

INFORME DE GESTIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DEL BANCO COLPATRIA

A continuación me permito presentar el informe correspondiente al ejercicio iniciado el 1 de Enero de 2012 y finalizado el 31 de Diciembre del mismo año.

ENTORNO ECONÓMICO

La crisis que enfrenta Europa, las dificultades en Estados Unidos, la desaceleración de China y, en general, la debilidad de la economía mundial en 2012 fueron el tema principal de la coyuntura internacional.

Para América Latina la crisis económica global tuvo un impacto negativo, aunque no dramático, lo que demostró su capacidad de enfrentar choques externos. En general, la región salió bien librada con una expansión de su PIB en un 3,1%, mayor al crecimiento mundial esperado (2,2%), aunque menor que el obtenido en 2011 (4,3%).

Colombia no fue la excepción ya que se estima que el crecimiento de 2012 estará ubicado entre 3,5% y 4,0%.

Según la información disponible correspondiente al cierre del tercer trimestre del año, la demanda presenta su mayor contracción en la formación bruta de capital que decrece 1,6% por caídas en la construcción de edificaciones, obras civiles, equipo de transporte y agropecuario. Las importaciones superaron a las exportaciones, con un crecimiento de 8,8% y 2,5% respectivamente. Con esto, la demanda interna crece un 2,4%. Por el lado de la oferta, la producción industrial se contrajo 5,8% contra el año anterior, mientras que la agricultura, ganadería, silvicultura y pesca, el comercio y el sector de servicios financieros no se vieron fuertemente afectados en comparación a los demás sectores.

Por otro lado, el comportamiento de la tasa de cambio en 2012 ha reflejado una constante apreciación del peso colombiano frente al dólar (8,98% nominal) en comparación con el 2011, con un promedio de \$1768,23. Con lo anterior, se puede decir que después de un marcado período de aversión al riesgo a finales de 2011 con la crisis fiscal europea, la moneda local muestra solidez en medio del estrés financiero internacional. Son varias las causas de la fortaleza del peso, entre las cuales se encuentra la entrada de capital al sector minero energético y las altas tasas de interés locales comparadas con los países desarrollados.

En materia de mercado laboral, al cierre del mes de noviembre de 2012 el índice de desempleo se ubicó en 9,2%, lo que refleja estabilidad frente al mismo período del año anterior. Se espera que para el cierre del año la cifra sea de un solo dígito y muestre mejoría frente a 2011, que cerró en 10,83%.

En el año 2012 la variación acumulada del índice de precios al consumidor fue de 2,44%, cifra inferior en 1,29 puntos porcentuales con respecto a la registrada en 2011 (3,73%) y que se ubica 56 pbs por debajo del rango medio de la meta de inflación establecida por el Banco de la República (3,0%). Los sectores que impulsaron el menor ritmo en la inflación fueron transporte (-0,15%) y otros gastos (-0,03%), el combustible se redujo en 0,92%, la energía eléctrica en 0,58% y el gas en 0,51% con respecto a Noviembre.

Dado este escenario económico de incertidumbre, la tasa de intervención tuvo alta volatilidad en el 2012. Durante el primer semestre, el Banco de la República incrementó la tasa a 5,25%. Por el contrario, en el segundo semestre la misma entidad decidió incentivar la economía con la tasa, la cual cayó 100pbs, para finalizar el año en 4,25%.

La DTF (E.A) durante el año fue de 5,34% en promedio, con un aumento de 117pbs frente al 2011 (4,17%).

COMPORTAMIENTO DEL SECTOR

El sistema bancario en 2012 tuvo que desenvolverse en un ambiente económico de desaceleración interna e incertidumbre internacional, enfrentando un menor dinamismo del crédito y un deterioro de la cartera de consumo.

La cartera bruta del sistema bancario ascendió a \$231 billones en el mes de Diciembre, con un crecimiento del 15,6% anual, cifra inferior a la presentada durante el año 2011, donde la cartera creció a ritmo del 25,6% anual.

La cartera comercial, que representa el 54,5% del portafolio, creció 13,5% frente a un 20,1% del año anterior. La cartera de consumo tuvo la mayor desaceleración, pues creció un 17,6% frente a un 33% en 2011. La cartera de microcrédito creció un 20,8% y, por último, la cartera hipotecaria aumentó en un 23,8%.

La cartera vencida del sistema para 2012 se ubicó en 2,8%, lo que muestra un deterioro de 0,3%, generado principalmente por la cartera de consumo, donde el indicador alcanzó un nivel de 4,7%, creciendo 0,5% frente al 2011.

Por otra parte, las captaciones del sistema ascendieron en el mes de diciembre a \$241,7 billones, con un crecimiento anual de 18,2%; los CDT's crecen el 31,4%, lo que supera en un 6,0% el crecimiento del año inmediatamente anterior. Aunque los demás instrumentos de fondeo crecieron, presentaron desaceleración frente a 2011. El crecimiento anual mostró estos resultados: ahorros 15,1%, cuenta corriente 9,4% y bonos 18,7%.

Para 2012 la utilidad acumulada del sector fue de \$6,56 billones, con un crecimiento de 13,0%, inferior al 20,5% presentado hace un año. En términos de rentabilidad, el retorno sobre el patrimonio ascendió a 17,2% y la rentabilidad del activo fue de 2,1%

MARCO REGULATORIO

Durante el año el Congreso expidió varias leyes que resultan relevantes para la operación de los Bancos.

Fueron sancionadas la ley 1527 que regula el otorgamiento de créditos de libranza para la adquisición de bienes y/o servicios en Colombia; la Ley 1537 por medio de la cual se establecen lineamientos para promover el desarrollo urbano y el acceso a la vivienda mediante la construcción de vivienda de interés social y vivienda de interés prioritario; la Ley 1555 por medio de la cual se restringió el cobro de una sanción por el prepago de créditos a los deudores cuyos créditos fueran desembolsados a partir de su entrada en vigencia, exceptuando aquellos cuya cuantía supere los 880 SMLMV; la Ley 1581 por medio de la cual se regula de manera general la administración de datos personales en Colombia y que para el Banco genera obligaciones adicionales a aquellas que se encuentran contenidas en la Ley 1266 de 2008 que regula el dato financiero.

Finalmente, el pasado 26 de diciembre fue expedida la Ley 1607 correspondiente a la Reforma Tributaria, sobre la cual se hacen algunos comentarios específicos al final de este informe.

De otro lado, el Gobierno Nacional expidió varios Decretos, entre ellos el decreto 019, que eliminó varios trámites innecesarios que los particulares debían agotar ante la administración pública, dentro de los cuales algunos de ellos son extensivos a la operación del Banco frente a los clientes; el decreto 1190, por medio del cual se faculta al Banco de la República para ofrecer nuevas coberturas en la tasa de interés para los créditos de vivienda nueva y leasing habitacional; el Decreto 2672 que modifica la regulación existente en materia de Corresponsalía Bancaria; el Decreto 2673 que adicionó algunos temas en materia de contratos de uso de red bancaria y el Decreto 2677 por medio del cual se regula el procedimiento aplicable a la insolvencia de persona natural no comerciante.

Por su parte, la Superintendencia Financiera expidió, entre otras normas, la Circular Externa 012 por la que imparte instrucciones relacionadas con las normas y principios que deben observarse para la fijación, difusión y publicidad de las tarifas y precios de los productos y servicios financieros; la Circular Externa 37 mediante la cual se expidieron instrucciones en materia de la cobertura de tasa de interés para la financiación de vivienda de interés social nueva para áreas urbanas y la Circular Externa 42 que incorpora modificaciones en materia de requerimientos mínimos de seguridad y calidad para la realización de operaciones

EL BANCO

Debe comenzarse por destacar que en el mes de Enero de 2012 tuvo lugar el cierre de la transacción por medio de la cual The Bank of Nova Scotia (Scotiabank o BNS) adquirió de Mercantil Colpatria S.A. el 51% de las acciones en circulación del Banco Colpatria, constituyéndose así en la nueva controlante de la institución financiera.

Scotiabank es un Banco establecido en la Provincia de Ontario (Canadá), con sede principal en la ciudad de Toronto, ampliamente reconocido como un destacado proveedor de servicios financieros y su sólida presencia a nivel internacional.

Con el ingreso de Scotiabank, la Junta Directiva del Banco quedó compuesta por 7 miembros, de los cuales 4 fueron nombrados por la entidad canadiense y los restantes por el Grupo Colpatria.

Por acuerdo entre los accionistas, se mantendrán a los principales altos ejecutivos de la entidad y no se esperan cambios significativos en el direccionamiento estratégico de la misma. El equipo directivo se ha visto reforzado por la designación de varios funcionarios por parte de Scotiabank, en áreas relevantes, tales como riesgo, operaciones, finanzas y auditoría, entre otras.

A lo largo del año se trabajó en la integración y en la solidificación de una alianza estratégica que tiene como objetivo crecer en el negocio y hacer una organización más fuerte en el mercado.

En el 2013 Scotiabank Colombia será absorbido por el Banco Colpatria a través de un proceso de fusión, lo que permitirá al Banco ampliar su portafolio de productos y brindar sus servicios a clientes corporativos con el fin de profundizar en el mercado colombiano.

Ahora bien, en cuanto a las cifras deba anotarse que durante el año 2012 el Banco registró un crecimiento del activo de 9,9%, dentro del cual la cartera bruta, que es su principal rubro, creció un 14,9%. En el siguiente cuadro se observan las variaciones anuales de cada uno de los rubros que conforman el activo del Banco:

Millones de \$

CUENTA	Dic-12	Dic-11	Dic12 - Dic11	
			Var \$	Var %
Disponible	918.718	989.345	- 70.627	-7,1%
Fondos interbancarios	98.645	170.787	- 72.141	-42,2%
Inversiones	1.098.186	1.181.778	- 83.592	-7,1%
Cartera neta (inc. Cartera empleados)	11.816.048	10.299.931	1.516.116	14,7%
Bienes recibidos en pago	77.190	29.108	48.083	165,2%
Aceptaciones y derivados	42.359	62.902	- 20.543	-32,7%
Cuentas por cobrar	238.207	216.438	21.769	10,1%
Propiedades y equipo	75.370	75.469	- 99	-0,1%
Otros activos	258.121	281.938	- 23.817	-8,4%
TOTAL ACTIVO	14.622.845	13.307.696	1.315.150	9,9%

El crecimiento de cartera en el año fue liderado principalmente por la cartera hipotecaria, la cual presentó un incremento del 25,6%, superior al del sistema. Por otra parte, la cartera de consumo presentó un crecimiento del 13,7% durante el 2012. Por último, la cartera comercial crece el 13,1%. El saldo total de plásticos (tarjetas de crédito) para Diciembre de 2012 fue de 1'884.724 (equivalente a un crecimiento del 13,6%).

Millones de \$

CARTERA	Dic-12	Dic-11	Dic12 - Dic11	
			Var \$	Var %
Comercial	6.460.036	5.713.559	746.478	13,1%
Consumo	4.310.761	3.790.896	519.865	13,7%
Hipotecaria	1.752.675	1.395.063	357.611	25,6%
Total Cartera Bruta	12.523.472	10.899.518	1.623.954	14,9%
Provisiones	-735.138	-627.110	108.027	17,2%
TOTAL CARTERA NETA	11.788.334	10.272.408	1.515.926	14,8%

La mezcla de cartera presenta una variación generada por el crecimiento de la cartera hipotecaria, la cual aumenta su participación en un 1,2%. Por el contrario, las carteras comercial y de consumo disminuyeron su participación dentro del portafolio total en 0,8% y 0,4% respectivamente.

