

Informe de gestión de labores del ejercicio 2017

Tabla de Contenido

Introducción

- 1. Entorno económico y sistema financiero. Visión 2017 y perspectivas para el 2018**
 - 1.1. Entorno económico
 - 1.2. Sector Financiero
- 2. Banca Comercial**
- 3. Tesorería**
- 4. Medios**
- 5. Situación financiera 2017**
- 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” o “BSNC”) es un establecimiento bancario, que actúa como una sociedad comercial anónima, sometida al control y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia, constituida mediante escritura pública No. 1303 del 17 de junio de 2013 de la Notaría 23 del Círculo de Bogotá D.C, con permiso de funcionamiento otorgado por la Superintendencia Financiera de Colombia mediante Resolución 1782 del 30 de septiembre de 2013.

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

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

A partir del lanzamiento del producto crédito de vehículos, el Banco suscribió un Contrato con la sociedad Premier Credit S.A.S (en adelante "Premier"), perteneciente al Grupo Santander, con el propósito de trabajar conjuntamente, respetando el objeto social tanto del Banco como de Premier, en la originación y el otorgamiento de créditos de vehículos a personas naturales. Para el efecto, Premier se comprometió a prestar servicios de atención, referenciación, análisis de viabilidad y recomendación de Clientes y el Banco por su parte a remunerar esos servicios y a desembolsar los créditos a los deudores finales, en la medida en que estos cumplan con las políticas de otorgamiento de crédito del Banco. La legalización y formalización del contrato que contienen los compromisos entre el Banco y Premier ha sido aprobado previo a su firma por parte del Comité de Auditoría del Banco. Éste contrato y su importe está detallado en el Informe de Grupo Empresarial del año 2017.

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 2017.

1. Entorno económico y sistema financiero. Visión 2017 y perspectivas para el 2018

1.1. Entorno económico

1.1.1. Global

Durante 2017 la economía mundial siguió repuntando su crecimiento, y así lo confirma el FMI que espera un dato de 3.7% luego de un 3.2% en 2016. La mejor actividad obedece en particular al desempeño de Europa y Asia. Así, luego de casi 10 años después del colapso mundial, las diversas medidas de estímulo económico parece que ya estarían dando frutos, caso especialmente notable en los Estados Unidos. La economía de EEUU ha seguido creando empleos a ritmos constantes, y el índice de desempleo ya se ubica por debajo de los niveles pre-crisis. La Reserva Federal incrementó tres veces su tasa de referencia durante 2017 para terminar el año en 1.50%, gracias también al comportamiento de la inflación. De otra parte, 2017 fue el primer año de Donald Trump como presidente, quien ha tratado de implementar algunas de sus promesas de campaña como el fin del programa de salud conocido como Obamacare, cuyo intento fue infructuoso, y la tan esperada reforma fiscal fue finalmente aprobada y su efecto se espera para 2018.

En Europa se espera un crecimiento del 2.4% impulsado por un notable aumento de la demanda interna y, especialmente, por el gasto de inversión en capital fijo. Las condiciones de los mercados de trabajo han seguido mejorando en los últimos meses, incluso más rápido de lo esperado anteriormente, y la tasa de desempleo ha descendido hasta situarse en el 9,0% en el tercer trimestre de 2017, su nivel más bajo desde finales de 2008. En España, según estimaciones del Banco de España, la economía habría crecido un 3.1% versus un 3,3% en 2016; la inflación se ubica en 2% y el desempleo en un 15.8%. Sin embargo, la autoridad española considera que 2018 presentaría un menor crecimiento debido a la disminución de los estímulos fiscales y monetarios, y a la incertidumbre sobre el futuro de Cataluña como parte del estado español.

	2016	2017	2018	2019
Mundo	3.2	3.7	3.9	3.9
Economías Desarrolladas	1.7	2.3	2.3	2.2
EE.UU.	1.5	2.3	2.7	2.5
Zona Euro	1.8	2.4	2.2	2.0
Japón	0.9	1.6	1.4	1.1
Reino Unido	1.9	1.7	1.5	1.5
Economías Emergentes	4.4	4.7	4.9	5.0
Rusia	-0.2	1.7	1.7	1.5
China	6.7	6.8	6.6	6.4
Latam	-0.7	1.3	1.9	2.6
Brasil	-3.5	1.1	1.9	2.1
México	2.9	2.0	2.3	3.0

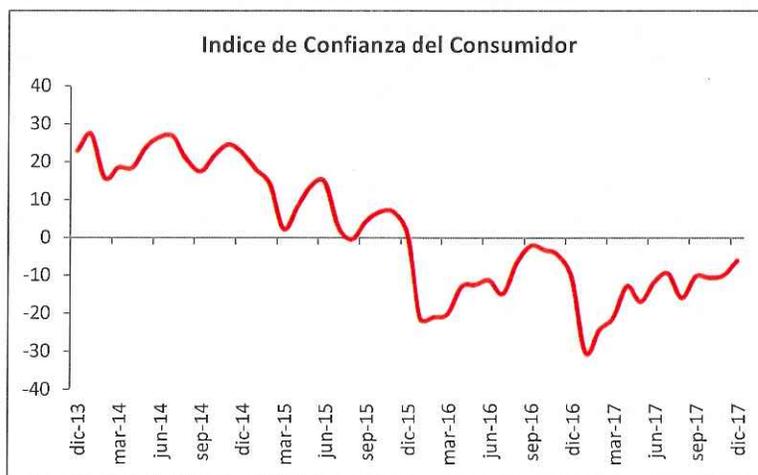
Fuente: WEO - FMI

1.1.2. Colombia

Crecimiento

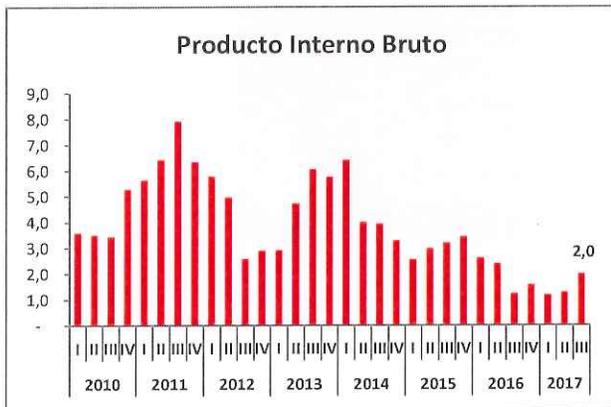
El crecimiento económico de Colombia durante 2017 experimentó uno de los más grandes retos en años recientes. El primer trimestre fue evidente la materialización de la desaceleración en el consumo debido principalmente al incremento de la tarifa general del IVA del 16% al 19%, la ampliación de la base de tributación del Impuesto al Consumo y el nuevo impuesto verde sobre los combustibles.

Como evidencia de lo anterior, el Índice de Confianza del Consumidor tocó mínimos históricos a principio del año, pero ha mostrado una importante recuperación a lo largo del año.



Fuente: Fedesarrollo

El PIB creció un 2% al cierre de tercer trimestre de 2017, mejorando el desempeño de la economía comparado con un primer semestre del 1.4%. Por el lado de la demanda, el consumo continúa siendo el principal componente, contribuyendo en un 90% aproximadamente al crecimiento registrado durante el trimestre. Por el lado del gasto, las cifras de construcción no fueron alentadoras principalmente por la menor dinámica en la construcción de infraestructura vial como consecuencia de los escándalos de corrupción en la contratación, y, por otro lado, la industria no despega a pesar del aporte a la competitividad de la tasa de cambio y una menor inflación.



Sí se debe destacar, el desempeño de sectores como la Agricultura y Establecimientos Financieros. Sobre el primero, con productos como el café que encontró no solo mejores precios internacionales sino un volumen de producción destacado. El sector financiero, que viene pasando un año complicado debido principalmente al incremento de los niveles de morosidad de cartera tanto en empresas como personas, sigue aportando positivamente al PIB.

Es probable que las perspectivas de inversión sigan siendo moderadas en 2018. Los proyectos 4G, en particular, no han podido iniciarse en 2017, afectado por el caso Odebrecht que socavó la confianza empresarial y redujo la disposición de los bancos a financiar. La nueva ley de infraestructura aprobada recientemente fue bien recibida, ya que brinda claridad jurídica en el caso de que una concesión esté involucrada en un caso de corrupción. Si bien la nueva ley podría simplificar futuras negociaciones, cualquier proyecto que logre un cierre financiero en 2018 probablemente no comenzaría la construcción hasta 2019.

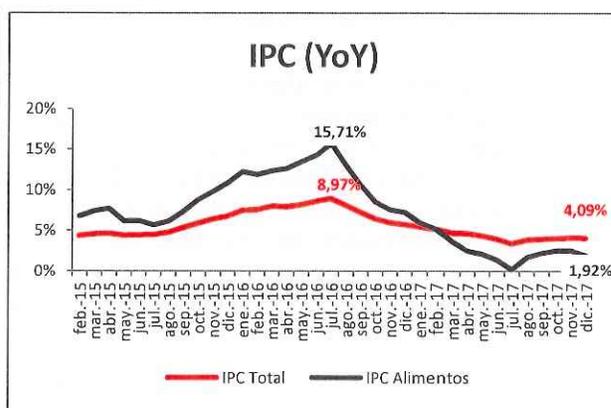
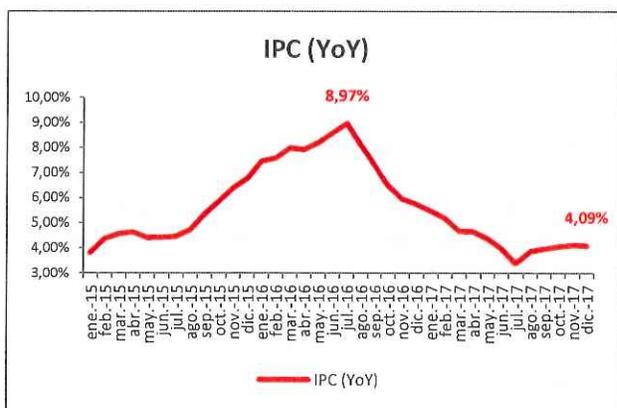
Los riesgos a la baja son una menor confianza de los consumidores y las empresas derivada de la reciente decisión de S&P de rebajar la calificación soberana de Colombia a BBB- de BBB. Dado el compromiso de las autoridades de alcanzar el objetivo fiscal, si es necesario el gobierno reducirá los gastos de capital aún más de lo que se proyecta actualmente. El riesgo alcista provendría de proyectos 4G de alcanzar el cierre financiero antes de lo esperado y comenzar a tener un mayor impacto en la actividad.

