

## INFORME DE GESTIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DEL BANCO

“Señores Accionistas Banco Colpatría Red Multibanca Colpatría S.A.

A continuación nos permitimos presentarles de manera conjunta, la Junta Directiva y el Presidente del Banco, el informe correspondiente al ejercicio iniciado el 1° de enero de 2003 y que terminó el 31 de diciembre de 2003.

### ENTORNO ECONOMICO

El año 2003 mostró un incremento notable en la tendencia del crecimiento económico, luego de unos años no muy alentadores, recuperando la confianza y mejorando las expectativas de empresarios e inversionistas. Sectores como la construcción, financiero, agrícola, industrial y minas presentaron una recuperación importante, acompañada de un aumento de la inversión privada, un incremento en la demanda y en el consumo de los hogares. No obstante estos resultados, en materia fiscal no se cumplieron las expectativas; la no aprobación del referendo dificulta el proceso de saneamiento de las finanzas públicas. Ante este hecho el gobierno se vio en la necesidad de conseguir los recursos por medio de una reforma tributaria, que introdujo entre otros un impuesto al patrimonio y un incremento del impuesto a las transacciones financieras lo que puede afectar el nivel de inversión y el ritmo de crecimiento actual.

El crecimiento del PIB para el año 2003 se estima en 3.4%, superior a la meta fijada por el gobierno de 2% y al 2.5% acordado con el FMI. Esto demuestra un cambio significativo en la dinámica de la economía, si comparamos esta cifra con la del año anterior que fue del 1.75%.

La actividad económica durante este año se vio favorecida por un desempeño positivo de la industria manufacturera, la cual presentó un crecimiento del 4.2% a septiembre, esto se debe en buena parte al aumento de la demanda externa. La demanda interna también mostró un mejor desempeño, en sectores como el comercio con un crecimiento del 4.2%, aumentando las ventas, los pedidos a proveedores y disminuyendo los inventarios.

La construcción presentó un crecimiento anual del 10.7% a septiembre de 2003, manteniendo su dinámica favorable con un aumento de las áreas en proceso al igual que las licencias de construcción que crecieron el 59.5%. El principal problema se ha dado en la disponibilidad de subsidios, lo cual afecta el crecimiento de la vivienda de interés social. Los proyectos de vivienda en estratos altos aumentaron, debido a una demanda represada y a los beneficios tributarios para compra de vivienda.

El sector de minas y canteras tuvo un aporte importante en el comportamiento de la economía del año 2003, mostró un crecimiento anual del 12.5% al tercer trimestre. Este sector que había mostrado un comportamiento negativo el año anterior por la disminución de la producción de petróleo, se convirtió en factor decisivo de crecimiento para la economía gracias al incremento en la producción de carbón.

Los servicios de intermediación financiera aumentaron a una tasa del 18.2%. Los principales indicadores de las entidades de crédito mostraron un sector más sano el cual

comienza a aportar aún más al desarrollo económico. Durante el año se observó un crecimiento del crédito superior al del año anterior, acompañado de una tasa real baja lo cual ha favorecido el nivel de inversión privada y un incremento en la demanda interna.

Por último en cuanto al PIB, es importante mencionar la recuperación que presentó el sector agropecuario con un crecimiento del 1.83%, superior al del año anterior, acompañado de una disminución importante de los cultivos ilícitos según informes del gobierno.

Las exportaciones crecieron a diciembre de 2003 1.4% anual. Las no tradicionales presentaron una disminución del 2.6% ocasionada principalmente por el deterioro del comercio con Venezuela. Sin embargo, los exportadores lograron compensar parte de esta disminución con ventas a otros mercados, especialmente a países como Estados Unidos, impulsadas por el ATDEA, y la Comunidad Europea. Las exportaciones tradicionales como el carbón, tuvieron un incremento del 38% anual. Otro motor importante para la economía es la inversión la cual crece a una tasa anual del 17% en el tercer trimestre, logrando los mayores niveles en maquinaria y la construcción.

Las importaciones crecen a una tasa anual del 7.2%, resaltando las importaciones de bienes de capital. El déficit en la cuenta corriente de la balanza de pagos se estima en 1.9% mostrando una mejoría frente a los años anteriores.

Las reservas internacionales se situaron en US 10.887 millones de dólares al finalizar el 2003, con un crecimiento anual del 0.4%. El déficit fiscal consolidado a diciembre de 2003 se estima en el 2.8% del PIB, cumpliendo la meta acordada con el FMI. Este indicador presenta una mejoría importante frente al año anterior, donde el déficit fiscal representó el 4% del PIB. En este tema el gobierno requiere de grandes esfuerzos, porque el gasto público puede frenar la recuperación económica.

La deuda externa total se ubicó en US 37.941 millones de dólares a septiembre de 2003, con un crecimiento frente a diciembre 2002 del 1.6%. La deuda del sector público presenta un crecimiento del 4.7% que equivale a US 1.074 millones de dólares, y la deuda del sector privado decrece US 473 millones de dólares con una disminución del 3.25%. De igual forma la deuda externa del sector financiero presenta una disminución del 23% que equivale a US 530 millones de dólares. La deuda interna y externa representan el 61.1% del PIB mostrando una tendencia creciente en los últimos años, lo cual demandará de una política fiscal estricta con el fin de controlar el exceso de endeudamiento.

