

Informe de gestión de labores del ejercicio 2016

Tabla de Contenido

Introducción

- 1. Entorno económico y sistema financiero. Visión 2016 y perspectivas para el 2017**
 - 1.1. Entorno económico
 - 1.2. Sector Financiero
- 2. Banca Comercial**
- 3. Tesorería**
- 4. Medios**
- 5. Situación financiera 2016**
- 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.

De igual manera, el Banco cuenta con la autorización para actuar como intermediario del mercado cambiario con cuentas en moneda legal y en divisas, por parte del Banco de La República, así como con las aprobaciones para inscribir CDT’s en el Registro Nacional de Valores y Emisores (RNVE), y registrarse como Agente del Mercado de Valores en el RNAMV, previas las afiliaciones ante la Bolsa de Valores de Colombia (BVC) para operar sistemas de

operación y registro y ante el Autorregulador del Mercado de Valores (AMV).

A partir del lanzamiento del producto crédito de vehículos, el Banco suscribió un contrato con la sociedad Premier Credit S.A.S (en adelante “Premier”), perteneciente al Grupo Santander, con el propósito de trabajar conjuntamente, respetando el objeto social tanto del Banco como de Premier, en la originación y el otorgamiento de créditos de vehículos a personas naturales. Para el efecto, Premier se comprometió a prestar servicios de atención, referenciación, análisis de viabilidad y recomendación de clientes y el Banco por su parte a remunerar esos servicios y a desembolsar los créditos a los deudores finales, en la medida en que estos cumplan con las políticas de otorgamiento de crédito del Banco. La legalización y formalización del contrato que contienen los compromisos entre el Banco y Premier ha sido aprobado previo a su firma por parte del Comité de Auditoría del Banco. El detalle de éste contrato y su importe está detallado en el Informe de Grupo Empresarial del año 2016.

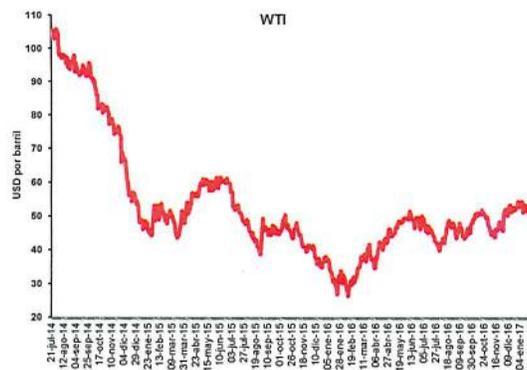
Conforme a las exigencias legales, los aspectos que se presentarán a continuación resumen las actividades relacionados en cada una de las áreas del Banco durante el año 2016.

1. Entorno económico y sistema financiero. Visión 2016 y perspectivas para el 2017

1.1. Entorno económico

Si una frase puede resumir el desempeño de la economía colombiana en el año 2016, se podría elegir “*transición resiliente*”. La resiliencia, entendida como capacidad de fortalecerse tras los cambios, ha sido una característica sobresaliente de Colombia.

El detonante para la readaptación de Colombia fue el final del “boom” petrolero: en junio de 2014 el precio del barril de petróleo Brent (referencia para Ecopetrol) alcanzaba 112 dólares estadounidenses. Al cierre de ese año, el precio ya había caído a 52 dólares, que es aproximadamente el precio al cierre de 2016. El gráfico siguiente muestra la volatilidad del precio: al cierre de 2015, con el barril de petróleo Brent a 34 dólares, había razonable inquietud en Colombia: la mitad de sus exportaciones en 2014 correspondían a hidrocarburos y 16% de los ingresos fiscales ese año provenían de tributación sobre industria petrolera (equivalentes a 2,6% del PIB en 2014 y 3,3% del PIB en 2013). El aporte fiscal por renta petrolera cayó 24,2 billones de pesos (aproximadamente 8.000 millones de dólares estadounidenses) en el trienio 2014-2016.



Fuente: Banco de la Reserva Federal de San Luis

Se puede considerar este escenario como un auténtico “*stress-testing*” para la economía colombiana, al tambalearse los fundamentos de su vocación como exportador petrolero. También fue un desafío para el Banco iniciando operación precisamente en ese entorno más volátil. El enfoque gerencial del cambio, el compromiso con los objetivos y la capacidad de adaptación consiguieron que, incluso en este ambiente, tanto el país como el Banco siguieran creciendo y consolidaran sus principales fortalezas, identificando nuevas oportunidades rentables.

El año 2017 presenta el reto de consolidar las capacidades que se desarrollaron en esos dieciocho meses de ajuste. Las fuentes de mayor volatilidad en 2017 no parecen provenir del precio de materias primas o de la recesión económica: tienen que ver con la política mundial, incluyendo la orientación de las economías desarrolladas hacia un mayor proteccionismo comercial y un discurso más nacionalista. Nuevamente, el pragmatismo, la consistente determinación en generar ingresos y la disciplina en gestión de riesgos resultarán fundamentales para cualquier institución financiera colombiana exitosa.

A continuación se repasan los principales indicadores macroeconómicos de 2016 y las perspectivas para 2017. Más allá de números y descripción de fundamentos, lo relevante es comentar tendencias, expectativas y cómo el Banco las capitalizará en su compromiso de generar valor para el cliente, el accionista y la sociedad.

a. Principales Indicadores y Proyecciones

El Cuadro 1 incorpora la comparativa de cinco indicadores para Colombia, la economía mundial y una muestra de naciones (donde el Grupo Santander tiene presencia): Crecimiento Económico; Inflación; Superávit/Déficit de la Cuenta Corriente de Balanza de Pagos; Superávit/Déficit Fiscal del Gobierno General y Desempleo. Estas variables se comparan para el trienio 2014-2016 y se consideran las proyecciones para 2017.

El impacto del menor dinamismo petrolero se aprecia con el menor ritmo de expansión del PIB: se pasa de 4,4% en 2014 a 3,1% en 2015 y al 2% del 2016. El pronóstico para 2017 que está manejando nuestro Banco es de 2,4%.

Incluso con este menor ritmo de crecimiento económico, Colombia ha tenido un desempeño comparativamente bueno al comparar con las otras tres mayores economías de la región latinoamericana (donde ha habido problemas políticos): en 2015, el PIB colombiano creció 3,1%, mientras Brasil decreció 3,8% y México y Argentina crecieron 2,5%. En el 2016, Brasil decreció 3,2%, México creció 2,1% y Argentina decreció 1,8%. Colombia tuvo sectores que lograron mantener el crecimiento económico en 2016:

- Sector constructor: La Cámara Colombiana de la Construcción, Camacol, estima un aumento de 5,2% en el PIB de edificaciones durante 2016, incorporando programas de vivienda social.
- El sector financiero, donde la cartera crediticia tiene un 6% de crecimiento real estimado.
- La industria, que creció 3,9% interanual a octubre de 2016; este incremento incorpora el inicio de operación de la renovada Refinería de Cartagena, sin el cual habría sido de 1,2%

A dólares corrientes, el PIB colombiano cierra el año 2016 en torno a 280 mil millones de dólares estadounidenses (USD 280 *billion, bn*), convirtiéndola en la cuarta mayor economía latinoamericana (compara con Brasil: USD 1,7 *trillion*; México: USD 1,0 *tn*; Argentina: USD

540 bn; Chile: USD 235 bn; Perú: USD 180 bn).

	2014	2015	2016E	2017E
Crecimiento PIB Real				
Economía Mundial, %	3,4	3,2	3,1	3,4
Economías Desarrolladas G-7, %	1,9	2,1	1,6	1,9
EEUU, %	2,4	2,6	1,6	2,3
Eurozona	1,1	2,0	1,7	1,6
Reino Unido	3,1	2,2	2,0	1,5
España	1,4	3,2	3,2	2,3
Economías Emergentes, %	4,5	4,1	4,1	4,5
América Latina y el Caribe	1,0	0,1	-0,7	1,2
Colombia	4,4	3,1	2,0	2,4
China	7,3	6,9	6,7	6,5
Inflación al final del año (Precios al Consumidor), %				
Economía Mundial, %	2,9	2,9	3,2	3,2
Economías Desarrolladas G-7, %	0,7	0,5	1,2	1,8
EEUU, %	0,6	0,7	1,8	2,6
Eurozona	-0,2	0,2	0,6	1,0
Reino Unido	0,9	0,1	1,5	2,5
España	-0,1	-0,5	-0,3	1,0
Economías Emergentes, %	4,7	4,7	4,7	4,3
América Latina y el Caribe	5,0	6,2	5,1	3,9
Colombia	3,7	6,8	5,7	3,9
China	1,5	1,6	2,3	2,3
Superávit/Déficit Cta. Corriente Balanza Pagos, % PIB				
Economías Desarrolladas G-7, %	0,5	0,6	0,7	0,6
EEUU, %	-2,2	-2,6	-2,5	-2,7
Eurozona	2,5	3,1	3,4	3,1
Reino Unido	-4,7	-5,4	-5,9	-4,3
España	1,0	1,4	1,9	1,7
Economías Emergentes, %	0,6	-0,1	-0,3	-0,4
América Latina y el Caribe	-3,2	-3,6	-2,3	-2,3
Colombia	-5,1	-6,4	-4,4	-3,8
China	2,6	2,9	2,4	1,6
Superávit/Déficit Fiscal Gobierno General, % PIB				
EEUU, %	-4,1	-3,4	-4,1	-3,7
Eurozona	-2,6	-2,1	-2,0	-1,7
Reino Unido	-5,6	-4,2	-3,3	-2,7
España	-5,9	-5,1	-4,5	-3,1
Economías Emergentes, %				
América Latina y el Caribe	-5,0	-7,2	-7,6	-7,0
Colombia	-2,4	-3,1	-3,9	-3,3
China	-0,9	-2,7	-3,0	-3,3
Desempleo, % Población Económicamente Activa				
Economías Desarrolladas G-7, %	7,3	6,7	6,2	6,1
EEUU, %	6,2	5,3	4,9	4,8
Eurozona	11,6	10,9	10,0	9,7
Reino Unido	6,2	5,4	5,0	5,2
España	24,4	22,9	19,4	18,0
Economías Emergentes, %				
Colombia	9,1	8,9	9,2	9,6
China	4,0	4,0	4,0	4,0

Cuadro 1. Comparativa indicadores macroeconómicos. Fuentes: FMI; Colombia: FMI; DANE; proyecciones propias

En 2016 el crecimiento habría alcanzado un “piso”. Nuestra expectativa para Colombia que en

2017 se inicie una tendencia al alza en la tasa del crecimiento anual, alcanzando 2,4% en ese primer año de reactivación. El FMI, en octubre de 2016, proyectó el crecimiento del PIB colombiano para 2016 en 2,17% y lo estimó en 2,69% para 2017 (antes de conocerse el impacto del paro transportador). El Gobierno colombiano coloca su estimación en 2,5%. Entre los analistas financieros privados hay estimaciones más y menos optimistas, en el rango de 2,0%-3,0%.