Inflación y política monetaria

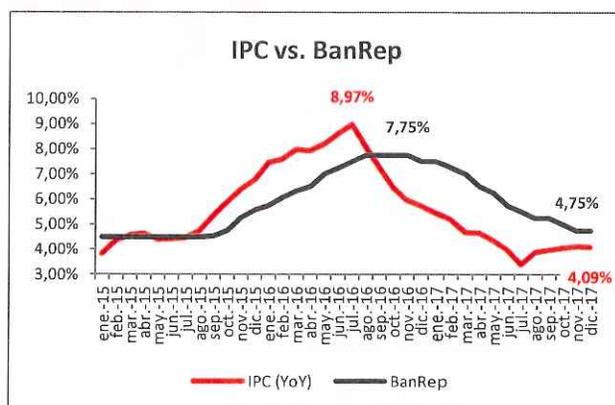
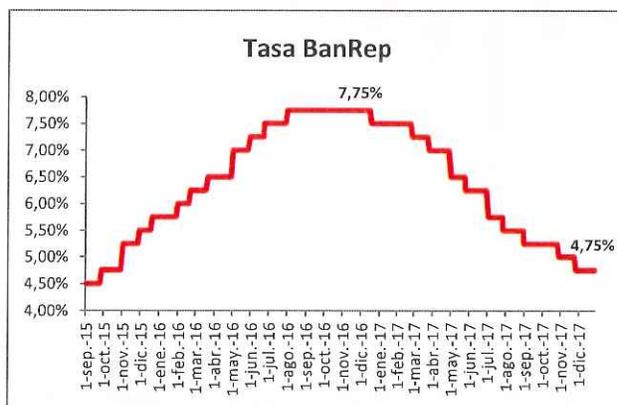
Durante 2017, la inflación presentó importantes ajustes marcando un mínimo en la medición anual del 3.4% en julio, cuando en el mismo mes de 2016 tuvo un máximo de 8.97%. Este ajuste se presentó principalmente por la desaparición del Fenómeno del Niño que provocó importantes aumentos en el precio de los alimentos, marcando para este rubro un máximo de 15.71% en julio de 2016, y un mínimo de 0.20% en el mismo mes de 2017. Junto al factor climático, también la relativa estabilidad del peso menguó la transmisión de la devaluación a los precios de los bienes y servicios transables, añadiéndole un factor bajista a la inflación.

Sin embargo, el efecto del incremento del IVA y otros impuestos indirectos, así como la indexación de precios a la inflación observada en 2016 y el incremento del salario mínimo, limitaron que la caída de los precios fuera mayor.

El dato final de inflación para 2017 se situó en 4.09% incumpliendo por tercer año consecutivo con el rango meta establecido por el Banco de la República. La inflación de diciembre se vio afectada por unos eventos puntuales que impidieron que este indicador cumpliera como la mayoría del mercado esperaba. Sin embargo, se debe destacar que por primera vez en más de dos años más de la mitad de los productos que componen la canasta registraron inflaciones por debajo de 4%.



Así, dado el buen comportamiento de la inflación el Banco de la República redujo su tasa de intervención de 300 puntos básicos a lo largo de 2017, motivado también, como lo expresó en sus respectivos comunicados, con el fin de estimular la economía.

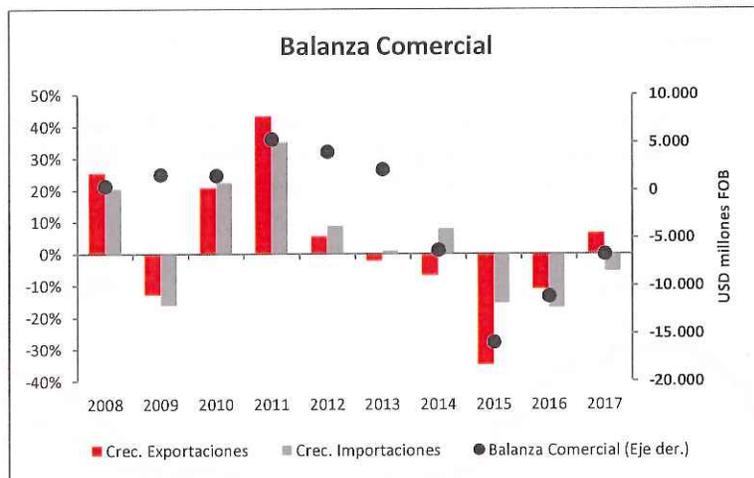


Aunque el dato de diciembre fue un poco desalentador, aun se esperan al menos dos recortes más de tasa en el primer semestre de 2018 hasta el 4.25%, acompañado por un continuo ajuste de la inflación una vez diluidos, por ejemplo, los efectos de la reforma tributaria de inicio de 2017.

Sector externo

En el 3T-2017, los datos de la cuenta corriente mostraron una continuación de la mejora que comenzó en el 4T-2015, ya que el déficit se redujo al 3.6% del PIB desde un 4.0% en el 2T-2017 y del 4.4% en 2016. Esta mejora se explica principalmente por un menor déficit comercial, que disminuyó en USD1.1bn en el 3T-2017, reflejando mayores exportaciones (+14.3% a/a) por cuenta de mejores precios del petróleo y otros bienes básicos, así como un leve crecimiento en las importaciones (+ 0.7% a/a). Las principales cifras de comercio sugieren que el déficit comercial continuó reduciéndose en el 4T-2017, y esperamos que esta dinámica continúe el próximo año debido a la mejora de los términos de intercambio y la mayor demanda de exportaciones colombianas desde los EE.UU. y sus socios comerciales en la región. Sin embargo, consideramos que el ajuste de la balanza comercial se desacelerará el próximo año a medida que las importaciones comiencen a recuperarse gracias a una leve recuperación económica. En este escenario, se estima que la cuenta corriente terminará en 3.6% del PIB en 2017 y 3,3% del PIB en 2018.

En cuanto a la financiación, el informe del 3T17 indicó que la Inversión Extranjera Directa - IED disminuyó ligeramente en 2017 frente a 2016. Las entradas de IED hasta la fecha suman USD 10bn, o 4.5% del PIB. Estas inversiones fueron asignadas principalmente entre los sectores de transporte y comunicaciones (28.6%) y minería y petróleo (25.0%). Sin embargo, los flujos de cartera se han desacelerado lentamente. En los primeros nueve meses de 2017, las entradas de cartera fueron de USD 6bn, con USD 5bn de financiación de deuda pública: USD 2.8bn en TES y USD 2.2bn en bonos emitidos en el exterior. Sin embargo, en comparación con el mismo período del año pasado, las entradas de TES son un 51% más bajas.



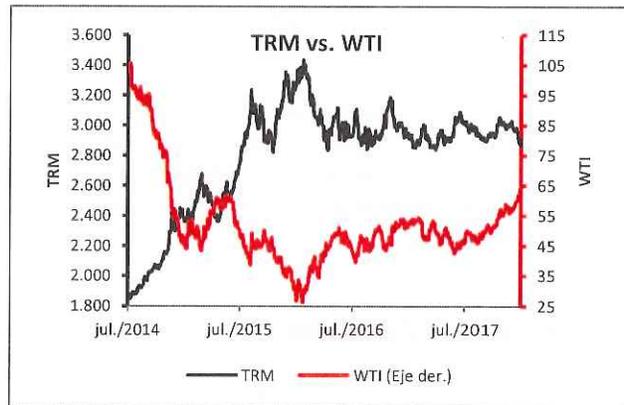
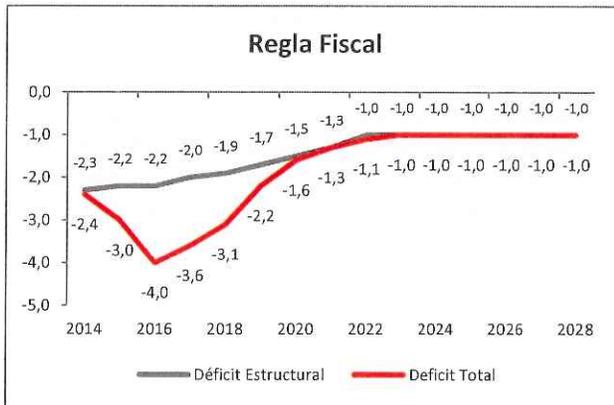
Situación Fiscal

Los desafíos fiscales de Colombia volvieron a ser objeto de atención cuando la agencia de calificación de Standard & Poor's – S&P rebajó la calificación del país a BBB- (perspectiva

estable) de BBB (perspectiva negativa). La decisión per se no fue una sorpresa, ya que el riesgo de una baja de calificación ha estado sobrevolando Colombia en los últimos años a medida que las cuentas fiscales se deterioraron con el colapso de los precios del petróleo. Además, la deuda bruta del país respecto del PIB (47%) sigue muy por encima de la mediana del 40% de los demás países con calificación BBB, y el camino para estabilizarlo y reducirlo sigue siendo un desafío. Sin embargo, el momento de la decisión fue inesperado, ya que se consideraba que esta discusión no estaría en primer plano hasta después de las elecciones de 2018, cuando la agenda del nuevo gobierno sería clara.

En general, S&P consideró que la debilidad económica y los ingresos fiscales menores a los esperados de la reforma tributaria de 2016 limitarían la capacidad de las autoridades para cumplir los objetivos fiscales en el mediano plazo, lo que a su vez resultaría en la incapacidad de estabilizar la deuda. A corto plazo, creemos que el gobierno está en camino de alcanzar su objetivo de déficit del 3,6% del PIB en 2017, mejorando desde el 4,0% del déficit del PIB registrado en 2016.

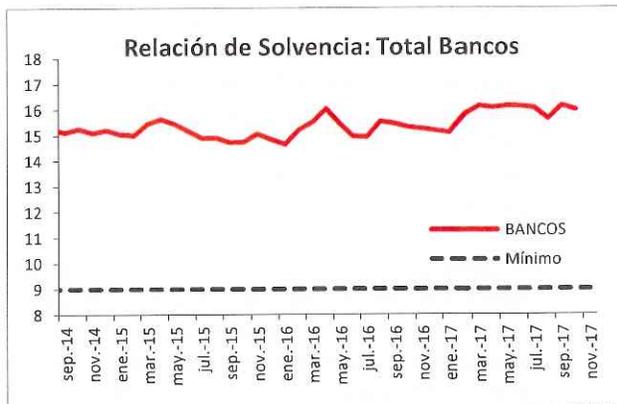
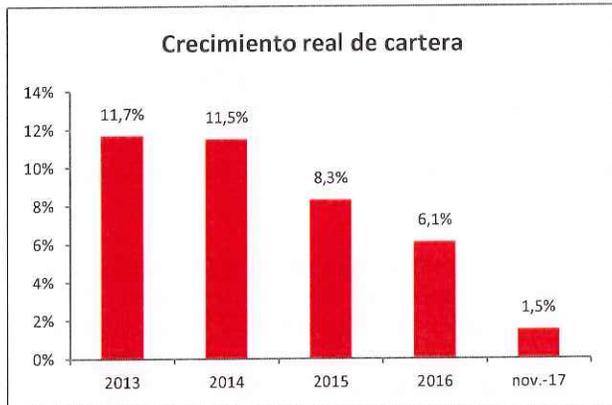
La situación fiscal sigue siendo un gran desafío, no solo desde un punto de vista fundamental, sino también debido a la elección presidencial del próximo año. El nuevo gobierno definirá el nuevo panorama fiscal, y, dependiendo de quién gane las elecciones, podremos ver cambios en la combinación de políticas fiscales, con una nueva reforma tributaria, incluida la reforma de las pensiones, revisiones en la regla fiscal, o incluso impuestos más bajos, como ya lo propusieron los candidatos de centroderecha. En general, creemos que la prudencia fiscal es clave para aumentar la probabilidad de que Fitch y Moody's conserven sus calificaciones.



