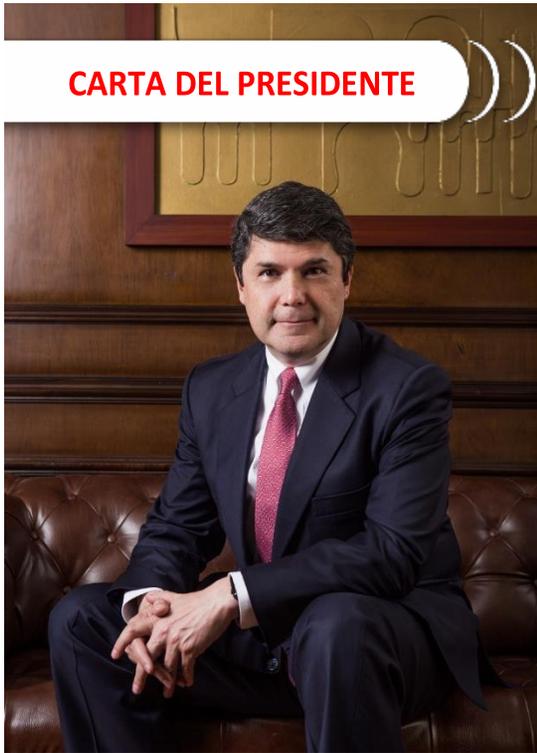




# Informe de Gestión — 2019 —



## CARTA DEL PRESIDENTE

El 2019 fue un año de aceleración para la economía Colombiana, que, a diferencia de la mundial, mantuvo la tendencia alcista evidenciada desde 2017, gracias al buen comportamiento de la demanda interna, siendo esta suficiente para contrarrestar condiciones adversas, tales como la reforma tributaria, catástrofes naturales y escándalos de corrupción.

El sistema financiero, sin estar ajeno al panorama nacional, mantuvo crecimientos por encima del 5% durante 2019, con una tendencia positiva en todas las modalidades de crédito, acompañada de mejoras en los indicadores de calidad, los que fueron factores determinantes para mantener un crecimiento estable y sostenido.

Como parte de la estrategia de Scotiabank para fortalecer sus operaciones en la Alianza del Pacífico, en julio de 2018 se concretó la compra del negocio de Consumo y de Pequeñas y Medianas Empresas de Citibank Colombia S.A. y Citivalores S.A. Durante los siguientes meses fueron planeadas y ejecutadas todas las actividades y gestiones necesarias para que finalmente el 4 de Noviembre de 2019, después de 15 meses de trabajo, se anunciara la finalización del proceso de Integración, con la migración de 2MM de productos y más de 500k clientes, para conformar una red de 188 sucursales a nivel nacional y más de 800 cajeros automáticos, amalgamados en un solo Banco, una sola estrategia, una sola marca y un solo sistema, que nos fortalece y proyecta hacia el futuro. Este proceso ha estado acompañado de retos en materia de tecnología y servicio, con la necesidad de implementar medidas y ajustes en las plataformas transaccionales y los diversos canales con miras a estabilizar las condiciones de atención a los clientes.

Siendo conscientes de las exigencias del mercado en términos de infraestructura tecnológica y de la revolución

digital de la banca, nuestra Fábrica Digital tiene como objetivo convertirnos en un banco ciento por ciento digital para personas naturales; durante 2019 se realizó el lanzamiento de Cuenta Corriente, Renta Premium y AFC Digital, con más de 200M cuentas abiertas agilizando los procesos de estos productos, para lograr impactar en 15 puntos adicionales la medición de satisfacción del cliente. Además, se ha continuado impulsando la transformación digital, con el lanzamiento de nuevas funcionalidades para Android y iOS, llegando a 919K usuarios, para pasar de un 30% en 2018 a un 44.5% en diciembre de 2019, lo que significa que 4 de cada 10 clientes están utilizando las soluciones digitales. En relación con las tarjetas de crédito, en el 2019 se hizo el relanzamiento de todo nuestro portafolio de tarjetas de crédito y el propio se identificó bajo la marca One, que abrimos en tres productos: la tarjeta One Rewards, que ofrece excelentes incentivos para nuestros clientes, en especial en millas y puntos; la tarjeta One Cashback, dirigida a clientes que prefieren incentivos en efectivo que se materializan directamente en sus cuentas, y la tarjeta One Light, con cero costo, lo que sin duda se traducirá en mayor satisfacción de los clientes.

El negocio de Retail se siguió reforzando durante el año, con la renovación de alianzas estratégicas con aliados como Codensa, que nos permitirá seguir creciendo en segmentos relevante para la institución, así como con la suscripción de un potente y promisorio acuerdo de largo plazo en Bancaseguros con BNP Cardif.

De otra parte, por sexto año consecutivo fueron ratificadas las calificaciones de riesgo obtenidas por el Banco. En el caso de BRC, se confirmaron 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 accionistas The Bank of Nova Scotia – Scotiabank y el Grupo Empresarial Colpatria. Dichas calificaciones son las más altas posibles y respaldan la calidad de nuestra institución.

Finalmente, nos sentimos satisfechos con los resultados obtenidos en el 2019; cumplido el proceso de integración del portafolio adquirido y los avances en Digital, iniciaremos el 2020 con expectativas positivas, acompañados de un panorama alentador que nos impulsa a conseguir muchos logros más, siempre comprometidos en continuar ofreciendo los mejores servicios bancarios, y brindando una excelente experiencia para el consumidor financiero.

Agradezco a todos los empleados del Banco por su compromiso y apoyo durante este año.

(Original Firmado)

**Jaime Alberto Upegui Cuartas**  
**Presidente**

## INFORME DE GESTIÓN

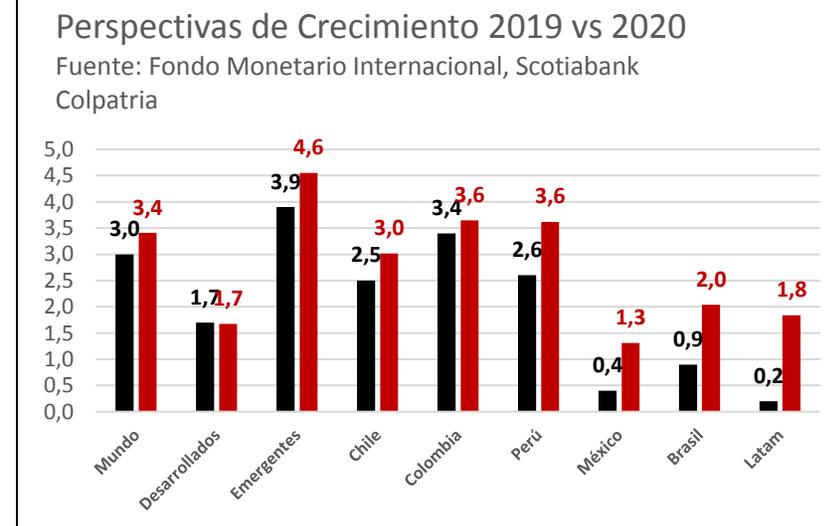
A continuación, nos permitimos presentarles el informe correspondiente al ejercicio iniciado el 1 de enero de 2019 y finalizado el 31 de diciembre del mismo año.

## ENTORNO ECONÓMICO

El año 2019 se caracterizó por ser un año lleno de incertidumbre económica y geopolítica en todo el mundo. En 2018 la pérdida de fuerza en la economía global, conjugada con la posibilidad de que la política monetaria continuara endureciéndose, llevó a que los mercados terminaran con una turbulencia marcada en los activos de riesgo. Fue así como en 2019 los principales bancos centrales ajustaron su discurso, para asegurar que su política se acomodara según los riesgos globales. Pese a lo anterior, el escalamiento de la guerra comercial entre Estados Unidos con China, Europa, y algunos países de Latinoamérica, hizo que la aversión al riesgo internacional aumentara, al punto que se puso incluso sobre la mesa la posibilidad de una nueva recesión en EEUU, luego de completar el ciclo históricamente más largo de recuperación. Es así como la guerra comercial y la incertidumbre sobre su evolución, hizo que la economía mundial se resintiera y creciera muy por debajo de lo inicialmente proyectado por los organismos multilaterales. En efecto, mientras que a finales de 2018 el Fondo Monetario

Internacional (FMI) proyectaba que la economía mundial iba a crecer en 2019 cerca de 3.7%, en su revisión de otoño de 2019 el mismo organismo redujo su pronóstico a 3%. Adicionalmente, en 2019 varios conflictos geopolíticos alrededor del mundo incrementaron la incertidumbre de los mercados mundiales haciendo que se acentuara la aversión al riesgo, para afectar de manera aún más negativa los activos de las economías emergentes. En términos de actividad económica el panorama también se deterioró, pues se espera que durante 2019 las economías emergentes hayan crecido 3.9%, mientras que en 2017 y 2018 lo hicieron a tasas superiores al 4.5%.

Gráfico 1:

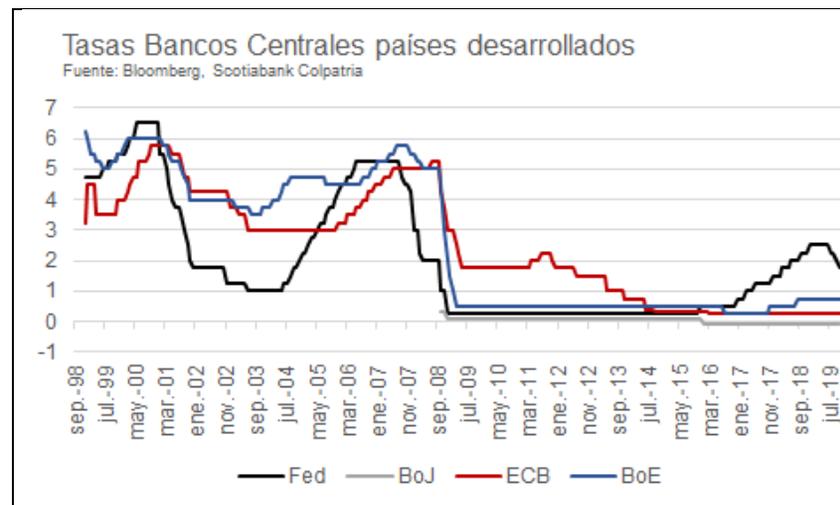


Los bancos centrales también se vieron afectados por la incertidumbre global. De hecho, la Reserva Federal-FED (Banco Central de Estados Unidos) dio un giro de 180 grados, al pasar de un discurso de normalización de la política monetaria, con un descuento por el mercado de tres subidas de tasas de interés a principios de 2019, a bajar la tasa de interés tres veces durante el año por, cuenta del miedo a que la desaceleración mundial pudiera terminar impactando la economía de Estados Unidos.

