

INFORME DE GESTIÓN

JUNTA DIRECTIVA Y PRESIDENTE

BANCO GNB SUDAMERIS S.A.

2020

1. ENTORNO MACROECONÓMICO	3
1.1. COMPORTAMIENTO DE LA ECONOMÍA	3
1.2. SISTEMA BANCARIO	13
2. TEMAS RELEVANTES	13
2.1. COYUNTURA COVID-19	13
2.2. CONMEMORACIÓN 100 AÑOS DEL BANCO GNB SUDAMERIS	15
2.3. CALIFICACIONES	16
2.4. CAPITALIZACIÓN	18
2.5. PROYECTO DE BANCA DIGITAL	18
2.6. PROGRAMA CREADORES DE MERCADO Y COMITÉ RECTOR IBR	18
2.7. MARGEN DE SOLVENCIA Y OTROS REQUERIMIENTOS AL PATRIMONIO	19
2.8. NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA	19
2.9. ADQUISICIONES	20
3. RESULTADOS EN EL AÑO 2020	20
3.1. GESTIÓN FINANCIERA	20
3.2. PROYECTOS ESTRATÉGICOS	23
4. FILIALES	23
5. GESTIÓN DE RIESGOS	24
5.1. RIESGO DE CRÉDITO - SARC	25
5.2. RIESGO DE MERCADO - SARM	33
5.3. RIESGO DE LIQUIDEZ - SARL	37
5.4. RIESGO OPERATIVO - SARO	40
5.5. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD	45
5.6. RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y DE LA FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO - SARLAFT	47
6. GOBIERNO CORPORATIVO	50
7. SISTEMAS Y ORGANIZACIÓN	50
7.1. ORGANIZACIÓN	50
7.2. TECNOLOGÍA	57
8. EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC	58



9. HECHOS IMPORTANTES DESPUÉS DEL CIERRE DEL EJERCICIO	63
10. EVOLUCIÓN PREVISIBLE DEL BANCO GNB SUDAMERIS	64
11. INFORME ESPECIAL DE OPERACIONES ENTRE VINCULADOS	64
12. OPERACIONES CELEBRADAS CON SOCIOS Y ADMINISTRADORES	64
13. EVALUACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO DE LOS SISTEMAS DE REVELACIÓN Y CONTROL	65
14. EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	65
15. INFORMACIÓN PREVISTA EN EL NUMERAL 3 DEL ARTÍCULO 446 DEL CÓDIGO DE COMERCIO	65
16. ESTADO DE CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS SOBRE PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS DE AUTOR	66
17. CUMPLIMIENTO NORMAS SOBRE LIBRE CIRCULACIÓN DE LAS FACTURAS	66
18. VERIFICACIÓN DE LAS AFIRMACIONES	66
19. SITUACIÓN JURÍDICA	67
20. CONSIDERACIONES FINALES	67
21. RECONOCIMIENTO	67

Junta Directiva y el Presidente del Banco presentan el Informe de Gestión del ejercicio contable de enero a diciembre de 2020, 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 2020 ha estado enmarcado por condiciones adversas, resultado de la Emergencia Sanitaria mundial causada por la propagación del virus COVID-19, originado en China a finales de 2019, y catalogado como pandemia por la Organización Mundial de la Salud en el mes de marzo de 2020.

Adicional a esto, se presentaron durante el año diferentes situaciones, tales como la incertidumbre por la formalización del Brexit en Europa, el esperado resultado de las elecciones presidenciales en Estados Unidos, la alta volatilidad presentada en los precios del petróleo por la sobreoferta y simultánea baja demanda del commodity, la depreciación de las monedas emergentes frente al dólar americano, el riesgo de una lenta recuperación global, así como la falta de una vacuna producida masivamente para enfrentar el virus, las cuales han impactado el panorama económico del continente.

En Colombia, por mandato del Gobierno Nacional, a finales del mes de marzo el país entró en aislamiento preventivo obligatorio, manteniendo en una primera instancia excepciones a los sectores de salud, abastecimiento de productos de primera necesidad y orden público. Entre mayo y julio, se comenzaron a dar aperturas graduales a los sectores económicos, permitiendo un retorno progresivo a la actividad laboral. Al mes de diciembre, el país se encontraba bajo un esquema de Aislamiento Selectivo, en el que se ejerce un control y monitoreo constante al COVID-19, manteniendo restricciones a las aglomeraciones.

De acuerdo con estadísticas del DANE, en el primer trimestre el crecimiento económico habría comenzado a reflejar desaceleración, con un crecimiento del PIB de 1,2% a/a. Hacia delante, el Ministerio de Hacienda estima que la economía habría tocado fondo en 2T20 (-15,8%), con una leve recuperación en el tercer trimestre, llegando a -9,0%, y retornaría de manera optimista a terreno positivo en el cuarto trimestre. Lo anterior, se traduciría en una contracción de la economía entre -6% y -7% anual, en contraste al crecimiento de 3,5% presentado en el año 2019.

De manera similar, la inflación ha cedido terreno desde el mes de marzo, ubicándose en 1,61% al cierre del mes de noviembre. Este resultado queda como el registro más bajo en los últimos 20



años. El consenso prevé que para 2021 el indicador se recupere, pero continúe por debajo de la meta inflacionaria de 3% establecida por el Banco de la República.

Por su parte, los indicadores adelantados reflejan una importante mejoría respecto a lo presentado en abril: el rubro de expectativas de la confianza industrial (índice de confianza industrial) en noviembre se ubicó en -6,7%, -3,7pp respecto a octubre, como resultado de la disminución de las expectativas de producción para el último trimestre y una reducción del volumen de pedidos. El índice de confianza comercial - ICCO-, presentado por Fedesarrollo, se ubicó en 26,2% en noviembre, lo que representa un incremento de +2,1 puntos porcentuales (pp) frente al mes de octubre. Las exenciones que se han implementado a nivel nacional, cobijando tanto al sector industrial como al comercial, así como la mejora en la situación económica por una disminución en el nivel de existencias, favorecieron el repunte de la confianza empresarial en el segundo semestre el año. Finalmente, la confianza del consumidor en noviembre tuvo un registro de -13,6%, +5pp frente al mes anterior, en línea con la mejora de las expectativas económicas del país que perciben los hogares para el 2021.

En términos de ²balanza comercial, el desempeño de las importaciones anticipa también un débil comportamiento de la inversión, a octubre, y de acuerdo con las declaraciones de importación registradas ante la DIAN, las compras del país al exterior fueron de USD3.706,3 millones, retrocediendo -14,5% anual. Esta caída estuvo impulsada principalmente por el grupo de manufacturas, el cual presentó una disminución de -16,2%, producto de una reducción en las compras externas de maquinaria y equipo por parte de las empresas, teniendo en cuenta que su ingreso se ha deteriorado y que la incertidumbre con respecto a la evolución del virus y las medidas para controlarlo continúa siendo alta. Por su parte, las exportaciones a octubre de 2020 se totalizaron en US\$2.627,6 millones, se contrajeron un -21,0% respecto a octubre de 2019; esta caída se presentó principalmente en el rubro de las ventas externas del grupo de combustibles y productos de las industrias extractivas. En consecuencia, el déficit de la balanza comercial en octubre cerró en -US\$884,6 millones, aumentando frente al presentado en el mismo mes del año anterior cuándo se ubicó en -USD806,4 millones; y, con un acumulado de enero a octubre por USD7.829 millones. En el último trimestre de 2020, con la recomposición en el consumo, el desempeño débil de la clasificación de durables se extendería hasta finalizar el año. Hacia adelante, el panorama de contracción incluye menores ventas externas de materias primas, una desaceleración económica de socios comerciales y la reducción en las compras directas por no

¹ Fuente: Fedesarrollo. Encuesta de Opinión empresarial a noviembre de 2020. Encuesta de opinión del Consumidor noviembre de 2020.

² Fuente: DANE, Boletín técnico importaciones octubre de 2020. Boletín técnico exportaciones octubre 2020.



residentes en el territorio nacional, debido al menor flujo de extranjeros en el mercado interno por cuenta de la pandemia.

Entre tanto, de acuerdo con las estimaciones del Marco Fiscal de Mediano Plazo de 2020 revisadas en noviembre, la deuda pública aumentaría este año más de +15pp a 65,6% del PIB, y el déficit fiscal se ampliaría a -8,9% del PIB. Lo anterior, en respuesta a la contracción de la actividad económica, la consecuente caída del ingreso tributario (-3,0% del PIB) y el mayor gasto público (2,7% del PIB), con lo cual el déficit primario se ubicaría alrededor del -5% del PIB.

Por su parte, en respuesta a la desaceleración económica y el descenso en inflación, el Banco de la República ha implementado un ciclo de recortes a la tasa de interés de política monetaria, estableciéndola desde septiembre de 2020 en 1,75%. El Emisor, como medida adicional, ha ampliado la oferta monetaria del Sistema Financiero con repos de títulos de deuda privada y de cartera, forwards de cobertura cambiaria, subasta de FX swaps, admisión de TDS en las ofertas de liquidez y reducción del encaje bancario; buscando acudir a diversas herramientas que permitan garantizar la suficiente liquidez a la economía y estabilidad en los mercados esenciales actualmente bajo presión, dadas las condiciones de contracción de la demanda interna y afectación de los balances financieros de empresas y hogares.

Respecto a la calificación de riesgo/país para Colombia, Standard and Poor's, Fitch Ratings y Moody's, realizaron pronunciamientos sobre la calificación soberana del país. Las tres calificadoras mantienen a Colombia con perspectiva negativa, postergando el riesgo de pérdida de Grado de Inversión:

- La agencia Calificadora de Riesgos Standard and Poor's Global Ratings (S&P), revisó la perspectiva de estable a negativa, reafirmando la calificación en BBB-, y estimando que la economía colombiana caerá -7,8% en el 2020, recuperándose con un 5,1% en el año siguiente.
- Fitch, mantuvo la nota crediticia a BBB-, con perspectiva negativa, ajustando a la baja su estimación de crecimiento para el país en 2020 de -4,5% a -6,9%, rango esperado por el Gobierno Colombiano (-7%).
- Por otra parte, la Agencia de Calificación Moody's, confirmó la calificación de Baa2, cambiando su perspectiva de calificación a negativa desde estable. De acuerdo con la entidad, la calificación otorgada incluye el registro de políticas macroeconómicas que han dado soporte a la economía, el correcto manejo de vulnerabilidades externas, el control del déficit de cuenta corriente soportado por la financiación de Inversión Extranjera Directa - IED, así como los desafíos gubernamentales ante la necesidad de implementar reformas tributarias y fiscales.

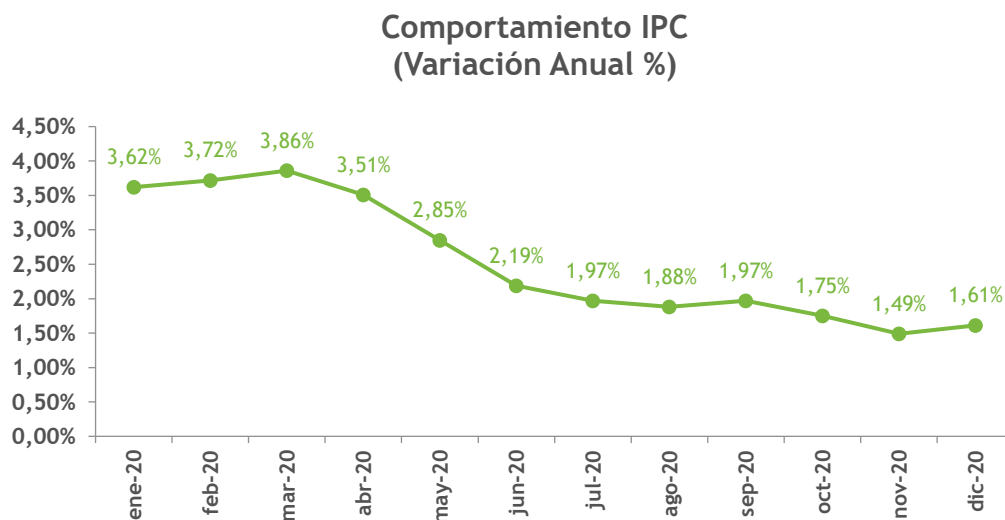
El factor común para las calificadoras incluye los riesgos de la amplitud de la recuperación económica por una segunda ola en el país que conlleve a nuevas cuarentenas, y la probabilidad



de hacer efectivas reformas fiscales que permitan que el gobierno cumpla sus metas fiscales de inversión.

Para el 2021, el Gobierno Nacional espera un crecimiento moderado en Colombia suponiendo una reactivación gradual de la actividad en los sectores afectados, planes enfocados en la generación de empleo, y una trayectoria de inflación estable que le permitiría al Banco de la República mantener una política monetaria que incentive el consumo y el crédito. De esta manera, se estima un repunte de la actividad económica del orden de +5%, con un déficit fiscal de -5.1% del PIB. Como medida de recaudo adicional, en febrero se buscará la aprobación de una nueva reforma tributaria que permita estabilizar las finanzas públicas y cumplir con la Regla Fiscal en los próximos años, y en la que se podría incluir la propuesta de gravamen a la canasta familiar para reunir 0.7% del PIB en recursos fiscales a partir de 2022. Lo anterior, bajo un escenario optimista de acuerdo entre los países de la OPEP+, que limite la producción de petróleo y favorezca la exportación del commodity por parte del país, así como un convenio por parte del ente gubernamental con las farmacéuticas encargadas de la distribución masiva de la vacuna contra del COVID-19. En contraste, habría algunos riesgos en el frente externo que limitarían el crecimiento económico en 2021; entre ellos, mayores restricciones de movilidad en los países desarrollados por el aumento en los casos de Coronavirus que implique un menor crecimiento mundial y, por ende, una mayor aversión al riesgo frente a emergentes.

EVOLUCION DE LOS PRINCIPALES INDICADORES ECONÓMICOS



Fuente: DANE

Elaboró: Unidad de Planeación Banco GNB Sudameris

Se destaca el IPC (Índice de Precios al Consumidor) que para el año 2020 cerró en 1,61%, ubicado por debajo del rango meta propuesto por el Banco de la República (rango de 2,0% a



4,0%) y ³ registró una variación anual de 1,61%, dato que es inferior en 2,19% al presentado un año atrás cuando se ubicó en 3,80%.

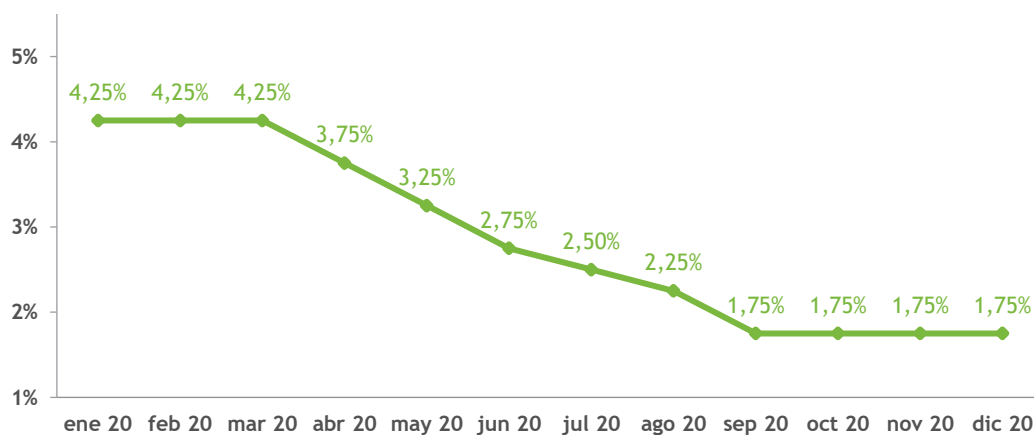
Las divisiones de bienes y servicios que más aportaron a la variación anual del IPC corresponden a i) Alimentos y bebidas no alcohólicas, ii) Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles, y iii) Restaurantes y hoteles.