Nuevamente, los sectores de servicios financieros y construcción tendrían protagonismo relevante en 2017. Asobancaria estima en enero de 2017 un crecimiento anual real en todas las categorías de cartera bancaria: 9% para préstamos hipotecarios; 7,4% en cartera comercial; 5,7% para cartera de consumo y 5,9% en microcrédito. La morosidad esperada por el gremio para el conjunto de cartera, en 2017, es de 3,32% (mora mayor que 30 días).

Los planes de inversión en infraestructura son otro impulsor de crecimiento económico en 2017, tras un crecimiento menos destacado en 2016 - el PIB de obras civiles había crecido 1,9% interanual al cierre del tercer trimestre. El Gobierno Nacional ha proyectado crecimiento de 8% en el PIB de obras civiles durante 2017.

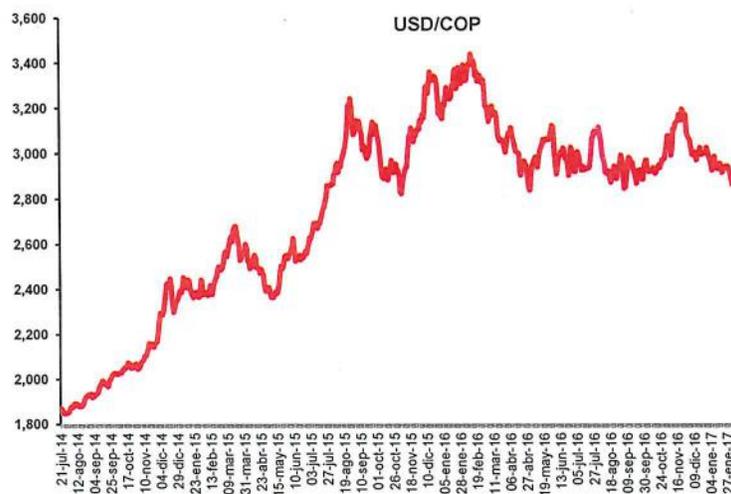
Hay 13 billones de pesos colombianos (casi 4.333 millones de dólares estadounidenses) presupuestados para 2017 en inversión para la cuarta generación de autopistas colombianas, "4G". En este plan la participación de bancos locales e internacionales es decisiva. Adicionalmente, se invertirán 4 billones de pesos colombianos en vías rurales, capitalizando la pacificación de las FARC. Mejoras en vías de comunicación podrían acercar a Colombia a niveles de crecimiento del PIB potencial en torno al 4% anual (el crecimiento medio en los últimos quince años ha sido de 4,3%). Durante 2017 también se estarán remodelando 30 aeropuertos, incluyendo la culminación de la segunda etapa del Aeropuerto El Dorado de Bogotá.

El crecimiento del PIB en construcción residencial y edificaciones sería de 4,4% en 2017, incorporando vivienda de interés social, centros comerciales y hoteles. Para el conjunto del sector construcción, incluyendo obra civil y edificaciones, el Ministerio de Hacienda estima un crecimiento de 5,6% en 2017.

El turismo es un sector a tener en consideración: ya es el segundo generador de divisas en Colombia, superando las exportaciones de carbón, café, flores y banano. El sector turístico aportó 4.758 millones de dólares estadounidenses en 2013 y en 2015 ya había incrementado su aporte hasta USD 5.251 MM (+10%). Adicionalmente, el número de visitantes internacionales a Colombia pasó de 3,74 millones en 2013 a 4,5 millones en 2015 y se espera cierre 2016 en 4,6 MM. Es una muestra del atractivo creciente de Colombia para otros países, el cual esperamos se refuerce tras la firma del acuerdo de paz con las FARC y las negociaciones ya iniciadas en Quito con el ELN en igual dirección.

El sector agropecuario sería otro protagonista en el nuevo escenario de paz. En el año 2016 su crecimiento no alcanzaría el 1%, afectado por la sequía asociada al fenómeno climático "El Niño". Incluso en esas condiciones, la producción de sacos de café alcanzó un récord de producción histórica de 14 millones de sacos (de 60 kg), valorados en 7,2 billones de pesos (USD 2.400 MM). En 2017 se espera superar los 15 millones de sacos de producción de este producto fundamental para Colombia. El conjunto del sector agropecuario tendría un crecimiento de 2,5%. Resulta fundamental el acceso al crédito y la modernización tecnológica para que este sector consolide el bienestar de la población rural.

El sector externo ha tenido un ajuste relevante durante este bienio 2014-2016. Para entender el comportamiento de la economía colombiana, hay que considerar que la variable de ajuste ante el shock externo de los precios petroleros ha sido el tipo de cambio. El gráfico siguiente incorpora el comportamiento de la tasa de cambio representativa del mercado, TRM, expresada en pesos colombianos por dólar estadounidense. La devaluación del peso colombiano frente al dólar fue de 27% en el segundo semestre de 2014; en 2015, se acumuló devaluación adicional por 32%. El 12 de febrero de 2016 se alcanzó un máximo histórico del tipo de cambio: 3.435 pesos colombianos por dólar. Al cierre de año, el tipo de cambio cerró en COP 3.001 por USD, con lo cual hubo una revaluación de 5% anual. La correlación con el precio del barril de petróleo, ilustrado en el gráfico anterior, es claramente negativa: la recuperación en el mercado de hidrocarburos fue la que apreció el peso colombiano al cierre del año 2016 y previsiblemente mantendrá un peso colombiano más fuerte en 2017.



Tipo de cambio representativo del mercado, pesos colombianos por dólar. Fuente: Superfinanciera

Como resultado de esta fluctuación y volatilidad del peso colombiano, el déficit de cuenta corriente de balanza de pagos se ha venido corrigiendo: 5,1% del PIB en 2014; 6,4% del PIB en 2015; 4,4% del PIB en 2016 y se espera converja a 3,8% en 2017. El valor monetario de las importaciones cayó 18% en 2016, (a octubre de 2016 habían caído 21,5% interanual). Al cierre de 2016 se estima que las exportaciones colombianas alcanzaron 28.940 millones de dólares estadounidenses y las importaciones USD 43.435 MM.

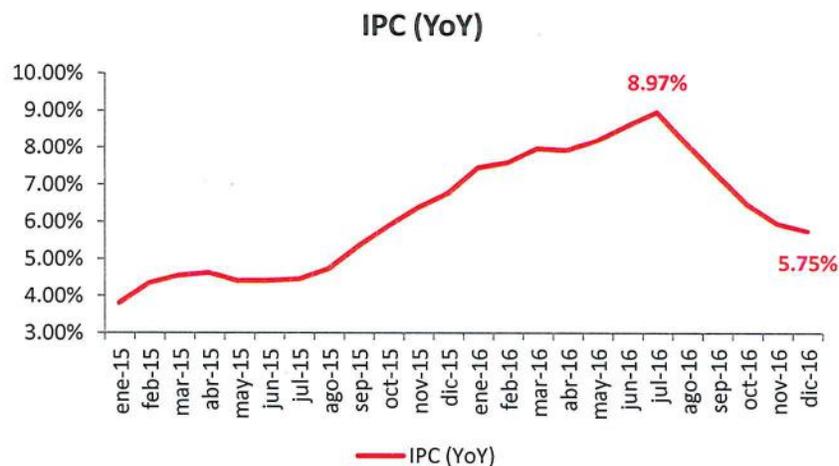
En el año 2017 la expectativa es de una dinamización del sector exportador colombiano, que ha venido ganando competitividad, lentamente, con la devaluación de la moneda. El objetivo del Ministerio de Comercio es un déficit en balanza comercial de 9.300 millones de dólares estadounidenses en 2017, y en su política comercial hay una "Política de Desarrollo Productivo" para dinamizar a los exportadores no tradicionales. En el sector manufacturero, por ejemplo, las exportaciones ya acumulaban un crecimiento de 3,3% a octubre de 2016. Se espera un crecimiento del valor de exportaciones cercano a 10% en 2017 (el Gobierno Nacional lo estima en 9,2% en su Plan Financiero del 2017) y que las importaciones también incrementen su monto en 4,5%.

La recuperación del precio petrolero, incluso con la diversificación exportadora, es también

relevante en 2017. El Gobierno Nacional ha presupuestado el barril Brent en 50 dólares estadounidenses, si bien entre la mayoría de analistas el rango de precio es superior, entre USD 52 y USD 61. La producción promedio diaria para 2017 está prevista en 864.00 barriles (llegó a 820.000 barriles en 2016).

La tasa de cambio promedio en 2017, también según el Plan Financiero Gubernamental, estaría en COP 3.037 por dólar, inferior al nivel de COP 3.150 de 2016. Nuestra expectativa es también de menor volatilidad cambiaria y una leve revaluación del peso colombiano frente al dólar en 2017, con un cierre entre COP 2.950 y COP 3.000, de confirmarse el precio del barril de petróleo en el rango de USD 50-55 como media anual.

La dinámica de tipo de cambio ha sido una de las causas del incremento en la inflación colombiana, colocándola por encima del objetivo de 3% anual establecido por el Banco de la República y el desvío de +/- 100 puntos básicos sobre este nivel. En 2016 los precios de alimentos tuvieron un alza extraordinaria por los dos factores ya mencionados: paro de transporte y efecto climático "El Niño". En julio de 2016, la inflación anualizada había alcanzado un máximo de 8,97%. Durante el último trimestre del año se revirtió la tendencia alcista, incorporando el efecto de la política monetaria restrictiva, la apreciación del peso (30% de los alimentos consumidos en Colombia son importados) y la reversión de los problemas de sequía y logística en sector agropecuario. El cierre anual de inflación fue 5,75% y se espera que el incremento en los precios del consumidor durante 2017 esté dentro del rango objetivo del emisor monetario. El Gobierno nacional estima una inflación anual de 3,7% y algunos analistas estiman que ya en el primer semestre del año el indicador anualizado se sitúe en 4%. Nuestra percepción está en línea con estas previsiones. Sólo hay un matiz de alerta y es que, tras el incremento de IVA en 300 puntos básicos desde enero de 2017 y el incremento de salario mínimo en 7% hecho en diciembre 2016, la inflación mensual de enero 2017 ha sido de 1,02%. La lectura positiva de este dato es que es un menor incremento respecto al registrado en enero 2016: 1,29%. Ciertamente, analistas estiman la inflación anual en nivel entre 4,2% y 4,6% en 2017, tras el alza del IVA.



