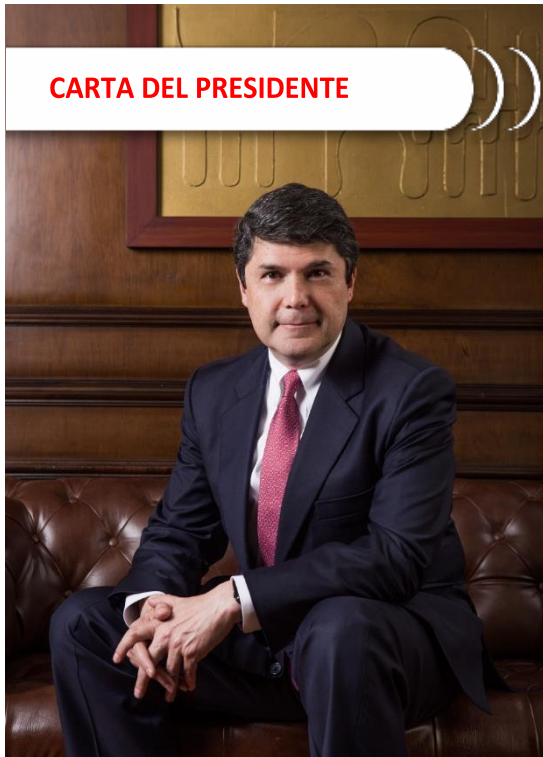




# INFORME DE GESTIÓN 2020





El año 2020 puso a prueba la resiliencia de la economía mundial y colombiana, impactadas por las medidas de distanciamiento social ordenadas por los diferentes gobiernos y que afectaron la capacidad productiva de diferentes sectores.

El sistema financiero encontró múltiples retos durante este año, para poder continuar no solo prestando servicios financieros de calidad, sino también para demostrar la solidez y solvencia necesarias frente a estos choques económicos. Scotiabank Colpatria no fue ajeno a este desafío y desplegó su capacidad

de gestión para responder ante el cambio en la dinámica económica del país.

Cerramos 2019 con un importante hito en la historia de la banca en Colombia, finalizando un proceso de integración exitoso y el 2020 inicio con grandes perspectivas y planes a ejecutar, basados en nuestra estrategia y visión de largo plazo, donde hemos definido que seremos 1) Un banco universal, siendo relevante en todos los segmentos; 2) Enfocados en el cliente, consolidándonos como una organización orientada principalmente hacia el cliente; y 3) Moderno y digital, desarrollando nuevas soluciones para ser el mejor banco digital de Colombia, tanto para nuestros clientes como colaboradores.

Con la llegada de la pandemia en el segundo trimestre de 2020 implementamos importantes ajustes en la dinámica de hacer negocios, para continuar con las inversiones en el desarrollo y consolidación de las capacidades digitales, así como para lanzar nuevas funcionalidades, como la activación de tarjetas de crédito y la disponibilidad de consulta de movimientos en línea y Digital FX (transacciones en moneda extranjera). Esto nos permitió incrementar en un 240% la cantidad de transacciones monetarias que se realizan a través de los canales digitales y alcanzar un índice de adopción digital de nuestros clientes del 62%, donde más de la mitad utilizan de forma recurrente las soluciones digitales. En paralelo y garantizando la prestación del servicio, mantuvimos abiertas todas las sucursales durante los periodos de distanciamiento social obligatorio, cumpliendo con todos los protocolos de bioseguridad.

Nuestro plan de inversión de largo plazo continúa vigente, hemos destinado una inversión superior a \$300 millones de dólares canadienses para llevar a cabo la integración y modernización de las plataformas y sistemas del banco, que tiene un horizonte hasta 2025, periodo en el que se continuará con la transformación de la forma de los procesos, en aras de mejorar nuestras capacidades competitivas y la experiencia del cliente.

La difícil situación generada por los aislamientos y los impactos en la economía, requirió la creación de programas de alivios financieros, para ofrecer diferentes alternativas a los clientes, como periodos de gracia, donde no debían realizar pagos a sus créditos por un periodo inicial de 4 meses, que fue prorrogado en algunos casos; estas alternativas permitieron a nuestros clientes afrontar este período de choque económico. Más de un millón de alivios fueron implementados, soluciones que no habrían podido ser ofrecidas sin la solidez financiera de Scotiabank Colpatria, en la que la administración de la liquidez y solvencia fueron fundamentales para continuar con una operación estable del negocio durante este periodo de estrés económico.

La clave para lograr administrar el negocio dentro de una realidad con altos niveles de incertidumbre fue una planeación por escenarios, la cual nos permitió desarrollar diferentes estrategias, según la evolución de la situación y el seguimiento de las diferentes variables macroeconómicas; a partir de este análisis de escenarios fue establecido el monto requerido de provisiones de crédito adicionales necesarias para afrontar los potenciales impactos futuros por la coyuntura. Desde luego, la constitución de estas provisiones discrecionales adicionales

tuvo impacto sobre el resultado de la utilidad contable del banco, pero, en ningún momento, la estabilidad o solidez de la institución se vio afectada por esta situación; prueba de ellos es la confirmación de nuestras calificaciones de riesgo otorgadas por firmas externas que ratificaron 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.

Mantener la competitividad fue otro de los pilares dentro de la estrategia seguida durante 2020, aspecto en el que se realizaron los ajustes requeridos en las inversiones y gastos a fin de respaldar el desempeño innovador del negocio, como, por ejemplo, el lanzamiento de la primera tarjeta metálica en Colombia, producto destinado al segmento Scotia Wealth Management, continuando con nuestro liderazgo en el mercado de este producto en Colombia y fortaleciendo nuestras propuestas de valor y desarrollando soluciones, de acuerdo con las necesidades y expectativas de los consumidores.

Por último, deseo agradecer y felicitar a todos los empleados del banco por el excelente trabajo durante este año y les resalto su compromiso y capacidad de resiliencia para afrontar esta situación de incertidumbre y desafíos personales, familiares y profesionales.

(Original Firmado)

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

## INFORME DE GESTIÓN

A continuación, nos permitimos presentar el informe correspondiente al ejercicio iniciado el 1 de enero de 2020 y finalizado el 31 de diciembre del mismo año.

## ENTORNO ECONÓMICO

Durante el 2020 la economía global sufrió el mayor choque de la historia reciente, debido al surgimiento de la pandemia ocasionada por la Covid 19. Si bien la identificación del virus se dio desde principio de año e inicialmente se leyó como un riesgo localizado fundamentalmente en China, la rápida propagación de la pandemia impuso grandes retos en el sistema hospitalario a nivel global y motivó la implementación de medidas de aislamiento fuertes, que derivaron en costos económicos significativamente altos.

Italia e Irán fueron las primeras naciones en presentar las mayores afectaciones por la pandemia; Europa entre marzo y abril fue el epicentro de los contagios y los cierres generaron una contracción importante de la actividad económica. Cuando los contagios se moderaron, hacia principios de mayo, el continente europeo retomó progresivamente su actividad, sin llegar a los niveles de apertura previos a la pandemia, pues varias actividades seguían desarrollándose de forma atípica. Posteriormente, a finales de octubre, una nueva ola de contagios llevó a un incremento en las restricciones de la actividad económica y, para el cierre de 2020, estas limitaciones siguieron siendo altas.

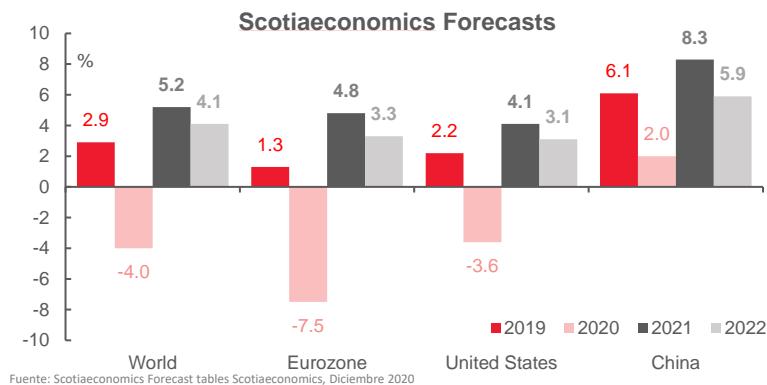
En EE. UU. la pandemia desarrolló su primer pico entre junio y julio, pese a lo cual las restricciones del país no fueron tan fuertes como en el resto del mundo, lo que ha implicado que EE. UU. se convirtiera en el país más afectado por los contagios. En medio de lo anterior, se desarrollaron las elecciones presidenciales, en las cuales se decidió por un cambio de liderazgo en la Casa Blanca. Al final de 2020 los contagios continuaron escalando y el sistema hospitalario siguió presionado.

La disrupción generada por la pandemia desencadenó una reacción inmediata de las autoridades de política económica. Los bancos centrales fueron los primeros en reaccionar, con bajadas súbitas y pronunciadas en las tasas de interés, especialmente en el caso de la Reserva Federal de EE. UU., e incrementos en los programas de compra de activos y provisión de liquidez. Se espera que esta postura expansiva continúe en los próximos años. La política fiscal también tuvo una reacción nunca vista, impulsando los programas de protección social a personas y a las empresas afectadas por los cierres; en Europa, la orientación fue dirigida a suplir parte de los costos fijos y nóminas de las empresas para evitar una mayor destrucción del empleo. En EE. UU. se apoyó a las empresas y se reforzó el ingreso de los ciudadanos, por lo que los indicadores de ventas al por menor no sufrieron tanto como en el resto del mundo. De forma general, el respaldo fiscal también implementó esquemas de garantías al crédito y diferimiento en el pago de impuestos.

