

## INFORME DE GESTIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DEL BANCO

A continuación nos permitimos presentar de manera conjunta el Presidente y la Junta Directiva del Banco, el informe correspondiente al ejercicio iniciado el 1 de Enero de 2010 y finalizado el 31 de Diciembre del mismo año.

### ENTORNO ECONÓMICO

El comportamiento de la economía colombiana en 2010, presentó al cierre del tercer trimestre una recuperación importante en materia de crecimiento (3,6% con relación al mismo trimestre del año anterior), evidenciando una mejora frente al 2009, año altamente impactado por la crisis económica mundial. Este comportamiento favorable se presentó también durante los primeros dos trimestres, señalando una recuperación económica.

Con relación a la demanda, la formación bruta de capital incrementó en 6,8% y las exportaciones subieron 5,4%, comparadas con el tercer trimestre del 2009. En lo que respecta a la oferta, los principales crecimientos por grandes ramas de actividad fueron: la Explotación de minas y canteras 10,3%; Transporte, almacenamiento y comunicaciones 7,6%; Comercio, reparación, restaurantes y hoteles 7,0%; Establecimientos financieros, seguros, actividades inmobiliarias y servicios a las empresas 3,3%.

Al cierre del año 2010 la tasa de cambio se situó en \$1.913,98 pesos por dólar, lo que representó una revaluación anual del 6,37%. Son varias las causas de la fortaleza del peso, entre las cuales merecen destacarse las siguientes: 1) Las excelentes perspectivas relacionadas con la producción y exportación de petróleo, carbón y oro; 2) las expectativas de flujos crecientes de inversión extranjera directa; 3) la confianza que inspira el nuevo Gobierno; 4) la debilidad del dólar y del euro; y 5) la reducida inflación y la tendencia positiva de la economía.

En materia de mercado laboral, el índice de desempleo al cierre del mes de Noviembre de 2010 se ubicó en 10,8% evidenciando un comportamiento positivo frente al mismo mes del año inmediatamente anterior, en el cual fue del orden de 11,1%. Por su parte, el índice de subempleo llegó al 32,8%, presentando un incremento de 6,1% respecto al 30,9% del año anterior.

En el año 2010 la variación acumulada del índice de precios al consumidor fue de 3,17%, superior en 1,17 puntos porcentuales con respecto al registrado en Diciembre de 2009 (2,0%), ubicándose en el rango establecido como meta por el Banco de la República (2% - 4%).

Los sectores que presentaron mayor variación de precios durante el año 2010 fueron en su orden los siguientes: Salud con un incremento del 4,31%; Alimentos 4,09% y Educación 4,01%,

mientras que el vestuario registró la mayor disminución de precios en la economía con una caída de 1,33%. Se estima que el IPC para el 2011 se sitúe dentro del rango meta fijado por el Banco de la República, que oscila entre el 2,0% y el 4,0%.

La DTF finalizó el 2010 en 3,50% con una disminución de 0,62% frente a Diciembre del 2009.

Es importante mencionar que el 2010 estuvo impactado por lo que ha sido el invierno más fuerte en los últimos años. Se han registrado emergencias en casi todos los departamentos, con inundaciones y deslizamientos de tierra como principales efectos; esta situación ha impactado la economía de las regiones, las comunicaciones y el desplazamiento dentro del país. Si bien estos efectos continuarán en el 2011, persiste la expectativa de continuidad de comportamiento económico favorable.

Por último, Colombia recibe hoy cinco veces más inversión extranjera que hace 8 años como respuesta a una buena imagen internacional, siendo calificado como uno de los primeros países en América Latina con ambiente propicio para hacer negocios, con seguridad garantizada a los inversionistas y a las inversiones, y con incentivos equiparables a otros países con alta atracción de capitales externos.

#### COMPORTAMIENTO DEL SECTOR\*

La cartera total del sistema bancario a Noviembre de 2010 ascendió a \$157.6 billones con un crecimiento anual del 22,5%, superior al registrado en el año 2009 (1,6%).

El mayor crecimiento anual a Noviembre se observa en la cartera hipotecaria, la cual creció 20,4%, frente a un 7,7% del mismo periodo del año anterior (incluyendo titularizaciones). De igual forma la cartera de consumo registra un crecimiento anual del 17,2% frente al 1,8% de Noviembre del año anterior. Por último, la cartera comercial presenta un crecimiento del 19,6%, frente a un decrecimiento del 0,8% del año anterior. El indicador de la cartera vencida por calificación a Noviembre de 2010 fue de 7,3%, comparado con 8,9% (2009).

A lo largo del 2010 se presentaron importantes fusiones y adquisiciones motivadas principalmente por la integración de varios Bancos con sus respectivas compañías de leasing, incrementando el tamaño de la cartera total del sistema en aproximadamente 5.5 billones. Si se excluye este efecto el crecimiento de la cartera es del orden de 18.2%.

Los depósitos del sistema bancario fueron de \$155.2 billones a Noviembre de 2010, con un incremento anual del 9,8%, siendo inferior al crecimiento del mismo periodo del año anterior (10,2%). Los principales crecimientos del año 2010 se dieron en cuenta de ahorros con una variación de 13,8% y cuenta corriente de 15,2%.

Los créditos con redescuentos y bancos corresponsales crecieron a Noviembre de 2010 en 63,2% presentando un saldo de 18.5 billones frente a 11.3 billones del año anterior.

Al cierre de Noviembre de 2010 las utilidades acumuladas por el sistema bancario ascendieron a \$4,41 billones, reflejando un crecimiento del 6,4% en relación con el mismo periodo del año anterior. Sin embargo, en términos de rentabilidad del sistema el ROE presentó una disminución, pasando de 17,7% del año anterior a 15,4%, de igual forma que el ROA pasó de 2,2% a 2,0%.

\* Última información disponible de la Superintendencia Financiera de Colombia al momento de realización del presente Informe.

## REGULACIÓN

Durante el año 2010 el Congreso expidió varias leyes que resultan relevantes para la operación de los Bancos. Entre otras, fue sancionada la Ley 1380 que estableció el Régimen de insolvencia para persona natural no comerciante, la Ley 1394 por la cual se reguló el arancel judicial, entendido como la contribución parafiscal destinada a sufragar gastos de funcionamiento y de inversión de la administración de justicia, la Ley 1395 que modificó apartes del Código de Procedimiento Civil, la Ley 1429 de Formalización y Generación de Empleo y por último la Ley 1430 que modificó el Estatuto Tributario, en varios aspectos, tales como inversión en activos fijos, Gravamen a los Movimientos Financieros, impuesto al patrimonio, medios de pago e intervención del Gobierno en precios y tarifas de las instituciones financieras.. De otro lado, el Gobierno Nacional expidió varios Decretos, entre ellos el decreto 2555 por medio del cual se recogieron y reexpidieron las normas en materia del sector financiero, asegurador y del mercado de valores, el Decreto 2281 el cual reglamentó la figura del defensor del Cliente Financiero, el Decreto 2952 el cual reglamentó disposiciones de la ley 1266 de 2008 (Habeas data), Decreto 3993 reglamentó la función de conciliación del Defensor del Consumidor Financiero, y el decreto 4580 de 2010 que declaró el estado de emergencia económica, social y ecológica en todo el territorio nacional.

Por su parte, la Superintendencia Financiera expidió, entre otras, las siguientes normas: la Circular Externa 15 que contiene instrucciones para el funcionamiento del sistema de atención al consumidor financiero, la Circular Externa 19 que imparte instrucciones relacionadas con la incorporación de recomendaciones GAFISUD en el SARLAFT, la Circular Externa 22 que modificó la circular externa 52 de 2007 precisando aspectos relacionados con los requerimientos de seguridad y calidad para la realización de operaciones, la Circular Externa 48 que modificó el Plan Único de Cuentas (PUC) del Sector Financiero, la Circular Externa 49 que modifica el Plan Único de Cuentas (PUC) del Mercado de Valores, la Circular Externa 50 que se modifica el Capítulo XXI de la Circular Básica Contable y Financiera y la 51 que impartió instrucciones a las entidades vigiladas en relación con la situación de desastre nacional y la emergencia económica,

social y ecológica por razón de grave calamidad pública, declaradas mediante los decretos 4579 y 4580 de 2010.

