Informe de gestión de labores del ejercicio 2020

Tabla de Contenido

Introducción

1. **Entorno económico y sistema financiero. Visión 2020 y perspectivas para el 2021**
   1.1. Entorno económico
   1.2. Sector Financiero

2. **Áreas de negocio**

3. **Tecnología y Operaciones**

4. **Recursos Humanos**

5. **Situación financiera 2020**

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**

9. **Declaraciones finales**

Introducción

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.

El Banco, conforme a la legislación colombiana tiene como objeto la captación de recursos en cuenta corriente bancaria, así como también la captación de otros recursos a la vista o a término, con el fin principal de realizar operaciones activas de crédito. El Banco, además podrá ejecutar los actos y realizar todas las inversiones es que estén legalmente autorizadas a los establecimientos bancarios.

El Banco hace parte de un grupo empresarial conforme aparece en el Registro Mercantil. El control que ejerce Banco Santander, S.A., establecimiento bancario español, es a través de las sociedades Administración de Bancos Latinoamericanos Santander, SL y Santusa Holding, SL accionistas directos del Banco, quienes a su vez son participadas directamente por Banco Santander, S.A.

Al 31 de diciembre de 2020 el Banco contaba con una (1) oficina de servicio al público en Colombia ubicada en la ciudad de Bogotá Distrito Capital y 120 empleados.

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 2020.

1. Entorno económico y sistema financiero. Visión 2020 y perspectivas para el 2021

1.1. Entorno económico

1.1.1. Global

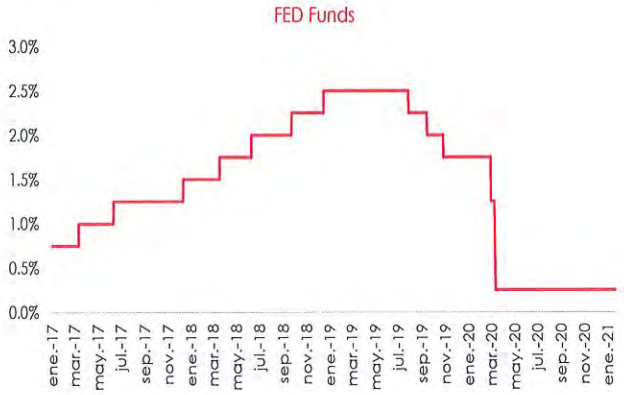
El año 2020 estuvo marcado por la crisis económica generada por la pandemia del covid-19. En este sentido, el FMI proyecta que como consecuencia la economía global registrará una contracción de 3.5% en el 2020. Además, destaca el caso de Estados Unidos ya que por un lado este país se caracterizó por ser el más afectado durante por la pandemia del covid-19 y por otra parte también este país se vio seriamente perturbado por toda la tensión política generada por las elecciones presidenciales. Adicionalmente y de cara al 2021, el FMI proyecta que la economía mundial crecerá 5.5%, lo cual dependerá en gran medida de la contención del covid.19.

Crecimiento Real, Var. % Anual	Proyectado		
	2020	2021	2022
Mundo	**-3.5**	**5.5**	**4.2**
Economías Desarrolladas	**-4.9**	**4.3**	**3.1**
Estados Unidos	-3.4	5.1	2.5
Euro Area	-7.2	4.2	3.6
Japón	-5.1	3.1	2.4
Reino Unido	-10.0	4.5	5.0
Mercado Emergente y Economías en Desarrollo	**-2.4**	**6.3**	**5.0**
China	2.3	8.1	5.6
India	-8.0	11.5	6.8
Latinoamerica y el Caribe	-7.4	4.1	2.9
Brasil	-4.5	3.6	2.6
México	-8.5	4.3	2.5

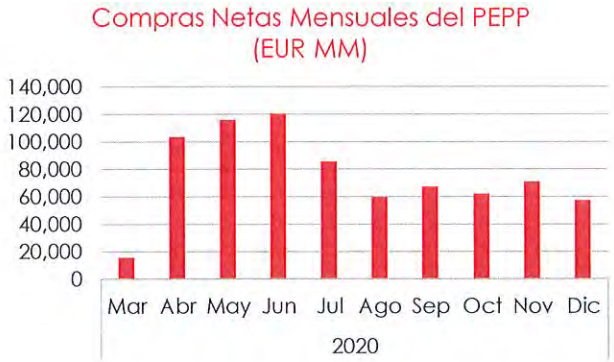
Fuente: FMI

Como consecuencia de la crisis, la FED bajó su rango de tasas de interés del 1.5%-1.75% al 0%-0.25% durante 2020, hecho que no se observaba desde la crisis sub prime ocurrida en 2008. Por el lado del Banco Central Europeo, esta entidad inició en marzo de 2020 el Pandemic Emergency Purcharse Programme (PEPP), programa que funciona como herramienta de política monetaria no tradicional temporal para atajar los efectos de la crisis del coronavirus.

Además, las tenencias netas del PEPP alcanzaron la cifra de EUR 757,166 MM durante 2020.



Fuente: FED, Bloomberg



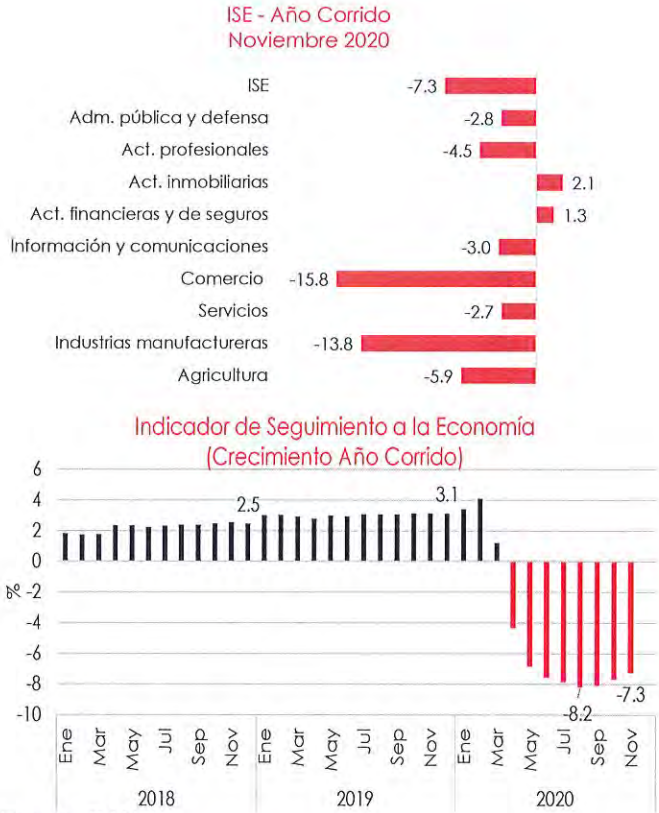
Fuente: BCE

1.1.2. Colombia

Crecimiento

En el 2020 el Banco de la República estima que la economía colombiana se contraerá 7.6% y para 2021 crecería en un 4.6%. El anterior escenario del Emisor para el año 2021 no contempla nuevas restricciones a la movilidad, lo que de cara a las nuevas cuarentenas realizadas durante enero, el escenario central (4.6%) del Banco de la Republica podría verse comprometido y en consecuencia el crecimiento del año 2021 podría terminar por debajo de la estimación central del emisor.

Los resultados del indicador de seguimiento a la economía en noviembre (indicador proxy del PIB), muestran que durante 2020 el sector de comercio (-15,8%), fue el sector que más resultó afectado como resultado de la pandemia. Además, lo anterior resulta relevante en razón a que el sector del comercio, también es el sector que más empleo genera en el país (alrededor del 19% del empleo en Colombia es generado por el sector del comercio).

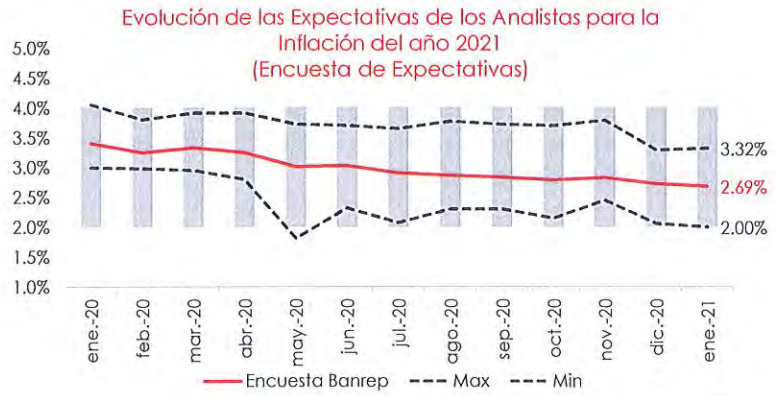


Fuente: DANE

Inflación y política monetaria

La inflación del año 2020 cerró en 1.61%, convirtiéndose en el dato de inflación más bajo desde que se mide este indicador. Lo anterior se da como consecuencia de una tasa de desempleo superior al 20% en el momento más duro de la pandemia, lo que a su vez deriva en una caída de ingresos de los hogares y en consecuencia en una contracción del consumo, sumado a los efectos nefastos que tuvo la pandemia en el lado de la oferta, especialmente en el 2T del año.

Las expectativas de inflación para el año 2021 continúan descendiendo y se mantienen dentro del rango meta del Banco de la República (2%-4%). Para el 2022 se espera que la inflación empiece a converger al objetivo central del emisor (3%) y en este sentido no habría presiones inflacionarias en el corto plazo.