MEZCLA DE CARTERA	Dic-12	Dic-11	Dic12 - Dic11
			Var %
Comercial	51,6%	52,4%	-0,8%
Consumo	34,4%	34,8%	-0,4%
Hipotecaria	14,0%	12,8%	1,2%

El indicador de calidad de cartera por calificación presentó un incremento durante el 2012 de 1,4%, dado en su mayoría por la cartera comercial que creció 3,3%, para pasar de 8,9% a 12,3%. Por otro lado, el indicador de las carteras de consumo e hipotecaria disminuyó en 0,5% y 1,3% respectivamente.

CALIDAD DE CARTERA POR CALIFICACIÓN	Dic-12	Dic-11	Dic12 - Dic11
			Var %
Comercial	12,30%	8,98%	3,3%
Consumo	10,16%	10,62%	-0,5%
Hipotecaria	6,08%	7,34%	-1,3%

En cuanto al indicador de calidad por temporalidad, la cartera de consumo se mantuvo estable frente al año anterior; la cartera hipotecaria decreció en 0,7% y la comercial creció un 1,5%.

CARTERA VENCIDA POR TEMPORALIDAD	Dic-12	Dic-11	Dic12 - Dic11
			Var %
Comercial	2,99%	1,50%	1,5%
Consumo	5,48%	5,45%	0,0%
Hipotecaria	3,61%	4,28%	-0,7%

A lo largo del año el indicador de cobertura disminuyó en un 7,0%. Se registró una disminución de este indicador en la cartera comercial por calificación del 10,5%. Por otro lado, en la cartera de consumo e hipotecaria se observan aumentos del 0,8% y 2,5% respectivamente.

COBERTURA CALIFICACIÓN	CARTERA	POR	Dic-12	Dic-11	Dic12 Dic11	-
					Var %	
Comercial			44,6%	55,1%		-10,5%
Consumo			76,1%	75,3%		0,8%
Hipotecaria			28,9%	26,4%		2,5%

Al cierre de Diciembre el pasivo total del Banco ascendió a \$13.30 billones, con un crecimiento anual de 10,0%; los principales movimientos fueron generados por un crecimiento de los bonos en 50,3%. Durante el 2012 el Banco realizó emisiones de bonos subordinados por \$300MMM y hubo un vencimiento de bonos ordinarios por \$49,5MMM en Septiembre.

Durante el 2012 los depósitos se incrementaron en 10,1%, acompañando el crecimiento del Banco. Este crecimiento fue impulsado por cuenta corriente con un 24,3%, frente a un 10,1% y 7,4% de certificados a término y depósitos de ahorro respectivamente.

Millones de \$

CUENTA	Dic-12	Dic-11	Dic12 - Dic11	
			Var \$	Var %
Certificado a término	4.392.841	3.989.847	402.994	10,1%
Depósitos ahorros	4.702.123	4.376.462	325.662	7,4%
Cuenta corriente	1.043.954	839.891	204.063	24,3%
DEPÓSITOS	10.138.919	9.206.200	932.719	10,1%

Dentro de la mezcla de captación, cuenta corriente incrementó su participación en un 1,2%, en contraste con los depósitos de ahorros, los cuales cayeron 1,2%. Por su lado, los certificados de depósito a término mantuvieron estable su participación durante el año.

MEZCLA DE CAPTACIÓN	Dic-12	Dic-11	Dic12 Dic11	-
			Var %	
Certificado a término	43,3%	43,3%		0,0%
Depósitos ahorros	46,4%	47,6%		-1,2%
Cuenta corriente	10,3%	9,1%		1,2%

El patrimonio del Banco al 31 de Diciembre de 2012 ascendió a \$1.3 billones, con un crecimiento anual del 7,6%. En el mes de Marzo se realizó un pago de dividendos a los accionistas por \$206 MMM, equivalente al 67,0% de las utilidades del 2011.

Al mes de diciembre el margen de solvencia es de 12,99%, lo que refleja un crecimiento, respecto al mismo mes del año anterior, de 1,23 puntos porcentuales. Este indicador es resultado de unos activos ponderados por riesgo de \$13.27 billones y un patrimonio técnico de \$1.72 billones.

Millones de \$

CUENTA	Dic-12	Dic-11	Dic12 - Dic11	
			Var \$	Var %
Capital social	233.878	233.878	-	0,0%
Reservas	660.659	554.775	105.884	19,1%
Valorizaciones	139.355	134.604	4.751	3,5%
Resultados del ejercicio	289.263	306.212	- 16.949	-5,5%
PATRIMONIO	1.323.155	1.229.469	93.686	7,6%

Estado de Resultados acumulado:

DESCRIPCION	Ejecucion Dic-12	Ejecucion Dic-11	Variación \$	Variación %
Ingresos Operacionales	1.751.704	1.296.161	455.544	35,1%
Egresos Operacionales	626.401	393.700	232.701	59,1%
MARGEN FINANCIERO	1.125.304	902.461	222.843	24,7%
Comisiones Netas	208.744	203.832	4.912	2,4%
Provisiones	417.363	304.659	112.703	37,0%
CONTRIBUCION FINANCIERA	916.684	801.633	115.052	14,4%
TOTAL GTOS. + OTROS	532.312	491.661	40.651	8,3%
UTILIDAD ANTES DE IMPTOS	384.373	309.972	74.401	24,0%
Impuesto de Renta	95.109	3.760	91.349	2429,6%
UTILIDAD/PERDIDA NETA	289.263	306.212	-16.949	-5,5%

Las utilidades netas del año 2012 fueron \$289.263 MM, lo que muestra un decrecimiento frente al año anterior de 5,5%. Esto obedece al crédito fiscal, por el que se recibieron \$109.028 MM en el 2011 y \$26.605 MM en el 2012; si se excluyen estos dos efectos, la utilidad muestra un crecimiento de 33,2%. Por otra parte, durante el año se realizó una venta de cartera castigada, que generó ingresos netos, después de impuestos, por \$20.511 MM.

Las comisiones netas mostraron un crecimiento de 2,4%, inferior al de la cartera, resultado de la regulación de tarifas de retiros por cajeros automáticos y de disminuciones en otras comisiones.

Las provisiones crecen un 37% principalmente por el deterioro que presentó la cartera de consumo durante el 2012. Al respecto el Banco tomó medidas para reducir los niveles de cartera vencida en moras tempranas, estrategia que ha venido funcionando a lo largo de los últimos tres meses y que se evidencia en los indicadores de temporalidad.

OPERACIONES CON VINCULADOS Y ACCIONISTAS RELEVANTES

A continuación se describen las operaciones de mayor importancia, a Diciembre de 2012, realizadas por el Banco, de manera directa e indirecta, con las sociedades vinculadas o filiales, como también con accionistas relevantes:

Con Salud Colpatria:

Al Banco Colpatria ingresaron \$ 35MM por concepto de pago de intereses por descubiertos en cuenta corriente y \$ 633MM de comisiones por servicios bancarios. De estos ingresos los principales servicios prestados son el recaudo, pago empresarial y banca virtual; por concepto de arrendamientos de bienes propios se recibieron \$ 182MM .

Por los depósitos que tiene en el Banco Colpatria, Salud Colpatria recibió ingresos por interés que ascendieron a la suma de \$ 367 MM, por rendimientos en bonos \$ 167MM y por concepto de dividendos decretados la suma de \$ 1.273MM.

Con Capitalizadora Colpatria:

El Banco Colpatria recibió de Capitalizadora Colpatria por concepto de intereses por descubiertos en cuentas corrientes la suma de \$ 14MM y por servicios bancarios ingresos por \$ 1.415MM. Los principales conceptos de estos ingresos por servicios son recaudo y pago empresarial, banca virtual empresarial y otros servicios bancarios.

Para este período, Capitalizadora Colpatria recibió del Banco Colpatria ingresos por interés sobre depósitos en cuentas corrientes por \$ 205MM, rendimientos sobre bonos por \$977MM, arrendamiento de bienes propios por \$ 304 MM y dividendos por \$ 615 MM.

Con Seguros de Vida Colpatria:

Seguros de Vida Colpatria le generó al Banco Colpatria ingresos por intereses por \$ 64MM y por servicios bancarios como cobro y recaudo empresarial, banca virtual empresarial, primas emitidas sobre seguros de vida otorgadas a clientes vinculados con el Banco y otros servicios bancarios la suma de \$ 33.435MM.

Seguros de Vida mantuvo depósitos en cuentas corrientes en Banco Colpatria que al corte de Diciembre le generaron intereses por \$ 251MM, rendimientos sobre bonos por \$ 863MM, comisiones por servicios bancarios por \$ 1MM y \$ 4.581MM por dividendos decretados por el Banco Colpatria.

Con Seguros Generales Colpatria:

Banco Colpatria recibió de Seguros Generales Colpatria la suma de \$ 121MM por concepto de intereses y por servicios bancarios como recaudo y cobro empresarial, comisiones y banca virtual empresarial \$ 8.566MM.

Seguros Colpatria mantuvo depósitos en el Banco Colpatria que a Diciembre le generaron intereses por valor de \$ 227MM, rendimientos sobre bonos por \$ 500MM y comisiones por servicios bancarios como pólizas de riesgos propios, de instalaciones eléctricas y otros servicios bancarios por valor de \$ 2.094MM.

Con Constructora Colpatria:

Constructora Colpatria generó ingresos al Banco Colpatria por concepto de servicios bancarios por \$ 121MM, representados en recaudo y cobro empresarial, banca virtual empresarial y otros servicios bancarios.

A su turno, recibió intereses sobre sus depósitos en el Banco Colpatria durante el año por \$ 52MM.

Con Compañía de Inversiones Colpatria:

Esta empresa generó gastos por concepto de rendimientos financieros por valor de \$ 49MM, y por dividendos decretados por el Banco Colpatria le fueron pagados \$ 1.461MM.

Con Fiduciaria Colpatria:

La sociedad fiduciaria efectuó pagos por servicios bancarios al Banco Colpatria por la suma de \$ 19MM, por arrendamientos de la red \$ 1.902MM y recibió por concepto de intereses sobre sus depósitos en cuentas de ahorro \$ 154MM y por otras comisiones por estructuración bancaria la suma de \$ 145MM.

Con Gestiones y Cobranzas:

Gestiones y Cobranzas S.A. (G & C), empresa que tiene como propósito especializar y optimizar la gestión de cobro de las obligaciones que presenten mora con el Banco Colpatria, recibió por parte del Banco comisiones por gestión de cobro por \$ 5.952MM, por concepto de arrendamientos \$ 469MM y por intereses sobre sus depósitos en cuentas de ahorro por \$ 406MM; pagó al Banco por concepto de arrendamientos \$ 296MM y por servicios bancarios la suma de \$ 8MM.

Con Banco Colpatria Cayman Inc:

Banco Colpatria recibió de Banco Colpatria Cayman Inc por concepto de servicios bancarios prestados la suma de \$ 960MM.

A su vez, el Banco le pagó por concepto de préstamos e intereses por depósitos a Banco Colpatria Cayman la suma de \$ 2.943MM.

Con Olimpia Management:

El Banco Colpatria recibió de Olimpia por concepto de intereses la suma de \$ 1MM, por comisiones un monto de \$ 4MM y pagó por concepto de honorarios y servicios la suma de \$ 3.430MM.

Con Colfondos S.A.:

Se recibieron por concepto de servicios bancarios la suma de \$ 4.375MM y por arrendamientos la suma de \$ 59MM; a su vez Colfondos recibió del Banco por concepto de intereses sobre sus depósitos la suma de \$ 459MM, por concepto de arrendamientos la cantidad de \$ 15MM y por otros servicios bancarios \$ 8MM.