El índice de desempleo a Noviembre de 2003 se ubica en 13.3% mostrando mejoría frente al año 2002 que era del 14.9%. El índice de subempleo es del 33.4% al tercer trimestre del año, presentando una disminución respecto al 34.5% del año anterior; el reto es mantener y consolidar estas tendencias, favorecidas por la recuperación económica del país.

El índice de precios al consumidor para el año 2003 fue del 6.49%, cifra superior a la meta fijada por el Banco de la República la cual se ubicaba en un rango entre el 5% y el 6% e inferior a la inflación de 6.99% causada el año 2002. Sin embargo es importante resaltar que es la inflación más baja desde 1962 cuando la tasa fue 6.3%. Durante el año 2003 el sector que presentó la mayor variación de precios fue el de comunicaciones y transporte con un crecimiento del 11.7% anual, y el de mejor desempeño fue vestuario

con un incremento en los precios del 1.48%. Por otra parte sectores importantes como alimentos, vivienda y educación registraron crecimientos del 5.32%, 6.26% y 4.83% respectivamente. El comportamiento de la inflación fue positivo si se tiene en cuenta que al inicio del año la tendencia mostraba que podría llegar a niveles cercanos al 7%.

La DTF finalizó el año en 7.88% con un leve incremento frente a Diciembre de 2002 que era del 7.73%. El promedio anual de la tasa de captación fue del 7.79% lo cual muestra un comportamiento estable durante todo el año. La tasa de interés real se ubica en niveles del 1.31% con un incremento de 61 puntos básicos frente al año 2002, no obstante sigue manteniendo niveles bajos que han impulsado el crecimiento y la inversión privada. El comportamiento estable de las tasas de interés durante el año se ha visto acompañado de un crecimiento de los medios de pago del 15.2% y de la base monetaria que creció el 16.6%.

Al finalizar el año 2003 la tasa de cambio se situó en 2.778 pesos por dólar, lo que representa una revaluación del 3% (diciembre de 2002 /diciembre de 2003) que contrasta con la devaluación del 25% registrada en el 2002. No obstante, en el año se registra una devaluación promedio del 14.8%. Algunos de los factores internos que generaron la revaluación del peso es el aumento de las remesas provenientes de colombianos residentes en el exterior, lo que incentivó la oferta de dólares en el mercado. Sin embargo, es importante resaltar que durante la última parte del año se presentó un debilitamiento del dólar frente a otras monedas como el euro y el yen, al igual que con varias monedas latinoamericanas.

Las expectativas para el año 2004 son positivas, la economía colombiana está moviéndose en el camino apropiado para lograr un mayor crecimiento. Por una parte el optimismo de los empresarios es favorable lo cual ayudará a consolidar la recuperación, no obstante hay que seguir trabajando en frentes como seguridad y el tema fiscal. De igual forma es importante mencionar que un instrumento clave para el desarrollo económico en el 2004 y años futuros, será lograr una buena negociación del Tratado de Libre Comercio con los Estados Unidos; dicha negociación debe estar encaminada a lograr beneficios para todos los sectores, lo cual requiere que el país se prepare con la infraestructura que le permita ser competitivo.

## COMPORTAMIENTO DEL SECTOR

El sistema financiero logró un crecimiento importante durante el año 2003 mejorando frente al año anterior su comportamiento dentro del PIB nacional. Con cifras a septiembre de 2003 el sector de servicios de intermediación presenta un crecimiento del 18.2% mostrando una notable mejoría si se tiene en cuenta que en el año 2002 no creció.

La cartera total asciende a \$52.4 billones con un crecimiento anual del 5.8% siendo superior al 4.1% del año anterior, resaltando el crecimiento de la cartera en los bancos comerciales el cual fue del 13.8% frente a un 8.3% que había crecido en el 2002. La banca hipotecaria registró un leve crecimiento del 0.5% mostrando signos de recuperación teniendo en cuenta que el año 2002 había caído el 0.3%. Por otra parte las

corporaciones financieras disminuyeron su saldo de cartera en el 15.9% siendo superior esta caída a la del año anterior en el cual cayó el 5.1%, las compañías de financiamiento comercial presentan un crecimiento del 21.7% el cual es superior en 1.6% al del año 2002.

Por tipo de cartera, el mayor crecimiento anual a noviembre de 2003 se observa en la cartera de consumo, la cual crece el 23.3% superior al 7.5% del año anterior, de igual forma la cartera comercial registra un crecimiento del 13.5% que es 1.5% inferior al del año 2002 y la cartera hipotecaria presenta una disminución del 9.1%, inferior a la caída del 2002 la cual fue del 12%.

El indicador de cartera vencida por calificación se ubica en el 18% a noviembre de 2003 registrando una reducción frente a diciembre de 2002 de 3.6 puntos porcentuales, mostrando la principal caída en la cartera comercial. De igual forma el saldo de daciones en pago presenta una disminución frente al año 2002 del 6.4%, acompañado de un incremento en la relación de provisiones sobre saldo la cual crece 5 puntos porcentuales. El sistema bancario mejoró sus niveles de cobertura (provisiones / cartera vencida por riesgo) si se tiene en cuenta que a noviembre de 2003 este indicador es del 39.2% siendo superior al 36.5% de diciembre de 2002.

Los depósitos del sistema financiero ascienden a \$60.5 billones, con un incremento anual del 8.7%, siendo superior al del año anterior en el cual crecieron 4.2%. Los principales crecimientos del año 2003 se dan en las cuentas de ahorro con el 14.1% y cuentas corrientes el 11.4%, los certificados de depósito registran una variación del 1.2% mostrando un cambio de tendencia teniendo en cuenta que el año 2002 disminuyeron el 11.5%.