La división con más peso en la canasta corresponde a alimentos y bebidas no alcohólicas, la cual presentó una variación anual de 4,80% y una contribución de 0,74% frente al año anterior, explicados principalmente por el incremento en los precios del grupo de los alimentos.

Por otra parte, el segundo grupo con más peso en la canasta es el de alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles, el cual presentó una variación anual de 1,81% y una contribución de 10,60% frente al año anterior, explicados principalmente por el incremento en los precios de los grupos de electricidad, gas y otros combustibles y suministro de agua y servicios diversos relacionados con la vivienda.

El grupo de restaurantes y hoteles presentó una variación anual de 3,43% y una contribución de 0,32% frente al año anterior, explicados principalmente por el incremento en los precios de servicios de suministros de comidas por contrato.

Tasa de Interés de Política Monetaria (Banco de la República)



Fuente: Banco de la República

Elaboró: Unidad de Planeación Banco GNB Sudameris

³ Fuente: DANE



Debido al momento coyuntural por el efecto del COVID-19, el Banco de la República decidió bajar la tasa de interés a partir del 27 de marzo de 2020, después de 20 meses de mantener inalterada la tasa de intervención, la cual ubicó en 3,75%. Así mismo y de manera sucesiva, la Junta Directiva del Banco efectuó cinco recortes adicionales fijando la tasa de interés en 1,75% en el mes de septiembre, la cual se mantuvo hasta el mes de diciembre de 2020. Lo anterior, sustentado en el choque del Coronavirus que afecta de manera directa la actividad económica en Colombia y contrae el comercio internacional.

Estas son medidas que el Banco de la República ha venido tomando de manera prioritaria, para garantizar la provisión amplia y oportuna de liquidez, tanto en pesos como en dólares, como lo exigen las condiciones económicas.

Las expectativas de inflación del mercado para los años 2021 y 2022 se ubican en 2,7% y 3,0% respectivamente, si las condiciones de recuperación avanzan favorablemente a pesar de los riesgos asociados a la evolución de la pandemia, el frente fiscal y si las condiciones financieras externas se mantienen favorables para la financiación de la economía colombiana.

Las perspectivas para la tasa de intervención del Banco de República para el año 2021 apuntan a que existe espacio para una reducción que contribuya más al cierre de las brechas de inflación; todo dependerá del comportamiento de la economía durante el año 2021.

La base monetaria cerró el mes de diciembre de 2020 en \$125,2 billones, dato que presentó un aumento de \$12,8 billones con relación al mismo mes del año 2019, cuando se ubicó en \$112,4 billones.

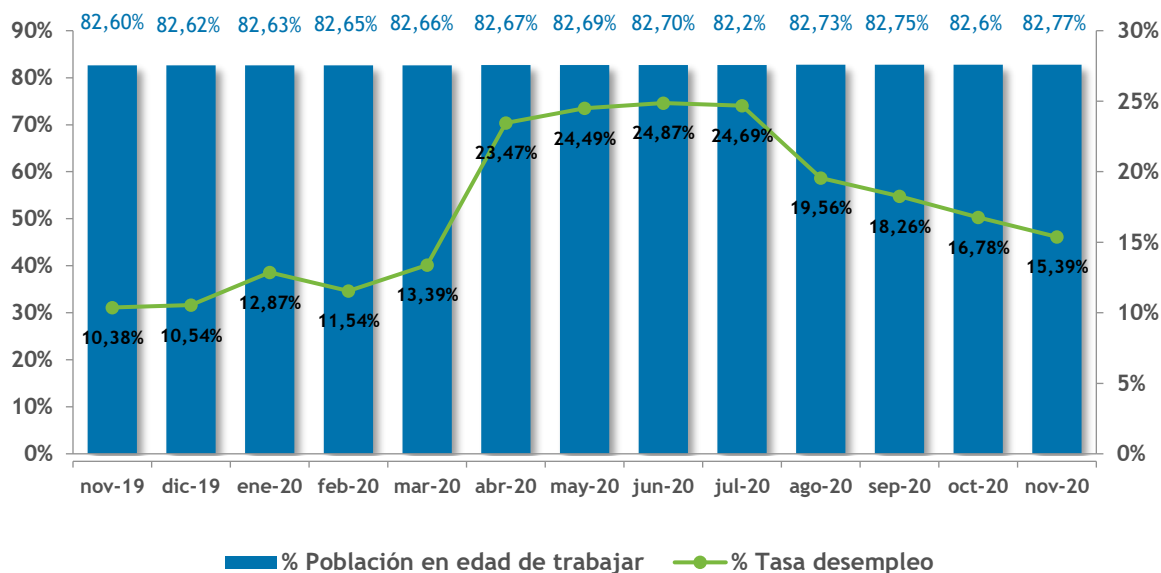
La DTF a 90 días finalizó el mes de diciembre de 2020 en 1,89% E.A., presentando una disminución de 259 puntos básicos frente a diciembre de 2019, cuando se ubicó en 4,48%. Por su parte, la DTF a 360 días cierra diciembre en 2,95% E.A., disminuyendo 249 pb frente al mismo periodo del año anterior.

La tasa interbancaria al cierre de diciembre de 2020 finalizó en 1,75% E.A., disminuyendo en 251 pb respecto al cierre del año 2019. Con referencia a la tasa de interés real, el mes de diciembre terminó en 0,28%, 38 puntos básicos inferior a la registrada en diciembre de 2019, cuando se situó en 0,66%.

A diciembre de 2020 los títulos de deuda pública TES tasa fija presentaron valorizaciones. En la parte corta de la curva, los TES a 1 año presentaron una disminución de 207 puntos básicos respecto a diciembre de 2019 y se ubicaron en 2,53%. En cuanto a la parte media de la curva, los TES a 5 años disminuyeron en 300 puntos básicos con relación al mes anterior y se ubicaron en

2,19%. Finalmente, en la parte larga, los TES a 10 años se ubicaron en 5,40%, disminuyendo 97 puntos básicos con relación al mismo periodo del año anterior.

Tasa de Desempleo (%)



Fuente: DANE

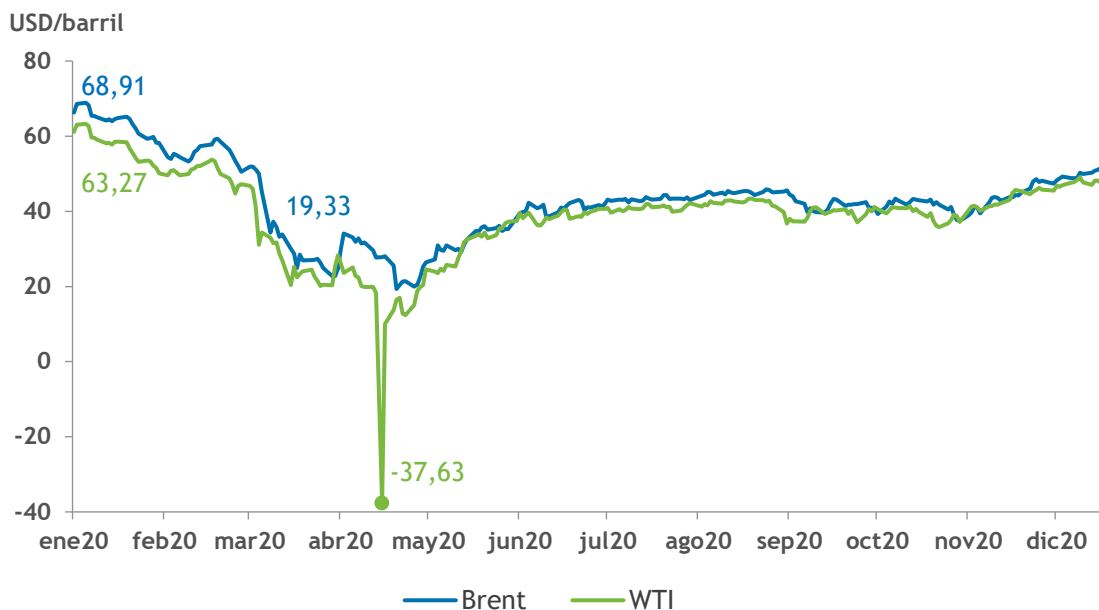
Elaboró: Unidad de Planeación Banco GNB Sudameris

⁴En cuanto al mercado laboral, el año 2020 presentó los más altos niveles de desempleo registrados en los últimos 20 años, llegando a un máximo de 24,8% y 24,7% en los meses de junio y julio respectivamente. Terminando el año se registró una tasa de desempleo en noviembre de 15,4%, creciendo 5,0 puntos porcentuales frente al mismo mes de 2019, y una tasa de ocupación de 53,2%; la tasa global de participación se ubicó en noviembre en 61,4%, decreciendo 2,3 puntos básicos frente al valor presentado el mismo mes del año anterior. Entre los sectores más afectados se encuentran comercio, alojamiento, servicios de comida, actividades artísticas y de entretenimiento. Las mujeres continúan siendo las más afectadas por el tipo de labores en las que comúnmente se desempeñan; en el trimestre móvil septiembre -noviembre, la tasa de desempleo de los hombres se ubicó en 10,9% y para las mujeres en 19,6%, en contraste para el mismo periodo de 2019 se ubicaron en 7,6% y 12,6% respectivamente.

⁴ Fuente: DANE, Boletín técnico mercado laboral, Gran Encuesta Integrada de Hogares (GEIH) noviembre de 2020. La información de desempleo corresponde a las 13 ciudades y áreas metropolitanas principales.



Evolución Precio Petróleo



Fuente: Bloomberg

Elaboró: Unidad de Planeación Banco GNB Sudameris

Los precios del petróleo presentaron un desempeño favorable iniciando el año 2020, sin embargo, a partir del mes de marzo se precipitó la caída del precio del commodity; la referencia Brent presentó su valor mínimo el 21 de abril de 2020, cuando ubicó su cotización en USD19,33 por Barril; en contraste, alcanzó su precio máximo el 6 de enero de 2020, cuando se ubicó por el orden de USD68,91 por barril.

La referencia WTI alcanzó un precio máximo el 6 de enero de 2020 y se ubicó en USD63,27; el 20 de abril de 2020, por primera vez en la historia se presentó la mayor caída del precio del petróleo referencia WTI, el cual se cotizó en terreno negativo USD-37,63 por barril, debido a que los productores de petróleo pagaron a los compradores para que se llevaran el producto, por temor a que la capacidad de almacenamiento se agotara en mayo.

El desplome reflejó las dificultades que experimentó el negocio petrolero mundial debido al exceso de producción y a la moderación de la demanda como consecuencia de la pandemia del Coronavirus.

Por primera vez en nueve meses, el precio del petróleo referencia Brent en el mes de diciembre de 2020 superó los US\$50 por barril. La crisis de ingresos de la Nación está explicada por el fuerte descenso que tuvo el precio del petróleo debido a la pandemia. En el mes de marzo,



debido a la turbulencia de los mercados a nivel global el precio del petróleo de esta referencia se ubicó por debajo de los US\$20 por barril.

El sector financiero presentó un buen desempeño para el año 2020, sin embargo, se vio fuertemente afectado por la Coyuntura del COVID-19. Con cifras disponibles a noviembre de 2020 (Asobancaria), la utilidad del sector presentó un descenso de 57,1% respecto a noviembre de 2019; los activos del sector crecieron moderadamente en 7,4%, y por su parte la cartera presentó un incremento anual de 4,4%.

Comportamiento Tasa Representativa del Mercado TRM



Fuente: Banco de la República

Elaboró: Unidad de Planeación Banco GNB Sudameris

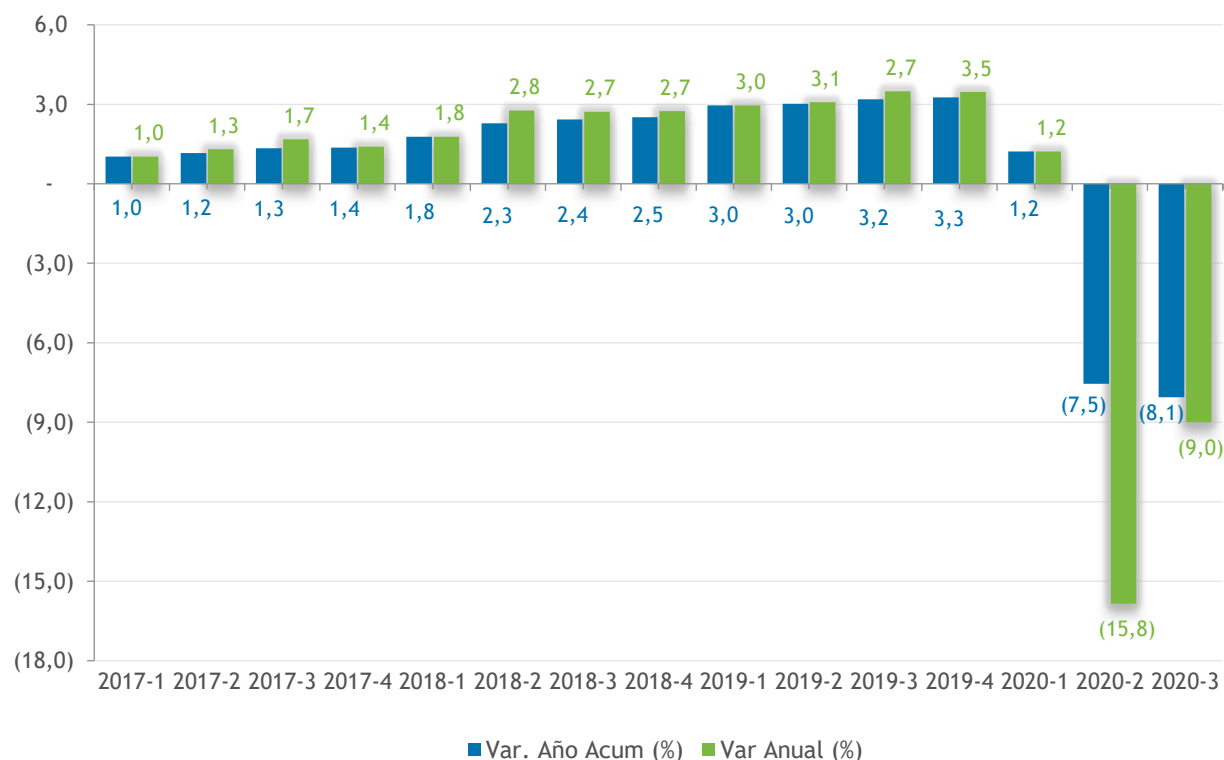
El peso colombiano en 2020 mantuvo una tendencia devaluacionista, principalmente a partir del segundo trimestre del año, en línea con el comportamiento de las monedas de los demás países emergentes y latinoamericanos; tendencia resultante de la turbulencia en los mercados y la incertidumbre generada por el efecto COVID-19 y su drástica incidencia en la economía a nivel mundial.

