

INFORME DE GESTIÓN
JUNTA DIRECTIVA Y PRESIDENTE
BANCO GNB SUDAMERIS S.A.
2016

- 1. ENTORNO MACROECONÓMICO**
 - 1.1 COMPORTAMIENTO DE LA ECONOMÍA
 - 1.2 SISTEMA BANCARIO
- 2. TEMAS RELEVANTES**
 - 2.1. CALIFICACIÓN
 - 2.2. CREADOR DE MERCADO
 - 2.3. CARTERA
 - 2.4. ADOPCIÓN NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA
- 3. RESULTADOS EN EL 2016**
 - 3.1 GESTIÓN FINANCIERA
 - 3.2 PROYECTOS ESTRATÉGICOS
- 4. FILIALES**
- 5. GESTIÓN DE RIESGOS**
 - 5.1 RIESGO DE CRÉDITO - SARC
 - 5.2 RIESGO DE MERCADO - SARM
 - 5.3 RIESGO DE LIQUIDEZ - SARL
 - 5.4 RIESGO OPERATIVO - SARO
 - 5.5 RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y DE LA FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO- SARLAFT
 - 5.5.1. IMPLEMENTACION CIRCULAR EXTERNA 055 DE 2016
 - 5.5.2 FATCA
- 6. GOBIERNO CORPORATIVO**
- 7. SISTEMAS Y ORGANIZACIÓN**
- 8. EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO – SAC**
- 9. HECHOS IMPORTANTES DESPUÉS DEL CIERRE DEL EJERCICIO**
- 10. EVOLUCIÓN PREVISIBLE DEL BANCO GNB SUDAMERIS**
- 11. INFORME ESPECIAL DE OPERACIONES ENTRE VINCULADOS**

- 12. OPERACIONES CELEBRADAS CON SOCIOS Y ADMINISTRADORES**
- 13. EVALUACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO DE LOS SISTEMAS DE REVELACIÓN Y CONTROL**
- 14. EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**
- 15. INFORMACIÓN PREVISTA EN EL NUMERAL 3 DEL ART. 446 DEL CÓDIGO DE COMERCIO**
- 16. ESTADO DE CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS SOBRE PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS DE AUTOR**
- 17. CUMPLIMIENTO NORMAS SOBRE LIBRE CIRCULACIÓN DE LAS FACTURAS**
- 18. VERIFICACIÓN DE LAS AFIRMACIONES**
- 19. SITUACIÓN JURÍDICA**
- 20. CONSIDERACIONES FINALES**
- 21. RECONOCIMIENTO**

La Junta Directiva y el Presidente del Banco presentan el Informe de Gestión del ejercicio contable de enero a diciembre de 2016, en el cual se hace una exposición sobre el entorno macroeconómico, la evolución de los negocios y la situación general del Banco GNB Sudameris, en sus áreas económica, jurídica y administrativa, y demás temas indicados en la normativa vigente.

1 ENTORNO MACROECONÓMICO

1.1 COMPORTAMIENTO DE LA ECONOMÍA

El año 2016 estuvo marcado por un entorno de alta volatilidad de los mercados internacionales con dos eventos importantes: la salida del Reino Unido de la Unión Europea y las elecciones presidenciales de Estados Unidos, lo cual ha contribuido a que las economías avanzadas presenten un menor desempeño al esperado. A nivel local se estima que el crecimiento económico para el año 2016 estará por debajo del 2%, siendo inferior al presentado un año atrás.

La desaceleración económica que ha venido experimentando el país se debe a un conjunto de factores, entre ellos la caída del precio de los commodities, en especial del petróleo en los últimos años, que ha incrementado el déficit fiscal, monetario y externo. La actividad económica ha perdido dinamismo debido al menor desempeño de los sectores de minería e hidrocarburos, agrícola y comercial, que entre otras cosas se vieron afectados por el paro camionero de mediados de año, así como por el efecto que tuvo sobre las cosechas el fenómeno climático de El Niño. No obstante, los sectores de la construcción y financiero tuvieron un impacto positivo en la economía.

Así mismo, la inflación tuvo tendencia alcista en el primer semestre del año y para el segundo cedió, dada la moderación en los precios de los alimentos y la menor transmisión de la depreciación a los precios nacionales. Por su parte, el Banco de la República en lo corrido del año 2016 incrementó su tasa de intervención de 5,75% a 7,75% y a finales de diciembre, ante la expectativa de una inflación más moderada, decidió bajarla 25 puntos básicos.

En el frente fiscal y ante los menores ingresos percibidos debido a la caída del precio del petróleo y en general a la menor dinámica de la actividad económica, el gobierno ha venido ajustando el gasto y pasó un proyecto de reforma tributaria ante el Congreso de la República, buscando

estabilizar las finanzas públicas y así poder cumplir con la regla fiscal del 3,9% de déficit del Gobierno Nacional Central.

Para el año 2017 se espera un crecimiento moderado en Colombia a partir de la reactivación gradual de la actividad económica, la cual se daría con un escenario de inflación más favorable que el del 2016, lo cual permitiría al Banco de la República continuar relajando su política monetaria, incentivando el consumo y el crédito. Lo anterior, unido a un posible acuerdo de los países de la OPEP para limitar la producción de petróleo y a un mayor dinamismo en la ejecución de las obras de infraestructura de las 4G, así como de los programas de vivienda del Gobierno, ayudaría a impulsar la economía colombiana. De otra parte, habría algunos riesgos en el frente externo que afectarían el crecimiento económico en 2017 para Colombia, entre ellos, el menor crecimiento mundial con la desaceleración de la demanda externa, el incremento sostenido de las tasas de la FED y las políticas proteccionistas que tendrían lugar con la entrada del nuevo gobierno en Estados Unidos.

1.2 SISTEMA BANCARIO

Con la información más reciente reportada por la Superintendencia Financiera de Colombia a la fecha de elaboración de este informe, es decir noviembre de 2016, el sector bancario presentó un buen resultado, manteniendo un crecimiento de 14,05% con relación al mismo periodo del año anterior en materia de utilidades, cuyo saldo al finalizar el mes se ubicó en COP \$10,3 billones.

Los activos del sector a noviembre de 2016 se ubicaron en COP \$ 553,7 billones, superiores en 10,2% a los valores registrados un año atrás, con un fortalecimiento patrimonial de 8,5% al pasar de COP \$65,8 billones a COP \$71,5 billones y una rentabilidad patrimonial promedio de 16,1%, superior a la registrada un año atrás cuando rondaba el 15,6%. El sistema mantiene un adecuado nivel de solvencia, 15,31%, superior al registrado un año atrás 14,75% y controlados niveles de riesgo, presentando un indicador de calidad de cartera de 3,34%, índice que aumentó respecto a un año atrás cuando se ubicaba en 3,01% y un indicador de cobertura de 142,30%.

El Banco de la República considerando algunos aspectos de la economía, especialmente el indicador de precios al consumidor, la disminución del precio del petróleo, la acelerada

devaluación del peso, entre otros, aumentó durante el año 2016 la tasa de intervención, la cual para noviembre de 2016 se ubicaba en 7,75 % y al cierre del año 2016 decidió reajustarla en 7,50%.

En concordancia con las medidas tomadas por el Banco de la Republica, los depósitos del sistema presentaron un crecimiento a noviembre de 2016 de 11,4% respecto a noviembre de 2015, ubicándose en niveles de COP \$353,72 billones.

Por otra parte, en la cartera de créditos el sistema bancario creció 12,6%, pasando de COP \$350,5 billones en noviembre de 2015 a COP \$394,6 billones en el mismo periodo de 2016. La cartera comercial continúa siendo el rubro más representativo en cuanto a volumen, participando con el 58,1% de la cartera total del sector para el mes de noviembre de 2015, creciendo cerca del 12,2% anual, mientras la cartera de consumo creció el 13,0% anual.

2 TEMAS RELEVANTES

2.1 CALIFICACIÓN

En septiembre de 2016 la Calificadora de Riesgos Value & Risk Rating, con motivo de la revisión anual de las calificaciones de Deuda de Corto y Largo Plazo del Banco GNB Sudameris S.A., decidió mantener la calificación VrR 1+ para Deuda de Corto Plazo y la calificación Triple A (AAA).

2.2 CREADOR DE MERCADO

Durante el año 2016 el Banco participó activamente en las subastas de títulos de deuda pública como Creador de Mercado y de acuerdo con la resolución 4705 del 30 de diciembre de 2016 del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, por la cual se realiza la designación de los creadores y aspirantes a creadores de mercado del programa de Creadores de Mercado, el Banco GNB Sudameris continuará participando como aspirante a Creador de Mercado para la vigencia del año 2017.

2.3 CARTERA

El Banco continúa con la estrategia de remplazar las compras de cartera de libranza a originadores por la colocación directa, disminuyendo cerca de un 48,39% el saldo de la cartera de originadores entre diciembre de 2015 y 2016; para lo anterior, se continuó fortaleciendo la colocación directa en 2016, logrando un crecimiento por este concepto del 14%.