El margen de los recursos presentó a noviembre de 2003 un incremento cercano a los 30 puntos básicos respecto a diciembre de 2002 principalmente por una reducción de los costos de captación. Los ingresos por servicios financieros registran un crecimiento anual al mes de noviembre del 9.7%, siendo superior al crecimiento del año 2002 el cual fue del 7.7%.

El sistema bancario durante el año 2003 mejoró sus niveles de eficiencia, lo cual muestra el gran esfuerzo que ha realizado el sector en este frente, es así como el indicador de gastos operativos totales sobre margen financiero que estaba en niveles del 80.4% en diciembre de 2002 se disminuye al 69.9% a noviembre de 2003.

El sistema financiero presenta a noviembre de 2003 utilidades acumuladas por \$1.657.900 millones, resultado muy alentador si se tiene en cuenta que en el año 2002 las utilidades ascendieron a \$938.007 millones.

## REGULACIÓN

En el año se expidieron diferentes normas que impactaron a las entidades del sector financiero. En primera medida se destaca la promulgación de la Ley 795 o Reforma del Sistema Financiero, mediante la cual se introdujeron modificaciones al Estatuto

Orgánico para fortalecer el sistema financiero y así lograr una mayor protección al ahorro del público y canalizarlo de manera más eficiente hacia actividades productivas.

En desarrollo de esta Ley, el Ministerio de Hacienda expidió los Decretos Nos. 690 y 777 mediante los cuales Reglamentó: la figura del Defensor del Cliente y las Operaciones de Leasing Habitacional respectivamente. Referente al Defensor del Cliente estableció entre otros aspectos que tendría como funciones ser vocero de los clientes o usuarios ante la respectiva institución, y conocer y resolver de forma objetiva y gratuita las quejas individuales relativas a un posible incumplimiento por parte de la entidad vigilada, de las normas legales o internas que rigen el desarrollo o ejecución de los servicios o productos que ofrecen o prestan, o respecto de la calidad de los mismos.

A mediados del año, nuevamente el Ministerio de Hacienda con el fin de realizar un seguimiento al sistema financiero, expidió el Decreto No. 1044 por medio del cual señaló las actividades de un Comité de Coordinación. Este Comité entre otros aspectos, deberá promover sin perjuicio de un grado razonable de diversidad, la homogeneidad del sistema de información y de los sistemas de cómputo, la adopción de sistemas uniformes de indicadores, la implementación de señales de alerta, y el diagnóstico y proyección de estados contables y financieros de las entidades.

La circular externa 21 de la Superintendencia Bancaria con el fin de proteger los derechos de los consumidores financieros, estableció reglas sobre revelación permanente de información al público de la composición y valor del portafolio de inversiones.

Igualmente, la circular externa 34 de este organismo, impartió nuevas reglas para la adecuada administración y contabilización de los bienes que fueran recibidos en dación en pago por los Establecimientos de Crédito.

A través de la Circular Reglamentaria Externa No. DCIN-83 el Banco de la República adoptó el nuevo Manual de Cambios Internacionales de obligatorio cumplimiento por parte de los residentes en el país y en el exterior que efectúen en Colombia cualquiera de las siguientes operación de cambio: importaciones y exportaciones de bienes y servicios; inversiones de capitales del exterior en el país; inversiones colombianas en el exterior; operaciones de endeudamiento externo celebradas por residentes en el país; y todas aquellas que impliquen o puedan implicar pagos o transferencias de moneda extranjera entre residentes y no residentes en el país.

Finalmente y terminando el año con el fin de otorgar facilidades para el ingreso de dineros legales procedentes del exterior, mediante la circular externa 45 la Superintendencia Bancaria dio instrucciones sobre los requisitos para la apertura de cuentas corrientes y de ahorro en moneda legal a no residentes en el país y la apertura de cuentas corrientes y de ahorro en moneda extranjera.

En el siguiente cuadro se resumen los principales cambios regulatorios por tipo de riesgo:

NORMA		CONTENIDO
RIESGO MERCADO	Decreto 690 Minhacienda Circular Externa No. 21 S.B.	Reglamentación del Defensor del Cliente.
	Circular Reglamentaria Externa DCIN-83 Banrepública	Reglamentación de revelación de información sobre composición y valor del portafolio de inversiones. Nuevo Manual de Cambios Internacionales.
RIESGO OPERATIVO	Decreto 777 Minhacienda	Operaciones de Leasing Habitacional.
	Circular Externa No. 34 S.B.	Administración y Contabilización bienes recibidos en dación en pago.
	Circular Externa 45 S.B.	Imparte instrucciones para apertura de cuentas corrientes y de ahorro en moneda extranjera.

## EL BANCO

Multibanca Colpatria no es ajena al desempeño que presentaron durante el año 2003 la economía del país y el sector financiero. El Banco registró un crecimiento sin precedentes en los últimos años en sus utilidades pasando de \$9.065 millones en el 2002 a \$43.536 millones al cierre del 2003.