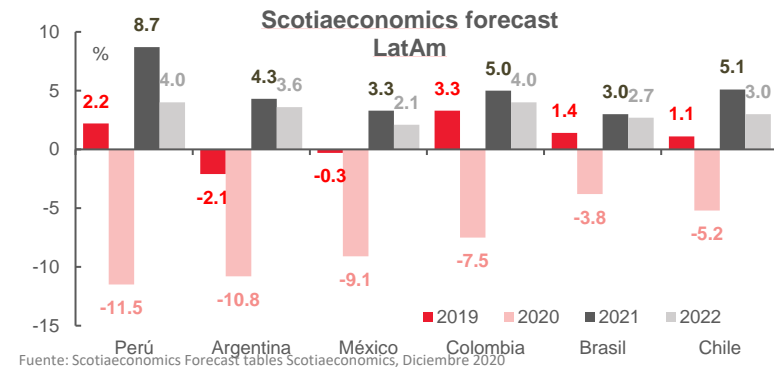
Todo lo anterior llevó a un incremento de la deuda global que, de acuerdo con el Instituto de Finanzas Internacionales (IIF), para final de 2020 alcanzaría un récord de USD 277 billones. Como proporción del PIB, la deuda pasó de 380%, a finales de

2019, a un 432% en el tercer trimestre de 2020; para países emergentes, el incremento fue de 250% a un 365% del PIB, siendo la estabilización fiscal uno de los retos más grandes que dejará la pandemia.

Con todo, se espera que la economía global haya pasado la peor parte de la contracción económica y, si bien los rebrotes suponen una expectativa de recuperación más lenta, no se prevé una disrupción como la observada en marzo. En Scotiaeconomics se anticipa una contracción global del 4% en 2020, seguida de una expansión de 5.2% en 2021 liderada por China y un crecimiento de 4.1% en 2022.



Por su parte, en Latinoamérica las contracciones serían más fuertes, pues las medidas de confinamiento se mantuvieron por más tiempo y se suma una capacidad fiscal más limitada que en las economías desarrolladas y condiciones sociales más desfavorables. El desempeño más débil sería el de Perú que, junto con Chile, enfrentarán retos políticos relevantes en el 2021.



Los mercados internacionales experimentaron, a mediados de marzo, el episodio de volatilidad más fuerte en la historia reciente, momento en el que se comprobó la expansión de la pandemia a gran parte del mundo y en el que varios países entraron en una parada súbita de sus actividades económicas. Las bolsas perdieron más del 30% de su valor en pocos días, el dólar se fortaleció generalizadamente y, en el caso del peso colombiano, hubo una depreciación superior al 25%.

Con el anterior escenario en abril, previo al vencimiento de los contratos de futuros vigentes del petróleo, los precios de crudo se negociaron en niveles negativos de USD 37.63 por barril, en el caso del Brent. Esto se conjugó con una caída significativa en la demanda a nivel global, que coincidió con el vencimiento del contrato de futuros más próximo. En respuesta a la caída súbita en los precios del petróleo, la OPEP ajustó su oferta para recortarla en 9.7 millones de barriles por día a partir de mayo y, en la medida en que la economía se reactivó, el recorte se redujo a 7.2 millones bpd.

Posteriormente, en tanto que hubo una moderación de los contagios en Europa y que las economías se acomodaban a vivir con la pandemia, junto con la implementación de estímulos monetarios y fiscales sin precedentes, los mercados empezaron a recuperar su valor y, al final del año, las noticias sobre la efectividad y disponibilidad de las vacunas, al igual que la elección de Joe Biden como nuevo presidente de los EE. UU., impulsaron los valores accionarios para cerrar el 2020 en terreno positivo y, en algunos casos, a operar en máximos históricos, con todo y que al final del año las noticias de nuevas derivaciones de coronavirus generaban alta incertidumbre.

## ECONOMÍA COLOMBIANA

En Colombia, el primer caso identificado de la Covid 19 se registró el 6 de marzo de 2020 y, dos semanas después, el 25 de marzo, inició el esquema de aislamiento preventivo obligatorio en el que únicamente se podían ejercer actividades esenciales; de acuerdo con estimaciones internas, el aislamiento obligatorio implicó que sólo el 67% de la economía tenía permiso de operar. Así, durante el primer trimestre del año, a pesar de que la economía venía en una senda fuerte de recuperación, entre enero y febrero creció en promedio un 4.2% anual, la afectación de marzo fue evidente y la contracción de la actividad en ese mes fue de 4.1% anual, la cual derivó en una baja, pero una positiva tasa de expansión del 1.2% para el primer cuarto del año frente al mismo periodo de 2019.

En la anterior coyuntura, los mercados internacionales presentaron alta perturbación llevando la tasa de cambio al máximo histórico de \$4158 el 18 de marzo y a un aumento muy

significativo de la incertidumbre y volatilidad local, haciendo que el Banco de la República implementara medidas extraordinarias de liquidez en el mercado interno y cambiario, que posteriormente se complementaron con bajadas de la tasa de interés. Por el lado fiscal, la regla fiscal se suspendió para 2020 y 2021, pues la pandemia imponía retos por las mayores necesidades de gasto y por la anticipación a la caída de los ingresos tributarios. Así, la meta de déficit fiscal del Gobierno Nacional Central se proyectó en el Marco Fiscal de Mediano Plazo de junio en 8.2% del PIB para 2020 y para el 2021 en 5.1% del PIB; en noviembre, las metas fueron revisadas de nuevo a déficits de 8.9% y 7.6% del PIB, en atención a que los programas de ayuda se extendieron hasta parte de 2021 y la caída en los ingresos netos fue mayor de lo anticipado. Por su parte, el sector financiero realizó programas de alivios a créditos en general, medidas que continúan bajo el esquema de acompañamiento a deudores a fin de reorganizar el pago de sus compromisos financieros.

La restricción de movilidad más estricta duró 33 días, al cabo de los cuales las medidas fueron flexibilizándose para permitir que más actividades se reabrieran bajo protocolos de bioseguridad; las primeras actividades en abrir fueron las asociadas con industria manufacturera, construcción y ventas al por mayor. En junio se marcó un hito relevante, pues, si bien desde el gobierno nacional se estimaba un grado de apertura de casi el 80% de las actividades, también se dio autonomía a los líderes regionales para implementar medidas de apertura locales, lo que se reflejó en una recuperación moderada de la actividad, pues las principales ciudades mantuvieron en promedio medidas más restrictivas.

De este modo, en el segundo trimestre del año, la economía colombiana tuvo una contracción histórica del 15.8% frente al año anterior, lo que implicó que el volumen de producción de Colombia retrocediera a niveles equivalentes a los de 2013. Las actividades de servicios fueron las más impactadas y, para ese entonces, el número de personas con empleo disminuyó en 25%, para llevar a la tasa de desempleo a promediar un 18.3% en el trimestre. El Banco Central continuó recortando la tasa de interés y ajustando sus planes de provisión de liquidez, mientras que, por parte del Gobierno, se emprendieron programas de ayudas sin precedentes, con transferencias directas a la población vulnerable y posteriormente a las empresas, para buscar la máxima preservación del empleo.

Entretanto, la inflación mostró fuerte volatilidad, conjugando la estabilidad en los precios de servicios no prestados, así como involucrando en sus métricas los alivios a tarifas de servicios públicos, de telefonía móvil, entre otros elementos regulados; de igual manera, los costos de la bioseguridad en la prestación de algunos servicios, como los restaurantes, empezaron a reflejarse en los últimos meses del año. A lo anterior se sumó la debilidad de demanda en rubros como el vestuario y la educación, lo que llevó la inflación a registrar un mínimo de 1.49% en noviembre y a cerrar el año en 1.61%, luego de la reversión de algunos alivios a servicios públicos pendientes por efectuar. En adelante, se espera que, con el retiro de los alivios, tienda a converger ligeramente por debajo del 3.0% al cierre de 2021.

Entre julio y agosto iniciaron los planes piloto para actividades que implicaban mayor interacción social; sin embargo, solo fue hasta septiembre cuando se inició un esquema de aislamiento

selectivo, en el que la sociedad empezó a vivir una nueva normalidad en un ámbito en el que se estima que el 5% de las actividades permanece en restricción. De esta manera, la economía reaccionó de forma más dinámica, la movilidad repuntó y los indicadores de actividad mostraron algo de normalización. En dicho contexto, la economía marcó una contracción de 9% en el tercer trimestre frente al mismo periodo de 2019, demostrando que la recuperación está alineada al ritmo de la reapertura. En octubre y noviembre la reapertura se consolidó y permitió ver mejores dinámicas de la actividad económica, especialmente en el consumo no esencial, que además recibió un estímulo adicional por la tercera jornada del día sin IVA el 21 de noviembre. No obstante, en diciembre los contagios se incrementaron de nuevo y las principales ciudades y regiones en la semana del 20 de diciembre empezaron a implementar restricciones, como toques de queda, pico y cédula, ley seca, entre otras, que, si bien pueden moderar en algo la recuperación, podrían no ser tan negativas como lo evidenciado entre finales de marzo y abril, dado que todo dependerá del grado de extensión de dichas medidas.

La tasa de política monetaria llegó al mínimo histórico del 1.75% y se proyecta que permanecerá estable por lo menos hasta septiembre de 2021, asumiendo la consolidación de la recuperación y la devolución de la inflación a la meta del 3%. Por otro lado, el costo fiscal de la pandemia se estima equivalente a 4% del PIB, pues las ayudas a la población y empresas se han extendido hasta el primer semestre de 2021. Considerando lo anterior, la discusión de la reforma tributaria empezaría temprano en el 2021, ya que, de hecho, ha sido un condicionamiento fuerte para que las tres principales

calificadoras Fitch, Moody's y S&P mantuvieran el rating crediticio de Colombia en el grado de inversión.

En este contexto, luego de los cierres implementados para contener la pandemia, se ha evidenciado que la economía colombiana se ha reactivado a la par de la reapertura, pero también se han empezado a revelar problemas estructurales, en particular, en la recuperación del empleo en cantidad y en calidad, pues uno de los resultados de la pandemia ha sido el incremento de la informalidad en el mercado laboral. Para todo 2020 se proyecta una contracción de la economía del 7.5%, que implicaría que en todo el año ella produjo un valor agregado equivalente al generado entre 2015 - 2016. En 2021 la economía crecería 5% frente al 2020, lo que implicaría una generación de valor agregado similar a la de 2018, por lo que solo hasta 2022 se alcanzaría el volumen de producción de 2019, es decir, lo que se veía antes de la pandemia.

