

Informe de gestión de labores del ejercicio 2015

Tabla de Contenido

Introducción

- 1. Entorno económico y sistema financiero. Visión 2015 y perspectivas para el 2016**
 - 1.1. Entorno económico
 - 1.2. Sector Financiero
- 2. Banca Comercial**
- 3. Tesorería**
- 4. Medios**
- 5. Situación financiera 2015**
- 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

Banco Santander de Negocios Colombia S.A. (en adelante, el “Banco”) 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.

Adicionalmente, 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 a 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).

Con el propósito de generar beneficios en sinergias y economías de escala, el Banco ha prestado durante el año 2015, una serie de recursos unificados tales como, áreas de administración y recursos humanos, asesoría jurídica al negocio, contabilidad y control de gestión a la sociedad Santander Banca de Inversión Colombia, S.A.S. (en adelante, "Santander Banca de Inversión"). La legalización y formalización del contrato que contienen los compromisos entre el Banco y Santander Banca de Inversión ha sido aprobado previo a su firma por parte del Comité de Auditoría del Banco. El detalle de éste contrato y su importe está detallado en el Informe de Grupo Empresarial del año 2015.

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 2015.

1. Entorno económico y sistema financiero. Visión 2015 y perspectivas para el 2016

1.1. Entorno económico

La economía mundial ha registrado en 2015 un crecimiento de 3,1% por debajo de lo esperado a comienzos de año y del 3,4% alcanzado en 2014. La moderada revitalización de las economías avanzadas (por tercer año seguido) se vio esta vez claramente compensada por la quinta desaceleración consecutiva del crecimiento en los países emergentes.

Nuestras perspectivas para 2016 apuntan a un crecimiento del 3,25% apoyado en una ligera mejoría de las economías avanzadas y una estabilización del crecimiento en las emergentes.

- La aceleración del crecimiento de los avanzados se apoya en políticas abiertamente expansivas en los ajustes y reformas acometidos en los últimos años y en la caída del precio de las materias primas.

Estados Unidos y Reino Unido se encuentran en una fase relativamente avanzada del ciclo, mantienen un crecimiento semejante a algo superior a su potencial y las tasas de paro están prácticamente en niveles de pleno empleo, sin que hayan aflorado, de momento, presiones sobre los precios – especialmente en Reino Unido-.

La Eurozona se encuentra en una fase más incipiente de la recuperación (solo a comienzos de 2016 ha recuperado el PIB de 2008 y tiene a acelerar su crecimiento a ritmos un tanto superiores a su potencial, pero sostiene una tasa de paro aún elevada y tanto la inflación actual como las expectativas a medio plazo quedan aún muy por debajo del objetivo. Dentro del área conviven situaciones distintas. Por ejemplo, Alemania y Francia crecen a buen ritmo, pero la primera funciona a pleno rendimiento (como Estados Unidos o Reino Unido) y España, sin embargo, sostiene un amplio output gap y una elevada tasa de paro.

- Las economías emergentes con conjunto, a diferencia de los avanzados, mantendrán un crecimiento inferior a su potencial, afectadas por la desaceleración de China, el aumento de la deuda desde 2008 – sobre todo empresarial -, los bajos precios de las materias primas, un cierto endurecimiento de las condiciones financieras y unas condiciones de naturaleza geopolítica desfavorables. Dentro de esa tónica, hay diferencias notables en función de la sensibilidad de cada país a los factores señalados, de los desajustes internos acumulados en los últimos años y de la capacidad de aplicar políticas adecuadas. La inflación muestra un comportamiento mixto, según domine el impacto de

las materias primas y el menor crecimiento o la depreciación de los tipos de cambio y las inercias.

Latinoamérica registrará de nuevo un crecimiento nulo o ligeramente negativo que esconde situaciones diferenciadas. Brasil seguirá en recesión, aunque ésta perderá intensidad. Argentina abordará reformas profundas, que a corto plazo tendrán un coste en términos de crecimiento y Colombia, Perú, Chile y México crecerán a ritmos del orden del 2-3%. La inflación y las consideraciones de estabilidad financiera en general limitan al margen de maniobra de las políticas monetarias.

Merece la pena destacar que la gradual mejora de los avanzados, a diferencia de los sucedido en otros ciclos, no está beneficiando a las economías emergentes como muestran los flujos comerciales (el crecimiento del comercio mundial es ahora inferior al del PIB) y financieros. Esto obedece tanto a factores de naturaleza cíclico (el PIB descansa más en los servicios que en las manufacturas y la Fed ha empezado a subir tipos) como estructural (la globalización parece perder ímpetu en parte por causas regulatorias).

Las previsiones no son muy diferentes de las realizadas el pasado otoño, con alguna excepción relevante (Brasil y en menor medida Estados Unidos). Estimamos que el impacto expansivo de la caída del precio de las materias primas en los avanzados y las medidas de estímulo – o menor ajuste – de las políticas monetarias y fiscales en China, Estados Unidos, Japón y la Eurozona compensarán en gran medida el efecto sobre el crecimiento y la desinflación de los brotes de inestabilidad financiera de estos primeros compases del año (si no se extienden y/o agudizan).

No obstante, el balance de riesgos sigue inclinado a la baja lo que es especialmente relevante en un momento en el que el margen de maniobra de las políticas monetarias y fiscales es limitado.

Los riesgos están ligados fundamentalmente a (i) la desaceleración y recomposición de la economía china, (ii) la evolución de la economía de los Estados Unidos, en particular el efecto de las decisiones de la Fed, (iii) la determinación del BCE para afrontar potenciales shocks y los desafíos políticos del área, (iv) la liquidez de los mercados – ex bancos centrales –, (v) el precio de las materias primas y, de forma un tanto más local – pero no solo –, (vi) el referéndum del Reino Unido para salir o no de la UE y (vii) los desafíos que afronta España.

Las economías emergentes son más sensibles a la mayoría de estos factores – y sus efectos sobre la aversión al riesgo en los mercados – que las economías avanzadas, que comenzaron antes a corregir sus desequilibrios.

En todo caso, aún si tales riesgos no se materializaran, el crecimiento del PIB no recupera los ritmos pre-crisis, ni se vislumbra que lo vaya a hacer. Esto es consecuencia, en buena medida, del exceso de deuda y de la reducción generalizada del crecimiento potencial.

En este marco de referencia global, el desempeño de la economía colombiana en el 2015, por segundo año, ha estado marcado por el ajuste a las nuevas condiciones externas, en especial los precios del petróleo y el escenario internacional que afecta a las economías de los países emergentes, situación que perdurará por lo menos durante el 2016.

Las últimas estimaciones indican que el PIB habría crecido en el entorno del 2,8 % en 2015, frente a un 2,5 % en México y Perú, 1,9 % en Chile y una caída del 3,8 % en Brasil. No obstante el 2015 ha estado marcado por los siguientes factores de índole externa e interna:

- Una inflación elevada, 6,8 %, causada por factores de oferta y macro:
 - Restricciones de oferta de alimentos por el fenómeno del Niño.
 - Efecto pass-through en precios de productos importados.
- Déficit en cuenta corriente del 7 % del PIB, como consecuencia de la caída de exportaciones por precios del petróleo.
- Tasa de cambio promedio del año en 2.743,39 COP/USD, con claras expectativas de una tendencia de nuevos ajustes a la baja como demuestra lo transcurrido del año 2016.
- Déficit público en el entorno del 3,9 %, alimentado por su “gemelo”, el déficit en cuenta corriente.
- Deuda Pública neta en ascenso alcanzando el 39,4 % del PIB.