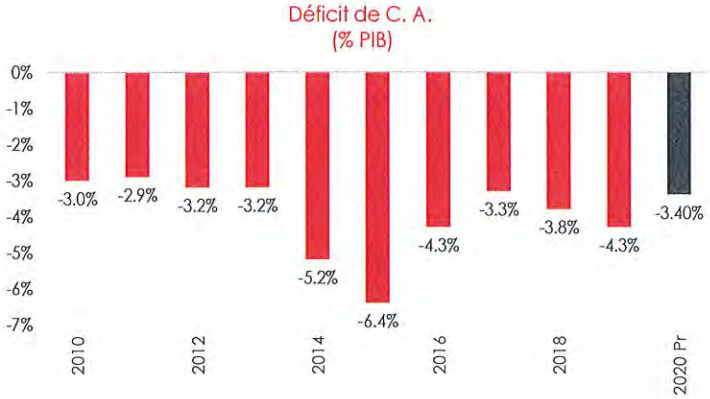


Fuente: Banrep

En materia de tasa de intervención de política monetaria, los resultados de la encuesta de expectativas de los analistas señalan que el consenso del mercado se posiciona en estabilidad del actual nivel (1.75%), con posibilidad de un aumento de 25 puntos básicos en el mes de diciembre. Lo anterior, podría verse comprometido, dado los efectos negativos que puede llegar a tener la segunda ola de casos nuevos de contagios de covid-19 vista en el mes de enero sobre la economía. En este sentido, la tasa de política monetaria podría mantenerse estable durante todo el 2021, con la posibilidad de que incluso se pueda dar algún recorte.

Sector externo

El déficit de cuenta corriente en 2020 cerraría en 3.4% como porcentaje del PIB según estimaciones del Banco de la República, lo que implicaría un déficit menor respecto a lo observado en el 2019. Además, las remesas durante 2020 no se vieron afectadas por los efectos de la pandemia y crecieron en un 2.5% respecto del 2019.. Por otra parte, el emisor espera que el déficit de cuenta corriente de la balanza de pagos en 2021 ascienda a USD 10,845 MM (3.7% como porcentaje del PIB).

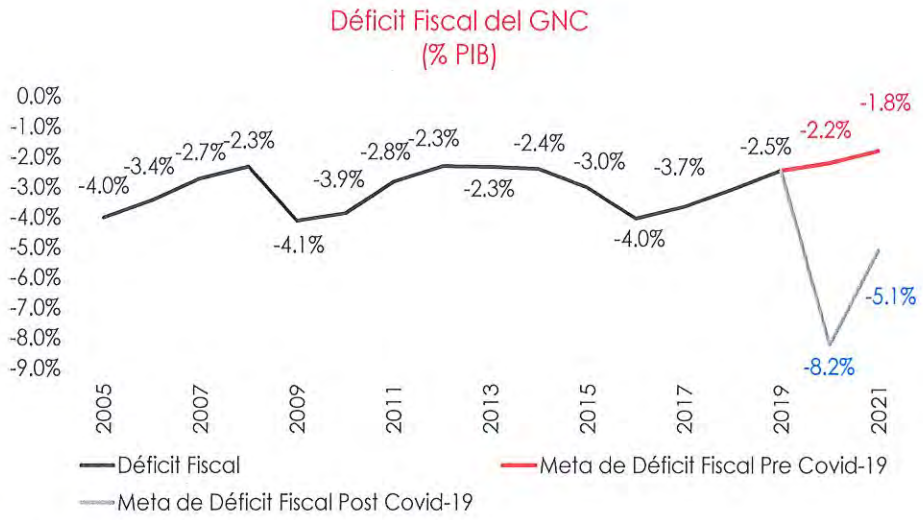


Fuente: Banrep

Situación Fiscal

El recaudo tributario bruto en 2020 cayó un 7.7%, principalmente explicado por una disminución del recaudo del IVA, retención de renta y el impuesto al consumo; lo que en conjunto sumó una disminución en COP 9.8 billones (8.3%) respecto de 2019. Además, el marco fiscal de mediano

plazo suspendió temporalmente el cumplimiento de la regla fiscal, en razón de la coyuntura ocasionada por la crisis del covid-19.
El gobierno se ha propuesto llevar a cabo una reforma fiscal durante 2021, pero que cuyos efectos se empezaran a sentir a partir del 2022. Lo anterior resulta relevante de cara a que esta reforma fiscal será especialmente vigilada por las calificadoras crediticias, dada la posibilidad de que Colombia pierda el grado de calificación.



Fuente: Minhacienda

Fuente: DIAN

2. Areas de negocio

2.1. SCIB- Santander Corporate and Investment Banking

Estrategia

SCIB, es la división de negocio global para clientes corporativos e institucionales que requieren negocios a la medida y productos mayoristas de valor añadido. En Colombia rápidamente logramos construir un equipo de primer nivel para competir con los líderes de la industria a nivel global, un equipo alineado en términos de estrategia de SCIB del grupo Santander, que cuenta con responsabilidades claras en cuanto a la promoción, originación y ejecución, con la intensidad de trabajo adecuada y siempre intentando generar contenido de calidad para nuestros clientes.

Mercados

Un retador 2020 para el área de mercados, en el cual se trabajó para ofrecer una mayor amplitud de productos, a una mayor base de clientes, un fondeo estable y una buena integración con la globalidad, logrando resultados importantes.

La extrema volatilidad vivida por los acontecimientos mencionados en la parte económica tuvo consecuencias en el desarrollo normal de los mercados financieros, donde los bancos centrales alrededor del mundo tuvieron que soportar con liquidez y Colombia no fue la excepción. Esto constituyo un reto adicional, que se pudo solventar cumpliendo con suficiencia con los indicadores de liquidez y las actualizaciones regulatorias.

Durante el retador año, el área de mercados cumplió cabalmente su mandato de, acompañamiento constante a nuestra base de clientes en los momentos de volatilidad. En términos de coberturas de tipos de interés y cambiario, actualizando recurrentemente cambios regulatorios, coyuntura nacional e internacional, fortaleciendo las relaciones comerciales en momentos de stress financiero y de mercados.

Como banco en crecimiento 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 adecuada estrategia comercial lleva a una mejor distribución de ingresos.

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.

En el 2020 la constante fue la alta volatilidad de los activos financieros colombianos,

siguiendo los internacionales, tras la declaración de la pandemia y la crisis de la salud a nivel mundial. Durante los meses de marzo y abril se presentaron alta distorsiones tanto en la curva TES como la IBR y la moneda Peso Colombiano, este último marcando nuevos máximos históricos hasta niveles de 4150.

Después de las medidas adoptadas por el banco central, la volatilidad tuvo una disminución pero la incertidumbre frente a las consecuencias de largo plazo de los eventos mencionados continua hasta el día de hoy como uno de los factores que más afecta la formación de precios.

Los resultados sobresalientes de la actividad de market making en Colombia fueron acompañados por una buena distribución de los mismos. Aunque el producto swap se presentó como solución financiera que hace parte del portafolio de productos de cara a los clientes del banco, su principal uso fue como producto de cobertura de tipos de interés del portafolio de posición de bonos TES.

Para el 2021 los esfuerzos en el desarrollo de proyectos se van a enfocar en los siguientes:

1. Esquema de Creadores de Mercado
2. Implementación de nuevos productos NDF TES, Futuros de Bonos & CCS; Derivados Tier 2

Global Transaction Banking (GTB). GTB registro un alto crecimiento en 2020, con una clara estrategia de promoción de nuestros "productos empaquetados", de acuerdo con nuestra capacidad local, regional y global. Los resultados en todos los ámbitos han sido excelentes, entre ellos destaca la promoción de transacciones históricas en Colombia.

2.2. Corporativo & Empresarial

La actividad comercial en la Banca Corporativa y Empresarial se centró en acompañar a las empresas que requirieron diferentes tipos de apoyo en medio de la coyuntura originada por la pandemia, a la vez que manteníamos la estrategia de vinculación de clientes con foco en empresas multinacionales, tanto de matriz colombiana como extranjera y un seguimiento cercano de los riesgos crediticios.

Los principales ejes de actuación fueron los siguientes:

- Acompañamiento a empresas en la coyuntura:
  - Implementamos los diferentes programas de alivio en el marco de las directrices de la SFC, así como los acompañamientos a deudores que lo requirieron.
  - Otorgamos líneas de liquidez a empresas que necesitaron recursos para sortear los efectos de las cuarentenas en sus respectivos negocios.
  - Acompañamiento diferencial al sector automotriz.

- Vinculación de clientes con foco en aquellos de perfil multilatino:

Apalancados en la presencia regional y global del Banco, se genera la posibilidad de apoyar de una manera integral a este grupo de clientes:

- Adicionalmente, continuamos acompañando a empresas colombianas, que sin ser multilatinas, son relevantes en sus respectivos sectores.

- 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.

- Gestión de Riesgos: Acompañamiento cercano a clientes y análisis detallado de sectores para identificar cambios en la calidad crediticia.

Los resultados obtenidos para el 2020 fueron los siguientes:

Clientes:

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

Dentro de las vinculaciones, se destacan las empresas multilatinas y del International Desk:

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.

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, Perú y Argentina.

2.3 Consumo y Transformación Digital

En el 2020, Colombia cierra el año con un total de 188.655 matrículas de vehículos nevos, lo cual representa una caída del 28,5% frente al año 2019, efecto del cierre de la actividad económica en el marco de la pandemia del COVID-19.

A pesar de este escenario, la colocación del Banco de COP $ 259.066 MM, con una ejecución del 110% respecto al presupuesto y un crecimiento del 19% frente al año anterior, explicado por una mayor participación de Santander Consumer en mercado de

financiamiento de vehículos, el cierre de nuevos acuerdos y la implementación de planes tácticos en algunas marcas de interés.