2.4 ADOPCIÓN NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA

El Banco preparó al 31 de diciembre de 2016 sus estados financieros de acuerdo con las Normas Colombianas de Información Financiera (NIIF plenas con excepción de la Cartera, Bienes Recibidos en pago e Inversiones, las cuales se continuarían manejando bajo normativa circular básica contable 100 de 1995), comparativo con diciembre de 2015.

Así mismo, de acuerdo con la Circular Externa 038 del 2015 de la Superintendencia Financiera, el Banco presentó sus Estados Financieros Consolidados con las controladas nacionales y del exterior, al 31 de diciembre de 2016 comparativo con diciembre de 2015. Trimestralmente, durante el 2016, los estados financieros consolidados se transmitieron bajo la taxonomía XBRL.

El Banco ha cumplido con la transmisión a la Superintendencia Financiera de Colombia de los reportes de los estados financieros individuales o separados, en los formatos requeridos y correspondientes a los tres primeros trimestres del año 2016, cumpliendo a cabalidad con lo establecido por esa entidad de control.

3. RESULTADOS EN EL 2016

3.1. GESTIÓN FINANCIERA

El año 2016, siguió con la misma tendencia de desaceleración económica que se viene dando en el país, y el Banco continuó creciendo y obtuvo un resultado final positivo.

La Entidad, al finalizar el año 2016 arrojó una utilidad neta de COP \$171.474 millones, generando una rentabilidad patrimonial de 12,57% y su índice de solvencia se ubicó en 17,91%.

Los activos finalizaron el año 2016 en COP \$19,9 billones, presentando un leve crecimiento del 1,3% respecto al año anterior, cuando se ubicaba en COP \$19,6 billones. La cartera aportó el 36,5% de los activos con COP \$7,3 billones, manteniendo buenos niveles en los indicadores de calidad y cobertura, del orden de 1,81% y 190,4% respectivamente, frente a los reportados por el sector bancario a noviembre que rondan el 3,34% y 142,3% respectivamente.

De otra parte el Banco cerró el año 2016 con depósitos y exigibilidades en COP \$109 billones frente a COP \$11,2 billones del año 2015. Patrimonialmente el Banco continúa su fortalecimiento registrando un crecimiento del 12,3% frente al año anterior; al cierre de 2016 se ubicó en COP \$1,4 billones frente a COP \$1,25 billones de diciembre de 2015, lo que permitió mantener el nivel de solvencia en 17,9%.

3.2. PROYECTOS ESTRATÉGICOS

El Banco dentro de su plan de negocios proyectó objetivos y planes estratégicos que le permitieron a la organización tener un crecimiento gradual y sostenido en el corto y mediano plazo. La Junta Directiva a lo largo del año realizó seguimiento en forma periódica al avance de estos objetivos y planes. En el año 2016 se destacaron algunos índices como el de eficiencia administrativa y de calidad de la cartera, que continúan ocupando los primeros puestos en el sistema bancario; así como un buen nivel de solvencia, producto de los resultados obtenidos y el apoyo de los accionistas, que soporta las inversiones y el crecimiento de la cartera, lo que permitió mantener una buena posición en el mercado bancario.

Durante el 2017, se continuará trabajando de manera coordinada con los objetivos y proyectos estratégicos previstos en el plan financiero a tres años.

4. FILIALES

Siendo uno de los objetivos estratégicos la complementación y profundización de la relación entre el Banco y sus Filiales, durante el año 2016 se llevó a cabo un seguimiento constante a los principales indicadores de gestión.

Informe de Gestión Año 2016



Banco GNB Perú. Sus activos se ubicaron al finalizar diciembre de 2016 en US 1.491 millones, su resultado final acumulado a diciembre de 2016 fue US 14,9 millones, presentado un crecimiento del 19,2% frente a diciembre de 2015 por US 12,5 millones, y su patrimonio se ubicó en US 191,09 millones.

Banco GNB Paraguay. Presentó un resultado positivo acumulado al cierre del año 2016 de US 19 millones con un crecimiento frente al año anterior de 20,0% cuando se ubicó en US 15,5 millones, los activos se ubicaron en niveles de US 931,9 millones, el valor de cartera para el cierre de diciembre de 2016 se ubicó en US 633,21 millones; por otro lado el patrimonio de la filial se ubicó en US 103,7 millones.

Servitrust GNB Sudameris. La sociedad arrojó un resultado acumulado a diciembre de 2016 de COP \$6.780 millones frente a COP \$5.602 millones del año anterior. Sus activos finalizaron el mes con COP \$59.499 millones. Así mismo su patrimonio ascendió a COP \$53.518 millones, obteniendo una rentabilidad patrimonial promedio del 13,56%.

Servibanca continuó con el fortalecimiento, ampliación y actualización de la red de cajeros automáticos llegando a más de 691 ciudades y municipios con 2.336 máquinas instaladas, 54 más que el año anterior. Así mismo se afianzó el nivel de transacciones nacionales e internacionales lo cual generó ingresos importantes para la filial. A diciembre de 2016 presentó un resultado destacable con un crecimiento de **40,2%** en utilidades por COP **\$24.990** millones frente a COP \$17.814 de diciembre de 2015. Por otra parte sus activos finalizaron el año en COP \$140.089 millones frente a COP \$124.494 millones de diciembre de 2015. El patrimonio de la sociedad presentó un incremento del 29,60% pasando de COP \$84.456 millones en 2015 a COP \$109.453 millones al cierre de 2016, obteniendo una rentabilidad patrimonial del 25,91%.

Servivalores GNB Sudameris. La comisionista presentó un resultado positivo con un incremento de 19,75% al cierre del 2016, con una utilidad de COP \$2.137 millones frente a COP \$1.784 millones del año anterior. Continúa posicionada entre las 10 primeras entidades del sector en cuanto a resultados se refiere. Sus activos ascienden a COP \$40.904 millones y la entidad cerró

con un patrimonio en niveles de COP\$33.884 millones, generando una rentabilidad patrimonial de 6,61%. De otra parte la Cartera Rentaval presenta un saldo a diciembre de 2016 de COP \$28.518 millones, presentando un crecimiento del 29,90% frente al año anterior cuando se ubicaba por COP \$21.953 millones.

Servitotal GNB Sudameris, filial creada con el objeto de prestar servicios de tecnología, se encuentra dentro de la planeación estratégica de tecnología para el 2017.

5. GESTIÓN DE RIESGOS

Durante el año 2016 el Banco mantuvo en forma permanente el control y monitoreo de los Riesgos, labor que realizó a través de los diferentes órganos involucrados, especialmente la Junta Directiva, la Presidencia, la Gerencia de Gestión de Riesgos, las demás áreas involucradas y los entes de control, verificando en todo momento el cumplimiento de la normatividad vigente, las políticas y procedimientos adoptados por la Entidad, validando que no se presentaran excesos y se diera cumplimiento a los límites fijados por la Entidad, recomendando las medidas necesarias para mitigar la ocurrencia de posibles eventos.

A continuación se presentan los aspectos más relevantes presentados en cada uno de los riesgos asociados.

5.1. RIESGO DE CRÉDITO – SARC

Límites de Exposición Crediticia y Pérdida Tolerada

Los límites de exposición crediticia y pérdida tolerada definidos por la Junta Directiva, en términos generales tuvieron un adecuado comportamiento durante el año, dentro de los límites establecidos, a excepción del indicador de riesgo de cartera comercial, el cual, para el mes de diciembre, con un resultado de 7,1%, excedió el aprobado del 6%, situación generada por la recalificación del deudor Electrificadora del Caribe S.A. ESP, producto de su intervención por parte

Informe de Gestión Año 2016

de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. A continuación se dan a conocer los límites al 31 de diciembre de cada uno de los años 2015 y 2016:

BANCO GNB SUDAMERIS RIESGO CREDITICIO LÍMITES DE EXPOSICIÓN Y PERDIDA TOLERADA

Millones de COP	dic-15	dic-16	LÍMITES
Exposición Crediticia (1)			
Cartera Comercial	58.36%	55.90%	50.00%
Cartera Consumo	41.64%	44.10%	50.00%
Indicadores de Riesgo			
Cartera Comercial			
Índice de Vencida	1.08%	0.54%	4.00%
Índice de Riesgo (2)	4.46%	7.10%	6.00%
Cartera Consumo			
Índice de Vencida	2.37%	3.39%	5.00%
Índice de Riesgo	3.22%	4.44%	7.00%
Cartera Total			
Índice de Vencida	1.63%	1.81%	
Índice de Riesgo	3.95%	5.92%	
Pérdida Tolerada			
Cartera Comercial (3)	-413	6,752	36,666
Cartera Consumo (4)	4,713	3,387	54,998

(1) Rango de Tolerancia de 15 puntos

(2) Se presenta un sobrepasamiento al límite de riesgo, dada la recalificación del cliente Electricificadora del Caribe S.A. ESP, quien pasó de "A" a "C", producto del alineamiento con el Sector Financiero.

