

Informe de gestión de labores del ejercicio 2019

Tabla de Contenido

Introducción

- 1. Entorno económico y sistema financiero. Visión 2019 y perspectivas para el 2020**
 - 1.1. Entorno económico
 - 1.2. Sector Financiero
- 2. Banca Comercial**
- 3. Tesorería**
- 4. Medios**
- 5. Situación financiera 2019**
- 6. Novedades normativas**
- 7. Riesgos**
 - 7.1. SARM - Riesgo de mercado y SARL - Riesgo de liquidez
 - 7.2. SARC - Riesgo de crédito
 - 7.3. SARLAFT - Riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo
 - 7.4. SARO - Sistema Administración de Riesgo Operativo
 - 7.5. SAC – Sistema de Atención al Consumidor Financiero
 - 7.6. Organismos de Gobierno Interno
- 8. Responsabilidad Social Corporativa**
 - 8.1. Santander y las Universidades
 - 8.2. Otros Programas Locales
- 9. Declaraciones finales**

Introducción

En el 2019 se ha completado el sexto año de operación de Banco Santander de Negocios Colombia.

Banco Santander de Negocios Colombia S.A. (en adelante, el “Banco” o “BSNC”) es un establecimiento bancario, que actúa como una sociedad comercial anónima, sometida al control y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia, constituida mediante escritura pública No. 1303 del 17 de junio de 2013 de la Notaría 23 del Círculo de Bogotá D.C, con permiso de funcionamiento otorgado por la Superintendencia Financiera de Colombia mediante Resolución 1782 del 30 de septiembre de 2013.

De igual manera, el Banco cuenta con la autorización para actuar como intermediario del

mercado cambiario con cuentas en moneda legal y en divisas, por parte del Banco de La República, así como las aprobaciones para inscribir CDT's en el Registro Nacional de Valores y Emisores (RNVE), y registrarse como Agente del Mercado de Valores en el RNAMV, previas las afiliaciones ante la Bolsa de Valores de Colombia (BVC) para operar sistemas de operación y registro y ante el Autorregulador del Mercado de Valores (AMV).

A partir del lanzamiento del producto crédito de vehículos, el Banco suscribió un Contrato con la sociedad Premier Credit S.A.S (en adelante "Premier"), perteneciente al Grupo Santander, con el propósito de trabajar conjuntamente, respetando el objeto social tanto del Banco como de Premier, en la originación y el otorgamiento de créditos de vehículos a personas naturales. Para el efecto, Premier se comprometió a prestar servicios de atención, referenciación, análisis de viabilidad y recomendación de Clientes y el Banco por su parte a remunerar esos servicios y a desembolsar los créditos a los deudores finales, en la medida en que estos cumplan con las políticas de otorgamiento de crédito del Banco. La legalización y formalización del contrato que contienen los compromisos entre el Banco y Premier ha sido aprobado previo a su firma por parte del Comité de Auditoría del Banco. Éste contrato y su importe está detallado en el Informe de Grupo Empresarial del año 2019.

Conforme a las exigencias legales, los aspectos que se presentarán a continuación resumen las actividades relacionados en cada una de las áreas del Banco durante el año 2019.

1. **Entorno económico y sistema financiero. Visión 2019 y perspectivas para el 2020**

1.1. **Entorno económico**

1.1.1. **Global**

La economía global se caracterizó principalmente por los factores y las consecuencias de la guerra comercial entre EEUU y China, la carrera presidencial en EEUU y una Europa estancada en crecimiento.

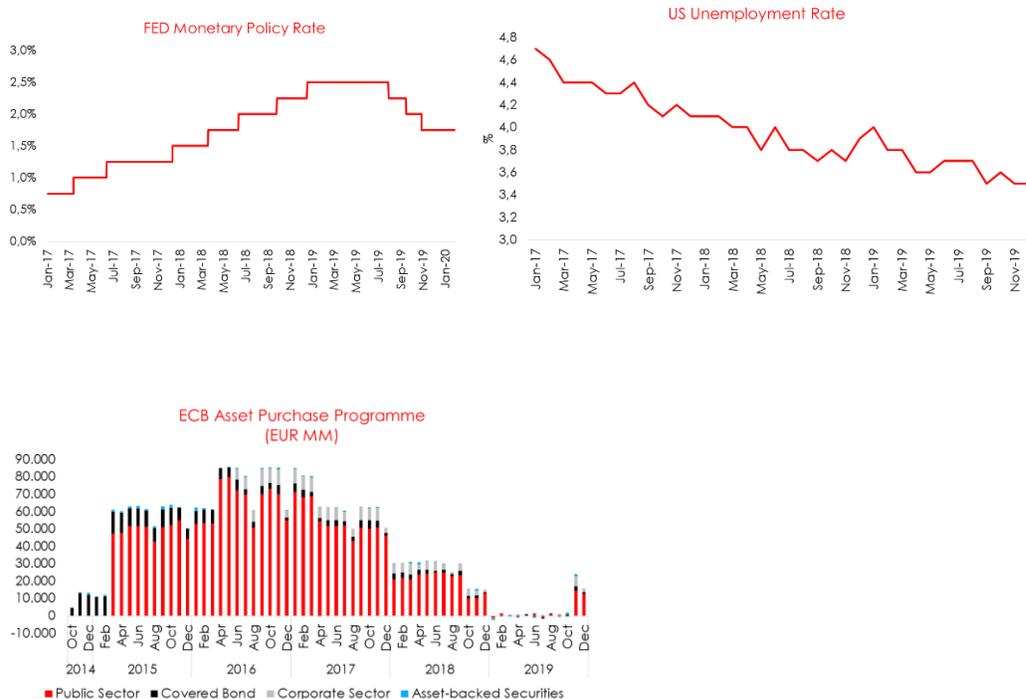
La reacción de los bancos centrales fue un agresivo recorte de tasas. Caso especial de la FED, que tuvo un cambio completo de discurso, impulsado por los temores de un ya prolongado ciclo económico (el más extenso en la historia) y las posibles consecuencias de la guerra comercial con China. De un 2019 que esperaba 2 o 3 subidas en la tasa FED, se pasó a tres recortes de 25 pbs, pasando de 2.50% a 1.75%. El crecimiento en EEUU efectivamente se vio afectado; después de un 2018 con un impresionante 2.90% se espera un 2019 con 2.20% y un 2020 con 2%.

La reacción a los temores económicos manifestados por la FED impulsó un movimiento generalizado de recortes de tasas agresivo en el mundo emergente. Brasil, India, Indonesia, Malasia, Corea del Sur, Chile, Perú, entre otros, reaccionaron con una mayor política expansiva adelantándose las posibles consecuencias de un deterioro en el comercio internacional y sus consecuencias en el crecimiento.

El caso Europeo, el BCE tampoco fue la excepción. Con un crecimiento de la CE en el 2018 del 1.90%, se espera un 2019 decepcionante con 1.20% y un 2020 con 1.10%. Si bien los tipos de interés no fueron alterados, si el plan del BCE de retomar la compras de bonos inyectando aún más liquidez al sistema con esperanzas de que este pueda reaccionar de

su estado anémico. Sin embargo ya se comienza a cuestionar la efectividad de la política monetaria y cuando ésta deba pasarle la responsabilidad a la política fiscal.

En Latinoamérica el 2020 se plantea como un año de leve recuperación, especialmente con Brasil que con un agresivo plan de recorte de tasas espera un impulso de la demanda local y así crecer 2.20% en el 2020 después de un lánguido 1.10% en el 2019. México será la otra cara de la moneda, con una amenaza de recesión, al igual que Chile con un reto importante con el referendo constitucional. Perú y Colombia seguirán aportando positivamente al ponderado de la región.



1.1.2. Colombia

Crecimiento

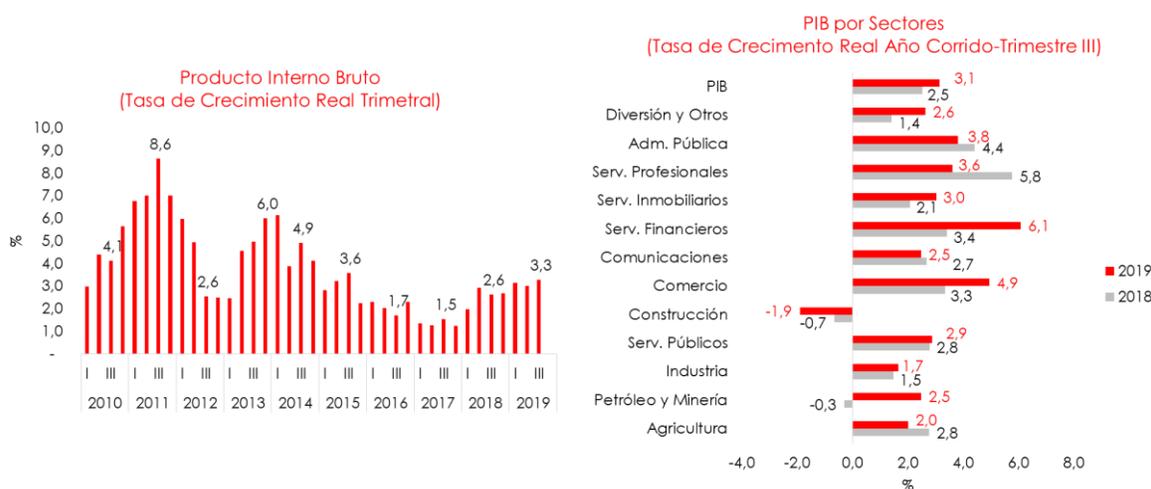
El crecimiento en Colombia para el 2019 se espera haya logrado un nivel de 3.2/3.3% superando la mayoría de las expectativas de los analistas y acercándose al esperado por el mismo Banco de la República de 3.4%. El motor principal de este crecimiento ha sido el consumo interno, impulsado por una serie de factores importantes:

- Un aumento del salario mínimo en términos reales por encima del promedio histórico
- Un aumento considerable de las remesas
- Una situación migratoria que demanda bienes básicos
- Una reforma tributaria orientada a la inversión y el consumo

De cara al 2020 se espera un crecimiento parecido al del año pasado, con lo mismos factores que lo impulsaron. Se debe resaltar que en el ambiente internacional, a pesar de que la región se tendrá en ponderado una recuperación, que ayudaría el comercio exterior, se ven algunos vientos de cara que podrían significar un reto para la consolidación de la

recuperación económica. A nivel internacional las consecuencias del amague de la guerra comercial, los brotes del virus Corona y la incertidumbre política alrededor del mundo. Este último con especial énfasis en la región y en Colombia, pues las manifestaciones sociales extremas pueden generar niveles altos de incertidumbre frente a sus potenciales conclusiones.

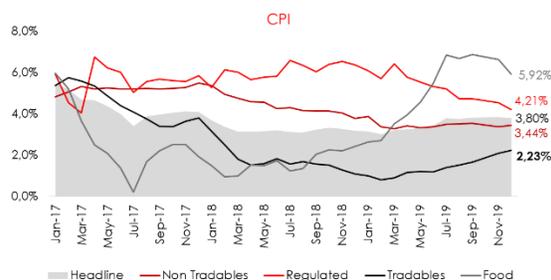
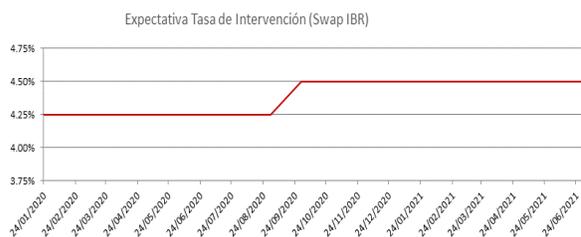
El crecimiento potencial en Colombia, según el BdIR, se ubica entre el 3.3-3.5%, lo cual demuestra que el país ha sufrido en estos términos; esto a pesar de la gran inversión en infraestructura. De llegar a cerrarse la brecha del producto, se podría entonces esperar alguna reacción inflacionaria y por ende por parte del Banco Central.



