durante el transcurso del año, se siguió fortaleciendo el monitoreo de operaciones, se hicieron ajustes a las herramientas de monitoreo empleadas, y se recordó el compromiso a 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: Reducción del Riesgo - AML, Transacciones transfronterizas y Manejo de clientes de alto riesgo.
- Campaña de comunicación interna “Aquí hay Gato Encerrado”. 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. Se contó con la participación de todos los colaboradores, quienes a través de mensajes identificaron como prevenir el lavado de dinero y la financiación del terrorismo.

Reportes externos y requerimientos de autoridades

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

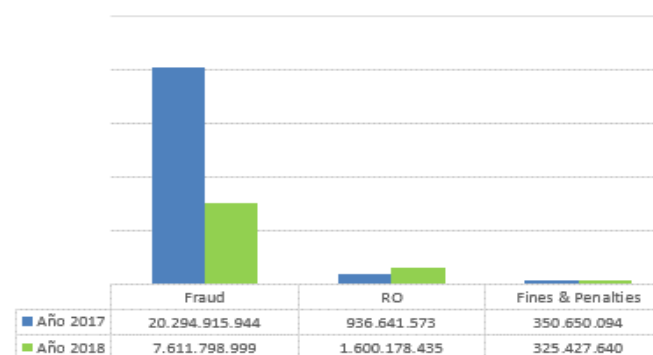
Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO)

En este sistema de administración es pertinente destacar algunos aspectos:

- Pérdidas registradas a 31 de Diciembre de 2017

A Diciembre 31 de 2017 se registraron pérdidas por valor de COP 9.5 mil millones de pesos, siendo el fraude la cuenta que presenta mayor participación con un 80% del total. Los valores se discriminan así:

GRAFICA COP



Año 2016	21.582.207.610
Año 2017	9.537.405.074
Variación	-55,8%

- Con respecto al año anterior el monto total disminuyó en un 56%, toda vez que lo registrado en 2016 fue de COP 21.5 mil millones.

- Con respecto a la cuenta de RO la diferencia neta fue de COP 663 Millones, es decir, un 70% más que el año 2016 y corresponde a un evento contabilizado por diferencia en tasa de negociación de la Tesorería, la cual generó una pérdida de COP 877 millones
- La cuenta de fraude tuvo una variación de -62% con respecto al 2016.

Capacitación SARO 2017

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 Marzo de 2017, bajo la plataforma virtual, se implementó el curso Gestión del Riesgo Operacional que alcanzó un cumplimiento del 99.6% (5.252 funcionarios) al 31 de Diciembre de 2017.

Metodología Risk Control Self Assessments – RCSA

Durante el 2017 y una vez finalizada la implementación de la metodología RCSA, se realizó la evaluación de Riesgo bajo este esquema a 6 procesos los cuales fueron:

- Deposits & Payments
- Retail Consolidate
- Unsecured Lending
- Corporative & Commercial
- Global Transaction Banking (GTB)
- Finance

Visitas entes de Control

Durante el año 2017 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 2017, 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.

Riesgo Ambiental y Social

- Publicaciones

En el transcurso del 2017, a través de la Torre Virtual fueron difundidos semanalmente los Ecodatos y mensualmente los Boletines Ambientales, adicionalmente en la Revista La Torre edición N° 76 se publicó un artículo relacionado con Protocolo Verde

- Participación en el Comité del Protocolo Verde

La Unidad de Riesgo Operativo participó en las sesiones mensuales del Comité del Protocolo Verde en Asobancaria, en donde se comparten las mejores prácticas en cuanto a la

implementación y ejecución de las estrategias de este Protocolo.

Adicionalmente, cada dos meses se realiza mesas de trabajo con las áreas responsables para hacer seguimiento a los planes de acción de implementación de la Política Ambiental del Banco Colpatria y Protocolo verde.

Plan de Continuidad del Negocio

Con respecto al Plan de Continuidad del Negocio es importante destacar los aspectos más relevantes de la gestión realizada durante el año 2017:

- Centros Alternos de Operaciones: Dentro del marco de estrategia de respaldo de las áreas de negocio que tienen definidos procesos clase I y II se tienen implementado 2 sitios alternos 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 93 puestos de trabajo acondicionados para operar en el escenario de no disponibilidad del sitio principal de trabajo. De igual forma se cuenta con 6 sitios alternos de operaciones en Medellín, Cali, Barranquilla, Bucaramanga, Pereira y Panamá.

Está en curso la puesta en marcha de escritorios virtuales para 50 puestos de contingencia en los centros alternos de Torre B y centro de capacitación de la calle 93

- Pruebas y ejercicios de Contingencia: En el transcurso del año se realizaron un total de 298 pruebas de contingencia interna, ejercicios de escritorio y con proveedores críticos.
- Equipo directivo LIMT: Actualmente está en funcionamiento el equipo directivo para la atención de incidentes locales (LIMT) cuyo objetivo es tomar decisiones estratégicas en caso de presentarse incidentes que afecten la operación normal del Banco.
- Migración de los planes de contingencia a metodología Scotiabank: El porcentaje de avance en la migración a la nueva metodología del Plan Continuidad del Negocio a Diciembre es:
 - 100% Banco
 - 100% Fiduciaria
 - 100% Scotia Securities.

- Alineación BCP con Contingencia Tecnológica: Se diligenció el nuevo BIA consolidado para el 100% de las áreas del banco acorde a la metodología de Scotiabank.

- Sensibilización y Capacitación: Se implementó el nuevo curso virtual y se comenzó a diligenciar como parte de los cursos de inducción para nuevos funcionarios del banco.

Sistema De Atención al Consumidor Financiero (SAC)

Alineados con los objetivos estratégicos de la organización dentro de los cuales esta como prioridad mejorar la experiencia del cliente, en lo corrido del 2017 continuamos trabajando para garantizar el funcionamiento del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), enfocando esfuerzos para que las acciones planteadas durante el año se vean reflejadas en la experiencia de nuestros clientes.

Es así como trabajamos en la construcción y refuerzo de una cultura de servicio centrada en los clientes, fomentando y sensibilizando en nuestro factor humano cada día la importancia de tener una visión, desde la óptica de los clientes y que de esta manera nos sigan considerando su

banco de preferencia. A través de cada interacción con nuestros consumidores financieros estamos brindando experiencias de servicio, las cuales en toda circunstancia debemos velar porque sean experiencias positivas que atraigan a nuestros clientes.

Planes de Acción ejecutados 2017

Durante el 2017 la Gerencia Relación con Clientes, ajustó algunos procesos con el fin de mejorar el servicio para nuestros consumidores financieros y facilitar sus trámites. A continuación relacionamos algunos de ellos:

- ✓ A partir del 15 de Mayo se habilitó la opción para que los canales virtuales y el Call Center recibieran las solicitudes para el flujo de **Cambio de Ciclo** sin requerir diligenciamiento del formato por parte del cliente, lo anterior con el fin de optimizar la gestión para los productos de créditos Hipotecarios y de consumo con un solo titular y facilitar el trámite a los clientes.
- ✓ Se dio cambio en el proceso de **Desistimientos de Créditos** desde el 28 de junio, el cual consistió en eliminar la solicitud del formato, este tipo de solicitud los clientes los pueden gestionar a través de los siguientes canales: Call Center, Virtual y presencial.
- ✓ Estandarización en el **proceso de atención de casos de Entes de Control** por tipología de flujo, con el fin de que los funcionarios se especialicen y puedan generar respuestas más claras y completas para el cliente.
- ✓ Implementación en canales de atención del Banco las disposiciones dadas según la **Circular Externa 008** para consumidores financieros en situación de discapacidad.
- ✓ Trabajo conjunto con los líderes de las diferentes áreas del banco a través de reuniones mensuales, con el fin de analizar la **causa generadora de reclamos** e implementar planes de acción, que permitan no solo mitigar los reclamos, sino mejorar los procesos e identificar las necesidades que redunden en mejorar la experiencia del cliente.
- ✓ Creación del flujo 0317 para radicación de las reclamaciones por **compra no pertenece** de clientes que presentan solicitudes por comercios definidos, a los cuales se le realiza el ajuste de la transacción en firme - 22 noviembre.

Mejoras Línea Colpatría

Desde noviembre de 2016 la Gerencia ha venido trabajando en la mejora de la experiencia de contacto y navegabilidad de nuestros clientes a través de la Línea Colpatría, la cual es considerada como uno de los canales de mayor importancia en temas de servicio. Se estableció un plan de trabajo para ejecución en 2017 con el fin de lograr los objetivos propuestos para el canal, dentro de los cuales se encuentra las siguientes acciones:

- ✓ Para noviembre de 2016 se realizaron cambios significativos al árbol del IVR, dentro de los que se incluyó la modificación al menú de clientes y no clientes, así como la solicitud de autenticación obligatoria.
- ✓ En el mes de enero se realizaron algunos ajustes a las funcionalidades del IVR entre los que encontramos, envío de SMS a clientes en el momento del registro y en el momento que realiza una transacción monetaria.
- ✓ Durante el mes de junio se dio a conocer a la organización la estructura del nuevo árbol del IVR, en la que se muestra la reducción de un nivel para consultas de saldos y movimientos, unificación

opciones de pasos asesor en un solo menú y ajuste de audios para mayor comprensión de nuestros clientes.

- ✓ En el mes de noviembre de 2017 se realizó el paso a producción para funcionalidad de extractos automáticos en el IVR, por lo cual los clientes podrán solicitar el último extracto con envío automático al correo electrónico registrado.
- ✓ Se trabajó en la creación de cinco tutoriales alojados en la página web, para acceso y uso de la Línea Colpatría.
 - Trámites a realizar en la Línea Colpatría
 - Registro en la Línea Colpatría
 - Consulta pagos mínimos y saldos en la Línea Colpatría
 - Aclaración saldos e intereses de Línea Colpatría
 - Bloqueo de tarjeta débito y crédito en la Línea Colpatría

Por otra parte damos a conocer las actividades realizadas desde la Gerencia Relación con Clientes para cumplir con la normatividad y lineamientos enfocados en brindar un ambiente de atención, protección y respeto al Consumidor Financiero, con relación al Sistema de Atención al Consumidor Financiero.

Semana del Servicio

La Gerencia Relación con Clientes en conjunto con Gestión Humana, Gerencia de Experiencia de Cliente y la Defensoría del Consumidor Financiero, se unieron para llevar a cabo la semana de servicio del 28 de agosto al 1 de septiembre de 2017. El propósito fue transmitir un mensaje a todos los funcionarios, sobre la importancia de brindar un excelente servicio a nuestros clientes, buscar en cada contacto la satisfacción a sus necesidades y así mejorar la experiencia de servicio en la organización.