El saldo de cartera de vehículos en el banco al 31 de diciembre de 2020 fue de $ 425.019MM, con un crecimiento del 57% frente al año anterior. La calidad de cartera de vehículos al cierre de diciembre presenta un indicador >90 días de 0.89% y >30 de 1.68%.

Durante el año 2020, como consecuencia de la emergencia sanitaria generada por el Covid-19, la Superintendencia Financiera emitió las Circulares 007 y 014 con el objetivo de promover la implementación de planes de alivios o modificaciones a los planes de pagos para cliente, los cuales inicialmente fueron otorgados a un 54% de los clientes, de los cuales al cierre de Diciembre de 2020, permanece el 11.54% de los clientes en alivio financiero (periodo de gracia o modificaciones).

A partir del mes de junio con lo dispuesto por la Superintendencia Financiera en la Circular 022 de 2020 se ha desarrollado una estrategia analítica que a través de un modelo experto y con información de nuestros clientes aliviados disponible en los buros, nos ha permitido clasificarlos en diferentes niveles de riesgo, para entregar un servicio consultivo y personalizado en donde podamos ofrecer una redefinición de los planes financieros para normalizar la obligación acorde a su flujo de caja.

2.4. Assets Liabilities Commitee-ALCO

En el comité enfocado a la gestión centralizada del riesgo de balance y de los riesgos estructurales, actuando dentro de los niveles de riesgo autorizados, todos los indicadores de liquidez regulatorios y corporativos estuvieron dentro de los rangos permitidos durante el año 2020, inclusive durante la tensión de liquidez de los meses de Marzo y Abril, cuando el banco reaccionó para incrementar y diversificar su base de clientes en el lado del pasivo. Sin embargo, este último factor continúa siendo uno de los principales retos, especialmente de cara a la implementación de nuevos indicadores de liquidez que tienen como objetivo ponderar aquellos recursos estables provenientes de clientes diferentes a la base natural institucional.

El fondeo también tuvo una importante evolución en su duración. Desde al área de tesorería (mercados) se implementó una extensión de este último concepto con el propósito de calzar el crecimiento de la cartera de mayor plazo como lo es la de vehículos, e igualmente la mayor estabilidad que los mayores plazos significan en los indicadores de liquidez.

Finalmente se tomó la decisión de reestructurar parte del portafolio de inversiones que estuvieran de acuerdo con la política monetaria expansiva implementada por el Banco de la República y generando una materialización de resultados no realizados de portafolio ALCO, clasificado como Inversiones a Valor Razonable con cambios en Resultados.

3. Tecnología y Operaciones

En el año 2020 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)

Manteniendo nuestro foco en el adecuado soporte a negocio, nuestros clientes, las entidades de operación de mercado, de regulación y supervisión, los proveedores y las áreas corporativas, en la ejecución de procesos operativos, y tecnológicos, con calidad, oportunidad y seguridad durante el ejercicio 2020 resaltamos lo siguiente:

- **Los Procesos Operativos** mantienen su dinámica de crecimiento, acompañando a las áreas de negocio y asumiendo los retos impuestos por la pandemia generada por el Covid-19. Se continúa evidenciando un incremento recurrente de la operativa con nuestros clientes, marcado particularmente en el Activo, Pasivo, Tesorería y Comercio Exterior, tal como se muestra en las siguientes cifras:

  - Productos del Activo: 65% más que el año anterior, incluyendo créditos de vehículo y confirming.
  - Productos del Pasivo: 25% más que el año anterior, (depósitos vista y plazo).
  - Productos de Tesorería: 89% más que el año anterior, (c/v de títulos, liquidez, c/v de divisas interbancaria y derivados).
  - Productos de Comex: 43% más que el año anterior, (préstamos, garantías y c/v de divisas clientes).

- **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 (Sanba) y basado en ella se implementó la primera fase del proyecto corporativo GTS Global Trade Services) habilitando desde la solución corporativa Nexus y Supernet, el tracker para las transferencias Swift y las

consultas en línea de los saldos de las cuentas consolidadas de todo el mundo Santander. Adicionalmente sobre la misma plataforma se puso al servicio la nueva solución de caja y consumo digital.

En ese acompañamiento al negocio también cabe destacar la implementación de la nueva solución de Confirming que ha permitido con sus funcionalidades atraer nuevos negocios y un muy buen crecimiento en esa línea de negocio y la entrada a producción de la tercera y última fase proyecto Murex completando con ello todas las funcionalidades para el Front de la tesorería en esta Herramienta.

Aunado a ello se implantaron las herramientas de apoyo colaborativo para poder mantener el trabajo de todas las áreas del Banco desde fuera de las instalaciones del Banco permitiendo 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 el DR (Disaster Recovery) para todos los aplicativos críticos del Banco y se realizó a prueba de funcionamiento en el mes de Marzo con resultados exitosos con RPO de menos de 2 minutos para el mainframe y 4 para el open y RTO de 2 hora y 41 minutos para el mainframe y 5 horas con 36 minutos para el open.

En otro frente se implementó el servicio colocation en las instalaciones del data center triara, para toda la infraestructura y aplicaciones locales que se tienen en el Banco brindando con ello la una mayor confiabilidad a la continuidad de la operación de las soluciones locales y mejorando y rediseñando el servicio para que el COA (Centro de Operaciones Alternas) pueda tener habilitados todos los servicios críticos pudiéndose operar desde allí con las mismas facilidades que en la sede de la calle 93.

Durante el año 2020 se implementaron 198 proyectos y requerimiento que generaron automatizaciones y eficiencias de 2.033 horas hombre mensuales.

En el desarrollo de nuevos productos y servicios se destaca:

- ✓ Implantación Confirming BOT y migración 100% de los clientes
- ✓ Migración Cartera de Vehículos a SIIF
- ✓ Implementación del cálculo de capital por riesgo operacional
- ✓ Murex Fase III - Producto FR y MM Automatización del ingreso de las operaciones negociadas a través de tesorería para el producto Renta Fija y Money Market
- ✓ Upgrade de la versión de Murex Latam v41
- ✓ Activación nuevo producto Consumo Independientes FNG y nuevo producto Comercial FNG.

- ✓ Implementación del Sistema Transaccional SEN Creadores de mercado
- ✓ Implementación de la solución e infraestructura con la nueva arquitectura para Consumo digital
- ✓ DR (Disater Recovery) central en SGT Cantabria
- ✓ Puesta en operación la nueva versión de Caja (SANBA)
- ✓ GTS (Global Trade Services) Ver 1 y Swift GPI Tracker.
- ✓ Activación proceso de respuesta sobre el procesamiento de facturas Nexus
- ✓ Nuevos productos y alivios adaptados a las exigencias regulatorias y a las necesidades de los clientes durante la pandemia.
- ✓ Motores de cálculo de capital
- ✓ Se solventaron las Obsolescencia tecnológicas en el VDC (Virtual Data Center), en la solución TLM, Caja y Blanca II

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 la funcionalidad de Firma Electrónica para facilitar la interacción formal no presencial con nuestros clientes y colaboradores.
- ✓ La adaptación de procesos, productos y transacciones para evitar el impacto de la pandemia en la operación con nuestros clientes
- ✓ La implementación de los programas gubernamentales de Alivios financieros tales como PAEF, PAP y PAD para ayudar a mitigar el impacto de Covid-19.
- ✓ Los Pagarés Electrónicos para clientes y colaboradores, proporcionando mayor accesibilidad y disponibilidad, sin barreras geográficas ni logísticas.
- ✓ La Implementación de la operativa para acceder a los Apoyos Transitorios de Liquidez (ATL) con pagares inmaterializados.
- ✓ Se desplegó una campaña de Actualización y Documentación de Procesos con propósito de fortalecer el know kow del banco.

- ➢ En **Ciberseguridad** que es uno de nuestros pilares estratégicos, durante el 2020 nos focalizamos principalmente en:

  - o Nuestras capacidades de defensa implementando seguridad en correo, implementando herramientas de protección, el monitoreo de nuestra

infraestructura (SOC-SIEM), adquisición de los servicios de Ciberinteligencia corporativos y mejorando nuestras capacidades de respuesta ante incidentes.

- La realización de la gestión de vulnerabilidades ejecutando escaneos semanales a la red interna y realizando ejercicios de Ethical Hacking en forma semestral. Además implementamos la herramienta Web Application Firewalls (WAF) a todos nuestros activos expuestos a internet como medida de protección avanzada.

- Los controles internos con la implementación de reglas del DLP (Data Leakage Protection) mejorando los niveles de protección para la fuga de información, implementamos la segregación de redes para evitar grandes impactos en caso de un ciberataque, realizamos la gestión de riesgos de Terceras Partes evaluando a todos los proveedores con Riesgo de Ciberseguridad, se implementó controles de Desarrollo Seguro y el monitoreo de usuarios administradores o privilegiados.

- La concientización de los empleados y altos directivos con campañas continuas, pruebas regulares de phishing y charlas a la Junta Directiva.

Así mismo y siguiendo los lineamientos corporativos de mejorar los indicadores clave de Ciberseguridad alcanzamos los objetivos planteados:

- Evaluación Independiente de ciberseguridad (Bitsight).
- Campaña interna de phishing
- El Indicador de Madurez Interno Holistic.
- El inidicador de Red Team.

Es importante destacar que se atendieron todos los requerimientos normativos y estamos cumpliendo con la circular de Ciberseguridad de la Superintendencia tema que fue evaluado por Auditoría Interna.

También se realizaron las pruebas/simulacro de los escenarios de Ciberseguridad que son parte del PCN (Plan de Continuidad de Negocios).

Como parte de nuestro aporte al negocio se realizó la implantación de controles de seguridad y análisis de riesgos para los Proyectos de Negocio de Consumo (Punto Físico y Servicing WhatsApp).