El mejor punto de revaluación del peso se dio en el mes de enero (10 enero de 2020), cuando se ubicó en COP \$3.253,89; el punto de mayor devaluación del peso se dio en el mes de marzo (20 de marzo de 2020), cuando se ubicó en COP\$ 4.153,91. El año 2020 cerró con una tasa de cambio de COP \$3.432,50.



Crecimiento del PIB (%)

% Variación Anual y Año Acumulado



Fuente: DANE

Elaboró: Unidad de Planeación Banco GNB Sudameris

2019: Provisional

2019 - 2020: Preliminar

En el tercer trimestre de 2020 el Producto Interno Bruto decreció el 9,0% respecto al mismo periodo del año anterior; las actividades que aportaron a este resultado fueron: comercio, reparación de vehículos automotores y motocicletas, Transporte y almacenamiento, Alojamiento y servicios de comida, decrecen 20,1%; Construcción decrece 26,2% y explotación de minas y canteras decrece 19,1%.

Por otra parte, durante el año 2020 el comportamiento acumulado del Producto Interno Bruto fue negativo y se ubicó en -8,1% disminuyendo 11,30 puntos porcentuales respecto al mismo trimestre del año anterior cuando se ubicó en 3,2%.

Se espera que para el año 2021 la economía colombiana presente una recuperación gradual, en la medida que todos los sectores de la economía se reactiven de manera segura.



1.2 SISTEMA BANCARIO

Con la información más reciente reportada por la Superintendencia Financiera de Colombia, a noviembre de 2020, y a la fecha de elaboración de este informe, el sector bancario en materia de utilidades se ubicó en COP \$4,2 billones, presentando un decrecimiento de 57,1% respecto al mismo periodo del año 2019.

Los activos del sector a noviembre de 2020 se ubicaron en COP \$734,9 billones, superiores en 7,4% a los valores registrados un año atrás, con un fortalecimiento patrimonial de 1,7% al pasar de COP \$90,0 billones a COP \$91,5 billones y una rentabilidad patrimonial promedio de 5,9%, inferior a la registrada un año atrás cuando rondaba el 13,0%. El sistema mantiene un adecuado nivel de solvencia del 16,1%, superior al registrado un año atrás cuando se ubicó en 12,3%, y controlados niveles de riesgo, presentando un indicador de calidad de cartera de 5,1%, índice que aumentó respecto a un año atrás cuando se ubicaba en 4,6% y un indicador de cobertura de 142,7%.

Los depósitos del sistema presentaron un crecimiento a noviembre de 2020 de 12,3% respecto a noviembre de 2019, ubicándose en niveles de COP \$490,2 billones.

Por otra parte, en la cartera de créditos, el sistema bancario creció 4,0%, pasando de COP \$480,4 billones en noviembre de 2019 a COP \$499,7 billones en el mismo periodo de 2020. La cartera comercial continúa siendo el rubro más representativo en cuanto a volumen, participando con el 53,1% de la cartera total del sector para el mes de noviembre de 2020, creciendo cerca de 4,1% anual; por su parte, la cartera de consumo creció el 2,9% anual.

2. TEMAS RELEVANTES

2.1 COYUNTURA COVID-19

El año 2020 fue un año particularmente retador debido a la fuerte afectación que ha causado la contingencia generada por el COVID-19. El Banco ha enfrentado con fortaleza y determinación esta coyuntura. Teniendo en cuenta las directrices del Gobierno Nacional, los comunicados oficiales remitidos por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia y atendiendo los lineamientos de los Organismos de Salud, el Banco GNB Sudameris, como Matriz, ha implementado las siguientes medidas de carácter institucional en beneficio de sus colaboradores, clientes, proveedores y usuarios, garantizando la prestación de los servicios:



CREACIÓN DEL COMITÉ DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS PARA EL CONGLOMERADO GNB SUDAMERIS

Desde el mes de marzo de 2020. Sesiona de manera permanente, con el fin de tomar las medidas que se requieran de acuerdo con la evolución de la situación y mantener informada a la Junta Directiva sobre el avance de la emergencia sanitaria y la efectividad en la aplicación de los planes de acción.

DIFUSIÓN PERMANENTE DE COMUNICADOS

El Banco efectuó difusión permanente de comunicados a todos los colaboradores de la Organización y a los Consumidores Financieros, relacionados con las medidas de prevención contra el contagio del COVID-19.

DEFINICIÓN DE DOS ESQUEMAS DE TRABAJO

Desde el inicio de la Pandemia el Banco definió dos esquemas de trabajo para los funcionarios: presencial y en casa, para asegurar la correcta operación de la entidad durante este periodo. A lo anterior se suma el monitoreo permanente al estado de salud de los trabajadores.

APOYO DE LIQUIDEZ Y ALIVIOS A LOS FUNCIONARIOS

Con el fin de garantizar que los colaboradores del Banco y sus filiales contaran con la liquidez y recursos necesarios para atender junto a sus familias el asilamiento preventivo obligatorio, el Banco dio instrucciones precisas a la Gerencia Nacional de Recursos Humanos para anticipar el pago de la nómina mensual a la primera quincena del mes por varios periodos; adicionalmente, el Banco otorgó alivios a través de periodos de gracia para el aplazamiento de los pagos a los colaboradores con productos de crédito con la Entidad.

DEFINICIÓN DE PLANES DE ACCIÓN PARA GESTIONAR EL RIESGO OPERACIONAL

La Entidad efectuó un seguimiento constante a los eventos de riesgo operativo, con el fin de establecer sus causas y los planes de acción que permitan su mitigación.

- Monitoreo diario a posibles eventos de ciberseguridad.
- Seguimiento periódico al funcionamiento de los procesos operativos y bancarios
- Implementación de protocolos de bioseguridad para ingreso a las instalaciones de la Entidad.
- Seguimiento permanente a los diferentes canales a través de los cuales se realizan operaciones, los cuales han operado a más del 99% de disponibilidad.
- Implementación de protocolos de bioseguridad para la atención de los usuarios dentro de las oficinas de atención al público a nivel nacional.
- Entre otros.

IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS PARA FORTALECER LOS CANALES DE ATENCIÓN

La Entidad, en el marco de la emergencia sanitaria, implementó la ampliación de horarios y realizó el aseguramiento de las oficinas disponibles para la atención al público, dando cumplimiento a lo indicado por la Superintendencia Financiera a través de la Circular Externa 017 de 2020, en el sentido de mantener un porcentaje de oficinas abiertas mínimo del 85%. Por otra parte, el Banco implementó las siguientes acciones con fin de fortalecer los canales de atención:

- Diseñó y ejecutó un plan de comunicación para incentivar el trámite de operaciones de manera no presencial a través de los canales electrónicos.
- Se logró la Bancarización de 16.000 pensionados para facilitar el cobro de su mesada pensional por canales presenciales y no presenciales.
- Incrementó el número de agentes para la atención en el Centro de Atención Telefónica.
- Entre otros.

OTRAS ACCIONES DESARROLLADAS

- Definición e implementación de las políticas, lineamientos generales y procedimientos asociados para atender las necesidades crediticias de clientes y colaboradores, atendiendo las directrices emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia (Circulares Externas 007, 014 de 2020).
- Se realizó la estructuración del Programa de Acompañamiento a Deudores - PAD, de acuerdo con lo dispuesto por la Circular 022 de 2020 de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Se ha dado cumplimiento a todos los procesos de información y pagos atendiendo las disposiciones del Gobierno Nacional relacionadas con programas de apoyo, como el Programa de Apoyo al Empleo Formal (PAEF), Programa de Apoyo a la Prima de Servicios (PAP), Programa de Ingreso Solidario (PIS), entre otros.
- Atención permanente a los diferentes requerimientos de la Superintendencia Financiera de Colombia y demás Entes de Control y Entidades del Gobierno Nacional.

2.2 CONMEMORACION 100 AÑOS BANCO GNB SUDAMERIS

El 15 de agosto de 2020 se conmemoraron los 100 años de actividades del Banco GNB Sudameris, celebración que genera orgullo y una gran satisfacción. La entidad ha sido parte fundamental del crecimiento económico del país, aporte que ha dado a través de su trayectoria ofreciendo soluciones financieras de calidad a muchos sectores de la economía; así mismo y no menos importante, se debe hacer referencia a la confianza que han tenido los clientes (Institucionales, Corporativos, de Banca de Consumo y Libranzas), los cuales han permitido a la Entidad posicionarse en el sector. Se hace una mención muy especial al respaldo y la confianza de los accionistas de la Entidad, los cuales han transformado al Banco GNB Sudameris en un



conglomerado financiero multinacional con operaciones en Colombia, Perú y Paraguay, y cuatro entidades con operación en Colombia que diversifican la prestación de servicios financieros: Fiduciaria Servitrust GNB Sudameris, Comisionista de Bolsa Servivalores GNB Sudameris, la Corporación Financiera GNB Sudameris y Servibanca.

El Banco genera empleo y estabilidad a más de 2.500 colaboradores, de los cuales cerca del 25% ha logrado construir su patrimonio familiar haciendo parte del Banco por más de 15 años; cuenta con más de 60 colaboradores con más de 30 años de servicio continuo y las mujeres representan el 60% de participación de la fuerza laboral de la Entidad.

2.3 CALIFICACIONES VALUE & RISK RATING **CALIFICACIÓN TRIPLE A (AAA) POR QUINTO AÑO CONSECUTIVO**

En agosto de 2020 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 las calificaciones⁵ Triple A (AAA) con perspectiva estable y VrR 1+, para Deuda de Largo y Corto Plazo respectivamente, las cuales corresponden a la más alta calificación de acuerdo con sus metodologías. Con ellas certifican la alta calidad crediticia de las operaciones del Banco y la alta capacidad de pago de los compromisos y obligaciones de la Entidad, la cual no se verá afectada ante variaciones en la industria o en la economía. La calificadora destaca el respaldo y capacidad patrimonial de sus principales accionistas, y al respecto pondera la capitalización efectuada en el año 2020 por US\$50 millones y la apropiación de un poco más del 50% de las utilidades generadas el año anterior. Por otra parte, se destaca también el direccionamiento estratégico de la entidad orientado a robustecer su posicionamiento a nivel local e internacional, complementando su oferta de valor a través de sus filiales. Así mismo, resalta el fortalecimiento y desarrollo de sinergias de direccionamiento estratégico que han permitido llevar a cabo eficientemente su plan de expansión durante el año 2018 cuando se inició la operación de la Corporación Financiera GNB Sudameris y cuando se creó el Fondo de Capital Privado Inmobiliario administrado por la filial Servivalores GNB Sudameris.

PROGRAMA DE EMISIÓN Y COLOCACIÓN BONOS SUBORDINADOS - CALIFICACIÓN AA+

En este mismo sentido, el mismo comité (Value & Risk Ratings) mantuvo la calificación AA+ (Doble A más) con perspectiva “estable” al Programa de Emisión y Colocación de Bonos Subordinados del Banco por \$500.000 millones, lo cual indica que la capacidad de pago de intereses y capital es alta.

⁵ Fuente: Acta No. 507 Comité Técnico de calificación Value & Risk Rating S.A. 14 de agosto de 2020.

⁶ Gillex Holding S.A. y Gilinski Holding S. DE R.L. con una participación con una participación 90,05% y 4,99% respectivamente.



FITCH RATINGS CALIFICACIÓN BB+ “ESTABLE”

En el mes de febrero de 2020, la agencia calificadora Fitch Ratings se pronunció respecto a la Calificación Internacional del Banco GNB Sudameris y ratificó las calificaciones de emisor a largo plazo y de emisores de moneda local ubicándola en 'BB +' con perspectiva de la calificación “Estable”.

⁷La firma resalta como fortalezas crediticias de la entidad las estrictas métricas de capitalización, las políticas de riesgo conservadoras, lo cual se ve reflejado en los indicadores de morosidad y cobertura; destaca el fortalecimiento de su perfil de liquidez y adecuada administración de los pasivos. La calidad de los activos sigue siendo sólida y se compara muy bien con sus pares. Esta es una fortaleza considerando el entorno más desafiante de los últimos años, que ha impactado la calidad de los activos en el mercado colombiano.

MOODY'S CALIFICACIÓN Ba1

La calificadora internacional Moody's Investors Service – Internacional, en el mes de febrero de 2020 otorgó la calificación de deuda a Largo Plazo de Ba1 con una posible revisión a la ⁸baja. La firma resaltó la calidad de los activos y su bajo riesgo, principalmente los créditos de libranza como un producto catalogado como “préstamos garantizados de bajo riesgo”, así mismo destaca el buen desempeño de su cartera de préstamos comerciales.

BRC STANDARD & POOR'S CALIFICACIÓN AA+ BRC 1+

⁹En el mes de agosto de 2020 la entidad calificadora BRC Investor Services, reafirmó la calificación del Banco GNB Sudameris de AA+ de deuda a largo plazo y BRC 1+ de deuda a corto plazo.

La entidad calificadora resaltó en su revisión el fuerte posicionamiento del segmento de libranzas y su bajo nivel de riesgo, lo cual ubica a la entidad como uno de los principales competidores de este segmento.

Resalta también la tendencia de crecimiento de su cartera con un ritmo de expansión entre el 5% y 15%; por otro lado, el Banco cuenta con diversas sinergias operativas y tecnológicas que aportan a la eficiencia en el desarrollo del negocio y de sus filiales.

Ponderan positivamente la fortaleza del capital que se ve reflejada en los indicadores de rentabilidad patrimonial, sustentados en procesos de capitalización y prácticas conservadoras de distribución de dividendos, lo que refleja el fuerte respaldo de los accionistas.

⁷ Fuente: <https://www.fitchratings.com/site/pr/10111234> . “RATING ACTION COMMENTARY”.

⁸ Riesgos asociados al anuncio de compra de BBVA Paraguay.

⁹ BRC Standar & Poor's: Comité Técnico en reunión del 19 de agosto de 2020, acta No. 1782.



2.4 CAPITALIZACIÓN

En enero del año 2020 se efectuó una capitalización de US\$50 millones (COP \$168.482 Millones) y la apropiación del 50,89% de las utilidades obtenidas en el año 2019, con el propósito de soportar el desarrollo de la operación y robustecerse patrimonialmente; con estas operaciones se logró mantener un indicador de solvencia del ¹⁰ 19,55% ubicándose en el cuarto puesto del total de entidades del sector, lo que indica que es muy superior al del promedio del sector que se ubicó en el 16,31%.

2.5 PROYECTO DE BANCA DIGITAL

Uno de los proyectos más importantes desarrollados por el Banco como parte de la transformación digital fue la creación de la Vicepresidencia de Proyectos Tecnológicos y la Unidad Digital, área que lideró el proyecto de Banca Digital aprobado por la Junta Directiva del Banco GNB Sudameris S.A. en julio de 2019, para el cual el Banco adquirió algunos Activos destinados específicamente a la consecución de este Proyecto.