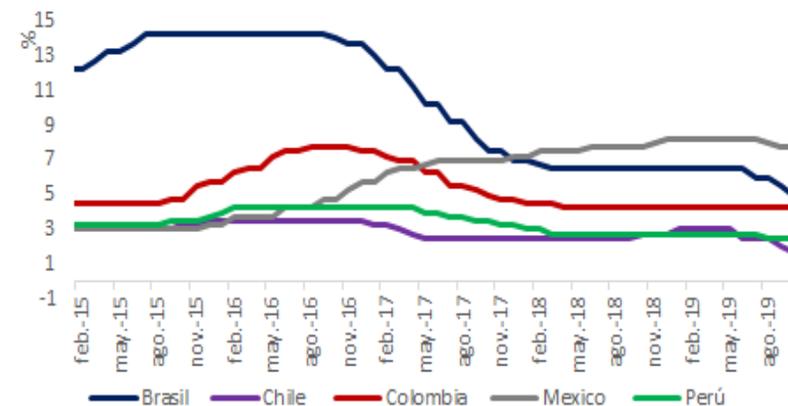
En Europa, el Banco Central Europeo (BCE) tuvo que continuar con su tono expansivo (dovish) y reanudar la compra de activos, así como mantener las tasas referencias en cero.

Japón, por su lado, mantuvo inalterada su tasa de interés en -0.1% durante todo el año. En Latinoamérica, los bancos centrales de la región también tuvieron que pasar a un tono dovish y buena parte de ellos bajó su tasas de referencia: En Chile, el banco central bajó la tasas en 125 pbs para llegar al nivel mínimo histórico de 1.75%, en Perú 50 pbs a 2.25%, en México 100 pbs a 7.25% y en Brasil 150 pbs a 5%.

No obstante, pese a que la tendencia de la política monetaria global fue a la relajación, en Colombia, por su parte, el Banco Central mantuvo constante la tasa de referencia durante el año, marcándose así el lapso de tiempo más largo con estabilidad en las tasas de interés en la historia. Gráfico 2: Tasas Bancos Centrales



**Tasas Bancos Centrales Latinoamérica**  
Fuente: Bloomberg, Scotiabank Colpatría



Como se dijo, las tensiones geopolíticas fueron el común denominador en el mundo el año pasado. En Europa, el Brexit y la definición acerca de la salida suave o dura del Reino Unido de la Unión Europea siguió estando casi todos los días en los titulares. En Francia, las protestas de los

“Chalecos Amarillos” mostraron estar más vivas que nunca. En España, la imposibilidad de formar gobierno y los ánimos independentistas de Cataluña también generó preocupación.

En Asia, el conflicto entre Hong Kong y el gobierno Chino hizo lo propio y produjo que esa región se llenara de incertidumbre.

Por el lado latinoamericano, el cuarto trimestre del año estuvo marcado por protestas inesperadas y fuertes en Chile, Bolivia, Ecuador y Colombia, sin contar con la crisis que viene de años pasados en Venezuela y Argentina.

Adicionalmente, las tensiones en oriente medio entre Rusia, Irán, Turquía y Siria produjeron que el precio del petróleo se viera afectado positivamente y que, a pesar de una baja demanda mundial por crudo, el precio promedio se mantuviera en niveles un poco por arriba de US\$63 por barril para la referencia Brent. En Estados Unidos, la posibilidad del juicio político al presidente Trump también ayudó a aumentar la incertidumbre mundial.

Por último y no menos importante, la guerra comercial entre Estados Unidos y China fue un factor fundamental en el incremento de la inquietud mundial, la mayor aversión al riesgo y la desaceleración del comercio internacional (cuyo crecimiento se esperaba en 1.2%, cuando en 2018 creció 2.6%).

Las fuertes tensiones políticas y el descontento social en el mundo produjeron que países muy intensivos en comercio

internacional se vieran afectados. Ese fue el caso de Alemania, que estuvo a punto de entrar en recesión, pues creció tan solo 0.5% al tercer trimestre del año, cuando en 2018 lo hizo a una tasa de 1.5%, y de Corea del Sur, cuya actividad económica se desaceleró hasta un 2% en el tercer trimestre del año 2019, a partir de un 2.7% en 2018.

China, por su parte, no sólo se ha visto afectada por la guerra comercial con Estados Unidos, sino también por una menor demanda mundial y los conflictos con Hong Kong. Todo esto produjo que China creciera mucho menos de lo pronosticado a principios de año. De hecho, su crecimiento estuvo por debajo del 6% anual (a/a) por primera vez desde 1981 y el gobierno se vio en la necesidad de lanzar programas monetarios y fiscales para tratar de atajar una desaceleración mayor.

En nuestra región, casi todas las economías grandes mostraron desaceleraciones significativas. Brasil pasó de crecer 1.1% en 2018 a 0.8% en 2019; México creció 2% en 2018 y seguramente crecerá alrededor de 0.2% en 2019; Chile, por su lado, se desaceleró desde un muy positivo 4% en 2018 hacia 2.5% el año pasado; Perú también se desaceleró y creció 2.6% en 2019, cuando venía a una tasa de 4% en 2018. La única economía grande que no se desaceleró fue Colombia, pues se estima que haya logrado un crecimiento cercano al 3.2%.

De acuerdo con pronósticos del FMI, para 2020 se espera que la economía mundial repunte un poco con un

crecimiento de 3.4% (desde el 3% en 2019). Sin embargo, los riesgos continúan siendo hacia la baja, debido principalmente a que las tensiones geopolíticas pueden continuar haciendo que la demanda mundial siga en descenso y que el comercio internacional no se recupere, sin contar con el ingrediente adicional proveniente de las elecciones presidenciales en EEUU.

## ECONOMÍA COLOMBIANA

A pesar de la debilidad en la actividad económica mundial y de la región, la economía Colombiana en 2019 logró acelerar su crecimiento a un nivel cercano al 3.2%, el cual, aun siendo inferior al crecimiento potencial, comparado con el crecimiento de la región se mostró sobresaliente.

Este destacado comportamiento fue principalmente impulsado por la demanda interna, especialmente la privada. De hecho, el consumo privado en los primeros tres trimestres del 2019 se expandió a una tasa anual de 4.7%, cifra similar a la observada por la inversión (4.6%). Por su parte, el consumo del gobierno se desaceleró hacia una tasa de crecimiento cercana a 2.8%, cuando hace un año estaba por encima del 5.5%.

El fuerte crecimiento de la demanda interna ha sido parcialmente compensado con una ampliación del déficit comercial. Las exportaciones netas llevan dos años substrayendo alrededor de 1.3pp al crecimiento el Producto

Interno Bruto (PIB), debido mayormente a un aumento significativo de las importaciones de bienes de capital (8.5% a/a en promedio ene - sep 2019) y un estancamiento de las exportaciones. Es de resaltar que estas importaciones están relacionadas con la buena dinámica de la inversión, por lo que, en esta oportunidad, la recuperación económica ha estado asociada a un mayor déficit externo.

Por el lado sectorial, el crecimiento de la economía colombiana está siendo liderado por los servicios. Los servicios financieros y el comercio están creciendo a tasas superiores del 5%. Adicionalmente, en lo corrido de 2019 hasta septiembre, los servicios relacionados con administración pública y consultorías crecieron por encima del 3.5%. Por otra parte, la manufactura, agricultura y minería tuvieron crecimiento anual por debajo del 2.5%. De cualquier manera, en los tres primeros trimestres de 2019 todos los sectores, exceptuando construcción, crecieron positivamente y 8 de las 13 ramas de actividad mejoraron su desempeño frente al mismo periodo de 2018. En nuestra opinión, esto muestra que la estructura de la economía colombiana se continúa consolidando en el campo de los servicios, en detrimento de actividades convencionales, como la minería y la agricultura.

La recuperación de la demanda doméstica, sin embargo, no ha redundado en una mejora del mercado laboral. La tasa de desempleo subió un punto porcentual en 2019 y fue en promedio de 10.7%, especialmente debido a la destrucción

de cerca de más de 600.000 empleos informales. Aunque no se explica totalmente un aumento tan significativo del desempleo, a pesar de la recuperación económica, existen algunas hipótesis, que podrían estar asociadas a la migración venezolana, la tecnificación de las actividades y el aumento del salario mínimo por encima de la productividad en términos reales de los últimos años.

Por su parte, las cuentas externas continuaron mostrando un deterioro importante. El déficit en cuenta corriente muy posiblemente alcanzará US\$14b, que representa 4.4% del PIB, y obedece principalmente al deterioro del balance comercial, por cuenta de unas exportaciones de carbón que se desploman significativamente (20% en el año), una caída leve de las exportaciones de petróleo en dólares (4%) por un menor precio, y unas exportaciones no tradicionales estancadas en niveles de US\$1.2 miles de millones mensuales. Las importaciones, por su lado, crecieron a niveles por encima de 6% en dólares, debido a una expansión de 8.5% de aquellas relativas a bienes de capital, de 4.5% de las de bienes intermedios y un crecimiento de 5.2% de las destinadas al consumo.