Fuente: DANE

Finalmente, el otro desequilibrio de la economía, el déficit fiscal, también inicia 2017 con una corrección relevante. La reforma tributaria aprobada al cierre de 2016, con el incremento de la tasa del IVA desde 16% a 19% como principal fuente de nuevos ingresos fiscales, generará en 2017 un recaudo adicional estimado de 6,2 billones de pesos colombianos (cerca de 2.000

millones de dólares), equivalentes a casi 0,7% del PIB, llevando el déficit fiscal a 3,3% del PIB, que compara con 3,9% del PIB en 2016. El Gobierno Nacional estima que el ingreso fiscal adicional tras esta reforma representará 1,2% del PIB en el año 2019 y para el año 2021 se habrá generado COP 22,6 billones de ingreso fiscal adicional (3,1% del PIB). Esto mantiene los objetivos del Marco Fiscal de Mediano Plazo colombiano.

El principal logro de esta medida ha sido mantener la calificación soberana “grado de inversión” en moneda extranjera a largo plazo de Colombia. No obstante este resultado, las agencias no han mejorado su perspectiva sobre Colombia, tras la reforma tributaria. Las calificaciones vigentes están en la tabla siguiente:

Calificadora	Rating Moneda Extranjera Largo Plazo	Perspectiva
S&P	BBB	Negativa
Moody's	Baa3	Estable
Fitch	BBB	Negativa

Luego de la Reforma Tributaria el foco de estas agencias calificadoras serán las cuentas externas. La reducción esperada del déficit en cuenta corriente de balanza de pagos es una noticia favorable y los precios petroleros esperados ayudarían en tal dirección. Adicionalmente, el nivel de endeudamiento externo de Colombia estará en observación. El total de obligaciones financieras internacionales de la economía colombiana es de 116.167 millones de dólares al cierre de 2016, correspondiendo al Gobierno Nacional el 60% de ese endeudamiento (USD 70 bn). El conjunto de deuda externa representa 41% del PIB y se ha incrementado 6% interanual en monto (7,5% de crecimiento en deuda pública y 4,6% en la deuda privada). Es favorable que la deuda soberana es a largo plazo y sólo 30% de las obligaciones privadas son a corto plazo. La calificación soberana de Colombia hace viable renovar esta deuda y evita un incremento de precio. Precisamente el *spread* soberano de Colombia, medido por el índice EMBI+ de JP Morgan, viene convergiendo hacia 200 puntos básicos, que es un nivel históricamente bajo. Al cierre de 2015, el nivel era 321 pbs.

Colombia ha tenido una docena de reformas tributarias en los últimos veinte años. Según algunos analistas, el proceso de paz podría exigir algún nuevo ajuste fiscal. El Departamento Nacional de Planeación ha estimado un incremento del gasto público cercano al 4% del PIB para financiar las iniciativas posconflicto. En el año 2018 expirarían el impuesto a la riqueza y el recargo de impuesto sobre renta (la tarifa pasará de 34% a 33%). En tal sentido, una nueva revisión tributaria podría tener sentido, dependiendo de cómo evolucione la economía y la recaudación.

El frente internacional en 2017 tiene una perspectiva de crecimiento más benigna que en 2016. La economía global crecería 3,4%, según el Fondo Monetario Internacional y esta misma organización estima crecimiento del conjunto de economías desarrolladas de 1,9% y de las emergentes en 4,5%. Todos estos valores están por encima de las tasas de crecimiento en 2016.

Además del precio del petróleo, Colombia tiene como principales vasos comunicantes respecto a la economía global tanto el comercio internacional como la inversión extranjera. La economía colombiana tiene un grado de apertura relevante, contando con diez tratados de libre comercio internacional y siete acuerdos bilaterales de promoción y protección de inversiones. Un socio comercial relevante es EEUU, hacia donde se dirige el 30% de las exportaciones colombianas y donde está en curso una política comercial más proteccionista, bajo la nueva Administración. Desde luego, esta nueva orientación tiene un menor impacto en

Colombia respecto al caso mexicano y, adicionalmente, Colombia podría potenciar su comercio bilateral con EEUU tras la salida de este país del nascente Acuerdo Transpacífico de Cooperación Económica - al cual Colombia, incluso con su acceso al Pacífico, había quedado sin integrarse.

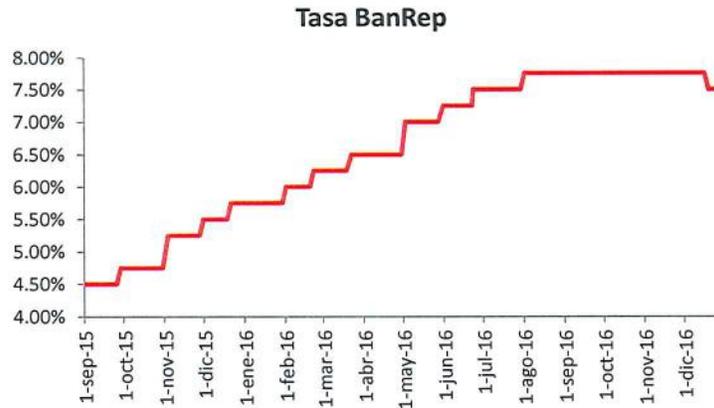
También desde EEUU hay otro frente relevante para Colombia: la política monetaria. Un incremento de tipos de interés en EEUU podría desviar inversión extranjera de portafolio de Colombia, que alcanza un saldo de 78.300 millones de dólares estadounidenses a junio de 2016 (USD 78,3 *billion*). Análisis del FMI indican que hay espacio para un incremento en la tasa *federal funds rate* de la Reserva Federal Estadounidense: la expectativa de inflación en EEUU se incrementa en 2017, a 2,6%; el desempleo alcanza un mínimo histórico, por debajo de 5% y se espera un mayor crecimiento económico, pasando de 1,6% en 2016 a 2,3% en 2017.

Un comentario final, desde el frente doméstico, es el mercado de automóviles, en el cual el Grupo Santander ha incursionado en 2016 mediante la adquisición de Premier Credit. Durante el último trimestre del año, ya el Banco se ha convertido en uno de los bancos originadores de préstamos para vehículos para este aliado comercial. La matriculación de vehículos nuevos en 2016 fue de 253.395 unidades, ubicándose un 10,5% por debajo del nivel de 2015: 283.267 automóviles. Un factor decisivo para apuntalar las ventas al cierre de 2016 fue la Feria del Automóvil durante diciembre, colocándose ese mes 33.431 carros nuevos (+13,2% interanual).

En 2017 el mayor crecimiento económico dinamizaría el sector transporte. El incremento del IVA puede tener contrapeso favorable en la apreciación del peso colombiano. Hay que tener también en cuenta que los ensambladores locales, que ya tienen el 40% del mercado nacional, han alcanzado máximos de producción en 2016, favorecidos con la depreciación que acumula el peso colombiano desde junio de 2014 (uno de los fabricantes locales consiguió producir un récord de 77.878 vehículos en 2016). También hay la expectativa de que en 2017 regrese al mercado una franquicia internacional relevante que había tenido litigios de marca durante 2016. Las instituciones financieras vienen dando más facilidades para préstamos de vehículos (en plazo y porcentaje financiado) y, como se verá en la sección dedicada a mercado bancario, la expectativa de menores tasas de interés durante 2017 abarataría el costo de financiación. Adicionalmente, el mercado de carros usados sigue siendo atractivo, y tuvo un crecimiento en unidades vendidas de 7% durante 2016.

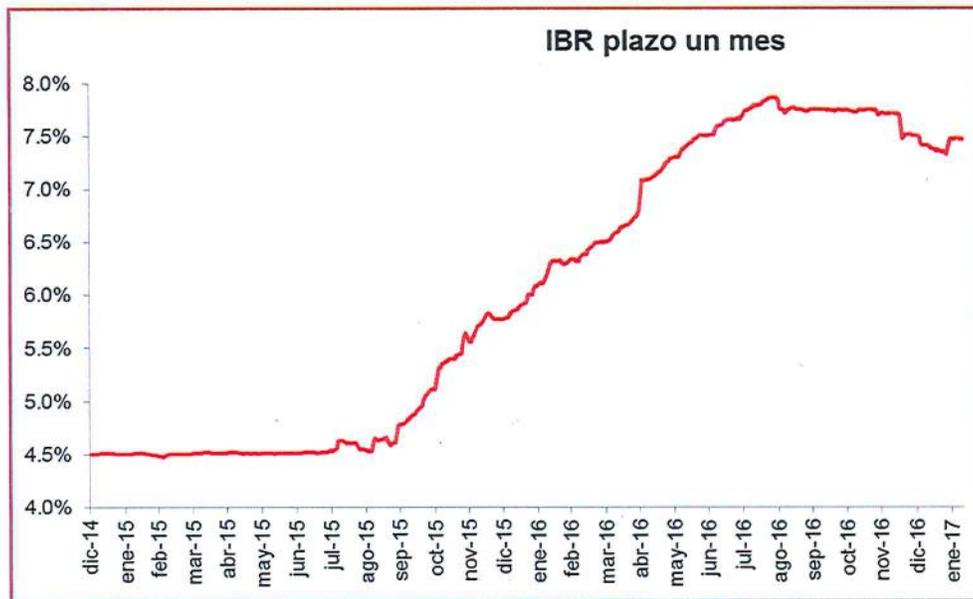
1.2. Sector Financiero

El comportamiento de indicadores macroeconómicos reseñado tuvo repercusión inmediata en el mercado crediticio, a través de las tasas de interés. Ante la mayor expectativa inflacionaria, el Banco de la República adoptó una política monetaria restrictiva, incrementando la tasa de intervención de política monetaria entre 2014 y 2016. El gráfico siguiente muestra el ajuste de 325 puntos básicos en esta tasa de referencia, la cual sólo tuvo reducción de 25 puntos básicos en diciembre de 2016, al verificarse menor incremento inflacionario durante el último trimestre del año.



Tasa de Intervención del Banco de la República. Fuente: www.banrep.org

Las tasas de referencia empleadas en el mercado bancario también incorporaron la mayor expectativa inflacionaria y el incremento de rentabilidad objetivo. El siguiente gráfico recoge el comportamiento del indicador bancario de referencia, tasa IBR, a plazo de un mes. Este tipo de interés es empleado como tasa de referencia para operaciones crediticias a tasa variable.