En estas condiciones, el escenario del año 2016 va a continuar marcado por las políticas de ajuste de la economía colombiana al nuevo entorno internacional e interno:

- Esperamos un crecimiento del PIB del entorno del 2,5 %, lo que nos sitúa en cabeza del “club” de economías de mejor desempeño en Latinoamérica:
 - Latam, -0,3 %.
 - Brasil, -3,5 %.
 - Chile, 1,5 %.
 - Perú: 2,3 %.
 - México, 2,7 %.
- En la balanza del panorama macroeconómico estarán jugando factores positivos y debilidades:
 - Factores positivos:
 - Buen comportamiento del consumo durante el 2015, impulsado por una tasa de desempleo en el nivel más bajo de los últimos 15 años.
 - Crecimiento de la industria, favorecido por los niveles de tasa de cambio que apalancan la sustitución de importaciones.
 - Inicio de la ejecución de los Planes de Infraestructura en vías 4G.
 - Plan de Viviendas 2016.
 - Puesta en marcha de REFICAR.
 - Venta de ISAGEN proporciona respiro a las necesidades fiscales.
 - Debilidades:
 - Una expectativa de precios del petróleo sumamente incierta, 40 USD / barril promedio año es el dato del consenso de mercado a finales de Enero de 2016, con una tendencia clara a la baja (ajuste de – 12 USD en sólo 1 mes).
 - Débil reducción del déficit en cuenta corriente a niveles del 6 %. La combinación de ambos factores hace prever una enorme volatilidad de la tasa de cambio. Los pronósticos de los analistas recorren un rango amplísimo entre 2.800 y 4.000 COP/USD.
 - Dificultades para reducir de forma significativa la inflación por los factores de oferta que la causan.
 - Un escenario internacional más complejo en términos de acceso al crédito en los mercados y tasas de interés.
 - La incertidumbre que produce el retraso en la implementación de una Reforma Tributaria de carácter estructural.

1.2. Sector Financiero

El año pasado la economía colombiana experimentó importantes acontecimientos en varios frentes que enmarcaron la actividad productiva y al sector bancario. En materia de actividad, la reversión del ciclo se vio reflejada en menores tasas de crecimiento: la economía colombiana pasó de crecer a ritmos que superaban el 4% a tasas cercanas al 3%. Simultáneamente y por primera vez en siete años, la inflación presentó marcadas aceleraciones que terminaron por desbordar el techo del rango meta del Banco de la República a niveles de 6,8% y que junto con el aumento de las expectativas inflacionarias para este y el próximo año terminó por inducir un periodo de menor laxitud monetaria a través de sucesivos aumentos en la tasa de intervención. Precisamente, las fuertes presiones sobre la inflación estuvieron influenciadas en buena medida por el comportamiento de la tasa de cambio, cuya devaluación superó el 30% anual.

Por su parte, la dinámica mundial, además de repercutir en una fuerte disminución de los precios del petróleo, también impactó el déficit de la cuenta corriente, cuyo déficit se habría acercado al 7 %. En este contexto, la actividad de intermediación financiera habría aportado cerca de 0,5 puntos porcentuales de crecimiento al PIB durante 2015. Esta dinámica contribuyó a suavizar el proceso de desaceleración económica a nivel local y que a su vez Colombia siga siendo una de las economías con más alto crecimiento en la región.

Durante el año pasado, los resultados también fueron positivos en materia crediticia y de profundización financiera. Si bien los datos consolidados al cierre de 2015 todavía no se conocen en su totalidad, la información disponible a noviembre indica que la cartera crediticia logró crecer 10% real y, aunque para entonces empezaron a darse signos de moderación en su expansión, la calidad del crédito no sufrió mayor sobresalto: el indicador tradicional se mantuvo en niveles del 3%, una cifra que resulta positiva para el sector y la economía manteniendo indicadores de cobertura que superiores al 100%, tanto a nivel agregado como en todas las modalidades crediticias.

La dinámica del crédito permitió que la profundización financiera, entendida como la relación entre la cartera y el PIB, la estimamos en 45% que aunque aún dista de niveles potenciales que en el rango entre 55%-60%, mantiene la dinámica creciente en la década. Por su parte las utilidades, del sistema crecerían dos dígitos generando un ROA de 2% y un ROE de 15%. Los indicadores de solvencia, permanecen sobre el mínimo regulatorio, 14.8% en noviembre.

2. Banca Comercial

En el 2015 se ha completado el segundo año de operación de Banco Santander de Negocios Colombia.

La actividad comercial se centró en la consolidación de un modelo de negocios especializado enfocado en la Banca de Empresas y Banca Corporativa.

Dentro del proceso de consolidación, los principales eje 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
- **Producto: Crecimiento del negocio bancario.**
 - Después del lanzamiento del portafolio de productos en 2014, el 2015 se centró en profundizar la base de clientes a través de una mayor actividad comercial a nivel de volúmenes de cartera, depósitos y negocios de tesorería.

Los resultados obtenidos para el 2015 fueron los siguientes:

Clientes:



El Banco Santander de Negocios Colombia, logró consolidar una base de 250 clientes, de los cuales, conforme al modelo definido, 120 corresponden a filiales de grupos extranjeros con presencia en el país:

Modelo de Relación Global (MRG): Corporaciones Multinacionales con las cuales el Grupo Santander mantiene relaciones globales.

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.

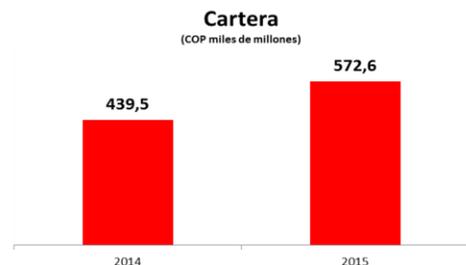
Estas filiales aportan cerca del 50% clientes del activo, 47% del saldo de la cartera de créditos y 52% de los saldos de depósitos.

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 y Chile. Para ello, generamos garantías bancarias por un monto de COP 87,9 mil millones al cierre de 2015.

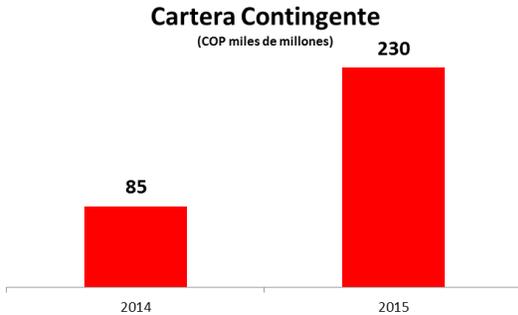
Créditos

La cartera registró 237 créditos al cierre de 2015, con un saldo total de COP 572,6 mil millones, de los cuales COP 437 mil millones corresponden a operaciones en moneda local y COP 135 mil millones a operaciones en moneda extranjera.

Este saldo de cartera corresponde a un incremento del 30% contra el año anterior.



La cartera se concentra en operaciones de corto plazo para financiación de capital de trabajo.



La cartera contingente registró un monto de COP 230 mil millones, representado en su gran mayoría por garantías bancarias emitidas, marcando un crecimiento del 270% contra el saldo registrado en 2014.

Depósitos

Al cierre de 2015, se registraron 194 cuentas transaccionales de clientes.

De las 194 cuentas, 158 corresponden a cuentas corrientes y 36 a cuentas de ahorros.

Los depósitos alcanzaron un saldo de COP 190 mil millones contra COP 33 mil millones del 2014.



Mesa de Dinero

Durante 2015, se activaron 83 clientes en la mesa de dinero, lo cual se compara favorablemente contra los 49 activaciones en 2014.

Al cierre de 2015, se contaba con 51 contratos marcos de derivados.

3. Tesorería

El año 2015 inicia el primer trimestre con tasa de referencia en el coltes 2024 a niveles del 7.10 buscando mínimos del 6.50 y retrocediendo a marzo a niveles del 7.10 y una perspectiva de tasas en ascenso muy marcada, la tesorería en FI se concentró en I garantizar el fondeo del banco y optimizar las necesidades corporativas.