Aunque el deterioro del balance comercial fue parcialmente compensado con unas menores salidas por el lado de la renta factorial y una mayor entrada de remesas de trabajadores, el déficit de cuenta corriente aumentó en 2019 en cerca de US\$1.2b o 0.5pp del PIB. Por fortuna, la financiación de este déficit ha sido bastante sana, mediante inversión extranjera

directa, de la cual sólo el 40% está asociado con el sector minero energético, mientras que el restante 60% se ha enfocado en sectores como el financiero, la manufactura, y la hotelería. Dicho lo anterior, el déficit externo estructuralmente alto sigue siendo una de las principales vulnerabilidades de la economía, sobre todo en las actuales circunstancias internacionales de posible aversión al riesgo emergente, que eventualmente representan un reto al financiamiento de dicho déficit.

Por otro lado, el desbalance fiscal y la creciente deuda pública fueron otra fuentes de vulnerabilidad de la economía, pues a pesar de que el recaudo tributario fue 11% mayor a lo previsto y el gobierno congeló ~COP \$10b, la deuda como porcentaje del PIB continuó en alza por cuenta de una mayor devaluación del tipo de cambio y del aumento en la emisión de TES destinados al reconocimiento de pasivos de los sectores salud y judicial, que se consideraban deudas potenciales.

En el ámbito social, Colombia no se quedó atrás de lo que fue tendencia global con las protestas sociales, pues, si bien son usuales las marchas convocadas por líderes sindicales, aquellas convocadas en noviembre duraron más de lo anticipado y afectaron el comercio en alrededor de 0.07pp del PIB (\$700 mil millones). Pese a que las protestas continuaron a comienzos de diciembre, ellas fueron de menor escala a las presentadas en noviembre, por lo que

estos eventos no cambiaron el escenario base de crecimiento de 3.6% para el 2020.

Dicho lo anterior, en 2020 la economía podría continuar con una senda de recuperación, conjugando un dinamismo aún mayor de la inversión, especialmente en las obras civiles (4G) y en edificaciones, que dejaría de aportar negativamente al PIB, y, dada la buena tendencia vista en 2019 de las importaciones de bienes de capital, la inversión en sectores diferentes a la construcción también podría repuntar. Ahora bien, el crecimiento de la demanda interna seguirá siendo parcialmente compensado por unas exportaciones netas que restarán 0.4pp al crecimiento del PIB, que, aunque mucho menos que el año pasado (1.1pp), sigue siendo una de las vulnerabilidades más importantes de la economía, en particular, porque para que ella pueda continuar consolidando su crecimiento es necesario utilizar importaciones de bienes de capital y materias primas.

Por el lado de los precios, durante 2019 la inflación se mantuvo en la mitad superior del rango meta del Banco de la República (2%-4%), con presiones alcistas moderadas en el segundo semestre, explicadas por una normalización en el precio de los alimentos y alguna afectación por el fenómeno de “El Niño” en el primer semestre de 2019, el alza en algunos precios regulados y un incremento modesto del precio de algunos bienes transables, luego de la depreciación observada durante el año.

Para 2020 se espera que los choques de oferta vistos en 2019 en precios de alimentos se desvanezcan en el primer trimestre y la inflación retorne a niveles cercanos al 3% para fin de año. Adicionalmente, el traspaso de la depreciación del tipo de cambio se ha visto de manera muy acotada en la inflación, por lo que no se esperan subidas bruscas por cuenta de la tasa de cambio, sobre todo cuando el escenario base es que las tensiones geopolíticas en el mundo y en Colombia no se deterioren más, lo que traería una pequeña devaluación del dólar a nivel mundial y apreciaría levemente el peso colombiano.

En síntesis, en un escenario de mayor crecimiento económico y una inflación controlada, pero en la parte alta del rango meta, se espera que el Banco de la República normalice la tasa de política hacia aquella neutral, que en términos nominales estaría alrededor de 4.5% en la primera mitad del año.

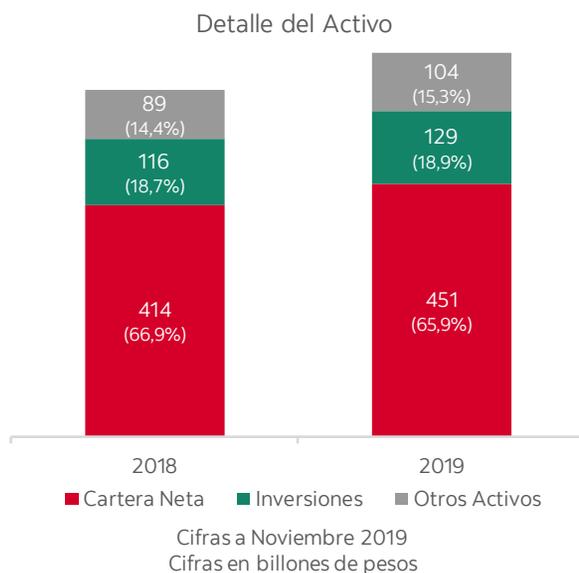
## COMPORTAMIENTO DEL SECTOR

En 2019 los establecimientos de créditos mostraron aceleración en su ritmo de crecimiento, impulsado por una mejor dinámica en las inversiones, las cuales ganaron participación dentro del balance. Igualmente se destaca la tendencia positiva de todas las modalidades de crédito, con crecimientos importantes en los segmentos de consumo e

hipotecas. Así mismo, se observaron leves mejoras en los indicadores de calidad, como resultado de una cartera menos riesgosa. Estos factores se reflejaron en un comportamiento estable y sostenido de la rentabilidad de las entidades.

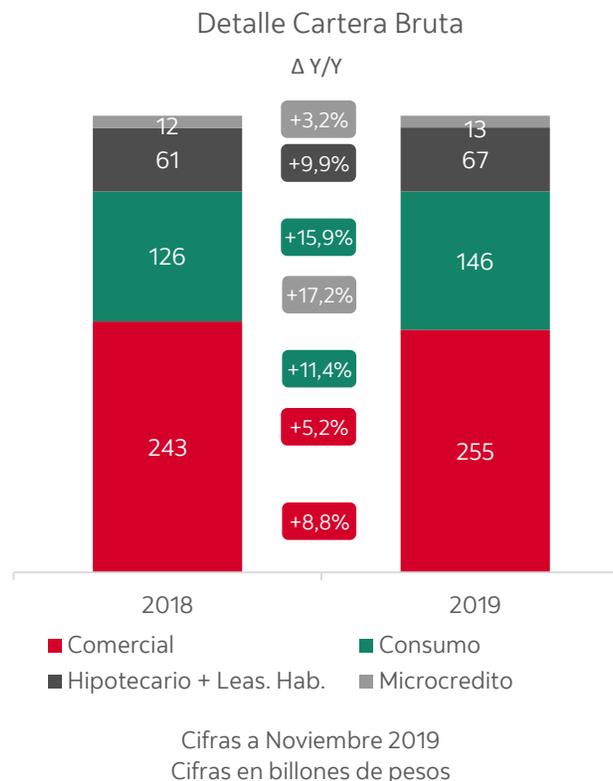
## Activo

En 2019 el activo total logró un aumento anual de 10,5%, explicado principalmente por el crecimiento de la cartera neta de 8,8% y de las inversiones del 11,4%. Igualmente, aunque la cartera neta perdió 103 puntos básicos dentro del activo total, continuó siendo el rubro de mayor participación con el 65.9%.



La Cartera Bruta pasó de tener un crecimiento anual de 5,8% en 2018 a 8,9% en 2019, que estuvo impulsado por créditos

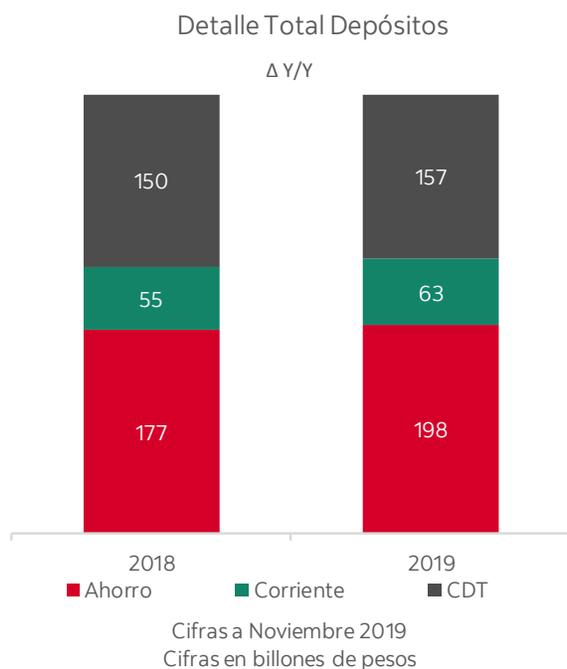
de consumo en 15,9% e hipotecarios en 9,9%. En cuanto a la distribución, pese a que la cartera comercial perdió 183 puntos básicos frente al año anterior, siguió manteniendo la mayor participación con un 53,1% en 2019, seguido por la de consumo con 30,3%.



## Fondeo

Para noviembre de 2019 se obtuvo un crecimiento superior al del año anterior, al pasar de 5,8% a 9,5%, como resultado del buen desempeño de las cuentas de ahorro y corrientes,

que crecieron a tasas del 11,9% y 14,9% respectivamente. Los instrumentos de tasa fija (CDT) mostraron un crecimiento de 4,7%, esto es, 207 puntos básicos por encima del año previo. Por último, la principal fuente de captación de recursos continuó siendo la cuenta de ahorro con un 47,4%, seguida por los CDT con el 37,6%.