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.

4. Recursos Humanos

Continuamos impulsando nuestra Cultura Corporativa

Para Santander, es importante conocer la percepción de nuestros colaboradores para comprender qué opina el equipo de trabajar en nuestra organización. En el 2020 por efecto de la pandemia, el grupo Santander decidió hacer una medición de Pulso Global para monitorear como se estaban sintiendo nuestros equipos en esta situación particular. Esta medición se hizo en reemplazo temporal de la encuesta Corporativa de Compromiso del Grupo Santander. Adicionalmente, terminado el 2020 y por primera vez en Colombia participamos en el estudio Grate Place to Work. Esto con el fin de tener una medición local de nuestra empresa y compararnos con las mejores empresas para trabajar.

Los resultados obtenidos son muy satisfactorios y nos aseguran la senda correcta para posicionarnos como una empresa atractiva en el mercado, basados en nuestros valores corporativos y fortaleciendo nuestra cultura organizacional para el logro de objetivos.

A continuación, compartimos algunas conclusiones:

En nuestra encuesta Pulso 2020:

Con satisfacción recibimos los resultados, que fueron bastante destacados en los siguientes tópicos:

- Obtuvimos una participación del 88%, esta buena participación indica un gran interés de nuestros equipos para expresar sus opiniones y puntos de vista en pro de la mejora de nuestros procesos.
- La valoración del manejo COVID -19, tuvo una favorabilidad del 84%.
- Respecto los resultados del eNPS, en cuanto a la valoración de los empleados de si recomendasen al Banco como un lugar de trabajo, la favorabilidad fue del 69% y en cuanto al eNPS de productos y servicios, nuestro resultado fue un 66%
- Seis (6) de cada diez de nuestros empleados, recomiendan nuestra empresa como un lugar para trabajar a amigos y familiares.
- Respecto a la variable simplificación, la favorabilidad se un ubico en un 72%
- Adicionalmente, el 50% de nuestros empleados valorarán el trabajo remoto una vez regrese la normalidad, ya sea trabajando en la oficina uno o dos días por semana o permaneciendo en casa en la misma frecuencia.
- El 57% de nuestros empleados, piensa que el Banco cumple su propósito apoyando los retos del país.

Nuestras acciones están orientadas al bienestar de nuestros colaboradores y la mejora de nuestros procesos de simplificación, con planes de acción que nos permitan potencializar nuestro equipo.

Respecto a nuestros resultados de Grate Place to Work- GPTW:

Obtuvimos la certificación de ambiente laboral Muy Sobresaliente, en nuestra primera medición de Grate Place to Work -GPTW, lo cual nos llena de satisfacción y nos reta al mismo tiempo a sostener estos resultados y mejorarlos en este año que inicia. Esto significa que estamos catalogados, como un referente de buen ambiente laboral en el mercado. Esto nos ayuda a atraer talento y también internamente es una palanca para lograr los resultados y seguir evolucionando nuestra cultura. Como puntos a destacar:

- Obtuvimos una participación del 100% de la población, lo cual es muy valioso y tiene mucho significado, quiere decir que el 100% de los empleados expresaron sus percepciones en la encuesta y mostraron su interés por aportar con su feedback a los planes y estrategias para seguir mejorando.

Nuestras acciones están enfocadas en mantener estos resultados y hacer un énfasis con planes de acción en los microclimas de cada área, en las variables que estuvieron calificadas más bajas en la encuesta.

5. Situación financiera 2020

Los Estados de Situación Financiera al 31 de diciembre de 2020, estados de Resultados, Resultados Integrales, cambios en el patrimonio y flujos de efectivo, se presentan comparativos con Estados Financieros 2019.

A continuación, las principales cifras de la Información Financiera a 31 de diciembre de 2020

Balance (Millones de COP)	dic-20	dic-19	Var Absoluta
Activo Total	4.106.381	3.125.296	981.085
Cartera de Crédito, neto	2.358.695	2.067.083	291.612
Depósito de Clientes	2.873.514	2.067.801	805.713
Recursos Propios	615.186	452.145	163.041

Balance (Millones de COP)	dic-20	dic-19	Var Absoluta
Margen Intereses	95.322	64.156	31.166
Ingresos Operacionales	187.522	126.730	60.792
Beneficio antes de impuestos	31.633	15.770	15.863
Beneficio (pérdida) neta	18.116	8.621	9.495

Balance (Millones de COP)	dic-20	dic-19	Var Absoluta
Relación de Solvencia Básica	12,41%	12,11%	0,30%
Relación de Solvencia Total	12,55%	12,15%	0,40%
Calidad de Cartera	0,40%	0,50%	-0,10%
Cobertura de Morosidad	928,45%	396,84%	531,61%

Activos

Los activos al cierre del 2020 sumaban $4.106.381 millones, con crecimiento de 31.4%, con respecto a 2019. La cartera de créditos, neta que representa el 57.4% del total del activo y cerró en $2.358.695 millones, mientras que el portafolio de inversiones cerró en $681.880 millones, representando el 16.6% del total de activo.

Pasivos

El pasivo total cerró en 3.491.195 millones, donde los pasivos de depósitos de clientes representan el 82.3% del total del pasivo. Las financiaciones representan el 6.8% del total del pasivo que corresponden al fondeo de las operaciones activas de crédito.

Patrimonio

El periodo 20209 cierra con un patrimonio de $615.186 millones, con un crecimiento de 36.1%, con respecto a 2019, que incluye una utilidad del periodo por $18.116 millones y utilidades no Realizadas, neto impuestos por $8.926 millones del portafolio de Inversiones a Valor Razonable, con cambios en el Otro Resultado Integral.

El Banco cerró el año 2020 con una utilidad de $18.116 millones, en donde se destacan los siguientes conceptos:

Margen Bruto por $159.648 millones, que representa un crecimiento de 44.5% con respecto a 2019 y comprende:

- Rendimientos netos de cartera de créditos $77.214 millones, frente a $42.087 millones en 2019.
- Rendimientos de inversiones vista, A Valor Razonable con cambios en el ORI e inversiones A Costo Amortizado $25.401 millones.

- Resultados de operaciones financieras, neto de $44.279 millones
- Comisiones bancarias y emisión de garantías bancarias netas por $22.254, millones

Provisiones Cartera de Crédito,

- Se constituyeron provisiones netas de cartera de crédito por $35.642 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 riego, y aplicación de provisiones adicionales y prudenciales por aplicación de Circular Externa 022 de 2020.

Gastos generales administrativos y de personal ascendieron a $117.676 millones. Los costos de depreciaciones y amortizaciones de cargos diferidos por software y remodelaciones de propiedades ajenas suman $2.571 millones.

6. Novedades normativas

Destacamos como novedades normativas las cuales impactan tanto el marco regulatorio como el negocio del Banco para 2020 y siguientes:

7.1. Regulación Fiscal

A partir de año fiscal 2020, entrada en vigencia de la Ley de Crecimiento Económico- Ley 2010 de 2019, a continuación algunos de los cambios con impacto en el banco.

La nueva ley conserva, muchas de las normas contenidas en la Ley 1943 de 2018 (Ley de Financiamiento), 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.*
- *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.*
- *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 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.*
- *Se incluye tope mínimo de 2000 UVT para estar obligado a presentar declaración de activos en el exterior.*
- *Se ordena crear una comisión de estudio de beneficios tributarios para definir la conveniencia de los beneficios existentes en el sistema tributario.*

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.

En razón a la coyuntura presentada por el COVID-19, la Superintendencia Financiera emitió la Circular 007 de 2020. Por medio de esta norma se imparten instrucciones prudenciales para mitigar los efectos derivados de la coyuntura de los mercados financieros y la situación de emergencia sanitaria declarada por el Gobierno Nacional, en los deudores del sistema financiero. Dentro de las principales disposiciones dirigidas a las entidades vigiladas se destacan: (i) establecer políticas efectivas para identificar los clientes que serán objeto de la aplicación ágil de medidas especiales para atender la coyuntura; (ii) tener a disposición de la SFC, las políticas adoptadas y el detalle de los deudores beneficiados de las medidas generadas; y (iii) dar a conocer las políticas en cumplimiento de la presente circular y poner a disposición de sus clientes mecanismos de atención prioritaria con relación a las medidas aquí previstas. Como parte de la reglamentación de esta Circular, fue emitida por el mismo ente, la Circular 014 de 2020, por medio de la cual se establecen los elementos mínimos de

modificaciones a las condiciones de los créditos e información básica para una decisión informada de los consumidores financieros.

Bajo la misma línea, el Banco de la República emitió la Resolución Externa 9 de 2020, por medio de la cual se llevó a cabo la disminución de encajes así:

- Disminuye a 8% sobre exigibilidades cuyo porcentaje era 11% (cuentas corrientes, de ahorro, etc).
- Disminuye a 3.5% sobre exigibilidades cuyo porcentaje era 4.5% (CDT de menos de 18 meses).