Inflación y política monetaria

La inflación cerró el 2019 dentro del rango del BdIR al 3.8% y muy cercado a las expectativas del mercado. La inflación de alimentos tuvo un alza que explicó en gran parte el comportamiento de la total, mientras que la inflación de transables confirmó que el efecto passthrough de la devaluación a la inflación en Colombia sigue siendo relativamente bajo. Las expectativas para el año 2020 se sitúan alrededor del 3.40%, con un BdIR más positivo esperando un 3%, en todo el medio del rango. La explicación que este último da, es un efecto base directo sobre alimentos y estabilidad del resto de factores. Sin embargo es todavía necesario esperar cómo puede afectar el dinamismo del consumo y el aumento real del salario mínimo sobre los efectos totales de inflación.

Dentro del este contexto de estabilidad y eventual de una menor inflación, el BdIR continúa con una política de estabilidad de tasas al 4.25%, lo que lleva a ser este el periodo de estabilidad más largo histórico. Por el momento no se esperan mayores cambios, pero se monitorea el cierre de la brecha del producto y el hecho que el banco central considera que actualmente se tienen tasas de carácter expansivo, sumado a la posición incómoda que se tiene el contexto externo, con un déficit de cuenta corriente persistente.

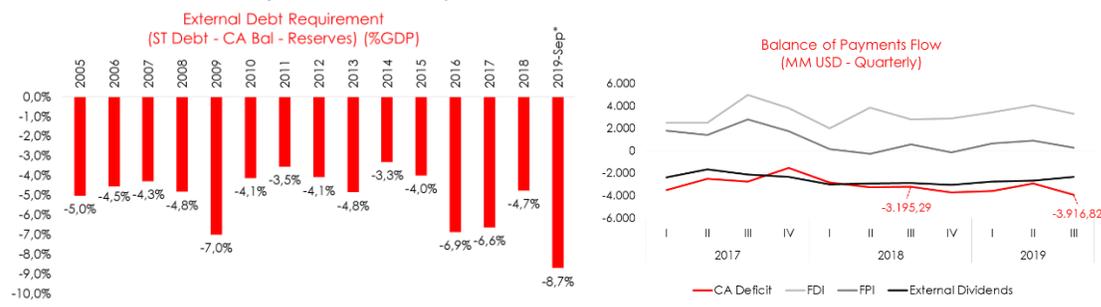


Sector externo

El sector externo se plantea como uno de los retos más grandes para la economía colombiana. La diferencia del crecimiento entre el país y sus socios comerciales y la región, sumado a una reforma tributaria que ha incentivado la inversión y por ende la importación de bienes de capital, hace que el epicentro del déficit se concentre en la balanza comercial. Los niveles del déficit de cuenta corriente por encima del 4% sugieran una vulnerabilidad de financiamiento externo que pueden repercutir en la devaluación de la moneda.

Las buenas noticias radican en que por el momento, la misma actividad económica local también ha incentivado la inversión extranjera directa, que no solo ha financiado el déficit sino de igual manera ha compensado la ausencia de inversión de portafolio en el país que en años pasados había sido en gran motor de crecimiento de financiación.

De esta manera se logra un equilibrio correcto en la balanza de pagos por los factores correctos, lo cual deja en el corto plazo un buen resultado.



Sin embargo en el mediano plazo no deja ser el principal reto de la economía colombiana, el cual debe ser foco de un proceso agresivo de exportaciones, incluido su diversificación y profundidad. De esta manera se logra depender menos de los vaivenes de la economía global y el resultado de las líneas de financiamiento que como país pueda tener.

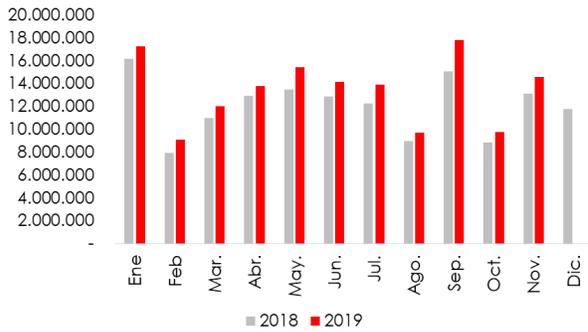
Situación Fiscal

La situación fiscal del país en el 2019 se caracterizó por un ajuste fuerte en el gasto público, una flexibilización de la regla fiscal, un excelente recaudo tributario y un déficit fiscal de 2.7% del PIB y un superávit primario de alrededor 0.7%.

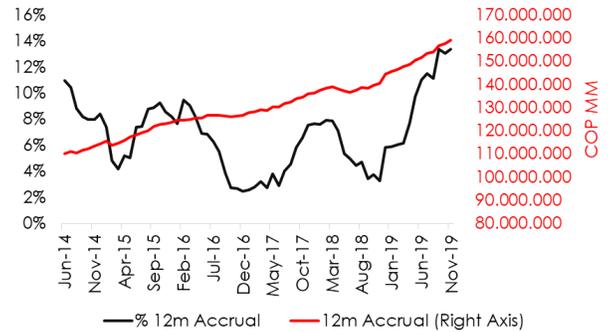
La reforma fiscal es una apuesta del Gobierno por el crecimiento, incentivando la inversión aliviando las cargas tributarias en este rubro. Esto plantea un reto en la finanzas públicas, que según los cálculos oficiales, será más que compensado por el aumento en el recaudo. Sin embargo el cambio estructural de poder aumentar el tributo nacional por encima del 14% del PIB sigue como un lastre y permite a las agencias calificadoras enfocarse en esto para alegar que entre este y el aumento de la deuda pública, deja el país más en zona de BBB- que de BBB.

Seguramente por este año no se verán revisiones en la calificación, pero si muchos comentarios por parte de las 3 grandes calificadoras.

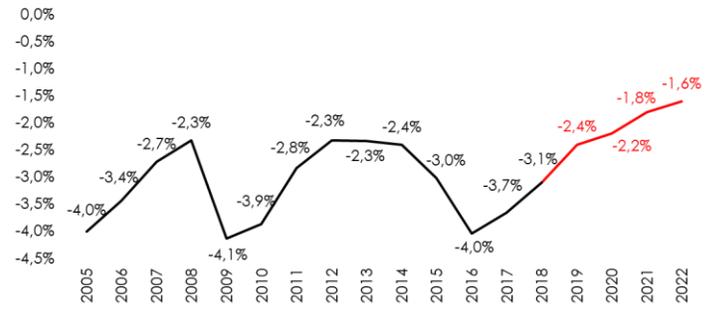
Gross Tax Revenue 2019 vs 2018 (COP MM)



Gross Tax Revenue Accrual 12m History



Fiscal Deficit (% GDP)



2. Comercial

2.1. SCIB- Santander Corporate and Investment Banking.

Durante el 2019 se avanzó en la consolidación de un nuevo equipo de Banking y Global Transactional Banking, bajo la premisa que el talento es clave para el éxito. Con este nuevo equipo se busca fortalecer la presencia y las capacidades locales del banco mientras mejoramos la conectividad con las plataformas globales del grupo, con el fin de llevar a Santander Colombia a la globalidad de Santander. El nuevo equipo ha venido aportando buenas prácticas al negocio y adoptando procedimientos y estrategias que son referente en otras geografías donde opera Santander.

La estrategia dentro de Corporate and Investment Banking está enfocada en alcanzar un equilibrio entre los negocios recurrentes y los negocios episódicos, buscando alcanzar una mayor estabilidad y predictibilidad en los resultados de la franquicia. A su vez, se ha venido trabajando en estrategias para alcanzar una distribución del ingreso diversificada entre las diferentes áreas de negocio. Nuestra visión para 2022 consiste en alcanzar una distribución del ingreso donde los negocios recurrentes alcancen el 70% de los ingresos, y donde Banca de Inversión represente un 37%, Tesorería un 27%, Banca Transaccional un 27% y los servicios de custodia un 10% del negocio. De esta manera, contribuiríamos al objetivo de reducir la volatilidad y el riesgo de concentración en clientes, operaciones y productos.”

2.2. Corporativo & Empresarial

La actividad comercial en la Banca Corporativa y Empresarial se centró en continuar consolidando el modelo de negocios especializado, enfocado en grandes empresas y sector automotriz (visión integral del negocio: importación, distribución, comercialización y financiación de vehículos) con énfasis en el mejoramiento de la rentabilidad del portafolio de clientes y el control de los riesgos.

Dentro del proceso de consolidación y mejoramiento de la rentabilidad, los principales ejes de actuación fueron los siguientes:

- Clientes: Aumento de la Base.
 - Vinculación de clientes con foco en aquellos de perfil internacional:
 - Acompañamiento a las empresas colombianas en sus actividades y operaciones de expansión internacional.
 - Ser un banco de referencia para las empresas que llegan al mercado colombiano, con un modelo de atención simple y diferencial, lo cual constituye la principal ventaja competitiva del Banco en Colombia.
 - Vinculación de grandes empresas locales ubicadas principalmente en Bogotá, Medellín, Cali y Barranquilla.
 - Vinculación de grupos automotrices dedicados tanto a la importación como a la comercialización a través de redes de concesionarios.

- Producto: Crecimiento del negocio bancario.
 - Profundización de la base de clientes a través de una mayor actividad comercial a nivel de volúmenes de cartera, depósitos y negocios de tesorería.
 - Mayor rentabilidad del portafolio a través de venta cruzada.

Los resultados obtenidos para el 2019 fueron los siguientes:

Clientes:



La Banca Corporativa y Empresarial, logró consolidar una base creciente de clientes activos, alcanzando 467.

International Desk: Empresas de menor tamaño que las incluidas en el Modelo de Relación Global y que se encuentran en proceso de expansión internacional. Las matrices de la gran mayoría de estos grupos internacionales se concentran en Europa y Latinoamérica, siendo clientes del Grupo Santander en su país de origen.

Estas filiales aportan cerca del 31% del total de clientes negocio.

Respecto a las empresas colombianas con actividad en el exterior, facilitamos el acceso al crédito de sus filiales en los países grandes como México, Brasil, Chile y Perú.

Créditos

La cartera registró un saldo total de COP 1,305 mil millones, los cuales corresponden mayoritariamente a créditos en moneda legal. Dicha cartera se concentra en operaciones de corto plazo para financiación de capital de trabajo.

Respecto a la cartera contingente, se registró un monto de COP 549 mil millones, representado en su gran mayoría por garantías bancarias emitidas.

Depósitos

En 2019 se registró una tendencia creciente en las cuentas de depósitos de clientes, alcanzando un saldo de COP 461 mil millones.

Mesa de Dinero

Durante 2019, se activaron 67 clientes corporativos y empresariales en la mesa de dinero. Los ingresos asociados a esta actividad registraron un incremento de 94%.

Se ha continuado incrementando el portafolio de productos disponibles para poder ofrecer más y mejores productos y servicios a nuestros actuales clientes y asimismo favorecer la captación de nuevos clientes. Es así como se continuó consolidando el producto de swaps sobre tasas de interés.