1.2. Sector Financiero

Durante 2017 con una economía en franca desaceleración y un efecto negativo en el consumo por cuenta de la reforma tributaria, se presentaron situaciones difíciles para el sector financiero.

La cartera habría cerrado el 2017 con una importante desaceleración, explicada por el bajo crecimiento económico, la normalización del efecto estadístico en el segmento de leasing, la pausa de desembolsos 4G y la baja confianza de los consumidores. La recuperación prevista en la cartera para 2018 está soportada en un mayor dinamismo de la demanda interna y condiciones monetarias expansivas.



El punto preocupante se encuentra en el incremento de la morosidad de la cartera que a noviembre su crecimiento real anual fue del 32%, menor al nivel visto meses atrás del 40%. Situaciones puntuales para el caso de la cartera comercial (cuya morosidad aumenta en un 50%) afectaron el desempeño de este segmento al sector, pero en el caso de consumo tanto créditos de vehículos como de libre destino se han deteriorado en buena medida por un débil desempeño del mercado laboral producto de la desaceleración económica.

Por anterior, los resultados del sector decrecen en un 58% a noviembre comparado con el mismo mes de 2016, afectados principalmente por las mayores provisiones que se han constituido. De otra parte, los bancos medidos por la relación de solvencia se muestran bien capitalizados con una media superior en 553 puntos básicos sobre el mínimo regulatorio.

Si bien los resultados de los últimos dos años no han sido los esperados para el sector bancario, para 2018 se espera un mejor comportamiento gracias a un repunte de la demanda interna, un mejor comportamiento del sector transable, unas condiciones monetarias más propicias para impulsar la economía y el crédito, junto con un comportamiento positivo de los mercados financieros.

2. Banca Comercial

En el 2017 se ha completado el cuarto año de operación de Banco Santander de Negocios Colombia.

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 y el control de los riesgos.

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

- Clientes: Aumento de la Base.
 - Vinculación de clientes con foco en aquellos de perfil internacional:
 - Acompañamiento a las empresas colombianas en sus actividades y operaciones de expansión internacional.
 - Ser un banco de referencia para las empresas que llegan al mercado

colombiano, con un modelo de atención simple y diferencial, lo cual constituye la principal ventaja competitiva del Banco en Colombia.

- Vinculación de 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 Santander de Negocios Colombia, logró consolidar una base creciente de clientes activos, de los cuales, conforme al modelo definido, 40% 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.

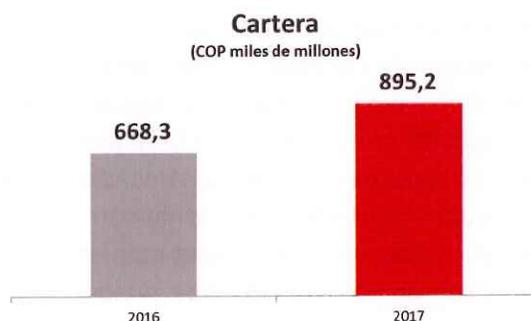
Estas filiales aportan cerca del 30% del volumen de negocio.

Respecto a las empresas colombianas con actividad en el exterior, facilitamos el acceso al crédito de sus filiales en los países grandes como México, Brasil, Chile y Perú. Para ello, generamos garantías bancarias por un monto de COP 113.8 mil millones al cierre de 2017.

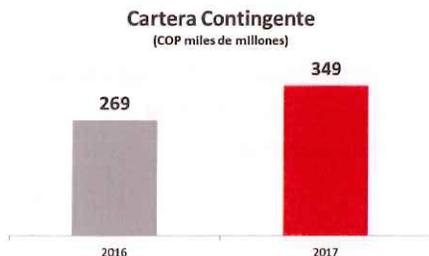
Créditos

La cartera registró un saldo total de COP 895,2 mil millones, de los cuales COP 756,5 mil millones corresponden a operaciones en moneda local y COP 138,7 mil millones a operaciones en moneda extranjera.

Este saldo de cartera corresponde a un incremento del 34% contra el año anterior.



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

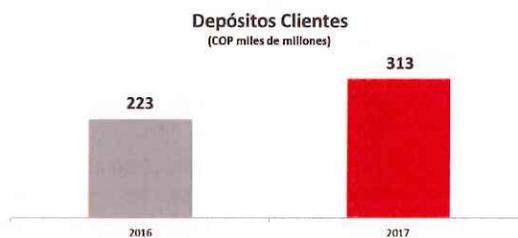


La cartera contingente registró un monto de COP 349 mil millones, representado en su gran mayoría por garantías bancarias emitidas, marcando un crecimiento del 30% contra el saldo registrado en 2016.

Depósitos

En 2017 se registró una tendencia creciente en las cuentas de depósitos de clientes.

Los depósitos alcanzaron un saldo de COP 313 mil millones contra COP 223 mil millones del 2016.



Mesa de Dinero

Durante 2017, se activaron 96 clientes en la mesa de dinero. Los ingresos de clientes corporativos y empresariales asociados a esta actividad registraron un incremento de 45%.

Durante 2017 se ha continuado incrementando el portfolio de productos disponibles para poder ofrecer más y mejores productos y servicios a nuestros actuales clientes y asimismo favorecer la captación de nuevos clientes, ya sean correspondientes al Modelo de Relación Global (MRG), como a clientes de otros segmentos de Empresas y Corporativo.

Dentro de esas acciones, se ha evolucionado en las capacidades de Cash Management, incorporando conexión con la Cámara de Compensación Automatizada-ACH, lo que nos ha permitido mejorar nuestras capacidades de pagos en general. Asimismo, estamos trabajando en conjunto con la Matriz, para incorporarnos a Nexus, una plataforma global que no sólo permitirá a nuestros clientes acceder a información de sus cuentas en todos los países donde tengan cuenta con Santander, sino que también nos permite ofrecer a las filiales de las multinacionales este servicio para que a su vez, responsables de empresas situadas en otras geografías puedan no sólo acceder a información de sus cuentas en

Colombia, sino también instruir pagos de todo tipo en el país.

Se ha reforzado el equipo, incorporado nuevo profesional a nuestro equipo de Comercio Exterior, para alinearnos y aprovechar las mejores prácticas del Grupo Santander, dando mayores y mejores oportunidades de salir al mundo a nuestros clientes y colaborando con los esfuerzos de diversificación de exportaciones que impulsa el gobierno.

Por último, a fines del 2017, hemos tomado la decisión de organizarnos de una manera similar a la que el grupo ostenta en otras geografías, para lo cual hemos hecho una segmentación entre las empresas MRG, las corporativas locales y empresas, con el objeto de poder ofrecer a nuestros clientes una atención más especializada de acuerdo a los distintos segmentos, incorporando para ello un grupo de profesionales que nos ayudarán a conseguir los ambiciosos objetivos que nos proponemos.

3. Tesorería

Entorno económico y financiero

El contexto económico y financiero en el país se caracterizó principalmente por ser un año de corrección inflacionaria impulsada principalmente por la eliminación de las presiones del 2016 en alimentos (fin de la devaluación y del fenómeno del niño) y por un crecimiento que se ubicó notablemente por debajo del potencial de la economía nacional.

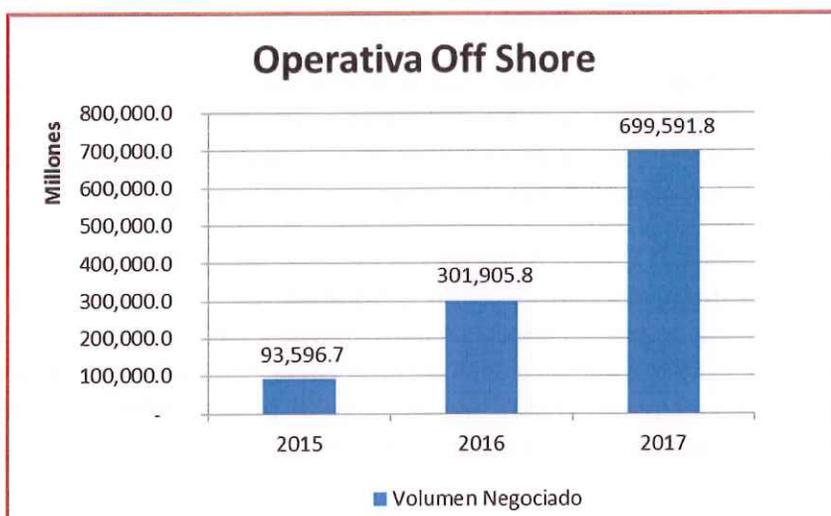
La combinación de ambos factores llevo al Banco de la Republica a orientar su política monetaria hacia una senda expansionista que reactive el consumo y con este el crecimiento del país.

En el ámbito político se perfilan unas elecciones apretadas entre varios candidatos presidenciales, que desde el punto de vista económico y financiera se caracteriza la discusión sobre una potencial reforma a la regla fiscal y con esto sus repercusiones en el cumplimiento fiscal. Varias calificadoras han manifestado su preocupación por el cumplimiento local del año 2019, por lo cual resulta de suma importancia las discusiones de los candidatos sobre el manejo de la economía. No en vano S&P le bajo un nodo a la calificación soberana de Colombia a finales del 2017.

Productos

En el producto de renta fija se tuvo un año de marcadas valorizaciones, impulsadas por la decisiones del Banco de la República, una mejor percepción de riesgo internacional, entrada de capitales de portafolio y una menor inflación local. Un movimiento de casi 80 pbs para los bonos de referencia 2024s.

Los volúmenes de bonos de deuda pública interna operados con los agentes externos se incrementó por encima del 2x dada una mayor cobertura comercial y un mayor enfoque el cliente.



Sin embargo los resultados market making del producto estuvieron por debajo de lo presupuestado.