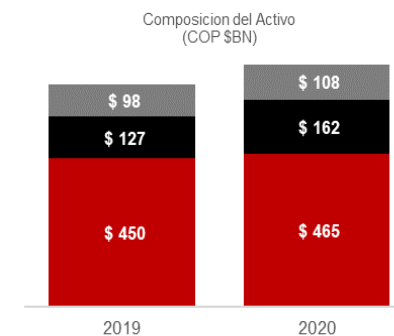
## COMPORTAMIENTO DEL SECTOR

En 2020 los establecimientos de crédito se enfrentaron a la crisis de la Covid 19, mostrando un sector financiero resistente y sólido, que tuvo la capacidad de reaccionar a las diferentes necesidades de los consumidores. Se mostró un crecimiento en los depósitos debido a la pandemia, generando un exceso de liquidez en las distintas entidades, que se mantuvo estable, pese a la reducción de tasas de intervención por parte del Banco de la República. Por otro lado, se evidenció el aumento de provisiones correspondientes a la cartera, junto con una política más estricta en cuanto a los préstamos otorgados por las organizaciones del sector. Por ende, los indicadores se

mostraron afectados a lo largo del año, donde la rentabilidad ciertamente vio una disminución.

### Activo

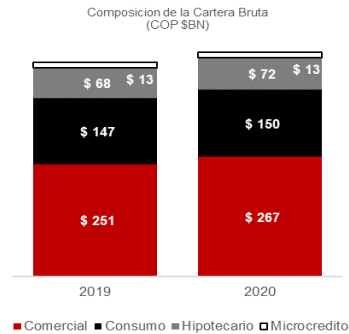
En 2020 el activo total logró un aumento anual de 8.9%, apalancado principalmente por un crecimiento de las inversiones del 27.3%, mientras que la cartera creció únicamente el 3.5%. El menor crecimiento de la cartera neta causó una pérdida en su participación de 327pbs dentro del activo total; sin embargo, se mantiene como el rubro de mayor participación con el 63.3%.



Cifras a noviembre 2020

La cartera bruta pasó de tener un crecimiento anual de 7,9% en 2019 a 4.8% en 2020. Esta disminución estuvo impulsada principalmente por créditos de consumo, con un crecimiento de 2.0%, compensado por hipotecarios con 5,8% y comercial con 6.4%. Dado el crecimiento desmejorado en el portafolio de consumo, la cartera comercial e hipotecaria aumentaron sus participaciones en 80pbs y 13pbs, mientras la de consumo disminuyó en 83pbs.

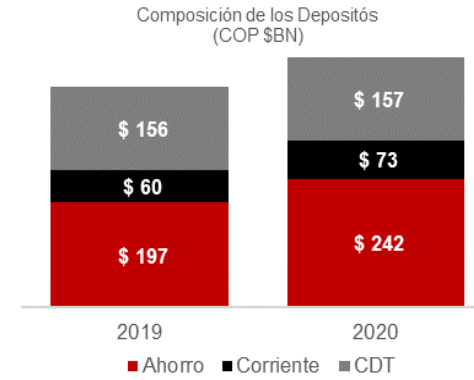




*Cifras a noviembre 2020*

### Fondeo

Para 2020 se dio un incremento significativo del fondeo, que pasó de un 7.5% a 10.0%, donde los depósitos aumentaron en 13.9%. Este crecimiento estuvo apalancado principalmente por los depósitos vista, donde las cuentas de ahorro crecieron en 22.7% y las corrientes en 20.1%. Por su parte, los CDTs se mantuvieron estables con un crecimiento de 0.4%. Esto demuestra una mayor participación para los depósitos transaccionales, donde, sobre los depósitos totales, las cuentas de ahorro aumentaron su participación en 369pbs y las cuentas corrientes en 79pbs. Los CDTs perdieron una participación de 448pbs.

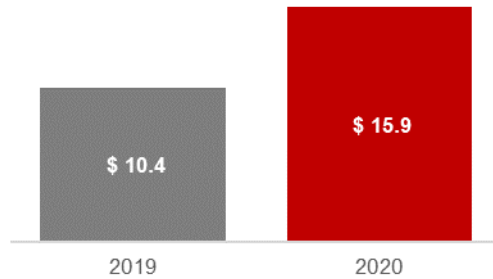


*Composicion de los Depósitos: Cifras a noviembre 2020*

### Rentabilidad

La utilidad neta acumulada del sistema a octubre de 2020 cerró en COP \$3.82 billones, equivalentes a un decrecimiento del 59.3% respecto al mismo periodo del año anterior. Para este periodo los ingresos aumentaron 103pbs, mientras que el gasto únicamente 29pbs. La principal causa de la reducción de las utilidades fue el aumento en el gasto de provisiones de cara a la pandemia, aumentado en 52.47%. Tanto el retorno sobre activos como sobre patrimonio disminuyeron en 111pbs y 613pbs respectivamente.

Gasto de Provision  
Acumulado a Octubre  
(COP \$BN)



COP \$BN	2019	2020	Δ
<b>UTILIDAD</b>	<b>\$ 9.39</b>	<b>\$ 3.82</b>	<b>-59.3%</b>
ROA	1.9%	0.8%	-111
ROE	10.3%	4.2%	-613

## SITUACIÓN ECONOMICA DE SCOTIABANK COLPATRIA

### ESTRUCTURA DEL ACTIVO

Miles de Millones \$

CUENTA	dic-20	dic-19	Var \$	Var %
Disponible	4,011	2,084	1,927	92.4%
Inversiones	3,570	2,808	761	27.1%
Cartera neta	24,636	27,248	(2,612)	-9.6%
Aceptaciones y derivados	479	223	256	115.0%
Cuentas por cobrar	295	251	43	17.3%
Propiedades y equipo	639	707	(68)	-9.6%
Inversiones en Subsidiarias	79	79	0	0.4%
Otros activos	1,288	1,234	54	4.4%
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>34,998</b>	<b>34,635</b>	<b>362</b>	<b>1.0%</b>

Al cierre del 2020 los activos totales del banco crecieron 1,0% respecto del año anterior. Este crecimiento se explica principalmente por un aumento del disponible por COP 1.927MMM (92,4%), resultado de una mayor liquidez al cierre del año. Igualmente, el portafolio de inversiones se incrementó COP 761MMM (27%), debido a la compra de Títulos de Solidaridad durante el primer semestre del año. Gran parte de este crecimiento estuvo compensado por una menor cartera neta por -2.612MMM (-9.6%).

Miles de Millones \$

CUENTA	dic-20	dic-19	Var \$	Var %
Comercial	10,479	11,096	(617)	-5.6%
Consumo	11,620	12,886	(1,266)	-9.8%
Hipotecaria	5,332	5,099	233	4.6%
Microcrédito			-	0.0%
<b>Total Cartera Bruta</b>	<b>27,432</b>	<b>29,082</b>	<b>(1,650)</b>	<b>-5.7%</b>
Provisiones	(2,796)	(1,834)	(962)	52.5%
<b>TOTAL CARTERA NETA</b>	<b>24,636</b>	<b>27,248</b>	<b>(2,612)</b>	<b>-9.6%</b>

En 2020 la cartera presentó un decrecimiento de -5,7%, jalonado especialmente por la cartera de consumo, que disminuyó un 9,8% como resultado de menores desembolsos y facturación, debido a las cuarentenas y demás efectos derivados de la pandemia. Igualmente, la cartera comercial cerró con una caída del 5,6%, afectada mayormente por bajos desembolsos en la cartera corporativa.

El 2020 fue sin duda un año bastante retador para el banco y, en general, para el sector, en atención a que la cartera de consumo cerró en COP 11.620MMM, con una variación de -9,8%, donde los productos más impactados fueron tarjeta de

crédito -11% e instalamento -12% por menor colocación. En la participación de mercado, el banco cerró con un 5% a noviembre, lo que le permitió mantenerse como la sexta entidad bancaria con mayor cartera.

MIX DE CARTERA	dic-20	dic-19	Var %
Comercial	38.2%	38.2%	0.0%
Consumo	42.4%	44.3%	-1.9%
Hipotecaria	19.4%	17.5%	1.9%

En cuanto a la mezcla de cartera, se observa una ligera recomposición entre la de consumo y la hipotecaria, disminuyendo la participación de la primera un 1.9%, en línea con los grandes desafíos que enfrentó durante el 2020.

#### ESTRUCTURA DEL PASIVO

Miles de Millones \$

CUENTA	dic-20	dic-19	Var \$	Var %
Depósitos y Exigibilidades	27,563	26,666	897	3.4%
Derivados	439	217	221	101.9%
Obligaciones Financieras	2,212	2,562	(350)	-13.6%
Bonos	1,487	1,469	19	1.3%
Otros Pasivos	570	606	(36)	-5.9%
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>32,271</b>	<b>31,520</b>	<b>751</b>	<b>2.4%</b>

Los pasivos se ubicaron en COP 32.271MMM al cierre de 2020, con un crecimiento de 2,4%, generado por el aumento de depósitos por COP 897MMM (3,4%). En cuanto a los bonos, es importante mencionar la emisión privada de instrumentos subordinados con absorción de pérdidas por COP 225MMM a 10 años realizada en junio 2020, con el objetivo de mantener estable el fondeo de largo plazo y un adecuado nivel de capital.

CUENTA	dic-20	dic-19	Var \$	Var %
Certificado a término	11,202	12,975	(1,772)	-13.7%
Depósitos ahorros	13,646	11,393	2,253	19.8%
Cuenta corriente	2,130	1,789	341	19.1%
Otros	585	509	75	14.7%
<b>TOTAL DEPÓSITOS</b>	<b>27,563</b>	<b>26,666</b>	<b>897</b>	<b>3.4%</b>

Dada la coyuntura de la Covid 19, el banco centró sus esfuerzos en aumentar la liquidez con el fin de respaldar las necesidades de nuestros clientes. En el caso del segmento comercial, se dio prioridad a los desembolsos a plazos cortos para afrontar la crisis. Dichos desembolsos permanecieron en depósitos vista en la medida que eran utilizados, lo que generó altos niveles de liquidez durante los primeros meses de la pandemia.

Dada la estructura del pasivo de la entidad y, teniendo en cuenta la coyuntura, las tasas bajas de certificados a término causaron una migración de los recursos hacia depósitos vista, junto con una tendencia negativa a la renovación de estos títulos por parte de la tesorería, llevando a una reducción del -13.7% en el año.