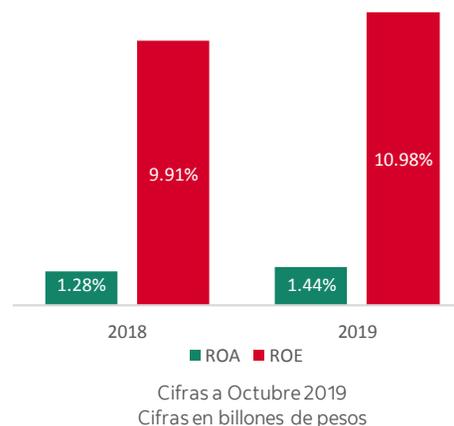


## Rentabilidad

La utilidad neta acumulada del sistema a Octubre de 2019 cerró en COP \$9.368 billones, equivalente a un crecimiento del 23,6% respecto al mismo periodo del año anterior. Acerca de la rentabilidad, los indicadores reflejaron crecimientos tanto en la del patrimonio (+107 puntos básicos) como en la del activo (+16 puntos básicos), lo cual se explica por las mayores utilidades. Finalmente, debe resaltarse el esfuerzo de los establecimientos de crédito para disminuir el gasto en provisiones, a través del otorgamiento de créditos de mejor calidad.

	2018	2019
ROA	1.28%	1.44%
ROE	9.91%	10.98%
Utilidad	7,578	9,368

Cifras a Octubre



# SITUACIÓN ECONOMICA DE SCOTIABANK COLPATRIA S.A.

## ESTRUCTURA DEL ACTIVO

Miles de Millones de \$

CUENTA	dic-19	dic-18	Var \$	Var %
Disponible	2.084	1.969	115	5,9%
Inversiones	2.808	2.194	615	28,0%
Cartera neta	27.248	25.849	1.399	5,4%
Aceptaciones y derivados	223	115	107	93,0%
Cuentas por cobrar	251	434	(182)	-42,1%
Propiedades y equipo	707	397	310	78,1%
Inversiones en Subsidiarias	79	86	(7)	-7,8%
Otros activos	1.234	1.001	233	23,2%
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>34.635</b>	<b>32.045</b>	<b>2.590</b>	<b>8,1%</b>

Los activos totales del Banco crecieron 8,1% al cierre de 2019 con respecto al año anterior, principalmente por el aumento de la cartera de créditos por COP 1.399MMM (5,4%) y del portafolio de inversiones por COP 615MMM (28%), en especial por la compra de TES durante el primer semestre.

Miles de Millones de \$

CUENTA	dic-19	dic-18	Var \$	Var %
Comercial	11.096	10.596	500	4,7%
Consumo	12.886	12.714	172	1,4%
Hipotecaria	5.099	4.497	603	13,4%
Microcrédito	-	-	-	0,0%
<b>Total Cartera Bruta</b>	<b>29.082</b>	<b>27.807</b>	<b>1.275</b>	<b>4,6%</b>
Provisiones	(1.834)	(1.958)	124	-6,4%
<b>TOTAL CARTERA NETA</b>	<b>27.248</b>	<b>25.849</b>	<b>1.399</b>	<b>5,4%</b>

En 2019 la cartera presentó un crecimiento de 4,6%, jalonada mayormente por la hipotecaria, que creció el 13,4% como resultado de la realización de ferias y el buen desempeño en ciudades intermedias. La cartera comercial cerró con un crecimiento del 4,7%, que fue impulsado por el enfoque hacia dicho segmento, para buscar ser relevantes en tal mercado, en línea con las perspectivas de casa matriz. Por otro lado, la cartera de consumo cerró en COP 12.886MMM, con una variación de crecimiento de 1,4%, donde los productos más significativos fueron tarjeta de crédito con 9%, por mayor colocación y realización de campañas, y "Crédito Fácil Codensa" con 5%. Si bien la cartera creció, el Banco enfrentó desafíos en Libranza y Libre inversión, por cuanto estos productos tuvieron impactos por compras de cartera y prepagos. En la participación de mercado, el Banco cerró con un 6%, para mantenerse como la sexta institución con mayor cartera.

<b>MIX DE CARTERA</b>	<b>dic-19</b>	<b>dic-18</b>	<b>Var %</b>
Comercial	38,2%	38,1%	0,0%
Consumo	44,3%	45,7%	-1,4%
Hipotecaria	17,5%	16,2%	1,4%
Microcrédito	0,0%	0,0%	0,0%

En la composición de cartera, la hipotecaria evidenció un aumento de 1,4% y buen desempeño. Por su lado, la comercial mantuvo su participación y la de consumo disminuyó, como consecuencia de los desafíos mencionados.

<b>CALIDAD DE CARTERA POR CALIFICACIÓN</b>	<b>dic-19</b>	<b>dic-18</b>	<b>Var %</b>
Comercial *	16,7%	18,2%	-1,5%
Consumo	8,3%	9,7%	-1,4%
Hipotecaria	6,3%	6,5%	-0,2%
<b>TOTAL CARTERA NETA</b>	<b>11,1%</b>	<b>12,4%</b>	<b>-1,3%</b>

\* Incluye A como cartera calificada

<b>CALIDAD DE CARTERA POR TEMPORALIDAD*</b>	<b>dic-19</b>	<b>dic-18</b>	<b>Var %</b>
Comercial	6,0%	7,1%	-1,1%
Consumo	5,0%	5,4%	-0,5%
Hipotecaria	3,9%	3,8%	0,0%
<b>TOTAL CARTERA NETA</b>	<b>5,2%</b>	<b>5,8%</b>	<b>-0,6%</b>

*\*Cartera vencida mayor a 30 días, Metodología Superintendencia Financiera*

La cartera comercial del sector bancario habría crecido 3,5% <sup>1</sup> anual en dic.-19, mostrando una recuperación frente al mismo periodo del año pasado (3,3%). Este comportamiento se encuentra en línea con el mejor desempeño de la actividad productiva del país durante 2019, especialmente en el comercio, y un nivel bajo de tasas de interés, acorde con la política monetaria expansiva del Banco de la República. Esta situación también impulsó la desaceleración de la cartera vencida, que solo creció 3% (vs. 24% en dic-18).

En el caso de Scotiabank Colpatría, el crecimiento de la cartera comercial se mantuvo estable, para mostrar un 6% en promedio superior al desempeño del mercado (4,5% promedio año). En cuanto a la cartera vencida, ella se contrajo 11,1%, señalando una situación favorable frente al crecimiento de 23% del año pasado. En este sentido, los indicadores de calidad mejoraron, de tal manera que el 31+ cerró en 6% y el de calificación en 16,7%, calidad que evidencia una adecuada gestión de riesgos y un continuo monitoreo del portafolio.

El crecimiento anual del saldo en la modalidad de consumo fue de 1.10%, mientras en modalidad hipotecaria fue de 13.37%.

El indicador de cartera vencida 31+ para el portafolio de consumo al corte de diciembre cerró en 5.0%, que significa una mejoría en -50 puntos básicos frente al año pasado y presenta una variación anual de -8.08% en saldo 31+. Los principales productos del portafolio de consumo presentaron también una mejoría representativa frente a diciembre del año anterior, como es tarjetas de crédito, que disminuyó -79 puntos básicos, y Codensa que bajó 107 puntos básicos, para presentar un indicador de mínimos históricos. El portafolio de préstamos personales se mantuvo estable con respecto al año anterior y en

<sup>1</sup> Las cifras del sector bancario a diciembre de 2019 son preliminares y fueron informadas por Asobancaria.

el de crédito hipotecario el indicador, bajo metodología regulatoria de cartera vencida a corte de periodo fiscal, cerró en 3.9%, esto es, estable con respecto al año anterior.

Sobre la gestión de riesgo de crédito, el Banco ha trabajado en el fortalecimiento de herramientas para una mejor administración del portafolio. Se han desarrollado estrategias enfocadas en esquemas analíticos de vanguardia, con el fin de tener una segmentación apropiada de clientes y perfiles de riesgo en todo el ciclo de vida del crédito.

## ESTRUCTURA DEL PASIVO DEL BANCO COLPATRIA

Miles de Millones de \$

CUENTA	dic-19	dic-18	Var \$	Var %
Depósitos y Exigibilidades	26.666	24.820	1.847	7,4%
Derivados	217	146	71	48,6%
Obligaciones Financieras	2.562	2.477	85	3,4%
Bonos	1.469	1.018	451	44,4%
Otros Pasivos	606	613	(7)	-1,1%
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>31.520</b>	<b>29.073</b>	<b>2.447</b>	<b>8,4%</b>

Los pasivos se ubicaron en COP 31.520MMM al cierre de 2019, con un crecimiento de 8,4%, generado por el aumento de depósitos en COP 1.847MMM (7,4%). Por otro lado, se destaca el crecimiento de los bonos en un 44,4%, con ocasión de la emisión privada de instrumentos subordinados con absorción de pérdida por COP 450MMM a 10 años, iniciativa en la que el Banco fue pionero, con el objetivo de fortalecer el fondeo de largo plazo y los niveles de capital.

CUENTA	dic-19	dic-18	Var \$	Var %
Certificado a término	12.975	11.526	1.448	12,6%
Depósitos ahorros	11.261	10.760	501	4,7%
Cuenta corriente	1.789	2.013	(224)	-11,1%
Otros	642	521	121	23,3%
<b>TOTAL DEPÓSITOS</b>	<b>26.666</b>	<b>24.820</b>	<b>1.847</b>	<b>7,4%</b>

Al cierre del 2019 los depósitos del Banco alcanzaron un crecimiento del 7.4%, derivado del aumento en los certificados a término (CDT's) de COP 1.448MMM y al incremento en los depósitos de ahorros, que crecieron 4,7%.

Durante el 2019 la entidad continuó siendo líder en la estrategia de apertura digital de cuentas de ahorro, para crear una experiencia interactiva y ágil para los clientes, en adición al producto Cuenta Cero, que ha permitido a muchos colombianos tener su primera relación bancaria, aumentar la confianza en el sector y , promover clientes más estables y fieles.