2.6 PROGRAMA CREADORES DE MERCADO Y COMITÉ RECTOR DEL IBR

El Banco continuó en el programa de Creadores de Mercado, del cual hace parte hace más de 17 años y como Miembro del Comité Rector del IBR (Indicador Bancario de referencia) por 12 años consecutivos, lo cual lo convierte en uno de los principales agentes del mercado de capitales en Colombia. Durante el año 2020 el Banco GNB Sudameris participó activamente en las subastas de Títulos de Deuda Pública.

De acuerdo a la Resolución 2684 del 30 de diciembre de 2020, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público efectuó la designación de los Creadores de Mercado del “Programa de Creadores de Mercado para Títulos de Deuda Pública para la vigencia 2021” ratificando al Banco como participante en el programa para la vigencia 2021.

2.7 MARGEN DE SOLVENCIA Y OTROS REQUERIMIENTOS AL PATRIMONIO

¹¹ El Gobierno Nacional ha establecido los mecanismos de regulación referentes a “Requerimientos de Patrimonio adecuado de los Establecimientos de Crédito”, por lo cual estos deben cumplir con una relación de solvencia de tal forma que su nivel patrimonial sea consistente con los riesgos que asuman, teniendo en cuenta la implementación de los estándares internacionales (Basilea III), con el objetivo de propender por la estabilidad financiera. En este

¹⁰ Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, cifras a noviembre de 2020.

¹¹ Decretos del Gobierno Nacional 1477 de agosto de 2019 y 1421 de 2019



sentido la ¹²Superintendencia Financiera de Colombia, en ejercicio de sus facultades, impartió instrucciones en esta materia.

El Banco GNB Sudameris está trabajando en la implementación del nuevo marco normativo sobre el “Margen de Solvencia y Otros de Requerimientos de Patrimonio”, de acuerdo con el cronograma de trabajo definido en relación con la asignación de recursos financieros y desarrollos a nivel tecnológico y operativo.

Se estima que en el año 2021 el Banco reinvertirá el 50% de las utilidades obtenidas el año 2020 para fortalecer el capital, así mismo el Banco GNB Sudameris cumplirá con los requerimientos mínimos exigidos, a partir de la entrada en vigencia de la norma.

2.8 NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA

El Banco preparó al 31 de diciembre de 2020 sus Estados Financieros comparativos con diciembre de 2019, de acuerdo con las Normas Colombianas de Información Financiera (NIIF plenas con excepción de Cartera, Bienes Recibidos en Pago e Inversiones, temas que se continuarán manejando bajo normativa de la Circular Básica Contable 100 de 1995).

Así mismo, de acuerdo con la Circular Externa 038 de 2016 de la Superintendencia Financiera de Colombia, el Banco presentó sus Estados Financieros Consolidados con las controladas nacionales y del exterior, al 31 de diciembre de 2020 comparativo con diciembre de 2019. Trimestralmente, durante el 2020, 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 Separados y Consolidados, en los formatos requeridos, cumpliendo a cabalidad con lo establecido por esa entidad de control.

2.9 ADQUISICIONES

En agosto de 2019 se anunció la firma de un acuerdo para la compra del 100% del paquete accionario del Banco BBVA Paraguay por parte del Banco GNB Paraguay, filial del Banco GNB Sudameris, operación que ha estado sujeta a la aprobación de las autoridades regulatorias competentes, proceso impactado de alguna forma por la Coyuntura del COVID-19 a nivel mundial. El monto estimado de la operación es de USD253 millones, sujeto a posibles variaciones entre la fecha de la firma y la fecha de cierre de la operación. Una vez obtenidas todas las

12 Circular Externa 020 de 2019. Circular Básica Contable y Financiera: Capítulo XIII - 16 “Margen de Solvencia y Otros Requerimiento de Patrimonio” y sus anexos 1 y 2.



aprobaciones se dará inicio al proceso de integración de ambas entidades el cual se espera llevar a cabo en el año 2021.

3. RESULTADOS EN EL AÑO 2020

3.1. GESTIÓN FINANCIERA

En materia económica, durante el año 2020 el país presentó un fuerte choque económico debido a la coyuntura por la emergencia sanitaria a nivel mundial ocasionada por el COVID-19. El Banco GNB Sudameris mantuvo la operación normal de la Entidad, generando un resultado final positivo. Se destacan las cifras de activos, cartera, depósitos, patrimonio técnico y utilidades.

¹³La entidad, al finalizar el año 2020, arrojó una utilidad neta de COP \$156.550 millones equivalente a una rentabilidad patrimonial promedio (¹⁴ROE) de 7,46%. Patrimonialmente el Banco GNB Sudameris continúa su fortalecimiento registrando un crecimiento de 6,3% frente al año anterior; al cierre de 2020 se ubicó en COP \$2,1 billones frente a COP \$1,9 billones de diciembre de 2019, lo que permitió mantener el nivel de solvencia en 19,3%, indicador muy superior al establecido por el regulador (Superintendencia Financiera de Colombia) que corresponde al 9%.

ACTIVOS

Los activos finalizaron el año 2020 en COP \$30,9 billones, presentando un crecimiento anual de 8,1%, comparados con los COP \$28,5 billones del año 2019. La cartera aportó el 30,2% de los activos con COP \$9,3 billones, manteniendo buenos niveles en los indicadores de calidad y cobertura, del orden de 1,7% y 181,9% respectivamente, frente a los reportados por el sector bancario a noviembre de 2020, que rondan el 5,1% y 142,7% respectivamente.

El total de inversiones a diciembre de 2020 se ubicó en COP \$6,8 billones, presentando un incremento de COP \$1,78 billones frente a diciembre de 2019. Por su parte las colocaciones netas (Cartera de Crédito) a diciembre de 2020 se ubicaron en COP \$9,3 billones, presentando una contracción de COP\$18.284 millones, frente al mismo periodo del año anterior.

PASIVOS

Al 31 de diciembre de 2020 el Banco mostró un volumen de depósitos por COP \$18,8 billones, lo que corresponde a un aumento de COP \$2.621,6 millones frente a diciembre de 2019.

¹³ Fuente: EEFF Dic.20 Individuales.

¹⁴ Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia.

Cálculos Unidad de Planeación Banco GNB Sudameris.



Las obligaciones financieras con entidades de redescuento y bancos del exterior en diciembre de 2020 se ubicaron por el orden de COP \$1,9 billones, aumentando en COP \$90.901 millones respecto a diciembre de 2019, cuando estaban en COP \$1,8 billones; por su parte, las obligaciones financieras de corto plazo terminaron diciembre de 2020 en COP \$5,3 billones, presentando una disminución frente al mismo periodo del año anterior de COP \$536.040 millones, cuando se ubicaron en COP \$5,8 billones.

El Banco GNB Sudameris a diciembre de 2020, posee títulos de inversiones circulación (bonos ordinarios y subordinados) que representan un valor de COP \$2,2 billones; frente a diciembre de 2019 presentaron un incremento de COP \$90.481 millones.

MARGEN DE INTERMEDIACIÓN

El margen de intermediación acumulado a diciembre de 2020 se ubicó en COP \$552.963 millones, disminuyendo en COP \$14.682 millones frente al valor registrado en diciembre de 2019, cuando se ubicó en COP \$567.645 millones; la disminución está representada por menores ingresos recibidos por el margen de intermediación en moneda extranjera.

MARGEN FINANCIERO

El margen financiero acumulado a diciembre de 2020 fue de COP \$715.135 millones, margen se contrae en COP \$98.318 millones frente al valor registrado un año antes cuando se ubicó en COP \$813.453 millones.

GASTOS

Los gastos de personal y administrativos acumulados a diciembre de 2020 se situaron en COP \$370.930 millones, aumentando en COP \$24.315 millones frente a diciembre de 2019, cuando se ubicaron en COP \$346.614 millones.

MARGEN OPERACIONAL

El margen operacional acumulado a diciembre de 2020 fue de COP \$344.205 millones, retrocediendo en COP \$122.633 millones frente al registrado en el mismo periodo de 2019 cuando se ubicó en COP \$466.838 millones.

PRINCIPALES INDICADORES

En el año 2020 se destacaron algunos índices como el de eficiencia administrativa y el de calidad de la cartera, que continúan ocupando los primeros lugares en el sistema bancario; así como el buen nivel de solvencia, producto de los resultados obtenidos y el apoyo de los accionistas, soportando las inversiones y el crecimiento de la cartera. Resultado de lo anterior, la entidad mantuvo una buena posición en el sector bancario.



¹⁵Con la última información publicada por la Superintendencia Financiera al mes de noviembre de 2020, el Banco permanece en el primer puesto en el análisis interno que realiza la entidad respecto a la competencia.

¹⁶El índice de eficiencia administrativa ubica al Banco GNB Sudameris en el primer lugar de la competencia con el indicador más bajo, 1,31%, respecto al del sector bancario el cual se ubica en 3,56%.

A noviembre de 2020, el indicador de calidad de cartera (cartera vencida / cartera total bruta) se situó en 1,70% y el indicador de cobertura de cartera (provisiones / cartera vencida) en 185,85%, frente a los del sector financiero que se ubicaron por el orden de 5,1% y 142,7% respectivamente de acuerdo a la última información disponible del sector (ver nota al pie de página número 10).

En cuanto a la evolución de los activos, el Banco GNB Sudameris presenta un crecimiento anual de 11,2%, mientras que el sector crece al 7,4%.

El Banco GNB Sudameris se ubicó en el cuarto puesto del sistema bancario en cuanto al indicador de solvencia, 19,42%, frente al del sector que se ubica en el 16,18%; esto evidencia el respaldo y fortalecimiento patrimonial de la entidad.

Por otra parte, se destaca el indicador de ¹⁷quejas y reclamos del sector, el cual ubica al Banco GNB Sudameris en el tercer lugar de entidades con el menor número de quejas del sistema bancario.

3.2. PROYECTOS Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

El Banco, dentro de su plan de negocios, proyectó objetivos y planes estratégicos que le permitieron 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, entre los cuales se destacan: la participación en el Programa de Creadores de Mercado, ser miembro del Comité Rector del IBR, mantener el IRL por encima de los 3 billones de COP, la rentabilización de la red nacional de oficinas, la evolución de los canales digitales, la consolidación tecnológica de herramientas de soporte. Durante el 2021, se continuará trabajando de manera coordinada para cumplir con los objetivos y proyectos estratégicos previstos en el plan financiero a cuatro años.

¹⁵ Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, Informe de Sector Bancario a noviembre de 2020; Cálculos y análisis internos Unidad de Planeación Banco GNB Sudameris.

¹⁶ Calculado como: Total Gastos/ Activos productivos

¹⁷ Cálculos: Unidad de Planeación Banco GNB Sudameris.

Indicador de quejas y reclamos (calculado con cifras mensuales): Total valor de depósitos + valor de la cartera total/ número de quejas y reclamos periodo



4. FILIALES

Siendo uno de los objetivos estratégicos la complementación y profundización de la relación entre el Banco y sus Filiales, durante el año 2020 se llevó a cabo un seguimiento constante a los principales indicadores de gestión de las entidades.

BANCO GNB PERÚ

Sus activos se ubicaron, al finalizar diciembre de 2020, en USD1.657,52 millones; su resultado final acumulado a diciembre de 2020 fue USD 1,41 millones, su patrimonio se ubicó en USD 206,88 millones.

BANCO GNB PARAGUAY

Presentó un resultado positivo acumulado al cierre del año 2020 de USD 15,04 millones; los activos se ubicaron en niveles de USD 1.484,27 millones; y por otro lado, el patrimonio de la filial se ubicó en USD162,48 millones.

SERVITRUST GNB SUDAMERIS

La Sociedad Fiduciaria arrojó un resultado acumulado a diciembre de 2020 de COP \$5.400 millones. Sus activos finalizaron el año con COP \$56.604 millones. Así mismo, su patrimonio ascendió a COP \$52.370 millones, obteniendo una rentabilidad patrimonial promedio de 10,77%.

SERVIBANCA

La entidad continuó con el fortalecimiento y actualización de su red de cajeros automáticos, llegando a más de 792 ciudades y municipios, con 2.685 cajeros. Así mismo, afianzó el nivel de transacciones nacionales e internacionales, lo cual generó ingresos importantes para la filial.

A diciembre de 2020 presentó un resultado positivo logrando un crecimiento de 2,4% en utilidades por COP \$38.177 millones, frente a COP \$37.296 obtenidas el año 2019. Por otra parte, sus activos finalizaron el año en COP \$206.249 millones, frente a COP \$183.158 millones de diciembre de 2019. El patrimonio de la sociedad se ubicó al cierre del 2020 en COP \$125.866 millones, frente a COP \$124.484 de 2019, obteniendo una rentabilidad patrimonial de 33,78%.

SERVIVALORES GNB SUDAMERIS

La Comisionista de Bolsa presentó un resultado positivo al cierre del año 2020, con una utilidad de COP \$6.321 millones. Continúa posicionada entre las 10 primeras entidades del sector en cuanto a resultados se refiere. Sus activos ascienden a COP \$47.569 millones y la entidad cerró con un patrimonio en niveles de COP \$40.225 millones, generando una rentabilidad patrimonial de 16,65%.

CORPORACIÓN FINANCIERA GNB SUDAMERIS



La Corporación Financiera durante el año 2020, arrojó un resultado positivo con una utilidad de COP \$3.684 millones. Sus activos ascienden a COP \$732.270 millones y la entidad cerró con un patrimonio en niveles de COP \$687.961 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 2021.

5. GESTIÓN DE RIESGOS

Durante el año 2020 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 Nacional de Gestión de Riesgos y los Entes de Control, verificando en todo momento el cumplimiento de la normatividad vigente, las políticas y procedimientos adoptados por el Banco, 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.

Los principales aspectos durante el año 2020 en la labor de administración de riesgos fueron:

- La Junta Directiva del Banco GNB Sudameris, como Matriz, mantuvo para el Conglomerado un apetito de riesgo conservador y aprobó en el mes de julio de 2019, el Marco de Apetito de Riesgo, el cual contiene la declaración de apetito de riesgo, los límites de cada uno de los sistemas de administración de riesgo y las medidas de apetito de riesgo.
- Culminó el desarrollo de herramientas tecnológicas para la optimización de los procesos en riesgo de crédito, en los temas relacionados con la calificación semestral de cartera comercial, el seguimiento de prórrogas y el monitoreo de créditos de libranzas.
- Inició el desarrollo de la herramienta tecnológica para la optimización de los procesos de riesgo de mercado, en los temas relacionados con el cálculo de VaR, reportes, valoración, entre otros.
- Adelantó la actualización de los Manuales de Políticas y Procedimientos para cada uno de los Sistemas de Administración de Riesgos.
- Continuó con el apoyo a las Filiales Internacionales en los temas relacionados con la implementación de la herramienta tecnológica GNB SARO y mejores prácticas de Seguridad de la Información y Ciberseguridad y Plan de Continuidad del Negocio.