De esta manera se desarrollaron una serie de actividades que permitieron capacitar y fortalecer los conocimientos en temas relacionados con el servicio al cliente, como: La promesa de servicio y sus cinco estándares de atención, el servicio al cliente como eje en la estrategia de las organizaciones.

Los objetivos planteados para dicha semana fueron:

- ✓ Posicionar el servicio en el banco para que las personas logren adoptarlo tanto en su vida laboral como personal.
- ✓ Dar continuidad al posicionamiento de la promesa del servicio realizado en la semana del servicio 2016.
- ✓ Se plantearon diversas actividades, las cuales permitieron la interacción y participación general de

los funcionarios a nivel del Banco, involucrando diferentes áreas en las actividades programadas.

Algunas de ellas fueron:

- ✓ Conferencia de servicio: “Un Excelente servicio al Cliente como Eje de su Estrategia” **(Ago. 28)** – asistencia **190 funcionarios** – interacciones Workplace **848**.
- ✓ Actividad Call Center – La Magia de nuestro servicio **(Ago. 25 al 1 sep.)** – participación **10 grupos** premiación **4 grupos**
- ✓ Videos de expectativa, sostenimiento y cierre de la campaña **(Ago. 22 al 13 sep.)**
- ✓ Actividad Colpabankeritos: **(Ago. 29 al 4 Sep.)**
- ✓ Actividad oficinas: Insignia de servicio **(Ago. 31)**
- ✓ Show de magia – Cierre de la semana **(Sep 1)** asistencia **170 funcionarios** – interacciones Workplace **363**.

Plan de Capacitación Lúdica

Al interior de la Gerencia Relación con Cliente se tiene establecido un plan de capacitación dirigido a las áreas de SAC, con el fin de reforzar temas de servicio, conocimiento de productos, procesos, así como también fortalecer el trabajo en equipo mejorando el clima laboral.

Este espacio permite la interacción de los funcionarios, en el cual se comparte un espacio tanto lúdico como de conocimiento.

Temas tratados: prueba de conocimiento cambios en IVR, Sistema de Atención al Consumidor Financiero, Boletines comité Calidad.

Adicionalmente, frente al tema de capacitación la Gerencia bimestralmente programa diversas capacitaciones en temas relacionados con productos, servicio y procesos en general.

Campaña SAC

Durante el mes de Mayo se reforzó el conocimiento acerca del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, el cual fue dirigido a los funcionarios de servicio al cliente, Red de Oficinas y en general a la organización.

La publicación de la información fue comunicada a través de L@ Torre.net, Yo soy Colpbankers y además se llevó a cabo la distribución del material a la Red de Oficinas y a SAC.

Actualización Manual de Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC

Con el objetivo de estar alineados tanto a nuestra promesa de servicio como a las políticas del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, en el mes de octubre se realizaron algunos cambios y actualizaciones al Manual SAC y la política los cuales fueron llevados a la Junta Directiva de dicho mes para aprobación de la misma. Dentro de los ajustes efectuados se encuentran los siguientes puntos:

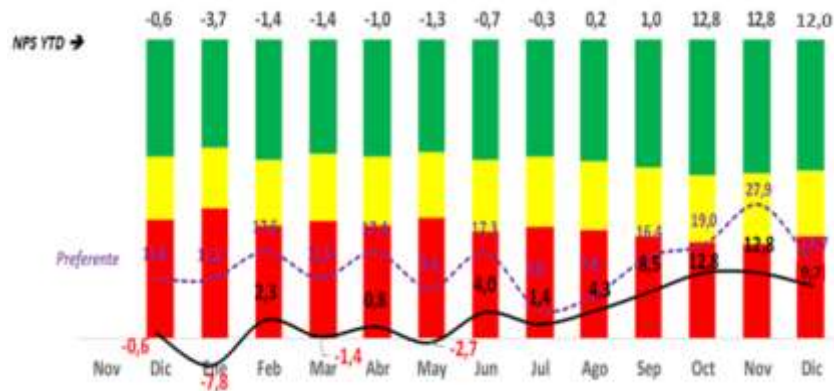
- ✓ Revisión 360 del contenido alineado a la Circular Básica Jurídica
- ✓ Definición de conceptos
- ✓ Inclusión de la normatividad referente a la Circular 008 para consumidores financieros en condición de discapacidad.
- ✓ Modelo de atención de peticiones, incidentes, quejas y reclamos
- ✓ Generalidad en el contenido del Manual

De la misma manera para el 2017 se realizó seguimiento a los indicadores de servicio, los cuales permitieron establecer oportunidades de mejora y planes de acción enfocado en cumplir la promesa de servicio ante nuestros clientes.

A continuación mostramos la evolución de algunos de ellos:

Net Promoter System (NPS – El Pulso)

En lo corrido del 2017, la Gerencia Relación con Clientes ha enfocado sus esfuerzos para incrementar la calificación del indicador, lo anterior con el fin de mejorar la experiencia de los clientes que tienen contacto con el Call Center. Desde enero del presente año se inició la medición del NPS para el canal, la cual comenzó con una calificación de -7,8 y a cierre de diciembre la calificación fue de 9,7 logrando un incremento de 17,5 puntos.



A continuación se describen los planes de acción implementados, que han permitido obtener dichos resultados:

- ✓ **Re diseño del IVR – Navegación**
Recorte nivel de profundidad e instrucciones
- ✓ **Calidad de atención de los agentes**
Talleres de habilidades y refuerzo de la promesa de servicio
Eliminación de silencios en tiempos de espera
- ✓ **Soluciones en primer contacto**
Enrutamiento de llamadas a equipos especializados
Entrega de saldos automáticos – inicio de registro
Ajuste y refuerzo de procesos –Licencia y soporte
Refuerzo en tipologías de solución con agentes

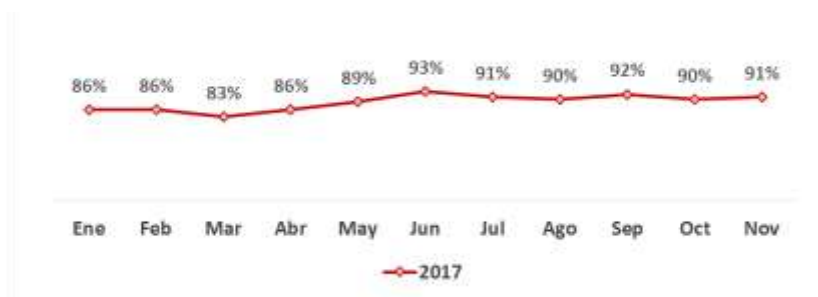
Calidad de información en respuestas

Desde el año 2014 el Banco implementó la medición de calidad de las respuestas emitidas a las peticiones, quejas y reclamos de nuestros clientes, a fin de que estas cumplieran con los requisitos en cuanto a forma y contenido, mejorando la satisfacción de nuestros consumidores financieros a través de las respuestas suministradas. Para llevar a cabo dicha medición, se tiene definida una matriz de calidad en donde se evalúan aspectos críticos y no críticos contenidos en las respuestas, dando un peso a cada una de ellas de acuerdo al nivel de importancia, para garantizar que éstas sean claras, entendibles, completas y oportunas.

Para el 2017 a través de un grupo de trabajo con formado por funcionarios y Directores de la Gerencia Relación con Clientes se re diseño la matriz, a la cual se le aumentó el peso de la variable de criticidad al **85%**, lo cual hace que la medición sea más exigente, logrando establecer planes de acción por área y por funcionario.

Así mismo, para el mismo año se aumentó el porcentaje de revisión de casos con relación a la calificación efectuada en el 2016.

La meta establecida para el indicador en el 2017 fue del **95%**, en el periodo de enero a noviembre el porcentaje promedio de calificación fue de **89%**.



Comité de Calidad en Servicio

Para este año continuamos realizando los comités de calidad, con la participación de analistas y líderes de la Gerencia, éste espacio nos ha permitido identificar oportunidades de mejora y establecer planes de acción frente a las respuesta emitidas a nuestros clientes a través del análisis de casos.

Las conclusiones obtenidas en cada comité son socializadas a través de boletines que se comparten con los funcionarios de la Gerencia.

De enero a diciembre se llevaron a cabo **32** comités de calidad, se sensibilizaron **89** funcionarios y para efectos de retroalimentación basado en los casos analizados, se compartieron alrededor de **16** boletines con tips de mejoramiento.

Indicador de Reincidencias

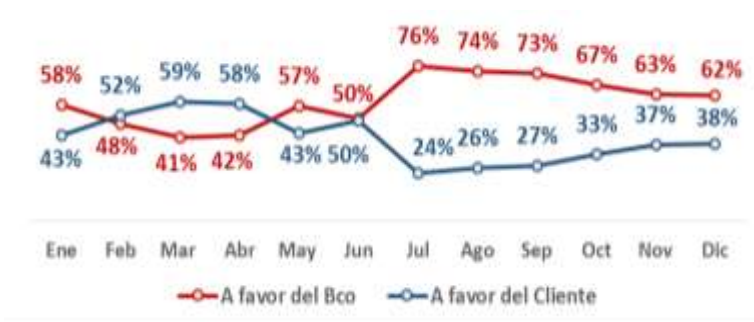
La medición de este indicador se genera consolidando tanto los reclamos como servicios recibidos durante el último trimestre por el masivo y determinando los clientes que reclamaron más de tres veces por el mismo producto y tipología.

Para el año 2017 se fijó una meta del **0.2%** como máximo de reincidencias y se obtuvo un resultado de **0.32%** promedio durante lo corrido del año, como se muestra a continuación:

MES	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Prom.
No Clientes que radicaron 3 últimos meses	43.183	43.898	45.859	44.141	47.314	46.552	50.267	50.932	52.993	53.384	53.929	53.237	48.807
Clientes Reincidentes	120	140	146	121	125	131	157	177	204	203	195	196	156
% Clientes Reincidentes	0,28%	0,32%	0,32%	0,27%	0,26%	0,28%	0,31%	0,35%	0,33%	0,38%	0,38%	0,37	0,32%

- ✓ **N° de clientes que radicaron:** Total de clientes que radicaron durante el último trimestre (Reclamos y servicios)
- ✓ **Clientes reincidentes:** N° de clientes que reclamaron por el mismo producto y tipología > a tres veces.
- ✓ **% de clientes reincidentes:** Número de clientes reincidentes / Total de clientes que radicaron durante el trimestre.