Así las cosas durante el año 2015 se realizaron 557 operaciones de trade de renta fija por un volumen de 918.927 millones cop y un resultado de 393 millones cop en utilidades. En el mundo de fondeo se realizaron 1.094 operaciones por un volumen de 7.16 billones cop con las que se garantizó la operativa, se cumplió con el requerimiento legal de encaje que ya asciende a niveles promedio de los 30.000 mill cop por día. También es de mencionar que se cumplió con las instrucciones de administración del portafolio gestionado por el Comité de activos y pasivos (Assets and Liabilities Comitite)-Alco por un volumen de 218.126 millones cop en 48 operaciones con las que se cumplieron satisfactoriamente las instrucciones del comité

El éxito de la dinámica del negocio de FX de Banco Santander de Negocios Colombia durante el año 2015 se describe desde tres frentes de acción. Primero, la creciente actividad comercial generada por la vinculación de clientes. Segundo, la integración con las tesorerías globales (Nueva York, Londres, Madrid y Latam) para poder dar servicio en productos de FX a clientes multinacionales con presencia en Colombia y a clientes Colombianos con ímpetu de expansión internacional (actividad comercial de rutina y fusiones y adquisiciones) dentro del marco de modelo de franquicia global propuesto por el Grupo Santander. Y por último, las condiciones cambiantes del mercado durante el año caracterizadas por la creciente volatilidad e incertidumbre ante los cambios en las políticas monetarias de países desarrollados (principalmente Estados Unidos, Europa, Japon y China), la caída del precio del petróleo y la consecuente ampliación del déficit de cuenta corriente durante el año 2015 que se tradujeron en una constante presión devaluacionista del peso colombiano iniciando el año con una TRM de a 2392.46 y cerrando a 3149.37 pesos por dólar. Esto llevó a que la actividad de clientes en productos de FX se incrementara principalmente por sus necesidades de cobertura cambiarias.

El año 2015 presentó para el Banco un reto importante en la consolidación de la tesorería, bajo un contexto internacional y un panorama local complejo y volátil, logramos aumentar la franquicia y cumplir satisfactoriamente los objetivos propuestos; incrementamos nuestra base de clientes de manera constante, con la vinculación promedio de 7 clientes mensuales en comparación de los 4 clientes mensuales de 2014; el volumen promedio pasó de USD27m a USD93m mensuales (+244%), lo que sumado a un incremento del spread de 3 a 4 pesos por dólar y un incremento en el número de operaciones promedio mes de 81op a 302op (+273%), nos permitieron cerrar el año con un cumplimiento sobre el presupuesto del 142% aportando RoF por 4,175 millones de pesos



4. Medios

En el año 2015, cumpliendo con las directrices del plan estratégico del Banco, se desarrollaron las acciones que permitieron acompañar las necesidades del Negocio, así como el fortalecimiento de procesos internos para generar un Banco cada vez más Sencillo, Personal y Justo en la relación con los clientes, la sociedad y la dinámica de nuestro equipo.

Los principales ejes de actuación fueron:

Garantizar la disponibilidad y operatividad de la Infraestructura y Servicios del Banco, con calidad y oportunidad en la ejecución de los procesos, desde el ingreso, procesamiento, cumplimiento y control de las operaciones generadas en las áreas de negocio, hasta el desarrollo de procesos administrativos, operativos y tecnológicos requeridos para la adecuada interacción del Banco con los Clientes, las entidades de operación, regulación y supervisión, los proveedores y las áreas corporativas.

Durante el ejercicio 2015 el Área de Operaciones acompañó la dinámica de crecimiento comercial evidenciada en las cifras de los principales procesos transaccionales de negocio que compartimos a continuación:

- Productos del pasivo: Más de 1.400 operaciones en el año (Depósitos vista y plazo)
- Productos del Activo: Más de 2.100 operaciones en el año (Préstamos y garantías)
- Productos de Comex: Más de 750 operaciones (Préstamos, garantías y c/v divisas)
- Productos de Tesorería: Más de 10.000 operaciones (C/V títulos, liquidez, C/V divisas y derivados).
- Transaccionalidad caja: Más de 11.000 operaciones sobre productos Banco (Cheques, efectivo, compensación interbancaria, etc.)
- Transaccionalidad Canales-Web: Más de 130.000 operaciones con 100 clientes activos.

En resumen más de un 77% de aumento en la transaccionalidad de nuestros clientes respecto del 2014.

En el área de Tecnología se trabajó en el fortalecimiento de la infraestructura, el robustecimiento del modelo de control (Gobierno de TI) y se avanzó en la estabilización de las diferentes plataformas informáticas del Banco. Adicionalmente se mantuvo especial énfasis en Seguridad de la información, logrando el adecuado manejo de la información de los Clientes y del Banco, mejor control en el acceso de usuarios a los sistemas e implementación de los servicios de antiphishing y hacking ético, para el análisis de vulnerabilidades y prevención del fraude electrónico.

En el área de administración, se desarrollaron las actividades necesarias para la adecuada ejecución de los presupuestos, gestionando más de 150 proveedores, realizando el

mantenimiento de las tres sedes físicas y adecuando la arquitectura de procesos a los cambios normativos y ajustes de negocio.

En el área de recursos humanos se gestionó una plantilla de 35 empleados.

En conclusión, este marco de actuación nos permitió atender adecuadamente la evolución del negocio y el cumplimiento de los requerimientos normativos, locales y corporativos, bajo las premisas de eficiencia y control. Lo anterior se evidencia en los resultados obtenidos por la Auditoría Interna Corporativa y por la Revisoría Fiscal del Banco, los cuales mantienen un nivel adecuado para esta Unidad.

Fortalecer los procesos operativos administrativos y tecnológicos del Banco, para permitir la intensificación de la comercialización de productos. En este aspecto se destacan las siguientes acciones:

Identificación, estandarización y tercerización de procesos operativos transaccionales, para enfocar los recursos internos del Banco en procesos de valor agregado, manteniendo un adecuado control y permitiendo absorber incrementos en los volúmenes de operación. Entre éstos se destacan:

- Validación de información de clientes contra las bases de datos para prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo (LAFT).
- Procesamiento de los oficios de embargo y desembargo emitidos por juzgados y demás entes competentes, con destino al sector financiero sobre productos de depósitos de personas naturales y jurídicas.
- Atención y procesamiento de transacciones de clientes en caja.
- Verificación y cierre de los portafolios del banco (Títulos, Monedas y Derivados).

Estabilización y adecuación de plataformas y procesos asociados a productos estratégicos de negocio como Confirming y Supernet.

Adecuación de los principales procesos del Banco con una visión transversal y bajo las condiciones contrastadas de la operación actual, para fortalecer los circuitos y reforzar los controles operativos, entre otros.

De igual forma se automatizaron procesos prioritarios como los controles internos del sistema de prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo (SARLAFT), con la implementación de SAFEWATCH, herramienta que permite controlar las operaciones vía Swift contra listas de chequeo y se automatizó el proceso de administración general de pago a proveedores y control de activo fijo con la implementación del aplicativo SISA (ERP del Banco).

En Recursos Humanos, la Nueva Cultura Corporativa, fue el principal eje de actuación alrededor del cual se estructuraron proyectos que están permitiendo permear de forma satisfactoria la nueva cultura en la organización.

El Grupo está experimentando una importante transformación cultural, que tiene por objetivo convertir a Santander en el mejor banco comercial contando con la confianza y fidelidad de empleados, clientes, accionistas y de la sociedad. En este cambio cultural los nuevos valores corporativos Sencillo, Personal y Justo son el signo distintivo de la actividad y comportamientos del día a día.

Para ello, en esta Unidad, se implementaron proyectos liderados por los colaboradores tendientes a mejorar la percepción de nuestros Clientes y Empleados, que nos permitieron diseñar políticas y planes de trabajo para hacer posible esta cultura común y lograr que todos los que formamos parte de Santander tengamos acceso a las oportunidades de formación, planes de carrera y podamos desarrollar nuestra actividad en un entorno más flexible y colaborativo, que permita un mejor equilibrio entre la vida laboral y personal.

Las líneas de trabajo elegidas incorporaron mejoras en nuestros procesos de cara al Cliente, en nuestra Comunicación Interna y en la Conciliación entre Vida Personal y Laboral, además de fortalecer nuestra Responsabilidad Social Corporativa.

Se implantaron iniciativas que tienen un impacto inmediato en nuestros Empleados, entre ellas:

Flexiworking, con políticas que generan espacios a los empleados para armonizar la relación familiar y laboral, basados en la planeación, los procesos y la tecnología como pilares que viabilizan este tipo de enfoque.