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



5.1. RIESGO DE CRÉDITO - SARC

5.1.1. Límites de Exposición Crediticia y Pérdida Tolerada

Al 31 de diciembre del 2020, en términos generales los límites de exposición crediticia y pérdida tolerada presentaron un comportamiento conforme a los estándares definidos en el Marco de Apetito al Riesgo aprobados por la Junta Directiva. Los resultados se presentan en el siguiente cuadro:

Millones de COP	Dic-19	Dic-20	Límites
Exposición Crediticia (1)			
Cartera Comercial	47,35%	45,39%	50,00%
Cartera Consumo	52,65%	54,61%	50,00%
Indicadores de Riesgo			
Cartera Comercial			
Índice de Vencida	2,02%	2,02%	2,42%
Índice de Riesgo	8,80%	8,27%	8,60%
Cartera Consumo			
<u>Banca Libranzas</u>			
Índice de Vencida	1,70%	1,44%	2,86%
Índice de Riesgo	3,00%	2,83%	4,01%
<u>Banca Personas</u>			
Índice de Vencida	4,36%	3,35%	6,96%
Índice de Riesgo	6,77%	8,23%	8,24%
Cartera Total			
Índice de Vencida	1,88%	1,72%	
Índice de Riesgo	5,77%	5,33%	
Pérdida Tolerada			
Cartera Comercial (2)	1.961	76.826	57.093
Cartera Consumo (3)	11.628	67.896	85.640

(1) Rango de Tolerancia de 15 puntos

(2) Límite = 2% del Patrimonio Técnico

Se presenta un sobrepasamiento en el límite de la pérdida tolerada de la cartera comercial, el cual no supera el rango de tolerancia, situación que se sustenta en la actual Emergencia Económica COVID-19 tanto en el ámbito nacional como internacional, lo que conlleva a un mayor reconocimiento de riesgo a deudores, lo que se traduce en aumento de las provisiones de cartera.

Las etapas del Sistema de Administración de Riesgo de Crédito (identificación, medición, control y monitoreo), se gestionan adecuadamente al interior del Banco, atendiendo los lineamientos establecidos en la normatividad expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia.



5.1.2. Modelos de Referencia

Los Modelos de Referencia para la Cartera Comercial MRC y la Cartera de Consumo MRCO continúan operando de acuerdo con los lineamientos de la Superintendencia Financiera de Colombia establecidos en el Capítulo II de la Circular Básica Contable y Financiera, con sus respectivos anexos 1 al 5, en donde se imparten normas relacionadas con el cálculo de provisiones y calificaciones de riesgo para los deudores de cada modalidad de la cartera de créditos.

Los Modelos de Referencia han sido objeto de validación por parte de la Revisoría Fiscal y la Auditoría Interna quienes han informado que cumplen con la normatividad vigente en esta materia.

5.1.3. Modelos de calificación de otorgamiento y seguimiento y Modelo Rating

Los Modelos de Calificación de Seguimiento y Calificación de Otorgamiento, fueron objeto de calibración durante el último trimestre del año en temas relacionados con la matriz de pesos relativos de los indicadores por sector económico, puntajes de cada uno de los componentes de la metodología y puntos de corte de cada calificación final del modelo. Paralelamente se adelantó la prueba de Backtesting al modelo de calificación de seguimiento, mediante la actualización de bases como son: Indicadores financieros de los sectores económicos al 31 de diciembre de 2019, datos de cartera en riesgo por sector económico de la Superintendencia Financiera de Colombia al 30 de junio de 2020, base de datos del rating al 30 de septiembre del 2020, base de datos de indicadores financieros de balances de clientes del Banco GNB Sudameris al 30 de junio de 2020, base de datos de crecimiento de la economía colombiana por sector económico al 30 de septiembre de 2020. Sobre el particular, se cuenta con la debida aprobación por la Junta Directiva en los meses de noviembre y diciembre de 2020, respectivamente.

Particularmente, para el Modelo de Calificación de Seguimiento de Cartera Comercial y en virtud a lo señalado en la instrucción novena de la Circular Externa 022 de 2020 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, se incorporó en la metodología de estimación el efecto de variables relacionadas con acogerse a los alivios por Circulares Externas 007 y 014, Programa de Acompañamiento al Deudor PAD, la trayectoria del cliente en el mercado y si el deterioro de la situación financiera del deudor se dio antes o después de la pandemia, con afectación en el puntaje final y la calificación de seguimiento de los deudores de cartera comercial, la cual es aplicable por única vez en la calificación semestral correspondiente a noviembre de 2020.



De igual manera como complemento al análisis de estas variables mencionadas en la citada Circular, se llevó a cabo el diligenciamiento de la Encuesta de Perspectiva y Reactivación económica que realizaron los gerentes/directores de negocios al portafolio de clientes con saldos en cartera al 31 de octubre de 2020.

El Modelo de Rating continúa funcionando de acuerdo con la metodología actual y se encuentra actualizado con las variables macroeconómicas y los estados financieros de los deudores de cartera.

Estos modelos han sido de gran utilidad para la toma de decisiones en los Comités tanto de crédito como de préstamos, en la medida que permiten mejorar su predictibilidad, relacionada con la probabilidad de incumplimiento de los clientes objeto de crédito y su correspondiente calificación de riesgo.

5.1.4. Normatividad Interna

El Manual del Sistema de Administración de Riesgo de Crédito - SARC de Banco GNB Sudameris, el mismo se encuentra debidamente actualizado al 31 de diciembre de 2020.

5.1.5. Normatividad Externa especial emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia como consecuencia de la Emergencia Sanitaria COVID-19 declarada por el Gobierno Nacional

La Superintendencia Financiera de Colombia en marzo de 2020, emitió las Circulares Externas número 007 y 014 con el fin de mitigar los efectos derivados de la emergencia sanitaria del COVID-19 declarada por el Gobierno Nacional y la coyuntura de los mercados financieros. El espíritu de la misma se enmarcó en otorgar alivios mediante periodos de gracia a los deudores de cartera de créditos que al 29 de febrero de 2020 registraran mora menor o igual a 60 días, incluyendo aquellos en estado de modificado o reestructurado por la Circular Externa 026 de 2017, quienes conservaron la misma calificación de riesgo durante la vigencia del periodo de gracia. Asimismo, las prórrogas de crédito objeto de alivio no contemplaban aumento en la tasa de interés, capitalización de intereses ni cobro de intereses por otros conceptos (cuotas de manejo, comisiones, seguros) diferidos. Esta normatividad tuvo vigencia extendida hasta el 31 de julio de 2020.

Respecto de estas circulares, al interior del Banco se adelantaron las gestiones correspondientes para dar cumplimiento, atendiendo las necesidades de liquidez de los clientes con el otorgamiento de alivios a través de periodos de gracia de hasta 90 días sin que los mismos se consideraran un factor de mayor riesgo. Asimismo, durante el periodo de gracia, el Banco



continuó causando los intereses y demás conceptos derivados de la cartera. Al 31 de diciembre de 2020 estos alivios han finalizado.

Ahora bien, debido a la persistencia de la emergencia sanitaria del COVID-19, la Superintendencia Financiera de Colombia expidió el 30 de junio de 2020 la Circular Externa 022 en donde se impartieron instrucciones relacionadas con el Programa de Acompañamiento a Deudores - PAD consistentes en que las entidades de crédito establezcan soluciones estructurales de pago mediante la redefinición de las condiciones de los créditos para aquellos clientes que tengan una afectación de sus ingresos o capacidad de pago derivado de la situación del COVID-19. Para tal fin, el Bancó diseño políticas, procedimientos y lineamientos de divulgación del programa PAD para atender oportunamente las necesidades de liquidez de los clientes de la cartera de créditos.

Por último, la Superintendencia Financiera de Colombia el pasado 15 de Diciembre de 2020, expidió la Circular Externa No. 039, con el propósito de extender la vigencia hasta el 30 de junio de 2021 del Programa de Acompañamiento al Deudor - PAD y las medidas complementarias relacionadas con la gestión de riesgos de crédito entre las que se destacan adelantar el proceso de calificación y evaluación de cartera correspondiente a noviembre de 2020 y la constitución de la provisión general de intereses causados no recaudados (ICNR), todo esto, en consideración a los efectos en el comportamiento de pago de los deudores de créditos como consecuencia de la persistencia de la pandemia del COVID-19.

5.1.6. Beneficios Programa de Acompañamiento a Deudores PAD de la Cartera de Créditos amparados por Circular Externa 022 de junio del 2020 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia.

A partir de la entrada en vigencia del programa PAD, desde el 1° de agosto de 2020 y hasta el 31 de diciembre de 2020, el Banco ha beneficiado un total de 7.687 clientes quienes en conjunto suman un capital por valor de \$598.881 millones, cifra que representa el 6,21% del total de la cartera.

5.1.7. Provisiones Contracíclicas de Cartera

Durante lo corrido del año 2020, el Banco no ha desacumulado provisiones del Componente Individual Contracíclico (CIC), en virtud de lo establecido en las Circulares Externas 007 y 022 de 2020, emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia

5.1.8. Comportamiento, Concentración y Pronósticos de Posibles Riesgos por Sector Económico

Los pronósticos y perspectivas de crecimiento de los diferentes sectores económicos son una herramienta importante en la toma de decisiones, dado que permiten reducir la incertidumbre y prever posibles situaciones adversas que afecten el normal comportamiento de la cartera comercial del Banco. En consideración a lo anterior, a continuación, se presenta un análisis del portafolio comercial del Banco bajo dos enfoques que se presentan a continuación, al cierre de diciembre de 2020:

5.1.8.1. Análisis Retrospectivo.

Para el cierre de diciembre de 2020, la cartera comercial distribuida por actividades económicas evidenció igual composición a la registrada en trimestres anteriores, en donde no se presenta concentración de riesgos en algún sector específico. Los sectores con mayor participación continúan siendo obras civiles en construcción, actividades varias y actividades de intermediación financiera, las cuales en conjunto representan el 57,81% del portafolio total comercial.

Respecto de los indicadores de Gestión de Riesgo de Crédito para estos mismos sectores, presentaron el siguiente comportamiento: el Indicador de cartera vencida cerró en 1,66%, 0,16% y 0,57%, y el Indicador de Riesgo se ubicó en 3,95%, 8,85% y 0,81%, respectivamente. Lo anterior revela que el sector con menor desempeño fue “Actividades Varias”, debido al deudor “Inversiones Eilat S.A.”, quien presenta la mayor exposición en riesgo para ese sector por alineamiento de calificación del grupo económico Eisenband.

El siguiente cuadro presenta la distribución de la cartera por las diferentes actividades económicas:

ACTIVIDAD ECONÓMICA	Dic. 2019				Dic. 20			
	SALDO CAPITAL	ICV (1)	ICR (2)	ICRS Sep. 19	SALDO CAPITAL	ICV (1)	ICR (2)	ICRS Sept. 20
A- AGRICULTURA, CAZA Y PESCA	105.097	10,73%	36,07%	20,17%	97.492	17,79%	38,80%	19,08%
B- INDUSTRIAS EXTRACTIVAS	11.372	0,00%	0,00%	20,72%	10.826	0,00%	0,00%	23,23%
C- INDUSTRIA DE ALIMENTOS, BEBIDAS, TABACO Y CONCENTRADOS	164.803	0,81%	2,33%	7,09%	123.279	0,00%	2,29%	7,24%
D- INDUSTRIA DE TEXTILES CUERO Y CALZADO	108.192	4,47%	12,74%	7,09%	91.058	7,28%	15,04%	7,24%
E- INDUSTRIA MADERERA, CARTÓN, PAPEL, EMPAQUES E IMPRESOS	25.833	0,01%	17,57%	7,09%	14.826	0,02%	29,17%	7,24%



F- FABRICACION. DERIVADOS DEL PETRÓLEO, ABONOS, QUÍMICOS, PLÁSTICO Y CAUCHO	83.161	3,89%	29,18%	7,09%	65.380	1,72%	33,18%	7,24%
G- FABRICACIÓN DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS Y SUSTANCIAS QUÍMICAS MED.	37.942	0,00%	0,00%	7,09%	35.996	0,00%	0,00%	7,24%
H- FABRICACIÓN DE PRODUCTOS MINERALES Y METÁLICOS	87.983	8,19%	20,07%	7,09%	45.813	15,73%	33,18%	7,24%
I- FABRICACION DE MAQUINARIA, MOTORES, ACCESORIOS PARA VEHÍCULOS Y OTRAS IND.	39.252	7,03%	48,37%	7,09%	17.775	26,53%	43,27%	7,24%
J- PRODUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE ELECTRICIDAD, DE GAS Y AGUA	25.673	0,00%	0,00%	5,69%	21.090	0,00%	8,09%	1,54%
K- OBRAS CIVILES DE CONSTRUCCIÓN	1.258.642	0,87%	4,39%	17,64%	1.553.713	1,66%	3,95%	15,33%
L- COMERCIO DE VEHÍCULOS NUEVOS Y USADOS, REPUESTOS Y MANTENIMIENTO	59.771	5,12%	64,67%	13,56%	52.132	5,87%	74,14%	15,80%
M- COMERCIO EN GENERAL	454.990	8,91%	18,84%	13,56%	279.906	2,95%	17,59%	15,80%
N- HOTELES Y RESTAURANTES	26.741	0,00%	0,00%	13,56%	32.942	0,00%	0,00%	15,80%
O- TRANSPORTE DE CARGA Y PASAJEROS Y ACTIVIDADES CONEXAS	113.187	4,98%	23,74%	13,56%	51.231	10,82%	57,56%	15,80%
P- SERVICIOS DE TELECOMUNICACIÓN	48.084	0,00%	5,30%	6,75%	46.787	0,00%	5,44%	5,84%
Q- ACTIVIDADES DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	477.809	0,00%	1,71%	2,08%	479.832	0,57%	0,81%	1,80%
R- ADMINISTRACION PUBLICA	72.429	0,00%	0,00%	4,29%	65.938	0,00%	0,00%	4,27%
S- ACTIVIDADES DE SEGURIDAD SOCIAL Y SERVICIOS SOCIALES Y DE SALUD	423.481	0,00%	0,00%	4,29%	307.914	0,00%	0,15%	4,27%
T- ACTIVIDADES DE EDUCACIÓN	352.640	0,00%	2,50%	4,29%	347.817	1,21%	3,73%	4,27%
U- ACT. DE ORGANIZACIONES, ASOCIACIONES, DE ESPARCIMIENTO, CULTURAL Y DEP.	47.023	0,00%	23,39%	1,28%	46.328	0,00%	26,12%	1,38%
V- ACTIVIDADES VARIAS	451.255	0,27%	9,46%	12,78%	486.530	0,16%	8,85%	8,55%
W- ASALARIADOS Y RENTISTAS DE CAPITAL	91.963	0,04%	1,38%	29,15%	84.988	0,98%	2,19%	24,53%
TOTAL	4.567.321	2,02%	8,80%	10,10%	4.359.594	2,02%	8,27%	9,36%

Los Sectores Económicos presentados corresponde a la versión 4.0 del Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU) de todas las actividades expedida por el DANE

5.1.8.2. Análisis Prospectivo

Para los próximos cuatro trimestres, se espera que los diferentes sectores de la economía a niveles del PIB registren el siguiente comportamiento:



Concepto	Banco GNB Sudameris				Sector Bancario		Proyecciones		
	Cartera Comercial ¹	Part %	Cartera en Riesgo	Indicador de Riesgo	Cartera en Riesgo	Indicador de Riesgo	PIB % Trim. 2020-III	Proy PIB % Trim. 2021-III	Evolución ⁵
Total	4.359.594	100	360.573	8,27	19.837.703	9,36	(9,00)	1,20	↗
Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca	97.492	224	37.824	38,80	1.017.566	19,08	1,45	2,42	↗
Explotación de minas y canteras	10.826	0,25	-	-	463.522	23,23	(19,12)	0,29	↗
Industrias manufactureras	394.128	9,04	65.434	16,60	2.967.786	7,24	(7,18)	0,74	↗
Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado; Distribución de agua; evacuación y tratamiento de aguas residuales, gestión de desechos y actividades de saneamiento ambiental	21.090	0,48	1.707	8,09	282.294	1,54	(4,20)	(1,04)	→
Construcción	1.553.713	35,64	61.352	3,95	4.662.660	15,33	(26,25)	7,37	↑
Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; Transporte y almacenamiento; Alojamiento y servicios de comida	416.212	9,55	117.363	28,20	7.051.579	15,80	(20,09)	(4,49)	→
Información y comunicaciones	46.787	1,07	2.547	5,44	337.678	5,84	(3,23)	5,91	↑
Actividades financieras y de seguros	479.831	11,01	3.908	0,81	416.486	1,80	1,54	4,17	→
Actividades inmobiliarias	162.934	3,74	30.573	18,76	623.090	8,55	1,76	1,82	→
Actividades profesionales, científicas y técnicas; Actividades de servicios administrativos y de apoyo	323.592	7,42	12.470	3,85	1.018.130	10,11	(6,07)	1,14	↗
Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria; Educación; Actividades de atención de la salud humana y de servicios sociales	721.674	16,55	13.433	1,86	878.741	4,27	(0,71)	3,19	↗

Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios; Actividades de los hogares individuales en calidad de empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares individuales como productores de bienes y servicios para uso propio	46.328	1,06	12.100	26,12	43.514	1,38	(29,70)	(0,96)	→
Asalariados y Rentistas de Capital	84.988	1,95	1.863	2,19	74.657	24,53	-	-	□

1. Total Cartera Comercial para el mes de diciembre de 2020. Banco GNB Sudameris

2. Total Cartera Comercial Sistema Bancario por calificación de riesgo para el mes de septiembre de 2020. Superintendencia financiera de Colombia, <https://www.superfinanciera.gov.co/>

3. Crecimiento económico anual a septiembre de 2020. DANE, <http://www.dane.gov.co/>

4. Pronósticos propios

5. La evolución se calcula con base en la proyección anual y el comportamiento trimestral promedio de los últimos 5 años

Los pronósticos económicos para los próximos cuatro trimestres revelan una paulatina reactivación en los diferentes sectores de la economía nacional, con lo cual se pretende contrarrestar los efectos adversos que ha dejado al interior del país la pandemia del COVID-19. Así las cosas, el Gobierno Nacional viene expidiendo decretos, leyes y diferentes herramientas enmarcados dentro del plan “Compromiso por Colombia” para promover la reactivación económica de sectores de gran envergadura como son construcción e infraestructura, turismo e industria en general, lo cual se espera redunde en generación de empleo y mejoramiento económico en los hogares colombianos y por consiguiente reactivación de sectores como comercio formal e informal, actividades artísticas, profesionales, entre otros.

5.1.9. Seguimiento Semestral de la Concentración en el Sistema Financiero de las Principales Exposiciones de Cartera de Banco.

Los clientes importantes en el sistema financiero corresponden a los deudores con grandes exposiciones en sectores específicos que pueden impactar positiva o negativamente a las entidades financieras. Así las cosas, y teniendo en consideración que el apetito de riesgo del Banco es conservador, se hace necesario realizar un monitoreo semestral el cual permita identificar si alguno de los clientes con mayor exposición en el Banco puede considerarse como “Cliente Sistémico”.

Por lo anterior y luego de la evaluación adelantada al interior de la Dirección de Riesgos de Crédito, a 31 de diciembre de 2020, el Banco no posee clientes con grandes exposiciones que puedan afectar al sistema financiero en su conjunto.



5.2. RIESGO DE MERCADO – SARM

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, Anexo 1. Igualmente, dispone de un modelo interno de valor en riesgo EWMA, utilizando datos históricos con ponderación decreciente en el tiempo,

El Banco tiene implementado un Sistema de Administración de Riesgo de Mercado que cumple 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 Nacional 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, así como atribuciones para operaciones y Trader.

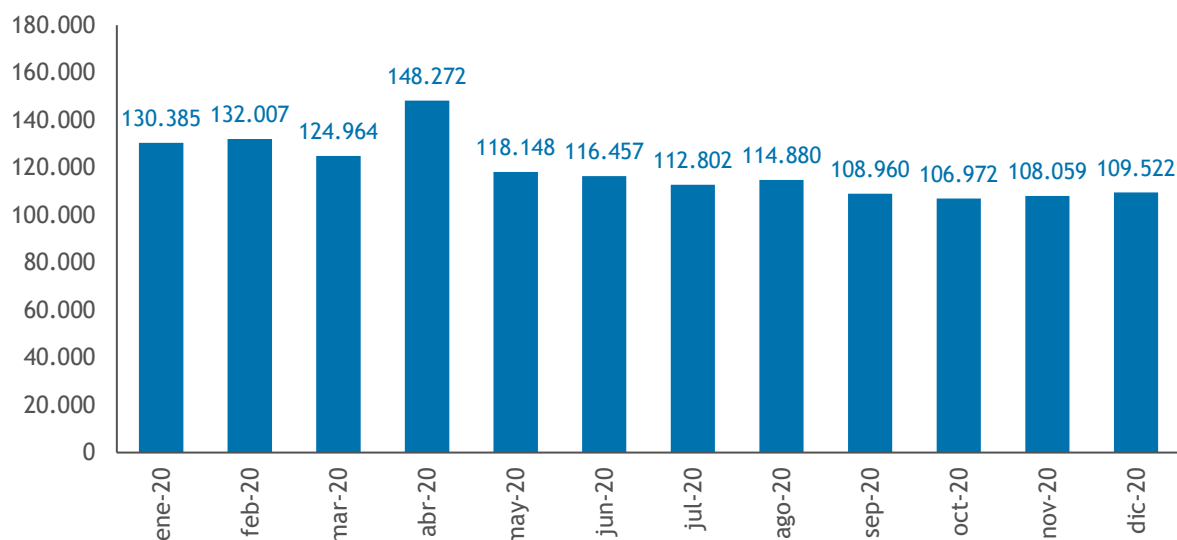
5.2.1. Evolución del VeR

El VeR regulatorio al 31 de diciembre de 2020 fue de \$109.522 millones, presentando una disminución de \$26.736 millones respecto al año anterior. Esta variación obedece principalmente a disminución en el VeR de tasa de Cambio de \$32.069 millones y aumento del VeR en el módulo de tasa de interés de \$9.671 millones.

El VeR máximo del mes de diciembre de 2020 fue COP \$143.911 millones y el mínimo COP \$109.522 millones. El VeR máximo mensual del año 2020 fue COP \$148.272 millones y el mínimo COP \$ 106.972 millones.



Evolución VeR 2020



Al 31 de diciembre de 2020, la medición del Valor en Riesgo por sus diferentes módulos arrojó las siguientes cifras:

Cifras en millones COP

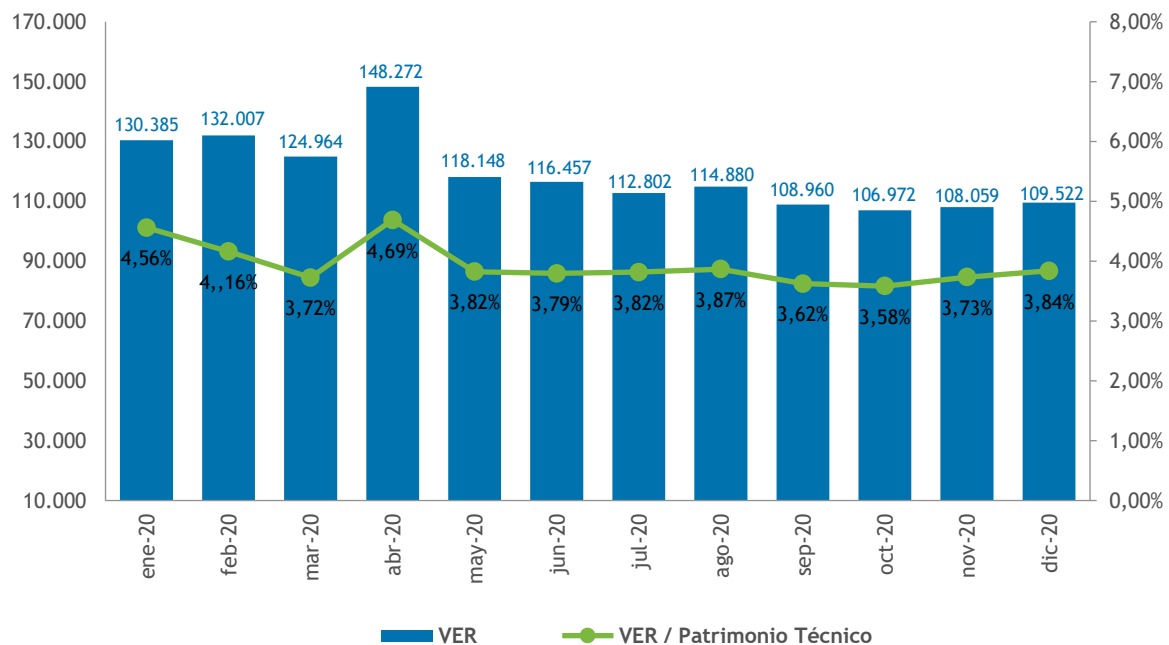
VALOR EN RIESGO POR MÓDULOS	
RIESGO	VALOR
Tasa de Interés	75.007
Tasa de Cambio	11.003
Precio Acciones	70
Fondos de Inversión Colectiva	23.441
VALOR EN RIESGO	109.522

5.2.2. Impacto del VeR Sobre el Patrimonio Técnico

El capital dedicado a las Inversiones representa en promedio durante el año 2020 el 3,93% del Patrimonio Técnico, habiendo registrado su nivel más alto en el último año en los meses de abril de 2020, febrero de 2020 y enero de 2020, cuando se ubicó en 4,69%, 4,16% y 4,56% respectivamente. En diciembre de 2020 se ubicó en 3,84%.



Relación VeR / Patrimonio Técnico



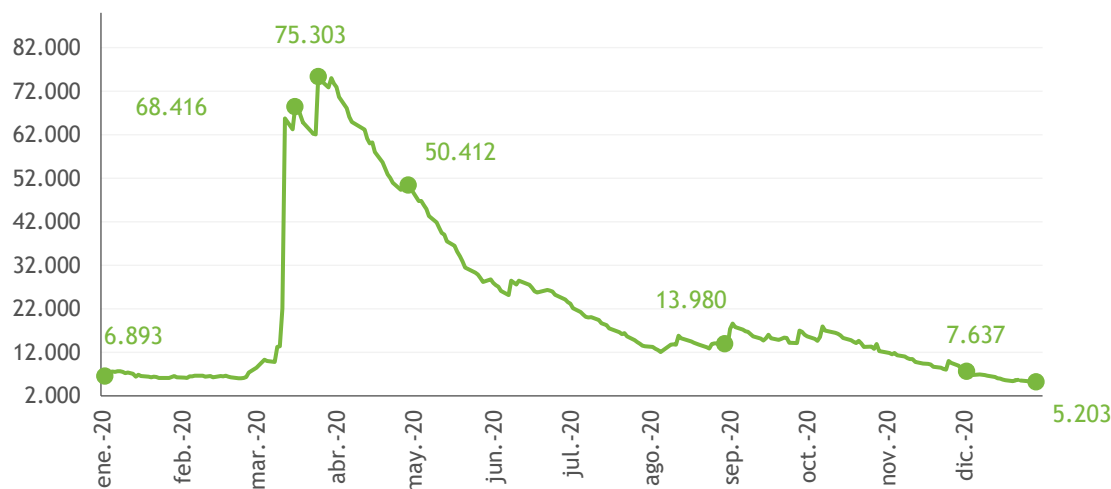
5.2.3. Evolución del VaR

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 de 95%, 1,65 desviaciones estándar y un factor de decadencia Lambda de 94%, el comportamiento del VaR durante el año 2020 fue el siguiente, de acuerdo con la Declaración de Apetito de Riesgo del Banco GNB Sudameris:

Fecha	Límite VaR
Hasta julio 2019	1,06%
Desde agosto 2019	0,98%



Evolución de VaR 10D



	Portafolio de Inversiones	VaR 10 días	Duración
Promedio	6.328.072	21.239	0,75
Máximo	7.532.085	75.303	0,85
Mínimo	5.242.479	4.594	0,65

Durante el período de evaluación se presentaron sobrepasos al límite de VaR aprobados por la Junta Directiva de Banco, debido a la coyuntura presentada en el mercado local y global por la pandemia del COVID-19. Dichos excesos se presentaron desde marzo hasta junio de 2020. Teniendo en cuenta esto, la Gerencia Nacional de Gestión de Riesgos a través de su Dirección de Riesgos de Mercado, realizó seguimiento diario y se informó de manera oportuna al Comité de Riesgos y a la Junta Directiva de la Entidad con el fin de generar estrategias encaminadas a contrarrestar los efectos negativos sobre las inversiones.

5.2.4. Normatividad Interna

Con respecto al Manual del Sistema de Administración de Riesgo de Mercado, el mismo se encuentra debidamente actualizado a diciembre de 2020.

5.2.5. Normatividad Externa

Con respecto a la Normatividad de Riesgo de Mercado, el Banco respeta y cumple con todo lo establecido en los Capítulos 18 y 21 de la Circular Básica Contable y Financiera de 1995 y demás



normas que la adicionen o modifiquen y se cumple con todo lo definido sobre Riesgo de Mercado por los entes de control.

5.3. RIESGO DE LIQUIDEZ - SARL

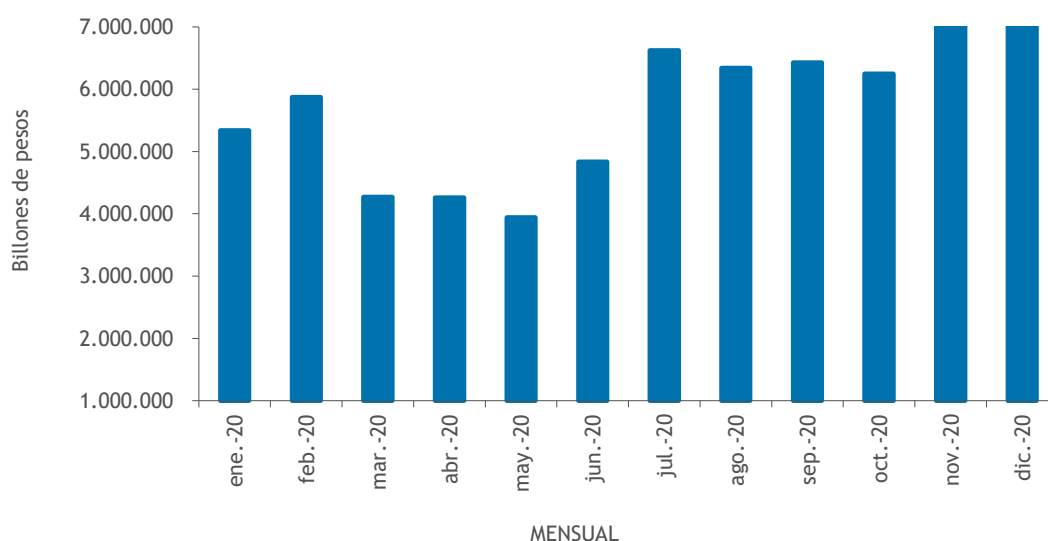
El Banco GNB Sudameris, durante el año 2020, dio cumplimiento a lo establecido en el Capítulo VI de la Circular Básica Contable y Financiera (Circular Externa 100 de 1995) sobre la administración del Riesgo de Liquidez, sin que se presentaran excesos en los límites internos ni reglamentarios y manteniendo altos niveles de liquidez.