**EL BANCO**

El Banco registró un crecimiento del activo durante el año 2010 del 16,8%, dentro del cual la cartera, que es el principal rubro del activo, creció un 20,3%. En el siguiente cuadro se observan las variaciones anuales de cada uno de los rubros que conforma el activo del Banco:

Millones de \$

CUENTA	Dic-10	Dic-09	Dic10 - Dic09	
			Var \$	Var %
Disponible	800.961	695.279	105.682	15,2%
Fondos interbancarios	66.144	82.000	-15.856	-19,3%
Inversiones	1.096.419	1.114.512	-18.093	-1,6%
Cartera neta	7.590.725	6.311.679	1.279.047	20,3%
Bienes recibidos en pago	16.402	16.646	-244	-1,5%
Aceptaciones y derivados	34.491	1.782	32.710	1835,8%
Cuentas por cobrar	135.718	77.123	58.596	76,0%
Propiedades y equipo	66.445	72.493	-6.049	-8,3%
Otros activos	195.387	195.152	235	0,1%
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>10.002.692</b>	<b>8.566.664</b>	<b>1.436.028</b>	<b>16,8%</b>

El crecimiento de cartera en el año fue liderado principalmente por la cartera comercial, la cual presentó un incremento del 29,0%, superior al del sistema. Por otra parte, la cartera hipotecaria tuvo un decrecimiento del 1,3% frente a Diciembre de 2009 por el efecto de titularización (cartera de 221,4 MMM en operación realizada el 9 de diciembre de 2010); si se excluyera este efecto el crecimiento sería del 19,9%. En cuanto a tarjetas de crédito, el saldo total de plásticos a Diciembre de 2010 fue de 1'511.609, reflejando un crecimiento del 6,2%, con una participación de mercado del 18,8% al corte de Noviembre.

Millones de \$

CARTERA	dic-10	dic-09	Dic10 - Dic09	
			Var \$	Var %
Comercial	4.013.595	3.110.787	902.807	29,0%
Consumo	3.046.197	2.564.254	481.943	18,8%
Hipotecaria	1.034.639	1.047.976	-13.336	-1,3%
<b>Total Cartera Bruta</b>	<b>8.094.431</b>	<b>6.723.017</b>	<b>1.371.414</b>	<b>20,4%</b>
Provisiones	-503.706	-411.338	-92.368	22,5%
<b>TOTAL CARTERA NETA</b>	<b>7.590.725</b>	<b>6.311.679</b>	<b>1.279.047</b>	<b>20,3%</b>

La mezcla de cartera presenta su variación más importante en la cartera comercial, la cual aumenta su participación en un 3,3%. Las carteras de consumo e hipotecaria disminuyeron su participación dentro del portafolio total en 0,5% y 2,8% respectivamente.

MEZCLA DE CARTERA	dic-10	dic-09	Dic10 - Dic09
			Var %
Comercial	49,8%	46,5%	3,3%
Consumo	37,7%	38,1%	-0,5%
Hipotecaria	12,6%	15,4%	-2,8%

La calidad de cartera por calificación presentó un comportamiento favorable durante el 2010. La cartera comercial registró una mejora de 1,4% en el indicador de calidad por calificación, igual ocurrió en consumo que mejoró en 2,1% e hipotecaria en 2,0%.

CARTERA VENCIDA POR CALIFICACIÓN	dic-10	dic-09	Dic10 - Dic09
			Var %
Comercial	9,19%	10,64%	-1,4%
Consumo	11,54%	13,60%	-2,1%
Hipotecaria	10,46%	12,45%	-2,0%

En cuanto al indicador de calidad por temporalidad, todas las carteras presentan mejoras, viéndose por producto de la siguiente manera: consumo en 2,5%, hipotecaria en 0,7% y comercial en 0,5%.

CARTERA VENCIDA POR TEMPORALIDAD	dic-10	dic-09	Dic10 - Dic09
			Var %
Comercial	2,74%	3,19%	-0,5%
Consumo	5,78%	8,30%	-2,5%
Hipotecaria	6,54%	7,28%	-0,7%

Durante los últimos dos años el Banco ha venido incrementado sus provisiones en forma significativa, para efectos de mejorar sus indicadores de cobertura. Se destaca el indicador de cobertura por calificación de la cartera comercial, que se incrementa en 17,6%.

COBERTURA CARTERA POR CALIFICACIÓN	dic-10	dic-09	Dic10 - Dic09
			Var %
Comercial	67,1%	49,5%	17,6%
Consumo	65,5%	61,0%	4,5%
Hipotecaria	22,4%	20,0%	2,3%

El pasivo total del Banco al cierre de Diciembre asciende a \$9.0 billones, con un crecimiento anual de 17%; los principales movimientos fueron generados por los Depósitos y Exigibilidades que crecieron un 17,1% y los Créditos con otras entidades un 35,9%. Adicionalmente, se realizó una emisión de bonos subordinados en el mes de Noviembre por valor de 150MMM.

Millones de \$

CUENTA	Dic-10	Dic-09	Dic10 - Dic09	
			Var \$	Var %
Depósitos y exigibilidades	6.931.357	5.917.697	1.013.660	17,1%
Crédito con bancos y otras entidades	1.220.789	898.553	322.236	35,9%
Fondos interbancarios	56.576	246.003	-189.428	-77,0%
Cuentas por pagar	197.138	242.473	-45.334	-18,7%
Bonos	484.400	330.000	154.400	46,8%
Otros pasivos	76.602	35.783	40.820	114,1%
Pasivos estimados y prov.	36.328	32.722	3.607	11,0%
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>9.003.190</b>	<b>7.703.230</b>	<b>1.299.960</b>	<b>16,9%</b>

El crecimiento en los depósitos es impulsado por las cuentas de ahorro y corriente, las cuales crecieron en el año 730.009 MM y 239.943 MM respectivamente.

Millones de \$

CUENTA	dic-10	dic-09	Dic10 - Dic09	
			Var \$	Var %
Certificado a término	2.818.945	2.812.963	5.982	0,2%
Depósitos ahorros	3.231.502	2.501.493	730.009	29,2%
Cuenta corriente	752.255	512.312	239.943	46,8%
Otros depósitos	128.655	90.929	37.726	41,5%
<b>DEPÓSITOS Y EXIGIBILIDADES</b>	<b>6.931.357</b>	<b>5.917.697</b>	<b>1.013.660</b>	<b>17,1%</b>

Dentro de la mezcla de captación, el mayor saldo en cuentas de ahorro se tradujo en un incremento de 4,6% en su participación.

MEZCLA DE CAPTACIÓN	dic-10	dic-09	Dic10 - Dic09
			Var %
Certificado a término	41,4%	48,3%	-6,8%
Depósitos ahorros	47,5%	42,9%	4,6%
Cuenta corriente	11,1%	8,8%	2,3%

El patrimonio del Banco al 31 de Diciembre de 2010 asciende a \$999.501 MM, con un crecimiento anual del 15,8%. Durante el 2010 se realizó un pago de dividendos a los accionistas en el mes de marzo por \$62.368 MM, lo cual equivale al 40,9% de las utilidades del 2009.

Al mes de Diciembre el Banco presenta un margen de solvencia de 12,74% reflejando un incremento con respecto a Diciembre de 2009 de 1,21 puntos porcentuales. Este indicador es resultado de unos activos ponderados por riesgo de \$8.45 billones y un patrimonio técnico de \$1.12 billones.