Con Acciones y Valores Colpatria:

El Banco pagó por concepto de intereses sobre sus depósitos la suma de \$ 78MM y por dividendos decretados se canceló un valor de \$ 3.913MM

Con Mercantil Colpatria S.A.:

En cuanto a Mercantil Colpatria S.A., el Banco recibió la suma de \$ 1MM por concepto de intereses, comisiones por servicios bancarios \$ 2MM. Por otra parte, el Banco canceló a esta empresa, por concepto de intereses sobre sus depósitos, un monto de \$ 1.234MM, por arrendamientos y otros servicios bancarios \$ 853MM y se pagaron dividendos decretados por el Banco por la cantidad de \$ 71.705MM.

Con Vince Business Corp:

El Banco pagó por concepto de valoración de derivados la suma de \$ 22.352MM. Por dividendos decretados se canceló la cantidad de \$ 124.174MM.

Con Scotiabank Colombia:

El Banco recibió por concepto de intereses por interbancarios \$ 43MM y por cumplimiento de operaciones Forward \$ 430MM; pagó por intereses por concepto de interbancarios \$ 1MM y cumplimiento de operaciones Forward \$ 111MM.

Con Scotiabank Canada (The Bank of Nova Scotia):

El Banco Colpatria, producto de las líneas de crédito aprobadas por Scotiabank Canadá, pagó por intereses la suma de \$277MM; por otro lado, por concepto de asesoría técnica, fue cancelada una cantidad de \$1.938 MM.

Con Scotiabank Caribbean:

El Banco pagó intereses por concepto de líneas de crédito aprobadas por la suma de \$ 1.536MM.

Con Scotiabank Perú:

Por asesoría técnica fue pagada una suma de \$158 MM.

Con Scotiabank Salvador:

Por concepto de asesoría técnica se pagó la cantidad de \$125 MM.

RIESGOS

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

Todo esto está en línea con las normas regulatorias locales y las recomendaciones internacionales emitidas por los acuerdos de Basilea.

Sistema Administración de Riesgo de Liquidez (SARL):

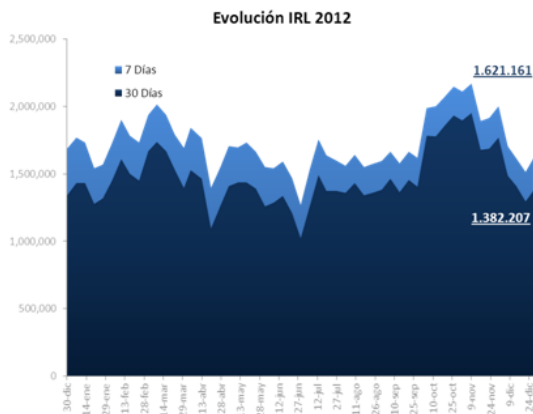
El Banco mantiene actualizado el Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez – SARL, acorde a las normas vigentes expedidas por el regulador.

De esta forma, el Banco implementó desde el 1° de Enero de 2012 los cambios señalados en la Circular Externa 017 de 2012 de la Superintendencia Financiera, la cual modificó el Anexo 1 del Capítulo VI de la Circular Básica Contable y Financiera (CBCF), que contempló:

- Cambio de la metodología del cálculo de los activos líquidos que no ostentan la característica de alta calidad a fin de ser contabilizados en su valor ajustado hasta por 3/7 del valor ajustado de los activos líquidos de alta calidad.
- La modificación de la metodología para el cálculo del factor de retiros netos.
- Implementación de un nuevo límite para el plazo acumulado a 30 días.
- Implementación del límite regulatorio relacionado con activos líquidos de alta calidad, exigiendo que la entidad mantenga mínimo el 70% de sus activos líquidos con características de alta calidad.

Durante el 2012 el Banco dio cumplimiento a los límites establecidos por la nueva regulación en términos del IRL positivo a 7 y 30 días, manteniendo niveles de activos líquidos de alta calidad que en promedio representaron el 82% del total de activos líquidos a lo largo del año.

IRL 7 y 30 días



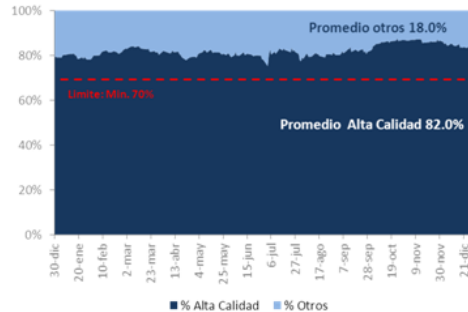
Activos Líquidos de Alta Calidad

	Act. Liq. Total	Act. Liq. Mto.	%Part
Alta Calidad	1,650,906	1,465,939	84.5%
Disponible	918,718	912,500	
Obligatorias*	336,970	168,485	
Tes Nego	21,928	21,490	
Tes DV	274,445	268,956	
Sim. Activas	98,844	94,507	
Otros	364,384	269,287	15.5%
Bonos/Cdts	222,868	178,295	
Tips Vcto	74,065	37,033	
Tips DV	65,647	52,518	
CCA 1525	1,803	1,442	
Total	2,015,289	1,735,226	

Mili Cop

* TDA, TRD, Fogafin

Evolución Activos Líquidos a Mercado



Con el fin de fortalecer el seguimiento y control, la entidad estuvo trabajando durante el 2012 en el proceso de alineación e implementación de las mejores prácticas adoptadas por Scotiabank para el control del riesgo de liquidez, estimando finalizar su implementación durante el primer semestre de 2013. Esto permitirá al Banco:

- Complementar y adoptar políticas y límites alineados a estándares internacionales.
- Mejorar los procesos de seguimiento y control del riesgo de liquidez.
- Recibir asesoría y consejo por parte de casa matriz en la definición de políticas y límites de liquidez.
- Implementar herramientas de monitoreo y control del Riesgo de Tasa de Interés al que están expuestas las posiciones sensibles del Balance.
- Fortalecer las pruebas de Stress Testing.
- Complementar las métricas que actualmente tiene la entidad con las establecidas por BNS.
- Implementar un proceso de revisión y aprobación anual de los límites vigentes.
- Documentar límites bajo esquema de *business case* para cada uno y ajustar los manuales de SARL.
- Recibir capacitaciones y realizar visitas de campo para conocer los modelos de riesgo en diferentes países.

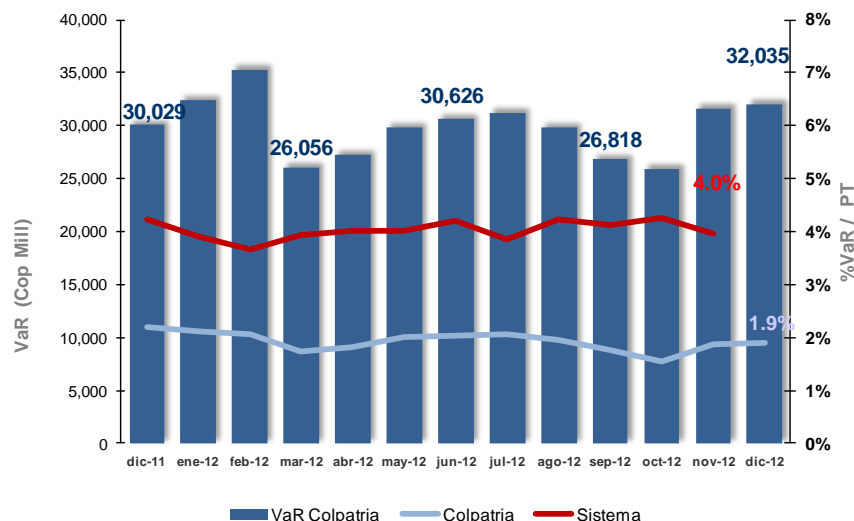
Bajo este contexto anterior, el Banco mantiene la implementación de mejoras continuas a nivel de procedimientos, metodologías y mecanismos de control interno que permitan a la entidad identificar, medir, controlar y monitorear eficazmente este riesgo, y adoptar decisiones oportunas para la adecuada mitigación, 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.

Por lo demás, se dio cumplimiento oportuno al envío de los reportes regulatorios y se atendieron los requerimientos de los entes de control. Durante 2012, no se presentaron visitas de la Superintendencia Financiera para SARL.

Sistema Administración de Riesgo de Mercado (SARM):

El Banco realiza una actualización continua al Sistema de Administración de Riesgo de Mercado – SARM de acuerdo con la regulación y los productos que la entidad implemente como parte de su estrategia comercial y que se vean expuestos al mismo.

Durante el 2012 la entidad mantuvo sus portafolios de inversión dentro de un perfil de riesgo conservador respecto al sistema. De esta forma, el VaR regulatorio cerró el 2012 en \$32,035 MM, representando durante el año un promedio del 2% respecto al Patrimonio Técnico.



De acuerdo a la composición de sus inversión, la mayor exposición a riesgo de mercado está dada por el Riesgo de Tasa de Interés, el cual representó al cierre del año el 70.5% del VaR Total.

FACTOR	nov-12			dic-12		
	Posicion	VeR	%	Posicion	VeR	%
TASA DE INTERES	586,167 ↑	21,892 ↑	69.2%	595,863 ↑	22,578 ↑	70.5%
<i>Moneda Legal</i>	710,139	21,610	68.3%	748,901	22,214	69.3%
<i>UVR</i>	-	-	0.0%	-	-	0.0%
<i>Moneda Extranjera</i>	-123,971	282	0.9%	-153,037	364	1.1%
TASA DE CAMBIO	10,470 ↓	628 ↓	2.0%	9,644 ↓	587 ↓	1.8%
<i>Dólar Americano</i>	11,119	612	1.9%	10,484	577	1.8%
<i>Yen japonés</i>	25	2	0.0%	48	4	0.0%
<i>Libra Esterlina</i>	111	9	0.0%	76	6	0.0%
<i>Dólar canadiense</i>	1	0.1	0.0%	1	0.1	0.0%
<i>Euro</i>	-127	-8	0.0%	-115	-7	0.0%
<i>Otras</i>	-658	-53	-0.2%	-850	-68	-0.2%
<i>Cargos</i>	-	5	0.0%	-	1	0.0%
PR. ACCIONES	105,841 ↑	8,840 ↑	28.0%	105,537 ↓	8,604 ↓	26.9%
C. COLECTIVAS	1,794 ↑	264 ↑	0.8%	1,803 ↑	265 ↑	0.8%
Total	704,273 ↑	31,623 ↑	100%	712,847 ↑	32,035 ↑	100%

Con el fin de fortalecer el seguimiento y control, la entidad estuvo trabajando durante el 2012 en el proceso de alineación e implementación de las mejores prácticas adoptadas por BNS para el control del riesgo de mercado y se espera finalizar su implementación durante el primer semestre de 2013. Esto permitirá al Banco:

- Adoptar políticas y límites de riesgo de mercado alineados a los estándares internacionales.
- Mejorar los procesos de seguimiento y control del riesgo de mercado. Para ello, se viene ejecutando un proceso de migración hacia otro aplicativo de inversiones, mucho más robusto y que facilita el seguimiento a la gestión de la tesorería. Esto permitirá tener más herramientas de control de riesgo de mercado en términos de sensibilidad, stress Testing y control en tiempo real.
- Recibir asesoría y consejo por parte de casa matriz en la definición de políticas y límites de liquidez.
- Implementar herramientas de monitoreo y control por producto, mesa y agregados, para los portafolios de inversión de trading y liquidez.
- Complementar las métricas que actualmente tiene la entidad con las establecidas por BNS.
- Implementar proceso de revisión y aprobación anual de los límites vigentes.