5.3.1. Indicador de Riesgo de Liquidez

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.

En el año 2020, el Indicador de Riesgo de Liquidez (IRL) a 7 días del Banco GNB Sudameris presentó el siguiente comportamiento:

EVOLUCION DEL IRL A 7 DIAS



INDICADOR DE RIESGO DE LIQUIDEZ	
(Cifras en millones de pesos)	
Últimos 12 meses	
Máximo	7.621.036
Mínimo	3.942.723
Promedio	5.780.926
Último	7.603.898

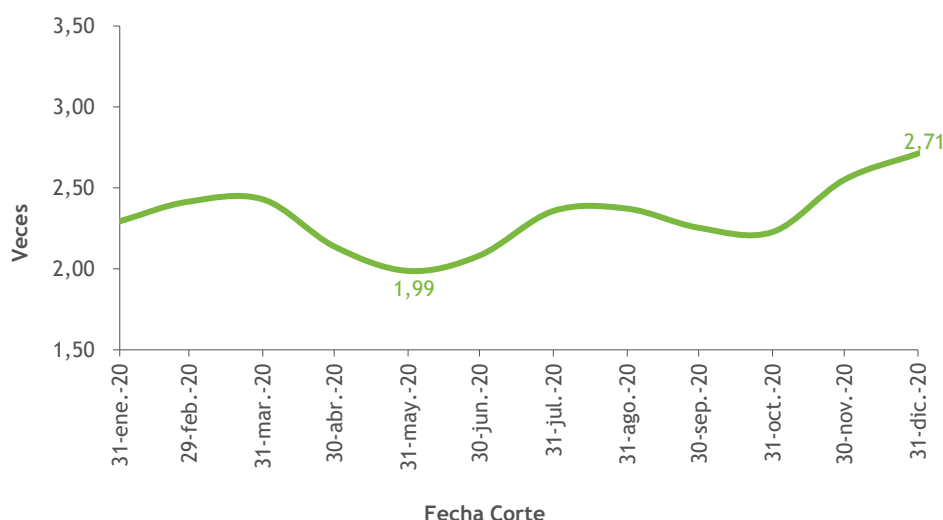
5.3.2. Indicadores Internos de Medición de Riesgo de Liquidez

5.3.2.1. 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 de 100% o mayor a 1, $ICL = (ALM + ACM) / MRPN_{30}$.

La evolución mensual de este indicador durante el año 2020 se mantuvo por encima del límite con un promedio de 2,32 (232%), un máximo de 2,71 (271%) un mínimo de 1,99 (199%) y un cierre de 2,71 (271%).



5.3.2.2. 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 requeridas 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 de 100%, $ICL = (ALM + ACM) / MRPS_{30s}$.

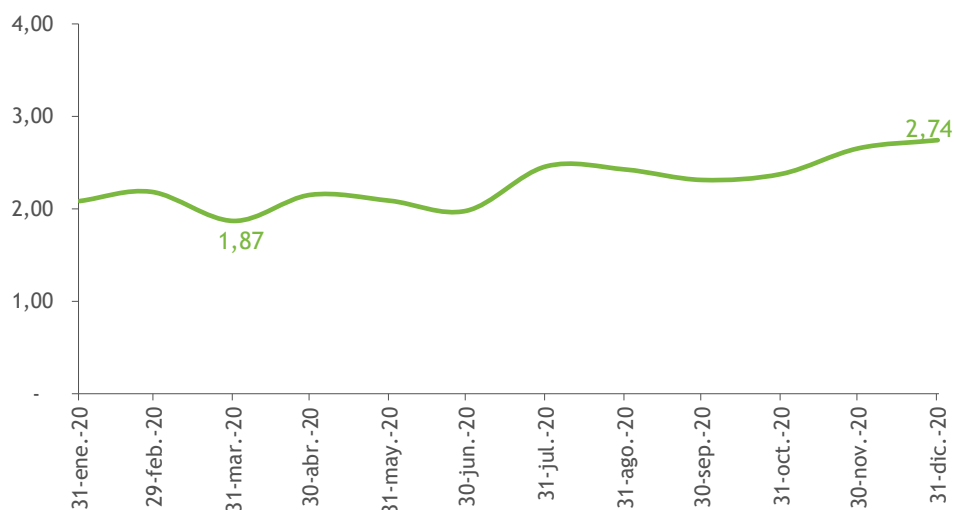
La evolución mensual de este indicador durante el año 2020 se mantuvo por encima del límite con un promedio de 1,70 (170%), un máximo de 2,11 (211%), un mínimo de 1,40 (140%) y un cierre de 1,51 (151%).



5.3.2.3. Indicador de Excedentes de Depósitos / Depósitos (EDD)

Este indicador mide la capacidad que tiene el Banco GNB Sudameris 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 2020, este indicador se mantuvo por encima de los RLN a 30 días con un promedio de 2,28 (228%), un máximo de 2,74 (274%), un mínimo de 1,87 (187%) y un cierre de 2,74 veces (274%).



5.3.3. CFEN (Coeficiente de Fondeo Estable Neto)

Al corte del mes de diciembre de 2020, el Coeficiente de Fondeo Estable Neto fue de 127,56%, es decir, que el Fondeo Estable Disponible del Banco, puede cubrir sin mayor inconveniente el Fondeo Estable Requerido, cumpliendo además con el mínimo porcentaje de cubrimiento establecido en la norma que es del 80%.

5.3.4. Normatividad Interna

Con respecto al Manual del Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez –SARL del Banco GNB Sudameris, el mismo se encuentra debidamente actualizado a diciembre de 2020.

5.4. RIESGO OPERATIVO – SARO

El Banco GNB Sudameris da 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 GNB Sudameris, 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.

5.4.1. Gestión de Riesgo Operativo

Durante el año 2020, la Dirección de Riesgo Operativo, adscrita a la Gerencia Nacional 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:

- La Junta Directiva del Banco GNB Sudameris aprobó la actualización de la Norma de Procedimiento Administración del Riesgo Operativo en lo relacionado con los procedimientos para la generación de la Base de Eventos de Riesgo Operativo y la actualización de la “Metodología para la Evaluación del Riesgo Operativo”.
- En conjunto con las respectivas áreas, se culminó la revisión y actualización de matrices de evaluación de riesgos de los procesos y áreas de la Entidad, de acuerdo con el cronograma definido. De esta manera, se determinaron e identificaron los riesgos a los que está expuesta la Entidad y los controles que permiten mitigarlos, manteniendo los niveles de exposición dentro de límites tolerables.
- La Dirección de Riesgo Operativo apoyó la identificación de los riesgos para proyectos, productos y servicios nuevos desarrollados durante el año 2020.
- Se desarrolló la capacitación periódica virtual, con el fin de reforzar los conceptos de SARO, identificar fácilmente los eventos de riesgo operativo e incentivar la participación de todos los colaboradores del Banco GNB Sudameris en el reporte de eventos presentados en las áreas a las que pertenecen.
- De otra parte, se fortalecieron los indicadores de riesgo operativo (descriptivos y prospectivos), los cuales permiten monitorear el comportamiento de los eventos de riesgo operativo, validando que los controles funcionen de manera oportuna, efectiva y eficiente.



- Se dio inicio a las actividades del plan de trabajo para dar cumplimiento a la Circular Externa 025 de 2020, expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, en lo relacionado con las Reglas relativas a la Administración del Riesgo Operacional y Margen de Solvencia y Otros Requerimientos de Patrimonio.
- Se atendieron los diferentes requerimientos de la Revisoría Fiscal y Auditoría Interna en lo relacionado con el seguimiento a la Gestión y Administración del Sistema de Administración de Riesgo Operativo SARO para la Entidad y se recibieron los respectivos informes con resultados satisfactorios.
- Igualmente, para atender las definiciones de la Circular Externa 029 de 2019 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, se adelantó la matriz de riesgos relacionada con “Requerimientos mínimos de seguridad y calidad para la realización de operaciones, acceso a la información y uso de factores biométricos”.
- Se inició con el plan de trabajo relacionado con el fortalecimiento de la herramienta tecnológica de riesgo operativo “GNB SARO”, identificando necesidades de optimización y atención a los requerimientos de la Circular externa 025 relacionada con las Reglas relativas a la Administración del Riesgo Operacional.
- Durante este período, se continuó con las labores de capacitación, acompañamiento y alineamiento de la metodología, normas, políticas y procedimientos con las directrices de la Casa Matriz para las filiales Internacionales y el apoyo en temas de riesgo operativo a todas las Entidades del Grupo.
- Finalmente, dada la situación de pandemia, la Dirección de Riesgo Operativo continúa con el acompañamiento y asesoría en línea a los usuarios de las diferentes áreas de la Entidad, sobre el reporte y aprobación de los eventos de riesgo operativo a través de la herramienta GNB SARO.

5.4.2. Eventos de Pérdida y Recuperaciones - Riesgo Operativo

En el año 2020, se presentaron eventos de riesgo operativo con impacto en los estados financieros del Banco GNB Sudameris por \$131.8 millones de pesos, suma que se encuentra dentro del límite de riesgo operativo establecido. Así mismo, se presentaron eventos Tipo B y C, asociados principalmente a “Ejecución y Administración de Procesos” y “Fallas Tecnológicas”, los cuales fueron corregidos oportunamente. Finalmente, durante el 2020 no se recibieron recuperaciones.

5.4.3. Perfil de Riesgo Operativo

De acuerdo con lo definido en el documento “Marco de Apetito de Riesgo”- MAR, el apetito de riesgo del Banco GNB Sudameris es conservador (0,046% del patrimonio técnico) y por lo tanto todas las decisiones, operaciones, productos y servicios están enmarcados dentro del apetito de riesgo establecido.



Teniendo en cuenta los riesgos identificados en la Entidad, el nivel de riesgo residual para el Banco GNB Sudameris S.A., es BAJO.

5.4.4. VeRro Regulatorio - Valor en Riesgo Operativo de Riesgo Operacional

La Superintendencia Financiera de Colombia emitió la Circular 025 de 2020, donde establece los criterios para el cálculo del VeRro para los establecimientos de crédito y define que se debe empezar a reportar a ese Organismo de Control a partir del mes de febrero de 2021, con las cifras del cierre de enero de 2021. El Banco GNB Sudameris viene realizando todas las gestiones necesarias para el cumplimiento de esta normatividad y realizados los cálculos correspondientes, el VeRro no genera un impacto representativo en el margen de solvencia de la Entidad.

5.4.5. Gestión Plan de Continuidad del Negocio PCN

De acuerdo con el Plan de Continuidad definido y aprobado por el Comité de Continuidad de Negocio, durante al año 2020 la Dirección de Riesgo Operativo, realizó entre otras, las siguientes actividades:

- Se actualizó la Norma de Procedimiento “Planeación de la Continuidad del Negocio”, en la cual se incluyeron actualizaciones relacionadas con políticas para la generación de indicadores del Sistema de Continuidad del Negocio y políticas sobre el Protocolo de Activación del Plan de Continuidad del Negocio y la actualización de las metodologías (BIA, Evaluación de Riesgos de Continuidad del Negocio, Medición e Identificación de Cargos Críticos, Identificación y Evaluación de Terceros Proveedores Críticos)
- De otra parte, con el apoyo a las áreas de la Entidad, se culminó con la identificación de los procesos/actividades críticas, mediante la actualización del BIA (Business Impact Analysis), verificando que se encuentren alineados con el Plan de Continuidad del Negocio.
- Se llevó a cabo la capacitación y evaluación anual sobre el Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio, a través de la herramienta virtual, dirigida a todos los colaboradores de la Entidad.
- Se realizó capacitación sobre el Plan de Continuidad del Negocio dirigida a miembros del Comité de Continuidad del Negocio.
- Se inició el proceso de capacitación presencial a integrantes de la segunda y tercera línea del Banco y Filiales Nacionales. Se espera continuar con la actividad presencial una vez la evolución de la pandemia lo permita.
- Se actualizó el Plan de Contingencia Operativa determinando las actividades primarias a desarrollar por las áreas críticas ante fallas o inconsistencias en el transcurso normal de la operación.
- La Entidad continuó con el fortalecimiento del Plan de Continuidad del Negocio, mediante pruebas funcionales operativas, desarrolladas en las instalaciones del Centro de Cómputo



Alterno (CCA) y el Centro de Operación en Contingencia (COC). Durante la Emergencia Sanitaria, las pruebas se realizaron con la menor interacción de personas en sitio, conservando el distanciamiento y los protocolos de bioseguridad necesarios.

- Se atendieron de manera oportuna los requerimientos de la Superintendencia Financiera de Colombia - SFC, Calificadoras de Riesgo y Auditoría Interna en el tema relacionado con el Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio, con resultados satisfactorios.

5.4.6. Medidas implementadas frente al COVID-19

La Entidad ha ejecutado sus operaciones de manera satisfactoria, garantizando la debida atención a los consumidores financieros y atendiendo los lineamientos del Gobierno Nacional y la Superintendencia Financiera de Colombia. Asimismo, de acuerdo con lo establecido en la Circular Externa 008 de 2020, emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, se conformó el Comité de Emergencias del Conglomerado, el cual realiza seguimiento permanente a través de planes de acción de corto y mediano plazo, de acuerdo con los niveles de riesgo establecidos por las autoridades correspondientes y las normas aplicables, implementando medidas que permitan cumplir los objetivos propuestos, protegiendo la integridad y la vida de los colaboradores e informando periódicamente los resultados al Comité de Riesgos y Junta Directiva.

Dentro de las medidas implementadas, se encuentran:

- a) Implementación de protocolos de bioseguridad para ingreso a las instalaciones de la Entidad.
- b) Implementación de protocolos de bioseguridad y horarios especiales para la atención de los usuarios dentro de las oficinas.
- c) Fortalecimiento de los canales de atención al consumidor financiero.
- d) Fortalecimiento y monitoreo permanente de los canales digitales de atención a los consumidores financieros, ante el incremento de operaciones producto de la emergencia sanitaria.
- e) Difusión permanentemente de comunicados a todos los colaboradores de la Entidad y Consumidores Financieros, relacionados con las medidas de prevención contra el contagio del COVID-19.
- f) Implementación de dos esquemas de trabajo: presencial y en casa para asegurar la correcta operación de la Entidad durante el periodo de emergencia sanitaria.
- g) Publicación de los protocolos de bioseguridad implementados al interior del Banco y sus Filiales, de acuerdo con las Resoluciones 666 y 892 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social.
- h) Atención de requerimientos de la Superintendencia Financiera de Colombia, relacionados con la implementación de la Circular Externa 008 de 2020.



- i) Implementación de los procesos y procedimientos para dar cumplimiento a todos los programas de apoyo del Gobierno Nacional, durante la emergencia sanitaria.

5.4.7. Normatividad Interna

Con respecto al Manual del Sistema de Administración de Riesgo Operativo – SARO del Banco GNB Sudameris, se encuentra debidamente actualizado a diciembre del 2020.