El crecimiento del activo durante el año 2003 fue del 19.1% tal como se observa en el siguiente cuadro:

Millones de pesos

CUENTA	2002	2003	VAR \$	VAR %
Disponible	190,588	265,233	74,645	39.2%
Inversiones	419,254	578,718	159,464	38.0%
Fondos interbancarios	-	14,036	14,036	N.A.
Cartera <sup>(1)</sup>	2,003,827	2,338,259	334,433	16.7%
Aceptaciones	2,506	1,751	-755	-30.1%
Cuentas por cobrar	38,408	35,023	-3,386	-8.8%
Daciones en pago	37,040	46,735	9,695	26.2%
Propiedades y equipo	65,390	61,657	-3,733	-5.7%
Otros activos	142,774	111,353	-31,420	-22.0%
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>2,899,787</b>	<b>3,452,767</b>	<b>552,979</b>	<b>19.1%</b>

(1) Incluye empleados

El disponible presenta un crecimiento del 39.2% principalmente por incremento en la liquidez de la agencia en Miami por operaciones con corresponsales y efectivo para los cajeros automáticos. Por otra parte el rubro de inversiones crece \$159.464 millones principalmente por títulos TES que aumentaron por operaciones simultáneas e inversiones obligatorias por el incremento de las captaciones.

Durante el año la cartera registró un crecimiento del 16.7% el cual es superior en 6 puntos porcentuales frente al crecimiento del año 2002. El mejor desempeño lo presentó la cartera de consumo con una variación del 53.7% seguido de la comercial con el 24.1%, lo cual va encaminado a la estrategia del Banco de diversificar su portafolio de cartera. La cartera hipotecaria presentó una disminución del 1.5%, no obstante, es inferior a la presentada en el año 2002 en el cual esta cartera decreció el 12.7%.

CARTERA	2002	2003	VAR \$	VAR %
Comercial	821,314	1,019,427	198,114	24.12%
Consumo	325,917	501,003	175,086	53.72%
Hipotecaria	996,987	981,858	-15,129	-1.52%
<b>Total cartera bruta</b>	<b>2,144,217</b>	<b>2,502,288</b>	<b>358,071</b>	<b>16.70%</b>
Provisiones	140,390	164,029	23,638	16.84%
<b>TOTAL CARTERA NETA</b>	<b>2,003,827</b>	<b>2,338,259</b>	<b>334,433</b>	<b>16.69%</b>

La mezcla de cartera presenta la variación más importante en la cartera de consumo la cual aumenta su participación en 4.8%. La cartera comercial aumenta su participación en 2.4 puntos porcentuales, y la hipotecaria pierde participación dentro del total del portafolio pasando del 46.5% al 39.2%.

### MEZCLA DE CARTERA

CARTERA	2002	2003	VAR
Comercial	38.3%	40.7%	2.4%
Consumo	15.2%	20.0%	4.8%
Hipotecaria	46.5%	39.2%	-7.3%

### CARTERA VENCIDA POR CALIFICACION

CARTERA	2002	2003	VAR
Comercial	20.2%	17.8%	-2.4%
Consumo	7.3%	7.8%	0.6%
Hipotecaria	32.6%	32.4%	-0.1%
<b>VENCIDA TOTAL</b>	<b>23.9%</b>	<b>21.5%</b>	<b>-2.4%</b>

En cartera comercial ya se nota el mejor ambiente económico, lo cual ha llevado a recalificar clientes que muestran signos fuertes de recuperación.

De igual forma el indicador de cartera vencida por temporalidad registró una disminución durante el año del 2.8%:

## CARTERA VENCIDA POR TEMPORALIDAD

CARTERA	2002	2003	VAR
Comercial	6.6%	3.7%	-2.9%
Consumo	5.7%	6.5%	0.7%
Hipotecaria	25.0%	24.0%	-1.0%
<b>VENCIDA TOTAL</b>	<b>15.0%</b>	<b>12.2%</b>	<b>-2.8%</b>

Las provisiones de cartera aumentaron el 16.8% durante el año, mejorando el nivel de cobertura de la cartera hipotecaria:

## COBERTURA DE CARTERA POR CALIFICACION

CARTERA	2002	2003	VAR
Comercial	28.3%	24.7%	-3.6%
Consumo	24.3%	24.0%	-0.3%
Hipotecaria	21.1%	26.9%	5.8%
<b>COBERTURA TOTAL</b>	<b>27.4%</b>	<b>30.6%</b>	<b>3.1%</b>

El saldo de bienes recibidos en dación de pago creció \$9.695 millones, principalmente en los bienes de cartera comercial los cuales se incrementan el 22.5% equivalente a \$11.008 millones:

DACIONES	2002	2003	VAR \$	VAR %
Daciones vivienda	13,848	14,353	504	3.64%
Daciones comercial	48,992	59,999	11,008	22.47%
Muebles	6,689	6,205	-485	-7.24%
<b>Total daciones</b>	<b>69,529</b>	<b>80,557</b>	<b>11,027</b>	<b>15.86%</b>
Provisiones	32,489	33,821	1,332	4.10%
<b>TOTAL DACIONES NETO</b>	<b>37,040</b>	<b>46,735</b>	<b>9,695</b>	<b>26.18%</b>

Las provisiones de daciones ascendieron a \$33.821 millones con un incremento anual del 4.1%.