Aporte social voluntario, para seguir construyendo cada día un Banco que contribuya al progreso de la sociedad y la inclusión social, atendiendo a grupos vulnerables. Los Programas seleccionados dan apoyo, entre otros colectivos, a niños con enfermedades crónicas y hogares de ancianos, incorporando donaciones que hacen de forma conjunta, la organización y empleados.

Creación del Boletín Informativo, Mundo Santander, en el que se genera una plataforma de comunicación e intercambio, tanto de ideas como de vivencias, que potencian el conocimiento y la interacción de nuestro equipo humano.

Adicionalmente, el Banco participó en la medición Corporativa de Compromiso. Entre los resultados obtenidos, en primer lugar se resalta una alta participación de los empleados con un 95%, consolidando la encuesta como herramienta de escucha por los empleados para manifestar sus opiniones y construir un mejor lugar para trabajar.

El nivel de liderazgo, la actuación ética por la Organización, el reto profesional y el orgullo de pertenencia, se destacan como pilares de la organización, el 100% de los participantes percibe que Santander espera un alto nivel de desempeño profesional, se siente motivado a ir más allá de sus responsabilidades y percibe la actuación del Banco en forma ética y responsable. Asimismo se identifican áreas de mejora en apoyo organizativo, en las que se trabajará durante el 2016.

Desde la Vicepresidencia se ratifica en 2015, que el compromiso está puesto en la dimensión Personas y que con la colaboración cotidiana en el trabajo potenciaremos los valores humanos y el actuar ético, fundamentales para el logro de los objetivos del Grupo Santander.

5. Situación financiera 2015

El año 2015 es el primer periodo de presentación de Información Financiera bajo el nuevo marco normativo que converge hacia las Normas Internacionales de Información Financiera-NIIF, con el siguiente impacto a 01 de Enero 2014, fecha del Estado de Situación Financiera de Apertura-ESFA.

Impacto proceso de convergencia, principios contables colombianos (COL-GAAP) a Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) aplicables para Colombia.

	Saldo Bajo COL-GAAP	Reclasificaciones	Ajustes por conversión	Ajustes por errores	Saldos de apertura
Efectivo y equivalente de efectivo (a) \$	30.435	\$ 1	\$ -	\$ -	\$ 30.436
Cartera de crédito	35.500	115	-	-	35.615
Provisión riesgo de crédito	(428)	(1)	-	-	(429)
Cuentas por cobrar (b)	201	(114)	(54)	-	33
Activos financieros con cambios en otro Resultado Integral	-	136.844	-	-	136.844
Inversiones disponibles para la venta	136.844	(136.844)	0	-	136.844
Cargos diferidos-remodelaciones (f)	659	(659)	0	-	-
Propiedad, planta y equipo (f)	741	659	43	-	1.443
Cargos diferidos Software	6.975	(6.975)	-	-	-
Activos intangibles (e)	-	6.975	136	-	7.111
Activos fiscales-Corriente	154	-	-	-	154
Activos fiscales-Diferido (c)	-	-	3.116	-	2.091
Operaciones pasivas mercado monetario	(38.181)	-	-	-	(38.181)
Depósitos y exigibilidades	(9)	-	-	-	(9)
Pasivos estimados y provisiones	(3.336)	3.336	-	-	-
Pasivos fiscales	-	(14)	-	-	(14)
Pasivo laboral	(70)	(1.792)	-	-	(1.862)
Cuentas por pagar	(2.440)	(1.530)	-	-	(3.970)
Efecto total en los activos netos	<u>\$ 167.045</u>	<u>\$ -</u>	<u>\$ 3.241</u>	<u>\$ -</u>	<u>\$ 170.286</u>
Participación no controladora	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Utilidades acumuladas (déficit)	-	-	-	-	-
Efecto total en el capital contable	<u>\$ 167.045</u>	<u>\$ -</u>	<u>\$ 3.241</u>	<u>\$ -</u>	<u>\$ 170.286</u>

De acuerdo a las definiciones de bases contables y políticas contables, ajustes y reclasificaciones consideradas para el Estado de Situación Financiera de Apertura – ESFA al 01 de Enero de 2014, se han actualizado los Estados Financieros a 31 de Diciembre de 2014, y se determina el siguiente impacto por convergencia para iniciar el periodo de aplicación 2015, así:

	A ESFA 1 Enero 2014	A 31 Diciembre 2014
Conciliación patrimonial efecto convergencia		
Saldo del patrimonio PCGA anteriores	\$ 167.046	\$ 185.048
Modificación en los activos	3.241	7.073
Modificación en los pasivos	-	-
Modificación en el patrimonio	<u>-</u>	<u>-</u>
Total modificación por convergencia	3.241	7.073
Modificación por errores	<u>-</u>	<u>-</u>
Saldo del patrimonio NIIF	170.287	192.120
Modificación activos		
Otros incrementos (disminuciones) en deudores	(55)	-
Ajustes activos materiales	43	329
Ajustes activos intangibles	137	1.112
Impuesto diferido pérdidas fiscales	2.091	2.898
Impuesto diferido diferencias temporales	<u>1.025</u>	<u>2.734</u>
Total incremento (disminución) activos	<u>\$ 3.241</u>	<u>\$ 7.073</u>
Modificación otro resultado integral		
Efecto impuesto diferido – otro resultado integral	<u>(101)</u>	<u>297</u>
Total incremento (disminución) otro resultado integral	<u>\$ (101)</u>	<u>\$ 297</u>

2014

Utilidad (pérdida) neta del periodo bajo PCGA anteriores	\$ (10.870)
Ajuste otros activos	55
Registrar depreciación	(155)
Revertir amortización intangibles	1.416
Registro del impuesto diferido	<u>2.118</u>
Utilidad (pérdida) neta del periodo bajo NIIF	<u>\$ (7.436)</u>

Los Estados de Situación Financiera al 31 de Diciembre de 2015, estados de Resultados, Resultados Integrales, cambios en el patrimonio y flujos de efectivo, no se presentan comparativos con Estados Financieros 2014 bajo ColGAAP anterior, sino con Estados financieros de 2014 ajustados con el impacto de convergencia.

A continuación las principales cifras de la Información Financiera al 31 de Diciembre de 2015

Activos

Los activos al cierre del 2015 cerraron en \$936.025 millones. La cartera de créditos, neta, que representa el 59.4% del total del activo, cerró en \$556.057, mientras que el portafolio de inversiones cerró en \$217.677 millones, representando el 23.2% del total de activo.

Pasivos

El pasivo total cerró en 757.924 millones, donde los pasivos de depósitos de clientes representan el 71.9% del total del pasivo.

Las financiaciones en moneda extranjera representan el 17.8% del total del pasivo que corresponden al fondeo de las operaciones activas de crédito.

El fondeo con operaciones de mercado monetario cerró en \$53.564 millones, que representan el 7.1% del total del pasivo.

Patrimonio

El periodo 2015 cierra con un patrimonio de \$178.101 millones, que incluye una pérdida del periodo por \$6.980 millones y Pérdidas no Realizadas, neto impuestos por \$7.697 millones del portafolio de Inversiones clasificadas como Disponibles para la Venta.

El Banco cerró el año 2015 con una pérdida de \$6.980 millones, en donde se destacan los siguientes conceptos:

Margen Bruto por \$27.407 millones, que comprende:

- Rendimientos cartera comercial \$28.817 millones.
- Rendimientos de inversiones vista y disponibles para la venta \$12.640 millones
- Resultados de operaciones financieras, neto de \$9.443 millones
- Comisiones bancarias por \$2.700 millones
- Gastos operacionales directos-intereses y seguros de depósito por \$25.182 millones

Provisiones Cartera de Crédito,

- Se constituyeron provisiones genéricas de cartera de crédito por \$1.675 millones por incremento de las colocaciones de cartera del periodo y, adicionalmente provisiones específicas por \$10.293 millones.

Gastos generales administrativos y de personal ascendieron a \$24.362 millones Los costos de depreciaciones y amortizaciones de cargos diferidos por software y remodelaciones de propiedades ajenas suman \$1.798 millones.