Durante este periodo es relevante destacar:

- Participación de cuentas abiertas por Canal Digital 97%
- Tiempo de duración de apertura de la cuenta - 2,5 min promedio
- Entrega de tarjeta débito inmediata, si es solicitada en oficina
- Aperturas promedio mes 2019: 38.000 cuentas, con un crecimiento anual del 11%

Por otro lado, se amplió la oferta de productos por el canal digital, así:

- Cuenta de Nómina Digital
- CDT digital
- Cuenta Corriente Digital

Con relación a la cuenta corriente, se evidenció una disminución de 11,1%, ocasionada principalmente por un impacto no recurrente que se dio en diciembre de 2018.

<b>MIX DEPOSITOS</b>	<b>dic-19</b>	<b>dic-18</b>	<b>Var %</b>
Certificado a término	48,7%	46,4%	2,2%
Depósitos ahorros	42,2%	43,4%	-1,1%
Cuenta corriente	6,7%	8,1%	-1,4%
Otros	2,4%	2,1%	0,3%

En términos de la composición de los depósitos, se puede apreciar que los certificados a término ganaron 2,2% de participación, en contraste con la disminución en cuenta corriente de 1,4% y depósitos de ahorro en 1,1%.

## ESTRUCTURA DEL PATRIMONIO DEL BANCO COLPATRIA

Miles de Millones de \$

<b>CUENTA</b>	<b>dic-19</b>	<b>dic-18</b>	<b>Var \$</b>	<b>Var %</b>
Capital	322	322	-	0,0%
Reservas	1.723	1.633	90	5,5%
Otro resultado integral	141	133	8	5,8%
Prima en colocación de acciones	695	695	-	+100%
Utilidad del ejercicio	193	150	43	28,8%
Resultados de eje. anteriores	41	39	2	5,4%
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>3.115</b>	<b>2.972</b>	<b>143</b>	<b>4,8%</b>

El patrimonio del banco se ubicó en COP 3.115MMM, con un crecimiento de 4,8% frente al año anterior, generado por aumento de reservas en un 5,5% (capitalización 60% de dividendos 2018) y mejor resultado de la utilidad el ejercicio de 28,8%.

Solvencia	dic-19	dic-18	Var %
Patrimonio Básico (Tier I %)	7,1%	8,0%	-0,9%
Patrimonio Adicional (Tier II %)	3,3%	2,6%	0,7%
Patrimonio Técnico	3.420	3.162	8,2%
APNR	31.469	29.106	8,1%
<b>Índice de Solvencia (%)</b>	<b>10,5%</b>	<b>10,6%</b>	<b>-0,2%</b>

Para diciembre de 2019 el margen de solvencia se situó en 10,5%, es decir, 15 puntos básicos por debajo del alcanzado en el mismo periodo del año anterior, con un Tier I de 7,1% en comparación con un 8,0% de 2018. La disminución del Tier I obedeció al incremento en los activos ponderados por nivel de riesgo, impulsado por el crecimiento de la cartera hipotecaria, las inversiones y los intangibles, como consecuencia de las inversiones realizadas en tecnología por el proceso de integración, lo que fue compensado parcialmente por el incremento en las reservas correspondiente al 60% de las utilidades de 2018. El aumento en el Tier II, que pasó de 2,6% en 2018 a 3,3% en 2019, estuvo marcado por la emisión privada de bonos subordinados. Estos niveles de solvencia son apropiados, considerando que el mínimo regulatorio se encuentra en 9% para el indicador total y en 4,5% para el Tier I, de modo que permiten apalancar el crecimiento proyectado y absorber pérdidas no esperadas.

## ESTADO DE RESULTADOS ACUMULADO

Miles de Millones de \$

DESCRIPCIÓN	dic-19	dic-18	Var \$	Var %
Ingresos Cartera	3.476	3.063	412	13,5%
Costo Fondos	1.234	1.122	112	10,0%
Inversiones Netas	192	182	9	5,2%
<b>MARGEN FINANCIERO</b>	<b>2.434</b>	<b>2.124</b>	<b>310</b>	<b>14,6%</b>
Comisiones Netas	462	402	60	14,8%
Provisiones	1.100	1.250	(150)	-12,0%
<b>CONTRIBUCION FINANCIERA</b>	<b>1.796</b>	<b>1.277</b>	<b>519</b>	<b>40,7%</b>
Gastos Operacionales	1.705	1.177	527	44,8%
Otros Ingresos	197	146	51	34,8%
<b>UTILIDAD ANTES DE IMPTOS</b>	<b>288</b>	<b>245</b>	<b>42</b>	<b>17,3%</b>
Impuesto de Renta	95	95	(1)	-0,8%
<b>UTILIDAD/PÉRDIDA NETA</b>	<b>193</b>	<b>150</b>	<b>43</b>	<b>28,8%</b>

Para el año 2019 la utilidad neta se ubicó en COP 193MMM, cifra superior en 28,8% frente al año anterior. Dicho crecimiento obedeció al aumento de los ingresos, mejores comisiones y un comportamiento positivo en las provisiones, en atención a la contracción en los índices de la calidad de cartera, sobre todo comercial.

Los ingresos por cartera fueron de COP 3.476MMM, cifra equivalente a un 13,5% por encima de los ingresos obtenidos por el mismo concepto en 2018, como consecuencia del crecimiento de la cartera en 4,6%, parcialmente compensado por la caída de la tasa de usura en 134 puntos básicos en promedio entre el 2018 a 2019, lo que afectó principalmente los productos de consumo.

Al cierre de 2019, el costo de fondos se incrementó 10,0% frente a 2018, lo que evidencia un crecimiento moderado, si se tiene en cuenta el cambio de la combinación en la captación, alineado con la estabilidad de la política monetaria del Banco de la República, que mantuvo la tasa de intervención en 4,25% durante el año. A su vez, las comisiones netas presentaron un alza de 14,8% y los ingresos por este concepto también crecieron un 24,3%.

Las provisiones presentaron una variación positiva, pues se contrajeron 12% frente al año anterior, lo que fue generado principalmente por la gestión de la cartera para mejorar significativamente los índices de calidad con relación al 2018. Por otro lado, los gastos operacionales aumentaron un 44,8% frente a 2018, lo que se originó por el crecimiento de costos generales, en un 42,9%, asociados al proceso de integración y modernización. Los ingresos no operacionales presentaron un aumento de COP 51MMM en comparación con el año anterior, fundamentado en aquellos no recurrentes, tales como la venta de cartera castigada de consumo.

Finalmente, en términos del impuesto de renta, la tasa implícita bajó 3%, al pasar de 39% en 2018 a un 36% , debido principalmente a la reducción de la tasa impositiva de 4%, lo que estuvo compensado parcialmente con el aumento en partidas no deducibles.

## OPERACIONES CON PARTES RELACIONADAS

El Banco gestionó, en el marco de las disposiciones legales y con las debidas aprobaciones, las operaciones realizadas con administradores, vinculados económicos y demás partes relacionadas, que fueron realizadas en condiciones de mercado y se ajustaron a las políticas de crédito del Banco, en especial, en lo concerniente a límites de endeudamiento.

Transacciones con partes relacionadas, filiales y vinculados económicos:

**Transacciones con Accionistas**

	<u>31 de diciembre de 2019</u>	<u>31 de diciembre de 2018</u>
<b>The Bank Of Nova Scotia Toronto</b>		
Saldos activos		
Corresponsales	0	19,017
Operaciones forward	127,140	66,852
Cuentas por cobrar	37	282
	<u>\$ 127,177</u>	<u>86,151</u>
Saldos pasivos		
Operaciones forward	147,101	58,014
Otras cuentas por pagar	9,151	3,048
	<u>\$ 156,252</u>	<u>61,062</u>
Ingresos financieros		
Forward USD/COP	4,191,375	463,181
Otros ingresos	8,354	8,349
	<u>\$ 4,199,729</u>	<u>471,530</u>
Gastos financieros		
Intereses y comisiones	66	28
Forward	2,429,304	385,165
Otros gastos financieros	14,387	5,337
	<u>\$ 2,443,757</u>	<u>390,530</u>
	<u>31 de diciembre de 2019</u>	<u>31 de diciembre de 2018</u>
<b>Mercantil Colpatría</b>		
Saldos activos		
Cartera de créditos	45	50
Pago por cuenta de clientes	323	0
	<u>\$ 368</u>	<u>50</u>
Saldos pasivos		
Depósitos y exigibilidades (1)	15,249	353
Intereses por pagar bonos	131	0
Bonos	157,500	0
	<u>\$ 172,880</u>	<u>353</u>
Ingresos		
Intereses y comisiones	1	0
	<u>\$ 1</u>	<u>0</u>
Gastos financieros		
Intereses y comisiones	8,247	54
Otros gastos financieros	38	453
	<u>\$ 8,285</u>	<u>507</u>

	<u>31 de diciembre de 2019</u>	<u>31 de diciembre de 2018</u>
<b>Otras entidades Grupo Colpatría y BNS (3)</b>		
Saldos activos		
Cartera de créditos	36,403	42,407
Intereses por cobrar cartera de créditos	627	634
Cuentas por cobrar cartera de créditos	10,305	2,210
	<u>\$ 47,335</u>	<u>45,251</u>
Saldos pasivos		
Depósitos y exigibilidades	122,636	117,522
Líneas de crédito (2)	1,140,971	1,635,439
Intereses por pagar depósitos y exigibilidades	4,278	8,407
Bonos	319,500	27,500
Reembolso de gastos por pagar Perú y Chile	286	467
	<u>\$ 1,587,671</u>	<u>1,789,335</u>
Ingresos financieros		
Intereses y comisiones	175,740	146,118
Otros ingresos	586	479
	<u>\$ 176,326</u>	<u>146,597</u>
Gastos financieros		
Intereses y comisiones	64,329	47,497
Otros gastos	14,473	10,449
	<u>\$ 78,802</u>	<u>57,946</u>

(1) Corresponde a depósitos en cuentas de ahorro por \$ 15,249 y 353 al 31 de diciembre de 2019 y 2018 respectivamente.