Indicador Bancario de Referencia, Plazo 1 mes. Fuente: www.banrep.org

El encarecimiento del precio del dinero, junto al menor ritmo de crecimiento de la economía, incidió en el incremento de la morosidad. La cartera en mora del sistema bancario a más de 30 días, fundamentándose en los datos acumulados a octubre de 2016, incrementaría su saldo en 16% durante 2016. La dinámica por tipo de cartera es diferente. El segmento comercial (empresas y corporaciones), que representa casi 60% del portafolio de crédito, habría tenido un crecimiento del saldo en mora del 15%. En consumo, el volumen en mora tendría un incremento en torno al 17%, especialmente en crédito de libre inversión y tarjetas

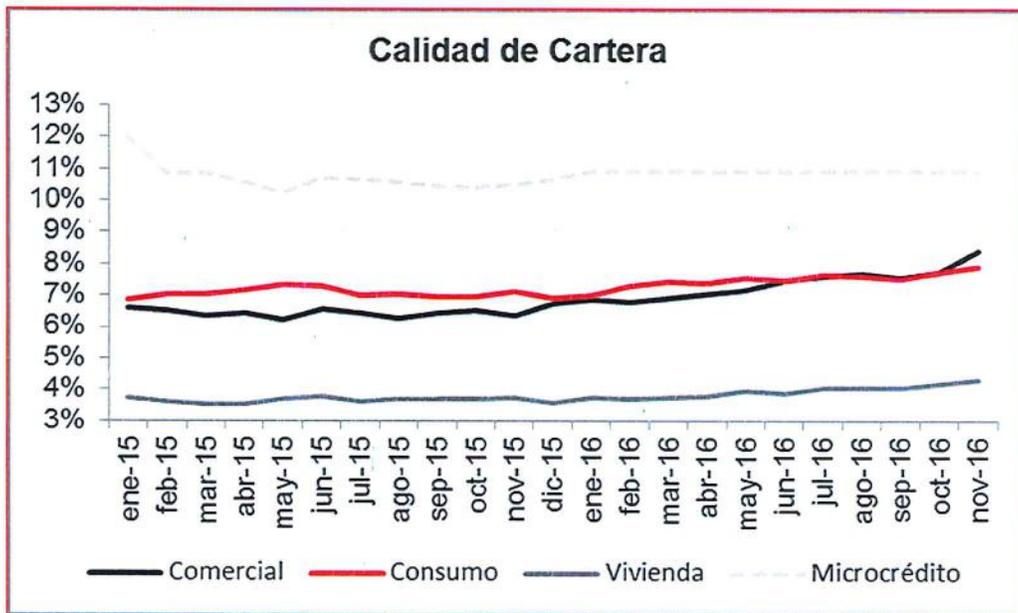
de crédito.

El gráfico siguiente, con los datos más recientes publicados por la Superintendencia Financiera, incorpora el comportamiento del indicador de mora (más de 30 días) para estas carteras y adicionalmente para crédito hipotecario y microcrédito (en estos dos últimos segmentos el Banco no tiene operativa).

El indicador de morosidad conjunto del sistema cerraría 2016 en torno al 3,5% y, como se ha señalado en las previsiones de Asobancaria, es probable que se mantenga cercano a este nivel en 2017 o incluso levemente inferior (3,32%).

Para una economía que tuvo un ajuste tan significativo en tipo de cambio y expectativas inflacionarias durante los últimos dos años, se podría considerar que el comportamiento del sector bancario fue resiliente. Las políticas de aprovisionamiento establecidas por el Regulador, el alcance de los burós de crédito (que cubren 92% de la población adulta), el dinamismo de préstamos hipotecarios (colateralizados) y la diversificación de portafolio contribuyeron a evitar un mayor deterioro de cartera.

El índice de intermediación, medido como cartera crediticia entre depósitos del público, se ha mantenido esencialmente estable en el rango de 105%-110% durante 2015 y 2016.



Morosidad a más de 30 días, por tipo de cartera bancaria. Fuente: www.banrep.org

Adicionalmente, el portafolio de inversión en instrumentos financieros de los bancos, que representa cerca de 20% de su activo, tuvo revalorización para renta fija local en 2016. La curva de rendimiento de los títulos TEs a 10 años se había desplazado ascendentemente en 125 puntos básicos durante 2015, mientras que en 2016 descendió en 163 puntos básicos.

Los bancos han conseguido mejores niveles de rentabilidad en el nuevo escenario de tasas de interés. El margen financiero se incrementó de 23,3% en diciembre 2015 a 25,3% al cierre de 2016. El margen neto se ha conseguido mantener estable en 15% durante 2015 y 2016.

En el caso del Banco, su foco comercial, incorporando empresas de reconocida calidad crediticia, y la operativa en consumo con colateral (vehículos), dan un sustrato desde el cual se puede aprovechar el nuevo entorno de menor inflación y tipos de interés esperados. Los analistas coinciden en una reducción de la tasa de intervención del Banco de la República a niveles entre 6% y 6,5% durante 2017. Adicionalmente, la tasa de referencia bancaria IBR ha acompañado la caída de 25 puntos básicos en la tasa de intervención durante el primer mes del año.

Por último, el nivel de solvencia total de los establecimientos de crédito se mantiene en promedio en un nivel de 15.89% y el de solvencia básica en 10.34% de acuerdo con los datos publicados por la Superintendencia Financiera al cierre de noviembre de 2016, superando los niveles mínimos exigidos de 9% y 4.5% respectivamente.

2. Banca Comercial

En el 2016 se ha completado el tercer año de operación del Banco.

La actividad comercial se centró en continuar consolidando el modelo de negocios especializado, enfocado en la Banca de Empresas y Banca Corporativa con énfasis en el mejoramiento de la rentabilidad del portafolio de clientes.

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

- Clientes: Aumento de la Base.
 - Vinculación de clientes con foco en aquellos de perfil internacional:
 - Acompañamiento a las empresas colombianas en sus actividades y operaciones de expansión internacional.
 - Ser un banco de referencia para las empresas que llegan al mercado colombiano, con un modelo de atención simple y diferencial, lo cual constituye la principal ventaja competitiva del Banco en Colombia.
 - Vinculación de empresas medianas.
- Producto: Crecimiento del negocio bancario.
 - Profundización de la base de clientes a través de una mayor actividad comercial a nivel de volúmenes de cartera, depósitos y negocios de tesorería.
 - Mayor rentabilidad del portafolio a través de venta cruzada.

Los resultados obtenidos para el 2016 fueron los siguientes:

Clientes:



El Banco logró consolidar una base de 352 clientes, de los cuales, conforme al modelo definido, 180 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.

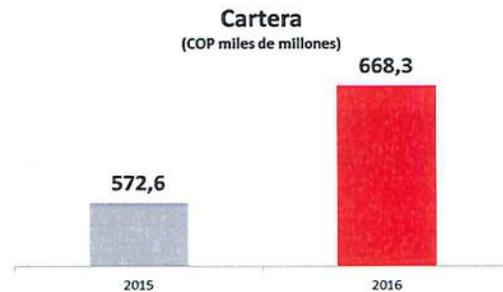
Estas filiales aportan cerca del 38% clientes del activo, 55% del saldo de la cartera de créditos y 22% de los saldos de depósitos.

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 126,5 mil millones al cierre de 2016.

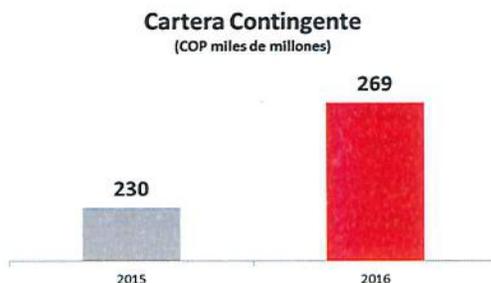
Créditos

La cartera registró 504 créditos al cierre de 2016 (+213%), con un saldo total de COP 668.3 mil millones, de los cuales COP 453,1 mil millones corresponden a operaciones en moneda local y COP 215, 2 mil millones a operaciones en moneda extranjera.

Este saldo de cartera corresponde a un incremento del 15% 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 269 mil millones, representado en su gran mayoría por garantías bancarias emitidas, marcando un crecimiento del 17% contra el saldo

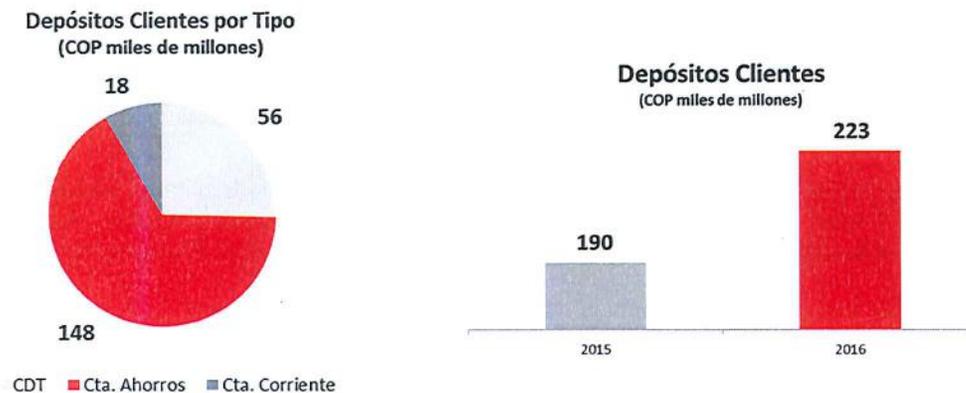
registrado en 2015.

Depósitos

Al cierre de 2016, se registraron 290 cuentas de clientes gestionados por la Banca Comercial

De las 290 cuentas, 210 corresponden a cuentas de ahorros y 73 a cuentas de corrientes.

Los depósitos alcanzaron un saldo de COP 223 mil millones contra COP 190 mil millones del 2015.



Mesa de Dinero

Durante 2016, se activaron 78 clientes en la mesa de dinero y se contaba con 70 contratos marcos de derivados contra 52 del año anterior.