- Documentar límites bajo esquema de *business case* para cada uno y ajustar los manuales de SARM.
- Recibir capacitaciones y realizar visitas de campo para conocer los modelos de riesgo en diferentes países.

El SARM no tuvo modificaciones regulatorias durante 2012. Se dio cumplimiento oportuno al envío de los reportes regulatorios y se atendieron los requerimientos correspondientes. No se presentaron visitas de la Superintendencia Financiera para SARM.

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

Durante el año 2012 no se presentaron situaciones que hayan afectado el normal desempeño del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo – SARLAFT que el Banco tiene establecido. El perfil de riesgo se comportó dentro de los niveles de aceptación establecidos por la Junta Directiva, y las observaciones y recomendaciones de los órganos de control fueron evaluadas oportunamente e incorporadas dentro de los planes de acción de mejoramiento.

Con motivo de los cambios introducidos en los factores de riesgo (cliente, producto, canal y jurisdicción), el Oficial de Cumplimiento y la Gerencia SARLAFT apoyaron a la administración del Banco en la identificación de los riesgos asociados y en la implementación de los controles necesarios para su mitigación.

Como parte del proyecto de integración entre Scotiabank y Colpatria se adoptaron cambios en el Manual SARLAFT con relación a las listas de clientes prohibidos y de alto riesgo, así como también se precisaron las instrucciones referentes a medidas de debida diligencia ampliada, programas de sanciones, contratación de terceros, aceptación de clientes cuando no hay contacto directo, y conservación de registros. De igual forma se adelantaron las gestiones necesarias para la implementación de las herramientas que Scotiabank tiene establecidas para el monitoreo de operaciones (BSA Prime) y clientes (ACRM y Hotscan).

Se cumplió con el envío oportuno de los reportes a la UIAF y se atendieron los requerimientos de las demás autoridades competentes (Fiscalía, Policía, Superintendencia Financiera, etc.) dentro de los plazos establecidos.

El plan de capacitación se desarrolló según lo programado, destacándose las siguientes actividades: boletín impreso “El Preventivo” Edición No. 38 -“Novedades Manual SARLAFT”, capacitaciones presenciales acerca de los cambios en políticas y procedimientos SARLAFT con motivo de la integración entre Colpatria y Scotiabank, curso virtual “Soldado Prevenido”, charla institucional “Se temía que pasara y pasó – Grandes fracasos en la administración de riesgos”, protector de pantalla institucional acerca del deber de reporte de operaciones inusuales y VIII edición del Seminario SARLAFT. Este último evento contó con la participación de conferencistas de primer nivel y la asistencia de funcionarios directivos e invitados externos, tales como el Vicefiscal General de la Nación, el Delegado de OFAC para Colombia y a Oficiales de Cumplimiento de otras entidades financieras.

Sistema Administración de Riesgo Crediticio (SARC):

Políticas y procedimientos - El Banco cuenta con un manual SARC que consolida las políticas que rigen para cada uno de los portafolios en relación con los procesos de crédito y cobranza. Las políticas y procedimientos aprobadas por Junta Directiva permanecen actualizados y publicados para asegurar el pleno conocimiento de las áreas involucradas al interior de la organización, de manera que, de la mano con los controles diseñados por la administración, pueda garantizarse el total cumplimiento. El Banco igualmente está incorporando nuevos procedimientos y políticas para alinearse con los estándares de Scotiabank.

En el mes de Mayo 2012 se realizó una visita por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia, luego de la cual se presentó el requerimiento formal en Septiembre 2012. El regulador se pronunció sobre distintos aspectos relacionados con el SARC, los cuales fueron oportunamente atendidos por la entidad, que igualmente adoptó planes de acción en las materias que así lo requerían.

Cartera de crédito personas - Para el año 2012 el índice de morosidad de la cartera de consumo presentó incremento en el primer semestre de 154 puntos básicos y disminuyó en el segundo semestre 164 básicos hasta ubicarse en niveles por debajo de 2011, 2010 y 2009. La mejora es explicada por estrategias definidas en cobranzas y originación. El Banco modificó su política de castigos para esta cartera, exceptuando vehículos, pasando de 240 a 180 días de mora a partir de julio 2012; esta impacto disminuyó el indicador de cartera vencida en 27 puntos básicos. Igualmente, se continuó con el fortalecimiento de modelos de originación, comportamiento y cobranzas, así como con el desarrollo de segmentaciones de riesgo con un mayor nivel de precisión que funcionan hoy en día como herramientas de apoyo en la toma de decisiones en cada uno de las etapas del ciclo de vida del cliente.

Es importante resaltar que durante los meses de Septiembre, Noviembre y Diciembre de 2012 se implementó la Circular 026 de 2012 de la SFC, en cuanto al aumento de provisiones en 0.5% aplicando la PDI respectiva. El impacto de dicha implementación fue de \$15.645 MM de gasto de provisiones adicional para el período en cuestión.

Cartera de crédito de empresas – En el año 2012 el indicador de cartera vencida de este portafolio presentó una tendencia alcista, aumentando 117 puntos básicos, para finalizar el año en el nivel promedio de los últimos tres meses y cercano a Diciembre de 2010. En cuanto al índice de calidad de la cartera comercial permaneció estable en los primeros 9 meses del año, aumentando en el último trimestre para presentar una tendencia al alza de 309 puntos básicos.

El Banco ha incorporado nuevas herramientas de análisis de riesgo crediticio provenientes de mejores prácticas de Scotiabank en este tipo de portafolios.

Sistema administración de riesgo operativo (SARO):

En este sistema de administración es pertinente destacar algunos puntos:

Entrenamiento SARO Toronto

Entre los días 12 y 15 de Junio de 2012 en la ciudad de Toronto Canadá se realizó entrenamiento en la metodología utilizada por Scotiabank en temas de Riesgo Operativo a la cual asistió el funcionario responsable del área. Como consecuencia de este análisis no se observaron cambios significativos que afectaran las actividades realizadas por el Banco Colpatria en la actualidad

Participación en reuniones y envío de reportes

Durante el año 2012, la Unidad de Riesgo Operativo participó trimestralmente en las Teleconferencias a nivel Global y mensualmente a Riesgo Operativo Internacional en donde se compartieron temas de relevancia para la Gerencia, así como las iniciativas de Scotiabank a nivel Global.

Evaluación de controles

Durante el cuarto trimestre de 2012 se efectuó la validación de la metodología evaluación de controles aplicada en el Banco Colpatria contra la metodología utilizada por Scotiabank Risk Control Assesment, encontrando la existencia de puntos en común. A la fecha se ha trabajado en el ajuste de la metodología, así como la ejecución de pruebas piloto, para buscar que en el año 2013 se pueda realizar la implementación progresiva del esquema de evaluación de controles definido.

Capacitación SARO 2012

De acuerdo a lo establecido en las normas pertinentes que indican que las entidades deben diseñar, programar y coordinar planes de capacitación sobre el SARO dirigidos a todas las áreas y funcionarios, la Unidad de Riesgo Operativo (URO) desarrolló un programa de capacitación a través de la plataforma virtual. El curso se desarrolló del 17 al 28 de septiembre de 2012 obteniendo un cumplimiento del 97.61%.

Visitas entes de Control

Durante el año 2012 y dando cumplimiento a la normatividad, los entes de control tanto internos como externos realizaron visitas con el fin de evaluar la implementación del Sistema de Administración de Riesgo Operativo en el Banco. Es así como fueron atendidas las visitas de control Interno, Superintendencia Financiera de Colombia y Revisoría Fiscal KPMG. Cada uno de los entes presentó informes de visita y, una vez analizados, no fueron identificados incumplimientos materiales. En lo pertinente fueron adoptados planes de acción, que son monitoreados periódicamente.

Riesgo Ambiental y Social

La Unidad de Riesgo Operativo participó en la elaboración del borrador del documento del Protocolo Verde en el Comité de Responsabilidad Social de la Asociación Bancaria, y dio apoyo en la revisión del documento final, el cual fue firmado por el Presidente de la República, el Ministro de Ambiente y Desarrollo Sostenible, la Presidenta de Asobancaria y los Presidentes de las diferentes entidades financieras, entre ellas Colpatria.

En la Revista La Torre del mes de Julio y por medio de la Torre Virtual, la Unidad de Riesgo Operativo ha publicado artículos, ecodatos y boletines, a fin de crear cultura al interior de Colpatria y a motivar a los funcionarios a su activa participación.

Para el mes de Septiembre, dentro de la Semana del Riesgo Operativo, se organizó una conferencia acerca del tema Ambiental y Social en el sector financiero dictada por Jessica Jacob –Directora de Riesgo Ambiental de FINDETER, quien presentó la importancia de incorporar en los procesos de la entidad la Gestión del Riesgo Ambiental y Social.

Con la firma del Protocolo Verde, el Banco se ha comprometido a trabajar por la preservación ambiental y el uso inteligente de los recursos naturales, para lo cual es importante implementar políticas y prácticas que puedan ser reconocidas como ejemplares en términos de responsabilidad ambiental y que satisfagan las necesidades presentes, sin comprometer las posibilidades de las generaciones futuras. Este Protocolo está alineado con los diez principios de la Política Medioambiental de Scotiabank.

Sistema de Atención al Consumidor (SAC):

El Banco continúa consolidando el sistema de atención al Consumidor Financiero, que se implementó en el año 2011.

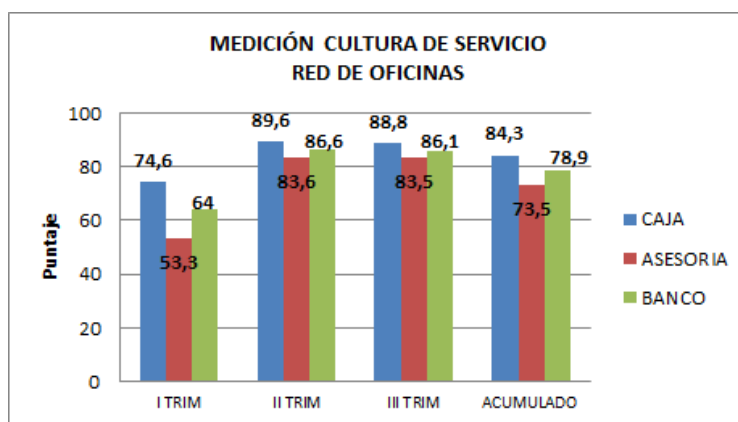
En lo corrido del año 2012 se programaron diferentes actividades para seguir fortaleciendo nuestra cultura de atención y protección al consumidor financiero, así:

- A través de los Comités de Servicio periódicos, en los que se analizaron los indicadores de servicio y definieron planes de mejoramiento de los procesos que pudieran llegar a afectar la debida atención de los consumidores.
- Se realizaron comités con la Defensoría del Consumidor Financiero, para analizar los casos que llegaban por ese organismo y se formularon planes de acción con seguimientos periódicos que permitieron mitigar la reincidencia en los requerimientos.
- Se cambió y fortaleció la estructura de la Gerencia de Canales de Servicios Bancarios, con el fin de enfocar los procesos de servicio de manera transversal

al interior del Banco, mejorando la atención de las peticiones, quejas o reclamos de nuestros clientes.