(2) Corresponde a financiaciones de operaciones de moneda extranjera y de capital de trabajo por USD\$ 348.160.699 y USD\$ 503.250.734 al 31 de diciembre de 2019 y 2018, estas operaciones son negociadas a tasas de mercado.

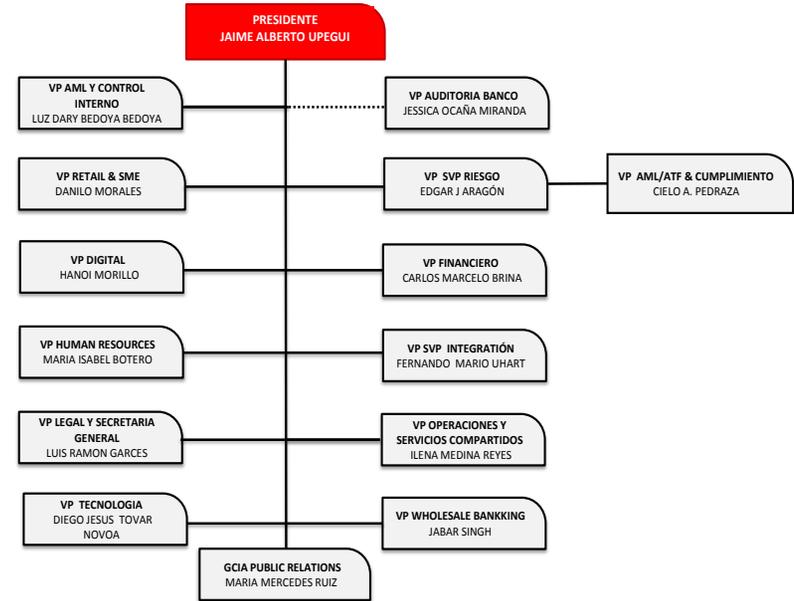
La tasa promedio de las operaciones vigentes al 31 de diciembre de 2019 y 2018 es 2,59% y 3,26% y tiene vencimiento final 27 de diciembre de 2024 y 20 de diciembre de 2023, respectivamente.

(3) Las otras Compañías del grupo incluyen Acciones y Valores Colpatría S.A. Acciones y Valores S.A. Nuevo Milenio S.A. AXA Colpatría Capitalizadora S.A. AXA Colpatría Seguros de Vida S.A. AXA Colpatría Seguros S.A., Colpatría Medicina Prepagada S.A., Compañía de Inversiones Colpatría S.A., Constructora Colpatría S.A., Constructora San Isidro S.A., GSG Gestiones y Servicios Globales S.A., Multiacciones S.A., Olimpia Management S.A. Salud Colpatría S.A., Scotiabank Caribbean. Scotiabank Chile, Scotiabank Costa Rica, Scotiabank El Salvador, Scotiabank Mexico. Scotiabank Panama, Scotiabank Perú, Scotiabank Puerto Rico y Scotiabank República Dominicana.

## ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Los cambios más representativos a nivel organizacional fueron los siguientes:

- Creación de la Vicepresidencia de AML y Control Interno con reporte directo a Presidencia, para fortalecer la administración y prevención del lavado de activos (AML por sus siglas en inglés) y el control interno.
- Creación de la Gerencia de Relaciones Públicas, que tiene reporte directo a Presidencia, con el propósito de proteger y afianzar la reputación corporativa y el relacionamiento del Banco con los diferentes grupos de interés, a través de comunicaciones internas, comunicaciones externas y responsabilidad social corporativa.
- Se integró la Vicepresidencia de Retail & Wealth Management Strategy y la Vicepresidencia Distribution & SME, para crear la Vicepresidencia Retail & SME, en aras de cubrir la necesidad de alinear la estructura organizacional a la de los demás países donde Scotiabank tiene presencia.



## TRANSFORMACIÓN DIGITAL

En el marco de la estrategia global de Scotiabank, la entidad continuó por cuarto año consecutivo con el desarrollo de su estrategia digital, basada en los siguientes pilares.

### Experiencia del Cliente:

Está enfocada en el diseño de soluciones móviles (celular, "APP First"), la estrategia de marketing y ventas, la adopción digital y la omnicanalidad.

## Adopción Digital

Se realizaron nuevas funcionalidades para Android y iOS, pasando de un 29.9% en 2018 a un 44.51% en 2019 de clientes que accedieron a los canales digitales.

Se crearon campañas de Email y SMS, con los modelos de análisis sociodemográfico y nivel de afinidad.

## Eficiencia operacional y modernización tecnológica

Se redujo el tiempo para las salidas a producción, debido a la automatización de varios procesos, lo que permitió soluciones digitales de mejor calidad.

## Alineación

Los líderes de Banca Digital trabajan en conjunto con otras fábricas digitales, para realizar COP (Community of Practice) que permite compartir experiencias, reutilizar acciones de otros países y crear estrategias comunes.

## Cultura y Talento

Se pretende que el equipo esté enfocado en agregar valor a los clientes, para lo cual se cuenta con personas con las mejores habilidades del mercado y se ha ejecutado un plan de comunicación con el objetivo de desarrollar valores y hábitos digitales en la organización. Entre otras actividades, se llevó a cabo el Tour Digital, que permitió llevar a las sucursales el importante mensaje de su rol en esta

transformación digital, e igualmente se hizo el primer Digital Day, consistente en una feria donde se mostró a más de 300 empleados del Banco el avance en productos y canales digitales.

## RIESGOS

### Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez (SARL) y Riesgo de Tasa de Interés Estructural del Balance:

El Banco mantuvo actualizado el Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez - SARL, acorde con la normatividad local vigente.

Para 2019 se presentaron modificaciones a la regulación, cuyo principal objetivo fue incorporar en las métricas locales los estándares de Basilea III. En el mes de marzo dicho modelo sufrió cambio en la cuantificación del Indicador de Riesgo de Liquidez (IRL), que exigió la segregación del factor de retiro neto sobre los depósitos vista, para buscar reflejar de manera más precisa el comportamiento de los distintos tipos de clientes y la volatilidad en la administración de sus recursos.

Con la entrada en vigencia de la modificación regulatoria, el indicador presentó los siguientes cambios:

- Inclusión de factores de retiro neto para los depósitos vista por segmento.

En promedio, el indicador se redujo 4.3% y 9.2% en el plazo de 7 y 30 días, respectivamente

- Incremento en el flujo de egresos proyectado a 30 días y requerimiento de liquidez neto

No obstante, el nivel de activos líquidos de alta calidad del Banco fue suficiente para mantener el indicador por encima de los límites regulatorios y las alertas tempranas internas.

De acuerdo con lo estipulado en la nueva metodología, el Banco demostró haber realizado una adecuada gestión de sus pasivos en depósitos vista, permitiéndole mantenerse con indicadores de liquidez sólidos, cubriendo 10 y 3.6 veces las necesidades de sus obligaciones a 7 y 30 días, en su orden

En relación con el monitoreo y control sobre el Riesgo de tasa de interés Estructural del Balance, no se cuenta con regulación local en la materia; empero, durante el año 2019 se dio cumplimiento a los lineamientos y establecidos bajo la política de casa matriz.

En materia del SARL, 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 de lo requerido. La entidad mantuvo niveles promedio del IRL a 7 días en COP 3.74 Billones, por encima de lo alcanzado durante 2018 (3.56

Bn). Es de resaltar que la entidad mantuvo activos líquidos de alta calidad en 99.9% durante el año.

En términos de liquidez, el Banco cerró con niveles positivos por encima del promedio anual, como resultado de la gestión, al contar con niveles robustos en el Liquidity Buffer, teniendo en cuenta la estrategia y estructura de fondeo. Todo esto estuvo acompañado de un continuo monitoreo al cumplimiento de la estructura de límites internos, alertas tempranas y seguimientos periódicos que mantienen informada a la Alta Gerencia sobre la exposición a riesgo de liquidez, para permitir alertar y actuar oportunamente en caso de ser necesario.

Por su lado, el estado del mapeo del Banco por riesgo de tasa de interés cierra en medidas adecuadas de Economic Value y Annual Income, las cuales se ubican en COP 113.892 millones (4.4%/ Patrimonio Técnico) y COP 1.418 millones (0.3% / Utilidad Antes de Impuestos) al cierre de Dic 2019; así mismo, la concentración de flujos en los gaps estáticos para los tres libros definidos (COP/Inflación/US) estuvo dentro de los límites.

Por último, debe mencionarse el exitoso resultado alcanzado en relación con el proceso de integración al Core del Banco de los productos objeto de la operación de compra de Scotiabank Colpatria, dentro de los cuales se pactó la cesión de activos (cartera) y pasivos (depósitos vista y CDTs) del sector minorista y PYME del Citibank Colombia, se participó activamente en todo el desarrollo y puesta en marcha

requerida de la mano con las áreas de tecnología para garantizar la adecuada incorporación de la información necesaria para la medición del estado del balance y los flujos proyectados del Banco.

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 2019 los mercados tuvieron una de las mayores volatilidades de la última década, fenómeno que, a nivel local, se evidenció principalmente en la alta oscilación que registró la tasa de cambio USDCOP. El Banco aprovechó este comportamiento para ejecutar estrategias que llevaron a darle valor a los clientes e incrementar la utilidades de sus portafolios. Al cierre de 2019, el VaR regulatorio cerró en COP 103,485 MM, superior al de 2018 (COP 56,342 MM), representando en promedio el 2.7% respecto al patrimonio técnico, frente a un 4.6% del sistema (Dato rezagado un mes y no refleja % real del VaR/PT del banco).

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 88% del VaR Total.

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)**

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.

Se atendieron los requerimientos de las autoridades competentes dentro de los plazos acordados y se enviaron los reportes con destino a la UIAF, de acuerdo con los lineamientos impartidos por el regulador. Con relación a estos últimos se adelantaron los cambios promovidos por la Circular Externa 018 de 2019.

La entidad participó activamente en la Evaluación Nacional de Riesgo de LAFT promovida por la UIAF en respuesta a la recomendación número 1 del GAFI (Grupo de Acción Financiera Internacional) y los compromisos que el país

adquirió como resultado del Informe de Evaluación Mutua realizada en 2017.