Millones de \$

CUENTA	dic-10	dic-09	Dic10 - Dic09	
			Var \$	Var %
Capital social	233.878	233.878	-	0,0%
Reservas	462.773	372.975	89.798	24,1%
Valorizaciones	116.672	104.087	12.585	12,1%
Resultados del ejercicio	186.178	152.494	33.684	22,1%
<b>PATRIMONIO</b>	<b>999.501</b>	<b>863.434</b>	<b>136.068</b>	<b>15,8%</b>

Estado de Resultados acumulado:

DESCRIPCION	Ejecucion dic-10	Ejecucion dic-09	Variación \$	Variación %
<b>Ingresos Operacionales</b>	<b>1.002.599</b>	<b>1.040.353</b>	<b>-37.754</b>	<b>-3,6%</b>
<b>Egresos Operacionales</b>	<b>276.905</b>	<b>376.950</b>	<b>-100.044</b>	<b>-26,5%</b>
<b>MARGEN FINANCIERO</b>	<b>725.693</b>	<b>663.403</b>	<b>62.290</b>	<b>9,4%</b>
<b>Comisiones Netas</b>	<b>176.742</b>	<b>153.387</b>	<b>23.355</b>	<b>15,2%</b>
<b>Provisiones</b>	<b>260.559</b>	<b>287.877</b>	<b>-27.318</b>	<b>-9,5%</b>
<b>CONTRIBUCION FINANCIERA</b>	<b>641.876</b>	<b>528.914</b>	<b>112.962</b>	<b>21,4%</b>
<b>TOTAL GTOS. + OTROS</b>	<b>373.192</b>	<b>320.287</b>	<b>52.904</b>	<b>16,5%</b>
<b>UTILIDAD ANTES DE IMPTOS</b>	<b>268.685</b>	<b>208.626</b>	<b>60.058</b>	<b>28,8%</b>
Impuesto de Renta	82.506	56.133	26.374	47,0%
<b>UTILIDAD/PERDIDA NETA</b>	<b>186.178</b>	<b>152.494</b>	<b>33.684</b>	<b>22,1%</b>

Las utilidades netas del año 2010 fueron \$186.178 MM, con un crecimiento frente al año anterior de 22,1%. A pesar de la disminución gradual que tuvo la tasa de interés máxima legal a lo largo del año (bajando 460 puntos básicos frente al cierre de 2009), el importante crecimiento de la cartera y las menores provisiones producto del mejoramiento de la calidad de la misma, permitieron que la utilidad creciera un 22%.

Cabe mencionar que el Banco continúa destacándose frente al sistema en materia de eficiencia (entendida como la relación de gastos sobre margen financiero); el acumulado al mes de Noviembre muestra que dicho indicador fue de un 42,1%, frente a un 53,8% del sistema

Es importante mencionar que este año el Banco recibió por primera vez la calificación AAA para su deuda de largo plazo, otorgada por Value & Risk Rating, reflejando la buena gestión que se ha venido adelantando durante los últimos años, con especial énfasis en los temas relacionados con riesgo.

Finalmente, debe anotarse que durante este año se perfeccionó la cesión de activos y pasivos de Leasing Colpatria S.A. (filial) a favor del Banco y posteriormente las acciones de esta compañía fueron vendidas a un inversionista extranjero, previa autorización de las autoridades competentes.

## INFORME GRUPO EMPRESARIAL

A continuación se describen las operaciones de mayor importancia a diciembre de 2010 concluidas por el Banco, de manera directa e indirecta, con las sociedades vinculadas o filiales:

### Con Salud Colpatría:

Al Banco Colpatría ingresaron \$ 2.0 MM por concepto de pago de intereses por descubiertos en cuenta corriente y \$ 1.117 MM de comisiones por servicios bancarios. De estos ingresos el principal servicio prestado es el recaudo y pago empresarial.

Por los depósitos que tiene en el Banco Colpatría, Salud recibió ingresos por interés de recursos depositados la suma de \$343 MM y \$382 MM por dividendos decretados.

### Con Capitalizadora Colpatría:

El Banco Colpatría recibió de Capitalizadora Colpatría por concepto de intereses \$ 2.0 MM y por servicios bancarios ingresos por \$2.374 MM. El principal concepto de estos ingresos servicios es el recaudo y pago empresarial.

Para este período Capitalizadora Colpatría recibió del Banco Colpatría ingresos por interés sobre depósitos por \$747 MM, comisiones por servicios bancarios \$ 1.806 MM y dividendos por \$185 MM.

### Con Seguros de Vida Colpatría:

Seguros de Vida Colpatría le generó al Banco Colpatría ingresos por intereses por \$ 13 MM y por servicios bancarios \$26.382 MM.

Estos ingresos son principalmente por el servicio de recaudo empresarial y una comisión por primas emitidas sobre seguros de vida otorgados a clientes vinculados con el Banco.

Seguros de Vida mantuvo depósitos en el Banco Colpatría que a diciembre le generaron intereses por \$994 MM, comisiones por servicios bancarios \$ 7.452 MM y \$1.375 MM por dividendos decretados por Banco Colpatría.

### Con Seguros Generales Colpatría:



Banco Colpatría recibió de Seguros Generales Colpatría la suma de \$62.MM por concepto de intereses y por servicios bancarios \$ 4.042MM.

Seguros Colpatría mantuvo depósitos en el Banco Colpatría que a diciembre le generaron intereses por \$384 MM y comisiones por servicios bancarios por \$ 6.197MM

Con Constructora Colpatría:

Constructora Colpatría generó ingresos al Banco Colpatría por concepto de intereses por \$2 MM y por servicios bancarios por \$ 1.021 MM; asimismo, recibió intereses sobre sus depósitos en el Banco Colpatría durante el año por \$13 MM, por servicios bancarios \$ 2.462 MM y \$ 727 MM por dividendos decretados.

Con Compañía de Inversiones Colpatría

Generó ingresos para el Banco Colpatría por concepto de comisiones por servicios bancarios por \$ 2 MM y gastos por concepto de rendimientos financieros por valor de \$ 15 MM.

Con Fiduciaria Colpatría:

La Fiduciaria efectuó pagos por servicios bancarios al Banco Colpatría la suma de \$1.657 MM, y recibió por concepto de intereses sobre sus depósitos en cuentas de ahorro \$ 77 MM.

Con Gestiones y Cobranzas:

Gestiones y Cobranzas S.A. (G & C), la cual tiene como propósito especializar y optimizar la gestión de cobro de las obligaciones que presenten mora con el Banco Colpatría, recibió por parte del Banco comisiones por gestión de cobro por \$4.498 MM, Intereses sobre sus depósitos en cuentas de ahorro \$ 165 MM y pago al Banco por concepto de arrendamientos \$ 384 MM y por servicios bancarios \$ 11 MM.

Con Banco Colpatría Cayman

Banco Colpatría recibió de Banco Colpatría Cayman por servicios bancarios prestados la suma de \$958 MM.

A su vez El Banco le pagó por concepto de préstamos e intereses por depósitos a Cayman la suma de \$1.591 MM.

Con Olimpia Management

El Banco Colpatría recibió de Olimpia por concepto de intereses la suma de \$ 2.0 MM, por comisiones la suma de \$ 3.0 MM y pago por concepto de comisiones por servicios bancarios la suma de \$ 628 MM.

Con Colfondos S.A.

Se recibieron por concepto de servicios bancarios la suma de \$ 1.452 MM, a su vez Colfondos recibió del banco por concepto de intereses sobre sus depósitos, la suma de \$ 273 MM.

Con Mercantil Colpatría S.A.

De Mercantil el Banco recibió la suma de \$ 1 MM por concepto de intereses, por comisiones por servicios bancarios \$ 204, de otra parte el banco canceló a Mercantil \$ 3.351 MM por servicios bancarios

## RIESGOS

El Banco mantiene su sistema de administración de riesgos de acuerdo a lo que considera necesario para el perfil de su portafolio. Desde hace varios años se vienen desarrollando y utilizando una serie de técnicas y herramientas para la identificación, monitoreo y gestión de los riesgos de crédito, operativo, liquidez, mercado y lavado de activos y financiación del terrorismo.