El pasivo total del Banco finalizó en \$3.176.495 millones con un crecimiento anual del 19%, las principales variaciones se presentaron en los depósitos y exigibilidades con un crecimiento del 17,1%, los fondos interbancarios el 57.3% y el rubro de bonos el 49.4%:



<b>CUENTA</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>VAR \$</b>	<b>VAR %</b>
Depósitos y exigibilidades	2.107.423	2.466.643	359.219	17,05%
Aceptaciones bancarias	2.506	1.751	-755	-30,14%
Créditos de bcos y otras ent.	188.877	202.715	13.838	7,33%
Fondos interbancarios	159.858	251.500	91.642	57,33%
Cuentas por pagar	80.822	69.386	-11.436	-14,15%
Títulos de inversión	104.024	155.415	51.391	49,40%
Otros pasivos	13.761	16.710	2.948	21,42%
Pasivos estimados y prov.	12.427	12.376	-51	-0,41%
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>2.669.699</b>	<b>3.176.495</b>	<b>506.795</b>	<b>18,98%</b>

Los depósitos y exigibilidades presentan el mayor crecimiento en las cuentas corrientes las cuales crecen \$71.473 millones que equivale al 27.5%, de igual forma los certificados de depósito crecen el 18.4%, gran parte de este crecimiento se debe a la estrategia del Banco encaminada a captar cdtos a mediano y largo plazo los cuales ascienden a \$240.000 millones a dic-03.

<b>PRODUCTO</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>VAR \$</b>	<b>VAR %</b>
Certificados a término	891.176	1.055.034	163.858	18,39%
Depósitos ahorro	911.013	1.032.412	121.399	13,33%
Cuentas corrientes	260.021	331.494	71.473	27,49%
Otros depósitos	45.213	47.702	2.489	5,50%
<b>DEPOSITOS Y EXIGIBILIDADES</b>	<b>2.107.423</b>	<b>2.466.643</b>	<b>359.219</b>	<b>17,05%</b>

Las cuentas corrientes ganaron participación durante el año pasando del 12.6% al 13.7%:

### **MEZCLA DE CAPTACION**

<b>PRODUCTO</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>VAR</b>
Certificados a término	43,2%	43,6%	0,4%
Depósitos ahorro	44,2%	42,7%	-1,5%
Cuentas corrientes	12,6%	13,7%	1,1%

El rubro de bonos presenta un crecimiento del 49.4% que equivale a \$51.399 millones, dicha variación se debe principalmente a la colocación del último tramo millones de la emisión de bonos hipotecario en el mes de enero por valor de \$65.000. La colocación total de estos títulos fue por valor de \$138.000 millones con los siguientes plazos y tasas respecto a UVR:

<b>MONTO</b>	<b>SPREAD</b>	<b>PLAZO</b>
93,464	5.50%	5 Años
44,722	6.15%	8 Años
<b>138,186</b>	<b>5.71%</b>	<b>6 Años</b>

Esta colocación junto con la emisión de cdts a mediano y largo plazo mencionada anteriormente, forma parte de la estrategia encaminada a reducir la brecha de plazos de Banco.

El patrimonio del Banco asciende a \$276.272 millones al cierre del 2003 con un crecimiento anual del 20.1%, dicho crecimiento se da por las utilidades del ejercicio las cuales crecen \$34.472 millones frente al año anterior:

<b>CUENTA</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>VAR \$</b>	<b>VAR %</b>
Capital solcial	233.878	233.878	-	0,00%
Superavit	33.075	35.723	2.648	8,00%
Resultados ejerc. anteriores	-45.930	-36.865	9.065	-19,74%
Resultados del ejercicio	9.065	43.536	34.472	380,28%
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>230.088</b>	<b>276.272</b>	<b>46.184</b>	<b>20,07%</b>

Las utilidades acumuladas del año ascienden a \$43.536 millones, con un crecimiento del 380% respecto al año 2002:

<b>MULTIBANCA COLPATRIA</b>				
<b>ESTADO DE RESULTADOS AÑO 2003</b>				
Millones de pesos				
<b>DESCRIPCION</b>	<b>EJECUCION 2003</b>	<b>EJECUCION 2002</b>	<b>VARIACION</b>	
			<b>(\$)</b>	<b>(%)</b>
<b>INGRESOS OPERACIONALES</b>				
Intereses de cartera, neto cambios, C.M.	346,497	292,049	54,449	19%
Intereses de tesorería netos	54,271	46,396	7,875	17%
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>400,768</b>	<b>338,595</b>	<b>62,173</b>	<b>18%</b>
<b>EGRESOS OPERACIONALES</b>				
Intereses captación	192,071	172,618	19,453	11%
<b>TOTAL EGRESOS</b>	<b>192,071</b>	<b>172,618</b>	<b>19,453</b>	<b>11%</b>
<b>MARGEN FINANCIERO</b>	<b>208,697</b>	<b>165,977</b>	<b>42,719</b>	<b>26%</b>
<b>COMISIONES NETAS</b>	<b>79,215</b>	<b>59,632</b>	<b>19,583</b>	<b>33%</b>
<b>PROVISIONES</b>	<b>62,938</b>	<b>42,614</b>	<b>20,325</b>	<b>48%</b>
<b>CONTRIBUCION FINANCIERA</b>	<b>224,973</b>	<b>182,995</b>	<b>41,977</b>	<b>23%</b>
<b>TOTAL GASTOS ADMON. Y NO OPER</b>	<b>198,795</b>	<b>185,572</b>	<b>13,223</b>	<b>7%</b>
<b>TOTAL GTOS. + OTROS</b>	<b>176,140</b>	<b>170,586</b>	<b>5,554</b>	<b>3%</b>
<b>UTILIDAD ANTES DE IMPTOS</b>	<b>48,833</b>	<b>12,409</b>	<b>36,424</b>	<b>294%</b>
Impuesto de Renta	5,297	3,345	1,952	58%
<b>UTILIDAD NETA</b>	<b>43,536</b>	<b>9,065</b>	<b>34,472</b>	<b>380%</b>

El margen financiero presenta un crecimiento del 26% que equivale a \$42.719 millones, producto de un buen desempeño de los ingresos que crecen el 18% principalmente por una mayor colocación de cartera. El costo de fondos como relación frente al activo es del

6.0% a dic-03, lo cual refleja una mejoría frente al año anterior en el cual este indicador era del 6.4%.