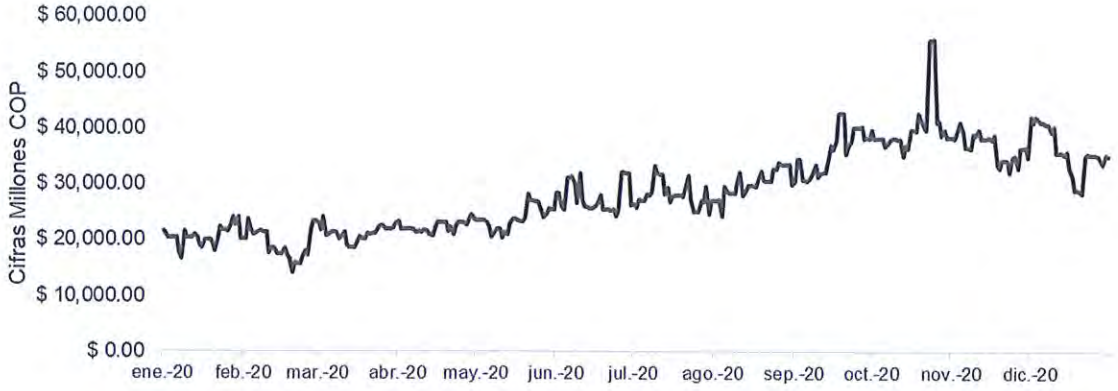
7. Riesgos

A continuación, se resume la gestión de riesgos desarrollada por el Banco en el 2020.

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

Los 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, adicionalmente se cuenta con políticas e instrucciones definidas por el Grupo Santander establecidas como norma corporativa que tienen por objeto el brindar un marco de actuación común de referencia y estándar mínimo para la gestión del riesgos de mercado y liquidez a las unidades del grupo.

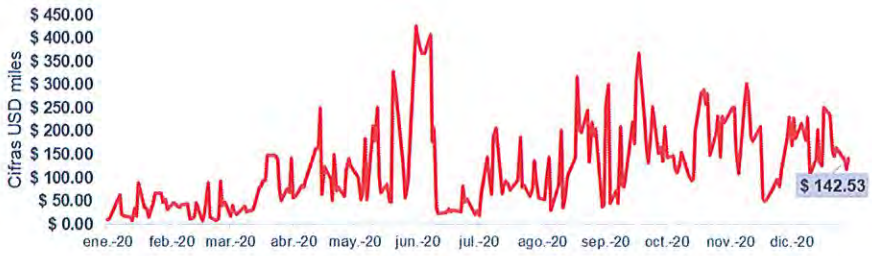
Durante el año 2020 el riesgo de mercado del Banco, medido con el modelo estándar de la Superintendencia Financiera de Colombia que para efectos de este documento será identificado como VeR (Valor en Riesgo), presento la siguiente evolución.



De la información anterior, el VeR diario mínimo registrado se presentó durante el mes de febrero, por valor COP14'304 millones, el máximo se registró durante el mes de octubre por valor COP55'949 millones, mientras que el promedio diario de VeR

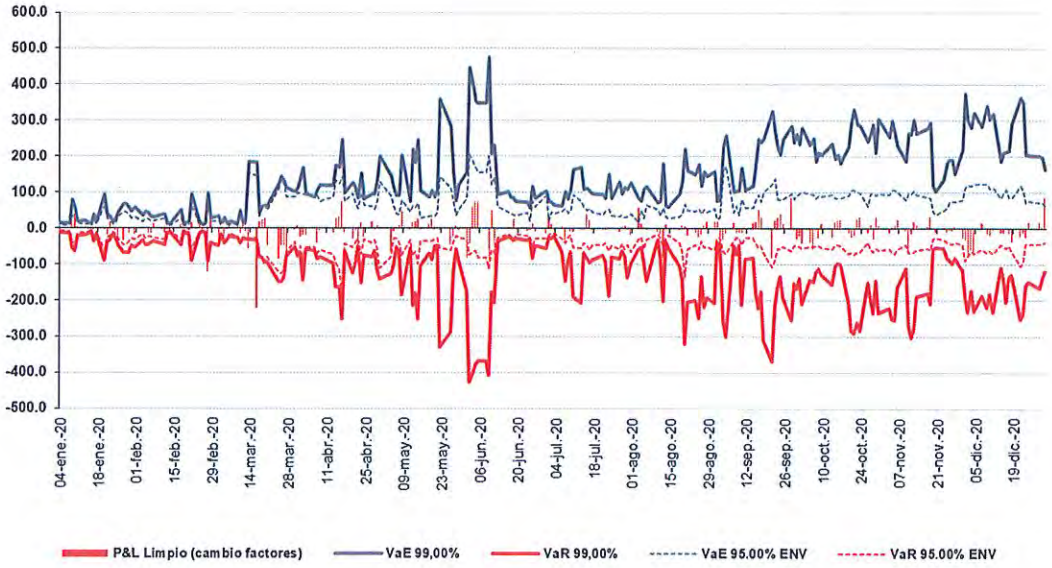
registrado durante el 2020 fue por COP 28'598 Millones, al cierre anual el VeR ascendía a COP 35'189 Millones.

El modelo interno utilizado para medir el riesgo de mercado basado en el estándar corporativo denominado para este documento como VAR (Value at Risk) para la cartera de negociación presento el siguiente comportamiento.



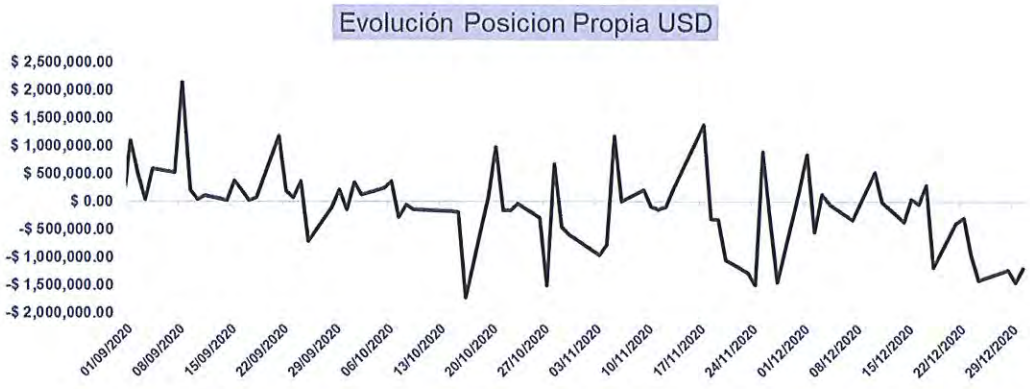
Este modelo cuenta un límite de 900 Mil USD y durante el 2020 su consumo promedio diario fue por 122.29 Mil USD, con un mínimo de 8.36 mil USD y un máximo de 426.73 mil USD al cierre del 2020 el consumo de VAR se encontraba por 142 mil USD sobre el particular es importante destacar que desde riesgos de mercado se realizó un control y seguimiento diario que garantiza que los consumos presentados son acordes con el volumen del portafolio, asimismo esta métrica no presento excesos durante lo corrido del 2020.

Mensualmente se desarrollaron pruebas de backtesting que permiten medir la calidad del modelo VaR corporativo, a continuación presentamos los resultados obtenidos para el 2020.

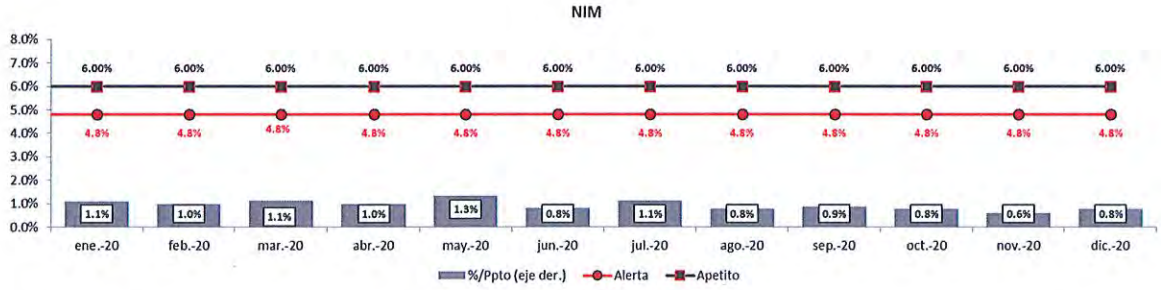


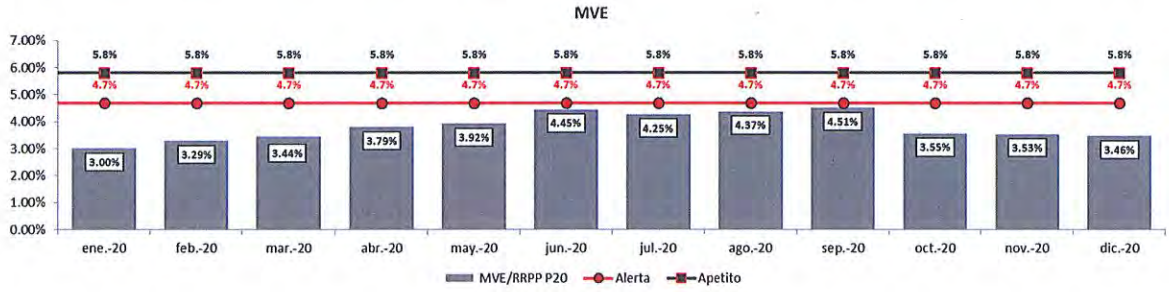
El backtesting anterior presenta resultados satisfactorios ratificando que el modelo actual permite controlar el apetito de riesgo sobre resultados económicos de la mesa de negociación correctamente, al no presentar excesos sobre las bandas del modelo fuera a la medición permitida por la medida de contraste de fallas.

Adicional a la medición del VAR y VER, desde el área de riesgos de mercado se realizó seguimiento permanente a los resultados de negocio, métricas de sensibilidad a 100 puntos básicos sobre las curvas de interés de las posiciones de tesorería y volumen equivalente en renta fija y posición propia en divisas de la posiciones del libro de negocio, la evolución que presento estos portafolios durante el 2020 es la siguiente.