Todo esto encausado hacia los lineamientos de las normas regulatorias locales y las recomendaciones internacionales emitidas por los acuerdos de Basilea II.

### **Sistema Administración de Riesgo de Liquidez (SARL):**

El Banco realizó e implementó los cambios al Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez – SARL, señalados en la Circular Externa 042 de 2009 de la Superintendencia Financiera, la cual modificó la Circular Externa 016 de 2008 de la Superintendencia Financiera, que contempla la determinación de las políticas, procedimientos, metodologías, mecanismos de control interno y la plataforma tecnológica requerida para el modelo estándar, así como para el desarrollo del modelo interno.

El SARL permite a la entidad identificar, medir, controlar y monitorear eficazmente este riesgo, y adoptar decisiones oportunas para la adecuada mitigación, en desarrollo de sus operaciones autorizadas, tanto para las posiciones del libro bancario como del libro de tesorería, sean del balance o por contingencias deudoras y acreedoras.

### **Sistema Administración de Riesgo de Mercado (SARM):**

La Junta Directiva y la Alta Gerencia del Banco han revisado y aprobado el Sistema de Administración de Riesgos de Mercado - SARM compuesto por políticas, procedimientos, metodologías y mecanismos de control interno que permiten a la entidad adoptar decisiones oportunas para la adecuada mitigación de los riesgos de mercado y mantener un monto de capital adecuado que guarde correspondencia con los niveles de riesgo definidos.

Políticas - La política de gestión y control de los riesgos es propuesta directamente por la Alta Gerencia de la Entidad, analizada y aprobada por la Junta Directiva, y divulgada ampliamente en el Banco.

Procedimientos - La medición y control de riesgos de mercado se realiza en las siguientes etapas:

- Identificación de riesgos: para las operaciones de tesorería (libro bancario) así como de las operaciones de intermediación financiera (libro bancario), para tasas de interés en moneda legal y extranjera, así como de los tipos de cambio.
- Medición de riesgos: se utiliza el modelo estándar definido por la Superintendencia y modelos internos que se han desarrollado para el libro de tesorería.
- Control de los riesgos: establecimiento de límites y validación de los modelos de valoración y riesgo utilizados.

Metodologías para medición de riesgos - La medición de los riesgos de mercado se ciñe a los criterios y procedimientos del Capítulo XXI de la Circular Externa 100 de 1995.

### **Sistema Administración de Riesgos del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT):**

Dando cumplimiento a lo estipulado en el Capítulo XI del Título I de la Circular Básica Jurídica 007 de 1996 emitida por la Superintendencia Financiera, el Banco ha implementado y desarrollado un Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo – SARLAFT, que previene y controla que sea utilizado para dar apariencia de legalidad a activos provenientes de actividades ilícitas o para canalizar recursos hacia la realización de actividades terroristas.

A continuación se detallan los aspectos más importantes de las etapas y elementos que componen este sistema de administración de riesgos.

- **Marco normativo**

Durante el año 2010 no se presentaron cambios relevantes en la normatividad SARLAFT salvo lo dispuesto en la circular externa 019 de julio 23, en la cual se impartieron instrucciones relacionadas con la incorporación de las recomendaciones del GAFISUD, las cuales fueron implementadas por el Banco.

- **Gestión del riesgo de LAFT**

En la gestión del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo (LA/FT) la Gerencia SARLAFT ha apoyado a las áreas responsables del diseño de nuevos productos en la identificación de los riesgos de LA/FT y en la implementación de los controles necesarios para su mitigación. De igual forma ha apoyado el cumplimiento del marco normativo concerniente al SARLAFT, en lo referente a la generación de los reportes externos e internos exigidos.

En cumplimiento de la etapa de monitoreo se ha realizado el seguimiento al SARLAFT y la detección de operaciones inusuales y/o sospechosas. Se han implementado planes de acción para la corrección de las deficiencias identificadas y se han valorado los controles establecidos para garantizar que los niveles de exposición se encuentren dentro de los límites establecidos. Los reportes internos que evidencian el cumplimiento de la etapa de monitoreo han sido presentados de forma oportuna para consideración y aprobación de los miembros de Junta Directiva.

- **Políticas y procedimientos**

Las políticas y procedimientos del SARLAFT adoptados por el Banco se encuentran debidamente documentados y actualizados en el Manual SARLAFT. Las modificaciones a los textos de dicho manual y sus anexos fueron presentadas para consideración y aprobación de la Junta Directiva.

- **Detección de operaciones inusuales y sospechosas**

Los procesos de identificación y análisis de operaciones inusuales, así como el de determinación y reporte de operaciones sospechosas cuentan con la infraestructura tecnológica necesaria para garantizar cumplimiento de las características mínimas exigidas con relación a captura de la información, consolidación de las operaciones, centralización de los registros y generación de reportes.

Con la colaboración del equipo de CRM de la Vicepresidencia de Mercadeo se implementó en el aplicativo de CRM, una opción para consulta de datos del cliente referentes con su perfil de

riesgo (vista de cumplimiento) y un flujo para gestionar con los gestores comerciales las señales de alerta resultantes del seguimiento de operaciones.

En relación con la vinculación de personas expuestas públicamente – PEP-, se efectuó la depuración de la base de datos de los mismos y se trabajó en el mejoramiento del proceso de identificación y registro con la participación de las áreas de operaciones. De igual forma se implementó todo lo necesario para la vinculación, control y monitoreo de las cuentas a nombre de campañas y partidos políticos durante la jornada electoral del año 2010.

- **Calidad de datos**

Se adelantaron todas las gestiones necesarias para mejorar la calidad de datos de los clientes con el propósito de obtener mejores resultados en el seguimiento de operaciones, en tal sentido se apoyaron los esfuerzos realizados por otras áreas del Banco, tales como la campaña de actualización de datos de clientes y el cruce contra expedientes físicos.

- **Reportes externos**

Se ha cumplido con el envío oportuno de los reportes a la UIAF, en relación con transacciones en efectivo, clientes exonerados del reporte de operaciones en efectivo, operaciones con divisas, vehículos y productos ofrecidos. De igual forma se atendieron todos los requerimientos de las demás autoridades competentes (Fiscalía, DAS, etc.).

- **Capacitación**

Los planes de capacitación sobre SARLAFT desarrollados durante el 2010 se apoyaron en metodologías que buscaban garantizar mayor cobertura y evaluación de los resultados obtenidos. Es así como se elaboró un curso virtual con animación y audio, que facilitó el aprendizaje de todos los funcionarios por su accesibilidad desde la intranet del Banco.

Dentro de las actividades de capacitación adicionalmente realizadas se destacan las siguientes: Olimpiadas del Saber, boletín El Preventivo (4 ediciones), capacitaciones presenciales dirigidas según grupo objetivo con alcance a los terceros que en consideración a las funciones contratadas así lo requirieron.

Vale la pena destacar la realización de VI Seminario SARLAFT que contó con la participación de conferencistas de primer nivel y la asistencia de funcionarios de nivel directivo e invitados externos incluyendo a algunos Oficiales de Cumplimiento de otras entidades financieras.

### **Sistema Administración de Riesgo Crediticio (SARC):**

Políticas y procedimientos - Las políticas y procedimientos se mantienen actualizados y en constante seguimiento para garantizar un cumplimiento ajustado a las normas legales. El Banco cuenta con un Manual de SARC que consolida las políticas que rigen cada uno de los portafolios de crédito, la cobranza y los diferentes modelos matemáticos, de referencia e internos, que soportan la operación.

Cartera de personas -En materia de administración de riesgos, en la cartera de consumo se centró en la creación de modelos de riesgo más sofisticados especializados por cliente y por sectores, iniciativas que unidas a la mejora en la infraestructura e implementación de mejores prácticas en Cobranza, Crédito y Riesgo contribuyeron a una reducción de los niveles de morosidad en relación con el 2009.