Por otro lado, las cuentas de ahorro presentaron un crecimiento de casi el 20%, explicado por tres razones principales. La primera, en atención a la coyuntura por la emergencia sanitaria y las cuarentenas obligatorias, la colocación de créditos disminuyó, a fin de que las fuerzas comerciales se focalizaran en los pasivos. El canal digital también tuvo un fuerte impacto, con el ofrecimiento y apertura de cuentas de ahorros y la creación del producto de renta premium universal. Así mismo, hubo un efecto fuerte por la caída de rentabilidad de las carteras colectivas o fondos mutuos, lo que trajo como consecuencia

que, tanto las personas como las empresas, migraran sus ahorros de estos productos financieros hacia las cuentas de ahorros renta premium. Una muestra de esto es que los saldos de las cuentas de banca personas y pyme crecieron aproximadamente 1,2Bn frente al año anterior.

Las cuentas corrientes crecieron un 19,1%, explicado principalmente por la banca empresarial, debido igualmente a la migración de sus excedentes de liquidez de las carteras colectivas hacia este producto.

Durante el 2020, la cuenta cero continuó siendo el producto bandera de atracción de nuevos clientes y recursos, con una experiencia 100% digital que permite autogestionarse en tiempos de pandemia.

Durante este periodo es relevante destacar:

- Participación de cuentas abiertas por canal digital 97%
- Tiempo de duración de apertura de la cuenta de 2,5 minutos promedio.
- Entrega de tarjeta débito a través de Courier y activación vía IVR o ATM propio.
- Aun cuando la emergencia sanitaria disminuyó la apertura de cuentas, el promedio mensual fue de 24.000 cuentas nuevas.

Igualmente, con el fin de facilitar los procesos a los consumidores, se realizó una intensa optimización de estos, para promoverla digitalización y virtualidad. Algunos de ellos fueron:

- Proceso de apertura masiva de cuentas de nómina con documentos escaneados.
- Activación de cuentas no presencial.
- Solicitud de chequeras por IVR.
- Comercialización de cuenta bolsillo a través de canales no presenciales.
- Apertura de certificados a término a través de canales virtuales.

MIX DEPOSITOS	dic-19	dic-18	Var %
Certificado a término	40.6%	48.7%	-8.0%
Depósitos ahorros	49.5%	42.7%	6.8%
Cuenta corriente	7.7%	6.7%	1.0%
Otros	2.1%	1.9%	0.2%

En términos de la composición de los depósitos, se puede apreciar que las cuentas de ahorro ganaron 6,2% de participación, en contraste con la disminución en certificados a término de -8,0%.

## ESTRUCTURA DEL PATRIMONIO

Miles de Millones \$

CUENTA	dic-20	dic-19	Var \$	Var %
Capital	322	322	-	0.0%
Reservas	1,839	1,723	116	6.7%
Otro resultado integral	142	141	1	1.0%
Prima en colocación de acciones	695	695	-	+100%
Utilidad del ejercicio	- 316	193	- 509	-263.4%
Resultados de eje. anteriores	43	41	2	4.9%
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>2,726</b>	<b>3,115</b>	<b>(389)</b>	<b>-12.5%</b>

El patrimonio del banco se ubicó en COP 2.726MMM, con un decrecimiento de -12,5% frente al año anterior, generado por un resultado del ejercicio negativo de -316MMM. Este resultado estuvo impactado principalmente por un menor margen financiero y por una mayor constitución de provisiones, todo esto como consecuencia de los efectos de la Covid 19.

Solvencia	dic-20	dic-19	Var %
Patrimonio Básico (Tier I %)	6.8%	7.2%	-0.4%
Patrimonio Adicional (Tier II %)	4.9%	3.3%	1.6%
Patrimonio Técnico	3,350	3,420	-2.0%
APNR	27,795	31,469	-11.7%
<b>Índice de Solvencia (%)</b>	<b>11.6%</b>	<b>10.5%</b>	<b>1.2%</b>

Para diciembre de 2020 el margen de solvencia se situó en 11,6%, esto es, 118 puntos básicos por encima del alcanzado en el mismo periodo del año anterior, con un Tier I de 6,8% en comparación con un 7,2% de 2019. La reducción del Tier I obedeció a la disminución del patrimonio básico ordinario, producto del incremento en la pérdida del ejercicio por 315MMM (aspecto que se analizará con mayor detalle en la siguiente sección). El aumento en el Tier II, que pasó de 3,3% en 2019 a 4,9% en 2020, estuvo marcado por la emisión privada de bonos subordinados y el computo de las provisiones adicionales dentro del patrimonio adicional. Estos niveles de solvencia resultan adecuados, 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 \$

DESCRIPCIÓN	dic-20	dic-19	Var \$	Var %
Ingresos Cartera	3,196	3,476	(280)	-8.1%
Costo Fondos	1,180	1,234	(53)	-4.3%
Inversiones Netas	294	192	103	53.5%
<b>MARGEN FINANCIERO</b>	<b>2,310</b>	<b>2,434</b>	<b>(124)</b>	<b>-5.1%</b>
Comisiones Netas	479	462	17	3.8%
Provisiones	1,727	1,100	627	57.0%
<b>CONTRIBUCION FINANCIERA</b>	<b>1,062</b>	<b>1,796</b>	<b>(734)</b>	<b>-40.9%</b>
Gastos Operacionales	1,624	1,705	(81)	-4.8%
Otros Ingresos	114	197	(83)	-42.2%
<b>UTILIDAD ANTES DE IMPPTOS</b>	<b>(448)</b>	<b>288</b>	<b>(736)</b>	<b>-255.6%</b>
Impuesto de Renta	(132)	95	(227)	-239.8%
<b>UTILIDAD/ PÉRDIDA NETA</b>	<b>(316)</b>	<b>193</b>	<b>(509)</b>	<b>-263.4%</b>

Para el año 2020 el resultado neto se ubicó en COP -316MMM. Dicho decrecimiento se origina en unos menores ingresos, explicados tanto por bajos volúmenes de la cartera bruta de -5.7%, como por disminución de las tasas de colocación, jalonada en gran medida por una tasa de usura que se sitúa 140 puntos básicos por debajo del año anterior.

Al cierre de 2020, el costo de fondos decreció -4,3% frente a 2019. Durante el 2020 el banco se enfocó en llevar a cabo una estrategia de optimización de costo de fondos con el fin de contrarrestar la coyuntura macroeconómica. Para desarrollar esta estrategia, se hizo un análisis detallado de los clientes corporativos y se ajustaron las tasas, especialmente de los certificados a término. En cuanto a la banca pyme y personal, igualmente fueron ajustadas las tasas de captación, reconociendo tanto la menor tasa de intervención del Banco de la República, como también la tendencia reflejada en el mercado para cada producto.

No obstante, la variación más importante se encuentra en el gasto de provisiones, el cual presentó un crecimiento de 627MMM (+57%). Desde marzo de 2020, atendiendo lo dispuesto por las circulares externas 007 y 014, el banco implementó estrategias para aplicar alivios financieros (períodos de gracia), con el objetivo de mitigar los efectos derivados de la coyuntura económica como consecuencia de la emergencia sanitaria. Debido a estos periodos de gracia, el modelo de provisión de la SFC no reflejaba el riesgo real de la cartera derivado de esta crisis, que en forma masiva suspendía los rodamientos por mora. Por esta razón, se aumentó la constitución de provisiones, a fin de anticipar un deterioro importante en la cartera, que no se verá reflejado en provisiones hasta los primeros meses de 2021.

## OPERACIÓN CON PARTES RELACIONADAS

El banco gestionó, en el marco de las disposiciones legales, en especial, la Norma Internacional de Contabilidad No. 24, 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 de la institución en lo concerniente a límites de endeudamiento. Transacciones con partes relacionadas, filiales y vinculados económicos:

### Transacciones con Accionistas:

	31 de Diciembre de 2020	31 de diciembre de 2019
<b>The Bank of Nova Scotia Toronto</b>		
Saldos activos		
Corresponsales	3.485	-
Operaciones forward	324.861	127.140
Cuentas por cobrar	6.811	37
	<b>\$ 335.157</b>	<b>127.177</b>
Saldos pasivos		
Operaciones forward	199.344	147.101
Otras cuentas por pagar	10.077	9.151
	<b>\$ 209.421</b>	<b>156.252</b>
Ingresos financieros		
Forward USD/COP	8.722.401	4.191.375
Otros ingresos	9.885	8.354
	<b>\$ 8.732.286</b>	<b>4.199.729</b>
Gastos financieros		
Intereses y comisiones	875	66
Forward	6.062.837	2.429.304
Otros gastos financieros	29.774	14.387
	<b>\$ 6.093.486</b>	<b>2.443.757</b>
<b>Mercantil Colpatria</b>		
Saldos activos		
Cartera de créditos	14	45
Pago por cuenta de clientes	-	323
	<b>\$ 14</b>	<b>368</b>
Saldos pasivos		
Depósitos y exigibilidades (1)	6.345	15.249
Intereses por pagar bonos	189	131
Bonos	267.603	157.500
	<b>\$ 274.137</b>	<b>172.880</b>
Ingresos		
Intereses y comisiones	1	1
Otros Ingresos	369	-
	<b>\$ 370</b>	<b>1</b>
Gastos financieros		
Intereses y comisiones	22.254	8.247
Otros gastos financieros	29	38
	<b>\$ 22.283</b>	<b>8.285</b>

Otras entidades Grupo Colpatría y BNS (2)	31 de diciembre de 2020	31 de diciembre de 2019
Saldos activos		
Cartera de créditos	6.282	36.403
Intereses por cobrar cartera de créditos	11	627
Cuentas por cobrar comisiones y otros	7.808	10.305
<b>\$</b>	<b>14.101</b>	<b>47.335</b>
Saldos pasivos		
Depósitos y exigibilidades	76.156	122.636
Líneas de crédito (3)	1.063.747	1.140.971
Intereses por pagar depósitos y exigibilidades	1.488	4.278
Bonos	433.597	319.500
Reembolso de gastos por pagar Perú y Chile	3.408	286
<b>\$</b>	<b>1.578.396</b>	<b>1.587.671</b>
Ingresos financieros		
Intereses y comisiones	123.315	175.740
Otros ingresos	354	586
<b>\$</b>	<b>123.669</b>	<b>176.326</b>
Gastos financieros		
Intereses y comisiones	66.087	64.329
Otros gastos	20.078	14.473
<b>\$</b>	<b>86.165</b>	<b>78.802</b>

(1) Corresponde a depósitos en cuentas de ahorro al 31 de diciembre de 2020 y 2019 respectivamente.