Otro elemento evaluado durante el 2020 corresponde al seguimiento del riesgo de la actividad de balance esta medición se realiza en base a las medidas de sensibilidad del margen financiero a un año ante 100 pbs de incremento en los tipos de interés métrica conocida como Net Margin Interest (NIM), el cual registro al cierre de año un valor de 799 millones cop y también se utiliza la medicion de la sensibilidad al valor patrimonial a movimientos de 100 pbs de interés conocido como el Market Value Equity (MVE) que al corte de diciembre corresponde a 20'065 millones cop, la evolución de estas métricas de forma porcentual presenta el siguiente comportamiento.





Para gestionar el riesgo estructural de liquidez, Banco Santander de Negocios cuenta como principal instrumento el Índice de Riesgo de Liquidez (IRL) de acuerdo a las instrucciones de la regulación local, este indicador durante el año 2020 se

mantuvo nivel adecuados en cada momento, lo cual ratifica que el banco contaba con 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	741,431	307,519	1,151,045	880,739
IRL 30 días	517,875	177,526	883,442	630,117

IRL (Razón)	Promedio	Mínimo	Máximo	Cierre Año
IRL 7 días	8.2x	3.4x	16.0x	6.9x
IRL 30 días	2.6x	1.5x	4.4x	2.5x

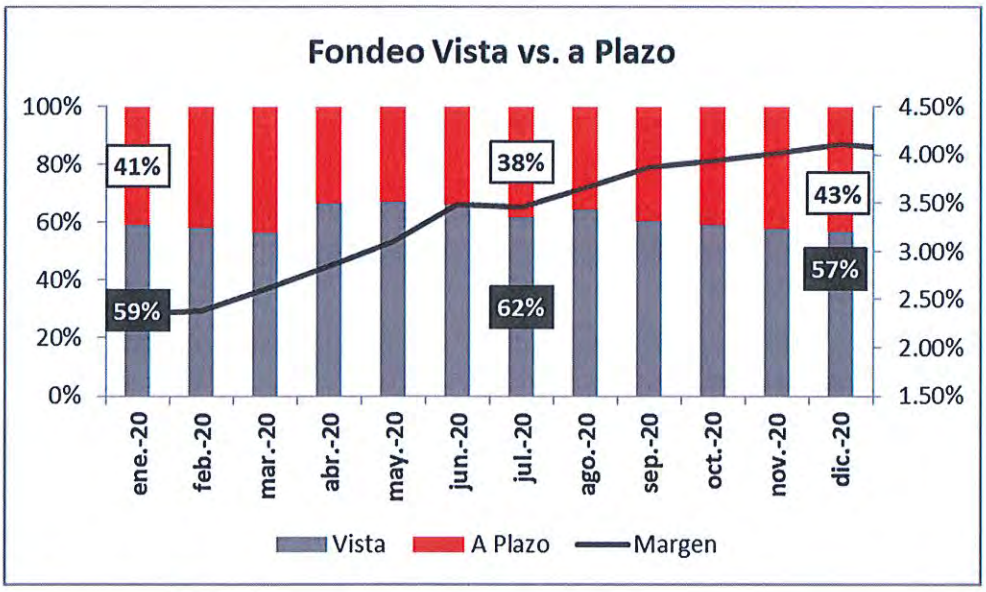
x = veces, cifras en millones cop

Adicional al modelo estándar señalado anteriormente, el banco utiliza el modelo corporativo del Grupo para medir su exposición al riesgo de liquidez entre las principales métricas de este modelo se destaca el índice conocido como Liquid Coverage Ratio (LCR) el cual se mide mensualmente y al corte de diciembre 2020 registraba un valor de 256.23% bastante equivalente a su par local IRL.

Desde la percepción de strest de liquidez el banco elabora un análisis de estrés de liquidez bajo diferentes horizontes de estrés, el cual 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 limite 45 días al cierre de 2020, los resultados del stress de liquidez muestran que el Banco, debido a su estructura, puede soportar dificultades eventos extremos e internos de crisis tanto propia como de mercados como se observa a continuación.

Resumen control			
	Idiosincratico	Local.	Global
Horizonte	67	68	88
Alerta	60	60	60
AdR	45	45	45
Alerta	OK	OK	OK
Métrica AdR	OK	OK	OK

Adicional a lo anterior se realiza diariamente monitoreo a la concentración del fondeo y colocación de recursos, distribución del fondeo, principales clientes y diferentes métricas que permiten tener una adecuada gestión del riesgo de liquidez durante el 2020 la distribución del fondeo entre vista y plazo registro el siguiente comportamiento.



7.2. SARC - Riesgo de crédito

El año 2020 ha sido de carácter especial en la gestión del riesgo de crédito fruto de los impactos en la economía de la pandemia del COVID 19.

Al conocerse la pandemia y sus posibles impactos en el sector real de la economía colombiana BSNC realizo un ejercicio de mapeo de los riesgos latentes en un escenario adverso en base a los siguientes criterios:

- Nivel previsible de afectación por sector económico.
- Capacidad de resistencia de cada cliente en base a su rating individual y calidad crediticia.

Durante el primer semestre del año, especialmente el segundo trimestre y en los segmentos de multinacionales y corporativas la demanda de crédito se incrementa dada la incertidumbre de las empresas en cuanto a las restricciones de la actividad y la preservación de la liquidez como tema prioritario y estratégico.

En el segundo semestre del año, sin dejar de atender necesidades de crédito de los clientes, el foco ha sido la atención a las empresas afectadas de acuerdo con las directrices de las circulares de la Superfinanciera de Colombia 007, 014 y 022, manteniendo un contacto permanente con los clientes y evaluando conjuntamente sus necesidades bajo escenarios individuales y proyecciones.

El cierre del año muestra indicadores muy positivos teniendo en cuenta la composición del portafolio de clientes del Banco y las políticas de Apetito de Riesgo definidas con anterioridad lo que ha permitido compatibilizar el crecimiento en cartera de crédito y la calidad de la misma a pesar de las dificultades del entorno, siendo la actividad crediticia un factor fundamental en la generación de valor y el aporte a los resultados del banco y recogiendo los frutos de su política consistente de apetito de riesgo en niveles medio/bajo.

Crecimiento de la cartera de crédito de un 14,9 % frente al 5,9 % estimado del sistema.

Los indicadores de calidad de cartera se han mantenido a pesar de la coyuntura en niveles muy positivos ICV (morosidad) cierra el año en el 0,66 % frente al 4,7 % estimado del sistema.

La cobertura de la cartera vencida es del 320,1% en comparación del 144,7% estimado del sistema.

ICR (calidad de riesgo que incluye calificaciones b-c-d-e) es del 3,23% y el estimado del sistema se sitúa en 10,7 %.

En lo que respecta a alivios, el porcentaje de clientes acogidos a las medidas de alivio ha sido del 21,7% para el portafolio Comercial, de los cuales el 93% al cierre del año se encuentran en situación normal, el 7% restante lo solicitaron, pero finalmente no requirieron el alivio. En cuanto al portafolio de Consumo, un 37% requirieron alivio, en donde un 74% cancelaron o vienen atendiendo con normalidad sus pagos. Para el conjunto del sistema este porcentaje es del 31,8%.

El porcentaje de clientes acogidos al Programa de Acompañamiento Al Deudor (PAD), en cartera comercial ha sido del 3,6% y un 12,8% para el portafolio en consumo, en comparación con el 4,2 % del sistema.

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

El Banco tiene ya implementados las herramientas para adaptarse a los criterios de Basilea III, con impacto positivo en materia de riesgo de crédito y provisiones.

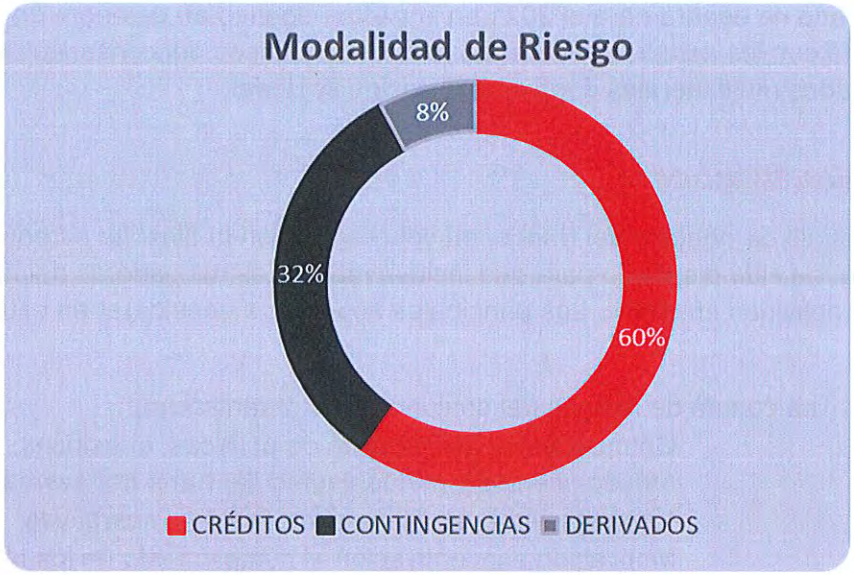
El Banco no espera para el 2021 un impacto negativo en deterioro de la cartera de crédito con los actuales escenarios macroeconómicos del consenso de mercado y entidades multilaterales dada su exposición sectorial.