2.3 Consumo y Transformación Digital

En el 2019, se creó la Vicepresidencia de Consumo y Transformación Digital quien está encargada de diseñar e implementar productos, procesos y experiencias para atender a clientes particulares a través de las líneas de crédito de vehículos y de consumo libre inversión a través de aliados estratégicos que tengan canales de ventas físicos o electrónicos en sectores como Automotriz, Salud, Tecnología, Seguros, Movilidad, Muebles, entre otros.

Gracias a la labor coordinada entre Premier Credit (originadora de créditos del Grupo Santander en Colombia) y el Banco Santander de Negocios Colombia, la Banca de Consumo se centró en continuar consolidando su posicionamiento en el mercado de financiación automotriz, y en maximizar la rentabilidad de la línea de negocio.

Rentabilidad y Sostenibilidad:

- Se implementó un nuevo modelo de precios el cual segrega el riesgo del cliente, en función de variables económicas y demográficas que permiten encontrar el precio más ajustado para cada tipo de cliente.
- Se rediseñó el programa de seguros obligatorios y voluntarios vinculado a la línea de financiación.
- La calidad de cartera se mantuvo en niveles óptimos, con una mora de más de 90 días del 0.4% y de 1.4% para más de 30.

Resultados Créditos de Vehículo

- En el acumulado para 2019, Banco Santander ocupa la décima posición en las colocaciones de créditos de vehículos, con un saldo de cartera de \$ 270.952 MM, un crecimiento del 112% frente al año anterior y una ejecución presupuestal del 128%.
- Banco Santander cierra el año 2019 con un Margen Ordinario Bruto de \$9.405 MM

y con un crecimiento de 119% frente al año anterior cumpliendo con los objetivos presupuestales.

- En términos de números de clientes, en 2019 se logró consolidar una base creciente de clientes activos, alcanzando 4.519 de los cuales, 3.287 fueron vinculados este año.

Proyectos de Consumo Libre Inversión

Continuando con el desarrollo del plan estratégico de Banco Santander de Negocios Colombia, se desarrollaron los productos, procesos y herramientas tecnológicas para promover créditos de consumo con y aprobación inmediata en los puntos de venta de aliados estratégicos.

Es así como, la Banca de Consumo se enfocó en el segundo semestre de 2019 en establecer los modelos de riesgos, operacionales y tecnológicos para obtener las autorizaciones locales y corporativas para comercializar el producto en Colombia, a la vez que se coordinaban los primeros acuerdos con aliados estratégicos en los sectores salud, muebles y movilidad.

2. Mercados (Tesorería)

2019 fue un año dinámico para el área de mercados, con una mayor amplitud de productos, una mayor base de clientes, un fondeo estable y una buena integración con la globalidad que ofrece el grupo.

Se logró consolidar el producto IRS como herramienta de producto de cobertura de tipos de interés para la base de clientes, incrementado así el portafolio de productos con una mayor profundización comercial de cara a seguir acompañando con soluciones financieras los diferentes segmentos del banco.

Con la estrategia integrada con las áreas comerciales, se ha logrado una mayor amplitud en la cobertura comercial en las diferentes ciudades del país, especialmente en Medellín, Cali y Barranquilla. Todos los segmentos presentaron un incremento en el total de clientes activos y vinculados.

De igual manera se logró una coordinación con diferentes geografías, (México, Brasil, Chile, UK) para ser parte de la cadena de valor que el grupo ofrece de cara a los clientes globales cada vez que involucre cualquier actividad en Colombia.

Clientes

La tesorería presentó una buena dinámica de negocio de ventas principalmente en las siguientes variables: aumento en la vinculación de clientes, aumento en los volúmenes

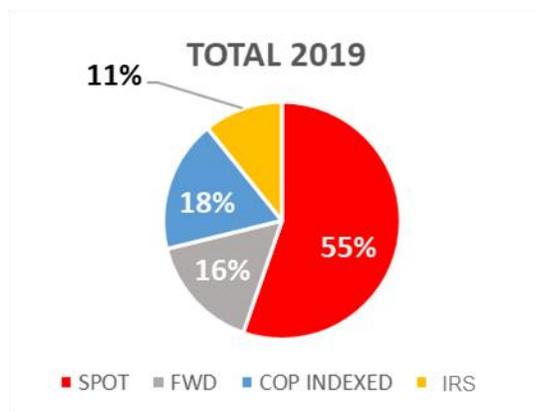
negociados, aumento en los márgenes de ventas y el incremento en el portafolio de productos con la introducción de los IRS-IBR en el último trimestre del año.

La segmentación de clientes logró su consolidación y con esto una mayor profundización de producto con cada uno de ellos, soportado en la actividad de los llamados binomios (área comercial y de tesorería).



Como banco en construcción, el reto de una mayor diversificación es parte integral de la estrategia, para lo cual, en coordinación con las áreas comerciales, se continua la labor de vinculación y profundización de los clientes nuevos y existentes.

La diversificación de los ingresos por producto tuvo una buena dinámica, lo cual comprueba que la ampliación del portafolio atado a una estrategia comercial y asesoría completa, lleva a una mejor distribución de ingresos.

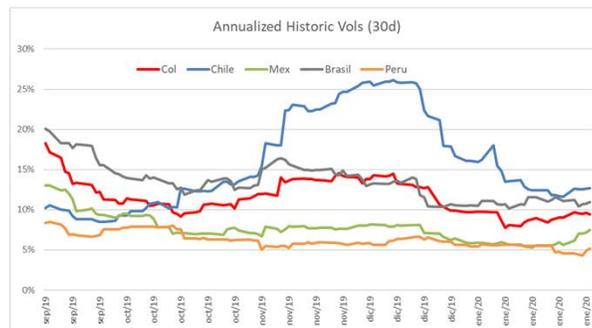


Producto

El 2019 fue un año marcado por volatilidades promedio, especialmente generadas por las condiciones no tanto económicas sino políticas. Es así como las divisas de mercados emergentes fueron la válvula de escape de la mayoría de las tensiones sociales, mientras que los bonos y las tasas sufrieron menos debido a la política expansionista explicada

anteriormente.

En el caso de Colombia, la curva de rendimientos de los bonos de deuda pública local tuvo un comportamiento en términos relativos estable debido a la trasmisión del mensaje por parte del banco de la republica de no alterar los tipos de interés en todo este periodo, Los factores que si influyeron, especialmente hacia finales del año, fueron los conflictos sociopolíticos vividos a través de las marchas de Noviembre y Diciembre. Sin embargo, toda la curva logró tener un marcado apetito por los participantes de mercado locales que suplantaron la demanda presentada en años anteriores por parte de las cuentas externas de inversión extranjera de portafolio.



Alco

Las condiciones del margen de solvencia en el 2019 fueron óptimas con un incremento en el capital y su uso eficiente para el crecimiento del banco a nivel local. Se aprovecharon las condiciones de la política monetaria en el país liderada por el banco de la republica que con el correcto posicionamiento del balance y sus sensibilidades a los diferentes tipos de interés, se logró captar valor en el margen financiero y el uso correcto de los usos en las inversiones aceptadas por el comité de cara al uso del capital.

Para el 2020 se plantea un mayor reto de mantener este margen, debido al el ciclo final del recorte de las tasas de referencia en Colombia sumado un la necesidad de buscar una mayor desconcentración de niveles de fondeo en los diferentes productos y una mayor duración para mantener los niveles óptimos en los indicadores de liquidez.

Proyectos

Para el 2020 los esfuerzos en el desarrollo de proyectos se van a enfocar en finalizar la implementación de la plataforma Murex para el área del front office, completando la totalidad de productos con Fase III que incluye los productos de renta fija y de liquidez. Así se logra tener el control en línea de los riesgos de mercado, disminuir el riesgo operativo e incrementar la productividad de la fuerza comercial.

4. Tecnología y Operaciones

En el año 2019 la Vicepresidencia de Tecnología y Operaciones alineada a su misión y planeación estratégica, se enfocó en la ejecución y cumplimiento de los diferentes planes

de trabajo que permitieron responder a las necesidades del negocio y avanzar en el fortalecimiento de los procesos internos operativos, tecnológicos y organizacionales, alcanzando una mayor eficiencia en nuestra operación.

A continuación, resumiremos esta gestión en los siguientes capítulos:

- Garantizar la disponibilidad de la Operación (BAU).
- Desarrollar nuevos productos y servicios, avanzando en la transformación digital del Banco y en la implementación del plan de transformación de ciberseguridad.

Garantizar la disponibilidad de la Operación (BAU)

Como uno de nuestros objetivos principales, aseguramos la continuidad y confiabilidad de la relación con los Clientes, con las entidades de operación de mercado, de regulación y supervisión, con los proveedores y con las áreas corporativas, en la ejecución de procesos operativos, y tecnológicos, con calidad, oportunidad y seguridad. Durante el ejercicio 2019:

- **Los Procesos Operativos** mantienen su dinámica de crecimiento, acompañando a las áreas de negocio. Este ejercicio continúa evidenciando un incremento recurrente de la operativa con nuestros clientes, marcado particularmente en el Activo, Tesorería y Comercio Exterior, tal como se muestra en las siguientes cifras:
 - Productos del Activo: Más de 95,000 operaciones en el año (préstamos y garantías incluyendo créditos de vehículo y confirming), 96% más que el año anterior.
 - Productos de Tesorería: Más de 29.500 operaciones (c/v de títulos, liquidez, c/v de divisas interbancaria y derivados), 39% más que el año anterior.
 - Productos de Comex: Más de 3.900 operaciones (préstamos, garantías y c/v de divisas clientes), 39% más que el año anterior.
 - Productos del Pasivo: Más de 2,500 operaciones en el año (depósitos vista y plazo), 25% más que el año anterior.
- **En Tecnología** continuando con nuestra estrategia de apoyar la transformación digital del Banco y el crecimiento del negocio, se trabajó con énfasis en la arquitectura que soporte la plataforma financiera abierta y como primer entregable sobre esta arquitectura (Sanba) se entregó para certificación la nueva solución de caja la cual nos permitirá no solo reemplazar la aplicación actual que se conecta con el core Altair, sino que quedara preparada para incluir cualquier funcionalidad de otros aplicativos tanto corporativos como locales que estén fuera de Altair.

Aunado a ello se implantaron las herramientas de apoyo colaborativo soportados por la corporación como lo es Office 365 que permite a los colaboradores una nueva forma de

trabajar en equipo, facilitando el aporte de todos los integrantes y brindándole capacidades y disponibilidades desde cualquier lugar y dispositivo.

De igual forma, se implementó la conexión a la red corporativa Santander (GSNET) que nos garantiza una disponibilidad y velocidad en las conexiones con las soluciones corporativas.

En otro frente se implementó el servicio de mesa de ayuda apoyado por la herramienta Santi para el reporte y seguimiento de las solicitudes de servicio técnico la cual permite a los colaboradores registrar las solicitudes por correo, extensión única abreviada, por la Web y por un App.

Desarrollar nuevos productos y servicios, avanzando en la transformación digital del Banco y en la implementación del plan de transformación de ciberseguridad.