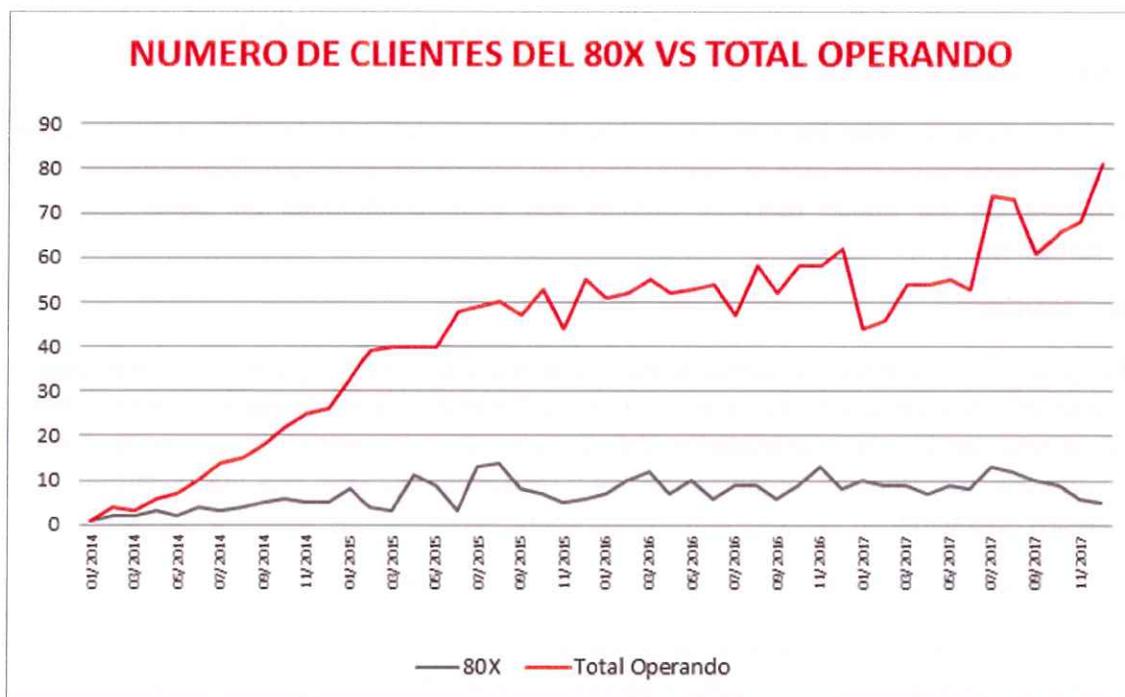
Para el 2018 se contempla una mayor profundización con los agentes externos de la mano de las mesas de distribución internacionales (NY y Londres) y del servicio de custodia (proyecto S3), comenzar a darles un cubrimiento a los clientes FIC's locales que aumenta el producto. Se invirtió en una nueva plataforma para su gestión. Todo esto orientado a que los resultados del producto tengan una mejora considerable.

En el producto FX se caracterizó por ser un año de baja volatilidad (a diferencia del 2016) con un buen desempeño de resultados y acompañando constantemente el desarrollo de las relaciones comerciales como punta de lanza de producto de tesorería.

Para el 2018 se espera una mayor profundización con la base creciente de clientes aprovechando la volatilidad de mercado, acompañando el desarrollo de los productos swaps y dando todo el soporte a la estrategia comercial liderada por Santander Securities Services Colombia S.A.(S3) en la cual FX debe ser producto de valor agregado (operativo) para nuestros clientes internacionales.

Clientes

La evolución de la base de nuestros clientes se mantuvo con una tendencia de crecimiento positiva y una marcada profundización. Como consecuencia de esto último es una concentración del Pareto en los resultados 2017 que se plantea como uno de los retos a superar en el 2018: diversificación de ingresos.



La segmentación de la base de clientes también plantea una estrategia diferente para el tipo de clientes. Aquellos clientes del segmento –Global Corporate Banking-GCB plantean una relación global de menor frecuencia pero de más valor agregado, mientras que los corporativos/empresas deben tener una mayor recurrencia.

ALCO

Las condiciones del margen de solvencia en el 2017 fueron óptimas con un incremento considerable y marcando niveles máximos históricos. Esto se dio por las condiciones externas de la política monetaria en el país liderada por el banco de la república que con el correcto posicionamiento del balance y sus sensibilidades a los diferentes tipos de interés, se logró captar valor financiero.

Para el 2018 se plantea un mayor reto de mantener este margen, debido al ciclo final del recorte de las tasas de referencia en Colombia sumado a la necesidad de buscar una mayor desconcentración de niveles de fondeo en los diferentes productos y una mayor duración para mantener los niveles óptimos en los indicadores de liquidez.

Proyectos

Para el 2018 los esfuerzos en el desarrollo de proyectos se van a enfocar en poder implementar la plataforma Murex para el área del front office con el objetivo principal de implementar nuevos productos, tener el control en línea de los riesgos de mercado, disminuir el riesgo operativo e incrementar la productividad.

De esta manera se incrementa la oferta de productos incluyendo los swaps de tasas de

interés y cambiario de cara a los clientes, ayudando en la estrategia comercial de diversificación y profundización con los productos de tesorería.

Por otro lado se debe incrementar en las relaciones globales con el Grupo para poder obtener sinergias y con esto la escalabilidad del negocio, buscando enfoques en región de américa del sur donde nuestros clientes son para fundamental del desarrollo y del crecimiento.

4. Medios

En el año 2017 la Vicepresidencia de Medios alineada a su misión y planeación estratégica, continuó con la ejecución y cumplimiento de los diferentes planes de trabajo que permitieron responder tanto a las necesidades del negocio como fortalecer los procesos internos operativos, tecnológicos, organizacionales y logísticos, logrando una mayor eficiencia en nuestra operación.

A continuación resumiremos esta gestión en los siguientes capítulos:

- Garantizar la disponibilidad de la Operación (BAU)
- Desarrollar nuevos productos y servicios, avanzando en la digitalización del Banco
- Disponer la Nueva sede central del Grupo en Colombia.
- Continuar impulsando nuestra Cultura Corporativa

Garantizar la disponibilidad de la Operación (BAU)

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

Específicamente durante el ejercicio 2017:

- **Los procesos Operativos** mantienen su dinámica y acompañamiento al crecimiento comercial. Este ejercicio ha mostrado un incremento recurrente de la operativa con nuestros clientes, tal como se muestra en las siguientes cifras:
 - Productos del Pasivo: Más de 1.800 operaciones en el año (Depósitos vista y plazo), manteniendo el volumen operativo.
 - Productos del Activo: Más de 10.100 operaciones en el año (Préstamos y garantías incluyendo créditos de vehículos), 216% más que el año anterior.
 - Productos de Comex: Más de 1,030 operaciones (Préstamos, garantías y C/V divisas clientes), manteniendo el volumen operativo.
 - Productos de Tesorería: Más de 16.900 operaciones (C/V títulos, liquidez, C/V divisas interbancaria y derivados), 13% más que el año anterior.

- Transaccionalidad Canales-Web: Más de 173.500 operaciones, 24% más que el año anterior.
 - Transaccionalidad Caja: Más de 13.800 operaciones sobre productos Banco (Cheques, efectivo, compensación interbancaria, etc.), 25% más que el año anterior.
- ✓ En **Tecnología** se mantuvo la infraestructura y se garantizó la disponibilidad de los sistemas por encima de los estándares requeridos, la disponibilidad de los canales y de los sistemas en general fue mayor al 99% frente a una promesa del 97.8%, como se muestra en la siguiente gráfico:



De igual manera en los canales de conectividad con entes reguladores locales como Banco de la República, Bolsa de Valores, Cámara Central de Contraparte y Superintendencia, se mantuvieron niveles de disponibilidad prácticamente del 100%.

Todo lo anterior, manteniendo los niveles de seguridad adecuados sin ningún registro de eventos de ésta índole.

- En **Recursos Humanos**: seguimos apoyando el crecimiento que la organización ha venido teniendo en estos años, gestionando los diferentes procesos en busca de optimizarlos y proveerlos de una forma más sencilla, personal y justa. Es así como:
- **Formación**: desde los planes de desarrollo individual, se definieron las capacitaciones requeridas para el desarrollo personal y profesional, fortaleciendo el conocimiento de nuestros colaboradores, el banco invirtió (más de 2.8 veces con respecto al año anterior), en 107 cursos. Adicionalmente, complementando los planes de formación individual se desarrollaron las formaciones normativas requeridas para el desarrollo de nuestra actividad.

- Nómina: garantizando el pago oportuno de los salarios y prestaciones a los empleados conforme a lo establecido en las normas y procedimientos, igualmente proporcionando de manera oportuna la información requerida para la administración contable y los entes de control.
- Bienestar y Salud ocupacional: desarrollando nuestro plan de trabajo enmarcado en los programas normativos de seguridad y salud en el trabajo, como en la instalación del Comité de Convivencia y COPASST, nos permitirá implementar el mejor sitio para trabajar.
- Selección: procurando proveer el mejor recurso para la organización y manteniendo la plantilla requerida, gestionamos 22 vacantes, dotando a la organización de los recursos necesarios para cumplir con nuestros objetivos.

Desarrollar nuevos productos y servicios, avanzando en la digitalización del Banco

En el desarrollo de nuevos productos y servicios se destaca:

- ✓ La implementación de operación con una nueva cámara de compensación (ACH), que permitió optimizar diferentes procesos de atención a nuestros clientes, proporcionando una significativa mejora de procesos operativos como pago a proveedores y recepción de flujos de transferencias hacia y desde el Banco.
- ✓ La implementación de PSE (proveedor de servicios electrónicos) como sistema de pagos para permitir a nuestros clientes incrementar su transaccionabilidad con el Banco.
- ✓ Se realizó la automatización de la generación y envío del reporte de movimientos diarios de cuentas (reporte MT940), el cual es enviado a los clientes a través de Swift.
- ✓ Se realizaron mejoras generales a pagos de proveedores del Producto Confirming.
- ✓ Se aportó en la desarrollo del portafolio de productos de Tesorería, con la implementación de los productos de Derivados Estandarizados y la posibilidad de realizar operaciones de divisas con distintas monedas (G7).
- ✓ En préstamos de consumo, se implementó el convenio de recaudo, se automatizó la generación de extractos para clientes y se implementaron planes especiales para poder atender las campañas requeridas por el negocio.
- ✓ En temas de seguridad de la información se adicionaron controles en la detección de vulnerabilidades y se realizó la autocertificación de los controles de Swift, esto nos permite seguir dando un servicio con mejores estándares de seguridad, a nuestros clientes.
- ✓ En la continua búsqueda de lograr un banco digital y más eficiente se inició la automatización de los procesos misionales. En el ejercicio del 2017 se implementaron los siguientes workflow:
 - Vinculación: Abarca tanto a clientes como a proveedores y contempla las actividades de Radicación por parte del área comercial, validación automática

contra Negative File, verificación automática de existencia en BUC o SISA, validación de Cumplimiento con la intervención del BPO de listas, verificación operativa y archivo digital de documentación.

- Apertura de cuentas (ahorros o corriente): Comprende las actividades de Radicación por parte del área comercial, verificación operativa, creación de cuentas y archivo digital de documentación.
- Adición y/o Modificación de firmas: Corresponde a la inclusión o eliminación de firmas autorizados de clientes para realizar transacciones y comprende las actividades de Radicación por parte del área comercial, verificación y procesamiento operativos y archivo digital de documentación.

Esto ha permitido tener mayor eficiencia, control, contar con trazabilidad digital y soportada, y realizar mediciones y análisis de productividad.

En el 2017 se realizó la definición de la automatización del proceso de Desembolsos incorporando mejoras operativas para impacto en la eficiencia del proceso.

- ✓ También se trabajó en el análisis y proyección de la arquitectura de datos negocio necesaria para aplicar mejoras sobre los procesos y aumentar la eficiencia.
- De manera complementaria se definió la estructura de la carpeta digital del cliente, el esquema de permisos de acceso, la necesidad de consulta. En procesos logísticos y administrativos, se formalizó el proceso de gestión de archivo inactivo permitiendo optimizar tanto el uso de los espacios físicos del banco como la organización de la información necesaria para la operación de manera más efectiva.