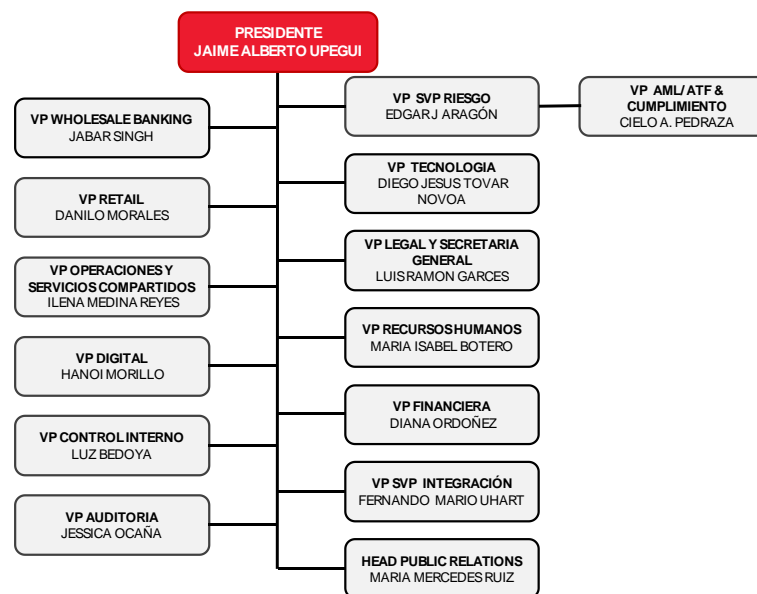
(2) Las otras Compañías del grupo incluyen Acciones y Valores Colpatría S.A. Acciones y Valores S.A. Nuevo Milenio S.A. AXA Colpatría Capitalizadora S.A. AXA Colpatría Seguros de Vida S.A. AXA Colpatría Seguros S.A., Colpatría Medicina Prepagada S.A., Compañía de Inversiones Colpatría S.A., Constructora Colpatría S.A., Constructora San Isidro S.A., GSG Gestiones y Servicios Globales S.A., Multiacciones S.A.S., 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.

(3) Corresponde a financiaciones de operaciones de moneda extranjera y de capital de trabajo por USD\$309.904.577 y USD\$384.160.699 al 31 de diciembre de 2020 y 2019, estas operaciones son negociadas a tasas de mercado.

La tasa promedio de las operaciones vigentes al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es de 0,80% y 2,59% y tiene vencimiento final el 10 de enero de 2025 y 27 de diciembre de 2024, respectivamente.

## ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La estructura organizacional de la entidad no presentó mayores modificaciones durante lo corrido de 2020. En cuanto a las direcciones de cada Vicepresidencia, importante resulta mencionar el nombramiento de Diana Ordóñez Soto como VP Financiera y Representante Legal del Banco, en reemplazo de Carlos Brina, quien asumió nuevas responsabilidades en Scotiabank Méjico.



## TRANSFORMACIÓN DIGITAL

En el marco de la coyuntura presentada en el país a causa de la pandemia, Scotiabank Colpatría incrementó sus esfuerzos en la generación de una experiencia digital para sus clientes

acorde a los estándares del mercado; con todo y que, año tras año, se presentaba una mejora continua en los indicadores que miden los resultados de la Banca Digital, para 2020 se registró una importante aceleración de los mismos, demostrándose así la necesidad de encaminar cada vez más a nuestros clientes hacia el uso de los robustos y eficientes canales digitales con los que cuenta el banco.

A continuación, se detallan los principales pilares y enfoques en los que se trabajó desde la Banca Digital en el 2020:

### **Canales Digitales**

El reto que se generó ante la imposibilidad de los clientes para asistir a las oficinas se vio aliviado en gran medida por las diferentes funcionalidades que se implementaron a lo largo del año en Jump (nombre que define nuestras plataformas digitales compuestas por la Aplicación Móvil y la Banca Virtual por Web), lo que llevó a cerrar el año con excelentes resultados en los indicadores de adopción digital (61%), transacciones monetarias en oficinas (8%) y NPS de 53 puntos.

Transacciones como digital FX (moneda extranjera), activación de tarjeta de crédito, alivios Covid o paz y salvo de crédito hipotecario, fueron solo algunas de las nuevas funcionalidades lanzadas a lo largo del año y que ciertamente facilitaron el acceso de los clientes a los servicios del banco.

### **Marketing**

Dar a conocer al público colombiano todas las ventajas que puede tener un cliente del banco gracias a la transformación digital y seguir reafirmando la calidad de los productos

financieros ofrecidos, fueron los principales focos de la estrategia publicitaria del banco en 2020. Acompañados de la tecnología con la que se cuenta actualmente, se realizó la automatización de los journeys de productos, como préstamos personales, tarjetas de crédito y cuenta cero, lo que permitió optimizar el ciclo de vida de nuestros clientes y, de esta forma, llegar a ellos con comunicaciones más personalizadas y asertivas, ofreciéndoles productos y servicios adecuados para satisfacer sus necesidades y expectativas.

## **RIESGOS**

La emergencia sanitaria causada por la pandemia, tanto en Colombia como en el mundo, marcó el 2020 como un año atípico. Esta situación no solo repercutió en la vida diaria, sino que generó retos en el funcionamiento de la economía y, por ende, del mercado bancario.

Para hacer frente a la nueva realidad, Scotiabank Colpatria S.A. implementó diferentes medidas para asegurar la continuidad de sus servicios y, aún más importante, cuidar a sus clientes y colaboradores.

Los equipos de la Vicepresidencia Senior de Riesgo trabajaron coordinadamente para asegurar que los niveles de liquidez y los portafolios de crédito se comportaran adecuadamente, en aras de enfrentar eficientemente las consecuencias de la pandemia.

En resumen, los diversos indicadores evidenciaron una gestión robusta y responsable de riesgo durante 2020, entregando



bases sólidas para soportar la hoja de ruta del banco durante el año que comienza.

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

Scotiabank Colpatria S.A. dio cumplimiento a la regulación local vigente respecto al Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez – SARL.

Considerando la coyuntura enfrentada, el banco mantuvo una posición conservadora en la gestión de liquidez para asegurar niveles apropiados que permitieran atender eventuales contingencias, respaldar el funcionamiento de la entidad y dar tranquilidad a sus clientes. Para ello, se implementaron elementos de monitoreo adicionales, mayor frecuencia de medición en algunos indicadores y simulaciones para anticipar impactos potenciales y gestionar de forma temprana decisiones tendientes a preservar la liquidez del banco.

De esta forma, el banco mantuvo buenos niveles de liquidez reflejados en un Indicador de Riesgo de Liquidez (IRL) a 30 días en promedio de 488%, cubriendo cerca de cinco veces las necesidades de liquidez de corto plazo con sus recursos líquidos. A cierre de año, el IRL 7días cerró en 1994% (COP 6,0 billones) e IRL 30días en 518% (COP 5,1 billones), mostrando niveles superiores a los registrados por el promedio del sistema (250% ~300%).

Adicionalmente, en marzo de 2020 entró en vigor la nueva regulación para medición de la liquidez estructural, bajo la cual el banco implementó el Coeficiente de Fondo Estable Neto (CFEN). Este indicador permite cuantificar el perfil de fondeo y

condiciones de liquidez estructural de las entidades y exige cumplir con un nivel mínimo que garantice fondeo suficiente para cubrir requerimientos de fondeo de largo plazo. En este sentido, la entidad mantuvo niveles promedio en 2020 de 110% (mínimo 109% en marzo de 2020), situándose siempre por encima del mínimo regulatorio para 2020 de 80%.

Todo esto fue resultado de estrategias estructurales adoptadas siguiendo las mejores prácticas y estándares de nuestra casa matriz, The Bank of Nova Scotia, que han estado orientadas a mantener foco en depósitos estables durante los últimos años, desconcentración en clientes del segmento financiero y un plan de contingencia de liquidez basado en alertas tempranas. En conjunto, estas estrategias permitieron tener un esquema de monitoreo fuerte sobre la gestión de la liquidez y mantener capacidad adicional para la reacción temprana ante situaciones de estrés.

Durante 2020, los diferentes indicadores regulatorios y de gestión interna de riesgo cumplieron con los límites establecidos para asegurar que la entidad diera cumplimiento a los niveles de apetito de riesgo e hiciera una adecuada medición de los niveles de exposición.

En materia de Riesgo de Tasa de Interés Estructural del Balance, Scotiabank Colpatria S.A. mantuvo un esquema de medición de la exposición al riesgo a través de la sensibilidad de 100 puntos básicos al Valor Económico (Economic Value) y el Margen Financiero (Annual Income), para generar posibles alertas y seguimiento. Esto estuvo acompañado de estrategias de cobertura de balance que permitieron mitigar y gestionar los riesgos asociados.

Así, durante el año pasado se dio cumplimiento a los límites internos fijados y se surtió el proceso de revisión y actualización anual de los mismos, así como de los manuales de riesgo correspondientes.

Por último, se adelantaron iniciativas que contribuyen al fortalecimiento de gestión, con el propósito de alinearse a las mejores prácticas internacionales, dentro de las que se destacaron:

- Diseño del marco de referencia de pruebas de estrés de liquidez.
- Implementación del indicador de Horizonte de Supervivencia como medida de apoyo en los indicadores de corto plazo de liquidez.
- Desagregación de los efectos de la exposición del banco en sus ingresos anuales (Annual Income) para una mejor toma de decisiones.