- Para continuar con la divulgación del SAC para los funcionarios, se adelantaron las siguientes actividades:

- a) Publicación de artículos en la Revista La Torre, relacionados con aspectos del servicio, estadísticas, las nuevas tendencias y la campaña que se realizó entre Mayo y Diciembre.
- b) La Gerencia Canales de Servicios Bancarios en asocio con la Vicepresidencia de Gestión Humana crearon la campaña “Servicio Colpatria: Una sinfonía para el cliente”, consistente en una estrategia creada e implementada desde principios de año para fortalecer la cultura de atención en los funcionarios y para que asuman la prestación de un buen servicio a sus clientes como parte de su cotidianidad. El concepto básico de la campaña fue la música como instrumento de comunicación, esto es, se realizó una comparación entre una orquesta y el equipo de Banco Colpatria con las siguientes actividades:
 - I. Campaña de expectativa consistente en la convocatoria a todas las áreas para el envío de una imagen en la que se apreciara cómo cada una de ellas vivía el Tono Colpatria en la cual participaron 134 áreas.
 - II. Semana del servicio: Entre el 14 al 18 de Mayo se realizó la semana del servicio en la cual se reforzó el objetivo, etapas y elementos del SAC a través de una conferencia a la que asistieron 351 colaboradores, una intervención musical (sketch) y un juego virtual en el cual participaron 482 funcionarios.
 - III. Envío de 14 imágenes por Torre Virtual en las que se fomentaba las buenas prácticas en servicio mediante frases célebres de cantantes famosos y conceptos clave para una adecuada atención al consumidor financiero.
 - IV. Envío de dos afiches físicos y seis virtuales, promocionales de la campaña cuyo objetivo fue integrar a las oficinas y Centros de Servicio de otras ciudades.
 - V. Se realizaron 17 incursiones musicales en 28 oficinas de Bogotá y 29 áreas de Dirección General transmitiendo un mensaje de servicio a 1.299 funcionarios aproximadamente.
 - VI. Publicación en Youtube de 12 incursiones musicales alusivas a la campaña (1.491 visitas en 7 meses) a los cuales tenía acceso cualquier funcionario a nivel país.
 - VII. Implementación del concurso “Buscando tu Tono”. Esta fue una forma de medición para establecer el nivel de conocimiento y de aceptación que tuvo la campaña y la cual contó con el concurso de 942 participantes.
 - VIII. Concurso de Karaoke en el hall principal de la Dirección General: En esta actividad 70 funcionarios midieron la recordación del mensaje de la campaña.
 - IX. Como cierre de la Campaña “Servicio Colpatria: Una sinfonía para el cliente” se programó la conferencia “Motivación para un adecuado servicio al cliente”, en el Auditorio Principal del Teatro El Cid, con la asistencia de más de 120 personas, cuyo objetivo principal fue concientizar a los asistentes sobre la importancia de la actitud en la atención y la necesidad de saber reconocer el estado anímico del cliente al momento de atenderlo.
- c) Gestión Humana continuó los talleres presenciales de servicio, con una participación de 1.533 funcionarios a nivel nacional.
- d) Un punto importante que compone la estrategia de cultura es la medición de servicio. A continuación se muestra el avance en los resultados de la red de oficinas para el 2012 pasando del 64 a una calificación promedio del 78.9.



- e) A través del área de Mercadeo se mantiene la publicación de contenidos de educación financiera en las redes sociales y en la página web del Banco.

De igual forma, dando cumplimiento a las normas pertinentes se actualizó la página de internet, para incluir los reglamentos (o contratos) y resúmenes de los productos o servicios que ofrece el Banco con sus respectivas modificaciones.

Sistema de Control Interno (SCI):

Por último, debe mencionarse que, en cumplimiento de lo dispuesto por las Circulares Externas 14 y 38 de 2009, el área de Auditoría Interna del Banco estuvo a cargo de evaluar la efectividad del Sistema de Control Interno de la entidad para el año 2012, a través de las auditorías incluidas en el plan anual y trabajos especiales en apoyo a la Administración; dicho trabajo se concentró en evaluar el diseño y efectividad de los controles clave a nivel de la entidad (ambiente de control, evaluación de riesgos, información y comunicación y monitoreo), así como los controles de los procesos relacionados con la gestión financiera y gestión de tecnología de la información. Las certificaciones respectivas fueron expedidas en forma debida y oportuna.

Es oportuno mencionar que con la llegada de Scotiabank, fueron reagrupadas las diferentes instancias que realizaban labores de Auditoría para integrar un equipo que atiende las diferentes unidades en las que tiene presencia Scotiabank, a partir de los lineamientos establecidos tanto por la Oficina del Superintendente de Instituciones Financieras (OSFI) en Canadá, así como la Superintendencia Financiera de Colombia.

El equipo integrado recibió capacitación sobre la metodología y herramientas de auditoría utilizada a nivel global por Scotiabank, desarrollando el plan correspondiente al ejercicio fiscal 2013 con el nuevo enfoque, el cual se encuentra en ejecución.

CULTURA DE CUMPLIMIENTO

Como ha sido su tradición, el Banco ha continuado trabajando, a través de la Vicepresidencia Legal y de Cumplimiento, en coordinación con las demás áreas, para divulgar, promover y reforzar su Cultura de Cumplimiento, tarea que cubre diversos frentes, que van desde la promoción de la integridad y valores de la organización, pasando por el respeto de las normas y regulaciones que gobiernan la actividad del Banco, para llegar también a la estricta observancia de las políticas y lineamientos de buen Gobierno establecidos por los accionistas del Banco.

En esta dirección, es de verse que durante el año se desplegó un esfuerzo importante en todo lo relativo a la implementación, difusión y capacitación sobre las llamadas “Pautas para la conducta en los negocios”, “Código de Conducta para el Uso del Internet y Correo Electrónico” y “Política y Procedimiento de Denuncia de Irregularidades”, aspectos que fueron incorporados en el documento denominado “Código de Conducta Colpatria - Scotiabank”

En efecto, durante el año se implementaron estrategias de capacitación masiva y focalizada dependiendo el tema y la especialidad del cargo o área a cubrir en el alcance, entre otras:

-Se capacitó en marzo al 100% de los empleados (3.820) en el nuevo Código de Conducta y sus conocimientos fueron validados por medio de una evaluación virtual; adicionalmente los empleados certificaron su compromiso en cumplir lo demandado allí.

-Como refuerzo a la publicación del Código de Conducta Virtual se diseñó y entregó un ejemplar físico del Código de Conducta y Fuentes de Asesoramiento a cada funcionario.

-Se diseñaron e implementaron nuevos cursos virtuales como el de Lucha contra la Corrupción dirigido a un grupo especializado.

-En el mes de octubre se realizó Certificación Anual de Cumplimiento con el Código de Conducta del 100% de los 4183 empleados activos.

Por otra parte, el Banco mantiene su compromiso con el estricto cumplimiento de la regulación, que se traduce en distintas iniciativas encaminadas a promover el conocimiento de las normas (Boletines Legales), así como con el Programa de Cumplimiento Regulatorio, que persigue asegurar la observancia oportuna, adecuada e integral de las normas de distinta naturaleza que guardan relación con la actividad de la institución.

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 ha 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 Colpatría y sus filiales con la comunidad que la rodea y sus colaboradores:

Donaciones

Nuevamente los accionistas en la asamblea ordinaria realizada el 14 de marzo de 2012 aprobaron una partida para donaciones por valor de \$ 1000 MM, decisión que fue plasmada por la Junta Directiva en reunión del 30 de mayo en donde dicho órgano siguiendo la política corporativa de responsabilidad social de apoyo a la educación, destinó la mayor parte de este rubro a las siguientes instituciones de educación superior:

NOMBRE INSTITUCIÓN	MONTO DE LA DONACIÓN
Universidad de los Andes	\$ 800.000.000
Universidad de la Sabana	\$ 65.000.000
Colegio de Estudios Superiores de Administración CESA	\$ 65.000.000
Fundación universidad del Norte	\$ 65.000.000

Igualmente el Banco Colpatría realizó otras donaciones con destino a fundaciones sin ánimo de lucro enfocadas a la protección de niños en situaciones de abandono, entre ellas a las fundaciones Ellen Reigner de Casas, Cristiana Camino de Paz, Sembrando Amor, Hogar San Rafael, Refugio la Milagrosa, Monasterio Inmaculada Concepción y San José, Institución Amparo del Niño de Tunja, entre otras.

El compromiso social de Colpatría

La responsabilidad social de organizaciones como Colpatría está cimentada en la oportunidad de construir espacios participativos e incluyentes para la comunidad.

Los tradicionales eventos de final de año alrededor de la Torre Colpatría responden al espíritu de reunir a la familia y a las personas alrededor del deporte y de la tradición de una época muy especial.

De tal manera que, año tras año, Colpatría y un símbolo de la organización que ha dejado de ser de pocos para convertirse en patrimonio de todos, como la Torre Colpatría, retribuyen a la ciudad, a la sociedad y a centenares de familias, grandes momentos de recreación y sano esparcimiento.

La Noche de las velitas (7 de diciembre), la Carrera de Ascenso (8 de diciembre) y la Fiesta de Final de Año (31 de diciembre y 1 de enero) reúnen en promedio 50 mil personas que han compartido y disfrutado alrededor de un espacio de ciudad, que ya es de la comunidad.

Se es socialmente responsable a partir de todo lo que es posible corresponder a una comunidad, así lo entiende y lo concibe una organización como Colpatría a partir de la generación de espacios que construyan tejido social.

El propósito de Colpatría es institucionalizar el aporte capital y humano 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.

Reclutamiento:

En el transcurso del 2012 el Banco Colpatría y sus filiales continuaron aportando al bienestar de sus 4.645 colaboradores, ofreciendo estabilidad, oportunidades de desarrollo personal y profesional, además de múltiples beneficios adicionales que la compañía pone a su disposición.

A su vez, a lo largo del 2012 se generaron 1.214 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	Tipo de Contrato					Total general
	Término Indefinido	Término Indefinido (Salario Integral)	Aprendizaje	Término fijo (1 a 3 años)	Término Fijo (Menor a 1 año)	
Banco Colpatría						
Multibanca S.A.	637	25	199	3	170	1034
Fiduciaria S.A.	58	1	6	1	7	73
Gestiones y Cobranzas S.A.	16		24		67	107
Total general	711	26	229	4	244	1214

Adicionalmente, la compañía mantiene su propósito de incentivar el desarrollo de habilidades y busca siempre fortalecer las posibilidades de crecimiento y progreso de los funcionarios, motivo por el cual durante el año 2012 realizó 731 procesos de selección internos distribuidos de la siguiente forma:

Procesos de Selección Internos - Bogotá: 614

Procesos de Selección Internos - Sucursales: 117

COMPAÑÍA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
BANCO	24	35	138	28	41	40	98	50	39	51	40	45	629
FIDUCIARIA	4	2	2	9	4	7	2	9	4	5	3	3	54
G&C	2		5	6	7	5	10	2	1		7	3	48
TOTAL	30	37	145	43	52	52	110	61	44	56	50	51	731

Así mismo, al cierre el indicador de rotación fue 10.60 %, el cual se determina tomando como base el número de retiros voluntarios del periodo 2012 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, auxilio de medicina prepagada, préstamos de calamidad, vivienda, vehículo y bonificación por quinquenio.

Para el año 2012 se otorgaron 5.589 préstamos y auxilios.

Capacitación y entrenamiento:

En el transcurso del 2012 el área de Capacitación, alineada con las Vicepresidencias que conforman el Banco y en pro del cumplimiento de los objetivos estratégicos del mismo, orientó su estrategia de capacitación al desarrollo de competencias y conocimientos de los funcionarios. Para ello, estructuró programas de capacitación focalizados a fortalecer el desarrollo de los funcionarios, desde el punto de vista del colaborador como individuo (ser) y desde el punto de vista del colaborador como funcionario activo de la organización aportando a su nivel profesional y proporcionando herramientas para el fortalecimiento del desempeño (hacer).