Se efectuó el análisis de los clientes reincidentes identificando la favorabilidad de los casos, evidenciando que en promedio desde julio, el porcentaje a favor del banco es de **71%**, como lo muestra la siguiente gráfica:



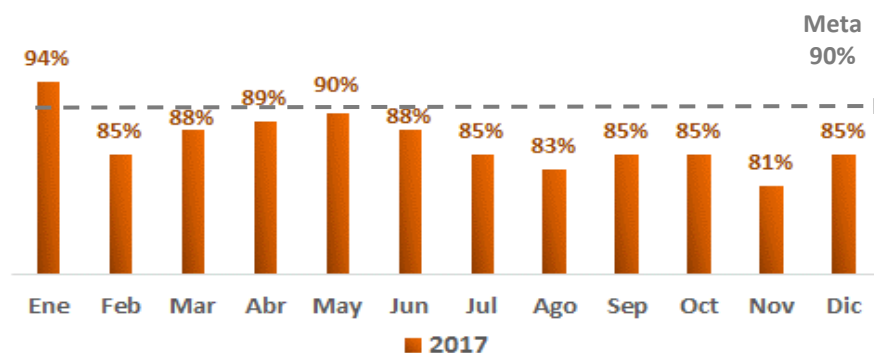
Indicador Tiempos de Respuesta

Con el fin de hacer seguimiento a la promesa de servicio ofrecida a los clientes en cuanto a los tiempos de respuesta

para las solicitudes, mensualmente se realiza medición del porcentaje de servicios y reclamos a los cuales les damos respuesta de acuerdo a lo establecido para cada tipología.

La siguiente gráfica describe el comportamiento para el 2017 en cumplimiento de tiempos de respuesta, obteniendo un promedio de enero a diciembre del **87%**, tres puntos por debajo de la meta establecida del **90%**.

Promedio 2017: 87%



Comportamiento PQR'S

En lo corrido del año la Gerencia Relación con Clientes ha continuado trabajando conjuntamente con los líderes de las diferentes áreas del banco a través de reuniones mensuales, con el fin de analizar la causa generadora de reclamos e implementar planes de acción, que permitan no solo mitigar los reclamos, sino mejorar los procesos e identificar las

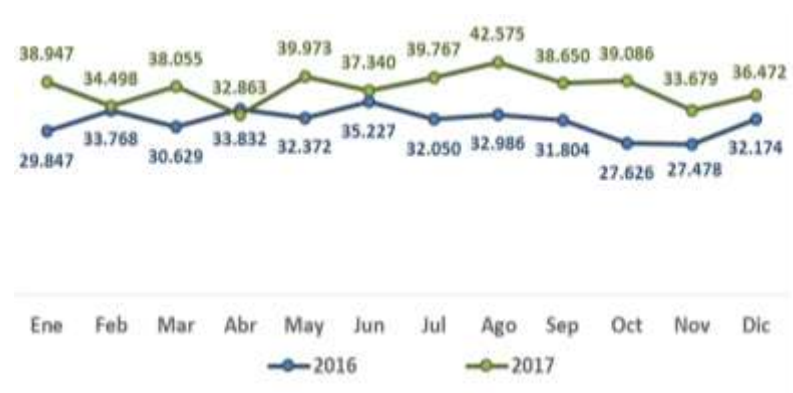
necesidades que redunden en mejorar la experiencia del cliente.

En la siguiente gráfica, se puede observar el volumen de reclamos reportados a la Superintendencia Financiera de Colombia a través del informe 379, en el cual se evidencia un aumento en el porcentaje de reclamaciones comparado con el año inmediatamente anterior, así: 24% para el primer trimestre, pasando de 21.742 a 27.048 reclamos, 8% en el segundo trimestre presentando 23.391 a 25.275 reclamos, para el tercer trimestre pasó de 26.050 a 27.897 reclamaciones correspondiente a un 7% y finalmente para el cuarto trimestre presentando 24.637 a 26.516 reclamaciones las cuales reflejan un incremento del 8 %.



Comportamiento Servicios

Para el periodo de enero a diciembre de 2017 se presenta un incremento en la radicación de servicios del **19%** comparado con el 2016. El volumen presentado fue de 379.793 a 451.905 respectivamente. A continuación se detalla el comportamiento en mención:



Para el año 2018 se continuará trabajando en la causa generadora para mitigar el volumen de Peticiones, Quejas y Reclamos, así como en la optimización de los diferentes procesos y/o políticas de cara al cliente, apoyando los objetivos estratégicos de la organización.

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 entorno 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 reportes de auditoría emitidos durante el año 2016 considerado para este informe fueron los siguientes:

- Calificación y Provisión de Cartera Comercial Colpatría.
- Banca Corporativa y Comercial - Banco Colpatría.
- AML / ATF - Banco Colpatría & Fiduciaria Colpatría.
- Ciberseguridad - Banco Colpatría & Subsidiarias.
- Cobranzas Cartera Retail - Banco Colpatría y G&C.
- Controles SOX - Colpatría
- Revisión Especial - Errores en la posición FX - Colpatría
- Finanzas - Banco Colpatría.
- Legal - Banco Colpatría & Subsidiarias.

- Otorgamiento de Créditos PYME - Colpatría.
- Procesos en la red de sucursales - Banco Colpatría
- Diseño y Seguridad de Redes - Banco Colpatría
- Cumplimiento de las normas de administración de riesgos operacionales y servicio al cliente - Banco Colpatría y Subsidiarias.
- Abastecimiento estratégico y Compras - Banco Colpatría & Subsidiarias.
- Proceso de Adquirencia - Colpatría
- Prácticas de venta & Compensación en Banca Retail - Colpatría
- Proyectos Fábrica Digital - Colpatría Bank.

Conclusión

Basados en los resultados de nuestras auditorías completadas durante 2017, así como el monitoreo continuo y la resolución de las observaciones de auditoría, el área de Auditoría concluyó que el ambiente de control y la evaluación de riesgos del Banco son, en general, satisfactorios, sin embargo se requiere mejorar las actividades de control, información y comunicación y monitoreo.

Ambiente de Control & Evaluación de Riesgos

Para los procesos revisados durante el plan anual de auditoría del año 2017 se encontró que el Banco tiene un proceso de gobierno satisfactorio. Adicionalmente cuenta con 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 oportunidades de mejorar las políticas y procedimientos referentes a SARLAFT y cobranza de la cartera retail, así como mejorar la evaluación de riesgos en Ciberseguridad.

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 y mercado, riesgo de tasa de interés estructural y riesgo de modelos dichos controles son efectivos.

Sin embargo, en algunos procesos se requiere mejorar los controles 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.

CULTURA DE CUMPLIMIENTO

Durante el año 2017 se continuó fortaleciendo la cultura de cumplimiento a través de las siguientes actividades:

Cumplimiento Regulatorio

Dando continuidad al proyecto RCM (Regulatory Compliance Management) liderado por Scotiabank, que tiene como objetivo fortalecer el programa de cumplimiento regulatorio a nivel global, se implementó la Fase I consistente en el mapeo del contenido regulatorio aplicable a cada unidad de negocio, contenido en la LCM (Legislative Compliance Matrix). También se ejecutó la Evaluación de Controles y Riesgos de Cumplimiento (CRCA - Control and Risk Compliance Assessment) para 17 unidades de negocio, dando como resultado riesgo residual Moderado.

Se implementó el Sistema de Gestión de Eventos de Cumplimiento Regulatorio RCIMS, el cual es utilizado por los equipos de Cumplimiento a nivel global para registrar todos los eventos y problemas de cumplimiento regulatorio, desde su ingreso, seguimiento y hasta su cierre. RCIMS también permite automatizar los componentes claves en los procesos de presentación de informes a la alta dirección.

Código de Conducta y Políticas de Cumplimiento

Alineados con el programa Anticorrupción, en mayo se realizó el curso para 253 proveedores abarcando los temas de Código de Conducta, Política Anticorrupción, Relaciones Laborales y Política de Contratación, entre otros.

Adicionalmente, en junio se realizó la revisión al Programa Anti-Corrupción y Soborno de Banco Colpatría y Filiales con el fin de evaluar el cumplimiento de las actividades de control y monitoreo definidas en el Programa. En diciembre se participó en el día internacional contra la corrupción promovida por la Oficina de Anticorrupción de la ONU, mediante la difusión del mensaje alusivo en la Torre Colpatría.

De enero a mayo se desarrollaron diferentes actividades de la estrategia “Preguntar y Notificar”, según lo demandado por la Política de Denuncia de Irregularidades, capacitando a 245 facilitadores y 1857 colaboradores a nivel nacional. Estas actividades comprendieron la realización de charlas sobre los canales de denuncia, la publicación de tips, protectores de pantalla y afiches, y la elaboración de artículos afines en la revista L@Torre.

De marzo a mayo se llevó a cabo la “Ventana de Cumplimiento” actividad que comprende reforzar mediante cursos virtuales las principales políticas de Cumplimiento del Banco. El alcance de esta actividad incluye todos los colaboradores del Banco, proceso liderado por Gestión Humana con participación activa de los líderes temáticos de cada uno de los cursos que la componen.

En el mes de julio se implementó el reporte de Conflicto de Intereses en los procesos de selección de personal y de

convocatorias internas, lo cual se suma a la encuesta periódica de conflicto de intereses que se aplican a todos los funcionarios.

En el mes de octubre se realizó con el apoyo de Gestión Humana, el proceso de Certificación Anual de Cumplimiento del Código de Conducta, dirigido a todos los colaboradores y Miembros de Junta Directiva del Banco y Filiales.

Se dio continuidad a las capacitaciones mensuales presenciales a nuevos empleados de la Tesorería, Banca Corporativa y GTB sobre Banca de Mayoreo (Conflictos de interés y manejo de información privilegiada).

En el marco de las Políticas de Riesgo de la Reputación y de Privacidad se apoyó a la administración en la toma de decisiones mediante la coordinación del Comité de Riesgo de la Reputación y de las evaluaciones de riesgos de nuevas iniciativas de negocio. Adicionalmente, se designó para Colombia el Oficial y Suplente de Privacidad cuyo rol principal es asegurar que las políticas y procedimientos del Programa de Privacidad del Banco sean ejecutadas de forma adecuada.

Monitoreo y Testeo de Cumplimiento

El programa de monitoreo y testeo de cumplimiento fue implementado en Septiembre de 2017 como resultado del

compromiso adquirido con el regulador canadiense OSFI (Office of the Superintendent of Financial Institutions) en virtud de la norma E13 (Regulatory Compliance Management -RCM-) de noviembre de 2014, la cual exige que la segunda línea de defensa (Cumplimiento) lleve a cabo actividades independientes de monitoreo y testeo para evaluar la adecuación, cumplimiento y efectividad de los procedimientos de Cumplimiento Normativo implementados por la primera línea de defensa, e informe sobre los resultados de esas actividades.

En este contexto, la Gerencia de Monitoreo y Testeo de Cumplimiento ejecutó las actividades relativas a las pruebas relacionadas con los procesos de Prácticas de Ventas, Riesgo de Crédito y el Programa de la Lucha Contra la Corrupción.