3. Tesorería

El 2016 enmarcado por el proceso de ajuste de la economía al choque externo donde la caída del precio del petróleo generó una reducción en las exportaciones del sector minero del 22% mientras en el frente interno, el fenómeno del niño presionó un incremento de la inflación de alimentos (7.22%). Este doble choque generó restricciones en la política fiscal y monetaria. En el ámbito fiscal, el impacto en los ingresos se tradujo en la necesidad de realizar una reforma tributaria, debate que se mantuvo a lo largo del año, generando altas volatilidades en materia del precio de la deuda pública, así como la revisión a la baja del Outlook de Colombia por parte de las calificadoras de riesgo. Por el lado monetario, el incremento de la inflación amenazó las expectativas de largo plazo y resucitó el riesgo de indexación de la inflación. En este contexto local, las políticas económicas pasaron a ser restrictivas, generando un incremento en el tipo de referencia del Banco de la República donde se registró un incremento de 200 pb desde 5.75% a

7.75%, mientras la política fiscal, debió ponderarse con la reducción de medidas contra cíclicas del gasto. En el frente internacional el Brexit, el potencial ajuste de tipos al alza por parte de la FED, las políticas expansionistas del Banco Central Europeo y un entorno de desaceleración y ajuste de la economía China, fueron factores determinantes que incrementaron la volatilidad en los mercados financieros del mundo. Este entorno generó un ambiente de volatilidad de los capitales externos donde la situación del país permitió que la disminución de inversión extranjera directa fuera compensada por la entrada de inversión de portafolio.

En este entorno, los TES del 24, referente del mercado, inician el 2016 en 8.30%, alcanzando un máximo de 9.085% en el mes de febrero y un mínimo de 6.75% en el mes de septiembre, para cerrar el año en 6.90%. En este entorno el Banco modificó la nominación Volcker de SOTUS implementando una mesa de Market Making que inició operaciones a finales del mes de Julio. Resultado de las restricciones de la denominación Volcker, durante el año 2016 se realizaron 324 operaciones de compra/venta de títulos emitidos por el Gobierno Nacional, lo que representó una caída del 48% en las operaciones realizadas frente al año anterior. Con un volumen transado de 830 mil millones de pesos, producto de esta actividad se alcanzó una aportación como resultado de operaciones financieras 2.784 millones de pesos.

En la dinámica del negocio de moneda extranjera el Banco pudo sacar provecho de la volatilidad de las principales divisas lo que permitió desarrollar la actividad de clientes donde se pasó de 3.632 operaciones en el 2015 a 4.340. La actividad relacionada con operaciones de clientes no Intermediarios del Mercado Cambiario aportó al Margen Operativo del Banco 4.753 millones de pesos. En la actividad de gestión de cambios, los resultados aportados por la tesorería se incrementaron de 2.680 millones a 2.412 al tiempo que la cuota de mercado pasó de 2.98% a 2.96% de acuerdo con la información entregada por el sistema de transaccional y de registro SetFx. Así, el Banco gestionó en el mercado 8.161 millones de dólares en 8.366 operaciones. En materia de derivados con clientes el crecimiento alcanzó un 30% con 3.602 operaciones realizadas con clientes en el año. Por su parte, las operaciones con IMC registradas en la CRCC presentaron un crecimiento similar alcanzando 267 operaciones en 2016.

En el frente externo, la integración con las tesorerías globales, acompañada por la designación Volcker como mesa Market Making permitió la vinculación de fondos de inversión extranjera con inversión de portafolio, de modo que al cierre del ejercicio alcanzamos 165 FICES vinculadas, con un volumen transado por 302 mil millones de pesos.

En el marco del portafolio ALCO, donde se contabilizan las operaciones de disponibles para la venta, la dinámica se enmarcó en el mantenimiento de las inversiones con un leve incremento de la duración por la compra de 18 mil millones de TES del 30 y vendimos 7.5 mil millones de TES del 24, la cual al cierre de año se ubicó en 3.65 años, generando un resultado por operaciones financieras de -129.5 millones de pesos.

En el capítulo de Fondeo del Banco, la actividad en el pasivo se enmarcó en la gestión de la protección del margen ante los cambios al alza en la tasa de intervención del Banco de la República y la presión que sobre la liquidez en el mercado se tradujo en incrementos sustanciales en el costo de las captaciones de inversión líquida (cuantías de depósito vista) por parte de los clientes institucionales, principal fuente de fondeo del Banco, donde la tasa marginal para los depósitos vista pasó de 6.04% a 8.75%. El resultado de las gestiones del pasivo generó un incremento del costo del mismo de 172 pb al pasar de 6,02% a 7,74%. Así mismo, la gestión de masas alcanzó los \$ 641 mil millones de recursos de terceros con un incremento del 18% al tiempo que se modificó la composición de pasivo vista de 39% a 65% en la relación de recursos con el propósito de posicionar el balance del Banco para un escenario de recorte de tasas por parte del Banco de la República en el 2017. A lo largo del 2016 se realizaron 580 operaciones de liquidez con el mercado, con un crecimiento del 31% en el valor de la liquidez gestionada, alcanzando un volumen total en el año de 5.4 Billones de pesos en este tipo de operaciones.

En síntesis, la gestión de tesorería del Banco aportó en el 2016 9.565 millones como resultados de operaciones financieras, 12.613 millones como margen financiero y -1.933 millones como resultados no reconocidos.

4. Medios

En el año 2016 la Vicepresidencia de Medios alineada a su misión, continuó con la ejecución de los diferentes planes de acción que permitieron acompañar y responder a las necesidades del Negocio, así como el fortalecimiento de procesos internos para robustecer el control y la calidad logrando una mayor eficiencia en nuestra operación.

Estas acciones involucran elementos tales como procesos tecnológicos, operativos, organizacionales y logísticos, aunado a un recurso fundamental, nuestro talento. A continuación resumiremos en tres capítulos esta gestión:

- Garantizar la disponibilidad de la Operación Actual (BAU)
- Nuevos Productos de Negocio
- y Nuestro equipo

Garantizar la disponibilidad de la Operación actual (BAU), 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.

Específicamente durante el ejercicio 2016:

- Los procesos Operativos mantienen su acompañamiento a la dinámica de crecimiento comercial evidenciada en las cifras de los principales procesos transaccionales de negocio:
 - Productos del Pasivo: Más de 1.700 operaciones en el año (Depósitos vista y plazo), 21% más que el año anterior.
 - Productos del Activo: Más de 3.200 operaciones en el año (Préstamos y garantías), 52% más que el año anterior.
 - Productos de Comex: Más de 1,000 operaciones (Préstamos, garantías y c/v divisas), 33% más que el año anterior.
 - Productos de Tesorería: Más de 15.000 operaciones (C/V títulos, liquidez, C/V divisas y derivados), 50% más que el año anterior.
 - Transaccionalidad Canales-Web: Más de 140.000 operaciones (8% más que el año anterior), con 110 clientes activos (10% más que el año anterior).
 - Transaccionalidad Caja: Más de 11.000 operaciones sobre productos Banco (Cheques, efectivo, compensación interbancaria, etc.), se mantiene la misma dinámica del año anterior.

- En el mundo de Tecnología se trabajó en la estabilización de las diferentes plataformas informáticas del Banco y se consolidó el seguimiento y control en temas de seguridad de antiphishing, hacking ético, escaneo de Base de Datos y de servidores, para el análisis de vulnerabilidades y prevención del fraude. Por otra parte, se implementaron mecanismos para el control y generación de las métricas asociadas a la normativa Volcker Rule para la mesa Market Making.

- En organización, se trabajó en el fortalecimiento los controles operativos, y se comenzó a recorrer el camino del modelaje y la automatización de procesos en búsqueda de eficiencia y control, para ello se adquirieron las plataformas y medios que permitirán el despliegue de nuevos flujos de trabajo en formato digital, contribuyendo cada día a la creación de un Banco más sencillo, personal y justo.

- En procesos logísticos y administrativos, se realizaron las acciones y medidas que permitieron la adecuada ejecución de los presupuestos de gastos, así como el acompañamiento a los proveedores críticos en el fortalecimiento de los acuerdos de servicios y esquemas de contingencia que garanticen la continuidad del negocio.

En el área de recursos humanos se gestionó una plantilla de 41 empleados. Enmarcados en nuestra cultura corporativa de un Banco Sencillo, Personal y Justo, continuamos avanzando en los diferentes frentes que permiten el desarrollo de nuestro talento, planes de formación atendiendo necesidades individuales de desarrollo, el programa de Seguridad y Salud en el Trabajo, así como los comités que mantienen

una retroalimentación continua a la alta gerencia sobre la gestión de los recursos humanos.

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 por tercer año mantienen los niveles de calificación favorables.

Desarrollo de Nuevos productos de Negocio:

Como resultado de la adquisición de la empresa Premier Credit por parte del Grupo Santander, en el último trimestre se dio inicio al desembolso de operaciones de crédito de vehículo para persona natural (Proyecto Financiación Crédito de Vehículo). Esto se concretó gracias a la preparación y ajuste de los circuitos administrativos, tecnológicos y operativos necesarios dentro del Banco para incorporar el adecuado soporte y control de la operación, lo que permitió finalizar con un stock de 64 operaciones con más de 3.400 millones de pesos desembolsados.

El área de Tecnología tuvo un rol fundamental en la implementación de este proyecto estratégico, en el que se adecuaron los sistemas de nuestro Core Bancario principalmente (personas, préstamos, seguros y garantías) y se estableció la conectividad necesaria para poder operar con la empresa Originadora (Premier Credit).

Desde el área de RRHH se fortaleció la estructura para contar con la experiencia y recursos necesarios, que permitieran implementar y desarrollar de forma óptima la nueva línea de negocio.

Se diseñaron, documentaron e implementaron los procesos transversales involucrados en la operación y gestión de la línea de Crédito de Vehículos para Personas Naturales, y así con la coordinación de todas las áreas se logró la implementación exitosa de la nueva línea de negocios del Banco.

Y en Nuestro Equipo, continuamos impulsando nuestra Cultura Corporativa, como eje de actuación principal alrededor del que desarrollamos las iniciativas que nos permiten avanzar en la transformación cultural del Grupo, 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 se han definido ocho comportamientos corporativos que en el día a día nos ayudarán a construir un Banco más Sencillo, Personal y Justo: *ser respetuoso, escuchar de verdad, hablar claro, cumplir las promesas, promover la colaboración, trabajar con pasión, apoyar a las personas e impulsar el cambio.*

Adicionalmente, el Banco participó por segundo año en la medición Corporativa de Compromiso del Grupo Santander, ratificando la encuesta como herramienta de escucha por los empleados para manifestar sus opiniones y apoyar el proceso de construcción de un mejor lugar para trabajar, logrando un 95% de participación.

Nuestros resultados como geografía superan la media de la Corporación (81% VS 79%). La Cultura de Riesgos, el liderazgo y la actuación ética por la Organización, son nuestros principales pilares como Banco, así como el orgullo de pertenencia continúa como una de nuestras grandes fortalezas, el 90% se siente orgulloso de ser parte del Santander.