Para ello se continuó con la alianza que tiene Colpatria con Inalde y Edime y los programas de Alta Dirección Empresarial (PADE), Programa de Desarrollo Directivo (PDD) y Programa Integral de Dirección (PID) orientados a cubrir el nivel estratégico y táctico de la organización, así mismo, con el Programa de Formación Profesional (PFP) para profesionales de Banco y Filiales. Para estos programas se contó con 45 participantes.

Este año se inició un proyecto de formación cuyo propósito es generar una nueva estrategia de capacitación a largo plazo, que garantice crear un modelo de aprendizaje con foco en los resultados estratégicos del negocio, creando programas que disminuyan la brecha entre conocimiento y desempeño. El primer pilar de este proyecto está liderado por la Vicepresidencia de Banca Personal y Pymes, en la que se dio inicio a la Escuela Comercial. Bajo este marco se desarrollaron 24 talleres de venta consultiva con un cubrimiento en el ámbito nacional de 768 personas del área comercial; 447 en Bogotá y 321 en las regionales. El taller de venta consultiva es un soporte al Modelo de Actuación Comercial MAC STAR, que tiene 5 pilares fundamentales: búsqueda de oportunidades de negocio con clientes actuales y nuevos, construcción de relaciones comerciales efectivas, generación de oportunidades de negocio, presentación de solución y manejo de objeciones.

Continuando con este mismo enfoque se diseñó e implementó el Programa de Habilidades de Dirección, cuyo propósito es fortalecer el rol gerencial de los líderes de la red de oficinas, a través del conocimiento e interiorización de las herramientas del coaching y de liderazgo situacional en la gestión del talento a cargo y facilitar herramientas prácticas de aplicación gerencial para el desarrollo de un equipo de alto rendimiento a través del reconocimiento, la retroalimentación, el trabajo en equipo, la innovación y la alineación integral y estratégica en el logro de resultados. Se realizaron 9 talleres con tres sesiones grupales y tres individuales en el ámbito nacional, con la participación de un total de 217 personas: 97 en Bogotá y 120 en ciudades.

Se siguió trabajando en estrategias que contribuyan a definir una capacitación virtual más estructurada, que aporte al desarrollo de proyectos y necesidades del Banco. En alineación con esta estrategia, se hizo cambio de servidor y versión del campus virtual, para mejorar la conectividad con el cliente interno y brindar una herramienta que apoye la estrategia de capacitación del sistema regulatorio.

De igual manera se ha ampliado el portafolio de productos virtuales, a través de nuevos desarrollos como el diseño y puesta en marcha del curso de entrenamiento para nuevos funcionarios en los cargos de ejecutivos Pyme y alta renta, asesores comerciales y cajeros para las ciudades intermedias.

El Banco se presentó nuevamente a la convocatoria que realiza el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) para realizar proyectos de capacitación y financiar un porcentaje del proyecto. Derivado de la aprobación del proyecto presentado, se realizaron diplomados en Gestión Comercial para Banca Pymes (27), Gestión Estratégica de Proyectos (55), Operación Bursátil (52) Dirección Global de los Negocios (53), Administración de Riesgo para Persona Natural (30), Mercado de Capitales (49), Marketing Digital para Publicidad y Venta de Servicios Financieros (32), Administración de Riesgo para Persona Jurídica (25), Programa de Gestión Contable para Leasing (28), Programa de Finanzas para el Mejoramiento de la Productividad (50) y Contabilidad para la Gestión del Negocio (51). A través de estos programas se cubrieron 452 personas en Bogotá.

En concordancia con lo anterior, se desarrollaron para las oficinas regionales programas para el fortalecimiento de conocimientos y habilidades. Se llevaron a cabo 5 talleres de Excel con un cubrimiento de 121 personas; 5 talleres Outdoor, con un cubrimiento de 165 personas y 5 talleres de Etiqueta y Protocolo, con un cubrimiento de 166 personas.

De igual manera se creó, en conjunto con la dirección de gestión de cambio de la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología, el comité de capacitación para la implementación de los proyectos de CRM, Originación y SAT.

Programa de Inglés Profesional:

Enmarcado en el Modelo y el Rol de Gestión Humana Colpatria, el Programa de Inglés Profesional (PEP, por sus siglas en inglés) persigue capacitar a los funcionarios en inglés (enfocado a las necesidades específicas del negocio) y generar un ambiente en el que el idioma resulte familiar a todos los funcionarios.

En el 2012 se capacitaron 132 personas con un total de 6.960 horas hombre en los diferentes niveles de inglés: 41 personas en nivel Starter: programa enfocado a funcionarios con ningún conocimiento del idioma inglés. 46 personas en nivel Basic, conocimientos básicos. 31 personas en Nivel Independent, con un nivel intermedio del idioma Inglés y que pueden sostener una conversación aunque con algunas limitaciones y 14 personas en el nivel Proficient, personas con un nivel avanzado del idioma que logran una comunicación más efectiva y pueden escribir y entender casi todo lo que se les dice.

Indicadores en el 2012:

Datos Globales:

3.721 funcionarios recibieron algún programa de capacitación de manera presencial o virtual, para un total de 158.397 horas de capacitación con un promedio de 43 horas de capacitación.

En el 2012 se llegó a un cubrimiento del 87% sobre el total de la planta en capacitación.

Datos discriminados:

En programas presenciales se capacitaron 2.601 personas, con un total de 136.329 horas hombre. En este tipo de programas el cubrimiento fue del 61%.

En programas virtuales (NA cursos virtuales del sistema regulatorio) se capacitó a 2.579 funcionarios, para un promedio total de 22.068 horas de capacitación. El cubrimiento fue del 60%.

Bienestar:

Gestión Humana Colpatria, a través del área de Bienestar, organizó diferentes encuentros deportivos en los que participaron 1660 colaboradores a nivel nacional.

Se realizaron actividades de integración, como caminatas ecológicas y un festival de récords, con una participación de 1301 colaboradores a nivel nacional.

Además, Banco Colpatria y sus filiales hacen presencia en los cumpleaños de sus colaboradores entregándoles un obsequio.

Dentro del programa de familias fortalecidas se realizó taller el cual busca formar a nuestros colaboradores y sus familias en diferentes temas que fomentan el mejoramiento de su calidad de vida y de su núcleo familiar, donde se contó con la participación de 78 colaboradores.

Por otra parte, este año se continuó con el programa de excelencia académica que tiene como objetivo promover el estudio y desarrollo profesional de los hijos de nuestros colaboradores con los mejores puntajes del examen del saber - ICFES, apoyándolos con un monto en dinero en el inicio de su formación profesional. 6 personas fueron favorecidas con esta iniciativa.

Asimismo, en las sucursales se unieron a la celebración del día del niño y éstos disfrutaron de diferentes actividades recreativas. 645 niños participaron en esta actividad.

De igual manera, para buscar espacios de diversión para los niños de nuestros funcionarios en su periodo de vacaciones se realizó el programa de vacaciones recreativas, con la participación de 167 niños de la ciudad de Bogotá, durante 4 días.

Durante el 2012 se celebró el día de la Secretaría. 45 colaboradoras a nivel nacional participaron de esta celebración.

Funcionarios de alto potencial para el baile conforman el Grupo de Danzas Colpatria. 12 funcionarios de la unidad bancaria se vincularon a esta actividad y en el transcurso del año realizaron presentaciones.

Como reconocimiento al compromiso y logros de los resultados del año, los colaboradores en cada una de las ciudades disfrutaron de sus fiestas de fin de año, que contó con una participación de 3830 personas.

Para promover la integración familiar se realizó la fiesta de los niños, con la participación de 2.253 niños a nivel nacional.

Adicionalmente, entre Febrero y Octubre se realizó quincenalmente una función Colpcine para los colaboradores, con participación de 597 personas.

Como reconocimiento a los colaboradores pensionados se les rindieron varios homenajes por su dedicación, aporte y compromiso a lo largo de su trayectoria en la Organización.

Finalmente, deben resaltarse 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 489 funcionarios celebraron esta fecha a nivel nacional.

Cultura, Desarrollo y Liderazgo:

Clima Laboral:

En Mayo de 2012 se realizó la medición de clima organizacional con la nueva metodología de Scotiabank – Punto de Vista. Los resultados de la encuesta fueron recibidos por cada líder en el mes de julio. Gestión Humana visitó a cada Vicepresidencia y a la Presidencia para explicar los resultados.

Con base a los resultados de la encuesta y al Índice del Compromiso del Empleado (ICE), que es un subconjunto de preguntas de la encuesta diseñadas específicamente para medir el compromiso y la pasión de los empleados con su trabajo, sus colegas y la organización, se grabaron los planes de acción para trabajar hasta la próxima medición en Mayo de 2013.

Todos los líderes con informe de resultados (equipos con más de 5 participantes) definieron sus planes de acción y 293 líderes grabaron en el portal de Kenexa 853 planes de acción. A los líderes que habilitaron la opción de seguimiento les ha estado llegando durante el año los recordatorios para que hagan seguimiento a las acciones que se definieron.

Programas de Desarrollo:

Durante 2012 se llevaron a cabo diferentes programas de desarrollo para funcionarios y entrenamiento a líderes. Se llevaron a cabo 24 charlas grupales de comunicación asertiva y retroalimentación en 18 ciudades, en las cuales participaron 475 personas. Se realizaron 7 mesas de trabajo para reforzar los 7 hábitos para los gerentes altamente efectivos, en las que participaron 33 líderes. Se llevó a cabo un taller en Cúcuta de la “Gente feliz es más exitosa” para 38 personas.

Adicionalmente, se efectuaron programas específicos para líderes, como el programa de Mentoring en donde 103 líderes tuvieron 3 sesiones de acompañamiento durante el año. A 4 líderes se les realizó un assessment 360°. 1 líder fue invitado a un taller de comunicación asertiva y 1 líder fue inscrito al taller de “El Gerente como Facilitador”.

Para apoyar a las áreas con necesidades puntuales se realizaron 6 grupos focales durante el 2012 para establecer planes de acción que les permitieran fortalecer en los aspectos que fuera necesario.

Cultura Organizacional:

Durante el año se trabajó en un análisis de las culturas colombianas y canadienses y las culturas organizacionales de Scotiabank y Colpatria, con el objetivo de conocer las brechas culturales y poder amortizar el impacto de la adquisición. Entender cuál es la cultura ideal que debemos alcanzar y en dónde nos encontramos en este momento es uno de los retos que quedan para el próximo año.

Para movilizar a la Organización hacia la cultura de autogestión que promueve Scotiabank, se llevaron a cabo dos campañas: espacios de retroalimentación propiciados desde el colaborador, en donde él es quien le pide feedback a su líder e iniciativas motivadas a responsabilizar al colaborador de su desarrollo profesional.

Campaña 7 Hábitos:

Para afianzar los conceptos y prácticas de los 7 hábitos se llevaron a cabo mesas de trabajo para cada uno de los hábitos. Se realizaron 4 talleres de 7 hábitos para asociados en el programa de inducción a los nuevos ingresos a la red de oficinas.

Acuerdo de Objetivos:

En 2012 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. Los acuerdos de objetivos tienen un 50% correspondiente al desempeño y un 50% a las competencias organizacionales.