6. Novedades normativas

Destacamos como novedades normativas producidas durante el año 2015 las siguientes, las cuales impactan tanto el marco regulatorio como el negocio del Banco:

6.1. Expedición de Decretos Únicos Reglamentarios

El Gobierno Nacional se dio a la tarea de revisar más de 10.000 decretos vigentes y

hacer una compilación final de un poco más de 1.400, en solo 21, organizándolos por temática y sector aplicable. Es de comentar que estos nuevos decretos reglamentarios no incluyen ninguna norma nueva o regulación diferente a las que ya existían. A juicio del Gobierno Nacional esta compilación de normas apporto a la Seguridad Jurídica del País.

El listado de los nuevos Decretos Únicos Reglamentarios que pueden impactar al negocio del Banco y al mercado en general, es el siguiente:

- Decreto 1068 de 2015: Sector Hacienda y Crédito Público
- Decreto 1069 de 2015: Sector Administrativo de Justicia y del Derecho
- Decreto 1072 de 2015: Sector Trabajo
- Decreto 1073 de 2015: Sector Administrativo de Minas y Energía
- Decreto 1074 de 2015: Sector Comercio, Industria y Turismo
- Decreto 1076 de 2015: Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible
- Decreto 1077 de 2015: Sector Vivienda, Ciudad y Territorio
- Decreto 1078 de 2015: Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
- Decreto 1079 de 2015: Sector Transporte
- Decreto 1082 de 2015: Sector Planeación Nacional

6.2. Precios Transparentes

La Ley 1748 (Diciembre 2014) obliga a los establecimientos de crédito a informar a los consumidores financieros los valores totales pagados o recibidos de los servicios financieros contratados con cada establecimiento.

La Ley estableció que el Gobierno Nacional, dentro de los 90 días siguientes, deberá reglamentar por Decreto la forma de reporte de la información, tipos de productos afectados, y parámetros que permitan comparar los costos de un establecimiento a otro.

El Gobierno profirió el Decreto 1854 (septiembre de 2015) en donde se aclaró los conceptos de: (i) Valor Total Unificado (VTU) en Operaciones Activas (VTUA) de clientes potenciales, (ii) Valor Total Unificado (VTU) en las Operaciones Pasivas (VTUP) de clientes potenciales, y (iii) Reporte Anual de Costos Totales (RACT).

El Decreto establece que las entidades deberán cumplir con las disposiciones allí contenidas dentro de los doce (12) meses siguientes a la entrada en vigencia de las instrucciones que para el efecto expida la Superintendencia Financiera de Colombia. De acuerdo con el Decreto, los temas que podrán ser objeto de reglamentación por parte del Regulador son los siguientes:

- VTUA y VTUP:
 - Determinación de otros componentes del VTUA y VTUP que sean inherentes o asociados a la operación (VTUA) y a la apertura y administración de la operación o producto (VTUP).
 - La forma en que las entidades deberán proyectar los conceptos incluidos en el VTUA y VTUP a lo largo de la vida de la operación o producto.
- Reporte Anual de Costos: Señalar las condiciones para realizar el reporte.

- Oferta de Servicios Básicos: Establecer los servicios que harán parte del paquete de servicios básicos y hacer una revisión periódica del mismo.

6.3. Garantías Mobiliarias

Mediante Decreto 1835 de 2015, el Gobierno Nacional adicionó al régimen de Garantías Mobiliarias los parámetros de ejecución incluso cuando el Deudor esté inmerso en un proceso de Ley 1116 de 2006, o el bien objeto de la garantía sea un bien de propiedad intelectual o un derecho patrimonial derivado del mismo.

6.4. Modificación a la asignación del PDI

Mediante Circular Externa 032 de 2015 (septiembre 24), la Superintendencia Financiera de Colombia adoptó algunas modificaciones a la valoración de garantías, y de algunos Anexos al Capítulo II de la Circular Básica Contable y Financiera respecto de la clasificación de las garantías para efectos de la asignación de Pérdida Dado el Incumplimiento PDI y la inclusión de las Garantías Mobiliarias.

Las modificaciones se sintetizan así:

- Modificar los criterios que las entidades vigiladas deben atender para determinar el valor de las garantías que respaldan el cumplimiento de los créditos otorgados, así como para la actualización de dicho valor.
- Modificar el Régimen General de Evaluación, Calificación y Provisionamiento de Cartera de Crédito, con el fin de incluir las garantías otorgadas por fondos de garantías que administren recursos públicos y la referencia a las garantías mobiliarias.
- Modificar la clasificación de las garantías para efecto de la asignación de la Pérdida Dado el Incumplimiento (PDI) en el Modelo de Referencia de la Cartera Comercial (MRC), así como para incluir la referencia a las garantías mobiliarias.
- Modificar la clasificación de las garantías para efecto de la asignación de la Pérdida Dado el Incumplimiento (PDI) en el Modelo de Referencia de la Cartera de Consumo (MRCO), así como para incluir la referencia a las garantías mobiliarias.

6.5. Implantación del Esquema de Pruebas de Resistencia (EPR)

Mediante Circular Externa 051 de 2015 (diciembre 28), la Superintendencia Financiera de Colombia, impartió instrucciones para la implementación del Esquema de Pruebas de Resistencia (EPR) y el reporte de información de los resultados. En esa medida se adiciona el Capítulo XXVIII a la Circular Básica Contable y Financiera (Reglas Relativas al Esquema de Pruebas de Resistencia (EPR)).

En la mencionada Circular Externa, la Superintendencia Financiera de Colombia suministra las variables que conforman los escenarios, a partir de las cuales las entidades deben desarrollar los EPR, con fecha de corte 31 de diciembre de 2015. Para los años subsiguientes el Regulador publicará las variables dentro del primer trimestre al año siguiente a la fecha de corte.

7. Riesgos

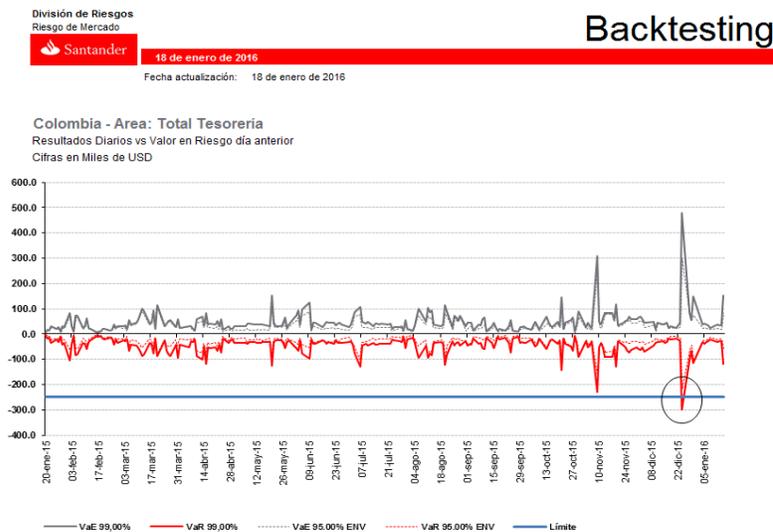
A continuación se resume la gestión de riesgos desarrollada por el Banco en el 2015.

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 2015, el riesgo de mercado del Banco, medido con el modelo estándar de la Superintendencia Financiera de Colombia, fue de COP22.942 millones. El VeR mínimo registrado para los días de fin de mes se presentó el 30 de abril de 2015, siendo de 19.231 millones. El máximo se registró el 31 de Octubre de 2015, siendo de 31.070 millones. El VeR promedio mensual fue de 24.697 millones.

Respecto de las mediciones con el modelo corporativo, al cierre de Diciembre de 2015 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 USD31.950. El límite del VaR del modelo interno está definido en USD250.000. El VaR promedio fue de USD45.766, el mínimo fue de USD5.072 y el máximo fue de USD298.664.