Disponer la Nueva sede central del grupo en Colombia

Hemos recorrido ya casi 5 años de crecimiento sostenido y seguimos avanzando con paso firme, como muestra de ello estrenamos casa.

Buscamos trabajar de una manera más Sencilla, Personal y Justa, tanto con nuestros clientes como entre colaboradores, para ello en nuestra nueva sede disponemos de más espacios colaborativos fomentando una mayor productividad. Contamos con más de 10 salas de reuniones donde la tecnología hace parte del cambio, espacios de esparcimiento y bienestar como casilleros, cafeterías con mayor capacidad y facilidades e incluso una terraza con vista panorámica de la ciudad.

La nueva sede está ubicada en una de las zonas más cosmopolita de la ciudad, contando con importantes vías de acceso, facilidad de transporte, oferta gastronómica y zonas verdes donde se llevan a cabo eventos culturales.

Como parte de este proceso se realizó el traslado y la renovación del Centro de Computo Local, sin afectación al servicio, garantizando la operación del Banco.

Continuamos impulsando nuestra Cultura Corporativa, con nuestros comportamientos corporativos como eje de actuación principal, estamos avanzando en la transformación cultural y en la inserción de los valores Santander.

Es así como, el Banco participó por tercera vez, en la encuesta Corporativa de Compromiso del Grupo Santander, donde los resultados muestran que vamos por el camino correcto y que están alineados a los resultados de la Corporación y se reflejan las siguientes conclusiones:

- Alta participación de los empleados (94%), consolida la encuesta como herramienta de escucha por los empleados para manifestar sus opiniones y construir un mejor lugar para trabajar.
- La Cultura de Riesgos, el nivel de liderazgo, la actuación ética por la Organización y el reto profesional, son nuestros principales pilares como Banco.
- El orgullo de pertenencia continúa como una de nuestras grandes fortalezas. El 91% se siente orgulloso de ser parte del Santander.
- La nueva cultura del Banco está calando en la organización. El 93% se siente comprometido con la transformación que está llevando a cabo Santander para ser más sencillo, personal y justo para nuestros empleados, clientes, accionistas y sociedad.
- Igualmente, la encuesta nos da un input para mejorar, buscando el crecimiento de los valores corporativos como es la dimensión de "Talento" y otras dimensiones, dándonos la información necesaria para focalizar nuestro trabajo para el 2018.
- Esta información también nos ayudara a fortalecer y mejorar nuestro esquema de My Contribution ya que serán parte de la retroalimentación y se incluirán en los PDIs.

5. Situación financiera 2017

Los Estados de Situación Financiera al 31 de Diciembre de 2017, estados de Resultados, Resultados Integrales, cambios en el patrimonio y flujos de efectivo, se presentan comparativos con Estados Financieros 2016.

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

Datos Relevantes

Balance (Millones de COP)	Dic 17	Dic 16	Var.Absoluta
Activo Total	1.417.519	1.116.485	301.034
Creditos a Clientes, neto	903.057	663.435	239.622
Depósitos de Clientes	939.927	642.946	296.981
Recursos Propios	239.178	233.677	5.501

Resultados (Millones de COP)	Dlc 17	Dlc 16	Var.Absoluta
Margen Intereses	29.899	21.262	8.637
Ingresos operacionales	49.901	34.235	15.666
Beneficio antes de Impuestos	6.521	989	5.532
Beneficio (pérdida) neto	1.953	(1.825)	3.778

Solvencia y Morosidad (Millones de COP)	Dlc 17	Dlc 16	Variación
Relacion de Solvencia Básica	14,21%	17,40%	-3,19%
Relacion de Solvencia Total	14,28%	17,24%	-2,96%
Ratio Morosidad	0,14%	1,36%	-1,22%
Cobertura de Morosidad	123,60%	103,99%	19,61%

Activos

Los activos al cierre del 2017 sumaban \$1.417.519 millones, con crecimiento de 27.0%, con respecto a 2016. La cartera de créditos, neta que representa el 63.7% del total del activo, cerró en \$903.057 millones, mientras que el portafolio de inversiones cerró en \$300.215 millones, representando el 21.2% del total de activo.

Pasivos

El pasivo total cerró en 1.178.342 millones, donde los pasivos de depósitos de clientes representan el 79.8% del total del pasivo. Las financiaciones representan el 12.7% del total del pasivo que corresponden al fondeo de las operaciones activas de crédito.

Patrimonio

El periodo 2017 cierra con un patrimonio de \$239.178 millones, con un crecimiento de 2.4%, con respecto a 2016, que incluye una utilidad del periodo por \$1.953 millones y Ganancias no Realizadas, neto impuestos por \$3.547 millones del portafolio de Inversiones a Valor Razonable, con cambios en el Otro Resultado Integral.

El Banco cerró el año 2017 con una utilidad de \$1.953 millones, en donde se destacan los siguientes conceptos:

Margen Bruto por \$47.066 millones, que comprende:

- Rendimientos netos de cartera de créditos \$17.234 millones, frente a \$8.918 millones en 2016.
- Rendimientos de inversiones vista, A Valor Razonable con cambios en el ORI e inversiones A Costo Amortizado \$14.342 millones
- Resultados de operaciones financieras, neto de \$12.253 millones
- Comisiones bancarias y emisión de garantías bancarias netas por \$5.634, millones

Provisiones Cartera de Crédito,

- Se constituyeron provisiones netas de cartera de crédito por \$3.666 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 \$37.473 millones. Los costos de depreciaciones y amortizaciones de cargos diferidos por software y remodelaciones de propiedades ajenas suman \$2.241 millones.

6. Novedades normativas

Destacamos como novedades normativas producidas durante el año 2017 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, la 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 límites 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:
 - o 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.
 - o Sujetos a precios de transferencia, será de seis años contados a partir del vencimiento para declarar o presentación extemporánea.

6.2. SE DICTAN NORMAS PARA FORTALECER LA REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE LOS CONGLOMERADOS FINANCIEROS Y LOS MECANISMOS DE RESOLUCIÓN DE ENTIDADES FINANCIERAS

Mediante la Ley 1870 del 21 de septiembre de 2017 Se consagraron instrumentos de intervención y facultades de supervisión de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) frente a los conglomerados financieros y al holding financiero, tales como revisión de estructura corporativa, limitaciones para asunción de riesgos, exigencias de capitalización, etc.

La ley exceptúa de la supervisión a los holding financiero domiciliados o constituidos por fuera de la República de Colombia cuando acrediten ante la Superintendencia Financiera de Colombia que se encuentra sujeto a un régimen de regulación prudencial y supervisión comprensiva y consolidada equivalente al de la Superintendencia Financiera Colombia.

En desarrollo de la Ley mediante el Decreto 246 de 2018 el Gobierno Nacional modifica el Decreto 2555 de 2010, en lo relacionado con los criterios de exclusión de supervisión de entidades pertenecientes a los Conglomerados Financieros, es así como el decreto establece como criterios de exclusión: i) cuando el tamaño no sea significativo en relación con el conglomerado y ii) cuando el nivel de interconexión o de exposición al riesgo de la entidad no tenga impacto en el conglomerado.

Dispone que la en cualquier momento se podrá volver a supervisar la entidad excluida y así como la facultad de solicitar toda la información a las entidades pertenecientes a un conglomerado excluidas; así mismo dispone que el holding Financiero debe enviar la SF información sobre las operaciones entre excluidas y entidades que conforman el conglomerado con la periodicidad y condiciones que establezca la Superintendencia Financiera de Colombia.

Actualmente él se está discutiendo el proyecto de decreto mediante el cual se modifica el Decreto 2555 de 2010 en los relacionado con los límites de exposición y concentración de riesgos, criterios para determinar la calidad de vinculados y conflictos de interés de los Conglomerados financieros.

6.3. SOCIEDADES ESPECIALIZADAS EN DEPÓSITOS Y PAGOS ELECTRÓNICOS (SEDPE)

Mediante el Decreto 2076 de 2017 se modifica el Decreto 2555 de 2010 que consagra que los depósitos electrónicos ofrecidos por los establecimientos de crédito y las sociedades especializadas en depósitos y pagos electrónicos-Sedpe, son depósitos a la vista que se asemejan a las cuentas de ahorro, a nombre de personas naturales y jurídicas y señala las condiciones que deberán cumplir.

Dispone que el trámite simplificado de será aplicable a los depósitos de dinero electrónicos y a las cuentas de ahorro, a través de las cuales se canalicen los recursos provenientes de programas de ayuda y/o subsidios otorgados por el Estado Colombiano sin importar el monto transferido, el saldo que se mantenga en dichos productos ni el monto acumulado de las operaciones débito que se realicen en un mes calendario.

Los depósitos de dinero electrónico y las cuentas de ahorro de las SEDPEs podrán ser utilizados para que sus titulares reciban recursos diferentes a los provenientes de programas de subsidios o beneficios otorgados por el Estado Colombiano. En caso de que con tales recursos, el saldo en el depósito o cuenta supere el límite máximo se deberá adelantar el trámite ordinario de apertura.

Las SEDPEs deberán adelantar los procedimientos ordinarios en materia de conocimiento del cliente y prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo. Será necesaria la presencia física del consumidor financiero interesado para efectos de la vinculación por medio del trámite de apertura ordinario de depósitos electrónicos, la cual podrá realizarse en la red de corresponsales, agencias y sucursales de la respectiva entidad financiera.

Además dispone que las SEDPE podrán ser prestadores o usuarios de la red los establecimientos de crédito y que deberán contar con Defensor del Consumidor Financiero

Fondos de inversión colectiva inmobiliarios

Decreto 2090 de 2017 (diciembre 12). Modifica el Decreto 2555 de 2010, en lo relacionado con los Fondos de inversión colectiva inmobiliarios y la titularización inmobiliaria.

6.4 FONDOS DE INVERSIÓN DEL EXTERIOR

Mediante Decreto 1756 del 27 de octubre de 2017 se adiciona el Decreto 2555 de 2010 en lo relacionado con los fondos de inversión del exterior y por primera vez en Colombia se autoriza que los fondos de inversión que operen en jurisdicciones distintas a Colombia a promover sus negocios en Colombia siempre y cuando en su respectiva jurisdicción donde cuenten con una autoridad de supervisión que haya suscrito convenios de intercambio de información y protocolos de supervisión con la SFC. La supervisión del exterior se debe realizar sobre el fondo de inversión y sobre el administrador de dichos fondos.

La norma establece una serie de requisitos que debe cumplir el fondo del exterior para tales efectos, como segregación patrimonial frente a recursos propios, estándares de suministro de información, contar con un custodio profesional independiente del administrador del fondo, etc.

Los inversionistas en Colombia autorizados a participar en tales fondos del exterior serán los mismos son inversionistas profesionales o clientes inversionistas con un alto patrimonio (superior a COP\$6,770 millones para 2017).