En el desarrollo de nuevos productos y servicios se destaca:

- ✓ La implementación de los Pagarés Electrónicos para Empresas, proporcionando mayor accesibilidad y disponibilidad, sin barreras geográficas ni logísticas.
- ✓ La habilitación de la plataforma Expediente Digital de Proveedores, permitiendo contar con una fuente única de información documental, para facilitar la gestión y seguimiento de las áreas internas.
- ✓ La evolución de los Workflow de Alta de Cuentas y de Adición / Modificación de Firmas.
- ✓ El inicio en la implementación de tecnología de robotización RPA para automatizar actividades manuales y repetitivas, reduciendo el riesgo y carga operativa y fortaleciendo la calidad y seguridad del proceso (cargue de tasas de mercado e indicadores financieros).
- ✓ La puesta en marcha del aplicativo Murex para el manejo del Front y Middle office con integración a los sistemas de Tesorería en su Fase II, la cual incluye los productos Derivados, Divisas, Futuros, con integraciones automáticas al sistema de Registro SET-FX, Dialogo como Back Office, Cupos WEB para el control de cupos y limites, mitigando los riesgos operativos en el proceso de la Tesorería y brindando nuevas herramientas para la gestión de los portafolios de la Mesa de dinero.
- ✓ En cuanto a temas de automatización de actividades de las áreas, se implementaron soluciones como Ventas en corto, FIFO para la Tesorería, Provisiones, Golden Source e IFRS9 para Riesgos, Misco, Vigía Fase II, Vigía Riesgos, automatización de formatos, actualización de pagos de créditos en cupos web, los nuevos reportes a la UIAF para el cumplimiento de obligaciones normativas y optimización de FMIS, entre otros.
- ✓ Se trabajó en la renovación y actualización de los portátiles y equipos de escritorio de todos los funcionarios del Banco, se renovó la planta telefónica del Banco permitiendo superar las obsolescencias y brindando la capacidad de crecimiento que el Banco está demandando, de igual forma se cambiaron las torretas de los

traders de la mesa de dinero llevándolos a la última tecnología y brindándoles más funcionalidades para su labor.

- En **Ciberseguridad** que es uno de nuestros pilares estratégicos, durante el 2019 nos focalizamos principalmente en:
 - El Plan de Transformación Corporativo con la implementación de herramientas de protección (antimalware avanzado, monitoreo, prevención de fuga de información, seguridad en dispositivos móviles, aseguramiento en la infraestructura Local, entre otros), detección (integración con SOC-SIEM corporativo) y respuesta (gestión y manejo de alertas e incidentes de ciberseguridad), además de implantación de políticas y procedimientos de ciberseguridad.
 - El cumplimiento normativo con la implementación completa de la circular externa CE007 de Ciberseguridad, de la Super Financiera de Colombia.

Por otra parte, cabe considerar que como en temas de Ciberseguridad es muy sensible el actuar de las personas, se realizaron programas de concientización y capacitación a todo nivel, desde empleados internos, externos, comité de dirección y Junta Directiva.

Así mismo y siguiendo los lineamientos corporativos para proteger la información, se realizó el inventario de activos de información y se clasificó de acuerdo con la disponibilidad, confidencialidad e integridad tomando como alcance inicial, los procesos críticos del BIA, también se implementó la herramienta definida corporativamente para el etiquetado de la información.

Se destaca que se alcanzaron los objetivos definidos para este 2019 tales como:

- Evaluación Independiente de ciberseguridad (Bitsight) se alcanzó un puntaje de 750 superior al objetivo de 720.
- Ratio de campaña interna de phishing, se obtuvo 2% alcanzando el objetivo.

Es importante destacar que desde el punto de vista de gestión del riesgo se realizó la identificación de los riesgos de ciberseguridad con la nueva metodología de Riesgo Holístico basada en Cyber Escenarios y la realización de pruebas/simulacros de los escenarios de Ciberseguridad del PCN (Plan de Continuidad de Negocios).

Todo lo anterior para poder convertir al Banco en una organización cibernéticamente resiliente mediante la gestión proactiva y holística del riesgo, permitiendo al Banco y a sus clientes que sigan creciendo y se beneficien de las

enormes oportunidades que brinda la transformación digital, así mismo para mantener la confianza de nuestros Clientes.

5. Recursos Humanos

Continuamos impulsando nuestra Cultura Corporativa

Para Santander, es importante saber la percepción de nuestros colaboradores para comprender qué opina el equipo de trabajar en el Banco, por lo tanto por cuarto año consecutivo participamos en la encuesta Corporativa de Compromiso del Grupo Santander.

Los resultados obtenidos son positivos y nos aseguran la senda correcta para posicionarnos como el mejor lugar para trabajar, basado en nuestros valores corporativos y fortaleciendo nuestra cultura organizacional para el logro de objetivos.

A continuación compartimos algunas conclusiones:

- Alta participación de los empleados (94%), consolida la encuesta como herramienta de escucha para Identificar fortalezas y áreas de desarrollo, con el propósito de construir juntos nuestra oferta de valor y tener un equipo comprometido.
- En 2019 el Banco aumentamos el nivel de compromiso a (89%), lo que muestra que los colaboradores se sienten más motivados en relación a sus responsabilidades, recomendarían a Santander como un sitio para trabajar y más comprometidos.
- La dirección, el nivel de liderazgo, el apoyo organizativo y la actuación ética, continúan siendo nuestros principales pilares como Banco.
- El orgullo de pertenencia sigue siendo una de nuestras grandes fortalezas. El 96% se siente orgulloso de ser parte del Santander.
- Aumentamos de 84% a 88% en grado de satisfacción con Santander como lugar de trabajo.
- Nuestras acciones están orientadas en el desarrollo del talento y en el bienestar de nuestros colaboradores, con planes de acción que nos permitan potencializar nuestro equipo y atraer nuevos talentos.

6. Situación financiera 2019

Los Estados de Situación Financiera al 31 de Diciembre de 2019, estados de Resultados, Resultados Integrales, cambios en el patrimonio y flujos de efectivo, se presentan comparativos con Estados Financieros 2018.

A continuación las principales cifras de la Información Financiera a 31 de Diciembre de 2019

Balance (Millones de COP)	Dic 19	Dic 18	Var.Absoluta
Activo Total	3.125.296	2.320.325	804.971
Creditos a Clientes, neto	2.067.083	1.613.486	453.597
Depósitos de Clientes	2.067.801	1.364.738	703.063
Recursos Propios	452.145	361.665	90.480
Resultados (Millones de COP)	Dic 19	Dic 17	Var.Absoluta
Margen Intereses	64.156	49.110	15.046
Ingresos operacionales	126.730	80.073	46.657
Beneficio antes de Impuestos	15.770	12.486	3.284
Beneficio (pérdida) neto	8.621	6.785	1.836
Solvencia y Morosidad (Millones de COP)	Dic 19	Dic 17	Variación
Relacion de Solvencia Básica	12,54%	12,11%	0,43%
Relacion de Solvencia Total	12,59%	12,15%	0,44%
Ratio Morosidad	1,05%	1,01%	0,04%
Cobertura de Morosidad	182,04%	157,74%	24,30%

Activos

Los activos al cierre del 2019 sumaban \$3.125.296 millones, con crecimiento de 37.7%, con respecto a 2018. La cartera de créditos, neta que representa el 66.1% del total del activo y cerró en \$2.067.083 millones, mientras que el portafolio de inversiones cerró en \$529.945 millones, representando el 17.0% del total de activo.

Pasivos

El pasivo total cerró en 2.673.151 millones, donde los pasivos de depósitos de clientes representan el 77.4% del total del pasivo. Las financiaciones representan el 8.9% del total del pasivo que corresponden al fondeo de las operaciones activas de crédito.

Patrimonio

El periodo 2019 cierra con un patrimonio de \$452.145 millones, con un crecimiento de 25.0%, con respecto a 2018, que incluye una utilidad del periodo por \$8.621 millones y utilidades no Realizadas, neto impuestos por \$1.858 millones del portafolio de Inversiones a Valor Razonable, con cambios en el Otro Resultado Integral.

El Banco cerró el año 2019 con una utilidad de \$8.621 millones, en donde se destacan los siguientes conceptos:

Margen Bruto por \$110.416 millones, que representa un crecimiento de 46.9% con respecto a 2018 y comprende:

- Rendimientos netos de cartera de créditos \$42.087 millones, frente a \$27.137 millones en 2018.
- Rendimientos de inversiones vista, A Valor Razonable con cambios en el ORI e inversiones A Costo Amortizado \$28.076 millones.
- Resultados de operaciones financieras, neto de \$27.860 millones

- Comisiones bancarias y emisión de garantías bancarias netas por \$19.551, millones

Provisiones Cartera de Crédito,

- Se constituyeron provisiones netas de cartera de crédito por \$21.467 millones, por aplicación de modelo de Referencia de Cartera Comercial (MRC), y modelo de Referencia de Consumo (MRCO), de acuerdo a volumen de colocaciones y calificaciones de riesgo.

Gastos generales administrativos y de personal ascendieron a \$87.326 millones. Los costos de depreciaciones y amortizaciones de cargos diferidos por software y remodelaciones de propiedades ajenas suman \$2.167 millones.

7. Novedades normativas

Destacamos como novedades normativas producidas durante el año 2019 las siguientes, las cuales impactan tanto el marco regulatorio como el negocio del Banco:

7.1. Regulación Fiscal

Principales cambios de la Ley de Crecimiento Económico- Ley 2010 de 2019:

La nueva ley conserva, muchas de las normas contenidas en la Ley 1943 de 2018 (Ley de Financiamiento), tales como: Aun así, se introdujeron los siguientes cambios:

- *En materia de dividendos: (i) se reduce la tarifa del 15% a 10% para personas naturales residentes, sucesiones ilíquidas; (ii) se aumenta la tarifa del 7,5% al 10% para personas naturales y jurídicas no residentes y para establecimientos permanentes; y (iii) se mantiene tarifa del 7,5% para las sociedades nacionales.*
- Elimina el impuesto al consumo en la compra de bienes inmuebles.
- Se extiende la normalización tributaria de activos para el año 2020, con una tarifa del 15%.
- Reduce el porcentaje aplicable al patrimonio base de renta presuntiva a 0,5% para el 2020 y al 0% a partir del año 2021.
- Crea una deducción del 120% de los salarios pagados a menores de 28 años que estén siendo empleados por primera vez. La deducción mensual no podrá exceder de 115 UVT.
- *Desgrava el componente inflacionario de los rendimientos financieros.*
- Excluye de la base para liquidar el IVA en la importación de bienes desde zona franca, aquellos elementos (servicios o materia prima) sobre los que el usuario de zona franca ya hubiere pagado IVA.
- *Se incluye nuevamente, para las entidades financieras, la obligación de liquidar “unos puntos adicionales” al impuesto de renta así: (i) 4 puntos porcentuales para el 2020; (ii) y 3 puntos porcentuales para el 2021 y 2022. Se establece que la sobretasa deberá recaudarse vía anticipo equivalente al 100% de la misma y solo será aplicable para las personas jurídicas con renta gravable superior a 120.000 UVT.*