#### **Sistema de Administración de Riesgo de Mercado (SARM):**

Los mercados financieros experimentaron las mayores volatilidades de los últimos diez años. Se mantuvo una gestión proactiva sobre la exposición al riesgo de mercado de sus portafolios de inversión y derivados. En ese sentido, el banco aprovechó oportunidades de mercado y ejecutó estrategias que facilitaron la gestión de los clientes e incrementaron las utilidades de sus portafolios en un 86%. Consecuentemente, la entidad ajustó sus límites de VaR y VaR Estresado para recoger los nuevos niveles de volatilidad y las estrategias de negocio.

Al cierre del año, el VaR regulatorio cerró en COP 87.586 millones, inferior al cierre en 2019 (COP 15.899 millones) y representando, en promedio, el 2,5% respecto al patrimonio técnico, por debajo del sistema.

De acuerdo con la composición del portafolio, la mayor exposición a riesgo de mercado estuvo dada por el riesgo de tasa de interés, que reflejó al cierre del año el 84% del VaR total.

Finalmente, se cumplieron todos los requisitos regulatorios y se implementaron iniciativas para fortalecer la gestión de riesgo.

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

El Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT) atiende e incorpora las características de la entidad y de su casa Matriz (Bank of Nova Scotia, Scotiabank) así como los requerimientos normativos, las mejores prácticas y recomendaciones internacionales, en especial, aquellas emitidas por el Grupo de Acción Financiera Internacional – GAFI.

El perfil de Riesgo Residual de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (LA/FT) de la compañía 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.

Durante 2020 se efectuaron cambios y actualizaciones a la Política Institucional de Prevención del riesgo de LA/FT y sus correspondientes Manuales de Procedimientos, a la vez que se realizaron modificaciones y/o adiciones a los diferentes instructivos que conforman dichos Manuales.

Dentro de su propósito de mejorar continuamente los sistemas de gestión de riesgos adaptándolos a los más altos estándares y prácticas internacionales, la Superintendencia Financiera de Colombia expidió la Circular Externa 027 de 2020 donde presentó el denominado Sarlaft 4.0, con un plazo de adopción para sus vigilados de un año.

Como parte del proceso de seguimiento de operaciones se realizó la actualización del Modelo Operativo de Gestión de Casos e Investigaciones con ajustes en el proceso de análisis de casos de monitoreo. Se atendieron las alertas de monitoreo transaccional de acuerdo con los procedimientos establecidos.

Igualmente, se desarrollaron diferentes actividades de capacitación y comunicación dirigidas a todos los funcionarios con el fin de generar conciencia y precisar las funciones y responsabilidades con relación a la prevención y control del riesgo de LAFT.

En el marco del Día Nacional de la Prevención de Lavado de Activos celebrado el 30 de octubre, se realizó una transmisión virtual en la cual se llevó a cabo la premiación del concurso de la campaña digital correspondiente al sector financiero y se anunció a Scotiabank Colpatria como ganador del primer puesto. 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; de igual forma, se dio trámite a todos los requerimientos de las demás autoridades competentes (Fiscalía, Policía, Superintendencia Financiera, etc.).

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

El banco identificó los riesgos y controles de los procesos misionales, estratégicos y de apoyo asociados a las diferentes áreas. Como resultado de este ejercicio, se concluyó que el riesgo inherente (antes de aplicar los controles) es catalogado como medio - alto y, después de aplicar los controles mitigantes, el riesgo residual es catalogado como bajo - medio. Así, el nivel de riesgo estuvo alineado con el comportamiento habitual del negocio.

Los riesgos inherentes más representativos identificados en este ejercicio estuvieron asociados a los procesos y procedimientos que demandan intervención del factor humano en su ejecución y que podrían generar errores operativos que impacten el servicio. Para mitigar lo anterior, el banco definió dentro su estructura organizacional un equipo especializado en el diseño y arquitectura de procesos. De esta manera se optimizó la gestión de riesgo operacional, manejando una estandarización en los procesos asociados a las cadenas de valor, sus riesgos, políticas y controles asociados, para que las unidades de negocio realizaran el control en la ejecución de sus operaciones.

En relación con la gestión de riesgos de terceras partes (TPRM, por sus siglas en inglés), a lo largo de 2020 se realizaron cambios al programa global desde casa matriz. Esto estuvo encaminado a fortalecer la identificación y gestión de los riesgos

de los contratos con terceros, a través de cuestionarios definidos y dirigidos a los administradores de los contratos, para tener un conocimiento adecuado del tercero y del servicio contratado.

Respecto a las pérdidas operacionales de 2020, el banco estuvo dentro del límite aprobado, acorde con las características de negocio. De estas pérdidas, el 72% correspondieron a fraudes en los canales transaccionales, debido al aumento de casos de ingeniería social y de las diferentes modalidades (“phishing” “vishing” y “spoofing”). Dado el aumento significativo por estas modalidades, el banco desarrolló diferentes ajustes en la herramienta de monitoreo en tiempo real, que permiten declinar transacciones sospechosas para posterior confirmación con el cliente.

Así mismo, se completó la migración de las tarjetas de crédito a la herramienta (3DSecure), que posibilita la realización de compras seguras por internet para autenticar el titular de la tarjeta. Además, fueron adoptadas medidas para fortalecer la seguridad en la solicitud de productos y canales transaccionales y se realizaron campañas educativas para sensibilizar a los clientes sobre las modalidades de fraude, incluyendo las recomendaciones mínimas de seguridad.

Por otra parte, la entidad cuenta con un programa de continuidad y resiliencia organizacional que, durante 2020, logró un proceso de mejora continua a través de la actualización y pruebas de los diferentes planes de continuidad definidos por áreas del banco. Esto permite responder efectivamente ante diversos escenarios de interrupción, tales como fallas tecnológicas, de infraestructura, ciberseguridad, ausencia de

personal, ausencia de terceros y factores externos. Gracias a lo anterior se logró avanzar en el modelo para garantizar planes robustos que permitan una adecuada continuidad a la operación y el menor impacto posible en el servicio a clientes. Para ello se desarrolló un nuevo análisis de impacto en el negocio (BIA, por sus siglas en inglés) y se fortaleció el formato para documentar los planes de continuidad (PCN) de las áreas, con el fin de continuar un proceso de mejora y actualización durante 2021.

Dentro de los escenarios de continuidad de 2020, se activaron las estrategias para la pandemia con la implementación del Comité Directivo de crisis Covid 19, para asegurar un manejo adecuado y dar dirección estratégica que permitiera asegurar el bienestar de los colaboradores, con un incremento de 2.143 equipos portátiles adicionales para aumentar la capacidad de empleados trabajando desde casa. Así, un 45% de los empleados se encontraba desempeñando sus funciones en forma remota para finales de 2020. Adicionalmente, se implementaron medidas de bioseguridad y, en general, se dio cumplimiento a la regulación que expidieron tanto el gobierno nacional como los entes territoriales.

Respecto al riesgo de ciberseguridad y tecnología, se realizó el acompañamiento y apoyo al proceso de identificación y valoración de riesgos operacionales en la Vicepresidencia de Tecnología, actividad que permitió tener una visión más clara respecto a los riesgos tecnológicos que enfrenta la organización.

Adicionalmente, el banco contó con programas que permitieron el monitoreo de amenazas emergentes y la identificación

proactiva de las debilidades en procesos y controles tecnológicos. Estos programas se implementaron con el objetivo de minimizar la exposición a riesgos de tecnología, como lo son el robo o fuga de información, incidentes cibernéticos y fraude digital (ciberfraude).

Como resultado de las evaluaciones realizadas y considerando el esquema actual de trabajo remoto derivado de la pandemia, el banco fortaleció sus controles técnicos bajo una estrategia denominada “defensa en profundidad”, en la cual se implementan mejoras en diferentes capas de seguridad, como son datos, infraestructura, aplicación, red y perímetro externo, para mejorar la capacidad de la entidad ante cualquier tipo de amenaza y evento de ciberseguridad.

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

Durante el año 2020 el Banco continuó realizando estrategias encaminadas a entregar una experiencia de cliente diferenciada por segmentos. Deben resaltarse las siguientes actividades desarrolladas:

Implementación de un marco de Gobierno y comités periódicos en el que se priorizan los temas que presentan mayores retos para la atención de los clientes. El enfoque principal de estas mesas de trabajo es generar acciones que permitan cerrar incidencias o rediseño de procesos impactados por la integración, cuyo producto representativo fue el de tarjeta de crédito.

Atención de quejas manteniendo la oferta de valor para cada segmento del banco, continuando con los indicadores y evolución registrados con la campaña “Menos es Más”, donde

el impacto en reclamaciones fue en promedio menor para la entidad en comparación a los incrementos registrados en el sector.

Resolución en primera línea y autogestión de clientes. Implementación de atribuciones y simplificación de procesos en procura de una mayor oportunidad en la respuesta y solución a los clientes, para una mejora en su experiencia.

Por otro lado, dada la contingencia y con el fin de dar cumplimiento a los lineamientos gubernamentales, la entidad trabajó en la preparación de los canales de atención y la implementación de procesos que permitieron la aplicación de los alivios de los clientes, así como la comunicación y atención a los consumidores financieros.

Acompañando estos procesos, se preparó tanto la planta física como de recurso humano para el servicio a los clientes en los diferentes canales, como oficinas, call center y canales digitales, cumpliendo con las condiciones de bioseguridad requeridas y protegiendo la salud de nuestros colaboradores.

Actualmente la entidad se encuentra trabajando en la migración de procesos a plataformas digitales, con el fin de continuar avanzando en el mejoramiento de la experiencia de servicio y dirigirlo a un enfoque de autogestión, facilitando la realización de diferentes transacciones.

En suma, es claro que uno de los pilares de la entidad es el enfoque en el cliente, para lo cual se vienen implementando estrategias para la mejora continua de los diferentes procesos para cumplir con las expectativas de nuestros clientes y la promesa de valor ofrecida por el banco.

## **Sistema de Administración de Riesgo de Crédito (SARC)**

pp: puntos porcentuales

En general, se destaca un comportamiento satisfactorio de la cartera comercial del banco durante 2020, considerando la coyuntura económica provocada por la pandemia. Scotiabank Colpatria S.A reaccionó rápidamente para apoyar a sus clientes mediante el otorgamiento de alivios en todos los segmentos de cartera (pyme, empresarial, corporativo y constructor), incorporando en la oferta de productos los programas promovidos por el Gobierno para empresas grandes, medianas y pequeña, así como redefiniendo su apetito de riesgo.