Cartera de empresas – Para el año 2010 el índice de calidad de la cartera comercial tuvo un ascenso en los primeros meses del año para empezar a disminuir a partir del mes de Mayo y se ha mantenido estable en los últimos meses. Respecto del volumen de provisiones de esa cartera que se calculan mediante el modelo de referencia de la cartera comercial de la Superintendencia Financiera de Colombia esta se ha mantenido, con tendencia al aumento, mostrando una cobertura razonable respecto del producto.

### **Sistema administración de riesgo operativo (SARO)**

En el Banco se desarrolla la gestión, administración, control y monitoreo del Riesgo Operativo de conformidad con los requerimientos establecidos por la Superintendencia Financiera. Durante 2010, como parte del Manejo del Riesgo fueron ejecutadas las siguientes actividades:

- Se participó activamente en la implementación de la Circular Externa 014 de 2009, en la cual: Se seleccionaron 26 áreas, documentaron y evaluaron 2.557 procedimientos, identificaron y calificaron 3.650 riesgos, se establecieron 77 planes de acción para mitigar los riesgos identificados y calificados como críticos y se instituyó el Comité RADAR.
- Se generó el Mapa de riesgo y la Matriz calorimétrica que reflejan el Perfil de Riesgo Operativo de la Red de Oficinas y las 26 áreas seleccionadas en el proyecto de circular 014.
- Se seleccionaron y visitaron 42 proveedores como parte del plan de evaluación de Riesgo Operativo a Terceros

- Se actualizó el manual SARO en: la estructura organizacional, la inclusión de conceptos de indicadores de riesgo clave y la publicación de la metodología SIMRO –Sistema Integral de Monitoreo de Riesgo Operativo–.
- Se cargaron en V.I.G.I.A., la herramienta empleada para la administración del Riesgo Operativo del Banco, Procedimientos documentados, Riesgos identificados y Eventos materializados.
- Se modificaron las reuniones presenciales del comité de Gestores de Riesgo Operativo a conferencias virtuales, las sesiones fueron celebradas en once de los doce meses del año y divulgaron: El comportamiento de los gastos por pérdidas de Riesgo Operativo, el comparativo respecto de las pérdidas del año 2009 y del presupuesto de 2010, la distribución de las perdidas en cuanto a factores e impactos tanto en monto como en número de eventos y la evolución de los indicadores.
- Se realizaron las capacitaciones en Riesgo Operativo de forma presencial en dos frentes: Funcionarios nuevos mediante los cursos de inducción y funcionarios antiguos de las áreas seleccionadas durante el desarrollo del proyecto de Sistema de Control Interno.

Adicionalmente las olimpiadas del saber, realizadas el 26 de Noviembre de 2010, fueron la herramienta utilizada para efectuar la capacitación virtual dirigida a los funcionarios contratados a término fijo e indefinido con el Banco y sus filiales.

### **Sistema de Atención al Consumidor (SAC)**

De acuerdo con la Circular Externa 15 de 2010, la administración del Banco adelantó las gestiones y medidas necesarias para adecuar e implementar oportunamente el Sistema de Atención al Consumidor, cuyas políticas y demás aspectos fueron debidamente aprobados por la Junta Directiva.

### **Sistema de Control Interno (SCI)**

En cumplimiento de lo dispuesto por las Circulares Externas 14 y 38 de 2009, el Banco culminó la implementación de todas las fases del Sistema de Control Interno, particularmente, en lo relacionado con información, comunicación, actividades de control, monitoreo y evaluación independiente. Las certificaciones respectivas fueron expedidas en forma debida y oportuna.

### **Comité de Auditoría**

Por último, debe mencionarse que, en el año 2010, el Comité de Auditoría fue informado periódicamente sobre el avance del plan de trabajo de Auditoría Interna y de Auditoría Externa; sobre los hallazgos de mayor impacto, las recomendaciones efectuadas y las respuestas de la

Administración. Copia del Informe del Comité de Auditoría en el cual se describen las labores cumplidas por el mismo, se anexa a este Informe de Gestión.

## BALANCE SOCIAL

Toda organización adquiere una responsabilidad social como producto de la interacción que establece con la comunidad conformada por los funcionarios, clientes externos, proveedores, accionistas, distribuidores y su entorno en general.

En el informe de Balance Social, las organizaciones plasman todos aquellos beneficios que han generado para la comunidad con la que interactúa durante un periodo determinado. Dichos beneficios están representados en programas de apoyo, inversión social y patrocinio de actividades o aspectos que mejoran la calidad de vida de sus colaboradores y ofrecen respaldo a sus clientes externos a través de la presencia institucional en el mercado. De esta manera se genera un impacto en la sociedad, buscando satisfacer determinadas necesidades del ser humano.

Teniendo en cuenta este concepto, las acciones y/o programas documentados a continuación, responden al compromiso y responsabilidad asumido por el Banco Colpatria y sus filiales con la comunidad que la rodea y sus colaboradores.

### **COLPATRIA, COMPROMETIDA CON LA COMUNIDAD**

Como es tradicional, Colpatria en su aspiración de corresponder a la comunidad, ha consolidado las fiestas de fin de año en torno al edificio más grande de Colombia, la Torre Colpatria, centro de encuentro de familias que han encontrado en este icono de la ciudad un lugar de esparcimiento, unión y fortalecimiento de los valores navideños con tres eventos de gran trascendencia; Noche de Velitas, Ascenso a la Torre Colpatria y Fiesta de Fin de Año.

Cada año en Diciembre Colpatria brinda a la capital desde la Torre, un show de luces que da inicio a la navidad, el 7 de Diciembre, en la celebración del día de las velitas.

Desde el año 2005 los bogotanos vienen disfrutando de la Carrera de Ascenso Torre Colpatria. En el 2010 la versión número 6 contó con más de 5.000 atletas y la participación de deportistas internacionales de Alemania, México, Estados Unidos, Eslovaquia, República Checa, Italia y Austria, todos corrieron por los niños de la Fundación Operación Sonrisa. El evento se transmitió a través del programa Bravísimo del canal CityTV.



Por tercer año consecutivo, el 31 de Diciembre se celebró la Fiesta de Fin de año con el apoyo de la Alcaldía Mayor de Bogotá y Bogotá Positiva, con la presentación de Jorge Barón y la participación de orquestas internacionales como Las Chicas del Can y Wilfrido Vargas.

El propósito de Colpatría es institucionalizar el aporte de capital de la Organización en búsqueda de una sociedad más integra y con ideales más claros, que genere al tiempo para sus integrantes, satisfacción de integración y aporte a la comunidad.

## SELECCIÓN INTERNA Y EXTERNA

En el transcurso del 2010 el Banco Colpatría y sus filiales continuaron aportando al bienestar de sus 3920 colaboradores, ofreciendo estabilidad, oportunidades de desarrollo personal y profesional, además de múltiples beneficios adicionales que la compañía pone a su disposición.

Este año se generaron 994 nuevos empleos, los cuales se encuentran distribuidos en el Banco Colpatría y sus filiales de acuerdo a la compañía y modalidad de contrato de la siguiente manera:

Compañía	Contrato Tér. Indefinido	Contrato de Aprendizaje	Contrato Fijo Menor 1 Año	Total general
Banco Colpatría	521	172	159	852
Fiduciaria	23	5	7	35
Gestiones y Cobranzas	8	17	82	107
<b>Total general</b>	<b>552</b>	<b>194</b>	<b>248</b>	<b>994</b>

La Compañía, manteniendo el propósito de incentivar el desarrollo de habilidades y buscando siempre fortalecer las posibilidades de crecimiento y progreso de los funcionarios, durante el año **2010** realizó **269** procesos de selección internos distribuidos de la siguiente forma:

**Procesos de Selección Internos - Bogotá:** 250

**Procesos de Selección Internos - Sucursales:** 19

En los diferentes procesos de selección:

**Indicador de Rotación: 7,33%**, el cual se determina tomando como base el número de retiros voluntarios del periodo **2010** sobre el promedio de funcionarios activos del mismo periodo.