(3) Límite = 2% del Patrimonio Técnico

(4) Límite = 3% del Patrimonio Técnico

De otra parte, los indicadores de calidad y riesgo de cartera de consumo se ven afectados por el ingreso a cartera vencida y en riesgo, de los créditos comprados a Estraval S.A., compañía que fue intervenida con fines de liquidación por parte de la Superintendencia de Sociedades.

Modelos de Referencia

Con relación a la funcionalidad de los Modelos de Referencia para la Cartera Comercial MRC y la Cartera de Consumo MRCO, estos continúan operando de acuerdo con los parámetros establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia a través de la Circular No. 035 del 2010 y los Anexos 1 al 5 del Capítulo II de la Circular 100 Básica Contable y Financiera en donde se mencionan los temas relacionados con el Cálculo de Provisiones y Calificaciones de Riesgo para los clientes de ambas carteras.

Modelo de Homologación de Calificación y Cálculo de Provisiones de Cartera para las Filiales Internacionales

El Banco diseñó e implementó el Modelo de Homologación de Calificación y Cálculo de las Provisiones de Cartera de las Filiales Internacionales (Perú y Paraguay) con base en la información histórica del comportamiento de cada una de las modalidades de crédito (comercial, consumo y vivienda), para dar cumplimiento a la normatividad de la Superintendencia Financiera de Colombia relacionada con la consolidación de Estados Financieros del Conglomerado Financiero.

El proceso de cálculo de las Provisiones de Cartera de las Filiales Internacionales continúa funcionando bajo la metodología aprobada en Junta Directiva, la cual consiste en determinar la Probabilidad de Incumplimiento propia (P.I.) para cada modalidad de cartera. En cada uno de los países se actualizan trimestralmente las matrices de transición, de tal manera que permanentemente se encuentra actualizada la metodología de cálculo de provisiones.

Respecto a la Pérdida dado el Incumplimiento (PDI), se siguen aplicando los factores de la Superintendencia Financiera de Colombia, en consideración a que todos los temas relacionados con evaluación, valoración y manejo de las Garantías, tienen similar reconocimiento, tanto desde el punto de vista jurídico como comercial, así como en la legislación de cada país y en Colombia.

Modelo para la Constitución de Provisiones de Cartera bajo NIIF, para Colombia y sus Filiales en el Exterior

El Banco diseñó e implementó el Modelo Interno para el cálculo de pérdida incurrida (provisiones de cartera), para Colombia, Perú y Paraguay a fin de dar cumplimiento a lo establecido en las Normas Internacionales de Información Financiera NIIF.

El cálculo de la probabilidad de incumplimiento (PI) se realizó con base en el comportamiento histórico de la cartera de cada Banco en sus diferentes modalidades y se actualiza trimestralmente. En el caso de la pérdida dado el incumplimiento (PDI), para Colombia, con el fin de contar con información propia de esta variable, el Banco internamente reconstruyó la información de cartera comercial de los últimos cinco años y de cartera de consumo de los últimos dos años. Para los casos de Perú y Paraguay, se siguen aplicando los factores de la Superintendencia Financiera de Colombia en consideración a que todos los temas relacionados con evaluación, valoración y manejo de las Garantías, tienen similar reconocimiento tanto desde el punto de vista jurídico como comercial, en la legislación de cada país como en Colombia. Todo lo anterior permite calcular la pérdida incurrida con base en la información y variables propias de la cartera del Banco.

Modelos de Calificación de Otorgamiento y seguimiento y Modelo Rating.

Los modelos de Calificación de Otorgamiento y Seguimiento y Modelo Rating de la Cartera Comercial para Colombia, funcionan de acuerdo con la nueva metodología diseñada dentro del proceso de mejoramiento adelantado durante el primer trimestre de 2016 y aprobado por la Junta Directiva.

Dicha metodología continúa con altos estándares de calidad por cuanto dispone de un robusto componente estadístico y matemático e información histórica. Durante el 4to trimestre del año se realizó el proceso de calibración del modelo, actividad en la cual se actualizaron los estados financieros de los clientes, los indicadores financieros de los sectores económicos y la información de cartera del sector financiero por sectores productivos.

Normatividad Interna

El Manual del Sistema de Administración de Riesgo Crediticio –SARC y el Manual de Procedimiento de la Dirección de Riesgos de Crédito se encuentran debidamente actualizados.

Normatividad Externa

La Superintendencia Financiera de Colombia emitió en el mes de Noviembre del 2016 la Circular Externa 047 con el objeto de introducir un nuevo factor denominado “Ajuste por Plazo” aplicable para el cálculo de la Pérdida Esperada en el Modelo de Referencia de la Cartera de Consumo MRCO. Dado lo mencionado, el banco adelantó todas las gestiones necesarias desde el punto de vista tecnológico para dar cumplimiento a este requerimiento.

5.2. RIESGO DE MERCADO SARM.

El Banco tiene implementado un Sistema de Administración de Riesgo de Mercado cumpliendo con lo determinado en la normativa existente sobre la materia, contenida en el capítulo XXI y sus anexos de la Circular Básica Contable y Financiera expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia.

El sistema cuenta con políticas y procedimientos de la administración del riesgo, así como la definición de límites y atribuciones establecidos para los diferentes tipos de operaciones, apoyado fundamentalmente por la Gerencia de Gestión de Riesgos y el Comité de Riesgos como órgano de control y cumplimiento.

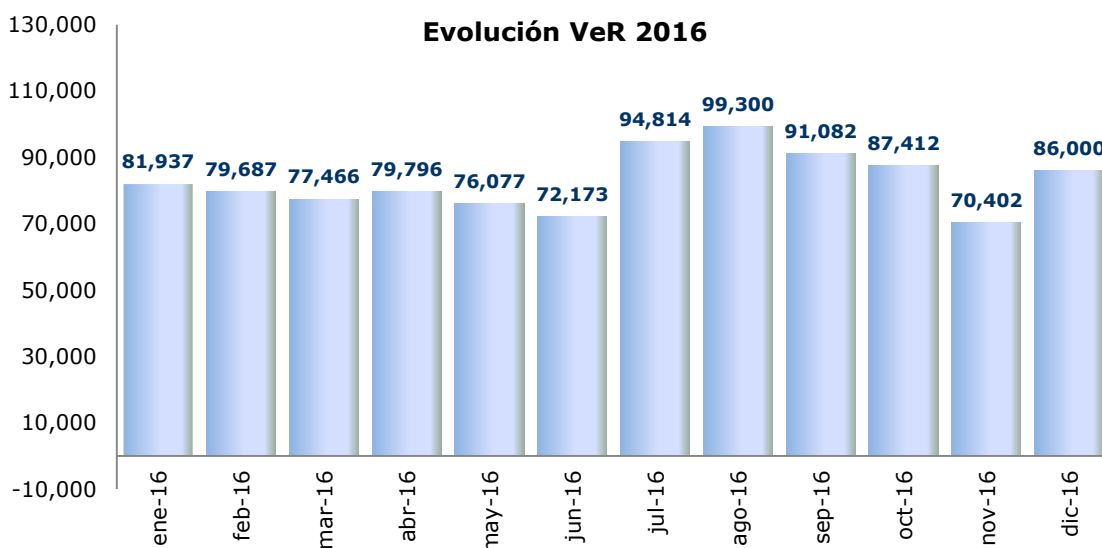
En el ámbito de riesgos de mercado se aprueban límites por VaR de acuerdo con la estructura de portafolio y negocios administrados, cupos de contraparte para el Sector financiero y real, atribuciones para operaciones y trader.

El Banco utiliza para la medición del riesgo de mercado la metodología estándar de la Superintendencia financiera de Colombia definida en el Capítulo XXI de la Circular Básica Contable y Financiera del Anexo 1. Igualmente dispone de un modelo interno de valor en riesgo EWMA utilizando datos históricos con ponderación decreciente en el tiempo.

Evolución del VeR

El VER regulatorio al 31 de diciembre de 2016 fue de COP \$86.000,20 millones, presentando una disminución de COP \$31.334,16 millones respecto al año anterior. Este decrecimiento obedece principalmente a una disminución en el Ver de tasa de interés de COP \$41.595,78 millones.

El VER máximo del mes de Diciembre de 2016 fue COP \$117.454,78 millones y el mínimo COP \$102.038,59 millones. El VER máximo del año 2016 fue COP \$117.454,78 millones y el mínimo COP \$72.712,87 millones. El VER máximo mensual durante el año 2015 fue de COP \$117.334,36 y el Mínimo fue COP \$76.717,06.