Este proceso está conformado por tres fases: En la primera etapa se realiza el ajuste de acuerdo de objetivos con cada uno de los colaboradores se llevó a cabo del 20 de marzo al 27 de abril de 2012. En la segunda etapa, se hace una campaña para que los líderes retroalimenten a sus colaboradores de cómo van en lo que lleva el año. Esta campaña de retroalimentación se envió en octubre tanto a líderes como a colaboradores para que buscaran un espacio para revisar el avance de los objetivos y su alineación con la estrategia de la organización. La última etapa del proceso se realizó del 13 de Diciembre al 23 de Enero de 2013 donde los líderes evaluaron a sus colaboradores por su trabajo durante el año.

En la fase de evaluación también se incluyen los analistas y auxiliares con la metodología de evaluación corta, donde los líderes los evalúan con dos preguntas: El ¿Qué? Sus funciones del día a día y el ¿Cómo? La manera en como hacen su trabajo.

Gestión de Talentos:

Se desarrolló la herramienta SIL (Sistema Integrado para Líderes) que tiene como objetivo consolidar históricamente la gestión del desempeño, facilitando a los líderes la toma de decisiones y centrando los esfuerzos del área en acciones adecuadas de planes de sucesión, planes de carrera, y desarrollo. En la gestión del desempeño se encuentra información de la hoja de vida del colaborador, trayectoria en Colpatria – Scotiabank, resultados de evaluaciones de desempeño, puntajes de las mediciones de clima organizacional, programas de desarrollo y capacitación, indicadores de SOFIA (Servicio al cliente) y en último lugar la entrevista de desarrollo, que integra la percepción del colaborador frente a sus expectativas y crecimiento dentro de la organización.

Herramientas de Liderazgo:

Durante el 2012 se llevó a cabo la campaña de reconocimiento para que los líderes reconocieran a sus colaboradores. Para esto se diseñó una tarjeta de reconocimiento, de las que fueron repartidas 3283 a nivel nacional; se enviaron 126 tarjetas firmados por el Presidente de la entidad. Adicionalmente se realizó una campaña para promover el reconocimiento entre colaboradores; para esto se diseñó la chequera y durante el año se repartieron 1700 en Bogotá y sucursales.

En cuanto a la campaña para el buen uso de los planes de mejora. Se realizaron 7 capacitaciones a sucursales de refuerzo. Al cierre de 2012 había 25 planes de mejora validados por Gestión Humana.

Programa de Servicio:

Durante el año 2012 el programa de Servicio SOFIA enfocó sus esfuerzos en entregar a los líderes de las oficinas de Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Pereira y Bucaramanga herramientas de retroalimentación y seguimiento que les permitiera hacer mantenimiento y acompañamiento en este tema, a sus equipos de trabajo y, a su vez, fortalecer los conocimientos y prácticas del buen servicio.

En cuanto a Dirección General, el cubrimiento aumentó, se intervinieron con capacitación y seguimiento 8 áreas: administración del efectivo, asesores, cajeros, fabrica del pasivo, fiduciaria, gestión humana, gestión y cobranzas y servicio al cliente.

La población intervenida durante el 2012 fue:

BOGOTÁ

Administración del efectivo	18
Asesores	238
Cajeros	452
Fabrica del pasivo	101
Fiduciaria	143
Gestión humana	107
Gestión y Cobranzas	137
Servicio al cliente	137
TOTAL	1333

NACIONAL

BOGOTÁ	1333
MEDELLÍN	101
CALI	73
BARRANQUILLA	47
PEREIRA	59
BUCARAMANGA	43
TOTAL	1656

A partir del año 2012 se tiene en cuenta la medición interna alineada a Scotiabank "TYCE Q3 – FY2012", la cual tiene en cuenta 3 factores de evaluación y se hace comparando el Banco con la competencia.

TYCE Q3 – FY2012		
FACTORES DE EVALUACIÓN	COLPATRIA	COMPETENCIA
Procuró que todos los clientes se sientan bienvenidos.		
<ul style="list-style-type: none">• Saludar de manera proactiva a cada cliente con un saludo cálido y amable.	42,50	37,75
Dedico tiempo a entender y anticipar las necesidades de mis clientes		
<ul style="list-style-type: none">• Escuchar atentamente y hacer preguntas pertinentes que le ayuden a descubrir sus necesidades.	44,00	38,33
Ofrezco consejos y soluciones adecuadas para cada cliente.		
<ul style="list-style-type: none">• Proporcionar asesoría y soluciones que ayuden a los clientes a mejorar su situación financiera.	36,67	38,00

Comunicaciones Internas:

El objetivo principal es dinamizar los procesos, aportar al cumplimiento de objetivos y apoyar el desarrollo de las actividades de la organización, mediante la utilización de medios de comunicación fiables y efectivos. "Gente informada, gente involucrada".

1. La Torre Virtual

Durante el 2012 ha sido el canal centralizado de comunicación institucional. La periodicidad de sus publicaciones se realiza los días lunes, miércoles y viernes de cada semana.

El boletín virtual cuenta con 3 secciones donde se clasifica la información según su objetivo:

- **Para estar Informado:** Cuenta con información frente a las novedades de los procesos internos, información de cursos regulatorios, cambios en la estructura del Banco, campañas internas, noticias de la organización y todo tipo de información institucional que aporte al desarrollo efectivo de las actividades de los colaboradores y los equipos de trabajo.
- **Para Tener en Cuenta:** Esta sección cuenta con la información relacionada con beneficios, reconocimientos, actividades, entretenimiento y convenios empresariales que se encuentran disponibles.
- **Para Conocer de Nuestros Procesos:** Sección encaminada a comunicar toda la información referente a convocatorias, oportunidades de crecimiento en la organización, cursos y estudios disponibles, lo cual aporta al desarrollo profesional y personal de los colaboradores.

Mediante el buzón: comunicacioninterna@colpatria.com se filtra y se organiza toda la información a ser publicada de acuerdo a unos parámetros establecidos:

- ¿Qué tipo de mensaje es?
- ¿Para quién va dirigido?
- ¿Cuándo se debe publicar?
- ¿Por qué debe realizarse la publicación?

Referente a los usuarios del medio, se publica de acuerdo a segmentación de la información según cada grupo de interés del Banco: líderes, dirección general, red de oficinas Bogotá, red de oficinas sucursales o grupo global.

Por otro lado mediante este medio se coordinan las publicaciones de carácter operativo de la organización mediante el Buzón de Help Desk.

1.1. Comunicado Interno

Es una publicación netamente de carácter coyuntural y de gran trascendencia para la organización, como nombramientos, Cursos Regulatorios, entre otros.

Medio	Publicaciones Anuales
Publicaciones Regulares Torre Virtual	En promedio 145 días del año informando a nuestros colaboradores, con información alimentada por las mismas áreas del Banco.
Comunicado Interno	Cerca de 60 comunicados internos durante el 2012.

2. Revista La Torre

Cuenta con una periodicidad trimestral y tiene el objetivos comunicar temas de interés, actualidad para los funcionarios a nivel nacional del Banco que logren evidenciar las prácticas efectivas de los equipos de trabajo de la organización y por otro lado afianzar el sentido de pertenencia por Colpatria.

Para las últimas dos ediciones del 2012 y la primera del 2013 se formalizó el Comité Editorial de la Revista La Torre, conformado por un integrante por vicepresidencia, el cual la representa e informa sobre el tema a tratar en cada edición, también cuenta con el equipo de trabajo de comunicación interna quien cumple la función de editor y correctores de estilo para lograr una óptima producción.

Para el 2012 el objetivo era poder llegar al 100% de los colaboradores:

Edición	Ejemplares
Edición N 56 (Enero- Marzo)	4000
Edición N 57 (Junio- Agosto)	4300
Edición N 58 (Septiembre- Noviembre)	4300

3. Presentación de Resultados Presidencia

En este espacio presencial, la Presidencia comunica a los colaboradores; se está realizando a nivel nacional mensualmente, los datos generales del negocio como balance general, estado de pérdidas y ganancias, además de algunas noticias externas que involucran a Colpatría.

4. Chat de Presidencia

Como apoyo al proceso de comunicación de las presentaciones de resultados y para tener un cubrimiento nacional, este canal de comunicación se realizó con motivo del cambio de horario en la red de oficinas de Bogotá.

5. Enlace

Es la intranet del Banco, donde se divulga información relevante para los funcionarios; en ella cada Vicepresidencia cuenta con un site que puede administrar. Durante el 2012 pasó por un proceso que busca reestructurarla a nivel gráfico y funcional.

6. Grupos Primarios

Es un canal de comunicación digital que busca brindar herramientas para la comunicación entre los líderes y sus colaboradores. Es de carácter bimensual y durante el 2012 se realizaron 5 sesiones. Durante el segundo semestre pasó por un proceso de reestructuración.

7. Adicionalmente, a lo largo del año se realizan campañas de comunicación internas que apoyan todos los procesos de las áreas, dando a conocer sus programas, planes y proyectos.

Mediciones generales de Comunicación hasta Mayo de 2012:

Medio Preferido	Recordación
Torre Virtual	66%
Revista La Torre	19%
Enlace	9%
Grupos primarios	5%
Chat de Presidencia	1%

Centro Integrado de Servicio:

En el transcurso del 2012 el Centro Integrado de Servicio, alineado con las áreas que conforman la vicepresidencia de Gestión Humana, en pro del cumplimiento de los objetivos estratégicos, orientó su atención a la eficiencia y eficacia del servicio a los funcionarios.

En concordancia con la anterior, se desarrollaron indicadores los cuales miden los registros de llamadas frente a las llamadas contestadas, así como otros aspectos relacionados con el servicio.

Indicadores del Balance Social del año 2012:

A continuación se describe alguna información adicional sobre este aspecto

INDICADORES BALANCE SOCIAL AÑO 2012 BANCO COLPATRIA					
	INDICADORES LABORALES	TOTAL (Millones)	% INGRESOS BRUTOS	% UTILIDADES OPERACIONALES	% GASTOS DE PERSONAL
			2.574.142	305.804	201.629
(+) Ipc Anual	Fondos para Vivienda	24.013	0,009328545	0,078524031	0,119095034
195020002/195020012	Cartera Fondo Vivienda	19.845	0,007709365	0,064894407	0,098423394
	Aportes Seguridad Social	22.426	0,871%	7,333%	11,122%
512085040	Pensión obligatoria	12.661	0,004918532	0,041402272	0,06279358
512085060	Aportes ARP	647	0,000251346	0,002115731	0,003208865
512085010	Aportes Salud EPS	9.118	0,003542151	0,029816438	0,045221693
	Salud	303	0,012%	0,099%	0,150%
512096080	Auxilio odontológico/Oftalmológico	259	0,010%	0,085%	0,128%
515520080	Auxilio Medicina prepagada	44	0,002%	0,014%	0,022%
	Educación	4.279	0,166%	1,399%	2,122%
512096070	Inversión en capacitación para Funcionarios	2.674	0,104%	0,874%	1,326%
QRY	Crédito educativo para funcionarios	242	0,009%	0,079%	0,120%
512096050	Auxilio educativo para funcionarios	1.199	0,047%	0,392%	0,595%
512096055	Auxilio educativo para hijos de funcionarios	164	0,006%	0,054%	0,081%
(+) Ipc Anual	Fondo para vehículo	4.882	0,190%	1,596%	2,421%
195032104/195034104	Cartera Fondo Vehículo	3.719	0,144%	1,216%	1,844%
	Otros Beneficios	460	0,018%	0,150%	0,228%
512096010	Auxilio de Natalidad	9	0,000%	0,003%	0,004%
512096012	Auxilio Funerario	10	0,000%	0,003%	0,005%
QRY	Crédito Calamidad Domestica	28	0,001%	0,009%	0,014%
512055010	Bonificación por quinquenios	227	0,009%	0,074%	0,113%
515520010/515520030	Pólizas de Vida	186	0,007%	0,061%	0,092%
	Indicadores Sociales				
515005010	Contribución Superintendencias	3.440	0,134%	1,125%	1,706%
5140	Impuestos	95.604	3,714%	31,263%	47,416%
	Contribución ICBF	3.216	0,125%	1,052%	1,595%
	Contribución Caja de Compensación	4.289	0,167%	1,403%	2,127%
	Contribución SENA	2.144	0,083%	0,701%	1,063%
519060010	Donaciones	1.006	0,039%	0,329%	0,499%