- Extiende el beneficio de auditoría para el año gravable 2020 y 2021.
- *Reduce a cinco (5) años el término de firmeza aplicable a las declaraciones en las que se compensen o generen pérdidas fiscales y frente a los años en que se tiene obligación de cumplir con el régimen de precios de transferencia.*
- *Se amplía a tres (3) años el término para corregir voluntariamente declaraciones tributarias en las que se disminuya el saldo a favor o se incremente el valor a pagar.*
- Se extiende la posibilidad de terminación de procesos administrativos por mutuo acuerdo y se establecen facilidades de pago. Igualmente, incluye normas de favorabilidad en la etapa de cobro.
- Se incrementa a 400 el número de empleos para el beneficio de mega inversiones.
- *Se da alcance a la definición de beneficiario efectivo frente a las inversiones de capital privado, fondos de inversión colectiva y otros.*
- Se crea tasa para trámite previo de integración empresarial que será determinada por la superintendencia de industria y comercio.
- Se incluye como un servicio excluido del impuesto sobre las ventas los servicios de corretaje de contratos de reaseguro.
- Revive el artículo 491 del Estatuto Tributario, que prohíbe expresamente la posibilidad de tomar como impuesto descontable el IVA pagado en la adquisición de activos fijos.
- Establece tres días al año de exención de IVA para ciertos productos, con límites en función de su precio de venta.
- Se incluyen como bienes excluidos del IVA las bicicletas, patines, monopatines, patinetas; bicicletas, monopatines, patinetas y motos eléctricas.
- Se mantiene para los años 2020 y 2021 el impuesto al patrimonio para personas naturales residentes y de personas naturales y jurídicas no residentes.
- Se incluye tope mínimo de 2000 UVT para estar obligado a presentar declaración de activos en el exterior.
- Reduce gradualmente los aportes a salud de los jubilados que reciben un salario mínimo, del 12% al 4%, en un período de tres años.
- Se ordena crear una comisión de estudio de beneficios tributarios para definir la conveniencia de los beneficios existentes en el sistema tributario.
- Permite a los trabajadores que perciben rentas de trabajo diferentes a las derivadas de la relación laboral, restar los costos y los gastos que tengan relación con la actividad productora de renta.
- Se establece un plazo no mayor a seis (6) meses para que el Gobierno Nacional entregue al Congreso de la República un informe sobre los efectos de eliminar y sustituir el IVA por el Impuesto Nacional al Consumo con una tarifa del 8%.
- Se define el número de empleos para acceder a los beneficios de renta exenta para el desarrollo del campo colombiano, en función del monto de inversión e ingresos.
- Modifica las limitaciones para que empresas extractivas y puertos, puedan acceder al mecanismo de obras por impuestos cuando tales inversiones no tienen relación de causalidad con la actividad generadora de renta.

7.2. Regulación Financiera

Dentro del proceso de implementación de recomendaciones del Comité de Basilea III, se emitió el Decreto 1477 de 2018, modificado por el Decreto 1421 de 2019 donde se

establecen instrucciones referentes a los APNR y otras consideraciones patrimoniales.

Los principales cambios del nuevo marco de solvencia, considera:

1. Fortalecimiento de Patrimonio Técnico
 - 1.1. Incluye en deducciones la totalidad de los intangibles.
 - 1.2. Se incorpora utilidades retenidas, reservas ocasionales, ganancias del ejercicio en curso, resultados no realizados.
2. Mejora en la sensibilidad de riesgo de crédito
 - 2.1. Se modifica los requisitos de capital por riesgo de los activos estableciendo ponderadores diferenciados de acuerdo a la contraparte y naturaleza de la operación (ponderaciones sujetos a calificación, ponderador fijo, reconocimiento de garantías, ponderador por Loan to Value-LTV)
3. Mayor contención al riesgo
 - 3.1. Se incorporan colchones de capital (Colchón de Conservación y el colchón sistémico).
 - 3.2. Nuevas relaciones de solvencia (solvencia básica adicional, apalancamiento).
4. Se incorpora el valor de la exposición a riesgo operacional.

8. Riesgos

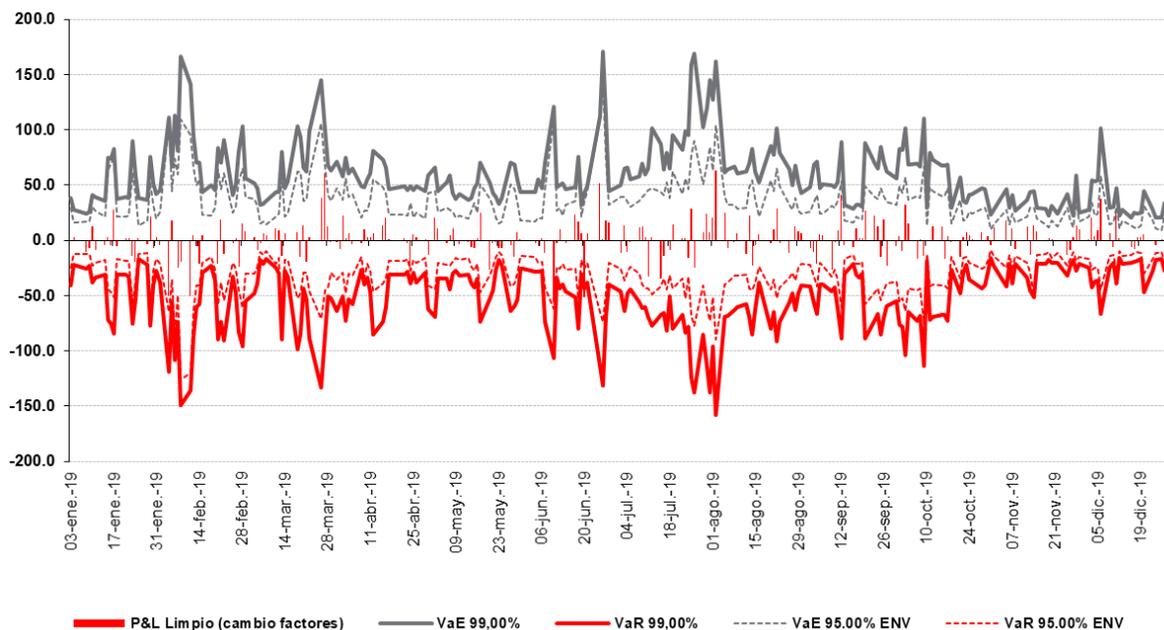
A continuación se resume la gestión de riesgos desarrollada por el Banco en el 2019.

7.1. SARM - Riesgo de mercado y SARL – Riesgo de liquidez

El Sistema de Administración de Riesgo de Mercado y de Liquidez que tiene establecido el Banco Santander de Negocios Colombia cumple con los lineamientos regulatorios locales estipulados en los capítulos VI y XXI de la circular básica contable y financiera 100 de 1995, los cuales instrumentan los sistemas de Administración de Riesgos de Mercado y de Liquidez. De otra parte, se encuentran las políticas del Grupo Santander que cuentan con un marco corporativo de gestión que tiene por objeto regular las normas básicas para la gestión de los Riesgos de Mercado y Liquidez, creando un marco de actuación común que sirve de referencia y estándar mínimo, al tiempo que consolida los principios básicos de gestión probados como efectivos en este tipo de actividad.

Al cierre de Diciembre de 2019, el riesgo de mercado del Banco, medido con el modelo estándar de la Superintendencia Financiera de Colombia, fue de COP21.677 millones. El VeR mínimo registrado para los días de fin de mes se presentó en el mes de noviembre de 2019, por COP20.037 millones. El máximo se registró en marzo de 2019, de COP30.407 millones. El VeR promedio mensual fue de COP24.714 millones.

Respecto de las mediciones con el modelo corporativo, al cierre de Diciembre de 2019 el VaR de la cartera de negociación, calculado a un nivel de confianza del 99% y en un horizonte de tiempo de un día, fue de USD16.521. El límite del VaR del modelo interno está definido en USD900.000. El VaR promedio fue de USD53.855, el mínimo fue de USD15.952 y el máximo fue de USD158.057 registrado el 1 de agosto del presente año, el modelo interno de gestión del riesgo de mercado es valorado utilizando las pruebas de backtesting del Pnl Limpio durante el 2019 presentaron el siguiente comportamiento.



Estas pruebas muestran un desempeño óptimo del modelo sin presentar excesos durante el transcurso del 2019.

La medición del riesgo de mercado de la actividad de balance, arrojó un cálculo de sensibilidad del margen financiero a un año ante 100 pb de incremento en los tipos de interés (NIM), un valor promedio de COP898.42 millones. El valor promedio de la sensibilidad a movimientos de 100 pb en las tasas de interés del valor patrimonial (MVE) fue de COP17.886 millones.

Para gestionar el riesgo estructural de liquidez, el Banco tiene implementado un Sistema de Administración de Riesgos de Liquidez (SARL) que permite identificar, medir, controlar y monitorear eficazmente este riesgo, según lo establece el capítulo VI, reglas relativas al sistema de administración del riesgo de liquidez, de la circular básica contable y financiera 100 de 1995, tanto para las posiciones del libro bancario como del libro de Tesorería.

Respecto del IRL monto y razón, se ha mantenido niveles medios a los \$363.746 millones para el índice de monto a 7 días y 500.23 para el índice de razón y niveles medios a los \$253.735 Millones para el índice de monto a 30 días y 235.31 para el índice de razón.

Durante el año 2019 el Banco mantuvo recursos suficientes para su operación, al cumplir con indicadores de Riesgo de Liquidez (IRL) positivos y un indicador de razón superior a 1 vez tanto para los índices a 7 y 30 días, los cuales se resumen a continuación:

	Promedio	Mínimo	Máximo	Cierre Año
IRL 7 días	363,746	155,717	586,363	427,337
IRL 30 días	253,735	74,657	450,017	300,777
IRL (Razón)	Promedio	Mínimo	Máximo	Cierre Año
IRL 7 días	5.0x	2.0x	10.2x	4.5x
IRL 30 días	2.3x	1.3x	5.1x	2.2x

x = veces

Adicional al modelo estándar señalado, el Banco utiliza el modelo corporativo del Grupo, cuya métrica principal es el horizonte de liquidez, el cual establece el plazo en días a partir del cual es permitido tener un GAP de liquidez menor que cero. Este plazo es 90 días, valga decir, entre 0 y 90 días, el GAP de liquidez siempre debe ser positivo. Al cierre de Diciembre de 2019, el GAP de liquidez. Adicionalmente, el banco efectúa mediciones diarias de riesgo de concentración de pasivos, medición de indicadores adelantados de identificación de crisis de liquidez sistémica y propia del banco.

De otra parte, mensualmente se elabora un análisis de estrés de liquidez bajo diferentes horizontes de estrés, se evalúan tres escenarios de crisis (idiosincrática, local y global), como parámetro de alerta se contempla que estos escenarios deben ser superior a 60 días y límite 45 días al cierre de 2019, los resultados del stress de liquidez muestran que el Banco, debido a su estructura, puede soportar dificultades eventos extremos e internos de crisis.

	Idiosincratico	Local.	Global
Horizonte	62	65	83
Alerta	60	60	60
AdR	45	45	45
Alerta	OK	OK	OK
Métrica AdR	OK	OK	OK

7.2. SARC - Riesgo de crédito

Durante el año 2019 el crecimiento del portafolio de riesgo de crédito ha sido la palanca fundamental para el exitoso desempeño de BSNC:

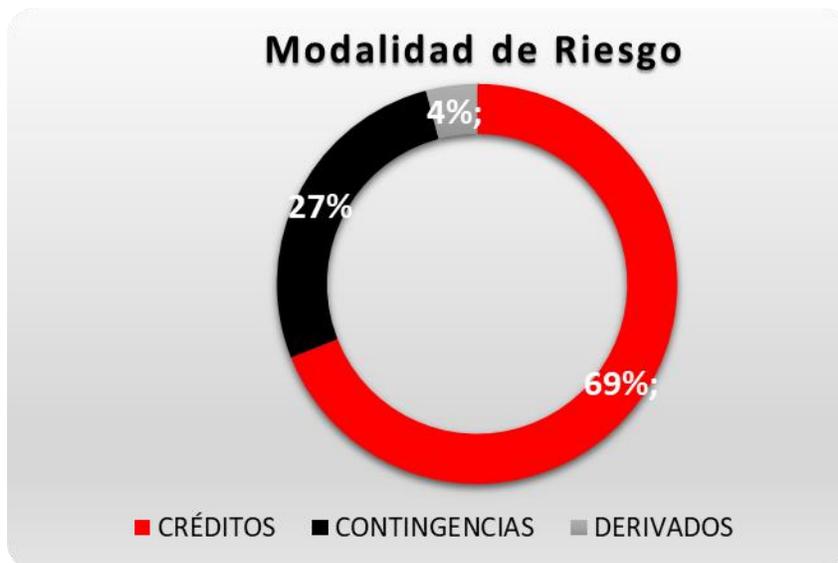
- Incremento de la cartera de crédito del 28,5% frente a un 8,7% del sistema bancario colombiano.
 - La cartera comercial registro un crecimiento 21,5%, desempeño muy favorable frente al sistema financiero que registró un incremento del 5,0%.
 - El crédito de consumo, la cartera presenta un aumento del 110,4% y el sistema el 15,6%.