Los resultados nos demuestran que las líneas de actuación identificadas en 2015, como parte de los planes de acción para desarrollar nuestra actividad en un entorno más flexible y colaborativo, tuvieron la acogida esperada y deberán seguirse potenciando durante este nuevo año de gestión, iniciativas que han impactado nuestros procesos de cara al Cliente, la Comunicación Interna y la conciliación entre vida personal y laboral, además de fortalecer nuestra Responsabilidad Social Corporativa.

Se incorporarán a los planes de trabajo nuevos proyectos que nos permitan mejorar en las dimensiones Innovación y Talento, diseñando un programa para el reconocimiento y gestión del talento que permita enfocar los recursos destinados a planes de carrera y formaciones específicas, así como nuevas formas de trabajar en entornos digitales que busquen procesos más sencillos.

En esta unidad estamos convencidos que la colaboración entre equipos y hacer de estos comportamientos corporativos nuestros hábitos, nos permitirá marcar la diferencia generando un mejor lugar para trabajar que contribuya al progreso de nuestros empleados, clientes, accionistas y la sociedad.

5. Situación financiera 2016

Los Estados de Situación Financiera al 31 de Diciembre de 2016, estados de Resultados, Resultados Integrales, cambios en el patrimonio y flujos de efectivo, se presentan comparativos con Estados Financieros 2015.

A continuación las principales cifras de la Información Financiera a 31 de Diciembre de 2016

Datos Relevantes

Balance (Millones de COP)	Dic 16	Dic 15
Activo Total	1,116,485	936,025
Creditos a Clientes, neto	663,435	556,057
Depósitos de Clientes	642,946	544,574
Recursos Propios	233,677	178,101

Resultados (Millones de COP)	Dlc 16	Dlc 15	Var.Absoluta
Margen Intereses	21,262	16,784	4,478
Ingresos operacionales	34,235	29,063	5,172
Beneficio antes de Impuestos	989	(9,065)	10,054
Beneficio (pérdida) neto	(1,825)	(6,980)	5,155

Solvencia y Morosidad (Millones de COP)	Dlc 16	Dlc 15	Variación
Relacion de Solvencia Básica	17.40%	14.59%	2.81%
Relacion de Solvencia Total	17.24%	13.44%	3.80%
Ratio Morosidad	1.36%	1.74%	-0.38%
Cobertura de Morosidad	103.99%	171.08%	-67.09%

Activos

Los activos al cierre del 2016 sumaban \$1.116.485 millones, con crecimiento de 19.3%, con respecto a 2015. La cartera de créditos, neta que representa el 59.4% del total del activo, cerró en \$663.435 millones, mientras que el portafolio de inversiones cerró en \$251.610 millones, representando el 22.5% del total de activo.

Pasivos

El pasivo total cerró en 882.808 millones, donde los pasivos de depósitos de clientes representan el 72.9% del total del pasivo. Las financiaciones en moneda extranjera representan el 25.4% del total del pasivo que corresponden al fondeo de las operaciones activas de crédito.

Patrimonio

El periodo 2016 cierra con un patrimonio de \$233.677 millones, con un crecimiento de 31.2%, con respecto a 2015, que incluye una pérdida del periodo por \$1.825 millones y Pérdidas no Realizadas, neto impuestos por \$1.295 millones del portafolio de Inversiones clasificadas como Disponibles para la Venta.

En 2016, se realizó capitalización por \$51.000 millones, conforme a incremento de capital autorizado y reglamento de emisión, colocación y suscripción de acciones aprobado por Asamblea Extraordinaria de Accionistas en Febrero de 2016; proceso de capitalización representa el respaldo del accionista en el proceso de construcción del Banco.

El Banco cerró el año 2016 con una pérdida de \$1.825 millones, en donde se destacan los siguientes conceptos:

Margen Bruto por \$32.717 millones, que comprende:

- Rendimientos brutos de cartera de créditos \$51.255 millones, frente a \$28.817 millones en 2015.
- Rendimientos de inversiones vista, disponibles para la venta e inversiones al vencimiento \$13.697 millones
- Resultados de operaciones financieras, neto de \$9.565 millones
- Comisiones bancarias y emisión de garantías bancarias netas por \$3.134, millones
- Gastos operacionales directos-intereses y seguros de depósito por \$45.473 millones, frente a \$25.182 millones en 2015.

Provisiones Cartera de Crédito,

- Se constituyeron provisiones netas de cartera de crédito por \$2.590 millones, por aplicación de modelo de Referencia de Cartera Comercial (MRC), y modelo de Referencia de Consumo (MRCO), de acuerdo a volumen de colocaciones y calificaciones de riesgo.

Gastos generales administrativos y de personal ascendieron a \$28.792 millones. Los costos de depreciaciones y amortizaciones de cargos diferidos por software y remodelaciones de propiedades ajenas suman \$1.864 millones.

6. Novedades normativas

Destacamos como novedades normativas producidas durante el año 2016 las siguientes, las cuales impactan tanto el marco regulatorio como el negocio del Banco:

6.1. REFORMA TRIBUTARIA

La Ley 1819 de 2016, estableció modificaciones al régimen tributario en Colombia, el cual aplicará a partir del primero de enero de 2017. Los principales puntos de reforma aplicables para el Banco son los siguientes:

- Impuestos de Renta:
 - Se unifican los conceptos de impuesto sobre beneficios. El Impuesto sobre la Renta y Complementarios con el Impuesto de Renta para la Equidad-CREE, se unifican en el Impuesto de Renta.
 - Las tarifas de impuesto de renta se reducen y unifican a 33% a partir de 2018*
 - Durante el año 2017, la tarifa general del impuesto sobre la renta será del 34%. Posteriormente será del 33%.
 - Así mismo existirá sobretasa de renta, en 2017 y 2018 del 6% al 4% según la base gravable.
 - En resumen la tarifa combinada sobre impuesto de beneficios:
 - Año gravable 2017: Tarifa 40% (34% Renta, 6% sobretasa), Antes 42%
 - Año gravable 2018: Tarifa 37% (33% Renta, 4% sobretasa), Antes 43%
 - Año gravable 2019: Tarifa 33% (33% Renta, 0% sobretasa), Antes 34%
 - La sobretasa para los periodos gravables 2017 y 2018, tiene un anticipo del 100%.
 - Renta presuntiva, se aumenta del 3% al 3.5% del patrimonio líquido del contribuyente del último día del ejercicio gravable inmediatamente anterior.
 - Los dividendos percibidos por sociedades y entidades extranjeras o por personas naturales no residentes, serán gravados con una tarifa del 5%.
 - Las pérdidas sobre activos y pasivos en moneda extranjera, no tendrán efectos fiscales sino hasta el momento de la enajenación, pago o liquidación (se fija régimen de transición para posición moneda extranjera a (31/12/2016).
 - Los ajustes por diferencia en cambio, no son gravados ni deducibles, según el caso. Para efectos fiscales, se deberá calcular la base gravable como la diferencia entre la tasa inicial de cada operación en moneda extranjera, y la tasa de realización.

- Se mantiene deducción de cartera para entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia no se aceptaran provisiones que exceda por los limites requeridos por la ley o la regulación prudencial y provisiones voluntarias, incluso si la media una sugerencia por la SFC.
 - Se limita la compensación de pérdidas fiscales, solo podrán ser compensadas contra rentas líquidas obtenidas dentro de los doce (12) periodos fiscales siguientes, sin perjuicio de la Renta Presuntiva del ejercicio (se mantiene el límite de los 5 años siguientes, para la compensación).
 - Se modifican las tarifas de retención para pagos al exterior a no residentes.
 - Régimen de transición para créditos fiscales, impuesto a la Renta para la Equidad CREE, por la unificación de con el Impuesto sobre la Renta.
- Gravamen a los Movimientos Financieros
 - Se establece como permanente este tributo, a la tarifa del 4xmil.
 - Impuesto sobre las Ventas
 - Se aumenta la tarifa general de un 16% a un 19%;
 - Servicios electrónicos o digitales desde el exterior, se consideran sometidos al impuesto, por un sistema de retención teórica (suministros página web, nube, mantenimiento de programas, servicios electrónico de datos, audiovisuales, enseñanza o entrenamiento y otros que la DIAN determine).
 - Tributos Territoriales
 - Para el Impuesto de industria y Comercio, se establecen criterios para la territorialidad del impuesto, con precisiones en: servicios. El ingreso se entenderá percibido en el lugar donde se ejecute la prestación del mismo.
 - Se definen límites de tarifas del impuesto de Industria y Comercio. Para actividades comerciales y de servicios (2 a 10 por mil).
 - Reglas comunes para impuesto de alumbrado publico
 - Procedimiento Tributario
 - Incremento del término general de firmeza de las declaraciones. El término general de firmeza de las declaraciones aumentó de dos a tres años, contados a partir del vencimiento del término para declarar o radicación de solicitud de devolución de saldo a favor.
 - Se establecen nuevas disposiciones en cuanto al término de firmeza de las declaraciones que se liquiden con pérdida fiscal y las declaraciones de renta de los contribuyentes sujetos al régimen de precios de transferencia el cual serán:
 - Pérdidas fiscales: El mismo término para compensar las pérdidas fiscales. Si se compensa en los últimos dos años que tiene para compensarla, se extiende tres años más.
 - Sujetos a precios de transferencia, será de seis años contados a partir del vencimiento para declarar o presentación extemporánea.

6.2. CUENTAS ABANDONADAS

Mediante la Ley 1793 (Febrero 1º de 2016) se dispuso que los saldos de las cuentas corrientes o de ahorros sobre las cuales no se hubieren realizado movimientos de depósito, retiro, transferencia o cualquier débito o crédito que las afecte durante tres años ininterrumpidos, se consideran como cuentas abandonadas y deben ser trasladadas a un fondo en el Icetex.

La Ley estableció que el Gobierno Nacional, dentro de los 90 días siguientes debía reglamentar por Decreto la operatividad necesaria para realizar el traslado de los recursos y el reintegro de los mismos en caso que el depositante de los recursos los solicite. Al respecto, el Gobierno profirió el Decreto 953 de 2016 mediante el cual se estableció el procedimiento para el traslado de los recursos a favor del Fondo y el reintegro a favor de los titulares de las cuentas abandonadas.

6.3. CLÁUSULAS ABUSIVAS.

En mayo de 2016 la Superintendencia Financiera de Colombia profirió la Circular Externa 018, mediante la cual actualizó las instrucciones en materia de cláusulas y prácticas abusivas, otorgándole así a las entidades financieras un plazo de seis meses para ajustar sus contratos y prácticas de acuerdo con lo señalado en la Circular. Posteriormente, expidió la Circular Externa 048 (Noviembre 25 de 2016) a través de la cual otorgó la posibilidad de obtener un plazo con el fin de aplazar el cumplimiento de las instrucciones.