INDICADORES BALANCE SOCIAL AÑO 2012 FIDUCIARIA					
	INDICADORES LABORALES	TOTAL (Millones)	% INGRESOS BRUTOS	% UTILIDADES OPERACIONALES	% GASTOS DE PERSONAL
			35.020	13.412	11.765
(+) Ipc Anual	Fondos para Vivienda	24.013	0,685687542	1,790407576	2,0410733
020002/195020012	Cartera Fondo Vivienda	19.845	0,56667094	1,479641792	1,686798802
	Aportes Seguridad Social	854	2,439%	6,367%	7,259%
512085040	Pensión obligatoria	768	0,021930123	0,057262026	0,065278986
512085060	Aportes ARP	39	0,001113639	0,002907837	0,003314949
512085010	Aportes Salud EPS	551	0,015733721	0,041082521	0,046834273
	Salud	7	0,020%	0,052%	0,059%
512096080	Auxilio odontológico/Oftalmológico	12	0,034%	0,089%	0,102%
515520080	Auxilio Medicina prepagada	2	0,006%	0,015%	0,017%
	Educación	91	0,259%	0,675%	0,770%
512096070	Inversión en capacitación para Funcionarios	6	0,017%	0,045%	0,051%
QRY	Crédito educativo para funcionarios	6	0,017%	0,045%	0,051%
512096050	Auxilio educativo para funcionarios	46	0,131%	0,343%	0,391%
512096055	Auxilio educativo para hijos de funcionarios	6	0,017%	0,045%	0,051%
(+) Ipc Anual	Fondo para vehículo	4.882	13,940%	36,400%	41,496%
032104/195034104	Cartera Fondo Vehículo	3.719	10,620%	27,729%	31,611%
	Otros Beneficios	17	0,048%	0,124%	0,142%
512096010	Auxilio de Natalidad	0,8	0,002%	0,006%	0,007%
512096012	Auxilio Funerario	0,5	0,001%	0,004%	0,004%
QRY	Crédito Calamidad Domestica	-	0,000%	0,000%	0,000%
512055010	Bonificación por quinquenios	22	0,063%	0,164%	0,187%
520010/515520030	Pólizas de Vida	7	0,020%	0,052%	0,059%
	Indicadores Sociales				
515005010	Contribución Superintendencias	15	0,043%	0,112%	0,127%
5140	Impuestos	990	2,827%	7,381%	8,415%
	Contribución ICBF	186	0,531%	1,387%	1,581%
	Contribución Caja de Compensación	247	0,705%	1,842%	2,099%
	Contribución SENA	124	0,354%	0,925%	1,054%
519060010	Donaciones	-	0,000%	0,000%	0,000%

INDICADORES BALANCE SOCIAL AÑO 2012 GESTIONES Y COBRANZAS					
	INDICADORES LABORALES	TOTAL (Millones)	% INGRESOS BRUTOS	% UTILIDADES OPERACIONALES	% GASTOS DE PERSONAL
			42.782	13.489	14.685
(+) Ipc Anual	Fondos para Vivienda	24.013	0,561290776	1,78019318	1,635164882
195020002/195020012	Cartera Fondo Vivienda	19.845	0,46386605	1,471200335	1,351344983
	Aportes Seguridad Social	1.140	2,665%	8,451%	7,763%
512085040	Pensión obligatoria	987	0,023070587	0,07317081	0,06720975
512085060	Aportes ARP	40	0,000934978	0,002965382	0,002723799
512085010	Aportes Salud EPS	709	0,016572488	0,052561403	0,048279345
	Salud	29	0,068%	0,215%	0,197%
512096080	Auxilio odontológico/Oftalmológico	30	0,070%	0,222%	0,204%
515520080	Auxilio Medicina prepagada	2	0,005%	0,015%	0,014%
	Educación	432	1,009%	3,201%	2,940%
512096070	Inversión en capacitación para Funcionarios	127	0,297%	0,942%	0,865%
QRY	Crédito educativo para funcionarios	41	0,096%	0,304%	0,279%
512096050	Auxilio educativo para funcionarios	206	0,482%	1,527%	1,403%
512096055	Auxilio educativo para hijos de funcionarios	18	0,042%	0,133%	0,123%
(+) Ipc Anual	Fondo para vehículo	4.882	11,411%	36,192%	33,244%
195032104/195034104	Cartera Fondo Vehículo	3.719	8,693%	27,571%	25,325%
	Otros Beneficios	-	0,000%	0,000%	0,000%
512096010	Auxilio de Natalidad	2	0,005%	0,015%	0,014%
512096012	Auxilio Funerario	1	0,002%	0,007%	0,007%
QRY	Crédito Calamidad Domestica	0,4	0,001%	0,003%	0,003%
512055010	Bonificación por quinquenios	31	0,072%	0,230%	0,211%
515520010/515520030	Pólizas de Vida	8	0,019%	0,059%	0,054%
	Indicadores Sociales				
515005010	Contribución Superintendencias	2	0,005%	0,015%	0,014%
5140	Impuestos	677	1,582%	5,019%	4,610%
	Contribución ICBF	-	0,000%	0,000%	0,000%
	Contribución Caja de Compensación	-	0,000%	0,000%	0,000%
	Contribución SENA	-	0,000%	0,000%	0,000%
519060010	Donaciones	-	0,000%	0,000%	0,000%

INFORMACIÓN 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.

Así mismo, la Administración del Banco ha considerado al cierre del año 2012 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.

Finalmente, en informe separado, se presenta el 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.

OTROS ASUNTOS DE INTERÉS

Redes Sociales

Nuestra presencia en Redes Sociales como Facebook, Twitter, YouTube y LinkedIn, es un espacio diseñado para interactuar con nuestros más de 400.000 usuarios y clientes, el cual proporciona promociones, entretenimiento, educación y resolución de inquietudes o comentarios; explorando contenidos temáticos que permiten la interacción de fans y seguidores, al compartir información útil y divertida.

Durante 2012, en la Página de Fans del Banco Colpatria, www.facebook.com/colpatria se logró:

- Generar campañas de temporada como Mes de la Madre, Papá es todo un Personaje, Juegos Colombianos 2012 o la campaña de marca Esto Nos Pasa a Los Dos, que trajeron 252.478 nuevos fans en lo corrido de 2012, lo que permitió cerrar el año alcanzando de manera adelantada, la meta de 200.000 fans y cerrando con un total de 355.139 seguidores.
- Lograr el reconocimiento como la 2DA MEJOR CAMPAÑA O INICIATIVA EN FACEBOOK 2012, en los Primeros Premios Iberoamericanos Social Media, con la campaña Juegos Colombianos 2012.
- Difundir cada lunes los Casos de Educación Financiera, cuyo objetivo es ilustrar de una manera sencilla las inquietudes de los consumidores financieros y darles una guía en su solución. Esta actividad llegó a 375.398 personas durante 2012.
- Facilitar la información del #viernesdepromos, espacio reservado para las promociones de nuestras Tarjetas de Crédito, el cual se publica todos los viernes con un alcance promedio de 10.000 impactos por publicación.
- Posicionar nuestra página de fans entre las 30 bancos con mayor crecimiento en seguidores a nivel mundial, según SocialBakers.com

De igual manera, nuestra presencia en Twitter @Colpatria, con más de 4.400 seguidores, permite una interacción más cercana con nuestros usuarios, generando un canal de respuesta inmediata, lo que facilita el envío de información preventiva a los clientes, la resolución de inquietudes y la participación abierta de la comunidad.

Implementación NIIF – IFRS:

A finales del año 2012 se emitió el decreto 2784 de 2012 que reglamenta la implementación de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF). El Gobierno ha definido un cronograma en el que establece el año 2013 como el año de preparación en términos de capacitación y puesta a punto de los requerimientos tecnológicos, el año 2014 como el año de transición (elaboración de estados financieros paralelamente en Colgaap y NIIF) y el año 2015 como el año de aplicación plena de las normas. De esta forma los primeros estados financieros emitidos bajo NIIF serán los elaborados para el cierre de 31 de Diciembre de 2015, siendo estos comparativos con el año 2014.

Durante el año 2012, al interior del Banco se discutió y aprobó el plan de trabajo, la conformación del equipo de implementación y la participación del consultor externo que acompañará al Banco. Igualmente, se definió la creación de un comité integrado por varias vicepresidencias que tiene como objetivo dar seguimiento al avance de este proyecto. Estos asuntos fueron presentados y aprobados por la Junta Directiva.

El proyecto está dividido en varias fases que incluyen la identificación de diferencias contables, adaptación de políticas contables, identificación de gaps tecnológicos y operativos, implementación de modificaciones necesarias en procesos y tecnología, validación de resultados y seguimiento a los planes de acción. Adicionalmente se está desarrollando un programa de formación para los empleados del Banco ajustado a la implicación de cada área en los nuevos procesos y se ha elegido un consultor externo especializado en el tema que está realizando los análisis pertinentes junto al equipo de trabajo interno.

Reforma Tributaria:

En Diciembre de 2012 se aprobó la Reforma Tributaria (Ley 1607), que trajo cambios fundamentales a la regulación fiscal en Colombia, tales como: a) disminución de la tarifa del impuesto de renta al 25% y b) la creación del impuesto sobre la renta para la equidad (CREE), a la tarifa del 9% para los años 2013, 2014 y 2015, disminuyendo la tasa al 8% a partir del año 2016. Lo anterior implica una tasa de impuestos para los años 2013 al 2015 del 34% y a partir del 2016 al 33%.

Se exoneró del pago de a ICBF y Sena para salarios menores a 10 salarios mínimos mensuales vigentes, así como del aporte de salud a partir del 2014, se creó el Impuesto Nacional al Consumo, cuyo hecho generador será prestación o la venta al consumidor final por los servicio de telefonía móvil a la tarifa del 4%, servicio de restaurante al 8% y compra de vehículos al 8% y el 16% respectivamente y el impuesto nacional a la gasolina y ACPM.

Se incluyeron entre otras modificaciones a la definición de establecimiento permanente, residencia para efectos tributarios, operaciones de precios de transferencia, condiciones para capitalización de sociedades, requisitos fiscales en las fusiones y escisiones, adquisitivas, reorganizativas y con sociedades en el exterior, normas sobre crédito mercantil en la adquisición de acciones, normas de anti evasión, abuso en materia tributaria, reglas sobre inversión extranjera en portafolio, e implementa mecanismos de conciliación y el mutuo acuerdo, en los procesos que tienen las empresas con la DIAN.

En temas de impuesto a las ventas (IVA), se disminuyeron de seis a tres las tarifas quedando (0%, 5% y 16%), y la tarifa de retención en la fuente en IVA del 50% al 15%.

Actualmente, el Banco se encuentra adelantando los análisis respectivos para determinar los impactos financieros y operativos de estos cambios en la reglamentación.