Cumplimiento regulatorio de TI

El equipo de Seguridad de la Información vela por el cumplimiento regulatorio de TI en el Banco, asociado a la Circular Básica Jurídica. Durante el 2017 se desarrollaron la revisión periódica de cumplimiento así como actividades complementarias en orden de fortalecer los controles existentes; Dentro de estas actividades se encuentran el fortalecimiento de controles DLP y Cifrado de Discos, actualización de protocolos de seguridad, fortalecimiento de

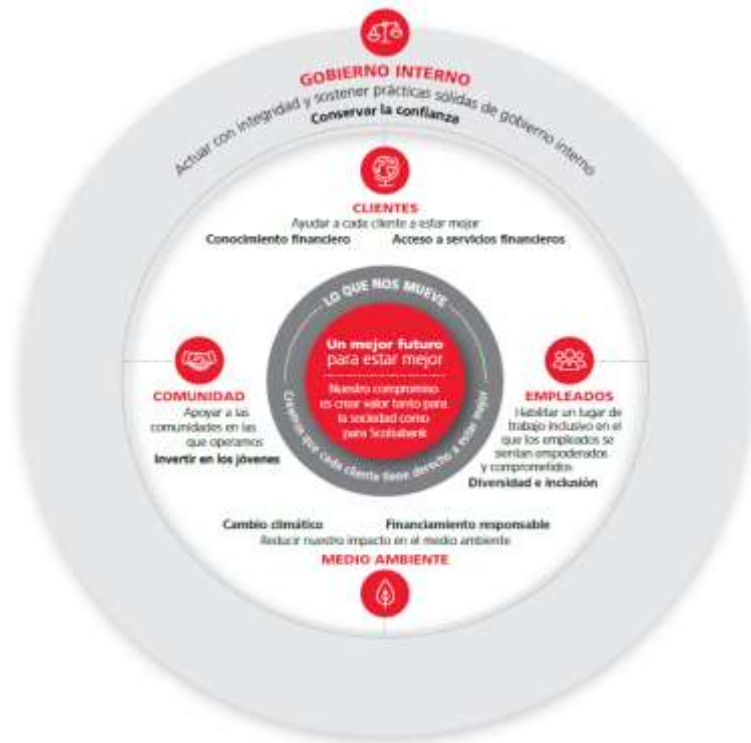
las herramientas de aseguramiento de infraestructura (IP360, CCM) y ajustes en el sistema de sincronización de la hora.

Se encuentran en ejecución planes de trabajo asociados a la actualización de canales como la Banca Virtual Individual y su aplicación Web, la alineación al estándar de seguridad de cajeros de Scotiabank y algunas iniciativas para actualización del entorno tecnológico de atención en Oficinas. En todos estos casos el equipo de Seguridad de la Información participa activamente para apoyar con sus conceptos respecto a seguridad y cumplimiento.

BALANCE SOCIAL

Responsabilidad Social

Multibanca Colpatria continúa desarrollando su estrategia global de Responsabilidad Social Corporativa. Seguimos comprometidos con nuestros clientes, empleados, comunidad, medio ambiente y gobierno corporativo, con el propósito de crear valor tanto para la sociedad como para Colpatria. Por tal razón, durante el 2017, se llevaron a cabo diferentes proyectos y actividades que nos permitieron contribuir al crecimiento social, económico, ambiental y educativo de nuestro país.



1. Clientes:

Estamos comprometidos con ayudar a nuestros clientes a estar mejor. Es por esto, que nuestras acciones realizadas durante el año se enfocaron principalmente en: *Educación financiera para clientes.*

Educación financiera para clientes:

Durante este año, se ha profundizado cada vez más en la importancia de que los clientes tengan el suficiente

conocimiento financiero y pasen por procesos de educación financiera, donde puedan adquirir información, funcionalidades, beneficios, educación y herramientas necesarias para tomar buenas decisiones financieras. Estas fueron algunas de las iniciativas desarrolladas durante el año:

- **Tips Financieros:** Periódicamente a través de la página de Facebook de Multibanca Colpatria, se realizan publicaciones con tips financieros. En el transcurso del año, se han realizado 23 publicaciones, obteniendo 1.147 publicaciones, para un total de 394.489 usuarios únicos. Adicionalmente, se realizaron comunicados mensuales acerca de temas como: fraudes, hipotecario, tarjetas de crédito, etc. Los cuales son publicados a través de Qmatic-solapas
- **Publicación del Libro “Finanzas Personales, Su mejor plan de vida”:** en asocio con la Universidad de los Andes, se coeditó el libro de finanzas personales, cuyo autor es Santiago Rodríguez. Este libro fue lanzado a través de Facebook live, y tuvo un alcance de 576.880 personas y obtuvo 8.124 reacciones, comentarios y veces compartido.
- **Capacitación voluntarios:** en alianza con la fundación alemana se dio inicio al programa formador de formadores liderado por la Fundación Alemana, el cual consiste en realizar capacitaciones a voluntarios del

Banco para que ellos vayan a las oficinas y capaciten a nuestros clientes. Hasta el momento se han capacitado 11 de nuestros voluntarios.

2. Empleados

Estamos comprometidos con nuestros empleados, por eso nuestras acciones desde RSC se han enfocado en dos frentes: *diversidad e inclusión y educación Financiera.*

Diversidad e Inclusión

Durante el año, se adelantaron iniciativas que promovieron la diversidad e inclusión en nuestro Banco. Estas son algunas de ellas:

- **“La inclusión nos hace más fuertes”:** con este lema, se conmemoró el día internacional de la niña, donde Sindy Mosquera una niña de Quibdó, Chocó pudo ser la presidenta del Banco Colpatria por un día. Esta iniciativa se alinea con los programas de inclusión de la Mujer del Banco, donde se promueve la inclusión de género, desde competencias y méritos, para que las mujeres tengan mayor participación en la alta dirección.
- **Charla del día de la Mujer:** con el lema ¡la mujer perfecta eres tú! se realizó una charla conmemorando el día internacional de la mujer, la cual contó con las

participación de 280 de nuestras colaboradoras.

- **Un día de tu hijo en Colpatria:** 50 colbankeritos, hijos de nuestros colaboradores fueron partícipes de esta jornada, la cual busca incluir a los hijos de nuestros colaboradores, para que por lo menos durante un día conozcan el lugar de trabajo de sus padres, reciban charlas de educación financiera y abran una cuenta en el banco.

Educación Financiera para Empleados

A finales del presente año, se instauró la mesa de Educación financiera para empleados, la cual está constituida por las áreas de RSC, Analytics y compensación y beneficios del Banco. Esta mesa tiene como objetivo implementar el programa de educación financiera, como respuesta a la tasa de endeudamiento de nuestros empleados.

Por tal motivo, se han venido adelantando estrategias dirigidas a los empleados según se encuentren en un nivel de endeudamiento moderado, medio o crítico. Dentro de las estrategias que se han adelantado hasta el momento, se encuentran:

Campaña masiva “Finanzas saludables”

Periódicamente se publica a través de muros y mailing, tips sobre finanzas personales con el #FinanzasSaludables. Esta campaña preventiva busca sensibilizar a los empleados en temas como: primas, gastos, endeudamientos, etc.

Boletín RSC

Mensualmente, desde el área de RSC buscamos un tema financiero de interés para nuestros colaboradores y es publicado a nivel nacional por medio de un mail. Dichos temas son seleccionados de la página de Asobancaria del programa Saber más Ser más.

3. Medio Ambiente

Estamos comprometidos con reducir el impacto del medio ambiente. Es por esto, que nuestras acciones realizadas durante el año se enfocaron en: *educación ambiental y movilidad urbana sostenible*.

Educación Ambiental:

- **Eco Dato:** El Ecodato, es publicado cada miercoles en Workplace en el grupo de L@ Torre.net, con el fin de

dar tips a los colaboradores de temas relevantes de educación ambiental.

- **Boletín Ambiental:** El boletin ambiental e publicado una vez al mes en Workplace en el grupo L@ Torre.net, con el fin de publicar información medioambiental ampliada, por lo general es un artículo de interés.

Movilidad Urbana Sostenible:

- **Primer año del cicloparqueadero:** se celebró el primer año del cicloparqueadero con 127 biciusuarios frecuentes.
- **Cómo te mueves los jueves:** el primer jueves de cada mes se realiza envió de una pieza a los colaboradores, incentivando el uso de la bicicleta como alternativa de movilidad.

4. Comunidad

Estamos comprometidos con brindar apoyo al crecimiento y prosperidad de nuestras comunidades, en especial de nuestros jóvenes. Es por esto, que nuestras acciones realizadas durante el año se enfocaron en dos frentes: *Educación financiera y servicios sociales*. Pero antes se precisa

hablar hacer de dos temas relevantes como lo son *Donaciones y patrocinios*.

Donaciones:

- **Educación Superior**

Con el objetivo de apoyar la educación superior, anualmente se realizan donaciones económicas a 4 instituciones en el país. Estos montos son destinados para becas a jóvenes de estratos 1 y 2 con el propósito de que accedan a educación de alta calidad.



- **¡Todos Unidos por Mocoa!**

Después de la avalancha ocurrida el 31 de Marzo de 2017 en el Municipio de Mocoa, el 03 de abril se dio inicio a las donaciones por Mocoa, 862 de nuestros colaboradores hicieron su aporte para la reconstrucción de la población y por cada \$1 donado, el Banco donaba \$2. El 05 de mayo se cerraron las donaciones, recaudando en total **\$198.773.325** por todo el Banco Colpatria. Este dinero fue donado para la construcción de una cancha múltiple y un salón de artes en el centro Etno-educativo Bilingüe Camentsá Biyá.



- **Parque Bicentenario**

Al ser este parque uno de los lugares predilectos por el Banco y sus colaboradores, se donó la suma de **\$100.000.000** para el mantenimiento de este lugar que se considera como el jardín de Colpatria.

Acuerdos Publicitarios:

En el año 2017 se aprobaron acuerdos publicitarios en diversas iniciativas impulsadas por entidades o clientes con un propósito social en temas de salud, medio ambiente, educativos, artísticos, culturales y deportivos dirigidos a la comunidad.



Educación Financiera en la Comunidad:

A continuación expondremos los principales programas y jornadas de voluntariado desarrolladas durante el año, en educación financiera en la comunidad.

- **Economía para el Éxito – Junior Achievement:**

Scotiabank en alianza con la fundación Junior Achievement se encuentra trabajando en el programa "Economía para el Éxito", el cual busca integrar Educación

Financiera y construcción de proyecto de vida en jóvenes entre los 13 y 16 años, pertenecientes a noveno y décimo grado de instituciones educativas públicas de Bogotá.