El Banco revisó y ajustó los contratos de adhesión a las nuevas instrucciones de la Superintendencia Financiera de Colombia.

6.4. DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS

Mediante la Circular Externa 028 de 2016 (Agosto 3), la Superintendencia Financiera de Colombia otorgó instrucciones relacionadas con las medidas que deben adoptar las entidades financieras en los eventos de interrupción de los servicios y que como consecuencia impiden la realización de operaciones a los consumidores financieros.

Al efecto, se estableció que los establecimientos de crédito deben informarle a los Consumidores Financieros cuando se presenten eventos que generen interrupción en la prestación de los servicios, así como adoptar los mecanismos que le permitan atender las operaciones de los Consumidores Financieros en los eventos en que la entidad opere fuera de línea y la fijación de políticas que permitan el resarcimiento de los perjuicios ocasionados por la interrupción de los servicios.

De igual manera, se estableció la obligación de remitir a la Superintendencia Financiera un informe sobre la disponibilidad mensual de cada uno de sus canales.

6.5. COSTOS FINANCIEROS

La Ley 1793 de 2016 (Julio 7) estableció que en las cuentas de ahorros sólo podrán cobrar costos financieros y/o transaccionales por los primeros sesenta días de inactividad y/o ausencia de movimientos financieros por parte del usuario. Los clientes podrán disponer de todo el dinero que tienen depositado en sus cuentas de ahorros o depósitos electrónicos, sin tener la obligación de mantener un saldo mínimo. Así mismo se establece la obligación de reconocer a los usuarios una tasa de interés remuneratoria mínima en todas las cuentas de ahorro, para cualquier nivel de depósito.

6.6. PRECIOS TRANSPARENTES

A través de la Circular Externa 026 de 2016, la Superintendencia Financiera modificó algunas de sus instrucciones relativas al Valor Total Unificado (VTU) de las operaciones activas (VTUA) y pasivas (VTUP) y del Reporte Anual de Costos Totales (RACT).

Al respecto, se incluyeron los siguientes aspectos:

- (i) Se incluyó dentro de las formas de entrega del RACT los canales habitualmente usados por los establecimientos de crédito o SEDPE,
- (ii) Se agregó que los establecimientos de crédito deben conservar la constancia de la selección del medio por el cual se le envía al Cliente el reporte y la constancia del envío del reporte,
- (iii) Se incluyó dentro del contenido del paquete de servicios básicos los retiros por corresponsales bancarios,
- (iv) Se introdujeron los componentes que deben ser tenidos en cuenta para el cálculo y reporte del VTUA y del VTUP y
- (v) Se insertó la forma para proyectar los conceptos para el cálculo del Valor Total Unificado en operaciones activas y pasivas.

7. Riesgos

A continuación se resume la gestión de riesgos desarrollada por el Banco en el 2016.

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 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 2016, el riesgo de mercado del Banco, medido con el modelo estándar de la Superintendencia Financiera de Colombia, fue de COP17.114 millones. El VeR mínimo registrado para los días de fin de mes se presentó en el mes de septiembre de 2016, por COP14.446 millones. El máximo se registró el 30 de abril de 2016, de COP26.545 millones. El VeR promedio mensual fue de COP20.227 millones.

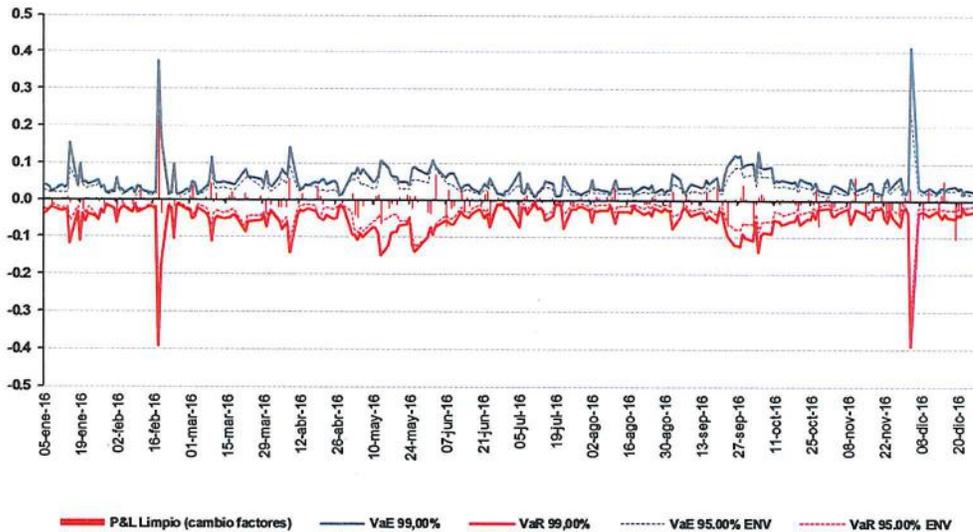
Respecto de las mediciones con el modelo corporativo, al cierre de Diciembre de 2016 el VaR de la cartera de negociación, calculado a un nivel de confianza del 99% y en un horizonte de tiempo de un día, fue de USD18.538. El límite del VaR del modelo interno está definido en USD250.000. El VaR promedio fue de USD51.005, el mínimo fue de USD6.671 y el máximo fue de USD392.743.

México - Inicialización

Colombia - Área: Total Tesorería

Resultados Diarios vs Valor en Riesgo día anterior

Cifras en Millones de USD



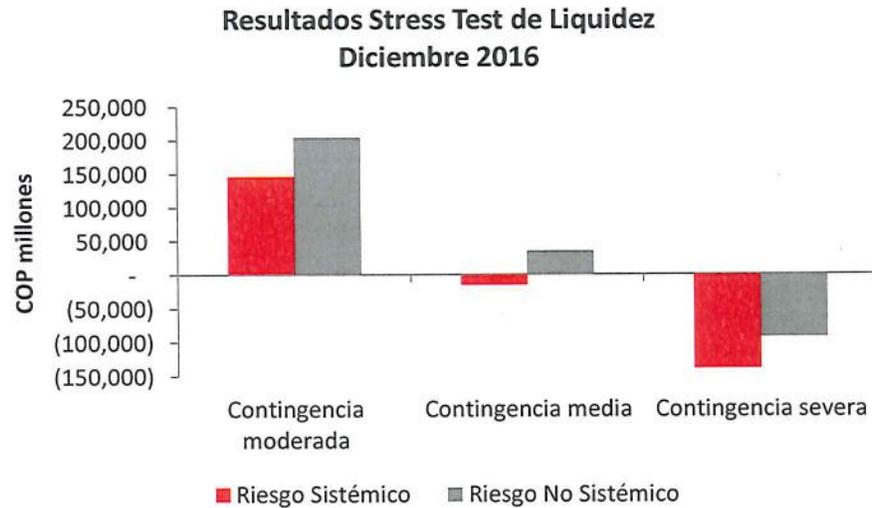
La medición del riesgo de mercado de la actividad de balance, arrojó un cálculo de sensibilidad del margen financiero a un año ante 100 pb de incremento en los tipos de interés (NIM), un valor promedio de COP342 millones. La sensibilidad promedio de la sensibilidad a movimientos de 100 pb en las tasas de interés del valor patrimonial (MVE) fue de COP6.683 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 COP190.000 millones tanto a 7 días como a 30 días. El nivel mínimo alcanzado en estos indicadores fue de COP121.705 millones. Al cierre de Diciembre de 2016, el IRL de 7 días fue COP335.198 millones y el de 30 días fue COP322.192 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 2016, 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.

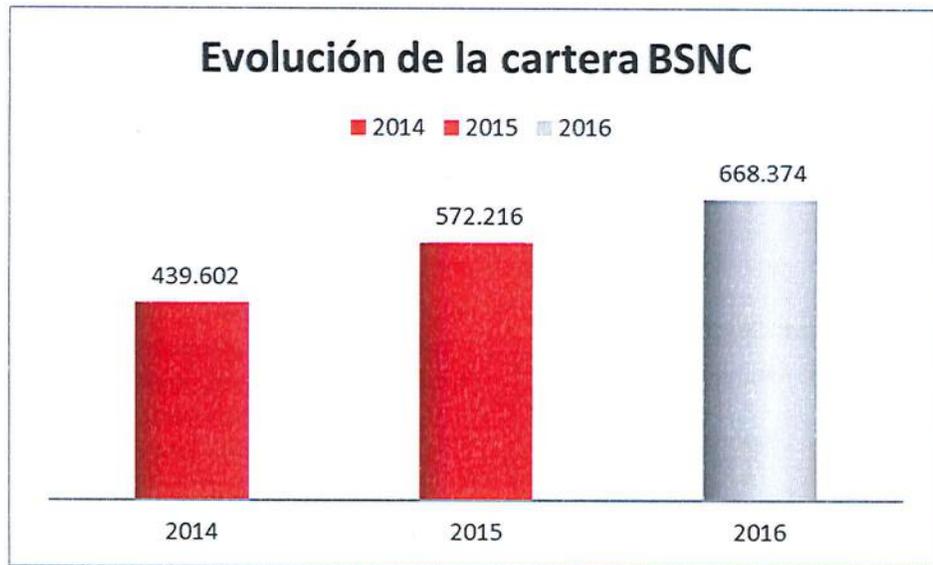
De otra parte, mensualmente se elabora un análisis de estrés de liquidez bajo tres escenarios teniendo en cuenta situaciones de crisis internas y sistémicas de liquidez. Los parámetros de este análisis incluyen aspectos como porcentajes de retiros en situaciones críticas, así como en el recaudo de cartera. El cierre de 2016, los resultados del stress de liquidez muestran que el Banco, debido a su estructura, puede soportar sin mayores dificultades eventos extremos.



7.2. SARC - Riesgo de crédito

Durante el 2016 la gestión del riesgo de crédito, ha apoyado la gestión del negocio mediante la evaluación del riesgo de clientes y operaciones, en función de la estrategia de negocios definida dentro del marco de las directrices definidas por la Alta Dirección y los lineamientos establecidos por la Superintendencia Financiera.