Informe de Gestión Año 2016



Al 31 de diciembre de 2016, la medición de riesgo por factores de riesgo (Formato 386), arrojó las siguientes cifras:

2016	
VALOR EN RIESGO POR MÓDULOS	
RIESGO	VALOR
Tasa de Interés	75,038
Tasa de Cambio	10,798
Precio de Acciones	70
Carteras Colectivas	95
VALOR EN RIESGO TOTAL	86,000
Cifras en Millones COP	

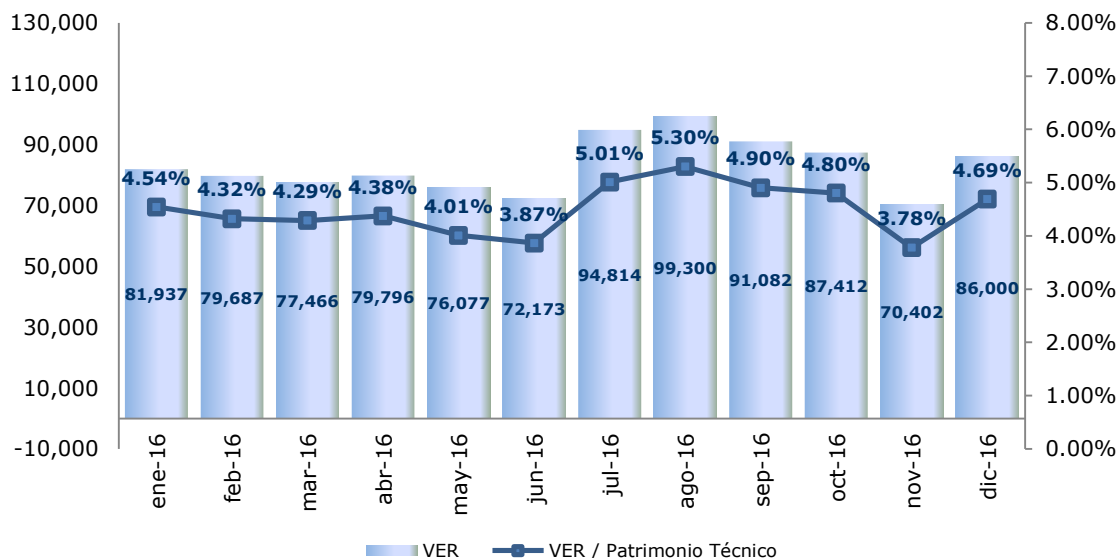
Impacto del VER Sobre el Patrimonio Técnico

El capital dedicado a las Inversiones representa el 4,69% del Patrimonio Técnico, habiendo registrado su nivel más alto, en los últimos tres años, en los meses de enero y febrero de 2014 cuando se ubicó en 6,73%.

En diciembre de 2015 se ubicó en 6,49%.



Relación VeR / Patrimonio Técnico



Evolución del VaR.

De acuerdo con los resultados obtenidos a través del Modelo Interno Value at Risk (VaR) que emplea series históricas con ponderación hacia los datos más recientes, un nivel de confianza del 95%, 1,65 desviaciones estándar y un factor de decadencia Lambda del 94%, el comportamiento del VaR durante el año 2016 fue el siguiente:



	Portafolio de Inversiones	VaR 10 días	Duración
Promedio	\$ 5,002,625.20	\$ 14,048.57	0.96
Máximo	\$ 5,647,280.91	\$ 19,463.69	1.23
Mínimo	\$ 4,382,979.65	\$ 9,981.00	0.74

5.3. RIESGO DE LIQUIDEZ – SARL

El Banco durante el año 2016 dio cumplimiento a lo establecido en el Capítulo VI de la Circular Básica Contable y Financiera (Circular Externa 100 de 1995) sobre la administración del Riesgo de Liquidez.

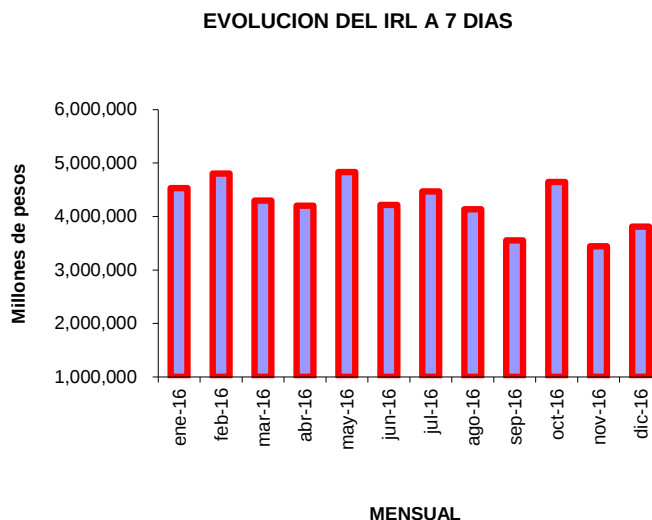
En cuanto a la normatividad, la Superintendencia Financiera emitió la circular reglamentaria 042 de Noviembre 03 de 2016, donde Imparte instrucciones relacionadas con la Posición Propia, Posición Propia de Contado, Posición Bruta de Apalancamiento, Indicadores de Riesgo Cambiario e Indicadores de Exposición de Corto Plazo de los Intermediarios del Mercado Cambiario.

El regulador adiciona límites en los indicadores de Riesgo cambiario positivos y negativos y además incorpora el Indicador de corto plazo individual y consolidado. Dichos reportes se enviarán a la Superintendencia Financiera con periodicidad quincenal.

Durante este periodo se mantuvo un IRL positivo y favorable que se dio como consecuencia de una adecuada estrategia, la cual se explica por el mantenimiento de un portafolio estructural de alta liquidez que permite cubrir cualquier eventualidad.

Informe de Gestión Año 2016

En el año 2016, el indicador de riesgo de liquidez (IRL) a 7 días del Banco GNB Sudameris presentó el siguiente comportamiento:



INDICADOR DE RIESGO DE LIQUIDEZ

(Cifras en millones de pesos) Ultimos 12 meses

IRL 7 días	
Máximo	4,832,498
Mínimo	3,443,002
Promedio	4,245,384
Ultimo	3,812,479

Indicadores Internos de Medición de Riesgo de Liquidez

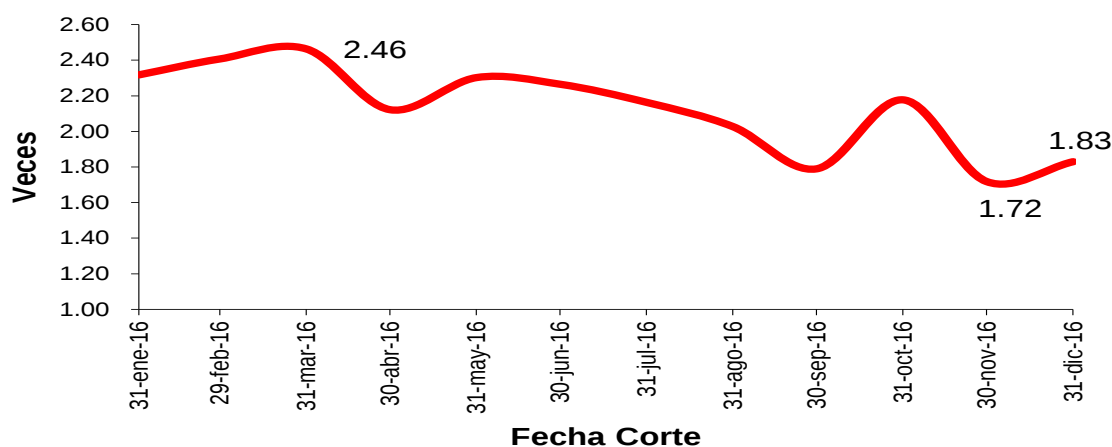
Indicador de Cobertura de Liquidez (ICL).

Este indicador mide la relación que tienen el fondo de activos líquidos de alta calidad (Activos nivel 1, 2A y 2B) y las salidas de depósitos netas, en un horizonte de tiempo de 30 días bajo un escenario normal.

Para determinar el impacto se asume que los saldos en depósitos vista se reducen en el cálculo de la volatilidad de 30 días y no se prorroga ningún depósito a plazo en el horizonte de análisis, lo que

constituye el máximo retiro probable normal en 7 días (MRPN 30). Este indicador debe mantenerse por encima del 100% o mayor a 1, $ICL = (ALM + ACM) / MRPN30$.

La evolución mensual de este indicador durante el año 2016 se mantuvo por encima del límite con un promedio de 2,13 (213%) un máximo de 2,46 (246%) un mínimo de 1,72 (172%) y un cierre de 1,83 (183%).



Indicador de Cobertura de Liquidez (ICL) Estresado.