Este proyecto se desarrollará en tres fases. La primera de ellas se llevó a cabo durante el primer semestre del año, y contó con la participación de 35 voluntarios Colpatría. Gracias a su labor, se **educaron financieramente a 1.230 jóvenes, de 11 instituciones educativas de la ciudad de Bogotá, para un total de 488 horas de voluntariado.**

Durante el segundo semestre del año, se inició la segunda fase de este proyecto, y hasta la fecha **se han capacitado 580 jóvenes de 7 instituciones educativas, gracias al apoyo de 15 de nuestros voluntarios Colpatría, para un total de 90 horas de voluntariado.** Para el 2018, se seguirá desarrollando la segunda fase y se llevará a cabo el *innovation camp* con los estudiantes participantes, el cual tiene como objetivo motivar a los estudiantes para que por medio del trabajo en equipo, planteen soluciones innovadoras a una problemática financiera cotidiana.

- **La Compañía:**

Programa desarrollado en alianza con Junior Achievement, que hizo posible que **58 estudiantes** del colegio

Latinoamericano y George Williams, tuvieron la oportunidad de aprender sobre negocios y economía básica, mediante una vivencia real que permitiera comprender el funcionamiento de las empresas.

Los estudiantes de décimo y once grado, gracias al acompañamiento de **6 voluntarios** de Colpatría que donaron en total **63 horas de su tiempo**, pudieron adquirir conocimientos acerca de: la organización de la compañía, ventas y producción, legalización y liquidación.

La compañía *MCD* que fue creada por tres estudiantes de grado Décimo del Colegio George Williams, viajó con la fundación a Brasil para exponer y concursar en "The Company of the Year", y así dar a conocer su empresa.

- **Jornadas de Educación Financiera Colegio Robert F. Kennedy:**

Durante dos jornadas **se beneficiaron a 160 niños** con "el juego de las Superfinanzas". Los estudiantes tuvieron la posibilidad de aprender acerca de los conceptos de presupuesto, gasto, ahorro y nuevos conceptos financieros. En total fueron **20 horas de voluntariado** que fueron donadas por **4 de nuestros voluntarios**.

- **Jornadas de Educación Financiera Somos Pacífico – Cali:**

Los voluntarios de la ciudad de Cali realizaron una jornada de Educación Financiera en la fundación *Somos Pacífico*, la cual brinda atención a niños y niñas en condición de vulnerabilidad. Con material didáctico abordaron los conceptos de presupuesto, ahorro y gasto atado al proyecto de vida de los niños.

Servicios Sociales en la Comunidad

A continuación expondremos las principales jornadas de voluntariado desarrolladas durante el año, en servicios sociales a la comunidad.

- **Festival FutbolNet**

Durante dos fines de semana, **60 voluntarios** de Colpatría junto con sus familias donaron **1.680 horas de su tiempo** para acompañar a **1.290 niños y niñas** entre los 9 y 14 años, en situación de vulnerabilidad del municipio de Soacha, a disfrutar del festival FutbolNet, el cual contó con la presencia de la leyenda del FC Barcelona, Simao Sabrosa.

FutbolNet es un programa que dirige actualmente FC Barcelona en más de 47 países, incorporando a más de 450.000 participantes. El objetivo del festival es que más de 1.000 niños y niñas de distintos países, prueben la metodología de FutbolNet y disfruten de una mañana divertida y diferente, donde se une la transmisión de valores, la actividad física y la diversión.

- **Fundación Formemos**

La vicepresidencia de Auditoría y Fiduciaria Colpatria, realizaron una visita a la Fundación Formemos, encargada de acoger a niños víctimas del desplazamiento en Colombia. Los voluntarios, sus familias y los niños de la fundación realizaron recorridos ecopedagógicos, recolección de huevos, siembra de árboles, cafetales y hortalizas, compra de artículos y alimentos producidos por la granja. Durante la visita de Fiduciaria, **asistieron 13 voluntarios e impactaron a 80 niños, para un total de 117 horas donadas.** Durante la visita de Auditorías, son contó con la participación de **9 voluntarios, los cuales impactaron a 50 niños y niñas, para un total de 108 horas donadas.**

- **Fundación FUMDIR**

Esta fundación presta atención a personas con discapacidad física y cognitiva a través de capacitación y rehabilitación integral con el fin de propiciar un espacio para el ejercicio de los derechos y deberes de la población diversamente hábil. Nuestros **9 voluntarios de Gestiones y Cobranzas**, compartieron un día lúdico con cerca de **40 adultos con discapacidad cognitiva** con diferentes actividades que hacen parte de sus ejercicios de rehabilitación física. En total fueron **45 horas de voluntariado.** Cabe resaltar, que tres semanas antes de la jornada, los colaboradores del banco a nivel nacional realizaron donaciones de arroz y pasta para suplir una necesidad importante de la fundación.

- **Barrio las Guacamayas**

La Gerencia de Legalización Banca Empresas participó en una actividad de voluntariado a la comunidad. Durante una mañana, **25 voluntarios de la gerencia**, realizaron recreación a los niños entre 1 año y los 16 años, **beneficiando a 70 niños y niñas del barrio.** En total fueron **150 horas de voluntariado.**

- **Manos a la Obra ¡Unidos a la lucha contra el hambre!**

La vicepresidencia de Gestión Humana participó en una importante jornada en la cual **14 de nuestros voluntarios** realizaron la selección, clasificación y organización de productos en el Banco de Alimentos de Bogotá. Con su ayuda, se lograron rescatar alimentos que fueron entregados a familias y fundaciones en Bogotá. En total fueron **56 horas de voluntariado**.

- **Cartas al Niño Dios – Regalos del Cielo**

Esta iniciativa se realizó entre los meses de noviembre y diciembre, y buscó que los niños y niñas en situación de vulnerabilidad que hacen parte de la Fundación Redmisión, recibieran un regalo en navidad. Cartas al niño Dios-Regalos del Cielo, constó de tres fases:

1. *Escritura de cartas:* **Diez de nuestros** voluntarios se convirtieron en ángeles para **143 niños del barrio Egipto**, quienes con amor y paciencia les ayudaron a escribir y decorar la carta donde plasmarían los deseos que querían para navidad. **En total fueron 50 horas de voluntariado**.
2. *Apadrinar las Cartas:* Nuestros colaboradores atendieron el llamado de esta noble causa y en poco tiempo cumplimos con la meta. **50 de nuestros**

colaboradores apadrinaron 50 cartas e hicieron realidad los deseos de los niños para navidad.

3. *Entrega de regalos:* **8 de nuestros voluntarios** asistieron a la entrega de regalos que se llevó a cabo en el colegio San Mateo Apóstol, donde compartieron una mañana de recreación y juegos con **480 niños y niñas**, donde vieron cientos de sonrisas de los niños al recibir sus regalos prometidos. En total **nuestros voluntarios donaron 72 horas de su tiempo**.

Bienestar y Calidad de Vida

Desde el área de Bienestar, nuestra mayor motivación son los colaboradores y buscamos siempre que Colpatria sea percibido como el mejor lugar para trabajar. Por esto, durante 2017 trabajamos en diferentes programas y actividades para responder a los intereses del colaborador y sus familias.

Los Colpbankers, nuestra motivación:

Los integrantes de la gran familia Colpatria son la motivación que inspira nuestro quehacer a diario; durante el año 2017 destinamos diferentes espacios de disfrute del tiempo libre con el objetivo de promover la integración entre equipos de

trabajo y personas de todas las áreas de la organización, una muestra de ello es la fiesta de fin de año, un evento que reunió a cerca de 3.200 colaboradores en Bogotá y 1.300 de ciudades.

Así mismo, a lo largo del año celebramos fechas especiales como el día de la secretaria, en el que homenajeamos la labor de 41 mujeres que se desempeñan como tal en nuestra organización aportando lo mejor de su talento. Adicionalmente reconocimos a quienes cumplieron quinquenios 552 en Bogotá y 179 en ciudades.

Con el fin de destinar espacios deportivos y culturales que fortalezcan los lazos colaborativos, 1.348 colaboradores disfrutaron de las actividades de integración; adicionalmente desarrollamos el I Torneo de Bolos en Bogotá, contamos con la participación de 256 colaboradores en las categorías Amateur y Experto; con el objetivo de generar espacios de recreación y esparcimiento donde tuvieron la oportunidad de demostrar sus habilidades y compartir un agradable momento en compañía de sus amigos y familiares.

Este año graduamos a 11 colaboradores del programa de prejubilados con el objetivo de prepararlos para esta nueva etapa los acercamos a 8 dimensiones con foco en emprendimiento, manejo del tiempo libre y redes sociales-familiares

Sabemos que para nuestros colaboradores es muy importante disfrutar del tiempo en familia, con el fin de brindarles experiencias únicas por medio del cine, durante 2017 seguimos trabajando con la plataforma virtual, por medio de la cual nuestros colaboradores pueden acceder a boletas de cine y confitería con un precio especial para ser utilizadas a nivel nacional. A la fecha cerramos con 18256 solicitudes: 11746 entradas y 6510 confitería.

Nuestras familias:

En Colpatría nuestras familias son parte esencial de lo que hacemos día a día, con el fin de brindarles experiencias únicas, realizamos la fiesta de fin de año, un espacio para compartir juntos y disfrutar en torno a las sonrisas de los integrantes más pequeños de nuestra gran familia; Además hicimos entrega de regalos en Bogotá 1862 y en ciudades 616 niños disfrutaron de esta celebración.

En Bogotá 100 niños de este rango de edad tuvieron la oportunidad de disfrutar de unas vacaciones recreativas, 4 días de conocimientos, aventura y diversión fueron el motor de esta experiencia, adicionalmente 140 niños asistieron a la celebración de Halloween en Cinépolis en donde lucieron sus mejores disfraces y disfrutaron de una película.

Este año, brindamos una nueva experiencia a nuestros colaboradores y sus hijos con la actividad "Reto Kids". El 7 de mayo, 100 Colpbankeritos de la ciudad de Bogotá participaron junto a sus padres de una divertida carrera de obstáculos con el propósito de trabajar en equipo para alcanzar la meta y compartir tiempo de calidad en familia. Con los aportes recaudados, se apoyaron causas sociales de las Organizaciones Aldeas Infantiles SOS y Fundación Plan, quienes trabajan por la niñez de Colombia.

Reconocimientos:

En el marco del programa Best Of The Best, desde casa matriz se reconocieron a 16 colaboradores que por su excelente desempeño, pasión por lo que hacen y compromiso con la organización se posicionaron demostrando que son colaboradores de talla mundial.