El banco estructuró alivios, a través de periodos de gracia y redefinición de cronogramas de pagos. Los segmentos corporativo y empresarial mostraron un adecuado perfil de riesgo y resiliencia, teniendo en cuenta que los alivios solicitados solo representaron el 16% de la cartera, cifra inferior al promedio del sector financiero. Por su parte, en el segmento pyme también se otorgaron alivios a los clientes, de los cuales el 70% retomó pagos, una vez finalizados los periodos de gracia. Las acciones implementadas en los equipos de cobranza especializada impactaron positivamente la continuidad de los pagos reprogramados, así como las plataformas electrónicas para solicitar alivios a través de canales digitales.

El banco también participó activamente en los programas lanzados por el Fondo Nacional de Garantías (FNG – Unidos por Colombia) y algunas entidades de redescuento. Se prepararon iniciativas para la preaprobación masiva de nuevas

líneas por más de COP 300,000MM para clientes existentes, principalmente en el segmento pyme. Finalmente, el banco se ha anticipado a posibles deterioros futuros de la cartera, en el evento en que la recuperación económica se ralentice por nuevos cierres. La cartera comercial no ha tenido concentraciones superiores al 10% en ningún sector económico y nuestro apetito de riesgo ha sido reenfocado a las industrias que han mostrado mayor resiliencia.

En línea con las expectativas redefinidas por la pandemia, durante 2020 la cartera comercial vencida pasó del 6% a niveles cercanos al 8%, para reflejar las dificultades de todos los sectores económicos en el cumplimiento de sus compromisos financieros. No obstante, las medidas y estrategias de cobranza han mostrado resultados satisfactorios, conteniendo la mora en niveles tempranos y renegociando los planes de amortización para los clientes más afectados.

Las perspectivas de cara a 2021 son más optimistas, pero persisten elementos que matizan el proceso de recuperación al iniciar este año. La segunda ola de contagios a finales de diciembre de 2020 podría moderar la velocidad de recuperación económica y, específicamente, terminaría por afectar el desempeño de algunos de nuestros clientes, ya debilitados durante 2020. Previendo esta situación, Scotiabank Colpatria S.A. se anticipó durante 2020 para fortalecer su reserva de provisiones, como parte de tranquilidad para hacer frente a la nueva realidad económica del país.

## **Gestión de Riesgo Crediticio de Consumo e Hipotecario**

Durante el 2020, con el fin de afrontar la crisis y apoyar a los clientes, el banco otorgó alivios que consistían en periodos de

gracia de capital e intereses por cuatro meses, con posibilidad de ser extendidos, enmarcados en las definiciones de las Circulares Externas 007, 014 y 022 de la Superintendencia Financiera. Estos alivios llegaron a ser COP 9,2 Billones, correspondientes al 51% de la cartera de consumo e hipotecario.

De los alivios otorgados por primera vez, un 28% fue objeto de extensión y, al cierre de diciembre de 2020, quedaban alivios activos por COP 75.315 MM, esto es, menos del 5% del portafolio.

Con el vencimiento de los alivios a partir de julio de 2020, se evidenció un incremento en la morosidad, deteriorando así la calidad de la cartera. Este deterioro era esperado, debido al aumento del desempleo y al cierre de empresas ocasionado la pandemia, que se encuentra en línea con las estimaciones realizadas por el banco.

El indicador de cartera vencida 31+ para el portafolio de consumo a corte de diciembre cerró en 9.90%, comparado con un 4.89% del año anterior. Para el portafolio de hipotecas el indicador bajo metodología regulatoria de cartera vencida a corte de periodo fiscal cerró en 4.32%, comparado con un 3.90% del año anterior. Sin embargo, a pesar de estos incrementos, el banco se encuentra suficientemente provisionado.

Para atender esta mayor morosidad que se había anticipado durante los meses de abril a julio, el banco aumentó su capacidad en cobranzas en 30%. Se diseñaron nuevas herramientas de negociación para ser ofrecidas a los clientes, a través de soluciones digitales en la aplicación y página web

del banco, a la vez que se potenciaron canales adicionales a las llamadas, tales como mensajes de texto y correo electrónico, para evitar contacto físico y desplazamientos.

En resumen, durante 2020 el banco se enfocó en atender las necesidades inmediatas de los clientes, otorgando alivios y herramientas que les permitieran afrontar esta crisis, para luego regresar sus obligaciones financieras a la normalidad, mientras se preparó para afrontar el futuro en una mejor posición.

### **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 2020 se realizó con base en la identificación y valoración de riesgos claves en los procesos del banco, la identificación y operación de controles mitigantes, así como de la evaluación de los diferentes elementos del Sistema de Control Interno y sistemas de administración de riesgos aplicables a la Entidad.

Durante el mes de marzo de 2020, Scotiabank Colpatria y sus filiales en Colombia activaron sus Planes de Continuidad de Negocio debido a la pandemia. Producto de esto, a mediados del segundo trimestre del año 2020, como tercera línea de defensa, la Vicepresidencia de Auditoría interna reevaluó y ajustó el plan 2020, incluyendo nuevos trabajos basados en los riesgos emergentes derivados de la contingencia. Todas las auditorías fueron realizadas siguiendo los lineamientos establecidos en la metodología de Scotiabank y, dependiendo de su naturaleza y alcance, 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 que soporta los procesos.

Los procedimientos de auditoría realizados para revisar el Sistema de Control Interno 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 2020, y del trabajo de auditoría específico denominado “Sistema de Control Interno”.
- Los controles clave presentes en cada componente se evaluaron con relación a su diseño, implementación y eficacia operativa y sobre estos se concluyó si fueron satisfactorios, requieren mejorar o insatisfactorios.
- Se obtuvo conocimiento de los resultados de las evaluaciones desarrolladas por el Revisor Fiscal durante el año 2020.
- Se revisaron los aspectos evaluados por la Superintendencia Financiera en sus diferentes actuaciones, sobre las cuales se observó la existencia de planes de acción establecidos por el banco.

- Ejecución de actividades periódicas de monitoreo continuo.
- Se evaluaron los temas regulatorios y los Sistemas de Administración de Riesgos relacionados con SAC, SARO, SARC, SARL, SARM y SARLAFT.

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 los trabajos realizadas.

## CULTURA DE CUMPLIMIENTO

Durante 2020 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:

### Cumplimiento regulatorio

Para el año 2020 se siguió fortaleciendo el programa de cumplimiento regulatorio el cual nos permite identificar y gestionar los diferentes requisitos regulatorios. El resultado del ejercicio 2020 de la Evaluación de Control y Riesgo de Cumplimiento para las Líneas de Negocio en su mayoría se encuentra bajo y moderado para el Riesgo Residual y están dentro del apetito de riesgo de Scotiabank. Así mismo se gestionaron los requisitos regulatorios relacionados con Covid 19.



## **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 entre septiembre y octubre.

Igualmente, alineados con la política de lucha contra el soborno y corrupción se revisaron los procesos de donaciones, patrocinios, pagos a terceros y cruce de lista a proveedores con el fin de implementar los lineamientos pertinentes. Se llevó a cabo la encuesta anual de conflicto de intereses junto con el “Programa global de Aprendizaje y Ventanas de Cumplimiento del 2020” para los cursos obligatorios de cumplimiento.

## **Privacidad**

Se realizaron procesos de análisis acerca del 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) y se fortaleció el cumplimiento de las obligaciones regulatorias y lineamientos internos.

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

Durante 2020 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.

De acuerdo con lo anterior, destacamos las siguientes actividades:

- De acuerdo con lo dispuesto en la Carta Circular 100 del Autorregulador del Mercado de Valores (“AMV”) se implementó y ejecutó un monitoreo adicional a aquellos efectuados en condiciones de normalidad, sobre las actividades de intermediación de valores y divisas, para asegurar el cumplimiento regulatorio en materia de conducta por parte de las mesas de negociación de valores y divisas de Scotiabank Colpatria S.A, en el desarrollo de la modalidad de trabajo remoto adoptado por las entidades.
- Implementación y aprobación corporativa de la Política Global de Abuso de Mercado, que tiene por objetivo determinar parámetros y lineamientos de conducta que deben ser observados por los funcionarios de Scotiabank Colpatria S.A. en el desarrollo de actividades de intermediación de valores y divisas, para evitar la materialización de conductas que puedan constituir transgresiones a la transparencia y libre competencia de los mercados en que participan.

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

La Gerencia de Cumplimiento Protección al Consumidor continuó con la ejecución de actividades tendientes a proteger y mitigar el riesgo regulatorio en temas de protección al consumidor financiero y de conductas en las ventas.

Durante este año se fortalecieron diversos aspectos:

- Acompañamiento y Monitoreo en campañas y comunicaciones a clientes con la finalidad de asegurar que los términos y condiciones sean claros y transparentes para los clientes del banco y filiales.
- Se continuó trabajando con los equipos de prácticas de venta para el fortalecimiento de los 6 principios globales.
- Acompañamiento a la implementación de nuevas obligaciones regulatorias, en especial, en temas de emergencia sanitaria y los programas de apoyo otorgados por el Gobierno, así como el seguimiento a los requerimientos regulatorios de la Superintendencia Financiera.

### **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.

## **BALANCE SOCIAL**

### **Estrategia Responsabilidad Social Corporativa**

Scotiabank Colpatria reafirma su compromiso con la sostenibilidad y reconoce a través de sus acciones la importancia de generar un impacto positivo en las comunidades en que opera y con mayor relevancia en este tiempo de pandemia, adoptando la estrategia global de sostenibilidad de su casa matriz, cuyo enfoque está dirigido a tratar los asuntos ASG (Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo) identificados como relevantes en su gestión, distribuidos en 4

ejes principales: acción ambiental, resiliencia económica, sociedad inclusiva y gobierno corporativo. Compartimos a continuación las acciones más relevantes de 2020:

### **Acción Ambiental**

#### **WWF**

En alianza con la WWF Colombia (FONDO MUNDIAL PARA LA NATURALEZA) desde el pasado mes de noviembre se llevó a cabo la implementación de un programa de educación ambiental diseñado por nuestro aliado, que busca promover estilos de vida más sostenibles, haciendo un llamado sobre la importancia del consumo responsable. El programa #JuntosEsPosible nos permite generar apropiación de nuestra riqueza natural, de la importancia de su conservación y del consumo responsable de los recursos. De forma constante se diseñan y facilitan contenidos, piezas y herramientas que permitan cumplir con el alcance del objeto de la alianza, para ser replicados en los canales. La plataforma cuenta con 6 temas para trabajar (Agua, bosques, especies, océanos, clima y energía y alimentos).