- Se mantienen los estándares de calidad de riesgo definidos en las políticas de apetito de riesgo.
 - Tasa de morosidad de la cartera de crédito de BSNC del 1,01%, 4,51% en el sistema.
 - En cartera comercial 0,95% que compara muy favorablemente con el 4,51 % del sistema.
 - En cartera consumo del 1,47% frente al 4,86% del sistema.
 - Cobertura de la morosidad del 192,41%, mientras los niveles del sistema se ubican (138,1 %).

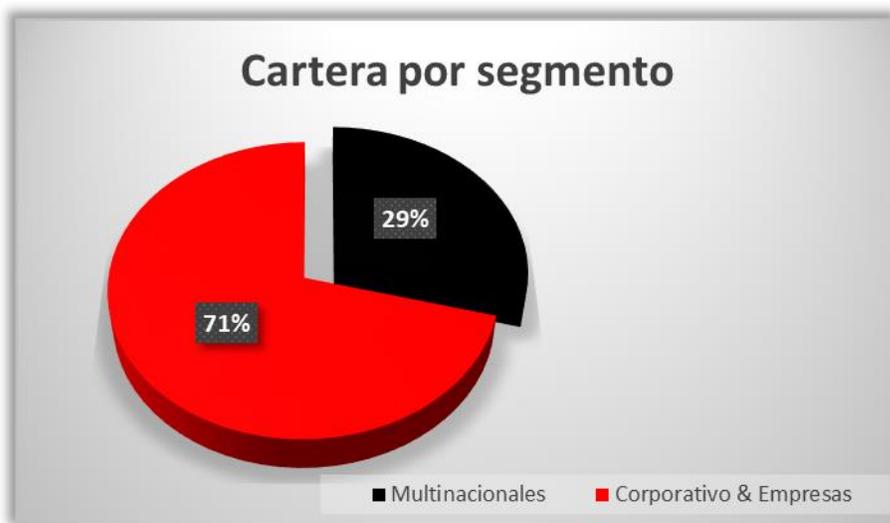
 - Indicador de calidad por Riesgos (b-c-d-e) del 3,71 %, 9,5 % en el sistema.
 - En cartera comercial del 3,98% frente al 11,4% del sistema.
 - En cartera consumo del 1,92% frente al 7,7% del sistema.

- La actividad crediticia ha permitido en el 2019 continuar con la ampliación de la base de clientes vinculados al banco que continua siendo la orientación estratégica fundamental del modelo de negocio de BSNC
 - Al cierre de 2019 BSNC contaba con 234 clientes de crédito en el segmento empresarial y corporativo con riesgos vigentes.
 - Durante 2019, el incremento neto de los clientes empresariales activos en crédito ha sido de 37 empresas.
 - En crédito consumo al cierre de 2019 el banco registró 4.487 operaciones vigentes.
 - Durante 2019, el incremento neto de los clientes de crédito consumo ha sido de 2.424.

La política de admisión y aprobación de cupos a clientes prioriza aquellos productos de mayor valor agregado (derivados, productos originadores de comisiones, productos estructurados) que son además diferenciadores respecto a la competencia.



El positivo comportamiento de la cartera del Banco responde a la estrategia de posicionamiento de la franquicia de un grupo financiero especializado en aportar soluciones globales, dirigidas localmente a compañías multinacionales, grandes empresas y sector automotriz con una clara oferta de productos de valor agregado y bajo consumo de capital



POLITICAS Y METODOLOGIA:

El proceso de gestión del riesgo de crédito en BSNC tiene un marco definido por su governance, y metodologías sujetas a permanente actualización de los cambios normativos de la Superintendencia Financiera, la evolución de las políticas corporativas del grupo y las exigencias del entorno económico del País.

Governance:

- La Junta Directiva tiene una alta involucración en la aprobación de políticas y metodologías y en el seguimiento de la cartera.
- Las unidades corporativas del grupo Santander ejercen adicionalmente su función de seguimiento y control, aportando los cambios metodológicos que sitúan al Banco en la senda de las exigencias de la regulación internacional.

Políticas y Metodologías:

▪ **Apetito de Riesgo:**

La función de riesgos establece, a través de la definición de políticas de cartera que trasladan el apetito de riesgo, las restricciones o condiciones al riesgo de cartera, y las comunica a las funciones de negocio que deban aplicarlas para alcanzar sus objetivos estratégicos y en el desarrollo de su plan de negocio.

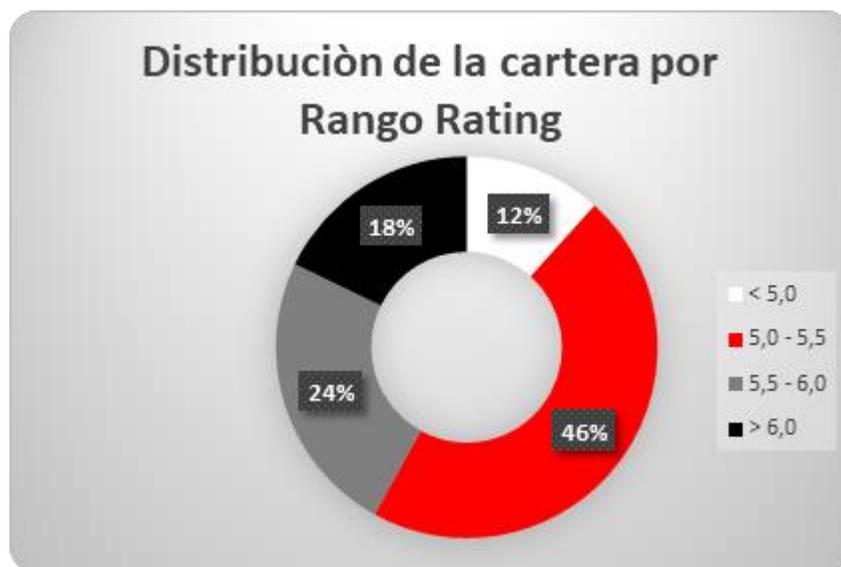
▪ **Plan Estratégico Comercial:**

La gestión del riesgo de crédito apoya a la Alta Dirección en la definición del nivel de tolerancia al riesgo de crédito, mediante la evaluación del riesgo y en función de la estrategia de negocios. Para ello se establecen políticas y procedimientos y se vigila su cumplimiento.

▪ **Medición: Modelo de Rating Crediticio:**

El rating crediticio es la herramienta interna de carácter corporativo clave en la toma de decisión y la gestión del riesgo ya que mide la calidad crediticia individual de un cliente y el riesgo de incumplimiento (probabilidad de default) con independencia de las garantías propias de cada operación crediticia

La cartera de Banco al cierre de 2019 registra un rating promedio de (5.5), lo que significa en la escala corporativa interna una baja probabilidad de default y una balanceada distribución de riesgo. Los riesgos de clientes con ratings de baja calidad cuentan con cobertura de garantías adecuadas. Estos valores están dentro de las políticas definidas en el Apetito de Riesgo y no presentan desviaciones significativas

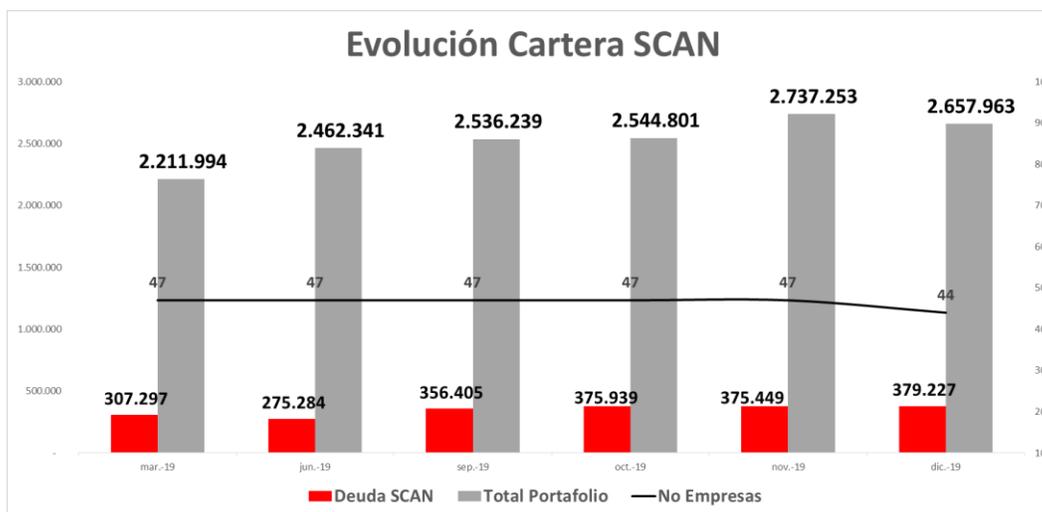


- **Gestión integrada del seguimiento: Modelo SCAN**

El seguimiento continuo de los riesgos con clientes es una función esencial de las áreas de riesgos y negocio, que busca controlar el impacto de riesgos no deseados, ejecutando acciones específicas de gestión del riesgo.

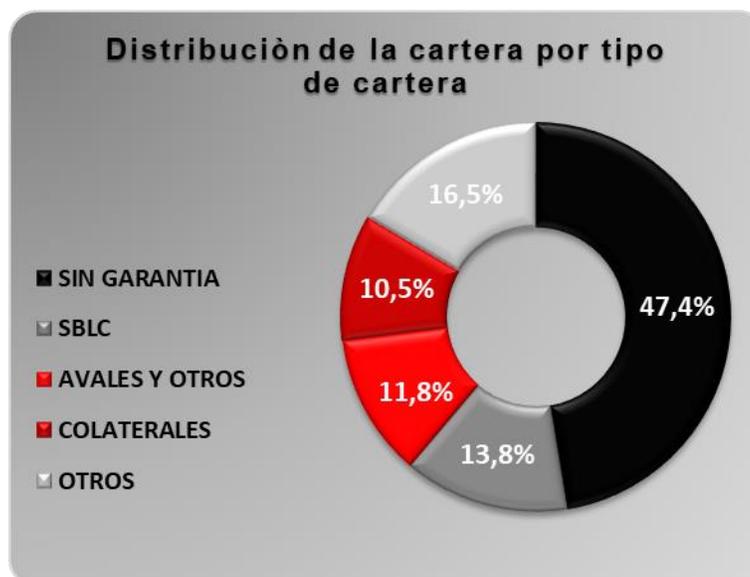
Modelo SCAN: Esta política establece los criterios para asignar el nivel de seguimiento, las políticas y las acciones específicas a todos los clientes con tratamiento individualizado, no sólo a aquellos que muestran síntomas de deterioro y considerando todas las circunstancias crediticias y no crediticias, actuales y previstas.