Los ingresos por comisiones crecieron en el año el 33%, resaltando el comportamiento de las comisiones por transacciones de tarjeta crédito y débito.

Las provisiones de cartera registran un crecimiento del 48%, mejorando la cobertura total frente al año 2002.

Los gastos administrativos y no operacionales crecen durante el año el 7% que corresponde a \$13.223 millones, lo cual va alineado con la estrategia de crecimiento del negocio. La relación de gastos operacionales sobre activo promedio a dic-03 es del 5.9%, manteniendo los mismos niveles del año 2002.

Al mes de Diciembre el Banco presenta un margen de solvencia de 11.63% con un crecimiento respecto al año 2002 de 0.5%, este indicador es resultado de unos activos Ponderados de Riesgo de \$2.620.306 millones y un Patrimonio Técnico neto de \$304.825 millones.

El Banco finalizó el año 2003 con 270 cajeros automáticos, siendo esta cifra superior en 70 cajeros a la del año anterior. El crecimiento se dio principalmente por la instalación de 60 cajeros de conveniencia instalados en establecimientos comerciales estratégicos. Las transacciones en canales alternos por cajeros automáticos, internet, domiciliación, multilínea y puntos de pago ascienden a 1.923.962 transacciones a nov-03.

En el mes de septiembre se inauguró en Bogotá el Centro de Pagos Colpatria, un sitio exclusivo para atender el pago de las mesadas de los pensionados del Seguro Social, atendiendo actualmente a más de 15.000 pensionados.

Durante el año 2003, se dieron al servicio 19 jornadas adicionales en oficinas a nivel nacional y se abrieron 4 nuevas oficinas: tres en Carrefour de Bogotá, Medellín y Pereira, y una oficina en Homecenter de Cali.

En relación con el convenio de desempeño suscrito con Fogafin, el cumplimiento de las metas fue el siguiente:

INDICADOR	Ejecución Diciembre-03	Presupuesto Diciembre-03	Var \$	Cump. %
<b>INDICADORES RELEVANTES</b>				
ROE (rentabilidad sobre patrimonio antes de imp)	19.24%	18.82%	0.41%	102.20%
EGRESOS OPERATIVOS / ACTIVOS	5.86%	6.02%	-0.16%	102.71%
UTILIDAD NETA ACUMULADA (millones de \$)	43,536	39,868	3,668	109.20%
INGRESOS CONEXOS NETOS / ACTIVOS	2.43%	2.32%	0.10%	104.33%
RECUPERACIONES ACUM P.A (millones de \$)	32,247	30,048	2,199	107.32%

Es importante resaltar el cumplimiento de la utilidad neta y las recuperaciones del patrimonio autónomo, las cuales son fuente de pago del crédito de los accionistas con Fogafin.

Durante el año 2003 los accionistas del Banco realizaron dos prepagos al crédito con Fogafin en los meses de julio y diciembre, por valor de \$20.000 millones y \$9.513 millones respectivamente.

## RIESGOS

La Junta Directiva y la Alta Gerencia han establecido estrategias, políticas y mecanismos de medición y control para los riesgos propios de la actividad bancaria, tanto para cumplir con las regulaciones vigentes como garantizar la solidez del Banco.

Se realiza un seguimiento permanente de los riesgos de liquidez, tasa de interés y tipo de cambio en función de la estructura financiera de los activos y pasivos. Se limitan los niveles de exposición a estos riesgos mediante la medición de los niveles de máxima pérdida probable para los diferentes instrumentos, y se aplican los mecanismos de control interno para mantener dichos límites de acuerdo con las políticas establecidas por la Entidad.

Con relación a las actividades de tesorería, el Banco cumple con los requisitos mínimos de riesgo establecidos en la Circular Externa 088 de 2000 emitida por la Superintendencia Bancaria, relacionada con la identificación, estimación, administración y control de los riesgos, y los sistemas utilizados están de acuerdo al volumen y complejidad de las operaciones realizadas.

### **SARC**

Mediante la expedición de la Circular Externa 11 de 2002, la Superintendencia Bancaria introdujo modificaciones al Capítulo II de la Circular Externa 100 de 1995, adoptando una nueva forma de gestionar y controlar el riesgo crediticio por parte de las entidades vigiladas, mediante el desarrollo e instrumentación del “Sistema de Administración de Riesgo Crediticio (SARC)” .

Multibanca Colpatria ha venido desarrollando el proyecto de riesgo crediticio SARC, desde el año 2002, ajustándose a los plazos inicialmente establecidos por el ente regulador a través de tres fases de avance, cuya culminación estaba prevista para junio 30 de 2003. Sin embargo, la Superintendencia Bancaria mediante la Circular Externa 030 de junio 20 de 2003, consideró necesario extender la fase III hasta el 31 de diciembre de 2003, otorgando adicionalmente, un periodo de prueba previo a la entrada en funcionamiento de las metodologías para el cálculo de pérdidas esperadas, comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2004.