Factores Mitigantes:

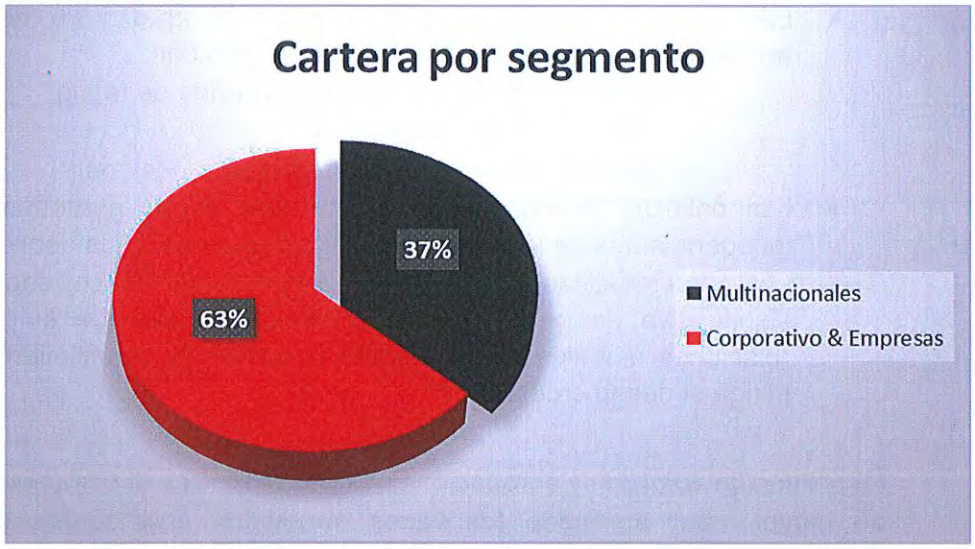
El modelo de negocio del Banco, en coherencia con la filosofía corporativa del grupo, ha sido diseñado para que incluya elementos mitigadores del riesgo propio de la actividad crediticia. Los principales aspectos a considerar en esta materia son:

- La cultura de riesgos del conjunto de la organización:
  - Comunicación permanente de políticas, directrices, procedimientos y metodologías de forma transversal.
  - Capacitación a las áreas comerciales y operativas.
  - Motivación e incentivación al cumplimiento de los objetivos en materia de riesgos, incluyendo indicadores de calidad de riesgo en la evaluación del desempeño de las áreas comerciales y operativas.
- La independencia de la función de riesgos respecto a las áreas comerciales.
- Un governance que involucra a la alta dirección del Banco y las áreas corporativas del grupo.
- El cumplimiento estricto de las directrices de apetito de riesgo, con seguimiento del comité de riesgos de la Junta Directiva y las áreas corporativas.
- Las limitaciones que se establece en el apetito de riesgo aprobado anualmente en relación, entre otros aspectos con:
  - Distribución de la cartera por niveles de rating.
  - Perfil de plazos deseado.
  - Niveles de concentración de riesgo sectorial.
- Las políticas de admisión con la exigencia de garantías adicionales e independientes de la operación ante ratings crediticios débiles.
- Las características del modelo de negocio del Banco, centrado de forma significativa en grupos multinacionales con los que el grupo mantiene relaciones globales lo que mejora el grado de conocimiento del cliente y mitiga el riesgo crediticio.

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.

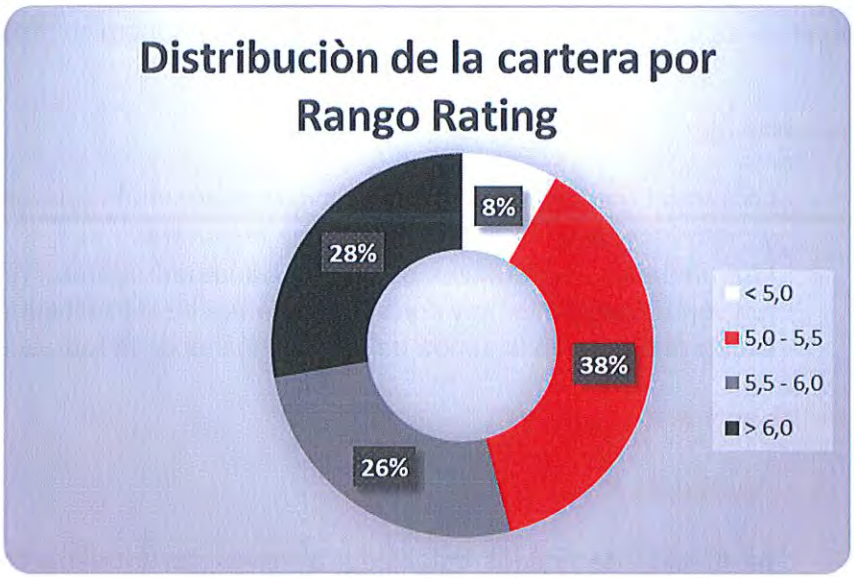
- **Plan Estratégico Comercial:**

  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 2020 registra un rating promedio de (5.6), 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

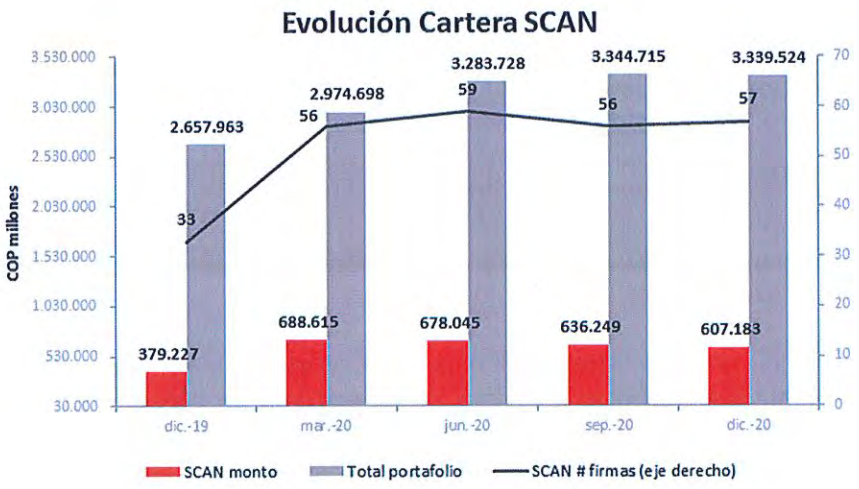


- **Gestión integrada del seguimiento: Modelo SCAN**

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.

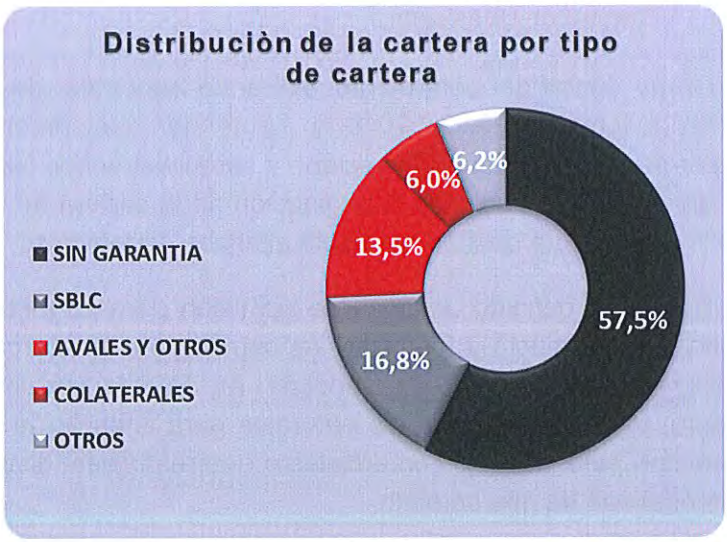
El SCAN permite contar en todo momento con una visión actualizada del cliente, teniendo en cuenta tanto sus circunstancias actuales como las previsibles, de cara a establecer el nivel más apropiado de seguimiento y gestión con cada cliente.



- **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 BSNC 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

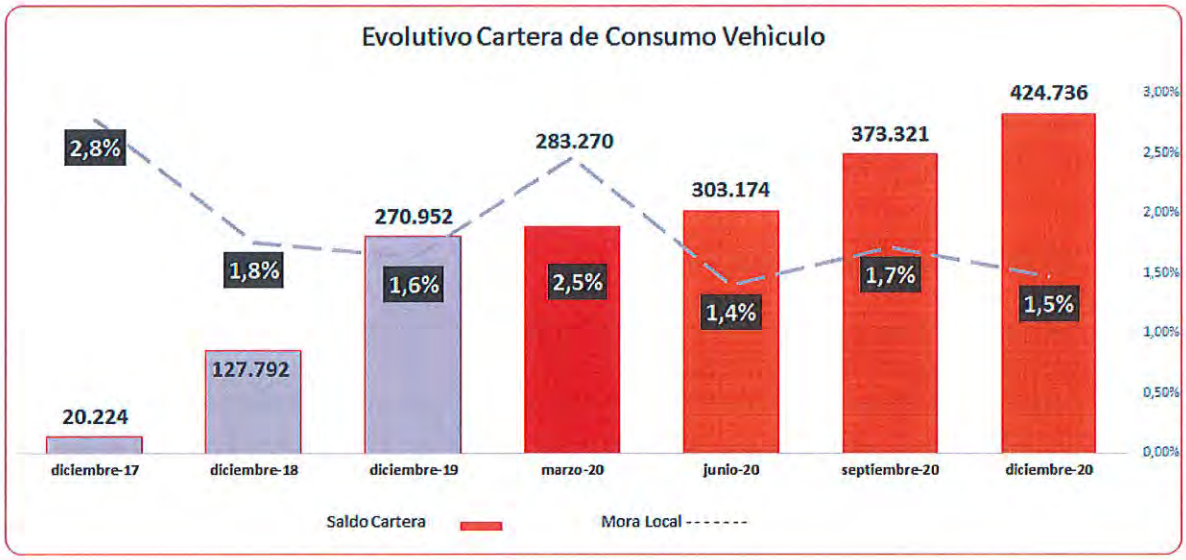
El Grupo Santander controlante de Banco Santander de Negocios Colombia S.A., controla también desde 2016 a Santander Consumer, quien es un operador especializado en la originación y administración de cartera automotriz, e incursionando también en la originación de la cartera de consumo dirigido a través de líneas de libre destino mediante alianzas estratégicas.