El SCAN permite contar en todo momento con una visión actualizada del cliente, teniendo en cuenta tanto sus circunstancias actuales como las previsibles, de cara a establecer el nivel más apropiado de seguimiento y gestión con cada cliente.



Gestión recuperadora: La actividad recuperatoria es una función relevante dentro del ámbito de gestión de los riesgos del Grupo dado que la calidad de las carteras es fundamental para el desarrollo y crecimiento del negocio del Banco

EL target de clientes del banco contribuye a generar un perfil de garantías (SBLC, colaterales, avales y garantías corporativas), y un mejor conocimiento del cliente, lo que unido a la existencia de una relación global produce una mitigación significativa de la exposición al riesgo de crédito.



La gestión del riesgo de crédito de BSNC opera bajo tres pilares fundamentales, la capacidad de pago, el consumo de capital económico y la rentabilidad ajustada al riesgo.

BSNC se alinea con las políticas corporativas:

- **Prevención de blanqueo de capitales, financiación del terrorismo y anticorrupción.**

BSNC como organización socialmente responsable, constituye como objetivo estratégico disponer de un sistema de prevención de blanqueo de capitales y de la financiación al terrorismo avanzado y eficaz, permanentemente adaptado a las últimas regulaciones internacionales y con capacidad de hacer frente a la aparición de nuevas técnicas por parte de las organizaciones criminales

- **Políticas sectoriales de sostenibilidad en sector energía, defensa y soft commodities**

Dentro del análisis de un cliente para su admisión BSN revisa las actividades de los clientes o las operaciones que entran en el ámbito de las políticas socioambientales con el fin de evaluar su impacto medioambiental y/o social

La admisión del cliente está condicionada a que su actividad no pertenezca a cualquiera de los sectores en los cuales el Banco, según su apetito de riesgo, quiere que su presencia sea limitada, el Banco opera

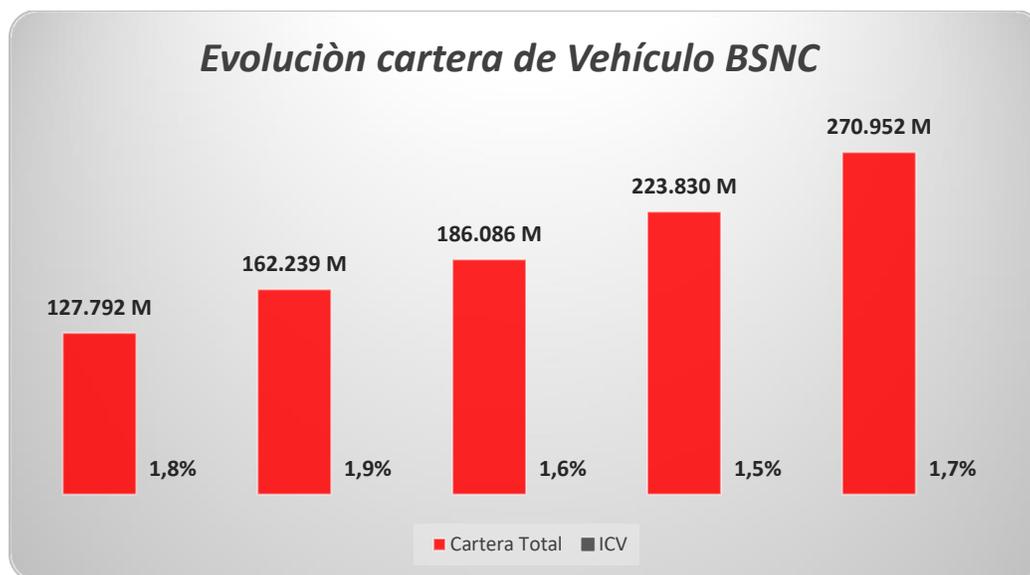
bajo criterios de actuación definidos y debidamente aprobados por la Junta Directiva en lo referente a sectores sensibles.

Cartera de Consumo

El Grupo Santander controlante de Banco Santander de Negocios Colombia S.A., controla también desde 2016 a Premier Credit (PC), que es un operador especializado en la originación y administración de cartera automotriz.

El Banco ha definido políticas de admisión para la gestión de Riesgo de Crédito acordes al producto a financiar, las condiciones de mercado y las expectativas de crecimiento. La cartera de Consumo es aquella que independientemente de su monto, se otorga a personas naturales para financiar la adquisición de bienes de consumo para fines no comerciales o empresariales, distintos a los otorgados bajo la modalidad de microcrédito.

A diciembre de 2019 la cartera bruta de consumo en la línea de Financiación de Vehículos alcanzó un valor de \$270.952MM, equivalente a un incremento anual del 112%, dicho crecimiento está soportado en el Plan Estratégico Comercial definido por el Banco, la incorporación de nuevas políticas de crédito dinamizando el portafolio de vehículos cuidando estratégicamente la vinculación de clientes a partir de la capacidad de pago. También es un hecho relevante mencionar que el mercado de vehículos nuevos, presentó un balance positivo, alcanzando 263.684 unidades matriculadas y un crecimiento que se ubica en 2.7% frente al año 2018.



De acuerdo a la información publicada por la Superintendencia Financiera de Colombia, la dinámica de crédito de consumo a corte de Octubre de 2019, los créditos desembolsados para esta modalidad se situó en 715.739 con una inversión por \$10.9 billones de pesos, la modalidad de vehículo participo con 15.446 créditos desembolsados por un valor de

\$590.707 Millones de pesos sobre un total del portafolio de este segmento que se ubicó en \$12.1 billones. Durante lo corrido del año, se aumentó el volumen de créditos desembolsado, derivado de la estrategia comercial, ajustes en los perfiles de los clientes, diversificación en planes de financiación, acorde siempre al plan estratégico comercial.

El crecimiento ha sido más intenso en los segmentos con un perfil de riesgo bajo y medio bajo, en línea con la política del Banco, y la inclusión en el producto de usados.

El monto total de la cartera vencida cerró en \$4.028MM, con un ICV del 1.5% el cual se mantuvo en niveles bajos durante el año 2019, a pesar del notable crecimiento de la cartera.

El indicador de cubrimiento, que presenta la relación entre las provisiones y la cartera vencida, se ubica en 169.9%. Las provisiones alcanzan \$6.844MM con un crecimiento anual de 161.3% derivado del crecimiento del portafolio.

Políticas de reestructuración/refinanciamiento:

Como políticas de operaciones reestructuradas y refinanciadas (Modificados), el Banco da estricto cumplimiento en lo que respecta a la Circular Externa 026 de 2017 emitida por la Superintendencia Financiera, identificando clientes que ha presentado, o se prevé que pueda presentar dificultades financieras para atender sus obligaciones de pago en los términos contractuales vigentes y, por motivo, se ha procedido a modificar, cancelar y/o incluso formalizar una nueva operación.

Modelo de decisión (Scores):

El Banco en el proceso de originación, tiene establecido un modelo o Score que permite segmentar el riesgo del portafolio, el cual contempla variables sociodemográficas y filtros duros, acompañado con score estadístico del Buró de crédito, el cual estima una probabilidad de default en una ventana de 12 meses.

Gestión de Riesgo de Crédito:

En la gestión del riesgo de crédito se utilizan métricas adicionales a las comentadas en apartados anteriores, entre las que destacan la VMG (variación de mora de gestión) y la pérdida esperada del portafolio.

El sistema de Administración de Riesgo de Crédito es revisado y verificado periódicamente, permitiendo así, realizar actualizaciones de manual de políticas de crédito, al seguimiento general de cartera, cobro, políticas y métricas para la gestión interna del Banco y reporte al Corporativo. En dicho manual se incluyen las políticas y directrices en relación con la adjudicación, administración y comercialización de los Bienes recibidos en dación en pago.

El banco cumple con los reportes normativos a entes de control y casa matriz. Adicionalmente las unidades responsables de la gestión de riesgo, ejecutan los controles y participan en los diferentes comités establecidos en el Governance.

7.3. SARLAFT - Riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo

Gestión del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (SARLAFT)

Dando cumplimiento a las normas establecidas por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), a los estándares internacionales, y atendiendo los lineamientos establecidos en el Marco Corporativo definidos por el Grupo Santander sobre la materia, el Banco Santander de Negocios Colombia S. A. (BSNC), durante el año 2019, enfocó sus esfuerzos por mantener de manera permanente actualizado y fortalecido su Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (SARLAFT).

Con el fin de afianzar el SARLAFT, BSNC continuó con la realización de las actividades respectivas para llevar a cabo las etapas de Identificación, Medición, Control y Monitoreo para gestionar el riesgo de LA/FT y así mantener controlado el nivel de exposición de la Entidad, en los diferentes Factores de Riesgo (Clientes/Usuarios, Productos, Canales de Distribución y Jurisdicciones Nacionales e Internacionales) y en sus Riesgos Asociados (Reputacional, Legal, Operativo, y de Contagio).

Para lo anterior, se contó con manuales, políticas, procedimientos, la revisión de lista negativas de control vinculantes para Colombia e implementación de nuevos aplicativos tecnológicos para el monitoreo de las operaciones de los clientes que se han venido afinando en razón al negocio particular de BSNC, lo cual ha conllevado a que la medición de riesgo inherente obtenida fuera mitigada a través de la aplicación de controles diseñados para el efecto, obteniendo una medición de Riesgo Residual consolidada que se ubicó en un nivel de exposición "Bajo", según los niveles de aceptación definidos por el Banco.

El Sistema de Administración de Riesgos de LA/FT, implementado por la Entidad, es revisado y verificado por su Auditoría Interna, y la Revisoría Fiscal, cuyas funciones ejerce la firma Pricewaterhouse Coopers Ltda (PWC)., las cuales, junto con el Oficial de Cumplimiento, de acuerdo con lo definido por la norma, de manera periódica, han presentado a la Junta Directiva, sus informes con el fin de darle a conocer la efectividad del Sistema y sus puntos de mejora, además de los diferentes temas que deben ser sometidos a su aprobación como máximo órgano que rige sus destinos, y que por ende implican la actualización de manuales o procedimientos.

Así mismo, BSNC mantuvo dentro de sus objetivos y responsabilidades, estrictos derroteros para que se acataran y cumplieran las políticas institucionales sobre la materia, por parte de sus funcionarios, y terceras partes relacionadas, con el fin de prevenir que la Entidad fuera utilizada como vehículo para la canalización de recursos provenientes de actividades delictivas.

Así las cosas, de acuerdo con los resultados de las etapas del SARLAFT; la aplicación de sus elementos; los informes de los entes de control (Auditoría Interna, y Revisoría Fiscal),

y del Oficial de Cumplimiento, presentados a la Junta Directiva; las políticas, manuales y procedimientos adoptados por la Alta Dirección, y las herramientas proporcionadas por el Banco, la Entidad mantiene una adecuada gestión del riesgo de LAFT, actuando de acuerdo con los lineamientos normativos locales y los estándares internacionales que rigen el tema.

7.4. SARO- Sistema Administración de Riesgo Operativo

SARO- Sistema Administración de Riesgo Operativo

El Banco Santander de Negocios Colombia tiene establecido un Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO) dando cumplimiento a la normativa local de la Superintendencia Financiera de Colombia y a los lineamientos globales del Grupo Santander.