En el 2017 realizamos el lanzamiento de nuestra plataforma Aplausos 2.0 para incentivar la cultura de reconocimientos en nuestro Banco. Con el fin de que nuestros colaboradores sean reconocidos por su excelente labor y desempeño hemos trabajado para que todos se unan a esta plataforma, ahora todos los líderes cuentan con una bolsa de puntos con los que pueden reconocer a su equipo de trabajo por el cumplimiento de los objetivos. En 2017 cerramos con un 74% de activación, nuestra meta en 2018 es lograr que todos

nuestros colaboradores hagan parte de nuestra cultura de reconocimiento.

Comunicaciones Internas

El objetivo del área de comunicación interna es diseñar estrategias para incrementar la identidad de marca con nuestros empleados, esto con el fin de fortalecer la cultura corporativa e impulsar su sentido de pertenencia y compromiso.

Nuestra contribución se enmarcó en 3 estrategias:

- **Asesoría:** Acompañamos el desarrollo de las estrategias de comunicación que se generaron en las diferentes áreas, en busca de alinear las propuestas de los colaboradores con los objetivos del Banco. Para las propuestas realizadas el área ofreció diferentes medios de comunicación como; campañas internas, banner intranet, papel tapiz, pantallas corporativas.
- **Construcción cultura organizacional:** En esta estrategia se buscó posicionar la marca Colpatria a interior del Banco y fortalecer la cultura corporativa para aumentar el nivel de compromiso de los colaboradores con la organización. Nuestro

argumento principal es que nuestros colaboradores son los embajadores de marca de Colpatría.

- **Espacios con Presidencia:** Creamos espacios donde se buscó acercarse a la presidencia con los colaboradores del Banco. Esto para generar una cernía entre los colaboradores y el comité directivo, y compartir los objetivos y la visión hacia donde se está dirigiendo el Banco. Estos momentos se presentaron en diferentes espacios de comunicación como; la brújula, town hall, video institucional de presidencia mensual y comunicados de presidencia.

Workplace:

En junio de 2017 se cerró el grupo privado de Colpbankers de Facebook, y se migró esta interacción hacia una red social corporativa llamada Workplace. Colombia fue el primer país en ser parte de esta red corporativa, además contó con una campaña de comunicación que obtuvo reconocimiento debido a que el 90% de los colaboradores se hicieron activos en la red. Con Workplace se facilitó el acceso de información de interés general de una manera rápida, divertida, con un alto contenido audiovisual, que nos permitió saber que piensan los empleados y conocer el impacto de las comunicaciones

Además esta nueva plataforma ha permitido poner en contacto a todos los miembros del grupo Scotiabank haciendo que el networking sea mucho más amplio y multicultural, a la fecha contamos con 2 grupos LaTorreNet y #WIN-Colombia, los cuales cuentan con 4421 y 4278 miembros activos respectivamente. Dentro de los diferentes países Colombia tiene un compromiso constante con Workplace y se ven unas cifras prometedoras en comparación con los otros países.

Por lo anterior esta red tiene los siguientes beneficios:

- Entrar en contacto con otros países
- Video Conferencia
- Llamadas
- Grupos de Interés
- Chat
- Comunicaciones a tiempo real
- Principal canal de comunicación organizacional

La información que se publica dentro de este espacio se realiza de manera orgánica, pero de igual manera durante el 2017 se realizaron publicaciones periódicas para motivar las discusiones. La parrilla de contenido publicado en Workplace se distribuye 50% del negocio y 50 % social e incluye las siguientes temáticas:

- Empleados: beneficios, bienestar, salud y seguridad, oportunidades de crecimiento, etc.

- Negocio: estrategia, resultados, mejores procesos y prácticas, productos y servicios
- Clientes: percepción de los clientes, promesa de valor, estándares de experiencia del cliente
- Cultura: Propósito, valores y competencias

Marca Empleador

En el 2017 se realizó un diagnóstico con la empresa Human Capital mediante grupos focales en los cuales se evaluaron 3 pilares (cultura, propósito y entorno laboral) los cuales estaban sujetos directamente a procesos afianzados a Gestión Humana tales como, servicio y atención al empleado, reconocimiento, comunicaciones, sistemas de medición, entre otros.

El plan de acción sobre este diagnóstico construyó una propuesta de valor para sus empleados que conecta con la cultura, el propósito y el entorno laboral a través de experiencias que trascienden e impactan. Lo anterior consolida una visión de nuestra Marca Empleador, una estrategia que tiene como objetivo atraer talento de calidad, maximizar el compromiso con los resultados y consolidarnos como el lugar de preferencia para trabajar y aportar el mayor valor posible.

Bajo este programa hemos implementado diferentes estrategias desde el área de comunicaciones, dividida en cuatro partes; Preparación, Expectativa, Lanzamiento y Sostenimiento, lo cual ha permitido que Marca Empleador se convierta en una marca sombrilla de los procesos y campañas que son desarrolladas por el área, permitiendo así una unidad en el lenguaje y relacionamiento con el colaborador.

Dentro de estas iniciativas buscamos que el empleado se sienta dueño de la marca por lo cual tenemos un grupo de colaboradores que son embajadores de marca y Colptubers, los cuales han generado sus lazos de comunicación por medio de nuestra red corporativa mencionada anteriormente.

Los resultados fueron:

- 100 embajadores de marca
- 8 Colptubers
- Nuevo look and feel de la página de selección
- Branding corporativo
- Contenido digital para red corporativa- Workplace
- Estrategia BTL – El regalo más grande
- Nuevos Espacios; Bienestar Estarbien (Sala de Lactancia, consultorio médico) y Ciclo parqueadero
- Nuevos Beneficios; cumpleaños, prima extralegal, crédito de vehículo, auxilio educativo.

- Videos inspiracionales “Mi vida en Colpatria”
- Videos de nuevos líderes
- Grupos primarios

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, los estados financieros han sido preparados de acuerdo con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera Aceptadas en Colombia (NCIF), establecidas en la Ley 1314 de 2009, reglamentadas por el Decreto Único Reglamentario 2420 de 2015 modificado por los Decretos 2496 de 2015 y el Decreto 2131 de 2016.

En cumplimiento de las previsiones del parágrafo 2 del artículo 87 de la ley 1676 de 2013, se deja constancia de que el Banco Colpatria no ha entorpecido la libre circulación de

las facturas emitidas por sus proveedores de bienes y servicios.

Finalmente, en informe separado, se presenta el cumplimiento a las normas legales sobre propiedad intelectual y derechos de autor por parte de la sociedad, de acuerdo a la ley 603 de julio 27 del año 2000.

Eduardo Pacheco Cortés
Presidente de la Junta Directiva

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 2017:

- La gestión del licenciamiento se realiza de forma centralizada en la gerencia de Operaciones tecnológicas.
- La Gerencia de Operaciones Tecnológicas es la encargada 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 algunos equipos asignados a los gerentes. Con esto se controla y reduce la posibilidad de instalación de programas no autorizados.

- La Gerencia de Seguridad de la información durante el año 2016 realizó capacitación acerca de las Políticas de Seguridad de la Información al Banco 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 **5003**:
- Capacitación Virtual 5003 personas Capacitadas → 100%

Gerencia de Seguridad de la Información

INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO

Bogotá, D.C. 16 de Marzo de 2018

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. Asimismo, la Junta Directiva revisó y aprobó, las Políticas de alineación de calificación a clientes castigados, la política para el producto Crédito Fácil Codensa, política para crédito hipotecario – remodelación, política Leasing Habitacional Familiar, política excepciones pyme, la cual consiste en incrementar el cupo mensual de excepciones para el segmento PYME del 10% al 30% de las aprobaciones del mes anterior y aplica únicamente para el mes de febrero de 2017. Política de anexo proceso masivos pyme. Política de castigos

TDC comercial. Política de segmentación. Política de plazo, cobranza plazo máximo refinanciaciones TDC, atribuciones cancelaciones totales hipotecario, sin defecto de garantía. Codensa cambio de política de reestructuraciones, Codensa, capacidad de pago – contingente, política capacidad de pago reestructuración crédito fácil Codensa. Codensa: Piloto SPL aprobación rango 3 cross sell. Codensa: Campaña compra de cartera con extra cupo. Codensa: Ampliación campaña mercado. Comité de crédito del segmento. Política marco apetito del riesgo en cuanto a la aplicación y estructura del

RAF. Cambios en el manual de políticas de crédito. Actualización al mandato del Comité e Riesgo Operativo para alinearlo al modelo de las tres líneas de defensa. Y por parte de Gestión Humana se aprobó la política de fidelidad para crédito de vivienda con beneficios. Y por la Gerencia de Cumplimiento fue presentada y aprobada la política sobre el riesgo de la reputación. Política medioambiental con el propósito de establecer el enfoque del Banco para manejar sus impactos medioambientales directos e indirectos. Se aprobó la política de gobierno para las subsidiarias de BNS con el fin de que la Junta Directiva ejerza una supervisión adecuada sobre el gobierno de las subsidiarias del Banco y se ha actualizado para ajustar un marco de gobierno interno de recursos humanos. Política de riesgo de la reputación, política Banca Mayoreo – monitoreo al trading, Política de Administración de capital, Política de Control Interno, Políticas contables, entre otras.

Modelo de Gobierno

Asamblea de Accionistas

El 17 de Marzo de 2017 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 anterior 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 N°. 99 de 2012, a fin de que ésta impartiera su aprobación definitiva.

Junta Directiva

Durante el año 2017 la Junta Directiva se reunió en doce (12) ocasiones ordinariamente, contando en todas ellas con el quorum legalmente requerido y mediante reunión no presencial sesionó en dos (2) ocasiones.

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 el reglamento de la Junta Directiva.

En la Junta Directiva de enero se informó a los señores Directores acerca de la implementación del software Diligent Board con el propósito de mejorar los estándares en la gestión del Gobierno Corporativo y la administración de la información objeto de análisis por parte de la Junta Directiva, donde se puede revisar el material y contenidos de las reuniones

Por su parte El señor Antonio Barranco, Vicepresidente de Gestión Humana, presentó a los señores Directores las actividades adelantadas, destacando los avances en cuanto

inclusión de la mujer en la entidad, el fortalecimiento de un plan de sucesiones a través de la identificación del talento clave y los buenos índices de rotación, los cuales se encuentran en mejores niveles que los del mercado.”

Se mantienen las negociaciones con el sindicato, a pesar de que en la última reunión de diciembre, este último manifestó su intención de levantarse de la mesa y continuar el proceso con el Tribunal de Arbitramento, una vez se anunciaron los beneficios para el año 2017. Se logró llegar al entendimiento del mutuo beneficio de firmar una convención lo que permitió continuar con el proceso.

En enero el sindicato contó con 42 afiliados, al cierre de septiembre el Banco tenía 61 afiliados.

En su reunión del 14 de Febrero de 2017, los señores Directores expresaron su total conformidad y ratificaron la integración del Comité de Auditoría con los señores Julio Manuel Ayerbe Muñoz, Eduardo Alberto Klurfan y María del Rosario Sintés.