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, de COP517 millones. La sensibilidad del valor patrimonial fue de COP9.635 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

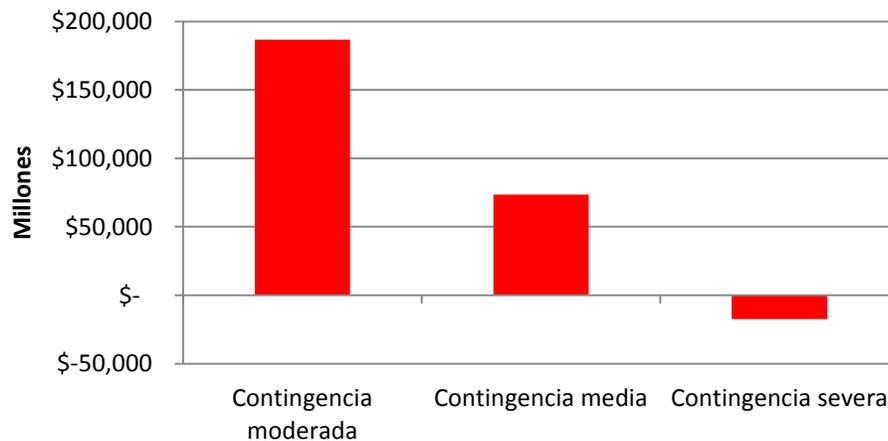
de administración del riesgo de liquidez, de la circular básica contable y financiera 100 de 1995, tanto para las posiciones del libro bancario como del libro de Tesorería.

Respecto del IRL monto y razón, se ha mantenido niveles medios superiores a los 150.000 millones tanto a 7 días como a 30 días. El nivel mínimo alcanzado en estos indicadores arroja posiciones de liquidez a esos plazos superiores a los 52.000 millones. Al cierre de Diciembre de 2015, el IRL de 7 días fue COP243.514 millones y el de 30 días fue COP234.471 millones.

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 2015, el GAP de liquidez fue positivo para todos los plazos. 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 tres escenarios teniendo en cuenta situaciones de crisis internas y sistémicas de liquidez. Los parámetros de este análisis incluyen aspectos como porcentajes de retiros en situaciones críticas, así como en el recaudo de cartera. El cierre de 2015, los resultados del stress de liquidez muestran que el Banco, debido a su estructura, puede soportar sin mayores dificultades eventos extremos.

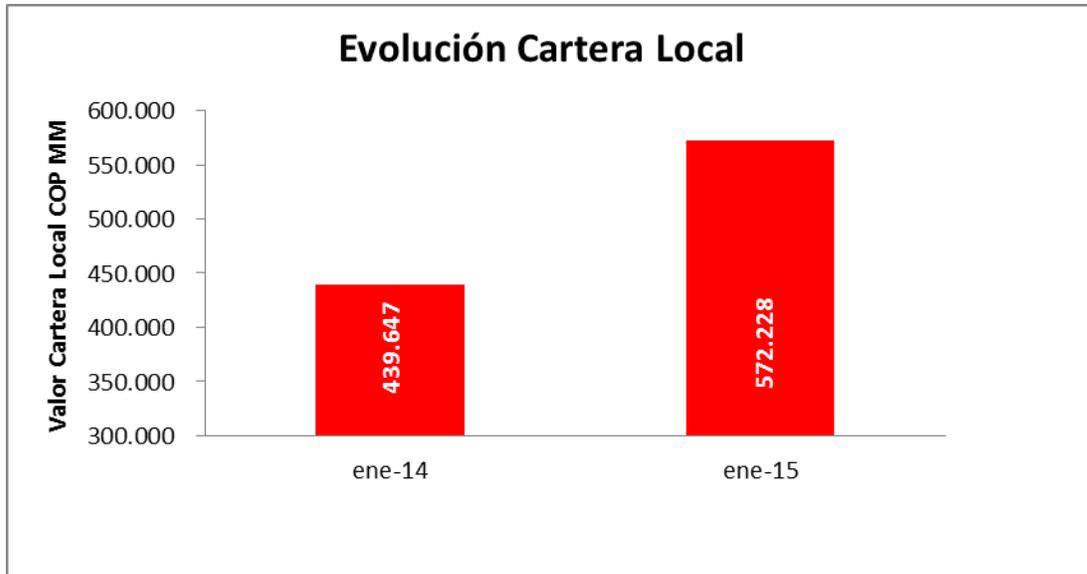
Resultados Stress Test de Liquidez Diciembre 2015



7.2. SARC - Riesgo de crédito-

Durante el año 2015 la gestión del Área de Riesgos de Crédito se centró en soportar el crecimiento de la inversión, alineándose para ello con la estrategia comercial del BSC y teniendo siempre como hoja de ruta los lineamientos y directrices rectores del Grupo Santander, y los lineamientos establecidos por la Superintendencia Financiera.

Al cierre del 2015 la cartera de créditos supera los \$572.200 MM, lo cual representa una variación cercana a los \$151.000 MM, 30% más que lo registrado en 2014.

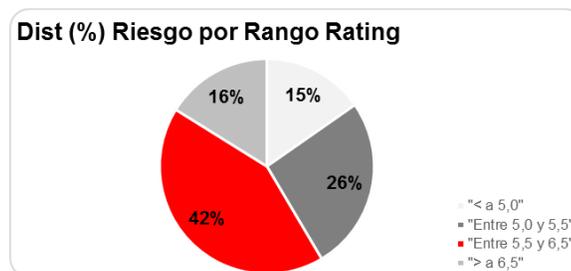


El Banco tiene definidas e implementadas políticas corporativas para la gestión de Riesgo de Crédito que complementan la normativa local, destacando en ellas al Plan Estratégico Comercial de Cartera (PEC), que define políticas, apetito de riesgo y límites de concentración.

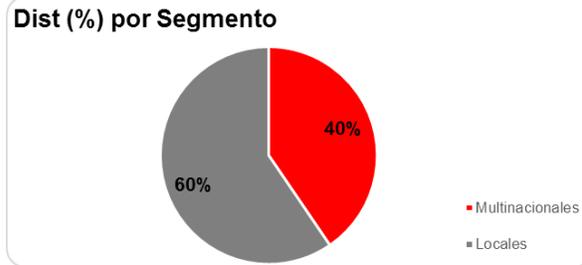
Dentro de este marco de actuación la Cartera de Crédito de BSNC al cierre de 2015 registra el siguiente perfil:

Calidad Crediticia: El **rating** es la herramienta básica de gestión de riesgos del Grupo Santander que cuantifica la probabilidad de incumplimiento guardando una estrecha relación y coherencia con la calificación del modelo de Referencia de la SFC.

La cartera de BSNC al 2015 registra un rating promedio de (5 ,6) con una baja probabilidad de Default y una balanceada distribución de riesgo donde los rating bajos están cubiertos con garantías adecuadas.



Segmento: Banco Santander de Negocios Colombia (BSNC) combina las capacidades locales y las ventajas competitivas, aprovechando el posicionamiento del Grupo Santander en clientes corporativos multinacionales.



Es precisamente el carácter global de BSNC lo que permite que el 40% de su cartera de créditos tenga como deudor a filiales de multinacionales con las que se mantiene relaciones globales que brindan estabilidad antes los cambios de las condiciones económicas.

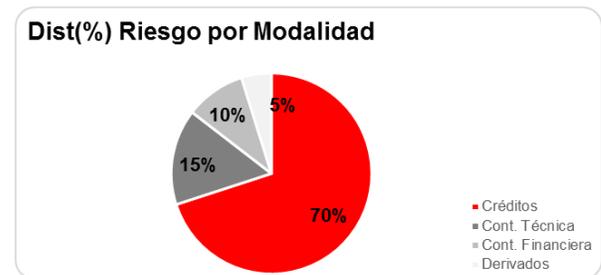
Concentración: El Banco aplica una política de diversificación de cartera para reducir el riesgo por concentración basado en las características del Modelo de Negocio del Banco.

Al cierre de 2015 los niveles de concentración fueron coherentes con la etapa de construcción del volumen de negocios del banco, con un adecuado balance entre la calidad crediticia y garantías.

Los 20 principales grupos representan el 52% de la exposición total.

Modalidad de Crédito:

La inversión del BSNC incorpora productos diversos que permiten mitigar el riesgo crédito al estar vinculados no solamente con el crédito “per se”, sino que ofrecen soluciones en cuanto a avales (riesgo contingente) y coberturas (derivados) con componente de riesgo más acotadas.