#### **Go Mobility**

El programa de movilidad sostenible de Scotiabank Colpatria Go Mobility fue lanzado en el mes de agosto ajustado a las nuevas circunstancias. El programa tiene 3 modalidades: carro compartido, uso de bicicleta (patineta o bici eléctricas) y caminatas, alternativas de movilidad sostenible y que, a través de la aplicación TryMyRide aliado en el programa, se puede calcular el impacto en huella de carbono. Para el cierre del año hay 752 usuarios registrados.

## Líderes Ambientales

Programa creado en el mes de octubre que convoca a colaboradores comprometidos con los temas medioambientales interesados en llevar a Scotiabank Colpatria a ser un banco más sostenible.

## Resiliencia Económica

### Educación Financiera para Clientes

Estas fueron algunas de las iniciativas llevadas a cabo:

- Consolidación de la mesa de trabajo interdisciplinaria del Comité de Educación Financiera.
- Posicionamiento de contenidos de educación financiera en las redes sociales de la organización.
- Transmisión periódica de Webinars de educación financiera para clientes con temas, tales como reforma tributaria, finanzas en pareja, planeación financiera familiar, cómo afrontar la crisis financiera en el mundo y en Colombia, alivios financieros, perspectivas económicas, seguros, declaración de renta, crédito hipotecario, agilismo, entre otros.
- Creación del micrositio de educación financiera denominado EconoMIA, la primera plataforma de comunicación de educación financiera de Scotiabank Colpatria, fácil de entender, cercana y que habla en el mismo idioma de nuestros clientes. EconoMIA para nuestros clientes persona natural y Finanzas Maestras por EconoMIA para pequeña empresa (lanzamiento en 2021). Los contenidos son publicados semanalmente en nuestras redes sociales y página web.

<https://www.scotiabankcolpatria.com/educacion-financiera>

- Campaña de seguridad en redes, denominada #Criminalmente.
- La educación financiera también fue pilar en la estrategia de productos y segmentos, fomentar la cultura de ahorro en nuestros clientes en una época incierta por la pandemia permitió sensibilizar al cliente en productos de ahorro a corto y mediano plazo, a través de productos como Cuenta Bolsillo y Renta Premium, cuentas que permiten ahorrar a la medida con tasas de interés preferenciales.
- Proceso de acceso al subsidio de nómina otorgado por el Gobierno de manera ágil y digital desde mayo hasta la fecha.
- Desarrollo de procesos ligeros para acceder a los diferentes alivios crediticios.
- Micrositio de cobranza en el home pyme donde se aclaran inquietudes frente alivios de créditos y arreglos de cartera.
- Implementación plan de Adquirencia POS en línea para reactivar ventas de manera digital, proceso ágil en sinergia con Credibanco Visa.
- Implementación de procesos flexibles para acceso a productos transaccionales y adopción digital (banca virtual Empresarial, pagos electrónicos, recaudos PSE)
- Apoyo y asesoría en operaciones de moneda extranjera a través de nuestro web Fx para facilitar el giro o reintegro de recursos.

- Entrenamiento continuo en todos los equipos comerciales para sostener conversaciones de valor y asesoría con los clientes, temas de actualidad económica, sectorial, financiera y de inversiones.

### **Educación Financiera para Jóvenes**

Luego de 5 años como aliados, continuamos llevando educación financiera a jóvenes de instituciones públicas a lo largo del país, de la mano de Junior Achievement. Dentro de su programa Economía para el Éxito conjugamos temas como proyecto de vida y planeación financiera para entregar herramientas clave en la etapa en la que la toma de decisiones es crucial para el futuro. De igual forma, convocamos cada año a jóvenes entre los 15 y 18 años a ser parte de los Campamentos de Innovación, espacios de generación de ideas y construcción de modelos de negocio dirigidos a solucionar problemáticas mundiales en el marco de la sostenibilidad. Durante este año la virtualidad fue el escenario primario, permitiéndonos llegar a 1.252 jóvenes, a pesar de las restricciones evidenciadas. Ambos programas fueron acompañados por 69 colaboradores de la organización que, en calidad de mentores voluntarios, acompañaron a los jóvenes en esta experiencia.

### **Educación Financiera para Colaboradores**

Con el apoyo de ASOBANCARIA, entregamos a un segmento de nuestros colaboradores formación en educación financiera. El programa, diseñado en el marco del programa Saber Más Ser Más de la Asociación, comparte conceptos relacionados con el ahorro, la planeación financiera y el crédito, entre otros, en sesiones virtuales con interacción de los participantes y

aplicación de estos conceptos a través del uso de la herramienta TuAhorraApp.

## **Sociedad Inclusiva**

### **Juntos Contra el Hambre**

En respuesta a la emergencia existente, Scotiabank Colpatria hizo presencia en comunidades afectadas, aportando fondos para aliviar la situación de miles de personas a lo largo del país, a través de su campaña: “Juntos Contra el Hambre”. En alianza con el Banco de Alimentos de Bogotá, se destinaron desde el banco cerca de 500 millones de pesos en alimentos, con aportes de 1.586 colaboradores, beneficiando cerca de 10.000 familias. En total, la campaña sumó más de 1.000 millones de pesos, representados en 20.000 mercados entregados durante el año.

### **Scotiabank respaldando a Colombia durante la pandemia**

Reconociendo la importancia de respaldar a las comunidades afectadas por la pandemia de los países donde Scotiabank opera, nuestra casa matriz destinó más de USD560.000 para que organizaciones como la Fundación Cardioinfantil, Fundación JuanFe, Universidad de los Andes y Fundación Santafé contaran con las herramientas para hacer frente a los retos relacionados con los sectores de salud y educación.

### **Equidad de Género**

Se logró un avance significativo en el indicador Avance de la Mujer, que se refleja en el hecho de que actualmente el 60 % de los colaboradores del banco son mujeres. Igualmente, el 42% de senior manager, el 53% de directores y gerentes de

primera línea y el 50% de las vicepresidencias está representado por mujeres.

La medición de estos indicadores nos ha permitido realizar planes de trabajo articulados en tres frentes de acción:

- Empoderamiento femenino
- Balance de vida en atención al Covid 19.
- Campañas de atención y sensibilización sobre violencia de género con Fundación SHE IS y Secretaría Distrital de la Mujer.

### **Reconocimiento Ranking Par Latam 2020**

Por segunda vez consecutiva la marca Scotiabank Colpatria se encuentra en el puesto número cuatro de las empresas con más de 1.000 empleados en el Ranking PAR de Aequales. Este reconocimiento nos sitúa en el top 10 de las empresas que le apuestan a la equidad e igualdad de género.

### **Mes del Orgullo LGBT+**

El Comité GRE PRIDE y la Vicepresidencia de Recursos Humanos, realizaron la celebración del mes PRIDE con cinco frentes de trabajo:

- Vivencia de valores a través del respeto por la diversidad de género y de identidad
- Difusión de nuestra política global de Diversidad e Inclusión, rechazando cualquier tipo de discriminación por orientación sexual.
- Refuerzo de comité GRE PRIDE 2020
- Certificación Friendly BIZ
- Lanzamiento de nuevos espacios de comunicación

### **Certificación Friendly Biz**

Durante 2020 obtuvimos esta certificación otorgada por la Cámara de Comercio LGBT en Colombia. Entre los atributos de esta certificación se encuentran los siguientes:

- Avala a Scotiabank Colpatria como un banco “Libre de Discriminación”, con políticas, estrategias y procesos inclusivos, diversos y respetuosos, bajo el principio del respeto.
- Es una “Credencial de Seguridad” que refuerza el funcionamiento de los procesos de diversidad que adelanta el banco al interior de la organización en Colombia.
- Es un “Activo Intangible” que fortalece la reputación de Scotiabank Colpatria como empleador diverso, posicionándolo como una empresa comprometida con la diversidad e inclusión.
- Es un sello con reconocimiento en la comunidad LGBTI nacional e internacional, avalado por 15 Cámaras de Comercio LGBTI en el mundo.

### **Día de la Niña**

El banco adhirió a la campaña de la Fundación Plan “Conectadas y Seguras”, cuyo objetivo es poner fin al acoso y abuso que niñas y mujeres jóvenes enfrentan en los medios digitales. También representa una oportunidad para hacer visible cómo los espacios y herramientas digitales son facilitadores para que niñas y adolescentes aprendan, fortalezcan su capacidad de liderazgo y promuevan estrategias para la promoción de la igualdad de género.

## Curso Virtual en Lenguaje de Señas

Con 210 personas inscritas en su lanzamiento dimos apertura al curso en lenguaje de señas en alianza con ASOBANCARIA y la Fundación Amigos con Calor Humano para nuestros colaboradores, con el propósito de reforzar el compromiso en la construcción de espacios libres de discriminación, en los que cualquier persona pueda acceder, de forma equitativa, digna y con igualdad de oportunidades a los múltiples beneficios de la inclusión financiera. La comunicación y el lenguaje que se utilice en cada una de nuestras oficinas y en nuestros entornos laborales tiene el poder de excluir o incluir; es por esto que, a través de este curso, buscamos brindar un acercamiento a la lengua de la comunidad sorda de Colombia. De esta forma tendremos las herramientas básicas para dar un valor agregado al servicio al cliente desde un enfoque diferencial e incluyente

### INFORMACIÓN ADICIONAL DE LEY

Los estados financieros separados 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 en el Decreto Único Reglamentario 2420 de 2015 modificado por los Decretos 2496 de 2015, 2131 de 2016, 2170 de 2017, 2483 de 2018, 2270 de 2019 y 1432 de 2020. Adicionalmente se manifiesta que, no se han presentado acontecimientos importantes o relevantes acaecidos después del ejercicio.

En cumplimiento de las previsiones del parágrafo 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**