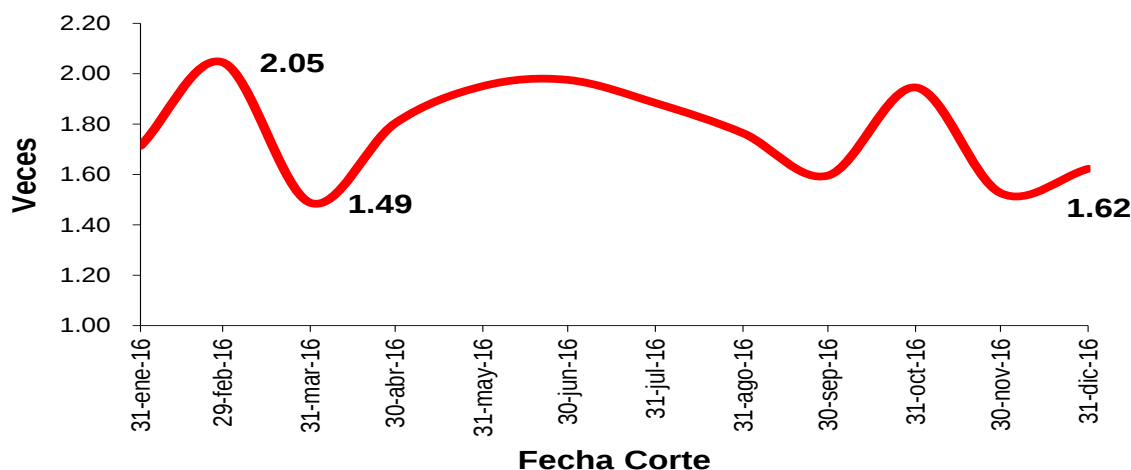
Este indicador mide la relación que tienen el fondo de activos líquidos de alta calidad (Activos nivel 1, 2A y 2B) y las salidas de depósitos netas en un horizonte de tiempo de 30 bajo un escenario de stress.

Este tiempo es asumido como el necesario para que la entidad o el supervisor tomen las acciones necesarias para ejecutar de una manera ordenada sus planes de contingencia de liquidez.

Para determinar el impacto de la situación de stress se asume que se estresa la volatilidad de los Depósitos vista y no se prorroga ningún depósito a plazo en el horizonte de análisis, lo que constituye el máximo retiro probable en 30 días (MRPS 30s). Este indicador debe mantenerse por encima del 100%, $ICL = (ALM + ACM) / MRPS30s$.

Informe de Gestión Año 2016

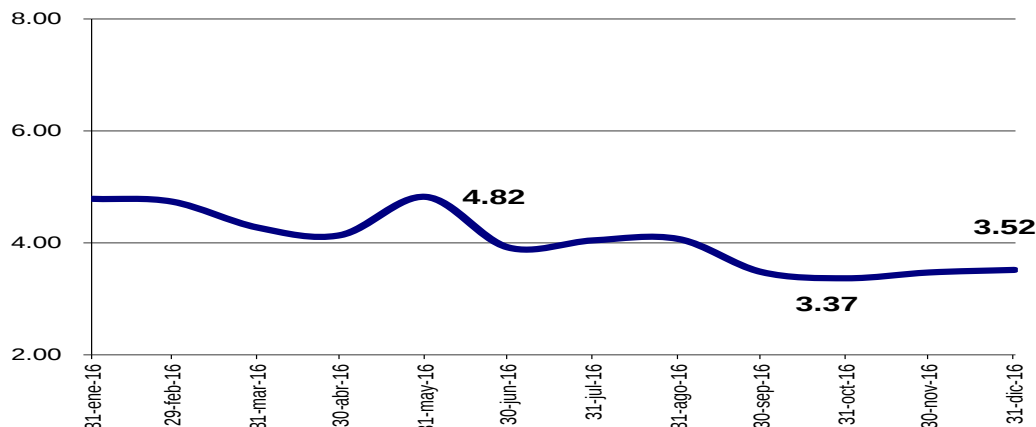
La evolución mensual de este indicador durante el año 2016 se mantuvo por encima del límite con un promedio de 1,78 (178%) un máximo de 2,05 (205%) un mínimo de 1,49 (149%) y un cierre de 1,62 (162%).



Indicador de Excedentes de Depósitos / Depósitos (EDD).

Este indicador mide la capacidad que tiene el Banco para mantener Activos Líquidos. Indicador que resulta del valor o monto sobrante de depósitos después de fondear la cartera con recursos propios dividido entre el valor total de estas exigibilidades. Este indicador debe mantenerse por encima de los requerimientos de liquidez netos de 30 días.

Durante el año 2016, este indicador se mantuvo por encima de los RLN a 30 días con un promedio de 4,05 (405%), un máximo de 4,82 (482%), un mínimo de 3,37 (337%) y un cierre de 3,52 veces (352%).



5.4 RIESGO OPERATIVO – SARO

El Banco continúa dando cumplimiento a todas las disposiciones relacionadas con la Administración y Gestión del Riesgo Operativo, establecidas en el Capítulo XXIII “Reglas Relativas a la Administración del Riesgo Operativo”, expedido en la Circular Externa 041 de 2007, de la Circular Básica Contable y Financiera (Circular Externa 100 de 1995).

Para garantizar una adecuada gestión del riesgo, ha desarrollado y mantenido un Sistema de Administración de Riesgo Operativo – SARO, que le permite identificar, medir, controlar y monitorear de manera eficaz este riesgo, el cual es revisado permanentemente.

Los factores de riesgo asociados a su operativa están cubiertos por el sistema y los controles establecidos son aplicables y se encuentran alineados con los planes de tratamiento para la mitigación de los riesgos, bajo las políticas y procedimientos establecidos al interior de la Entidad.

Para el Banco el riesgo operativo tiene un papel fundamental dentro de la gestión, manteniendo un monitoreo permanente a los diferentes eventos que pueden o no implicar pérdidas, resultantes de las fallas de los procesos internos, recursos humanos y/o sistemas o derivado de circunstancias externas.

Durante el año 2016, el área de Riesgo Operativo perteneciente a la Dirección de Riesgos Bancarios, adscrita a la Gerencia de Gestión de Riesgos, en cumplimiento de lo dispuesto por las normas vigentes, continuó con las gestiones de administración del Riesgo Operativo, adelantando, entre otras, las siguientes actividades:

- Capacitación periódica presencial y virtual, con el fin de reforzar los conceptos básicos de SARO e identificar más fácilmente los eventos de riesgo operativo. Lo anterior ha permitido afianzar aún más el compromiso de todos los colaboradores de participar de manera activa en el reporte de eventos que afectan la Entidad para determinar la causa de ocurrencia de los mismos y realizar la gestión correspondiente, con el propósito de disminuir o evitar pérdidas económicas.
- Mejoramiento de las herramientas para la gestión de riesgo operativo, especialmente en lo relacionado con reporte de eventos, así como la determinación de los riesgos a los que está expuesta la Entidad, identificando los controles que permiten mitigarlos, para la evaluación del riesgo residual. Manteniendo los niveles de exposición dentro de límites tolerables.
- Se han revisado y actualizado matrices de evaluación de riesgos de los procesos de Banco, efectuando los ajustes correspondientes, para poder así determinar los riesgos a los que está expuesta la Entidad.
- En cuanto al Análisis de Impacto del Negocio (BIA - Business Impact Analysis), se efectuó un cambio en la Metodología, para mayor facilidad y rapidez en la aplicación, analizando únicamente los procesos críticos que se encuentran alineados con el plan de continuidad del negocio.
- Se revisaron los lineamientos de capacitación a terceros, así como también se actualizó la Cartilla que se utiliza para este proceso.
- Revisión y ajuste a los informes periódicos presentados a la Junta Directiva, Representante Legal y Comité de Auditoría, en lo relacionado con los cuadros estadísticos de cifras.

En el año 2016, se siguió trabajando en el fortalecimiento del Plan de Continuidad, mediante pruebas a la funcionalidad de la infraestructura en contingencia contratada externamente y definida en la estrategia de continuidad de la Entidad. Para estas actividades se ha contado con la

participación activa de todas las áreas involucradas en estos procesos, quienes han certificado la conectividad y funcionalidad de los servicios y aplicaciones.

Adicionalmente se han efectuado pruebas funcionales operativas, desarrolladas en las instalaciones del Centro de Computo Alterno y el Centro de Operación en Contingencia (COC). Los usuarios participantes consideraron que los tiempos de ejecución de transacciones, en aplicaciones y en los procesos fueron normales. El área de Tecnología concluyó que se puede garantizar que la infraestructura definida en la estrategia de continuidad del negocio para la Entidad, cumple con lo definido para soportar la funcionalidad en caso de una falla prolongada o un desastre mayor.