Posteriormente en la reunión ordinaria del 29 de Marzo de 2017 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.

En Junio de 2017 se informó a la Junta Directiva sobre la visita de inspección Extra Situ de la Superintendencia Financiera y que tuvo como propósito : 1). Perspectivas generales del negocio 2017 – 2018 y 2). Actividad crediticia y apetito de riesgo de crédito. Manifestó que la reunión transcurrió sin novedad especial y que el supervisor adelanta una revisión del sector, en contraste con las variables macroeconómicas del país.”

En Julio de 2017 se programó visita de inspección In Situ de la Superintendencia Financiera desde el 31 de julio al 25 de agosto del presente año, la cual establecía como propósito evaluar aspectos de la gestión del riesgo de crédito, el proceso de reestructuraciones para todas las bancas, aspectos relacionados con la seguridad de la información y ciberseguridad, la plataforma tecnológica y el plan de continuidad del Banco. Sin embargo, a través de la Secretaria General informaron que la misma se suspendió y en su lugar se solicitó la comparecencia de la Vicepresidencia de Crédito y Riesgo con el fin de explicar al Banco cual sería el enfoque de supervisión de la Superintendencia Financiera.”

En Agosto el señor Luis Ramón Garcés, explicó las recientes actividades adelantadas con la Superintendencia Financiera (SFC) luego de que en el mes de Julio anunciaran una inspección a la compañía. Al respecto, recordó que la visita se suspendió y en su lugar la Superintendencia Financiera

citó a la Vicepresidencia de Riesgos para explicar la dinámica de inspección que se tendría hasta el mes de Diciembre.

En tal orden, el día 1 de Agosto hubo una reunión en las instalaciones de la Superintendencia Financiera la cual tuvo como objetivo presentar las tendencias recientes en materia de riesgo de crédito tanto en el sistema financiero como en el Banco Colpatria; con base en lo anterior, la Superintendencia Financiera presentó el enfoque de la estrategia de supervisión definiendo tres fases así:

Fase 1: Diagnóstico y sensibilización; Fase 2: Seguimiento a la efectividad de la estrategia y Fase 3: Adopción de medidas.

En cuanto a la conformación de la Junta Directiva se informó que con ocasión de la renuncia del señor Daniel Gerald Moylan, los señores accionistas, en Asamblea extraordinaria que se celebró el 15 de diciembre de 2017, designaron al señor Carlos Brina, como su reemplazo y, por ende, nuevo miembro de este órgano de administración.

Así las cosas, tomando en cuenta las decisiones del máximo órgano social, la Junta Directiva de la sociedad con corte al 31 de Diciembre de 2017 quedó conformada de la siguiente manera:

Principales	Suplentes
Herman Uribe Ordoñez(*)	Santiago Dirube
Eduardo Alberto Klurfan	Reynaldo Espinosa Garat
Carlos Marcelo Brina	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	Mateo Ossa Alarcon(*)

(*) La posesión del señor Brina se encuentra en trámite ante la Superintendencia Financiera.

Cambio en la Estructura de la Vicepresidencia Legal

Adicionalmente el señor Garcés anunció a los señores Directores, que de conformidad con las directrices establecidas globalmente por Casa matriz, en cuanto el realineamiento de las funciones de Cumplimiento y Anti Lavado de Dinero y Financiación del Terrorismo, la Gerencia de Cumplimiento reportará a la Vicepresidencia de Riesgos; por su parte, el área SARLAFT mantendrá su línea de reporte

directa al Presidente pero con reporte administrativo a la VP de Crédito y Riesgos.

Los señores Directores expresaron su conformidad, no sin antes advertir que tanto la Función de Cumplimiento AML como la Función de Cumplimiento No AML, tuvieron un óptimo desempeño con el direccionamiento y orientación de la VP Legal y recalcaron la importancia de cumplir con todas las políticas, procedimientos y controles en estos temas.

Nuevo Vicepresidente de Crédito y Riesgos

El señor Garces informó que el señor Daniel Gerald Moylan (Gerry), Vicepresidente de Crédito y Riesgo en Colombia, anunció su intención de jubilarse a partir del 30 de noviembre de 2017. Gerry se incorporó al banco en 2015 contribuyendo enormemente a la función de gestión de riesgos con pasión y compromiso con su trabajo y manteniendo un buen sentido del humor. Los señores Directores exaltaron las labores de Gerry y le desearon todo lo mejor en su bien merecida jubilación.

Por lo anterior el señor Garces anunció que Edgar Aragón será nombrado Vicepresidente de Crédito y Riesgo en Colombia y cuya fecha está por definirse. Explico que Edgar se integró a Scotiabank en 2008 y ha adquirido una valiosa experiencia internacional trabajando en Canadá, México y Chile. Fue nombrado Vicepresidente Sénior y Director

General de Gestión del Riesgo en Chile en 2015 en donde implemento con éxito una cultura de gestión de riesgo empresarial en todo el país.

Los señores Directores agradecieron al señor Garcés por los anuncios y manifestaron su conformidad con la designación de Edgar como Vicepresidente de Crédito y Riesgos.

Nuevo Vicepresidente de Tecnología

Asimismo, el señor Garcés informó a la junta la designación del señor Diego Tovar como nuevo Vicepresidente de Tecnología. Señaló que el señor Tovar es ingeniero de Sistemas de la Universidad Católica de Colombia con MBA de la Universidad de los Andes y cuenta con más de 20 años de experiencia en la gestión de proyectos de tecnología en el sector financiero.

Los señores Directores expresaron su conformidad con la designación del señor Tovar como Vicepresidente de Tecnología y en este orden avalaron su vinculación a la organización.

Posteriormente el señor Garcés informó a los Directores, que se presentó un alcance al plan de acción solicitado por la Superintendencia Financiera, en especial, en materia de cartera comercial. Asimismo comentó que se llevó a cabo una reunión con el equipo de la Delegatura para

Intermediarios Financieros Uno de esa entidad, en las que se explicó la metodología para el desarrollo de los Esquemas de Pruebas de Resistencia, con resultados favorables y mejor entendimiento del supervisor sobre la información remitida por el banco en esta materia.

Por último, mencionó que la Superintendencia Financiera emitió un requerimiento, el cual, si bien no contiene unas obligaciones específicas para la entidad, si plantea varios aspectos que son susceptibles de mejora en la entidad en materia de Riesgo de Crédito. Señaló que el mismo se está revisando con la VP de Riesgos para un mejor y detallado análisis de las recomendaciones allí expuestas.

En Octubre el señor Garcés informó que se encuentra en curso la evaluación de los aspectos asociados al cumplimiento de la Circular Externa 026 emitida por la Superfinanciera la cual establece ciertos procesos y requisitos para la redefinición de las condiciones de los créditos de aquellos deudores cuya capacidad de pago se encuentra afectada. Dentro de los aspectos a destacar de la norma se encuentra que se estandarizan las políticas para la adecuada gestión de los créditos que presentan modificaciones en sus condiciones por presentar potencial o real deterioro de la capacidad de pago de sus deudores y se crea una nueva categoría de “modificados” como una instancia previa a la categoría de reestructurados lo cual permite cambiar las

condiciones de los créditos sin que la obligación se considere bajo reestructuración. Señaló el señor Garcés que la referida circular entra en vigencia el 31 de octubre de 2017.

De otra parte, recordó que mensualmente se presenta al supervisor, un avance del comportamiento de los indicadores de cartera vencida, los cuales, han presentado una corrección positiva debido a las medidas implementadas por la entidad.

Finalmente informó que se adelantó una reunión con la Superintendencia Financiera con el fin de aclarar ante el regulador, la metodología aplicada para el desarrollo de los Esquemas de Pruebas de Resistencia sin que se presentara algún compromiso adicional con esa entidad.

Renuncia Presidente

En noviembre se anunció a la Junta Directiva que después de una exitosa carrera de más de 30 años, Santiago Perdomo Maldonado dejará el cargo de Presidente de la entidad, para asumir como Consejero Delegado en Mercantil Colpatria.

El Presidente de la Junta Directiva del Banco Colpatria, Eduardo Pacheco Cortés, sometió a consideración de dicho estamento, en su reunión de hoy 29 de noviembre, la renuncia de Santiago Perdomo Maldonado como Presidente de la sociedad, y en su reemplazo la designación de Jaime Alberto Upegui Cuartas, como nuevo Presidente de la Institución, a partir del 12 de febrero de 2018. Luego de

expresar un efusivo y eterno agradecimiento por la contribución del Señor Perdomo al crecimiento y los resultados del Banco, la Junta Directiva aprobó de manera unánime la solicitud presentada.

Santiago Perdomo empezó con el Banco en 1981 como subgerente y tras una serie de promociones y éxitos, fue nombrado Presidente del Banco Colpatría en 1994. Desde entonces ha dirigido la empresa y logrado éxitos notorios que incluyen haber superado la crisis del sistema financiero en Colombia (1998-2002), liderado la alianza con Scotiabank (2012), aumentado significativamente la participación de mercado del banco y posicionado a Colpatría como líder en tarjetas de crédito desde hace 5 años. En su nuevo cargo de Consejero Delegado en Mercantil Colpatría, Perdomo será responsable de alinear los objetivos y la estrategia de Mercantil Colpatría mediante la supervisión de las inversiones estratégicas del grupo y los fondos de capital privado, la generación de sinergias de las inversiones en coordinación con los presidentes de las compañías, y la permanente comunicación con las áreas de inversiones internacionales y soporte, entre otras.

“Santiago ha realizado contribuciones muy significativas al banco a lo largo de estos años, convirtiéndose en uno de los líderes más respetados del sector financiero tanto en Colombia como en la región Andina”, reiteró Eduardo

Pacheco, Presidente del Grupo Mercantil Colpatría y miembro de la Junta Directiva de Scotiabank. “Estamos muy agradecidos por su dedicación al Banco Colpatría y celebramos poder seguir contando con él en su nuevo rol de Consejero Delegado en Mercantil Colpatría.”

Jaime Upegui, quien se designó como nuevo Presidente de Colpatría tras la aprobación de la Junta Directiva del banco en su sesión de hoy, cuenta con más de 25 años de experiencia en la industria financiera en América Latina y en destacadas compañías como Colpatría (1986-2000), Citibank Colombia, donde tuvo a su cargo la banca minorista, y Baxter, donde últimamente ocupó el rol de Gerente General de México y Latinoamérica Norte. En su nuevo rol como Presidente del Banco Colpatría, Jaime será responsable del desarrollo y la implementación de la estrategia comercial y las operaciones en Colombia, alineados con las estrategias de la Banca Internacional y Corporativa de Scotiabank.