6.5 OPERACIONES DE REDESCUENTO ADELANTADAS POR ENTIDADES VIGILADAS POR LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Mediante Decreto 1333 de 2017 se adiciona el literal i) al artículo 2.1.1.3.4 del Decreto 2555 de 2010 se dispone que las operaciones de redescuento realizadas por las entidades autorizadas para este fin, celebradas con entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia y cuyo endoso de pagarés implique la responsabilidad del intermediario, computarán por el cincuenta por ciento de su valor en la ponderación. Cuando tales operaciones se celebren con entidades no vigiladas se computará al cien por ciento.

6.5 PROSPECTO ESTANDARIZADO DE INFORMACIÓN PARA EMISORES O PROGRAMAS DE EMISIÓN

Mediante Decreto 1422 de 2017 se dictan normas en relación con a prospectos estandarizados de información y modelos de emisión, estandarizada o no estandarizada, en la emisión de valores o en programas de emisión, para la transparencia y homogeneización de la oferta pública de valores de contenido crediticio o mixto.

Se faculta a la Superintendencia Financiera de Colombia para establecer un prospecto estandarizado de información que deben seguir los emisores del mercado de valores que adopten el esquema de emisión estandarizada.

Además, se establecen los requisitos de las emisiones estandarizadas, de las no estandarizadas y los requisitos comunes a una y otra clase de emisiones, buscando la transparencia en la información en las ofertas públicas de valores.

6.6. ESQUEMA DE PRUEBAS DE RESISTENCIA

Mediante la CIRCULAR EXTERNA 031 de octubre 27 de 2017 la Superintendencia Financiera imparte las instrucciones para la implementación del Esquema de Pruebas de Resistencia (EPR) y el reporte de información de los resultados.

Por el volumen de activos del Banco aplica lo establecido en la Circular respecto de la fecha de presentación de las pruebas: "Los establecimientos bancarios cuyos activos representen menos del 2% del total de los activos del sector bancario con corte a 31 de diciembre 2017, las compañías de financiamiento, las corporaciones financieras y las cooperativas financieras, deberán remitir a esta Superintendencia los primeros resultados de las pruebas entre el 24 y el 28 de septiembre de 2018 con corte al 31 de diciembre de 2017".

6.7. CUENTAS ABANDONADAS E INACTIVAS

Con la Circular Externa 028 de septiembre 29 de 2017 la Superintendencia Financiera dicta las normas sobre el reporte del Valor Total Unificado Activo (VTUA) y Valor Total Unificado Pasivo (VTUP). Dentro de las medidas dictadas puede incidir en el negocio del Banco lo relacionado los conceptos de cuentas abandonadas e inactivas, evento en los cuales los bancos deben:

- Cuentas abandonadas: aquellas cuentas corrientes o de ahorro sobre las cuales no se hubiere realizado movimiento de depósito, retiro, transferencia o, en general, cualquier débito o crédito que las afecte durante (3) años ininterrumpidos. Los recursos de estas cuentas se deben enviar a un Fondo creado en el Ictex para su administración temporal.

- Cuentas inactivas: son las cuentas de ahorros cuando sobre éstas no se haya realizado alguna operación durante un periodo de 6 meses consecutivos. Entiéndase por operación cualquier movimiento de depósito, retiro, transferencia o en general cualquier débito o crédito que afecte a la cuenta de ahorros, con excepción de los créditos o débitos que la institución financiera realice con el fin de abonar intereses o cobrar costos financieros y/o transaccionales. En esta clase de cuentas sólo se puede cobrar costos por la administración durante los primeros 60 días de inactividad.

6.11 REDEFINICIÓN DE LAS CONDICIONES DE LOS CRÉDITOS

Mediante la Circular Externa 026 de septiembre 29 de 2017 la Superintendencia Financiera modifica el Capítulo II de la Circular Básica Contable y Financiera, expedida mediante la Circular Externa 100 de 1995 e imparte instrucciones para facilitar el proceso de redefinición de las condiciones de los créditos entre las entidades vigiladas y aquellos deudores que han visto afectada su capacidad de pago y el normal cumplimiento de su obligación como consecuencia de la coyuntura económica.

Esta norma define un paso previo a la reestructuración de las deudas y por esto las modificaciones que se hagan bajo los principios de la nueva norma no tendrán los efectos que

una reestructuración puede tener en aspectos como la calificación del deudor y el acceso a nueva financiación.

La normativa busca que el cliente pueda solicitar a la entidad financiera la modificación de las condiciones del crédito originalmente pactadas, siempre y cuando durante los últimos seis meses la obligación no haya alcanzado una mora consecutiva mayor a 60 días para microcrédito y consumo; y 90 días para comercial y vivienda el usuario saldrá de la lista de centrales de riesgo en caso de haber sido reportado.

6.12 CONTRATOS DE DEPÓSITO DE DINERO

Mediante la Ley 1863 del 9 de junio de 2017 se establecen que las entidades financieras, en los contratos de depósito, brindarán una forma gratuita de retiro a sus cuentahabientes.

6.14 REGIMEN DE INVERSIONES

Mediante Decreto 119 de 2017 se modifica el Decreto 1068 de 2015 en lo relacionado con el régimen general de la inversión del exterior en Colombia y de las inversiones colombianas en el exterior y se dictan otras disposiciones en materia de cambios internacionales.

6.15 AGENDA NORMATIVA 2018 UNIDAD DE REGULACIÓN FINANCIERA

Finalmente para efectos de tener claro el panorama legislativo, se destaca de la agenda Regulatoria del año 2018 de la Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera (URF), los temas que más le interesan actualmente al regulador, que son de interés para el Grupo, tales como:

1. La reglamentación de capital de conglomerados y límites de exposición.
2. Convergencia Basilea III
3. Depuración de PT de administradores de recursos de terceros
4. Promoción de productos del exterior,
5. Pagos digitales
6. Ampliación actividad de custodia de valores
7. Infraestructura del mercado de valores

7. Riesgos

A continuación se resume la gestión de riesgos desarrollada por el Banco en el 2017.

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

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

Al cierre de Diciembre de 2017, el riesgo de mercado del Banco, medido con el modelo estándar de la Superintendencia Financiera de Colombia, fue de COP15.593 millones. El VeR mínimo registrado para los días de fin de mes se presentó en el mes de diciembre de 2017, por COP15.593 millones. El máximo se registró el 28 de febrero de 2017, de COP21.533 millones. El VeR promedio mensual fue de COP18.372 millones.

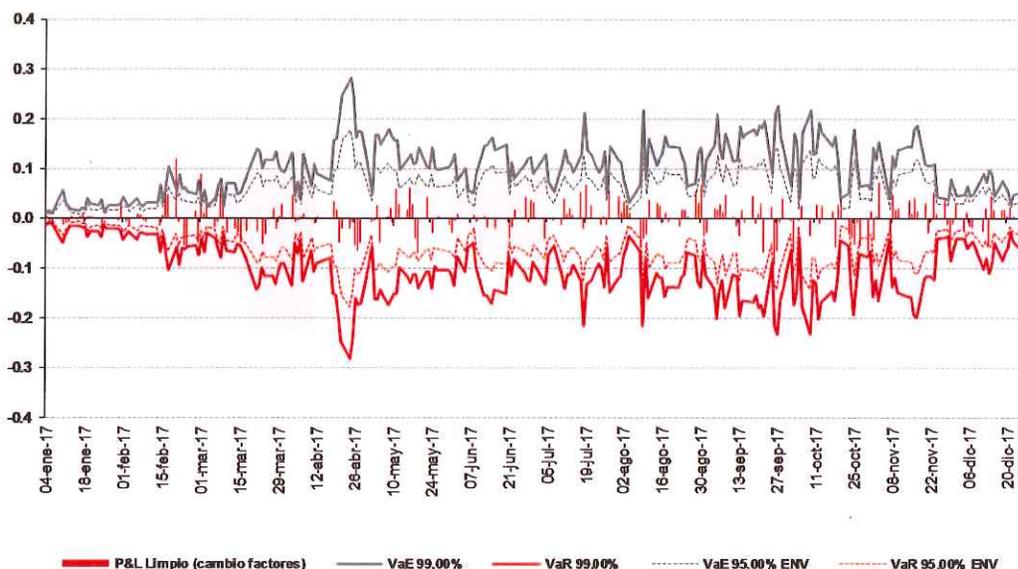
Respecto de las mediciones con el modelo corporativo, al cierre de Diciembre de 2017 el VaR de la cartera de negociación, calculado a un nivel de confianza del 99% y en un horizonte de tiempo de un día, fue de USD109.148. El límite del VaR del modelo interno está definido en USD450.000. El VaR promedio fue de USD103.827, el mínimo fue de USD9.972 y el máximo fue de USD284.650.

México: Finanzas

Colombia - Área: Total Tesorería

Resultados Diarios vs Valor en Riesgo día anterior

Cifras en Millones de USD



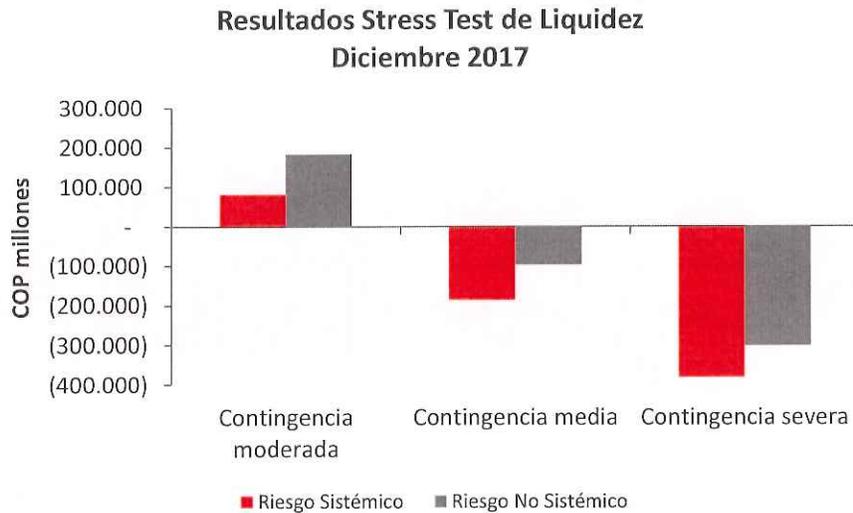
La medición del riesgo de mercado de la actividad de balance, arrojó un cálculo de sensibilidad del margen financiero a un año ante 100 pb de incremento en los tipos de interés (NIM), un valor promedio de COP783 millones. El valor promedio de la sensibilidad a movimientos de 100 pb en las tasas de interés del valor patrimonial (MVE) fue de COP8.311 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 COP240.000 millones tanto a 7 días como a 30 días. El nivel mínimo alcanzado en estos indicadores fue de COP105.564 millones. Al cierre de Diciembre de 2017, el IRL de 7 días fue COP326.236 millones y el de 30 días fue COP299.383 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 2017, 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 2017, 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

La gestión del riesgo de crédito en Banco Santander de Negocios Colombia durante 2017 se ha mantenido en el marco de las políticas corporativas implementadas para las distintas fases del mismo (originación, seguimiento y recuperación).