Durante el año 2016, se presentaron eventos de riesgo operativo tipo “A” que fueron debidamente registrados en los estados financieros del Banco por COP \$879'.733.256 de los cuales el 73% tienen su origen principalmente en la ejecución y administración de procesos. Adicionalmente, se presentaron recuperaciones por COP \$13.372.910 correspondiente al pago por ejecución errada de un procedimiento y por COP \$7.491.049, valor devuelto por la Compañía de Seguros, correspondiente a tres eventos reportados en mayo, por transacciones fraudulentas con tarjeta de crédito.

Teniendo en cuenta los eventos de riesgo operativo ocurridos durante este período, se puede observar que el nivel de riesgo residual para el Banco es MUY BAJO, con un impacto insignificante y probabilidad de ocurrencia de eventos muy baja para todos los procesos.

5.5 RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y DE LA FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO- SARLAFT

El Banco GNB Sudameris S.A. consciente que el Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo pueden estar presentes en alguna medida en el entorno de los negocios y que representan una gran amenaza para la estabilidad del sistema financiero, da estricto cumplimiento a: Lo establecido en los artículos 102 y subsiguientes del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero; a la Parte 1, Título IV, Capítulo IV de la Circular Básica Jurídica (Circular Externa 055 de 2016); a las recomendaciones internacionales del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI); y, a todas aquellas normas complementarias y recomendaciones relacionadas con el riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

Como entidad sometida al control y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia, el Banco GNB Sudameris S.A. ha adoptado medidas de control apropiadas y suficientes, orientadas a prevenir que sea utilizada para dar apariencia de legalidad a activos provenientes de actividades delictivas o para la canalización de recursos hacia la realización de actividades terroristas.

Conforme a lo anterior, la Junta Directiva, con el apoyo de la Presidencia y del Oficial de Cumplimiento, ha definido políticas y procedimientos adecuados para la Administración del Riesgo del Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo, SARLAFT, los cuales permiten identificar, medir, evaluar, controlar y monitorear los riesgos.

El SARLAFT implementado abarca todas las actividades que realiza el Banco GNB Sudameris S.A. en desarrollo de su objeto social principal, y prevé procedimientos y metodologías que lo protegen de ser utilizado en forma directa, es decir a través de sus accionistas, administradores y demás vinculados, como instrumento para el lavado de activos y/o canalización de recursos hacia la realización de actividades terroristas o cuando se pretenda el ocultamiento de activos provenientes de dichas actividades.

El Banco GNB Sudameris S.A. cuenta con diferentes instancias que hacen parte del proceso de control y de gestión del riesgo de LA/FT como son: la Unidad de Cumplimiento liderada por el Oficial de Cumplimiento, la Auditoría General y la Revisoría Fiscal, quienes están encargados de velar por el adecuado funcionamiento del SARLAFT, según la evaluación al cumplimiento de las políticas establecidas por la entidad y promover la adopción de los correctivos necesarios para su mejoramiento.

El Banco GNB Sudameris S.A. cuenta con un programa de capacitación anual liderado por el Oficial de Cumplimiento, cuyo objetivo es impulsar la cultura de SARLAFT, el cual es dirigido a todos los funcionarios; el último proceso se realizó en agosto de 2016, en el cual se reforzaron aspectos relacionados con la conceptualización del Riesgo de LA/FT (Factores, Etapas, Elementos, Riesgos Asociados, etc.), Estructura Organizacional, Código de Ética, Conocimiento del Cliente, Señales de

Alerta, Operaciones Inusuales y Sospechosas y sanciones por incumplimiento del SARLAFT, entre otros.

Los mecanismos e instrumentos de control para la Prevención del Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo están contenidos en los Manuales de Procedimientos SARLAFT y el Código de Conducta, los cuales fueron aprobados por la Junta Directiva de la entidad.

El Banco GNB Sudameris en cumplimiento a lo requerido por la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF), realiza los reportes de ley relacionados con las Operaciones en Efectivo, Operaciones en Moneda Extranjera, Clientes Exentos, Reporte de Campañas Políticas y Reporte de Operaciones Sospechosas.

La Superintendencia Financiera de Colombia mediante Cartas Circulares Nos. 109 y 110 de 2015 reiteró la obligación de mantener la confidencialidad de las operaciones que se reporten como sospechosas a la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF) y se presentan aspectos relacionados con el convenio Interadministrativo de Cooperación celebrado entre el Ministerio de Relaciones Exteriores, la Fiscalía General de la Nación, la Superintendencia Financiera de Colombia y la UIAF, ante lo cual el Banco continua con el manejo de la información dentro del más alto nivel gerencial y con toda la reserva y confidencialidad en el manejo de la información.

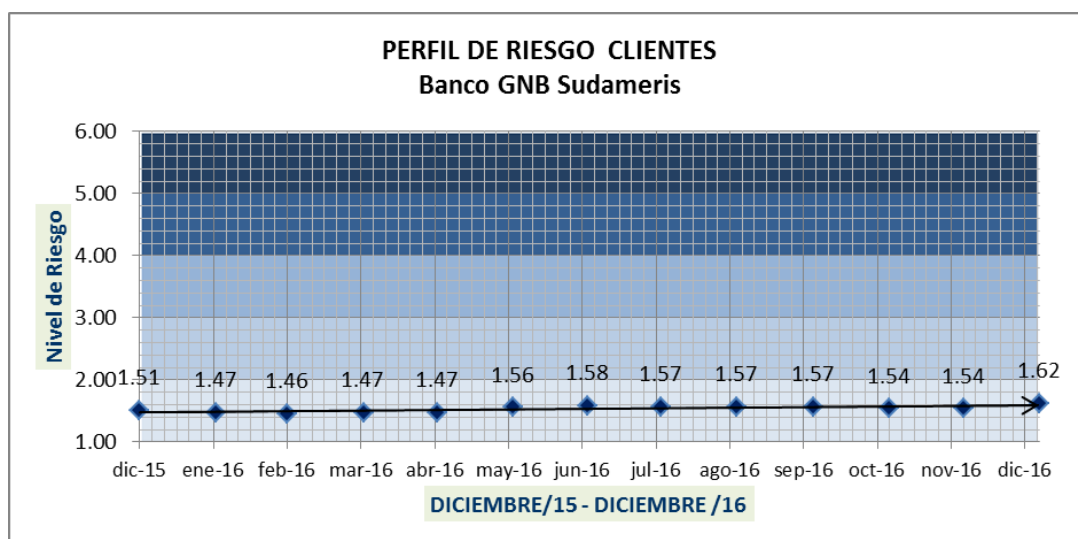
En lo que tiene que ver con efectos económicos derivados de la aplicación de las políticas de prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, el Banco GNB Sudameris S.A. no se ha visto afectado patrimonialmente por hechos que involucren estas actividades.

Evolución Perfil de Riesgo

De acuerdo con la gestión de riesgo realizada en los procesos de la entidad, en la cual se incluye la revisión a la evolución del riesgo según los factores de riesgo identificados, así como los riesgos asociados y controles con que cuenta la entidad en la evaluación realizada a corte del 31 de diciembre de 2016, se determinó que el 100% de los riesgos residuales se encuentra clasificado como de baja probabilidad y bajo impacto.

En lo que tiene que ver con la segmentación de los Factores de Riesgo, para los cuales se deben tener en cuenta los criterios establecidos en el numeral 4.2.2.3.2 de la Circular Externa 055 de 2016, mediante los cuales se define el perfil individual del cliente, se observa que el nivel de riesgo consolidado promedio para el año 2016 fue de 1.54 . Teniendo en cuenta que el nivel de riesgo está considerado entre 1 y 5, siendo 5 el nivel de mayor riesgo, se evidencia que el perfil de riesgo general de la Entidad es bajo.

A continuación se detalla la evolución del riesgo mensual comparativo entre el 1º de enero de 2016 y el 30 de diciembre de 2016:



5.5.1 IMPLEMENTACION CIRCULAR EXTERNA 055 DE 2016

Con ocasión de la emisión de la CE 055 del 26 de Diciembre de 2016, mediante la cual la Superintendencia Financiera de Colombia fortalece las directrices respecto del sistema Antilavado. La Entidad se encuentra en proceso de implementación y ejecución de los cambios reglamentarios respecto de: La identificación y validación en listas restrictivas del beneficiario final, identificación y control de clientes personas naturales y jurídicas, provenientes de países catalogados por el GAFI como de alto riesgo y la ampliación de la clasificación de clientes PEP, por su relación conyugal, de consanguinidad y/o afinidad. La entrada en vigencia de la normativa es a partir del 1 de abril de 2017.

5.5.2 FATCA

Durante al año 2016, el Banco GNB Sudameris S.A. cumplió con todos los requerimientos legales para efectos de la Ley de Cumplimiento Fiscal de Cuentas Extranjeras de los Estados Unidos de América (Foreign Account Tax Compliance Act- FATCA y transmitió el reporte correspondiente a la DIAN.