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 2020 la cartera bruta de consumo en la línea de Financiación de

Vehículos alcanzó un valor de $424.736MM, equivalente a un incremento anual del 56%, dicho crecimiento está soportado en el Plan Estratégico Comercial definido por el Banco, la incorporación de nuevas políticas, campañas y líneas de crédito dinamizando el portafolio de vehículos, cuidando estratégicamente la vinculación de clientes a partir de la capacidad de pago y otras variables definidas en los criterios de admisión.

El Banco logró consolidar su posición y es una de las marcas líderes en algunos convenios de plan mayor, siendo la primera opción para la financiación del programa plan menor. Es un hecho relevante mencionar que el mercado colombiano de vehículo presentó una contracción del 28.5% en la venta de vehículos, balance que no puede considerarse tan negativo debido al impacto que tuvo el sector por las medidas de la coyuntura de emergencia sanitaria por Covid-19, para un total de 188.655 matrículas.



De acuerdo a la información publicada por la Superintendencia Financiera de Colombia, la dinámica de crédito de consumo a corte de octubre de 2020, los créditos desembolsados para esta modalidad se sitúo en 417.179 con una inversión por $7.6 billones de pesos, la modalidad de vehículo participo con 16.992 créditos desembolsados por un valor de $579.937 Millones de pesos sobre un total del portafolio de este segmento que se ubicó en $12.6 billones.

Durante lo corrido del año, el Bancó aumentó el volumen de créditos desembolsados, 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 $7.010MM, con un ICV del 1,63% el cual se mantuvo en niveles bajos durante el año 2020, 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 191,7%. Las provisiones alcanzan $13.440MM con un crecimiento anual de 120,8% 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.

Lineamientos Total Portafolio emergencia sanitaria Covid-19

Atendiendo la emergencia sanitaria generada por el fenómeno Covid-19, se aplicaron unas medidas orientadas a reconocer la afectación sobre la capacidad de pago de los clientes, y mantener la adecuada gestión, revelación y cobertura de los riesgos al interior del Banco, atendiendo lo indicado por la Superfinanciera en las Circulares Externas 007, 014, 022 y 039 de 2020.

Para dar cumplimiento al programa de acompañamiento a deudores, en virtud de la gestión del riesgo de crédito, el Banco constituyo una provisión general de intereses (en adelante, la Provisión General de Intereses) sobre los intereses causados no recaudados (en adelante, ICNR) durante los periodos de gracia y prórrogas otorgadas con ocasión de las Circulares Externas 007, 014, 022 y 039 de 2020.

De igual manera el Banco podrá constituir provisiones adicionales con el fin de anticipar el riesgo de incumplimiento durante los años 2020 y 2021. Se podrá constituir una provisión general adicional como mecanismo de cobertura, siempre que ésta sea aprobada por la Junta Directiva o el órgano que haga sus veces. La constitución de esta provisión no requerirá aprobación por parte de la asamblea general de accionistas o el órgano que haga sus veces y se entenderá como una provisión prudencial en el marco del Capítulo II de la CBCF.

Se ha realizado la clasificación de deudores en los 3 grupos definidos según su afectación a la pandemia y capacidad de pago basada en parámetros objetivos.

Ha gestionado el Programa de Acompañamiento al Deudor (PAD), estableciendo el governance adecuado con participación de todas las Áreas de Gestión del Riesgo y el programa de seguimiento del mismo.

No se han realizado reversión de provisiones y se ha actualizado la calificación de la cartera en noviembre de 2020.

Se han construido escenarios para determinar la necesidad de generar una provisión general adicional por el potencial deterioro de la cartera fruto de la pandemia y el uso del componente contracíclico de las provisiones individuales.

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 2020, 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 Ciberseguirdad"

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 2020 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, así mismo se continuo con el mejoramiento de la cultura de riesgo operativo en la entidad

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 2020 se encuentra 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 cuarenta y cinco (245) 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 2020, 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.

Teniendo en cuenta la situación de pandemia causada por la COVID-19, el Banco fortaleció su servicio de atención al cliente y dio cumplimiento a las normas emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia en materia de planes de alivio y del Programa de Acompañamiento al Deudor (PAD).

Estadísticas e Indicadores de Peticiones, Quejas y Reclamos ("PQRs")

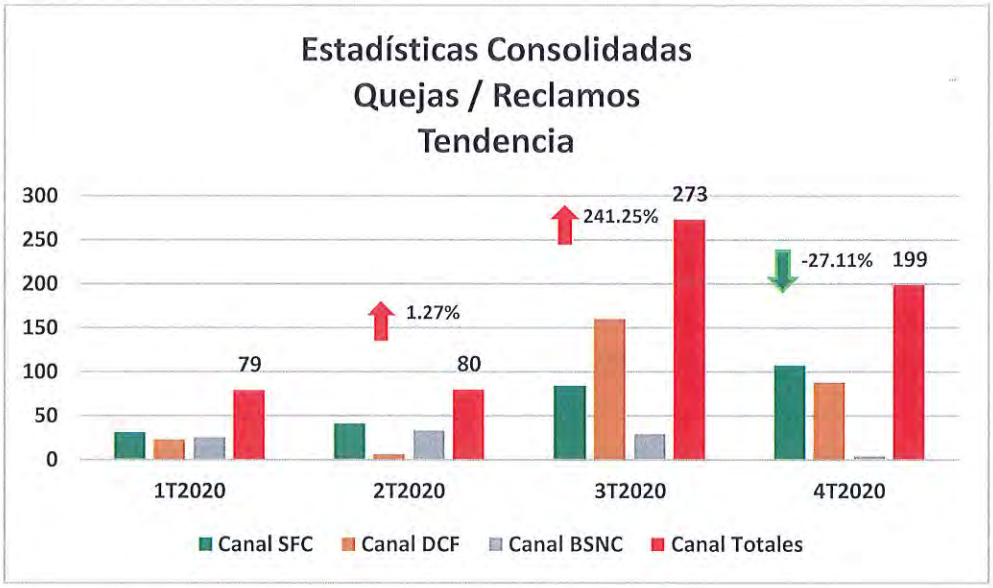
Durante el año 2020, el BSNC recibió Peticiones, Quejas y Reclamos de los consumidores financieros, provenientes de los diferentes canales establecidos para tal fin, como son:

- 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 2020:

Estadísticas Consolidadas
Quejas / Reclamaciones - Totales

	Canal			
Periodo	**SFC**	**DCF**	**BSNC**	**Totales**
1T2020	31	23	25	79
2T2020	41	6	33	80
3T2020	84	160	29	273
4T2020	107	88	4	199
Totales	**263**	**277**	**91**	**631**



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

- 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.
- A causa de la situación causada por la COVID-19, se evidencia un aumento considerable en las PQRs para el 3T2020. Esto conllevó al fortalecimiento en la estructura del SAC para mejorar los indicadores, lo cual se refleja en el 4T2020.

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 2020 en esta materia, a través de la herramienta virtual ACADEMIA, 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 2021:

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 2020, 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

Santander está comprometido con el progreso de la sociedad actuando de forma sencilla, personal y justa. Una de nuestras prioridades como banco responsable es ayudar a mejorar las condiciones de vida de las comunidades donde operamos.

El Grupo Santander contribuyó a paliar los efectos de la covid-19 con 55 millones de euros, todos demostramos nuestra solidaridad con las personas más afectadas como consecuencia de la pandemia de coronavirus; en Colombia, lanzamos dos campañas internas de donación para ayudar a la población más afectada, los aportes se destinaron a cubrir necesidades inmediatas como: alimentación, avances en la producción y adquisición de equipamiento médico, sostenimiento de niños enfermos que presentan patologías de difícil manejo y adultos mayores habitantes de la calle, así como de niños y madres cabeza de familia con dificultades económicas.

Banco Santander Colombia y otras diez organizaciones del sector privado unieron esfuerzos para donar un hospital de campaña al Ejército Nacional de Colombia, en el marco de la campaña "Ayudar nos hace bien", liderada por la primera dama de la república.

Esta iniciativa fue liderada por el banco y logró reunir más de 1.000 millones de pesos para poder ayudar a pacientes COVID, en Bucaramanga, una de las ciudades más afectadas por la pandemia. En los 88 días de funcionamiento del hospital se han atendido un total de 8.113 consultas.

En 2020 ayudamos a más de 18.000 personas, directa e indirectamente.

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 Universia. En Colombia, durante 2020, se promovió el acceso a jóvenes colombianos a becas globales.

Se lanzaron cinco (5) programas globales de becas, Becas Santander #SantanderInvierteEnTi, 100% online para universitarios y jóvenes profesionales

para mejorar su empleabilidad y potenciar su formación en habilidades profesionales, Inglés en ámbito profesional, tecnología e innovación, y liderazgo empresarial femenino.

Se entregaron 30 nuevas Becas de Movilidad a colombianos.

Santander Tomorrow Challenge. Con el fin de apoyar la creatividad y la capacidad de los emprendedores, Santander lanzó el mayor reto global de emprendimiento para abordar las consecuencias y transformaciones que la actual crisis sanitaria está provocando en la sociedad. Alrededor de 4500 jóvenes emprendedores de 35 países aplicaron, 93 colombianos compitiendo, un colombiano en la final.

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.

De los señores accionistas,

Manuel de la Cruz de la Cruz
Presidente Ejecutivo

Bogotá D.C., 19 de Febrero del 2021