Multibanca Colpatria ha seguido rigurosamente el proceso de desarrollo del SARC, de tal forma que a junio 30 de 2003, fueron presentados ante la Superintendencia Bancaria los modelos desarrollados para el cálculo de pérdidas esperadas de las carteras de las bancas de personas y empresas. Aplazada la Fase III del Sistema de Administración de Riesgo Crediticio – SARC para finales de año 2003, Multibanca direccionó sus esfuerzos durante el segundo semestre al ajuste de los modelos de la Banca de Empresas, al desarrollo de nuevo software para soportar los modelos de calificación de iniciación y

provisiones de empresas, al seguimiento de los modelos desarrollados para Personas Naturales y a la investigación y construcción de modelos para la iniciación de nuevas líneas de crédito.

#### □ Crédito de Empresas

Para Banca de Empresas se realizó un diagnóstico general de los modelos de riesgo adoptados durante el primer semestre del 2003, lo cual permitió tomar decisiones de reorientación de modelos, haciendo énfasis en aquellos desarrollados bajo metodologías estadísticas, sin abandonar los modelos expertos que contienen alto grado de evaluación en este tipo de riesgo para créditos empresariales.

Así mismo, los modelos fueron parametrizados e implantados bajo una plataforma tecnológica que garantiza unos procesos y resultados ágiles y precisos.

#### □ Crédito de Personas

En la Banca de Personas, el monitoreo de los procesos de crédito, el cumplimiento de políticas de crédito, la gestión de cobranzas, el seguimiento de los modelos para el cálculo de pérdidas esperadas, la verificación de la calidad de información, el manejo eficiente de sistemas de información de cartera y operaciones, hacen parte de la tarea diaria desarrollada para el cumplimiento de SARC como sistema de administración de riesgo crediticio.

Los modelos desarrollados han sido implementados en el sistema central y permiten el cálculo de pérdidas esperadas mensualmente, modelos que son monitoreados de forma periódica para garantizar su capacidad de discriminación y estabilidad en el tiempo. Por otro lado, son usados para realizar una gestión de cobranzas de manera proactiva, optimizando los procesos y dirigiendo los esfuerzos a aquellos clientes que tengan probabilidades altas de llegar a ser morosos, detectando perfiles de mayor riesgo. Así mismo se crearon estrategias de venta cruzada y mantenimiento de cuentas en el que se priorizan los clientes con mejores comportamientos, medidos en probabilidades bajas de incumplimiento.

En este orden, hoy Multibanca Colpatria cuenta con modelos expertos y estadísticos, sobre un software que calculará, paralelamente al sistema actual de endeudamiento, las pérdidas esperadas durante el año 2004, proceso éste que permitirá durante estos doce meses, afinar los modelos concebidos, de acuerdo con los plazos otorgados por la Superintendencia Bancaria

En la Dirección Legal se atendieron 4.316 asuntos conceptuales y contractuales, con una efectividad del 94,5% en términos de los estándares de oportunidad establecidos. Los mayores usuarios de esta Dirección fueron la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología, la Vicepresidencia de Banca Personal y Familiar, la Vicepresidencia de Banca de Empresas y la Tesorería. Dentro de los asuntos más destacados asesorados por la Dirección Legal estuvieron el proyecto de titularización de cartera empresarial, el montaje de la Defensoría del Cliente del Grupo Colpatria, la compra de cartera al Banco

Andino, la compra de cartera de vehículos a FINANDINA, el proyecto de cajeros automáticos de conveniencia, el montaje del leasing habitacional y el de la sociedad Gestiones & Cobranzas.

En la Dirección de Litigios hubo 70 decisiones judiciales favorables al Banco, por un valor de más de \$3.500 MM; se consolidó una base de decisiones judiciales que permitirá la consulta de antecedentes jurisprudenciales en las materias en las cuales terceros accionen en contra del Banco, y se capacitó a abogados externos e internos en la reforma al proceso civil.

En UCLA se capacitó a 2.485 funcionarios en la nueva normatividad nacional y extranjera antilavado; con base en esta misma normatividad se actualizó el Manual SIPLA; la Directora de UCLA se acreditó como Especialista Internacional en Prevención del Lavado de Activos; como consecuencia de una actualización de la Lista Clinton se detectaron 18 personas, y se realizó una auditoría externa al SIPLA del Banco.

En la Dirección de Seguridad se redujo el fraude conocido de \$3.670 MM en 2.002, a \$1.000 MM en 2.003; se capacitó a 400 funcionarios en procedimientos de seguridad; se detectaron más de 100 tentativas de fraude documental en la fábrica de crédito; en coordinación con las autoridades se logró la captura de 31 personas con documentos falsos en oficinas, y se participó activamente en el proyecto conozca al empleado.

## GOBIERNO CORPORATIVO

En el plano del Buen Gobierno y siguiendo la línea establecida en el marco filosófico empresarial del Código de Buen Gobierno del Banco, el cual prevé que nuestra sociedad colaborará “con las autoridades públicas hacia encontrar maneras más innovadoras para desarrollar la responsabilidad social”, se destaca que en el mes de marzo la Junta Directiva aprobó la modificación del Código con el fin de incluir un capítulo en el cual se determinaron los Principios que han de guiar la actividad del Banco en el Plano Ambiental. En éste, se establecen las recomendaciones y se otorgan las herramientas, que permitirán el desarrollo de esta nuevo e importante tema

## BALANCE SOCIAL

Como reflejo de la responsabilidad social de Multibanca Colpatria, a continuación se consolida información referente a su impacto y rendimiento en los siguientes aspectos ambiental, social y económico a través de los cuales contribuye al desarrollo de la comunidad con la cual interactúa.