6 GOBIERNO CORPORATIVO

El cumplimiento a lo requerido por la Circular Externa 028 de 2014 de la Superintendencia Financiera, se presentó el Reporte de Mejores Prácticas Corporativas correspondiente al año 2016- , informando la situación de la Entidad durante el período enero a diciembre del año 2016 (**Anexo 1**).

7 SISTEMAS Y ORGANIZACIÓN

El Banco ha trabajado de manera permanente en el fortalecimiento de niveles de revisión y supervisión, sistemas de información con controles generales y de aplicación para garantizar la integridad y oportunidad de la información, considerando la seguridad, calidad de los procesos y confidencialidad, entre otros.

La actualización de la documentación normativa interna continúa avanzando, asegurando que los procesos se encuentren debidamente documentados. Así mismo, se ha continuado con la implementación de propuestas de aseguramiento y mejoramiento con actividades de apoyo que permitan mejorar la calidad y facilitar la gestión de las áreas en los procesos de la Entidad. Entre los temas más relevantes, se resaltan los siguientes:

- Código de Buen Gobierno Corporativo Banco GNB Sudameris
- Manual de Políticas de Control Interno Banco GNB Sudameris
- Manual de Políticas para la Administración del Conglomerado Financiero del Banco GNB Sudameris y Filiales

- Código de Ética y Conducta para el Desarrollo de las Actividades de Tesorería y Demás Actividades del Mercado de Valores
- Manual de Políticas del Sistema de Administración de Riesgo de Crédito

Con el fin de aumentar la seguridad en las transacciones y continuar con la estrategia de fortalecer los mecanismos de seguridad y buenas prácticas para el manejo de fraudes y mejorar los niveles de quejas y reclamos de Clientes, se optimizaron los controles para realizar operaciones en los canales presenciales y no presenciales del Banco.

Dentro de la Organización se mantiene como una política vigente y permanente la actualización de información de los Clientes.

Se realizaron pruebas a los planes de continuidad del negocio para evaluar y asegurar la ejecución de los procesos que se realizan en cada una de las áreas que conforman el Banco.

Se brindó el apoyo requerido para llevar a cabo el proceso de estabilización de Servitrust GNB Sudameris posterior a su fusión con Fiduciaria GNB.

La organización continúa trabajando en el fortalecimiento de niveles de revisión y supervisión, con el fin de generar mayor efectividad, calidad e integridad en los procesos, por lo cual se apoyó el desarrollo e implementación y/o formalización de las siguientes mejoras y aseguramientos, en donde se destacan:

- ✓ Aseguramiento del proceso de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes presentados por los Clientes de la Banca de Consumo, de Empresas e Institucional, por segmentos, y con asignación del responsable de la atención a través del módulo interno para control y atención de solicitudes.
- ✓ Optimización del proceso de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes recibidas a través de las diferentes tipologías asociadas al producto Crédito de Libranza.

- ✓ Definición e Implementación de parámetros adicionales para brindar una adecuada atención al Consumidor Financiero en cumplimiento a las Circulares Externas 018 de 2016 y 048 de 2008 de la Superintendencia Financiera de Colombia
- ✓ Reestructuración y traslado del proceso de Entrega y Pago de Cheques de Gerencia Libranzas de la Gerencia Nacional de Fuerza de Ventas a la Dirección de Incorporaciones y Conciliación para Persona Jurídica y a la Red Nacional de Oficinas para Persona Natural
- ✓ Reestructuración y traslado del proceso de Regularizaciones de la Gerencia Nacional de Fuerza de Ventas a la Dirección Fábrica de Crédito
- ✓ Fortalecimiento del proceso de Consultas de la Red Nacional de Oficinas a través de la Actualización de la Guía de Atención al Cliente en la Intranet
- ✓ Aseguramiento de los acuerdos definidos entre el Banco y sus Filiales para la gestión de productos, servicios y operaciones a través del uso de la Red del Banco GNB Sudameris
- ✓ Definición e implementación de los lineamientos para la realización de operaciones a través de los diferentes canales por parte de los Consumidores Financieros y el suministro de la debida información, durante la ocurrencia de eventos que generen interrupción en la disponibilidad de los mismos.
- ✓ Revisión y ajuste de las políticas y procesos de monitoreo y activaciones para reducir los eventos de fraude generados en fechas de mayor riesgo.
- ✓ Implementación del proceso de monitoreo sobre eventos de alto riesgo para usuarios con privilegios especiales sobre la plataforma AS400 que soporta el Core principal del Banco.
- ✓ Revisión y refuerzo de los controles establecidos para validación telefónica de Clientes en operaciones de alto riesgo a través de Banca Electrónica.

Durante el año 2016, se adelantó y cumplió con todos los aspectos relacionados con la administración del SAC, con base en las políticas, procedimientos, estructura e infraestructura definidos por la entidad, orientados a ofrecer y garantizar la debida atención, protección y respeto a los Consumidores Financieros, a través de los diferentes canales de atención dispuestos por el Banco, llevando a cabo las siguientes actividades:

Aseguramiento y optimización.

- Ejecución plan de actividades relacionadas con la implementación de la administración de expedientes de los clientes en medio digital, así como el procedimiento de envío de respuestas de PQRS a través de correo electrónico.
- Implementación de actividades tendientes al aseguramiento del proceso de custodia de la información manejada en la Dirección Centro de Atención al Cliente.
- Implementación de nuevas actividades relacionadas con el Plan de Tratamiento y Aseguramiento de la entrega oportuna de los extractos.
- Implementación del nuevo proceso de radicación de PQRS (peticiones quejas, reclamos y solicitudes) presentadas por los Consumidores Financieros, a través de los diferentes canales de atención, actividad que hace parte del plan de tratamiento dirigido al aseguramiento de los indicadores de atención.
- Implementación de plan de tratamiento y relación de actividades dirigidas a optimizar el proceso de atención brindado a los Consumidores Financieros a través de las Líneas de Atención.
- Implementación de nuevas actividades, tendientes al aseguramiento de la correcta utilización del score de identificación "Evidente", por parte de los asesores de las líneas de atención al cliente, fortaleciendo los procesos de seguridad y control en la atención de requerimientos de los clientes.
- Ejecución plan de actividades tendiente a optimizar el proceso de atención de peticiones, quejas, requerimientos y solicitudes presentados por los Consumidores Financieros, con el fin de integrar el Centro de Información y Servicios Convenios de Libranza (CIS) al Centro de Atención al Cliente CAC, propendiendo por mejorar y dar cumplimiento a los indicadores de atención establecidos por la entidad.

- Implementación plan de tratamiento y actividades tendientes al aseguramiento del proceso de actualización de datos a través de los canales autorizados.
- Integración de la Dirección Centro de Información y Servicios de Convenios de Libranza (CIS) con la Dirección Centro de Atención al Cliente CAC, con el propósito de retomar y optimizar los indicadores de atención establecidos por la entidad, para la atención de peticiones, quejas, reclamos y requerimientos presentados por los Consumidores Financieros.
- Ejecución de plan de choque, tendiente a minimizar el volumen de reclamos y requerimientos pendientes de atención para el producto Crédito de Libranza, logrando como resultado la disminución en un 63% en el número de casos pendientes al cierre del cuarto trimestre del año.
- Centralización de la administración de los conmutadores del Banco (calle 76, calle 71 y calle 26), en la Dirección Centro de Atención al Cliente, coordinado por un líder del Banco, con el fin de centralizar y brindar una debida atención y orientación tanto a los clientes externos como internos.
- La Dirección Centro Atención al Cliente durante el cuatro trimestre, continuó con el desarrollo de actividades de optimización y mejoramiento de los indicadores de Atención que se establecieron en su momento a través de los planes de tratamiento, con el fin contribuir a estar dentro de los Bancos con menor número de quejas y reclamos.
- Centralización en la Dirección Centro Atención al Cliente de la operación de administración y reporte de la información comercial de los clientes del Banco ante Centrales de Información Financiera Datacrédito y Transandino (Cifin).
- Implementación del proceso de retención de clientes de los productos tarjeta de crédito y crédito rotativo, asignando una línea de atención con asesores especializados “Línea de Experiencia GNB Sudameris.

Plan de Capacitación

Durante el año 2016, se llevó a cabo capacitación virtual dirigida a todos los colaboradores de la entidad, sobre la Debida Atención al Consumidor Financiero.