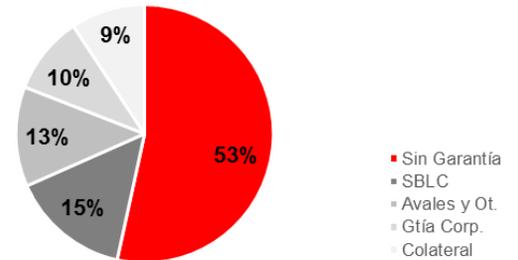


Diversificación sectorial: La concentración de sector económico se analiza según grado de exposición frente a factores de riesgos como volatilidad tasa de cambio, precio de materias primas, factores externos entre otros, evitando altas concentraciones en los sectores más sensibles a la coyuntura. La directriz es propender por blindar la exposición en sectores con una débil evolución por medio de mecanismos mitigantes de riesgo como estructuración de plazos, covenants y garantías.

Sector	Riesgo por Sector	Dis(%) Riesgo por Sector
Servicios Financieros	\$ 204.883	25%
Construcción, Concesiones, Inmobiliario	\$ 106.858	13%
Energética	\$ 72.893	9%
Petroquímica: Plástico	\$ 52.552	6%
Maquinaria y Equipo Eléctrico	\$ 46.887	6%
Automotriz	\$ 32.997	4%
Petroleo y Gas	\$ 27.764	3%
Alimentos y Bebidas	\$ 27.552	3%
Distribución	\$ 25.765	3%
Agroquímicos	\$ 24.929	3%
Servicios Públicos	\$ 23.217	3%
Servicios	\$ 21.716	3%
Químicos	\$ 19.730	2%
Farmacéutico, Medicamentos	\$ 16.280	2%
Vidrio	\$ 15.747	2%
Transporte	\$ 14.131	2%
Teleco y T.I.	\$ 12.548	2%
Otros	\$ 12.233	1%
Azúcar, Confeitería, Chocolatería	\$ 11.023	1%
Textil, Confección	\$ 10.860	1%
Siderurgia	\$ 9.879	1%
Café y Té	\$ 8.051	1%
Pulpa, Papel e Industria Gráfica	\$ 7.008	1%
Alimentos Concentrados	\$ 5.794	1%
Salud	\$ 3.150	0%
Oleaginosas, Aceites, Grasas	\$ 2.961	0%
Total Riesgo	\$ 817.407	100%

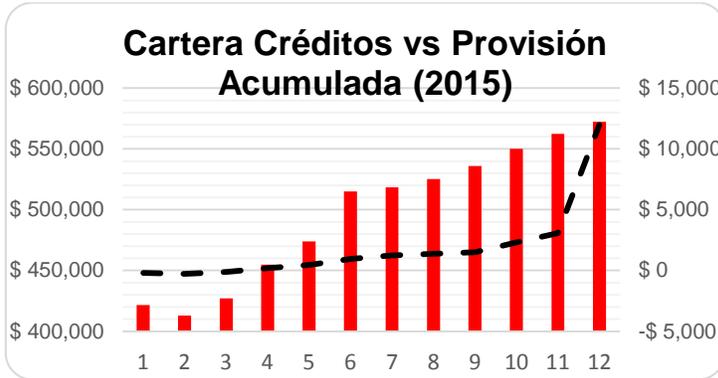
Garantías: El modelo de negocio definido para el banco se caracteriza por dimensión local y dimensión global y por tanto la cartera se caracteriza por tener un porcentaje elevado de garantías (47%), destacando las garantías de alta calidad (SBLC y garantías corporativas)

Dist (%) por Tipo Garantía



Calidad de la cartera:

Al cierre de 2015 el índice de cartera vencida de BSNC es 1,7%, y una cobertura de provisión del 100%.



La posición en mora corresponde a crédito otorgado a Financiera Conalvias S.A.S., quien fue admitida en proceso de reorganización - Ley 1116 de 2006, el 09/11/2015.

El Banco ejecuta una estricta política de provisiones, con base en el modelo de referencia comercial según el cual clasifica y califica las operaciones activas de crédito para el cálculo de pérdida esperada según su riesgo crediticio.

Durante el año 2015 y con referencia al único caso de morosidad registrado, la Junta Directiva de Banco Santander de Negocios aplicando criterios de prudencia en la valoración de activos ha decidido realizar provisión del 100% al cierre del año.

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 corporativos definidos por el Grupo Santander sobre la materia, el Banco Santander de Negocios Colombia S. A. (BSNC), durante el año 2015, 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) 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, y aplicaciones tecnológicas para el monitoreo de las operaciones de los clientes que se han venido afinando en razón al negocio particular de BSNC, dada su reciente creación y entrada en operación, 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 Deloitte & Touche Ltda., 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.”

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.

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 SIRO, 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 2015 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. 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 -, 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 Operativo Alternativo que ejerce un control adicional del Riesgo Operativo como sede satélite de operaciones en una eventual contingencia pues consigue replicar los principales procesos operacionales del Banco para mantener la continuidad del negocio en las áreas de Tesorería, Comercial y Control de Gestión.

La información cualitativa de los riesgos operativos documentados al cierre al cierre de 31 de diciembre 2015 se encuentran distribuidos en cinco (5) macroprocesos identificados y documentados dentro del mapa de procesos de la Entidad. Se identificaron cincuenta y dos (52) Eventos de Riesgo Operativo que de acuerdo con las mediciones de Riesgo Inherente realizadas, cincuenta (50) son riesgo bajo y dos (2) son riesgo moderado.

Después de la aplicación de los controles, el resultado de la medición de Riesgo Residual arrojó resultado “Bajo”, lo cual está acorde con el apetito de riesgo definido por la Entidad.

7.5. SAC – Sistema de Atención al Consumidor Financiero

El Banco tiene dispuesto desde su constitución un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) que ha sido objeto de revisiones puntuales por parte de la Revisoría Fiscal del Banco, quienes en sus revisiones han hecho comentarios de ajustes menores sobre el SAC. Es de advertir que dentro del periodo 2015, el Banco no recibió ninguna queja, ni reclamación proveniente directamente por ninguno de sus consumidores financieros, ni por traslado que hubiere efectuado el Regulador, ni por traslado realizado por la Defensoría del Consumidor Financiero.

- Políticas especiales para el SAC

Como se comentó anteriormente, el Banco dentro de su definición del SAC, ha adoptado una serie de políticas especiales para la atención del SAC, como las siguientes:

- Políticas respecto de la atención y protección de sus consumidores financieros: (i) Involucrar a todos los funcionarios y terceros relacionados en la cultura de atención y respeto a los clientes, (ii) Suministrar, en todo tiempo, información suficiente, clara y oportuna, así como la debida asesoría que requieren nuestros clientes y clientes potenciales con profesionalismo y excelencia, y (iii) observar en todo momento la debida diligencia en el ofrecimiento de productos y en la prestación de servicios.
- Políticas para la adecuada administración y funcionamiento del SAC: El Banco (i) implementó todas las medidas de control y procedimientos estrictos que son necesarios para asegurar el cumplimiento de los reglamentos internos y demás disposiciones relacionadas con el SAC, los cuales deben ser acatados no sólo por las áreas encargadas de atender a los clientes y clientes potenciales sino por todos sus funcionarios; (ii) evaluó todos los hechos y situaciones que puedan afectar a sus clientes, utilizando para ello los mecanismos implementados en nuestro Sistema de Administración de Riesgo SARO, el Sistema de Control Interno, así como las políticas propias que diseñen de manera independiente respecto del SAC; (iii) vela por la prevención y resolución de conflictos de interés en el marco del SAC y de acuerdo con los lineamientos estipulados en el Código General de Conducta y del Banco, procurando que siempre prevalezca el interés de los clientes.

- Procedimientos del SAC:

El Banco adoptó para el SAC algunos procedimientos que permiten instrumentar

los diferentes elementos y etapas del SAC, De forma general los procedimientos comprenden: (i) Procedimientos para la adecuada implementación y funcionamiento del SAC y sus etapas, (ii) Procedimiento para la atención eficaz de peticiones, quejas o reclamos realizados por los consumidores financieros, y (iii) Procedimiento para la revisión de las solicitudes y recomendaciones que formule el Defensor del Consumidor Financiero.