## SERVICIO A LA COMUNIDAD

La entidad, comprometida con el progreso del país y el desarrollo de la comunidad, continúa realizando acciones sociales cuyos resultados son: mejorar condiciones de vida y generar posibilidades de crecimiento a personas de escasos recursos. En el año 2003 mantuvo su participación en el Programa de apoyo a la labor de la Fundación Cardio Infantil, y de la Universidad de los Andes.

## BENEFICIOS A NUESTROS FUNCIONARIOS

Multibanca Colpatria generó 2750 fuentes de empleo distribuidas en las diversas modalidades de contrato así: contrato a término indefinido: 2407; contrato a término fijo: 313; temporales 30. La entidad apoyó durante el año la práctica laboral de 79 alumnos Sena y 14 practicantes. Se otorgaron auxilios por \$1.962 millones; en créditos a funcionarios el Banco otorgó \$12.335 millones; por concepto de pólizas de seguros, se financiaron \$ 347 millones.

Dando cumplimiento al objetivo estratégico No. 1 de Multibanca Colpatria, *Organización centrada en su gente*, se fortalecieron y generaron espacios de capacitación para los funcionarios, buscando un equipo cada vez más competente. El indicador de Capacitación - a diciembre de 2003 - fue 5.74 días/hombre; por tercer año consecutivo se realizó en Bogotá el *Diplomado en Gestión Bancaria*, con la participaron de 28 funcionarios con un total de 200 horas de capacitación. En Medellín se realizó el primer Diplomado en Banca, cuya primera promoción está confirmada por 33 funcionarios y recibieron 172 horas de formación. Se continuó con el esquema de Olimpiadas del saber y cursos de preingreso para cajeros, asesores y directores comerciales. En junio de 2003 se recibió aprobación por parte del SENA para la realización de diversos diplomados (con temas afines al sector Financiero) para funcionarios en Bogotá y otras ciudades durante el año 2004; esto como parte del Programa de Formación para empresas liderado por el Sena; se estableció así con Multibanca el convenio de reinversión de aportes.

Fomentando el desarrollo profesional de los funcionarios se realizaron durante el año 843 promociones; 8 convocatorias internas y 9 concursos cerrados espacios en los cuales se presentaron 317 funcionarios.

Buscando propiciar mejores condiciones físicas de los sitios de trabajo, y por ende el bienestar de los funcionarios, se inició en Bogotá el Programa Seguridad Orden y Limpieza (SOL), cuyo objetivo es mejorar aspectos como: productividad, competitividad y calidad de la organización a través del fomento de una cultura de trabajo basada en higiene, orden y seguridad.

*Brigadas Torre Colpatria:* 98 funcionarios se integraron al equipo de Brigadistas, quienes recibieron las sesiones de capacitación para desarrollar las labores necesarias en caso de ocurrir una emergencia en la Torre Colpatria. Estas actividades de formación completaron un total de 5544 Horas Hombre de Capacitación; se realizaron dos simulacros generales de evacuación en La Torre, entre otras prácticas. El Plan de

Emergencias del edificio se presentó oficialmente ante el Sistema de Prevención y Atención de Emergencias de Bogotá y ante las oficinas de emergencias y desastres a nivel nacional y departamental. Se instaló el Puesto de Mando Unificado (P.M.U), centro para el manejo de emergencias.

La Gerencia de Desarrollo Humano, a través de la Dirección de Comunicación y Bienestar lideró actividades deportivas, recreativas y culturales, generando espacios de esparcimiento y bienestar para los funcionarios. El *Evento Cultural*, actividades de integración por áreas, actividades para los hijos de funcionarios, los grupos coral y de danzas entre otros, fueron parte de la programación del año. En conjunto con el Club Social y Deportivo Clubampatria, cuyo número de afiliados ascendió a 1643 en el año, los funcionarios a nivel nacional pudieron participar y disfrutar las actividades deportivas.

---

Finalmente, de acuerdo con las normas legales propias de este informe, es pertinente agregar que las operaciones celebradas con accionistas, administradores y entidades o compañías vinculadas, se han ajustado a las políticas de crédito del Banco y al cumplimiento de los procesos que las regulan, en especial en lo referente a cupos de endeudamiento y autorización de estamentos de la organización, entre otros, tal como consta en las notas de los estados financieros.

Así mismo, la Administración del Banco, ha considerado al cierre del año 2003 todas las transacciones que tuvo conocimiento, registrando sus activos y obligaciones, los cuales se han valorado, clasificado y revelado según lo señalado en el artículo 57 del decreto 2649 de 1993.

Adicionalmente, se dio cumplimiento a las normas legales sobre propiedad intelectual y derechos de autor por parte de la sociedad, de acuerdo a la ley 603 de julio 27 del año 2000.

Por último, deseo expresar mi agradecimiento a los señores accionistas y a nuestros clientes por la confianza depositada en la institución, así como a los miembros de Junta Directiva y funcionarios de la entidad, sin cuya orientación y colaboración no habría sido posible culminar las gestiones propuestas en el ejercicio que culmina.

(Firmado)

SANTIAGO PERDOMO MALDONADO  
Presidente Banco

(Firmado)

EDUARDO PACHECO CORTÉS  
Presidente Junta Directiva