De la misma manera, se llevó a cabo capacitación presencial dirigida a los asesores de las Líneas de Atención al Cliente, colaboradores de la Red Nacional de Oficinas, áreas de apoyo involucradas en

la atención de PQRS y colaboradores del Back Office de la Dirección Centro de Atención al Cliente, sobre los siguientes temas:

- Política general de Cobranza
- Generalidades Centrales de Información Financiera
- Operaciones prescritas e insolutas Centrales de Información
- Procedimientos Cartera
- Bancaseguros
- Tarjetas de Crédito

Así mismo se adelantó capacitación presencial dirigida a los colaboradores de la Red Nacional de Oficinas sobre los siguientes temas:

- Certificación de cheques y conceptos de seguridad
- Características de la nueva familia de billetes
- Nuevo proceso para pago de Libranzas
- Procesos Operativos del Cargo
- Nuevo proceso de radicación de peticiones quejas, reclamos y solicitudes, presentadas por los Consumidores Financieros
- Características de seguridad de los cheques
- Grafología, dactiloscopia y cédula de ciudadanía
- Operaciones de caja y cuadre de oficina
- Norma de caja
- Certificación de cheques
- Procesos Operativos a cargo del Cajero Principal Punto de Recaudo
- Procesos operativos a cargo del cajero I
- Características de seguridad del Dólar y del Euro

Programa de Educación Financiera

Durante el año 2016, se continuó adelantando el Programa de Educación Financiera dirigido al

Consumidor Financiero, diseñando planes y programas permanentes utilizando como canal principal el sitio web, resaltando aspectos tales como:

- Certificados de depósitos a término CDT
- Beneficios de la Banca Virtual
- Reporte anual de costos
- Ingreso y Consultas sin Token en la Banca Virtual
- Calendario de Impuestos
- Pago de impuesto predial
- Bancaseguros
- Conceptos asociados a las Tarjetas de Crédito
- Depósito Seguro de Fogafín
- Pasos para conocer el nuevo billete de 100 mil pesos
- Generalidades del Crédito Rotativo
- Información sobre Cupo de Sobregiro de la cuenta corriente
- Beneficios de la utilización del Token
- Información relacionada con el control de las deudas
- Concepto de disminución de riesgo utilizando cheques
- Información sobre inversión con CDT
- Información de la diferencia entre intereses corrientes e intereses de mora en la tarjeta de crédito
- Tips de seguridad

Administración de las Etapas del SAC

Como parte de la gestión desarrollada en la administración de las diferentes etapas del SAC, durante el año 2016, se adelantó el seguimiento y monitoreo permanente del comportamiento de las estadísticas e indicadores de gestión, relacionados con las quejas y reclamos atendidos, desarrollando nuevas actividades y estrategias dirigidas al cumplimiento de los objetivos de la organización.

9 HECHOS IMPORTANTES DESPUÉS DEL CIERRE DEL EJERCICIO

Después del cierre del ejercicio 2016, no hay hechos relevantes que mencionar en este informe.

10 EVOLUCIÓN PREVISIBLE DEL BANCO GNB SUDAMERIS

Para el año 2017 el Banco espera un entorno económico dinámico y se continuará con los lineamientos de crecimiento, manteniendo los nichos de mercado y fortaleciendo las líneas de negocio actuales, todo lo anterior enmarcado en una política de adecuados márgenes de rentabilidad con mínima exposición al riesgo, para mantener apropiados niveles de cartera y de capital, que aseguren la permanencia y crecimiento del Banco en el largo plazo.

11 INFORME ESPECIAL DE OPERACIONES ENTRE VINCULADOS

Al cierre del ejercicio a diciembre de 2016 el Banco GNB Sudameris registró operaciones con sus vinculados, todas dentro del marco legal que regula su actividad, cuyos sustentos reposan en los estados financieros y en las correspondientes notas.

12 OPERACIONES CELEBRADAS CON SOCIOS Y ADMINISTRADORES

Dando cumplimiento a lo establecido en el Artículo 47 de la Ley 222 de 1995, modificado por la Ley 603 de 2000, se certifica que a diciembre de 2016, las operaciones realizadas por el Banco GNB Sudameris S.A. con sus socios se ajustan a las políticas generales de la entidad y todas dentro del marco legal que regula su actividad. Por su parte se efectuaron operaciones con Administradores correspondientes a créditos de empleados, los cuales se realizaron cumpliendo las políticas y procedimientos de la Entidad y cuyo detalle se encuentra a disposición de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Se señala que en lo que respecta a las operaciones con sus vinculados y relacionadas, directa o indirectamente, las condiciones contractuales fueron aprobadas con criterios normales de negociación, con criterios normales de riesgo y a las tasas de mercado, o eventualmente, a las condiciones de las operaciones similares realizadas con los demás clientes, siguiendo para el efecto, las reglas y excepciones previstas en las normas legales y con las autorizaciones pertinentes.

13 EVALUACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO DE LOS SISTEMAS DE REVELACIÓN Y CONTROL

En cumplimiento a lo establecido en el Art. 47 de la Ley 964 de 2005, se informa que el Banco GNB Sudameris cuenta con un adecuado sistema de revelación y control de la información financiera, lo cual le permite hacer un seguimiento permanente de los resultados, así como de los diferentes riesgos a que está expuesta la entidad, con lo cual se controla de manera eficiente el cumplimiento de los planes y presupuestos establecidos y se pueden tomar decisiones oportunas ante cualquier eventualidad. Permanentemente se verifica la operatividad de los controles y se revisan los procesos de consolidar, construir y remitir los reportes de la información financiera del Banco de acuerdo con la estructura y horarios establecidos por los entes internos y externos de vigilancia y control, así como los informes gerenciales relacionados con la posición propia, balance, estado de resultados y resultados de la operación de tesorería con el fin de mantener informados a los directivos respecto de la operación del Banco y permitir el análisis y la toma de decisiones.

14 EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Respecto a la evaluación del Sistema de Control Interno, se presenta un aparte independiente en el cual se informa la evaluación sobre el desempeño del SCI en cada uno de los elementos señalados en la Circular 029 de 2014, incluyendo la evaluación sobre la eficacia del SCI en las entidades subordinadas (Filiales o Subsidiarias del Banco) (**Anexo 2**).

15 INFORMACIÓN PREVISTA EN EL NUMERAL 3 DEL ART. 446 DEL CÓDIGO DE COMERCIO

Toda la información indicada en el numeral 3 del artículo 446 del Código de Comercio será presentada a la Asamblea General Ordinaria de Accionistas y se encontrará a disposición en la Secretaría General del Banco.

16 ESTADO DE CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS SOBRE PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS DE AUTOR

El Banco GNB Sudameris ha adquirido legalmente el software utilizado, contando con las licencias correspondientes, en concordancia con lo establecido en la Ley 603 de 2000 de Propiedad Intelectual y Derechos de Autor. Así mismo, tiene diseñados, reglamentados y documentados los mecanismos de control para la adquisición, desarrollo y mantenimiento del mismo.

Adicionalmente, se cuenta con la documentación que evidencia que el software instalado y en uso cuenta con las licencias correspondientes.

Sobre el particular, en cumplimiento de lo dispuesto por la Superintendencia Financiera de Colombia en la Carta Circular No. 16 del 2011, se adjunta a este documento como **(Anexo 3)**, la certificación emitida por el Auditor General de la Entidad en la que se deja constancia que el software utilizado por el Banco ha sido adquirido legalmente y se cuenta con las licencias correspondientes en concordancia con lo establecido en la Ley 603 de 2000 de Propiedad Intelectual y Derechos de Autor.

17 CUMPLIMIENTO NORMAS SOBRE LIBRE CIRCULACIÓN DE LAS FACTURAS

Dando cumplimiento a lo consagrado en las disposiciones legales vigentes y en especial lo dispuesto por la Ley 1676 del 20 de agosto de 2013 que adicionó el artículo 7 de la Ley 1231 de 2008, el Banco no ha retenido factura alguna ni ha efectuado acto alguno para impedir la libre circulación de las facturas emitidas por sus proveedores o vendedores.

18 VERIFICACIÓN DE LAS AFIRMACIONES

La Junta Directiva y el Presidente del Banco GNB Sudameris, de acuerdo con lo establecido en el numeral 2.3.7 del Capítulo IX de la Circular Externa No. 100 de 1995, dejan constancia expresa de que la administración está cumpliendo con todo lo señalado en el artículo 57 del Decreto 2649 de 1993, sobre verificación de las afirmaciones.

19 SITUACIÓN JURÍDICA

El Banco cumple con las disposiciones legales vigentes que regulan su actividad, así como con los estatutos sociales, y durante el año 2016 no se tuvo conocimiento de procesos o actuaciones de carácter administrativo o judicial de importancia material o que hayan tenido incidencia en el desarrollo de las actividades para el ejercicio reportado.

20 CONSIDERACIONES FINALES

Informe de Gestión Año 2016



En el campo jurídico no se presentaron situaciones que afectaran el normal desenvolvimiento de las operaciones del Banco, ni se presentaron circunstancias que constituyan una amenaza real y objetivamente determinable para la continuidad del banco.

21 RECONOCIMIENTO

La Junta Directiva y el Presidente del Banco agradecen el apoyo decidido y el trabajo en equipo altamente comprometido de los funcionarios para cumplir con los objetivos para el año 2016.

JUNTA DIRECTIVA

CAMILO VERÁSTEGUI CARVAJAL
Presidente