La Alta Dirección del Banco revisa y aprueba anualmente la estrategia de negocio a desarrollar en el Plan Estratégico Comercial (PEC) y las limitaciones en cuanto a perfil deseado y tolerancia al riesgo en sus distintos aspectos (rating crediticio, grado de concentración admisible tanto a nivel de cliente/grupo como sector económico).

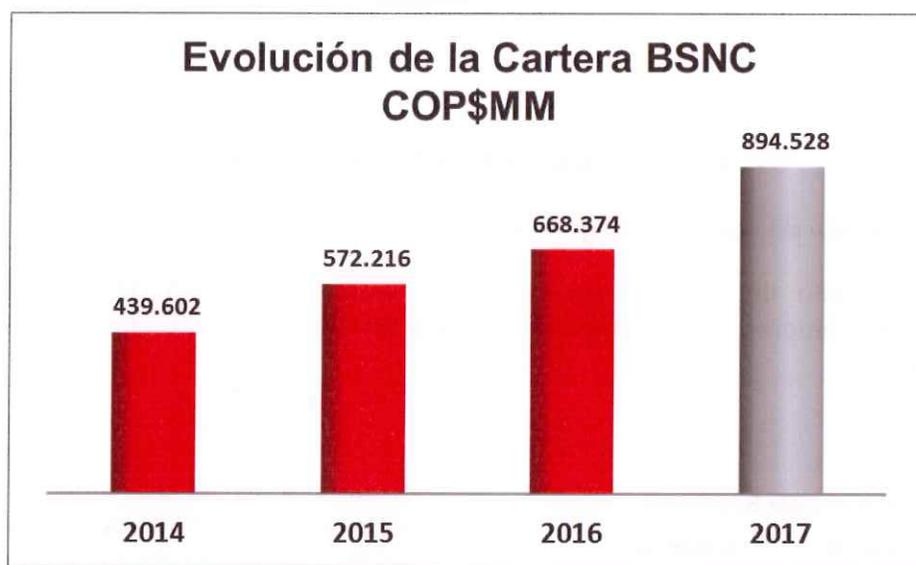
Estas directrices se establecen en las políticas de Apetito de Riesgo (ADR) que son objeto de permanente actualización y seguimiento en su cumplimiento tanto en la aprobación de operaciones individuales como en la composición de la cartera, tomándose las acciones de corrección en caso de desviaciones.

La actividad comercial del Banco en materia de cartera de crédito en 2017 se ha ajustado al Plan Estratégico Comercial del año 2017 aprobado, que contemplaba un crecimiento significativo como corresponde a la fase en la que se encuentra el Banco de expansión del negocio tras la etapa inicial de construcción, por lo que no es comparable con el desempeño de la industria. Es importante destacar que el crecimiento de la cartera se ha conseguido cumpliendo estrictamente con las políticas definidas por el Apetito de Riesgo y de forma

selectiva teniendo en cuenta la débil coyuntura económica del país y su incidencia en algunos sectores económicos.

La planificación previa conjunta con el Área Comercial y la sólida cultura de riesgos ya implementada han permitido un crecimiento de la cartera de crédito muy importante, cumpliendo con las políticas establecidas como evidencia el seguimiento que se hace periódicamente de las mismas.

Al cierre del 2017 la cartera de créditos supera el \$894.528 MM, que representa un crecimiento del 33.8% frente a la cartera registrada en el 2016



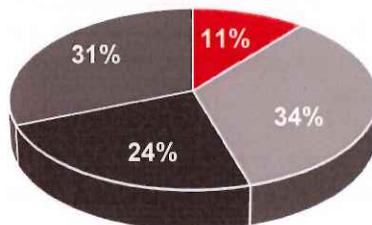
El perfil de la cartera de BSNC al cierre de 2017 se ajusta al deseado por la Alta Dirección y definido en las políticas aprobadas por la Junta Directiva, el Plan Estratégico Comercial y el Apetito de Riesgo. Los rasgos definitorios más representativos del perfil de riesgo de la cartera de crédito son:

- **Rating crediticio**

El rating crediticio es una herramienta interna de carácter corporativo que mide la calidad crediticia individual de un cliente y el riesgo de incumplimiento (probabilidad de default) con independencia de las garantías propias de cada operación crediticia.

La cartera de BSNC al cierre de 2017 registra un rating promedio de (5,6), lo que significa en la escala corporativa interna una baja probabilidad de default y una balanceada distribución de riesgo. Los riesgos de clientes con ratings de baja calidad cuentan con cobertura de garantías adecuadas.

Distribución de la cartera por Rango de Rating

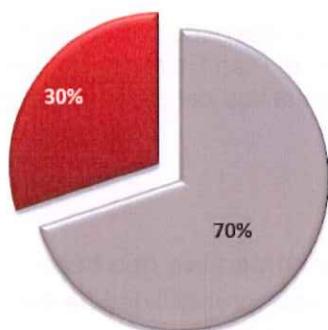


■ < 5,0 ■ 5,0 - 5,5 ■ 5,5 - 6,0 ■ > 6,0

- **Tipología de empresa. Segmentos.**

El Modelo de Negocio del Banco se centra como uno de sus elementos diferenciadores, en clientes con los que el Grupo Santander mantiene una relación global.

Cartera por Segmento
 ■ Locales ■ Multinac.



El carácter global del Grupo Santander permite que el 30% de la cartera de créditos del Banco tenga como deudor a filiales de multinacionales con las que se mantiene relaciones globales. Ello se convierte en un factor mitigante del riesgo por soporte de matriz que genera estabilidad antes los cambios de las condiciones económicas.

- **Garantías.**

El Banco no toma riesgos exclusivamente por el valor de las garantías. La concesión de un riesgo debe sustentarse en un análisis de viabilidad de la operación, su adecuado planteamiento y estructura en

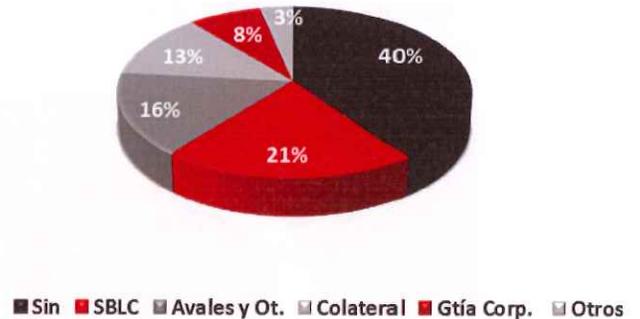
cuanto a necesidades del cliente, plazo y capacidad de pago

El target de clientes de BSNC contribuye a generar un perfil de garantías (SBL,

colaterales, avales y garantías corporativas), y un mejor conocimiento del cliente, lo que unido a la existencia de una relación global produce una mitigación significativa de la exposición al riesgo de crédito.

- **Concentración**

Distribución de la cartera por tipo de Garantía



El Apetito de Riesgos ADR que aprueba la Junta Directiva cada año en el marco de la Planificación Estratégica Anual, establece límites de exposición que definen las políticas en materia de concentración aceptable de riesgos, aplicando criterios de prudencia.

Estos límites son adicionales a los límites individuales de crédito, basados en Patrimonio Técnico, de las normas regulatorias vigentes.

Por este procedimiento se fijan límites en relación, entre otros aspectos, con:

- Exposición máxima Individual y por Grupo como porcentaje del Patrimonio, incluyendo la consideración de garantías idóneas.
- Exposición máxima del TOP 20 de clientes.
- Limitación de exposición en clientes clasificados como no grado de Inversión.
- Exposición máxima por sector económico sobre el total de la cartera de riesgo.

- **Modalidad de Riesgo**

La composición del portafolio de riesgo de crédito de BSNC incluye, de forma significativa y fruto de su Modelo de Negocio, un porcentaje relevante y poco usual de exposiciones a riesgos distintos del crédito, riesgos contingentes como avales y garantías y productos de cobertura (derivados) que por su propia naturaleza tienen aspectos de mitigación y acotación del riesgo.



- **Plazo**

La política de composición del portafolio de crédito en cuanto a plazos de concesión y duraciones es otro de los aspectos que se regula con el objetivo de tener una cartera con una rotación adecuada, fondeada sin incurrir en descalces de plazos y gaps de tasas de interés significativos y que permitan al Banco tener capacidad de reacción ante cambios bruscos en las condiciones de mercados y sectores económicos.

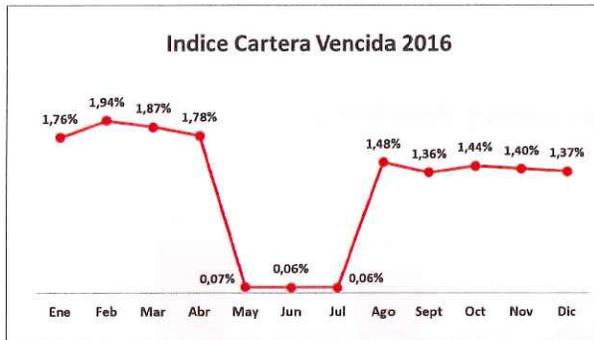
La duración promedio de la cartera de crédito de BSNC a cierre del 2017 es de 11 meses.

- **Calidad de la Cartera**

La calidad de la cartera de crédito, medida por los indicadores de cartera vencida, calificación de cartera y grado de cobertura por provisiones se han mantenido en niveles óptimos durante el 2017, en consonancia con las políticas citadas que definen un apetito de riesgo bajo y una prudente gestión del riesgo crediticio.

Al cierre de 2017 el índice de cartera vencida de BSNC es 0.08%, y una cobertura de provisión del 126.6%.

Como parte del Grupo Santander, BSNC reporta a la matriz según normativa Basilea III, y por tanto a partir de enero de 2018 se inicia el cálculo provisiones tanto por IAS como por IFRS 9.



BSNC ha adoptado bajos sus lineamientos de gestión del riesgo crediticio, la Política de Reconducciones de Deudas de Clientes, definidas por la Junta Directiva para establecer la adecuada gobernabilidad y control en la gestión de los créditos de deudores que presentan potencial o real deterioro de la capacidad de pago

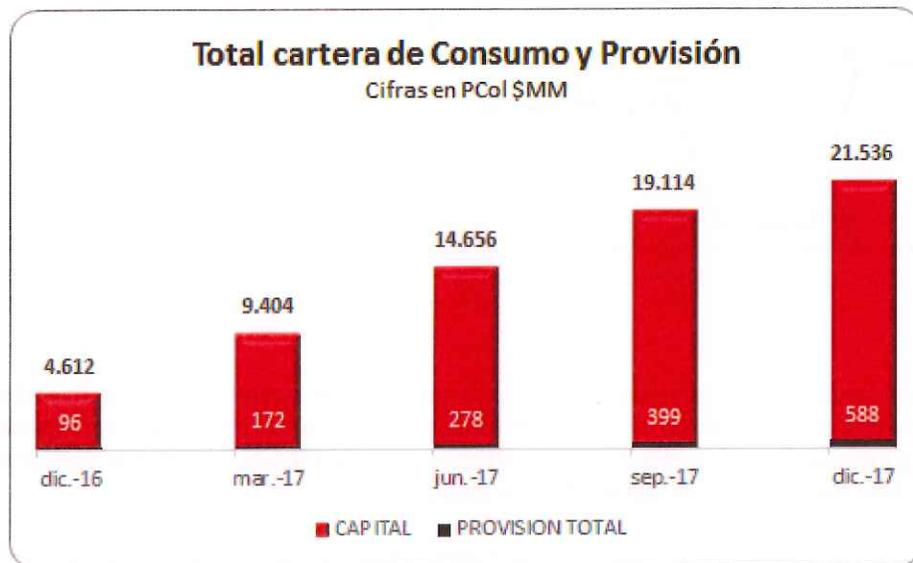
Esta política establece los criterios para la modificación de las condiciones de deudas de clientes en distintas situaciones ajustadas a las normas supervisoras y regulatorias vigentes en Colombia.