Al cierre del 2016 la cartera de créditos supera los \$668.000MM, lo cual representa un crecimiento del 17% frente a la cartera registrada en el 2015



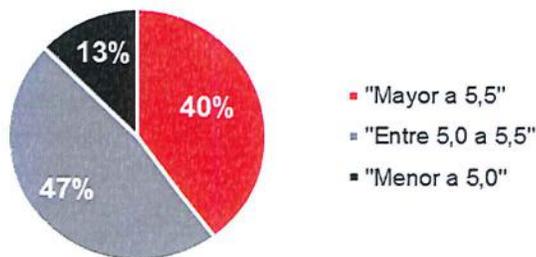
El Banco tiene definidas e implementadas políticas corporativas para la gestión de Riesgo de Crédito que complementan la normativa local, destacando en ellas al Plan Estratégico Comercial de Cartera (PEC), que define políticas, apetito de riesgo y límites de concentración.

Dentro de este marco de actuación la Cartera de Crédito de Banco al cierre de 2016 registra el siguiente perfil:

Calidad Crediticia: El rating crediticio utilizado por Banco es la herramienta básica para el proceso de análisis, fijación de límites de riesgo y seguimiento de los mismos. El modelo mide la calidad crediticia a partir del análisis de información cuantitativa y cualitativa de cada cliente y Grupo Económico.

La cartera de Banco al 2016 registra un rating promedio de (5,7) con una baja probabilidad de Default y una balanceada distribución de riesgo donde los rating bajos están cubiertos con garantías adecuadas.

Distribución de la cartera por Rango Rating



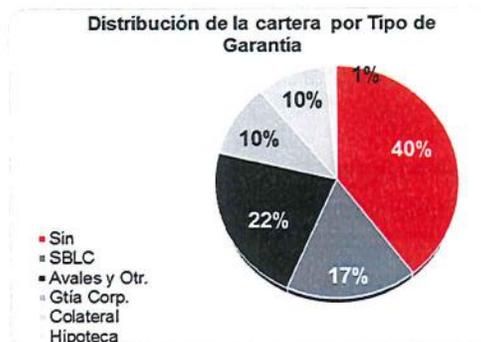
Segmento: El Banco combina las capacidades locales y las ventajas competitivas, aprovechando el posicionamiento del Grupo Santander en clientes corporativos multinacionales.



El carácter global del Banco 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.

Garantías:

El target de clientes del Banco genera un perfil de garantías (SBL, colaterales, avales y garantías corporativas), y permite conocimiento del cliente y relaciones globales que mitigan significativamente la exposición al riesgo de crédito.



Concentración

El Plan Estratégico de Cartera (PEC) 2016 establece límites de exposición que definen las políticas en materia de concentración de riesgos, adicionales a los límites individuales de crédito, basados en Patrimonio Técnico, de las normas regulatorias vigentes:

- Exposición máxima por Grupo, no solo se limitará por la norma

regulatoria sino que se limitara por la calidad crediticia del cliente (ratings por tramo) y garantías idóneas.

- Exposición máxima del TOP 20 como porcentaje de la cartera: En su tercer año de operación, los 20 principales grupos representan el 41% de la exposición total. El Banco aplica una política de diversificación de cartera para

reducir el riesgo por concentración aunque teniendo en cuenta las características del Modelo de Negocio de Banco especializado.

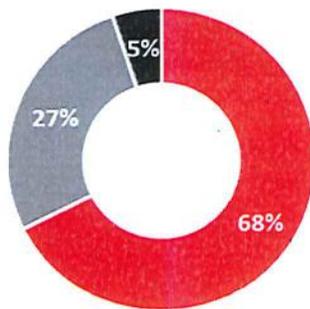
- Exposición máxima por plazo en cada cliente, en función de calidad crediticia (rating) y garantías admisibles.
- Exposición máxima en cada cliente como porcentaje de participación en el riesgo contraído total, en función de su calidad crediticia (rating).

Modalidad de Riesgo:

La inversión del Banco 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.

Riesgo por Modalidad

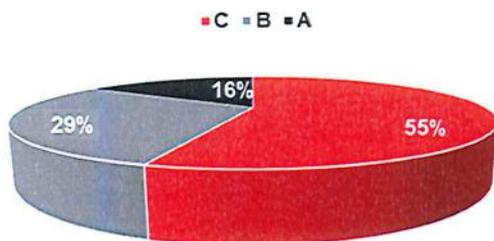
■ Créditos ■ Conting. ■ Derivados



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, regulatorios, estructura del mercado, dependencia sector público, cadena económica, estacionalidad de la actividad, resultando rangos de exposición :Alta(A), Media (B), Baja (C).

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.

Distribución Sectorial por nivel de Riesgo

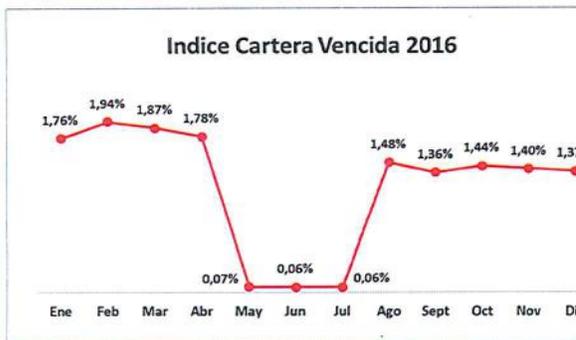


Calidad de la cartera:

Al cierre de 2016 el índice de cartera vencida del Banco es 1,37%, y una cobertura de provisión del 102%.

para el cálculo de pérdida esperada según su riesgo crediticio.

Durante el año 2016 la Junta Directiva del Banco aplicando criterios de prudencia en la valoración de activos castigó cartera por \$10.000MM correspondiente 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

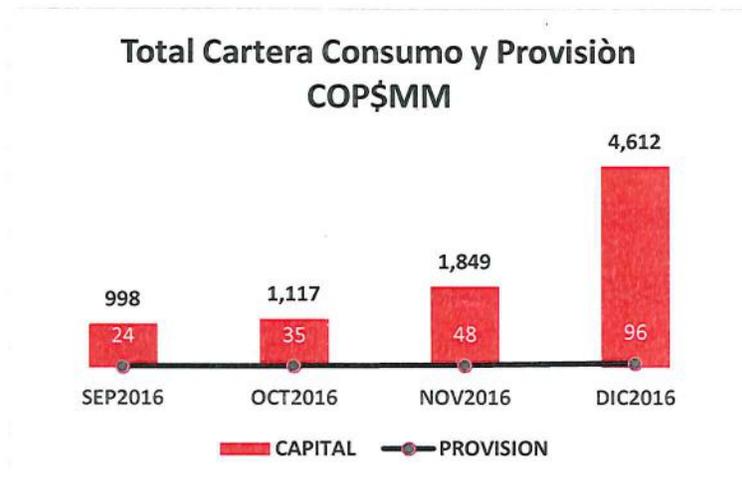
Cartera de Consumo

El Grupo Santander adquiere Premier Credit (PC) en enero de 2016 para desarrollar el negocio de financiamiento automotriz. La colocación a través del Banco se inició a partir de septiembre de 2016.

Premier Credit (PC) es un operador especializado en la originación y administración de cartera automotriz.

El Banco ha definido políticas de admisión para la gestión de Riesgo de Crédito acordes al producto a financiar, las condiciones de mercado y las expectativas de crecimiento

A cierre de 2016 la cartera de consumo asciende a \$4.611MM con un índice de cartera vencida del 0%, cartera que se atomiza principalmente en el segmento de vehículos. La provisión acumulada total durante el 2016 se sitúa en \$95.9MM.



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 durante el año 2016 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, el Banco 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, y aplicaciones tecnológicas para el monitoreo de las operaciones de los clientes que se han venido afinando en razón al negocio particular del Banco, 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 PricewaterhouseCoopers 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, el Banco 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 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 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.

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 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 2016 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 2016 se encuentran distribuidos en nueve (9) macroprocesos identificados y documentados dentro del mapa de procesos de la Entidad. Se identificaron ciento seis (106) riesgos que de acuerdo con las mediciones del Riesgo Inherente realizadas en el ejercicio de Risk Control Selft Assessment (RCSA), cuarenta y siete (47) son riesgo muy bajo, diecinueve (19) son riesgo bajo, veintinueve (29) son de riesgo moderado, nueve (9) de riesgo alto y dos (2) de riesgo crítico.

Después de la aplicación de los controles, el resultado de la medición de Riesgo Residual arrojó resultado “Muy 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 tiene dispuesto desde su constitución un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) que ha sido objeto de revisiones puntuales por parte de la Auditoría Interna y 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 2016, 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

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 2016, y será presentado para aprobación por el Comité de Auditoría, la Junta Directiva y su presentación definitiva a la Asamblea General de Accionistas.

8. Responsabilidad Social Corporativa

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

Conforme se establece en el Informe de Sostenibilidad del Grupo Santander del año 2015, 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 2015, el Grupo invirtió un total de 207 millones de euros en apoyo de la comunidad, de los cuales 160 millones de euros se destinaron al fomento de educación superior, emprendimiento y creación de empleo universitario, destacándose así la entrega de más de 35.000 becas y ayudas a estudiantes y profesores. Los restantes 47 millones de euros fueron destinados a apoyo a la comunidad, ayudando así durante el 2015 a 1,2 millones de personas a través de sus productos y sus programas de apoyo.

8.1. Santander y las Universidades

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

Como herramienta para articular la colaboración con las universidades son las becas y apoyos de estudio. Dentro del Programa de Becas del año 2016 fueron otorgadas 142 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 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.
 - 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.
- 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, las universidades vinculadas a Universia están 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

Dentro del programa corporativo 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, mediante el aporte de material reciclado con el fin de apoyar programas de Detección temprana, Apoyo psicológico y Apoyo Social.

Durante el año 2016 el Banco aportó un total de 397 kilos de material reciclable.

- 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.

o 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

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

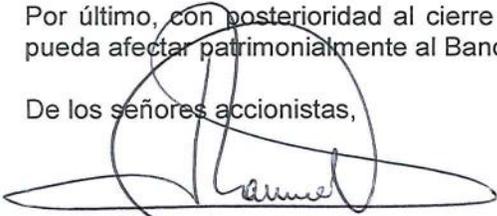
Igualmente, en cumplimiento del artículo 47 de la Ley 964 de julio del 2005, la administración del Banco informa a la Junta Directiva y a su vez a la Asamblea General de Accionistas que la información revelada en los estados financieros es fiel copia de los libros oficiales y que cuentan con todos los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

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

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

Por último, con posterioridad al cierre del ejercicio no registramos ningún acto o hecho que pueda afectar patrimonialmente al Banco.

De los señores accionistas,



Manuel de la Cruz de la Cruz
Presidente Ejecutivo

Bogotá D.C., 20 de Febrero del 2017