## BENEFICIOS

Dentro del plan de beneficios la Compañía ofrece a los funcionarios auxilios y préstamos para educación superior, Auxilio educativo para hijos de colaboradores, Auxilio odontológico/Oftalmológico, Auxilio de Natalidad, Auxilio Funerario, Préstamos de Calamidad, Vivienda, Vehículo y beneficio de Quinquenio.

Para el año 2010 se otorgaron 5.027 préstamos y auxilios.

## **CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO**

Durante el año 2010 la estrategia de Capacitación estuvo orientada a buscar eficiencias para fortalecer conocimientos y competencias en los funcionarios para así contribuir al logro de las estrategias del Banco. Se dio un impulso a la capacitación virtual entendida como una posibilidad de aprendizaje efectiva, de fácil acceso. Proyectos como el de Originación de Clientes fueron apalancados por planes de capacitación virtual que optimizaron recursos y generaron gran valor a nuestro negocio.

En el programa de formación virtual CVC se realizaron 3 olimpiadas del saber, y 19 cursos con temas de cumplimiento.

Continuamos también con nuestros planes de formación profesional y gerencial. Es así como, a través de las alianzas con diferentes entidades se desarrollaron los siguientes programas:

- ✓ INALDE: Programa Desarrollo de Directivo PDD con la participación de 9 líderes de la Organización. – INALDE .
- ✓ EDIME: Programa Integral de Desarrollo: Este programa contó con la participación de 25 líderes en Bogotá, 2 líderes en Barranquilla, 2 líderes en Bucaramanga, 8 líderes en Cali y 3 líderes en Medellín.
- ✓ EDIME: Programa de Formación Profesional – PFP: participación de 50 funcionarios.
- ✓ INCOLDA: Diplomados en: Riesgo Crediticio, Comunicación Organizacional, Finanzas para no Financieros y Gestión Bursátil con participación de 150 funcionarios.
- ✓ A través del Convenio Colpatria – Sena y con el apoyo de diferentes Universidades se realizaron 7 diplomados : Diplomado en Mercadeo y Ventas de Productos Financieros, Diplomado en Mercado de Capitales, Diplomado Virtual en Gestión Integral Bancaria (Ibagué – Cúcuta - Cartagena - Bucaramanga), Diplomado en Gestión Comercial y Riesgos Financieros, Diplomado en Administración de Riesgos Financieros y Gestión de La Venta Consultiva, Diplomado en Gestión Comercial de Servicios Financieros con Énfasis en Riesgos, Diplomado en Gestión Comercial y Riesgo Financiero.

## **Nuestros Indicadores en el 2010:**

Se capacitaron 4.086 funcionarios del Banco Colpatria registrándose un total de 125.242 horas hombre de capacitación distribuidas en: 9% capacitación interna, 36% capacitación externa y 53% capacitación virtual.

El indicador de capacitación a Diciembre 31 de 2010 presentó un promedio de 31 Horas/Hombre.

## **BIENESTAR**

Gestión Humana Colpatria a través del área de Bienestar y junto con el Club Social y Deportivo – Clubampatria, organizaron diferentes Encuentros Deportivos. Participaron 1.134 funcionarios en Bogotá y en las sucursales 798.

En Bogotá se retomaron las Actividades de Integración con la realización de tres caminatas ecológicas, en las que participaron 168 personas. En las sucursales 995.

Banco Colpatria y sus filiales hacen presencia en los Cumpleaños de sus colaboradores entregándoles un obsequio.

En el 2009 dimos inicio al programa Escuela de Padres Colpatria y durante el 2010 continuamos fortaleciendo este programa, que busca formar a nuestros funcionarios y sus familias en diferentes temas que mejoren su calidad de vida con sus hijos.

En las sucursales se unieron a la celebración del Día del Niño y los pequeños disfrutaron de diferentes actividades. En Bogotá se realizó una jornada de venta de libros con la Editorial Villegas Editores para promover la lectura infantil.

Durante el 2010 también celebramos el Día de la Secretaría. Participaron 36 funcionarias de Bogotá y 10 en sucursales.

De igual manera, buscando espacios de diversión para los niños de nuestros funcionarios en su periodo de vacaciones, se realizó el programa de Vacaciones Recreativas en el cual participaron 133 niños de la ciudad de Bogotá, durante 4 días.

Funcionarios de alto potencial para el baile conforman el Grupo de Danzas Colpatria. 11 funcionarios de la Unidad Bancaria se vincularon a esta actividad y en el transcurso del año realizaron presentaciones para diferentes fundaciones y entidades de caridad.

Fiesta de fin de año: Los funcionarios en cada una de las ciudades disfrutaron de sus fiestas de fin de año. En Bogotá participaron 2.350 personas y en las sucursales 1.084.

Fiesta de los Niños: Promoviendo la integración familiar, el domingo 28 de Noviembre se realizó la celebración del Día de la Familia Colpatria, con la participación de 2.166 adultos y 1.442 niños de los 0 a los 12 años. En las sucursales participaron 614 niños.

De Febrero a Octubre se realizó quincenalmente una función Colpcine para los funcionarios, participaron 1.145 personas y en el mes de octubre se realizó la exhibición de una película infantil con 56 asistentes.

Finalmente, debemos resaltar las celebraciones de los Quinquenios, como un espacio de reconocimiento a los funcionarios que cumplieron en la Organización 5, 10, 15, 20, 25, 30 y 35 años de labores. Para este año 197 funcionarios celebraron esta fecha en Bogotá y 139 en las sucursales.

## **CULTURA, DESARROLLO Y LIDERAZGO**

### **Clima Laboral**

Dando continuidad a los planes de acción que se generaron a partir de la Medición de Clima anterior, se realizó un seguimiento a través de un proceso de Mentoring en el que se impactaron 68 líderes con un total de 196 citas, logrando un cubrimiento del 97%.

En el mes de octubre de 2010 se realizó la Medición de Clima Organizacional por medio de una encuesta online. La participación en la encuesta fue de un 85%. Posterior a la medición se realizaron 24 grupos focales con el propósito de obtener información adicional y lograr una mejor interpretación a los resultados, para posteriormente hacer un balance (mapeo) y entrega a vicepresidentes y presidencia.

A partir del resultado de la medición se definirán los focos a trabajar durante los próximos dos años, además se desarrollarán planes de acción basados en las competencias organizacionales (Foco Externo, Liderazgo Incluyente, Pensamiento Claro, Imaginación, Experiencia). Cada uno de los planes debe ser creado por los líderes en su portal, lo cual permitirá contar con un histórico y hacer un continuo seguimiento a este proceso.

### **Desarrollo de Líderes**

El Banco Colpatria y sus filiales quieren marcar una representativa diferencia organizacional a partir de desarrollar en los líderes habilidades específicas de liderazgo. Atendiendo esta necesidad, la Organización inició labores con los líderes de primera y segunda línea. Se desarrollaron 18 programas en Bogotá, en convenio con GE (Bels, ILW, Hiring, Presentation Skills, Negotiation Skills, Coaching, Work Out, CAP), cubriendo a 261 líderes a nivel nacional del Banco, 12 líderes de la Fiduciaria, 12 líderes de GYC.

## **Cultura Organizacional**

Se generó una estrategia a nivel nacional para transmitir la Visión, Misión, Principios y Valores y así alinear a la Compañía con la estrategia de Cultura Organizacional para apoyar a la Organización en sus cuatro niveles de liderazgo: (Personal, Interpersonal, Gerencial, Organizacional). Para ello Gestión Humana Colpatria visitó 8 ciudades del país y se impactaron 171 funcionarios compartiendo esta información y alineando estos procesos de Cultura Organizacional.