Como parte del proceso de seguimiento de operaciones se realizó la revisión anual de reglas de monitoreo y ajustes a las herramientas empleadas. También se recordó a los funcionarios el compromiso de reportar operaciones y situaciones inusuales, a través de diversos canales de comunicación.

Se apoyaron las diferentes actividades tendientes a garantizar la adecuada implementación de las Políticas y Procedimientos del SARLAFT en la cartera de clientes adquirida. También fueron desarrolladas diferentes actividades de capacitación y comunicación para los funcionarios, a fin de generar conciencia, así como precisar funciones y responsabilidades relacionadas con este riesgo.

En el marco del Día Nacional de la Prevención de Lavado de Activos, celebrado el 29 de octubre, se llevó a cabo la premiación del concurso "Corrupción y Lavado, desafíos del buen gobierno corporativo", organizado por la Cámara de Comercio de Bogotá, el Ministerio de Justicia y del Derecho, Asobancaria, la Oficina de Naciones Unidas contra la Droga y el Delito en Colombia (UNODC). El Banco obtuvo el primer lugar, con la campaña denominada "Dinero Limpio es Nuestra Elección".

### **Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO)**

Para fortalecer los procesos de gestión del Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO), la Gerencia de Enterprise Risk realizó cambios en las metodologías de Identificación, evaluación y monitoreo de los riesgos operativos asociados a los procesos de las áreas, los cuales fueron aprobados previamente por la Junta Directiva e implementados durante 2019.

A su vez, la Gerencia de Enterprise Risk realizó una actualización del manual de riesgo operativo con el objetivo de fortalecer los procesos de cumplimiento del capítulo XXIII de la Circular Básica Contable y Financiera - "Reglas Relativas a la Administración del Riesgo Operativo", y se incluyó al manual de SARO el numeral 4, con el fin de incorporar reglas especiales respecto del cumplimiento del marco normativo en materia de órdenes de embargo, y por otra parte implementó el Centro de Excelencia de Políticas, como órgano centralizador para asegurar la definición, administración y custodia uniforme de los documentos corporativos de riesgos no financieros al interior de la organización.

Asimismo, en este año se realizó el RCSA (Risk Control Self Assessment) a nivel país con el propósito de identificar los riesgos y controles asociados bajo esta metodología.

En acatamiento de las directrices de Scotiabank y la normatividad vigente fueron implementadas capacitaciones

a los colaboradores sobre Gestión del Riesgo Operacional y Gestión de Continuidad del Negocio

Por otro lado, al cierre del 2019 (Ene-Nov) se registraron pérdidas por COP 20.612 MM. La cuenta de riesgo operativo presentó una disminución con una diferencia neta de COP 322 MM, es decir, un 23.8% menos que el año 2018, y con una participación del 5,2% del total de las pérdidas.

En lo relativo al Plan de Continuidad del Negocio (PCN), y, bajo el marco general de la estrategia de recuperación de las áreas de negocio, se tienen acondicionados sitios alternos y preparados para operar en el escenario de no disponibilidad del sitio principal de trabajo.

Adicionalmente, se fortaleció la estructura de gobierno para dar tratamiento a los incidentes de emergencias y crisis a través de equipos cuyo objetivo es proveer liderazgo, tomar decisiones estratégicas, establecer prioridades y gestionar la recuperación del negocio en caso de presentarse incidentes que afecten la operación normal.

Por último, acerca de la gestión de **riesgos de terceras partes (proveedores)**, se realizó la evaluación de los riesgos asociados a los contratos críticos mediante la metodología de casa matriz TPRM (Third Party Risk Management), y se revisaron las cláusulas contractuales para fortalecer el proceso de contratación, seguimiento y terminación de contratos con los proveedores.

## **Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC)**

El Banco continúa comprometido con campañas, actividades y estrategias con el fin de ofrecerle al cliente una verdadera experiencia más allá de sus expectativas. Durante el 2019 la entidad desarrolló múltiples actividades:

**Campaña Menos es Más:** Tuvo como objetivo la reducción del 30% de las quejas en las principales tipologías, y arrojó resultados positivos al cierre del año

**Proceso de Integración:** La entidad trabajó en la preparación de los equipos para la atención de las solicitudes de los clientes producto del proceso de integración de las dos redes. Se llevó a cabo un proceso de reclutamiento y capacitación de funcionarios con el fin de estar preparados para la atención de las solicitudes de los clientes.

Requiere una especial mención el hecho que, para generar un servicio más eficiente y enfocado a la necesidad de los clientes, se realizó la migración a un modelo de servicio por segmentos.

De otra parte, para dar cumplimiento a los lineamientos regulatorios, el Banco continúa trabajando en posicionar una cultura organizacional orientada a satisfacer las necesidades del cliente, apoyándose en diversas actividades de capacitación.

Adicionalmente, con el propósito de medir, analizar, mejorar y controlar la observancia de los tiempos de respuesta previstos en la normatividad, se realizó seguimiento al indicador de forma mensual, para verificar que en 2019 se obtuvo un cumplimiento promedio de 90%.

Por último, la entidad cuenta con toda la visión y disposición para brindar a nuestros clientes alternativas que mejoren la experiencia en cada contacto con la organización, contando con un personal capacitado y, enfocado en la creación de estrategias de mejoramiento continuo.

### **Sistema de Control Interno (SCI)**

En cumplimiento de sus funciones, la Auditoría Interna realizó diversos trabajos, así como la evaluación de la eficacia del Sistema de Control Interno – SCI.

La definición del plan de auditoría ejecutado en 2019 se realizó con base en la identificación y valoración de riesgos claves en los procesos del Banco, controles mitigantes, así como la revisión de los diferentes elementos del Sistema de Control Interno y sistemas de administración de riesgos.

Las auditorías fueron realizadas siguiendo los lineamientos establecidos en la Metodología de Scotiabank y se evaluó el diseño e implementación de los controles internos, los cuales incluyen políticas y procedimientos, cumplimiento legal y la eficiencia del proceso auditado en términos de métodos y recursos. De igual forma, se incluyó la revisión de la

confiabilidad del sistema de información contable, administrativo y de control a nivel del proceso auditado, y en la mayoría de los trabajos, se revisó la estructura organizacional y plan de continuidad del negocio

La evaluación del Sistema de Control Interno (SCI) y los procedimientos de auditoría realizados para revisar el mismo, fueron, entre otros:

- Evaluación de riesgos y controles de las entidades auditables como parte del proceso de planeación anual del área de auditoría interna.
- Identificación de los elementos del control Interno, los cuales se evaluaron a través de los trabajos de auditoría interna desarrollados durante el año 2019.
- Los controles clave presentes en cada componente se evaluaron con relación a su diseño, implementación y eficacia operativa, y sobre estos se concluyó si eran satisfactorios, requieren mejorar o insatisfactorios.
- Se obtuvo conocimiento de los resultados de las evaluaciones desarrolladas por el Revisor Fiscal durante el año 2019.
- Se revisaron los aspectos evaluados por la Superintendencia Financiera en sus diferentes actuaciones, sobre los cuales se observó la existencia de planes de acción establecidos por el Banco.
- Ejecución de actividades periódicas de monitoreo.
- Se evaluaron los temas regulatorios y los Sistemas de Administración de Riesgos.

Los informes de gestión trimestrales de Auditoría fueron remitidos a los miembros del Comité de Auditoría y a la alta

gerencia, los cuales describen con mayor detalle los resultados y conclusiones de las auditorías realizadas.

## CULTURA DE CUMPLIMIENTO

Durante 2019 se continuó fortaleciendo la cultura de cumplimiento a través del desarrollo e implementación de políticas y lineamientos corporativos. A continuación, se describen las principales actividades desarrolladas:

### **Cumplimiento regulatorio**

Se desarrolló e implementó el ejercicio anual de Evaluación de Controles y Riesgos de Cumplimiento, componente importante del marco de Gestión de Cumplimiento Regulatorio de la Empresa y se establecieron procedimientos operativos que permiten identificar, evaluar los riesgos, actualizar, y comunicar los requerimientos regulatorios.

### **Código de Conducta y Políticas de Cumplimiento**

Se realizó el proceso de Certificación Anual de Cumplimiento del Código de Conducta, dirigido a todos los colaboradores y miembros de Junta Directiva del Banco.

Igualmente, alineados con el programa Anticorrupción, se estructuró un manual de procesos aplicable a todos los negocios y funciones corporativas con el fin de identificar y administrar los riesgos asociados y de esta forma establecer controles necesarios. Se llevó a cabo la encuesta anual de

conflicto de intereses y se llevaron a cabo las “Ventanas de Cumplimiento de Primavera y Otoño” para los cursos obligatorios.

### **Privacidad**

Se realizaron procesos de análisis al estado de cumplimiento de las obligaciones legales, revisión de la política de tratamiento de datos personales, se definieron procedimientos de tratamiento de datos (uso, recolección, análisis, almacenamiento, custodia de autorizaciones, canales para atención de solicitudes, formatos de autorización y funcionarios responsables)

### **Global Banking and Markets, Treasury & Wealth Management**

Durante 2019 se continuó con el establecimiento de las actividades de la Gerencia de GBM&T/WM, con el objetivo de promover una conducta ética y de cumplimiento en general de los negocios de mercado de capitales, tesorería y gestión patrimonial.

### **P&C (Customer Protection)**

En 2019 se realizó el diseño y creación del programa de P&C, que se basa en 3 pilares: Sales Practices Framework, Regulación Ley de Protección al Consumidor Financiero, Comunicaciones y Publicidad. En este sentido fue preparada y revisada la información enviada a los clientes con respecto

a temas de Integración de las dos redes, para asegurar su claridad y transparencia.

### Monitoreo y Pruebas de Cumplimiento

El programa de monitoreo y pruebas llevó a cabo la evaluación de controles de cara al cumplimiento regulatorio y políticas de Scotiabank.