Se destacan las siguientes Circulares de la Superintendencia Financiera (y sus actualizaciones) como referencias conceptuales y metodológicas:

Circular Externa 041 de 2007, “Capítulo XXIII. Reglas Relativas a la Administración del Riesgo Operativo.”

Circular Externa 042 de 2012, “Capítulo Décimo Segundo: Requerimientos Mínimos de Seguridad y Calidad para la Realización de las Operaciones.”

Circular Externa 007 de 2018 “Capítulo V: Requerimientos Mínimos Para La Gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad”

Circular Básica Jurídica - Circular Externa 029 de 2014, Parte I, Título II, Capítulo I lo relativo a los canales, medios, seguridad y calidad en el manejo de la información en la prestación de servicios financieros.

El Banco tiene establecido dos documentos de referencia, el “Manual SARO” y el “Plan de Continuidad del Negocio”, los cuales incorporan:

- Marco Normativo y Organismos de Gobierno Corporativo para la Gestión del Riesgo Operativo.
- Las definiciones fundamentales para la gestión de tal Riesgo, políticas, documentación, procedimientos, etc.
- Las reglas de actuación para prevenir eventos de riesgo operativo, incorporándose la herramienta del “Mapa de Riesgo Operativo”, cuyos controles permiten mitigar el riesgo inherente hasta un nivel residual.
- Los procedimientos para restablecer el normal funcionamiento del Banco, preservando a sus empleados, a los clientes, al resto del sistema financiero y el patrimonio propio.
- El sistema de reporte y registro en la herramienta para la gestión de riesgo operativo

HERACLES, al ocurrir eventos de Riesgo Operativo.

- Estrategia Corporativa de Continuidad, incluyendo: Plan de Continuidad de Recursos Humanos; Plan de Contingencia Tecnológico y Plan de Continuidad con Proveedores.

Durante el año 2019 se siguió consolidando las políticas y metodologías para la Administración del Riesgo Operativo y se alineo el modelo, eliminando brechas con los lineamientos del Grupo a nivel global.

La gestión del Riesgo Operativo se caracteriza por ser responsabilidad compartida de todos los empleados del Banco fundamentado en tres líneas de defensa. El enfoque se orienta a la prevención de eventos de riesgo operativo, en lugar de limitarse a una actitud reactiva. Para la participación de los empleados en la gestión del riesgo operativo se ha realizado la capacitación correspondiente y los funcionarios han tomado parte en la implementación de controles de riesgo operativo, pruebas de sistemas (incluyendo la instalación del COA) y simulacros de eventos.

Con respecto a la capacitación respecto al Riesgo Operativo, se realizó la capacitación de inducción y la capacitación anual sobre el Sistema de Administración de Riesgo Operativo –SARO y Plan de Continuidad del Negocio (PCN), dando cobertura a todo el personal interno y externo que le presta sus servicios a la Entidad.

Dentro del Plan de Continuidad del Negocio, se ajusta y simula el rol del –COA- Centro de Operaciones Alterno que ejerce un control adicional del Riesgo Operativo como sede satélite de operaciones en una eventual contingencia pues consigue replicar los principales procesos críticos del Banco para mantener la continuidad del negocio en las áreas de Tesorería, Comercial, Contabilidad, Riesgo de Mercado y Liquidez y Compliance.

La información cualitativa de los riesgos operativos documentados al 31 de diciembre 2019 se encuentran distribuidos en doce (12) macroprocesos identificados y documentados dentro del mapa de procesos de la Entidad. Sobre el particular, en desarrollo del ejercicio de Risk Control Selft Assessment (RCSA), se identificaron doscientos once (211) riesgos que de acuerdo con las mediciones realizadas, una vez aplicados los controles, arrojaron una medición de Riesgo Residual que en su mayoría se ubicó en niveles “Muy Bajo” y “Bajo”, lo cual está acorde con el apetito de riesgo definido por la Junta Directiva de la Entidad.

7.5. SAC – Sistema de Atención al Consumidor Financiero

El Banco Santander de Negocios Colombia S.A. (“BSNC”) cuenta con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), cumpliendo con la regulación local aplicable a través de la Circular Básica Jurídica emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), a la par que sigue y aplica las directrices que sobre esta materia son requeridas por la Corporación.

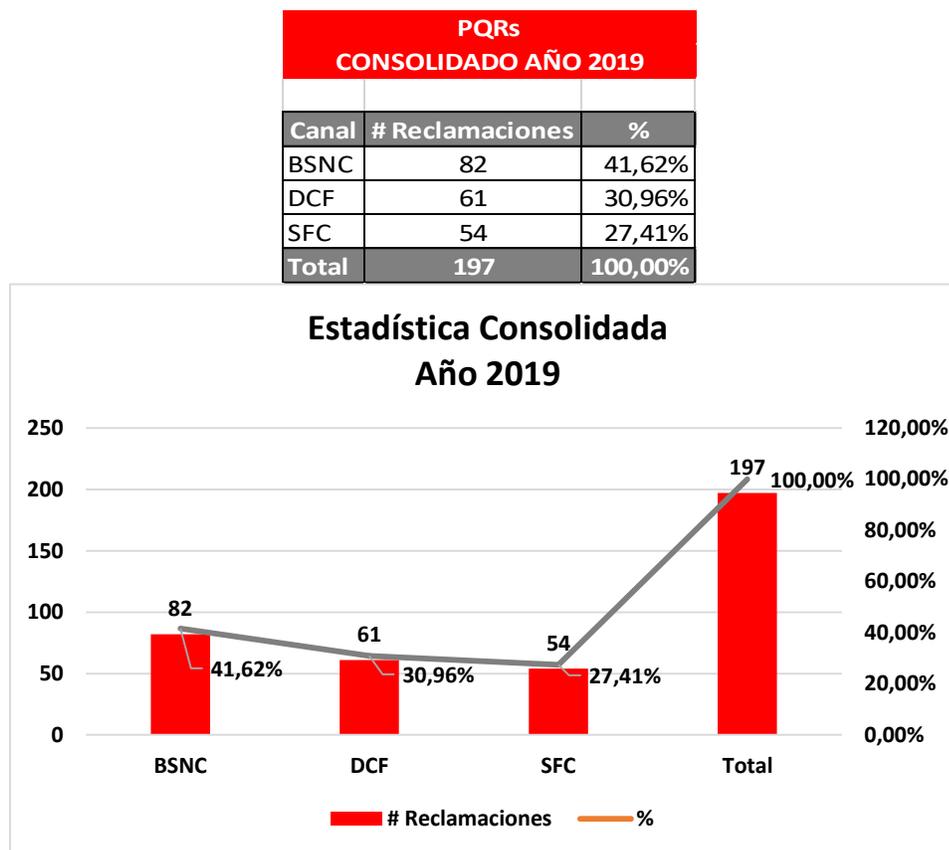
En el transcurso de 2019, el SAC fue auditado por la Auditoría Interna y la Revisoría Fiscal del Banco, quienes en sus revisiones han hecho comentarios de ajustes menores, obteniéndose al final del proceso una calificación general “Aceptable” y que se ha dado cumplimiento a las normas e instrucciones en la materia, de acuerdo con lo establecido por la SFC, respectivamente.

- Estadísticas e Indicadores de Peticiones, Quejas y Reclamos (“PQRs”)

Durante el año 2019, el BSNC recibió Peticiones, Quejas y Reclamos de los consumidores financieros, provenientes de los diferentes canales establecidos para tal fin, como son:

- ✓ La Superintendencia Financiera de Colombia (“SFC”)
- ✓ La Defensoría del Consumidor Financiero (“DCF”), y
- ✓ Directamente al Banco.

En los siguientes gráficos se presentan las estadísticas consolidadas año 2019:



De acuerdo con la información anterior, se destaca lo siguiente:

- Se observa un indicador representativo que corresponde al 41.62%, de reclamaciones recibidas directamente en el Banco.

- Todas las PQRs fueron atendidas en los plazos establecidos y reportadas en informes dirigidos tanto al Supervisor Local, a la Administración del Banco, como a la Corporación.
- En general, no se han presentado situaciones relevantes que hayan generado consecuencias adversas para el Banco.

- Formación:

Con el objeto de propender por el fortalecimiento de los conocimientos y el deber del cumplimiento del SAC al interior de la Organización, el BSNC impartió la capacitación anual 2019 en esta materia, a través de la APP SmartQuizPro, con resultados satisfactorios de participación y aprobación.

De igual manera, en la Inducción Corporativa, se impartió formación a los nuevos ingresos a la Organización.

- Qué se espera para el 2020:

Continuar fortaleciendo el Sistema de Administración de Atención al Consumidor SAC con el respaldo incondicional de la Administración y la participación activa de toda la Organización siendo referentes en el cumplimiento normativo en la materia, vital para nuestro entorno financiero, comercial y social.

7.6. Organismos de Gobierno Interno

Los lineamientos de Gobierno Corporativo están consagrados en el Informe Anual de Gobierno Corporativo, el cual hace parte de los informes de cierre del año 2019, y será presentado para aprobación por el Comité de Auditoría, la Junta Directiva y su presentación definitiva a la Asamblea General de Accionistas.

8. Responsabilidad Social Corporativa

El Banco es una entidad vinculada al Grupo Santander siendo su controlante final Banco Santander, S.A., entidad bancaria constituida bajo las leyes del Reino de España. El Grupo Santander ha adoptado lineamientos de apoyo a la comunidad en todas las geografías en las que está presente. Colombia no es la excepción a esta regla.

El Grupo contribuye de forma decidida al desarrollo económico y social de las comunidades en las que éste está presente, a través de iniciativas que promueven la educación, el emprendimiento, y la cultura.

8.1. Santander y las Universidades

El Grupo Santander apoya la educación como motor de desarrollo y crecimiento de los países, con foco de actuación en la educación superior a través de Santander Universidades. Esta inversión se materializa en los más de 1.229 convenios de colaboración que el Grupo Santander mantiene con universidades de todo el mundo, incluyendo por supuesto a Colombia.

9. Declaraciones Finales

La información y afirmaciones relacionadas con los estados financieros han sido debidamente verificadas y obtenidas de los registros contables del Banco, elaborados de conformidad con las normas y principios de contabilidad establecidos en Colombia.

Igualmente, en cumplimiento del artículo 47 de la Ley 964 de julio del 2005, la administración del Banco informa a la Junta Directiva y a su vez a la Asamblea General de Accionistas que la información revelada en los estados financieros es fiel copia de los libros oficiales y que cuentan con todos los controles internos que permiten una revelación oportuna y clara, sin que se presenten deficiencias significativas que afecte la situación financiera del Banco.

Como administrador del Banco en cumplimiento del artículo 87 de la Ley 1676 de 2013, dejo constancia que no se entorpeció la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores del Banco.

Dando cumplimiento al artículo 1 de la Ley 603 del 2000, se deja constancia que el Banco ha cumplido cabalmente con las normas vigentes respecto de los derechos de autor y propiedad intelectual.

Por último, con posterioridad al cierre del ejercicio, en Asamblea Extraordinaria y Junta Directiva celebradas el 13 de febrero de 2020, se aprobó el aumento de capital autorizado y un reglamento de emisión y colocación de acciones para realizar un aporte de capital de \$136.000 millones (sumando capital y prima en colocación de acciones). La oferta de las acciones requiere de la autorización de la Superintendencia Financiera de Colombia.

De los señores accionistas,

(Original Firmando)

Manuel de la Cruz de la Cruz

Presidente Ejecutivo

Bogotá D.C., 18 de Febrero del 2020