### **Campaña 7 Hábitos:**

Para poder afianzar los hábitos y valores que la Organización busca promover en sus líderes y sus equipos, se desarrolló una campaña a nivel nacional para fortalecer la efectividad de equipos y líderes. Se realizaron 15 talleres de 7 hábitos en las sucursales, en donde se tuvieron en cuenta todos los niveles y se impactaron 399 funcionarios, adicional se realizaron 3 talleres para líderes en Bogotá en los cuales participaron 47 personas.

### **Acuerdo de Objetivos**

En 2010 se realizó el proceso de Acuerdo de Objetivos con los colaboradores el cual hace referencia a los compromisos y metas a trabajar durante el año en curso.

Durante el mes de mayo del 2010 se realizó el proceso de definición de acuerdos por Meta 4, para que Vicepresidentes, Gerentes y Directores evaluaran a sus reportes (este proceso se realizó para los niveles Vicepresidente, Gerente, Director y Profesional). El total de funcionarios inscritos en estos acuerdos fue de 1127.

Este proceso está conformado por tres fases: En primer lugar se realiza el acuerdo de objetivos con cada uno de los colaboradores (Mayo), posteriormente se lleva a cabo un seguimiento para revisar el avance en los objetivos y su alineación con la estrategia de la compañía (septiembre) y por último se realiza la evaluación de estos objetivos (Diciembre 2010 y enero 2011).

## **PROGRAMA DE SERVICIO**

Durante el 2010 el programa de Servicio enfocó sus esfuerzos en entregar a los líderes de las oficinas de Cali, Medellín y Bogotá herramientas de retroalimentación y seguimiento que les permitiera hacer mantenimiento y acompañamiento, en este tema, a sus equipos de trabajo. En cuanto a Dirección General, se intervinieron con capacitación y seguimiento 6 áreas, que según resultados arrojados por la medición de Cliente Incógnito y la Encuesta de Voz de Cliente que se hace a las oficinas, tienen mayor contacto con ellas y adicional su servicio no era el más adecuado.

La población intervenida durante el 2010 fue:

Funcionarios Capacitados en DG	Total
Gestion Humana	74
Vp Bancaria	192
Vp Bca Pers-Pymes	55
Vp Ries Bca Pers	153
<b>Total general</b>	<b>474</b>

Oficinas	Funcionarios Capacitados
Bogotá	833
Medellín	223
Cali	112
<b>Total</b>	<b>1168</b>

Los resultados obtenidos frente a la medición de INDICA de Noviembre de 2010 fueron buenos en las variables que tienen relación directa con el proceso, a saber:

Nº	VARIABLE	Nov-08	Nov-09	Nov-10
1	Cordialidad en la atención del personal de las oficinas ó sucursales que acostumbra visitar.	89,3	90,2	91.4
2	Efectividad del personal que le respondió cuando ha solicitado información, asesoría, orientación o algún producto nuevo.	88,7	89,5	90.3
3	Agilidad de la atención en caja en las oficinas o sucursales que acostumbra visitar.	82,3	81,5	77.9

## COMUNICACIONES

El Banco Colpatria y sus filiales cuentan con diferentes canales de comunicación que tienen como propósito mantener informados a los funcionarios sobre los cambios, nuevos proyectos e información general del negocio, además de apoyar el mantenimiento de la Cultura Organizacional.

Entre estos medios se encuentran:

La Torre Virtual: Para el 2010 se implementó una herramienta virtual llamada HTML que tenía como propósito unificar la comunicación publicada por este canal en boletines más livianos, dinámicos y que disminuyera el flujo de publicación.

Revista La Torre: Con una publicación trimestral, esta revista tiene el propósito de transmitir temas de interés y actualidad a los 3970 funcionarios a nivel nacional del Banco.

Otro espacio de comunicación importante para la Organización son las reuniones de Grupos Primarios. Para el 2010 se consolidó el rol de facilitador en los líderes, se fortaleció este espacio como un canal de comunicación fundamental entre el líder y sus colaboradores. Se publicaron 6 ediciones.

La Presentación de Resultados es un espacio de comunicación presencial donde los líderes de la Organización mensualmente transmiten a diferentes grupos los datos generales del negocio como: balance general y estado de pérdidas y ganancias.

Al cierre del año se llevaron a cabo 9 reuniones, con una participación total de 2430 funcionarios de Dirección General.

Como apoyo al proceso de comunicación de las Presentaciones de Resultados, el canal de comunicación Chatee con el Presidente llegó a los equipos de trabajo que se encuentran en la red oficinas de sucursales.

En el 2010 se realizaron 4 Chats en los que participaron 1021 funcionarios de las zonas 2, 4 de Bogotá y de las zonas Centro Occidente, Nororiente y Sur de sucursales.

## **PROGRAMA DE INGLÉS**

Enmarcado en el Modelo y el Rol de Gestión Humana Colpatria, el Programa de Inglés Profesional (PEP, por sus siglas en inglés) continuó con los dos ejes de trabajo que se delinearon el año pasado, buscar tanto la capacitación a los funcionarios en inglés (enfocado a las necesidades específicas del negocio), como generar un ambiente en el que el idioma resulte familiar a todos los funcionarios.

En el 2010 celebramos nuestra primera graduación de estudiantes del PEP, en donde 108 de nuestros funcionarios lograron terminar satisfactoriamente su nivel, 17 de estos culminaron el programa; también logramos mantener un indicador de asistencia del 82%.

En este mismo eje, se consolidó el boletín semanal llamado “Tools”, en el que se publican artículos semanales de interés general enfocados en el negocio. Se han publicado a la fecha 81 números de este boletín digital.

A finales de este año se desarrolló una herramienta virtual llamada “English E Learning”; esta pretende ayudar a los funcionarios en la consulta de palabras relacionadas con el negocio. Las

personas que exploren esta herramienta podrán compartir sus conocimientos con toda la Organización enviando nuevas palabras que consideren deben estar incluidas.

Total funcionarios capacitados: 160

Total de horas dictadas: 1.680

Gestiones y Cobranzas: 152 horas

Fiduciaria: 140 horas

## INDICADORES BALANCE SOCIAL AÑO 2.010

INDICADORES BALANCE SOCIAL AÑO 2010 BANCO COLPATRIA					
	INDICADORES LABORALES	TOTAL (Millones)	% INGRESOS BRUTOS	% UTILIDADES OPERACIONALES	% GASTOS DE PERSONAL
			1.554.845	149.709	120.310
(+) Ipc Anual	Fondos para Vivienda	22.438	0,014431018	0,149877161	0,186502099
195020002/195020012	Cartera Fondo Vivienda	18.662	0,012002481	0,124654941	0,155116417
	<b>Aportes Seguridad Social</b>	<b>16.744</b>	<b>1,077%</b>	<b>11,184%</b>	<b>13,917%</b>
512085040	Pensión obligatoria	9.636	0,006197401	0,064364753	0,080093334
512085060	Aportes ARP	407	0,000261762	0,002718603	0,003382938
512085010	Aportes Salud EPS	6.701	0,004309754	0,044760088	0,055697948
	<b>Salud</b>	<b>223</b>	<b>0,014%</b>	<b>0,149%</b>	<b>0,185%</b>
512096080	Auxilio odontológico/Oftalmológico	202	0,013%	0,135%	0,168%
515520080	Auxilio Medicina prepagada	21	0,001%	0,014%	0,017%
	<b>Educación</b>	<b>3.536</b>	<b>0,227%</b>	<b>2,362%</b>	<b>2,939%</b>
512096070	Inversión en capacitación para Funcionarios	1.963	0,126%	1,311%	1,632%
QRY	Crédito educativo para funcionarios	234	0,015%	0,156%	0,194%
512096050	Auxilio educativo para funcionarios	1.204	0,077%	0,804%	1,001%
512096055	Auxilio educativo para hijos de funcionarios	135	0,009%	0,090%	0,112%
(+) Ipc Anual	<b>Fondo para vehículo</b>	<b>4.911</b>	<b>0,316%</b>	<b>3,280%</b>	<b>4,082%</b>
195032104/195034104	<b>Cartera Fondo Vehículo</b>	<b>4.572</b>	<b>0,294%</b>	<b>3,054%</b>	<b>3,800%</b>
	<b>Otros Beneficios</b>	<b>361</b>	<b>0,023%</b>	<b>0,241%</b>	<b>0,300%</b>
512096010	Auxilio de Natalidad	9	0,001%	0,006%	0,007%
512096012	Auxilio Funerario	8	0,001%	0,005%	0,007%
QRY	Crédito Calamidad Domestica	6	0,000%	0,004%	0,005%
512055010	Bonificación por quinquenios	195	0,013%	0,130%	0,162%
515520010/515520030	Pólizas de Vida	143	0,009%	0,096%	0,119%
	<b>Indicadores Sociales</b>				
515005010	Contribución Superintendencias	2.631	0,169%	1,757%	2,187%
5140	Impuestos	38.422	2,471%	25,664%	31,936%
	Contribución ICBF	2.470	0,159%	1,650%	2,053%
	Contribución Caja de Compensación	3.190	0,205%	2,131%	2,651%
	Contribución SENA	1.657	0,107%	1,107%	1,377%
519060010	Donaciones	689	0,044%	0,460%	0,573%