7.6. Organismos de Gobierno Interno

El presente año, el Banco ha adoptado que para el cierre del año 2015, y el cierre de años subsiguientes, se presentará un Informe Anual de Gobierno Corporativo el cual contendrá, en lo aplicable, los lineamientos del Código País adoptado por la Superintendencia Financiera de Colombia (Circular Externa 028 de 2014) y lineamientos corporativos para el efecto. Por lo anterior, lo referente a Gobierno Corporativo estará consagrado en el mencionado Informe especial.

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.

Conforme se establece en el Informe de Sostenibilidad del Grupo Santander del año 2014, 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.

Como cifras globales de estas iniciativas se resalta que en el año 2014, el Grupo invirtió un total de 187 millones de euros en apoyo de la comunidad, de los cuales 146 millones de euros se destinaron al fomento de educación superior, emprendimiento y creación de empleo universitario. Los restantes 41 millones de euros fueron destinados a educación infantil, apoyo a la cultura, apoyo socioeconómico a las comunidades, fomento del bienestar social, salud, medio ambiente y ayuda humanitaria.

Desde el año 2002, año en el que se lanzó el plan de responsabilidad social corporativa del Grupo y año de publicación de la primera memoria de sostenibilidad, el Grupo Santander ha invertido más de 1.600 millones de euros en beneficio de la sociedad.

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 1.175 convenios de colaboración que el Grupo Santander mantiene con universidades de todo el mundo, incluyendo por supuesto a Colombia.

Como herramienta para articular la colaboración con las universidades son las

becas y apoyos de estudio. Dentro del Programa de Becas del año 2014 fueron otorgadas 150 becas a estudiantes colombianos.

8.2. **Universia**

De forma complementaria al programa de Santander Universidades pero con completa independencia, el Grupo Santander ha dispuesto de unidades propias para acometer estos propósitos de apoyo a la comunidad. Tal es el caso de Universia (España) quien ha constituido y hace presencia en Colombia con la sociedad Universia Colombia S.A.S. ("Universia").

Universia, desde su constitución (año 2000) y hasta la fecha, ha mantenido su compromiso, en nombre del Grupo Santander en el desarrollo y promoción de la educación superior. Actualmente, Universia es la red de cooperación universitaria más grande de Iberoamérica, con 1.345 universidades.

- Como grandes ejes de trabajo de Universia rescatamos:
 - Universia sigue avanzando en sus diferentes áreas de colaboración. En el ámbito de la transferencia del conocimiento, cuenta con Innoversia el primer portal iberoamericano que conecta a empresas e investigadores. Desde su lanzamiento, ha aumentado de forma notable el acceso de los investigadores a las ofertas de investigación aplicada, que publican las empresas en este portal.
Algunos datos con corte a 31 de diciembre de 2014 son: (i) 224.000 visitas a "*request for proposal*", (ii) 10.407 investigadores registrados, y (iii) 5.403 proyectos de investigación publicados.
 - Así mismo, es pionera en la implementación de las nuevas tecnologías. Un buen ejemplo es el proyecto Miríada X, la plataforma, impulsada junto con Telefónica, que ofrece los Cursos en Línea Masivos y Abiertos (conocidos por sus siglas en Inglés MOOC) herramienta de educación a distancia promovida por reconocidas universidades de todo el mundo, que aporta al acceso a la educación superior y a la globalización de la universidad.
Como datos relevantes con corte a 31 de diciembre de 2014 son: (i) 194 cursos y (ii) 1.055.285 usuarios registrados.
- Presencia en Colombia: Universia Colombia, es un referente en el ámbito educativo del país, gracias a su compromiso por impulsar y desarrollar herramientas digitales y nuevos espacios de cooperación que contribuyen al mejoramiento de la educación superior.

En el país, 82 universidades, tanto públicas como privadas, están vinculadas a Universia representando el 55% de la comunidad universitaria, impactando con los siguientes proyectos y servicios al alcance de la educación nacional:

- *Comunidad Laboral Trabajando.com*: esta comunidad constituye una excelente fuente de reclutamiento y selección de candidatos para las empresas.
- *Centro de Desarrollo Universia, CDU*: Espacio de intercambio de conocimiento para las universidades www.centrodedesarrollo.universia.net
- *Feria Virtual de Orientación profesional, Orienta*: espacio que promueve

información completa sobre programas académicos y universidades, dirigido a estudiantes que estén en búsqueda de carrera y/o universidad. www.orientacion.universia.net.co

- *Campus Interactivo Virtual de Estudios de Posgrado, CIVEP*: espacio virtual que da a conocer el panorama de la oferta educativa de posgrado www.civep.universia.net.co
- *TIC en el aula de Clase*: taller dirigido a docentes universitarios con el fin de aplicar e incorporar las TIC en los procesos de enseñanza - aprendizaje.
- *Cursos en Línea Masivos y Abiertos (MOOCs), Miríada X*: traslada el conocimiento universitario de forma segmentada, por áreas y temáticas. www.miriadax.net
- *Innoversia*: portal de innovación abierta que conecta a empresas e investigadores. www.innoversia.net
- *Cienciagora*: portal que apuesta por la memoria, desarrollo y avance de la investigación del país. www.cienciagora.com.co
- *Programa de becas*: Universia fomenta la movilidad internacional de estudiantes y promueve la investigación y formación especializada de profesores a través de becas.

8.3. Otros Programas Locales

Conforme ya se comentó en líneas anteriores, dentro del programa de generar un Banco Sencillo, Personal y Justo, se generaron dos iniciativas que redundaron en fortalecer los mecanismos de Responsabilidad Social Corporativa en el país:

- Tapas para Sanar:

La Fundación Sanar es una organización colombiana sin ánimo de lucro, que durante casi 30 años se ha dedicado a apoyar al niño con cáncer y a su familia en el diagnóstico y cuidado integral de la enfermedad.

La Fundación Sanar ha dispuesto este programa de reciclaje de cualquier tipo de tapa plástica sin importar tamaño, color y producto. Estas tapas se separan por colores, se lavan y muelen para elaborar nuevos elementos en plástico que se utilizan en el cotidiano. El recurso obtenido de la venta de estas tapas, es una parte muy importante que asegura el desarrollo de los programas que desarrolla la Fundación.

El Banco, apoya esta iniciativa, desde el mes de junio de 2015, no solo con el reciclaje de tapas, sino de botellas plásticas, cartón y papel.

- Donación dineraria a Fundaciones:

- Dividendo por Colombia:

Dividendo por Colombia es una Fundación multiempresarial que promueve el ejercicio de la responsabilidad social empresarial e individual, a través del aporte al desarrollo de programas educativos dirigidos a niños y jóvenes en situación de vulnerabilidad.

- Fundación Chaminade:

La Fundación Chaminade es una institución sin ánimo de lucro. Los destinatarios de las tareas de la Fundación son los niños y jóvenes con sus familias y educadores. Fiel a la tradición pedagógica marianista (Congregación Compañía de María Marianistas de Chile), teniendo como centro la formación en la fe y el ambiente de familia, promueve una educación integral de calidad que forma para el servicio, la justicia y la paz, impulsando así los cambios necesarios para mejorar la sociedad.

Para los dos programas anteriores, los empleados del Banco, de forma voluntaria mediante descuentos de nómina mensuales con destino a las mencionadas fundaciones. El Banco consolida los valores aportados de forma voluntaria por los empleados y duplica la contribución con un aporte igual al de la suma de todos los aportes de empleados. El Banco, apoya esta iniciativa, desde el mes de junio de 2015.

9. Declaraciones Finales

En concordancia con el artículo 57 del decreto 2649 de 1993 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.

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 no registramos ningún acto o hecho que pueda afectar patrimonialmente al Banco.

De los señores accionistas,

Jaime Romagosa Soler
Presidente Ejecutivo

Bogotá D.C., 19 de Febrero del 2016