Cartera de Consumo

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

El BSNC 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 2017 la cartera de consumo asciende a \$20.224 MM con un índice de calidad cartera de 3.9%, la cartera de consumo se atomiza principalmente en el segmento de vehículos. La provisión acumulada total durante el 2016 se sitúa en \$533.8MM.



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

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

Dando cumplimiento a las normas establecidas por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), a los estándares internacionales, y atendiendo los lineamientos establecidos en el Marco Corporativo definidos por el Grupo Santander sobre la materia, el Banco Santander de Negocios Colombia S. A. (BSNC), durante el año 2017, enfocó sus esfuerzos por mantener de manera permanente actualizado y fortalecido su Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (SARLAFT).

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

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

El Sistema de Administración de Riesgos de LA/FT, implementado por la Entidad, es revisado y verificado por su Auditoría Interna, y la Revisoría Fiscal, cuyas funciones ejerce la firma 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, BSNC mantuvo dentro de sus objetivos y responsabilidades, estrictos derroteros para que se acataran y cumplieran las políticas institucionales sobre la materia, por parte de sus funcionarios, y terceras partes relacionadas, con el fin de prevenir que la Entidad fuera utilizada como vehículo para la canalización de recursos provenientes de actividades delictivas.

Así las cosas, de acuerdo con los resultados de las etapas del SARLAFT; la aplicación de sus elementos; los informes de los entes de control (Auditoría Interna, y Revisoría Fiscal), y del Oficial de Cumplimiento, presentados a la Junta Directiva; las políticas, manuales y procedimientos adoptados por la Alta Dirección, y las herramientas proporcionadas por el Banco, la Entidad mantiene una adecuada gestión del riesgo de LAFT, actuando de acuerdo con los lineamientos normativos locales y los estándares internacionales que rigen el tema.

7.4. SARO- Sistema Administración de Riesgo Operativo

SARO- Sistema Administración de Riesgo Operativo

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

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

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

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

Circular 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 2017 se siguió consolidando las políticas y metodologías para la Administración del Riesgo Operativo y se alineo el modelo, eliminando brechas con los lineamientos del Grupo a nivel global.

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

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

Dentro del Plan de Continuidad del Negocio, se ajusta y simula el rol del –COA- Centro Operativo Alterno 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 2017 se encuentran distribuidos en once (11) macroprocesos identificados y documentados dentro del mapa de procesos de la Entidad. Se identificaron ciento cuarenta y ocho (148) riesgos que de acuerdo con las mediciones del Riesgo Inherente realizadas en el ejercicio de Risk Control Self Assessment (RCSA), sesenta y nueve (69) son riesgo bajo, cincuenta y dos (52) son riesgo moderado, dieciocho (18) de riesgo alto y nueve (9) 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 Santander de Negocios Colombia S.A. (“BSNC”) cuenta con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), que cumple con la regulación local aplicable a través de la Circular Básica Jurídica emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), a la par que sigue y aplica las directrices que sobre esta materia son requeridas por la Corporación.

En el transcurso de 2017, el SAC fue auditado por la Auditoría Interna y la Revisoría Fiscal del Banco, quienes en sus revisiones han hecho comentarios de ajustes menores, obteniéndose al final del proceso una calificación general “Aceptable” y que se ha dado cumplimiento a las normas e instrucciones sobre el SAC, de acuerdo con lo establecido por la SFC, respectivamente.

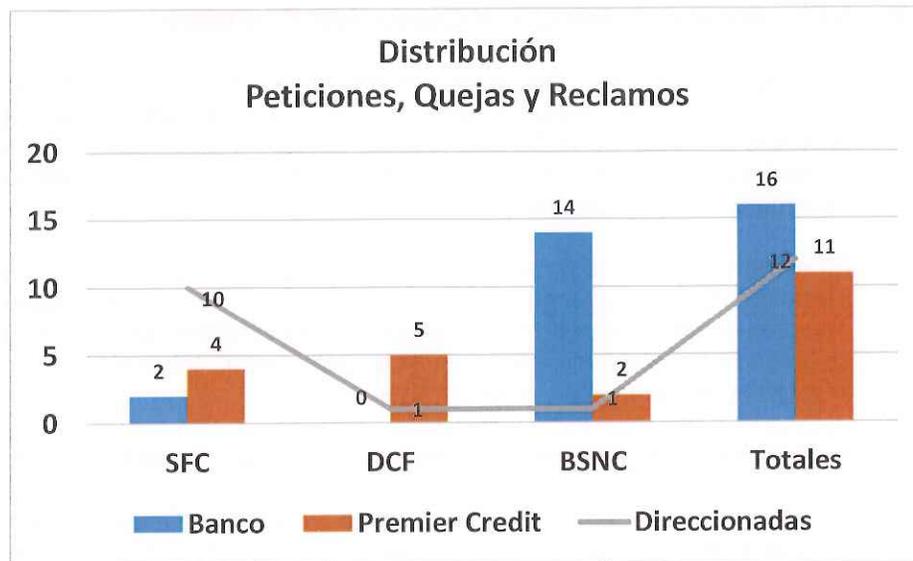
- Estadísticas e Indicadores de Peticiones, Quejas y Reclamos (“PQRs”)

Durante el año 2017, el BSNC recibió Peticiones, Quejas y Reclamos de los consumidores financieros, provenientes de los diferentes canales establecidos para tal fin, como son:

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

En los siguientes gráficos se presentan las estadísticas consolidadas año 2017:





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

- El 30.77%, corresponde a PQRs recibidas de consumidores financieros que han tenido o tienen una relación comercial con el anterior Banco Santander de Colombia S.A., ahora Itaú CorpBanca Colombia, sobre las cuales el BSNC ha solicitado su direccionamiento para ser atendidas directamente por esa entidad.
- Todas las PQRs fueron atendidas en los plazos establecidos y reportadas en informes dirigidos tanto al Supervisor Local como a la Corporación.
- En general, no se han presentado situaciones relevantes que hayan generado consecuencias adversas para el Banco.

- Formación:

Con el objeto de propender por el fortalecimiento de los conocimientos y el deber

del cumplimiento del SAC al interior de la Organización, el BSNC impartió la capacitación anual en esta materia, con resultados satisfactorios obteniéndose un 100% de participación y aprobación de las evaluaciones de parte de todos los funcionarios. Se destaca la Auditoría Interna quien para la fecha citada nos visitaba, participando activamente de la sesión.

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

- Buen Gobierno:

En el 2017, el Banco con el objeto de cumplir con la regulación local y en aras de fortalecer el SAC, solicitó a la Junta Directiva la aprobación de los siguientes temas en el Manual:

- ❖ Numeral 7.3. “Gerencia de Cumplimiento y Riesgo Operativo”: se registró el cambio estructural y funcional que se dio por el traslado de responsabilidades de la Gerencia Jurídica y de Cumplimiento, a la Gerencia de Cumplimiento y Riesgo Operativo.
- ❖ Se actualizó el Organigrama del Banco (Anexo No. 1 del Manual).
- ❖ Se incorporaron a los objetivos:
 - El establecimiento de las medidas específicas que tienen que ver con la atención, protección y respeto de los consumidores financieros que se encuentren en situación de discapacidad.
 - El proceso de atención de las “Quejas Exprés”, el cual es un mecanismo de clasificación y atención que establece la S.F.C., por medio del cual se busca optimizar los tiempos de respuesta a este tipo de quejas (cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha de recepción), dentro de las cuales están, entre otras, las siguientes:
 1. Que versen sobre hechos o supuestos fácticos reiterados respecto de la misma E.V.
 2. Interpuestas por personas en situación de especial protección, cuando así lo advierta la S.F.C. o lo manifieste el quejoso anexando pruebas, o por atención prioritaria de peticiones (en reconocimiento de un derecho fundamental y que por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida).
 3. Las consideradas como violación al derecho constitucional de Hábeas Data, esto es, cuando se presenten inconsistencias en el reporte ante los operadores de banco de datos por errores de las E.V.
- ❖ Se incorporaron a las políticas:
 - El Banco atenderá de forma clara, completa y respetuosa las quejas exprés que le presenten los Consumidores Financieros

resolviéndolas en los términos establecidos por la ley.

- El Banco establecerá un sistema que permita tener claridad sobre los aspectos relativos a la atención de los Consumidores Financieros en condición de discapacidad: manual SAC, atención personalizada, información publicada en la página web, información a través de TV ubicado en la zona de caja y señales especiales, capacitación a los funcionarios.

- Qué se espera para el 2018:

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

7.6. Organismos de Gobierno Interno

Los lineamientos de Gobierno Corporativo están consagrados en el Informe Anual de Gobierno Corporativo, el cual hace parte de los informes de cierre del año 2017, y será presentado para aprobación por el Comité de Auditoría, la Junta Directiva y su presentación definitiva a la Asamblea General de Accionistas.

8. Responsabilidad Social Corporativa

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

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

8.1. Santander y las Universidades

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

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. 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:

- Donación dineraria a Fundaciones:

- Dividendo por Colombia:

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

- Fundación Chaminade:

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

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

9. Declaraciones Finales

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

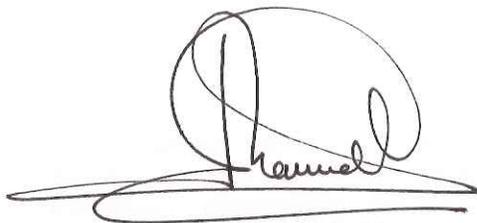
Igualmente, en cumplimiento del artículo 47 de la Ley 964 de julio del 2005, la administración del Banco informa a la Junta Directiva y a su vez a la Asamblea General de Accionistas que la información revelada en los estados financieros es fiel copia de los libros oficiales y que cuentan con todos los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

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

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

Por último, con posterioridad al cierre del ejercicio, en Asamblea Extraordinaria y Junta Directiva del 31 de enero de 2018, se aprobó el aumento de capital autorizado y un reglamento de emisión y colocación de acciones para realizar un aporte de capital de COP 116.240 millones (sumando capital y prima en colocación de acciones). La oferta de las acciones requiere de la autorización de la Superintendencia Financiera de Colombia, solicitud elevada desde el 31 de enero de 2018.

De los señores accionistas,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Manuel", with a large, stylized flourish above it.

Manuel de la Cruz de la Cruz
Presidente Ejecutivo

9

Bogotá D.C., 09 de Febrero del 2018