INDICADORES BALANCE SOCIAL AÑO 2010 GESTIONES Y COBRANZAS					
	INDICADORES LABORALES	TOTAL (Millones)	% INGRESOS BRUTOS	% UTILIDADES OPERACIONALES	% GASTOS DE PERSONAL
			27.935	5.922	10.039
(+) Ipc Anual	Fondos para Vivienda	22.438	0,803221765	3,788922661	2,235083176
195020002/195020012	Cartera Fondo Vivienda	18.662	0,668050832	3,151300236	1,858950095
	<b>Aportes Seguridad Social</b>	<b>1.140</b>	<b>4,081%</b>	<b>19,250%</b>	<b>11,356%</b>
512085040	Pensión obligatoria	828	0,029640236	0,139817629	0,082478334
512085060	Aportes ARP	31	0,001109719	0,005234718	0,003087957
512085010	Aportes Salud EPS	577	0,020655092	0,0974333	0,057475844
	<b>Salud</b>	<b>29</b>	<b>0,104%</b>	<b>0,490%</b>	<b>0,289%</b>
512096080	Auxilio odontológico/Oftalmológico	23	0,082%	0,388%	0,229%
515520080	Auxilio Medicina prepagada	1	0,004%	0,017%	0,010%
	<b>Educación</b>	<b>432</b>	<b>1,546%</b>	<b>7,291%</b>	<b>4,301%</b>
512096070	Inversión en capacitación para Funcionarios	169	0,605%	2,854%	1,683%
QRY	Crédito educativo para funcionarios	96	0,343%	1,617%	0,954%
512096050	Auxilio educativo para funcionarios	263	0,941%	4,441%	2,620%
512096055	Auxilio educativo para hijos de funcionarios	12	0,043%	0,203%	0,120%
(+) Ipc Anual	<b>Fondo para vehículo</b>	<b>4911</b>	<b>17,580%</b>	<b>82,928%</b>	<b>48,919%</b>
195032104/195034104	<b>Cartera Fondo Vehículo</b>	<b>4572</b>	<b>16,367%</b>	<b>77,204%</b>	<b>45,542%</b>
	<b>Otros Beneficios</b>	<b>30</b>	<b>0,106%</b>	<b>0,498%</b>	<b>0,294%</b>
512096010	Auxilio de Natalidad	2	0,007%	0,034%	0,020%
512096012	Auxilio Funerario	1	0,004%	0,017%	0,010%
QRY	Crédito Calamidad Domestica	-	0,000%	0,000%	0,000%
512055010	Bonificación por quinquenios	14	0,050%	0,236%	0,139%
515520010/515520030	Pólizas de Vida	8	0,029%	0,135%	0,080%
	<b>Indicadores Sociales</b>				
515005010	Contribución Superintendencias	1	0,004%	0,017%	0,010%
5140	Impuestos	546	1,955%	9,220%	5,439%
	Contribución ICBF	226	0,809%	3,816%	2,251%
	Contribución Caja de Compensación	301	1,078%	5,083%	2,998%
	Contribución SENA	150	0,537%	2,533%	1,494%
519060010	Donaciones	-	0,000%	0,000%	0,000%

INDICADORES BALANCE SOCIAL AÑO 2010 FIDUCIARIA					
	INDICADORES LABORALES	TOTAL (Millones)	% INGRESOS BRUTOS	% UTILIDADES OPERACIONALES	% GASTOS DE PERSONAL
			25.383	7.249	7.970
(+) Ipc Anual	Fondos para Vivienda	22.438	0,883989332	3,095309743	2,815183035
195020002/195020012	Cartera Fondo Vivienda	18.662	0,735226353	2,574412623	2,341427302
	<b>Aportes Seguridad Social</b>	<b>854</b>	<b>3,365%</b>	<b>11,781%</b>	<b>10,715%</b>
512085040	Pensión obligatoria	572	0,02253507	0,078907085	0,071765964
512085060	Aportes ARP	26	0,001024321	0,003586686	0,003262089
512085010	Aportes Salud EPS	404	0,015916378	0,055731578	0,050687849
	<b>Salud</b>	<b>7</b>	<b>0,028%</b>	<b>0,097%</b>	<b>0,088%</b>
512096080	Auxilio odontológico/Oftalmológico	13	0,051%	0,179%	0,163%
515520080	Auxilio Medicina prepagada	1	0,004%	0,014%	0,013%
	<b>Educación</b>	<b>91</b>	<b>0,357%</b>	<b>1,249%</b>	<b>1,136%</b>
512096070	Inversión en capacitación para Funcionarios	36	0,142%	0,497%	0,452%
QRY	Crédito educativo para funcionarios	18	0,069%	0,242%	0,220%
512096050	Auxilio educativo para funcionarios	78	0,307%	1,076%	0,979%
512096055	Auxilio educativo para hijos de funcionarios	5	0,020%	0,069%	0,063%
<b>(+) Ipc Anual</b>	<b>Fondo para vehículo</b>	<b>4.911</b>	<b>19,348%</b>	<b>67,747%</b>	<b>61,616%</b>
195032104/195034104	Cartera Fondo Vehículo	4.572	18,012%	63,070%	57,363%
	<b>Otros Beneficios</b>	<b>17</b>	<b>0,066%</b>	<b>0,230%</b>	<b>0,209%</b>
512096010	Auxilio de Natalidad	0	0,002%	0,007%	0,006%
512096012	Auxilio Funerario	0	0,002%	0,007%	0,006%
QRY	Crédito Calamidad Domestica	4	0,017%	0,059%	0,054%
512055010	Bonificación por quinquenios	3	0,012%	0,041%	0,038%
515520010/515520030	Pólizas de Vida	6	0,024%	0,083%	0,075%
	<b>Indicadores Sociales</b>				
515005010	Contribución Superintendencias	15	0,059%	0,207%	0,188%
5140	Impuestos	311	1,225%	4,290%	3,902%
	Contribución ICBF	160	0,630%	2,207%	2,007%
	Contribución Caja de Compensación	213	0,839%	2,938%	2,672%
	Contribución SENA	107	0,422%	1,476%	1,342%
519060010	Donaciones	-	0,000%	0,000%	0,000%

#### INFORMACION ADICIONAL DE LEY

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, para los efectos del artículo 47 numeral 3° de la Ley 222 de 1995.

Así mismo, la Administración del Banco, ha considerado al cierre del año 2010 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, la información requerida por el artículo 446 numeral 3° del C.Co obra como anexo del Balance.

Finalmente, 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.