“Jaime tiene una gran experiencia no solo en el sector financiero colombiano, sino también internacional y estamos muy orgullosos de darle nuevamente la bienvenida al Banco Colpatría. Santiago dio grandes pasos en la transformación del banco, y ahora le toca a Jaime continuar esa tarea y llevarla al siguiente nivel”, dijo Ignacio (Nacho) Deschamps, Director de Grupo, Banca Internacional y Transformación Digital de Scotiabank. “Le agradecemos a Santiago su

importante contribución de tantos años al banco y le deseamos lo mejor en esta nueva etapa de su vida profesional que comienza.”

En el mes de Diciembre la Junta Directiva aprobó el nombramiento de la señora Cielo Andrea Pedraza Borrero como Oficial de Cumplimiento del Banco.

Comité de Auditoría

En el 2017 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.

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

Durante el año 2017, se llevó a cabo la posesión como Representantes Legales de los señores Freddy Armando Garzón en reemplazo de la señora Nelly Lagos Puentes, del señor Edgar Aragón en reemplazo del señor Daniel Gerald

Moylan y del señor Nelson Eduardo Caviativa en reemplazo de la señora Gina Goeta.

Vistas las condiciones profesionales e idoneidad correspondientes, la Junta aprobó dichos nombramientos.

Con base en lo anterior, al cierre del 31 de Diciembre de 2017, la Representación Legal de la sociedad se conforma de la siguiente manera:

Nombre	Cargo
Luis Santiago Perdomo	Presidente
Edgar Aragón (*)	Primer Suplente Del Presidente
Luis Ramón Garcés Díaz	Segundo Suplente Del Presidente
Danilo Morales Rodriguez	Tercer Suplente Del Presidente
Freddy Armando Garzón Fonseca	Representante Legal
Carlos Marcelo Brina	Representante Legal
Hermann Uribe	Representante Legal
Ilena Medina Reyes	Representante Legal
Carmenza Edith Niño Acuña	Representante Legal Para Fines Judiciales
Nelson Eduardo Gutiérrez Caviativa (*)	Representante Legal Para Fines Judiciales

(*) En trámite de posesión ante la Superintendencia Financiera.

Mejoras En Prácticas Corporativas y Modificaciones Al Código De Buen Gobierno

Durante el año 2017 se realizaron varias modificaciones a su estructura y contenido, los cuales, se encuentran recogidos y descritos en el Código de Buen Gobierno del Banco; estas reformas fueron objeto de divulgación al mercado como información relevante a través de la página web de la Superintendencia Financiera de Colombia, en atención a lo dispuesto en el Artículo 5.2.4.1.5 del Decreto 2555 de 2010, tal y como se describe a continuación:

29/03/2017 – Código de Buen Gobierno: La Junta Directiva del Banco Colpatria aprobó reformar el Código de Buen Gobierno de la entidad, en cuanto a modificar el Comité de Riesgo Operativo y se regularon aspectos relacionados con su mandato.

28/06/2017 – Código de Buen Gobierno: La Junta Directiva aprobó reformar el Código de Buen Gobierno de la entidad, en cuanto a modificar el nombre del Comité de experiencia del cliente por Comité de Experiencia y Servicio al Cliente y se regularon otros aspectos relacionados con su mandato.

26/07/2017 – Código de Buen Gobierno: La Junta Directiva del Banco Colpatria Multibanca Colpatria S.A. en su sesión del día de hoy, aprobó la creación del Comité de Control Interno.

20/09/2017 – Código de Buen Gobierno: La Junta Directiva del Banco Colpatria aprobó reformar el Código de Buen Gobierno de la entidad, en cuanto a la integración del Comité Directivo.

25/10/2017 – Código de Buen Gobierno: La Junta Directiva del Banco Colpatria aprobó reformar el Código de Buen Gobierno de la entidad, en cuanto a modificar el Comité de Inversiones (RAC) y se regularon aspectos relacionados con su mandato.

29/11/2017 – Código de Buen Gobierno: La Junta Directiva en su reunión de hoy, aprobó modificar el Código de Buen Gobierno de la entidad y dispuso cambios referidos a los Comités de Crédito, así como en el Comité de Experiencia del Cliente y sus mandatos.

29/11/2017 – Código de Buen Gobierno: La Junta Directiva en su sesión de hoy ratificó su decisión de designar al señor Edgar Aragón como Representante Legal de la Entidad.

29/11/2017 – Código de Buen Gobierno: El Banco Colpatria Multibanca Colpatria S.A. del grupo Scotiabank anuncia cambio de liderazgo.

Se anunció la renuncia el señor Santiago Perdomo Maldonado como Presidente de la entidad y se nombró como su sucesor al señor Jaime Alberto Upegui Cuartas.

05/12/2017 – Código de Buen Gobierno: El Banco Colpatría realizó hoy la colocación del Primer Lote de la Séptima Emisión de Bonos Subordinados.

06/12/2017 – Código de Buen Gobierno: El Presidente del Banco convoca a los señores accionistas a una reunión Extraordinaria, el próximo 15 de Diciembre de 2017 a las 8:00 a.m. en la carrera 7 No. 24-89, piso 43, de la ciudad de Bogotá D.C. Se adjunta Orden del Día.

13/12/2017 – Código de Buen Gobierno: La Junta Directiva en su sesión de hoy aprobó el nombramiento de la señora Cielo Andrea Pedraza Borrero como Oficial de Cumplimiento del Banco y a la señora Luz Myriam López Velásquez como su Suplente.

15/12/2017 – Código de Buen Gobierno: La Asamblea Extraordinaria de Accionistas reunida el día de hoy, aprobó por unanimidad la nueva integración de la Junta Directiva. Igualmente dio instrucciones precisas a la Secretaría General para adelantar los trámites correspondientes.

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 la sección de Inversionistas de la página web de la entidad, tales como, las modificaciones al Código de Buen Gobierno, el Informe de Gestión, Estados Financieros, Informes de las Calificadoras de Riesgo, así como 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 2017 a través de la Secretaría General se mantuvo a disposición de la Junta Directiva, del Comité de Auditoría y del Comité de Gobierno Corporativo, 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 contaran

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

Eduardo Pacheco Cortés
Presidente Junta Directiva

INFORME DEL COMITÉ DE AUDITORIA

Bogotá, D.C. 16 de Marzo de 2018

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 2017.

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, y los hallazgos y recomendaciones de la auditoría interna y externa.

Políticas generales establecidas para la implementación del Sistema de Control Interno (“SCI”):

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 Superintendencia Financiera de Colombia.

Sobre esta base el Banco Colpatría estableció 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

El comité en sus distintas sesiones pudo constatar que la Vicepresidencia de Auditoría Interna de la entidad y la firma de auditoría externa KPMG aplican en su proceso de revisión la metodología que se fundamenta en los estándares internacionales de *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)*.

Con base en los informes de auditoría y los seguimientos para el cierre de sus hallazgos y recomendaciones el Comité puede establecer 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, expresados a través del Código de Conducta, la Política de Denuncia de Irregularidades, la Política Lucha Contra la Corrupción entre otras, las cuales obran como pautas de comportamiento para todos los empleados de la entidad. Asimismo, el Comité pudo constatar que dichas políticas fueron divulgadas y aceptadas por todos los funcionarios de la compañía,

mediante el trabajo liderado por la Vicepresidencia Legal y el uso de medios digitales y físicos.

En cuanto a la estructura organizacional el Banco ha venido realizando modificaciones con el fin de fortalecer y definir de manera clara y precisa los niveles de autoridad y responsabilidad, de acuerdo con la misión, visión y los objetivos estratégicos de la entidad.

A pesar de que en los trabajos de auditoría se identificaron algunas cuya calificación advierte que requieren mejorar, se destaca la labor de seguimiento para la ejecución de los planes de acción elaborados por las distintas áreas para el cierre de sus hallazgos y recomendaciones, de manera tal que la entidad no quede expuesta a la materialización de un riesgo legal por incumplimiento a las normas aplicables al sector financiero.

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.

Con base en los informes presentados el banco cuenta con una adecuada gestión de riesgos y procedimientos establecidos con el fin de: 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.

En este sentido, el Comité pudo constatar que la evaluación por parte de las auditorías interna y externa de los sistemas

de administración de riesgos tuvo 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 trabajó para el mantenimiento efectivo de la estructura de control interno y la adecuada aplicación de los controles necesarios en las operaciones de la compañía.

Este Comité celebró cuatro reuniones ordinarias durante el año 2017 los días 14 de Febrero, 31 de Mayo, 18 de Octubre y 29 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, visitas de la Superintendencia Financiera de Colombia. Asimismo, el Comité también recibió y estudió los reportes periódicos sobre el ejercicio de la función de

Cumplimiento (Compliance) dentro de la institución y los avances de los principales litigios en contra de la entidad.

Comunicación de hallazgos y recomendaciones e implementación de recomendaciones.

Previo a cada reunión la Secretaría General remitió junto con el material de la sesión correspondiente, el informe ejecutivo preparado por la Vicepresidencia de Auditoría Interna. Con base en dicha información, la comunicación de resultados se realizó en las reuniones de trabajo, informando los avances en la ejecución del plan aprobado, la gestión de la administración y la efectividad en el cierre de las recomendaciones. Los asuntos tratados en cada reunión se encuentran consignados en las actas número 68 (14 de Febrero), 69 (31 de Mayo), 70 (18 de Octubre) y 71 (29 de Noviembre).

La metodología de seguimiento a los planes de acción acordados con la administración hasta su cierre definitivo, 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.

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.

Observaciones formuladas por los órganos de supervisión.

Visitas Institucionales

El 1 de agosto de 2017, la Delegatura para Riesgo de Crédito y de Contraparte de la Superintendencia Financiera llevó a cabo una visita Extra Situ la cual tuvo por objeto presentar las tendencias recientes de los agregados de crédito del Sistema y del Banco, así como el enfoque de la estrategia de supervisión de esa entidad para el periodo comprendido entre agosto y diciembre de 2017. Se dio atención a la solicitud efectuada por esa entidad en cuanto al envío del plan de acción para corregir la tendencia de la cartera vencida comercial y de consumo.

Posteriormente el 25 de agosto de 2017 la Superintendencia Financiera a través de la Delegatura para Intermediarios Financieros Uno realizó una visita in situ sobre las garantías de los clientes de transporte masivo.

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. Resulta pertinente mencionar que para este fin los miembros del Comité, evaluaron en forma separada la gestión de Auditoría Interna, con resultados favorables a la gestión de esta área y 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.

En la sesión del Comité de Auditoría celebrada en febrero, se destacó la nueva escala de calificaciones de Auditoría.

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,

Julio Manuel Ayerbe Muñoz
Presidente Comité de Auditoría