### CUMPLIMIENTO REGULATORIO DE TI

El equipo de Seguridad de la Información vela por el cumplimiento regulatorio de TI en el Banco. Durante 2019 se desarrolló la revisión periódica de cumplimiento, así como actividades complementarias en orden de fortalecer los controles existentes; en el marco de estas actividades se encuentra el fortalecimiento de controles DLP, cifrado de discos y antimalware, actualización de protocolos de seguridad, fortalecimiento de las herramientas de aseguramiento y monitoreo de infraestructura (IP360, CCM).

Se finalizó la actualización de canales como la Banca Digital y su aplicación Web, la alineación al estándar de seguridad de cajeros y algunas iniciativas para actualización del entorno tecnológico de atención en oficinas.

## BALANCE SOCIAL

### ESTRATEGIA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

El éxito del Banco y de quienes lo rodean está relacionado. Teniendo claramente definidas las áreas de mayor impacto de nuestras operaciones (la confianza, el cambio climático, la inclusión económica y la juventud), se desarrollaron acciones que generaron valor económico, social y ambiental para todos nuestros grupos de interés.



#### Nuestras prioridades

##### CONFIANZA

Desarrollar y generar mayor confianza por medio de la integridad en todos nuestros actos

##### INCLUSIÓN ECONÓMICA

Permitir la inclusión económica de nuestros clientes y empleados

##### CAMBIO CLIMÁTICO

Respaldar la transición hacia una economía baja en carbono

##### JUVENTUD

Brindarles a los jóvenes en la comunidad recursos para diseñar su futuro

## **CAMBIO CLIMÁTICO**

- Eco Dato: Publicado por los canales internos de comunicación, con el fin de llevar educación ambiental a los colaboradores.
- Siembra de árboles: 217 árboles fueron sembrados por los colaboradores, generando impacto positivo en el medio ambiente.
- Aniversario del Cicloparqueadero: Por tercer año se celebró esta iniciativa, que promueve el uso de medios de transporte alternativos amigables y que mejoren la calidad de vida.

## **INCLUSIÓN ECONÓMICA**

- Educación Financiera para jóvenes

En alianza con la fundación Junior Achievement, Scotiabank Colpatria llevó a cabo "Economía para el Éxito", programa que busca integrar conceptos clave de educación financiera con la construcción de proyecto de vida y preparación para la vida laboral para jóvenes entre los 13 y los 18 años de instituciones educativas públicas de Bogotá.

Para 2019 se contó con la participación de 72 colaboradores, que como voluntarios llevaron educación financiera a 1.812 jóvenes, pertenecientes a 9 instituciones. El Innovation Camp tuvo como objetivo motivar a los estudiantes para que, por

medio del trabajo en equipo, planteen soluciones innovadoras a una situación cotidiana. En esta oportunidad, convirtieron ideas en planes de negocio orientados a dar solución a problemáticas abordadas por los Objetivos de Desarrollo Sostenible. El campamento de este año benefició a 335 jóvenes, apoyados en 14 de nuestros voluntarios.

- Global Money Week (GMW)

El Banco, representado por sus voluntarios, hizo presencia en la octava edición de la campaña internacional GMW porque "entender sobre el ahorro y la inversión importa". Durante una semana compartimos conceptos de Educación Financiera con niñas, niños y jóvenes de tres instituciones de educación pública a través del juego.

- Presidenta por un día

En asocio con la Fundación PLAN nos unimos para la conmemoración del Día Internacional de la Niña, con el propósito de visibilizar la importancia de las niñas en Colombia para que tengan acceso a derechos, desarrollen sus capacidades y finalmente, obtengan el empoderamiento femenino necesario para ser motor de desarrollo en el país. Mi día en Scotiabank Colpatria

En esta oportunidad 64 niños y niñas, hijos de nuestros colaboradores, fueron partícipes de esta jornada; se trató de un día en el lugar de trabajo de sus padres, donde recibieron

una charla de educación financiera, abrieron una cuenta de ahorros e hicieron parte de un taller , entre otras actividades.

- Educación Financiera para clientes

El Banco, alineado con el propósito principal “Creemos que nuestros clientes tienen derecho a estar mejor”, se ha enfocado en diseñar planes y programas de educación financiera dirigidos a los consumidores financieros, de manera que éstos puedan tomar decisiones informadas y conocer los diferentes mecanismos para la protección de sus derechos. Educación Financiera para Empleados

Periódicamente se publican a través de medios electrónicos, consejos sobre finanzas personales. Esta campaña preventiva busca sensibilizar a los empleados en temas como ahorro, presupuesto, gastos, endeudamiento, inversión, etc.

## **JUVENTUD**

### **Donaciones**

- Educación Superior

Durante 2019 se otorgaron \$1.200.000.000 en calidad de donación a dos instituciones de educación superior como aporte al fortalecimiento de la educación y la ampliación de la cobertura, para que formación de calidad pueda llegar a los jóvenes en situación de vulnerabilidad.

- Parque Bicentenario

La entidad continúa participando del proyecto de seguridad, mantenimiento y activación cultural del “Parque Bicentenario 2019”, a través de un aporte que se destina al cuidado y a la operación de este espacio. Murales Zona Centro Internacional

En alianza con AsoSandiego se convierten muros de la zona del centro de la ciudad en murales de gran formato hechos por artistas urbanos, en favor del mejoramiento de espacios públicos que favorezcan entornos seguros para la ciudadanía.

### **Festival FutbolNet**

En esta oportunidad la ciudad de Cali fue la anfitriona de este gran festival. Durante dos fines de semana 75 voluntarios del Banco acompañaron a cerca de 1.000 jóvenes entre los 5 y los 18 años en situación de vulnerabilidad pertenecientes a diferentes fundaciones y escuelas deportivas, a disfrutar del festival y a aprender valores a través de la metodología de la Fundación Barça. L

### **Scotiabank Colpatría en Ascenso**

El Banco, en el marco de la competencia Scotiabank Colpatría en Ascenso, en la que cerca de 3.000 personas suben por los 980 escalones de la Torre Colpatría, hizo entrega de \$80.000.000 a la Fundación Operación Sonrisa que serán invertidos en el tratamiento quirúrgico de cientos de niños y niñas del país de poblaciones en situación de vulnerabilidad.

## **Media Maratón de Bogotá**

Celebramos la participación de 70 de nuestros colaboradores en esta competencia y nos llena de orgullo que su esfuerzo llevará alegría a 17 familias; nuestro equipo recaudó el equivalente a 17 nuevas sonrisas que serán una realidad gracias a la labor de Fundación Operación Sonrisa.

## **Carrera de la Mujer**

50 colaboradores participaron en esta edición de la carrera de la Mujer, que, además de recordarnos la importancia de la actividad física para la salud, resalta principalmente el valor de la mujer en todos los procesos de la vida.

## **Acciones que Inspiran**

En alianza con la YMCA y de la mano de 213 voluntarios en 6 ciudades intervinimos diferentes lugares, desde colegios hasta playas, con el propósito de garantizar espacios favorables para la educación y el esparcimiento. **Campaña de Navidad “Lo que das con amor les queda”**

Una vez más nos unimos al ICBF en su campaña de navidad para llevar alegría a miles de niñas y niños en situación de vulnerabilidad a lo largo del país, con el aporte de cerca de 800 regalos.

## **Voluntariado**

Entre muchas otras actividades en las que contamos con el apoyo y talento de nuestros colaboradores, compartimos

aquí dos de ellas. Nuestros empleados en calidad de voluntarios donaron su tiempo y esfuerzo para entregar un día de diversión y felicidad a más de 150 niñas y niños de fundaciones que trabajan por procurar calidad de vida a cientos de niños de comunidades vulnerables.

La Fundación Darwin y la Fundación Formemos son algunos de nuestros aliados en favor de esta causa.

## **COMUNICACIONES 2019**

Durante 2019 se ejecutó una estrategia de comunicaciones tendiente a dar a conocer los productos y servicios del banco y a socializar las actividades más relevantes del año.

Recibimos el galardón de la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito por haber ejecutado la mejor campaña de comunicaciones internas que buscaba concientizar a los colaboradores del banco.

Comunicamos efectivamente el proceso de Integración de las redes tecnológicas del Banco, por medio de casi 100 notas periodísticas. “El Giro de Rigo” fue otro de los eventos importantes para Scotiabank Colpatria que representó 17 menciones en medios de comunicación. También se llevaron a cabo los eventos “Carrera Scotiabank Colpatria en Ascenso”, la cual logró 222 publicaciones y la “Noche de las Velitas” con 48 publicaciones.

En cuanto a reputación, se obtuvo un logro importante relacionado con el ascenso en la escala de **MERCO** (Monitor

Empresarial de Reputación Corporativa), al pasar del lugar 60 a la posición 49 en la categoría “Empresas” y en el ranking “Líderes de Empresas”, el presidente de la institución pasó del escaño 97 en 2018 a la posición 75 en 2019.

Así mismo, Jaime Alberto Upegui fue seleccionado como uno de los mejores 5 Líderes Empresariales del país, según los premios “Portafolio”.

## INFORMACIÓN ADICIONAL DE LEY

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 párrafo 2 del artículo 87 de la ley 1676 de 2013, se deja constancia de que Scotiabank Colpatria no ha entorpecido la libre circulación de las facturas emitidas por sus proveedores de bienes y servicios.

El Banco dio cumplimiento a las normas legales sobre propiedad intelectual y derechos de autor, de acuerdo con la ley 603 de julio 27 del año 2000; 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.

Por último, de conformidad con lo establecido en la Circular Externa 028 de 2014, el reporte de implementación del nuevo Código País forma parte integral del presente informe, 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 acerca de/inversionistas/Encuesta Código país.

(Original Firmado)

**Eduardo Pacheco Cortés**  
**Presidente de la Junta Directiva**

(Original Firmado)

**Jaime Alberto Upegui Cuartas**  
**Presidente**