5.4.8. Normatividad Externa

La Superintendencia Financiera de Colombia emitió la Circular Externa No. 025 de 2020 y sus Anexos 1 y 2, en donde imparte instrucciones relativas a la Administración del Riesgo Operacional, con el fin de actualizar las instrucciones relacionadas con su gestión, imparte instrucciones relacionadas con el cálculo del valor de la exposición por riesgo operacional de los establecimientos de crédito conforme al Decreto 1421 de 2019 y ajusta los formatos e instructivos respectivos.

5.5. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD

5.5.1. Gestión de la Seguridad de la Información y Ciberseguridad

Durante el año 2020, la Dirección de Seguridad de la Información y Ciberseguridad adscrita a la Gerencia Nacional de Gestión de Riesgos, en cumplimiento de lo dispuesto en las normas vigentes, adelantó para el Banco GNB Sudameris, entre otras, las siguientes actividades:

- En cumplimiento de la Circular Externa 007 de 2018 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, a través de la cual se imparten instrucciones relacionadas con los requerimientos mínimos para la gestión del riesgo de ciberseguridad, se adelantaron actividades de afinamiento en el servicio del Centro de Operación de Seguridad “SOC”, que permitió alertar y prevenir eventos de seguridad y ciberseguridad.
- Se realizó control y monitoreo de la infraestructura expuesta a ciberespacio, sin que se hubiesen presentado incidentes de seguridad de la información y ciberseguridad.
- Se realizó monitoreo de la marca en redes sociales, sin que se hubiesen presentado incidente alguno
- Se aprobó la suscripción del Banco GNB Sudameris al CSIRT (Computer Security Incident Response Team) Financiero de la Asobancaria, lo que permitirá fortalecer el monitoreo continuo a las amenazas cibernéticas a nivel global, regional y local para las entidades bancarias y el ecosistema.
- Se desarrolló la capacitación virtual Seguridad de la Información y Ciberseguridad 2020, que permitió reforzar los conceptos en estos temas e incentivar la participación de todos los



colaboradores del Banco GNB Sudameris en las nuevas amenazas cibernéticas. Se aplicó la evaluación correspondiente, con el fin de efectuar una retroalimentación sobre el grado de entendimiento del tema.

- Se culminó la revisión y actualización de las matrices de clasificación de la información de todas las áreas del Banco GNB Sudameris, determinando y aplicando las medidas de protección correspondientes de acuerdo con su clasificación.
- En cumplimiento de las normativas internas y de la Circular 042 de la Superintendencia Financiera de Colombia, se realizaron los análisis de vulnerabilidades a la infraestructura productiva, así como el análisis de Ethical Hacking a objetivos específicos internos y algunos expuestos al ciberespacio.
- En conjunto con las áreas usuarias, se llevó a cabo la evaluación de los proveedores críticos, en cuanto a la continuidad del negocio y los riesgos de seguridad de la información y riesgo operativo, en medio de la situación de pandemia.
- Se efectuó el ejercicio de recertificación anual de usuarios y perfiles de los funcionarios del Banco GNB Sudameris que acceden a los diferentes Servicios Financieros y/o Bancas Virtuales, con resultados satisfactorios.
- Se aprobó la implementación del protocolo 3D Secure de mensajería para mejorar el rendimiento de las transacciones en línea, incentivar el crecimiento del comercio electrónico proporcionando a los emisores la capacidad de autenticar a los titulares de tarjetas durante una compra en línea, antes de la autorización, reduciendo la probabilidad de fraude.
- Se están adelantando las actividades correspondientes para dar cumplimiento, a partir del mes de abril de 2021, a la Circular Externa 033 de 2020 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, a través de la cual se imparten instrucciones relacionadas con la Taxonomía Única de Incidentes Cibernéticos – TUIC, el formato para el reporte de métricas de seguridad de la información y ciberseguridad y el protocolo de etiquetado para el intercambio de información Traffic Light Protocol (TLP).

5.5.2. Normatividad Interna

La norma para la Gestión de Seguridad de Información y Ciberseguridad del Banco GNB Sudameris, se encuentra debidamente actualizada al 31 de diciembre de 2020.

5.5.3. Normatividad Externa

Con respecto a la Normatividad asociada a Ciberseguridad, el Banco GNB Sudameris cumple con todo lo establecido en la Circular Externa 007 de 2018 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, a través de la cual se imparten instrucciones relacionadas con los requerimientos mínimos para la gestión del riesgo de ciberseguridad en sus tres (3) etapas.



5.6. 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 027 de 2020); 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 de promover la adopción de los correctivos necesarios para su mejoramiento.

El Banco GNB Sudameris S.A. cuenta con un programa de capacitación anual coordinado por la Gerencia Nacional de Recursos Humanos y 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 diciembre de 2020.

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 presentó 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 requeridas.

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.

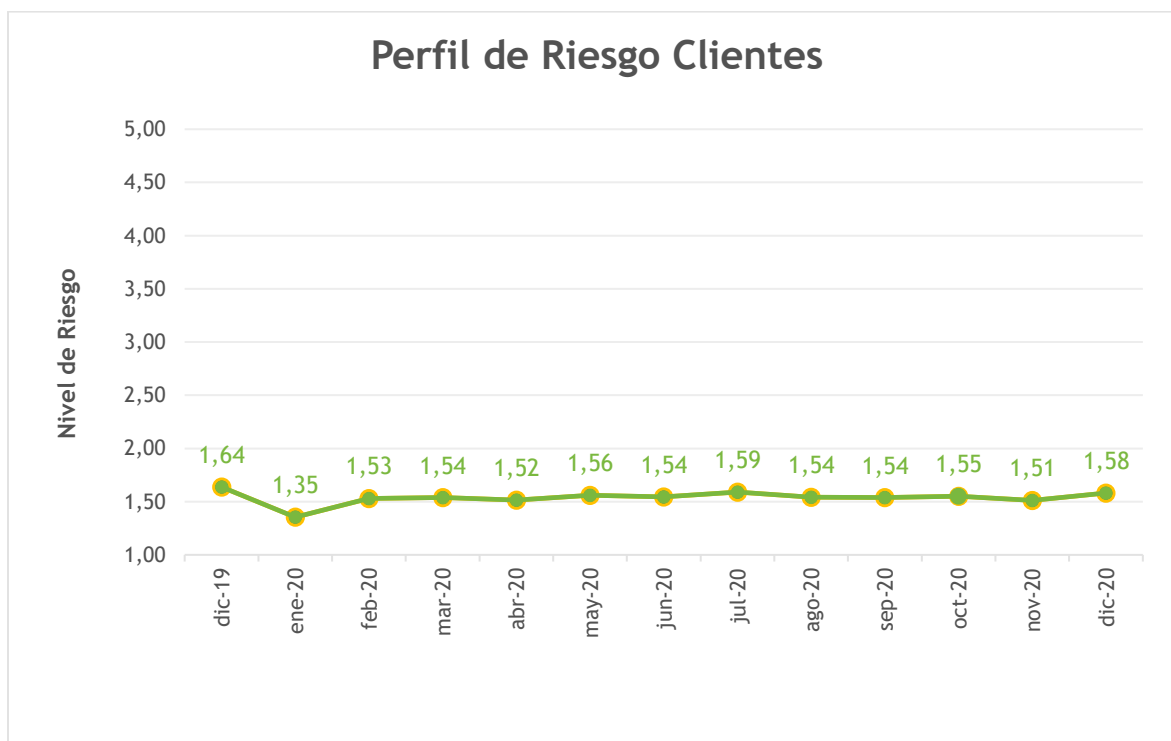
Evolución Perfil de Riesgo

De acuerdo con la gestión de riesgo realizada en los procesos del Banco GNB Sudameris S.A., 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, dado que corresponde a una evaluación semestral que se realiza en junio y diciembre se determinó que a corte de diciembre de 2020 el Riesgo Residual de la entidad se clasifica en Riesgo Medio (1%), Riesgo Bajo (76%) y Riesgo Muy Bajo (23%).

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 027 de 2020, mediante los cuales se define el perfil individual del cliente, se observa que el nivel de riesgo consolidado a corte de diciembre de 2020 fue de 1,58. 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 muy bajo.



A continuación, se detalla la evolución del riesgo mensual comparativo entre el 1º de diciembre de 2019 y el 31 de diciembre de 2020.



5.6.1. CRS (COMMON REPORTING STANDARD)

Durante al año 2020, el Banco GNB Sudameris S.A. cumplió con todos los requerimientos legales relacionados con el intercambio automático de información para efectos fiscales, de conformidad con el estándar de la OCDE (CRS - Common Reporting Standard) y transmitió el reporte correspondiente a la DIAN (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales).

5.6.2. FATCA

Durante al año 2020, 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 (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales).

6. GOBIERNO CORPORATIVO

En 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 2020, informando la situación de la Entidad durante el período enero a diciembre del año 2020 - Encuesta Código País - **(Anexo 1)**.

7. SISTEMAS Y ORGANIZACIÓN

Durante el año 2020 el Banco GNB Sudameris realizó diversas actividades tendientes al aseguramiento y estabilidad de procesos, procedimientos internos, de atención al Cliente, y tecnología como consecuencia de la contingencia generada por la pandemia, los cuales permitieron mantener la operación de la Entidad con alto nivel de eficiencia, calidad y oportunidad. Dentro de las actividades realizadas se resaltan las siguientes:

7.1 ORGANIZACIÓN

7.1.1 Procesos y procedimientos modificados o implementados con ocasión a la emergencia sanitaria por el COVID-19.

El Banco GNB Sudameris diseñó e implementó políticas y procedimientos para la atención de Programas Transitorios de Apoyo emitidos por el Gobierno Nacional en el marco de la emergencia sanitaria como: Programa de Apoyo al Empleo Formal (PAEF), Programa de Acompañamiento al Deudor (PAD), Programa de Apoyo para el Pago de la Prima de Servicio (PAP) y PAP Agropecuario, en los cuales se establecen los lineamientos correspondientes para facilitar la atención de solicitudes de los Clientes ya sean Personas Naturales o Jurídicas, que deseen ser beneficiarios de dichos programas, sin que estos requieran realizar procedimientos presenciales; así mismo, se definen los procedimientos para el reporte a la Superintendencia Financiera de Colombia acerca de la gestión de los mismos.

A continuación, se hace un recuento de las principales normas emitidas:

- Publicación y actualización permanente del compendio de "Líneas de Crédito con Entidades de Redescuento 2020", en el cual se dan a conocer las líneas de crédito vigentes y que son financiadas por entidades de redescuento como parte de las medidas económicas dispuestas por el Gobierno Nacional para la atención de la Emergencia Sanitaria.
- Creación de Sitio "Publicaciones con Instrucciones Especiales y Transitorias por Emergencia Sanitaria" en la Intranet Mi Portal, para consulta de los Colaboradores de la entidad, con el



fin de informar las políticas y procedimientos que establece el Banco en cumplimiento de las diferentes reglamentaciones emitidas por el Gobierno Nacional, Superintendencia Financiera de Colombia, entre otros, en el marco de la Emergencia Sanitaria. En este sitio se han publicado los siguientes temas:

- Ampliación de Plazos Para Pagos de Tributos.
 - Modelo de Carta Para la Aplicación de Alivios de Operaciones de Crédito de Redescuento.
 - Modelo Correo Electrónico Para la Aplicación de Alivios de Operaciones de Crédito de Redescuento.
 - Modelos de Cartas de Alivio.
 - Lineamientos para el pago del Impuesto Solidario y Aporte Solidario por COVID-19.
 - Presentación de Implementación de los temas de Bioseguridad, según la Resolución 666 de 2020 en Banco y Filiales.
 - Procedimiento para la Atención Solicitudes Alivio Financiero - Créditos Redescuento.
 - Procedimiento Transitorio Para Comunicación a Clientes con Garantías Especiales del Fondo Nacional de Garantías.
 - Procedimiento Transitorio Para el Pago de Mesadas Pensionales y Entrega de Tarjetas Débito a un Tercero.
 - Procedimiento Transitorio para la Atención de Solicitudes de Postulación al “Programa de Apoyo al Empleo Formal” (PAEF) y “Programa de Apoyo Para el Pago de la Prima de Servicios (PAP).
 - Procedimiento Transitorio Para la Atención de Solicitudes de Postulación al PAP del Sector Agropecuario.
 - Procedimiento Transitorio Para la Gestión del “Programa Ingreso Solidario” (PIS).
- Se efectuaron ajustes en los procesos, procedimientos y estructura organizacional de la Gerencia de Canales de Atención, con el fin de fortalecer la atención al Consumidor Financiero, dado el incremento en el uso de las Líneas de Atención al Cliente, Chat, Buzón Contáctenos y demás canales no presenciales dispuestos por el Banco, con ocasión a la pandemia. Entre las actividades más relevantes se ejecutaron las siguientes:
 - Formalización de la estructura organizacional y los roles de cada Unidad de la Gerencia de Canales de Atención.
 - Revisión, evaluación y ajuste del proceso de la Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos de los Consumidores Financieros del Banco.
 - Avance en la formalización del proceso del Operación del Centro de Atención Telefónica - CAT, en donde se administran las Líneas de Atención al Cliente, Chat, Buzón Contáctenos, Buzón del Centro de Atención Telefónica y el Conmutador.



- Se efectuó la documentación de los procedimientos definidos por la organización para la atención y pago a pensionados de Colpensiones, a través de los cuales el Banco aseguró la entrega de las mesadas a los Clientes / Pensionados mayores de setenta (70) años con o sin discapacidad y mayores de ochenta (80) años, facilitando el procedimiento a través de la entrega de una tarjeta débito en su lugar de residencia.
- Se Implementó el protocolo de Bioseguridad requerido para el Banco GNB Sudameris y sus Filiales, según lo establecido en la reglamentación externa y las recomendaciones emitidas por el Ministerio de Salud y Protección Social, con ocasión a la emergencia sanitaria por el COVID-19, a través de las siguientes medidas:

Definición e implementación de los siguientes protocolos de bioseguridad, los cuales fueron divulgados y socializados al interior de la entidad, a fin de salvaguardar la salud y bienestar de nuestros Trabajadores, Proveedores, Clientes y Usuarios:

- Protocolo general de bioseguridad.
- Limpieza y desinfección.
- Manipulación de insumos y productos.
- Trabajo en forma presencial.
- Hábitos saludables.
- Interacción con terceros.
- Zonas de alimentación.
- Movilidad.
- Al salir de la vivienda.
- Desinfección al regresar a la vivienda.
- Al convivir con una persona de alto riesgo.
- Procedimiento si una persona presenta síntomas.
- Lavado de manos.
- Distanciamiento.
- Elementos de protección personal.
- Higiene respiratoria.
- Trabajo no presencial.
- Visita a Clientes.
- Control de aforo.
- Control de temperatura.

Definición e implementación de elementos de bioseguridad en las oficinas abiertas al público a nivel nacional, tales como acrílicos de protección en los puestos de trabajo de atención de clientes y público en general, instalación de dispensadores de gel antibacterial, canecas para la disposición de residuos peligrosos, señalización de distanciamiento, ubicación de elementos de comunicación como Tótem y afiches, los cuales permiten brindar información visible sobre los protocolos de bioseguridad y recomendaciones aplicables al momento de ingresar a la oficina o

punto de atención.

- Implementación del Control de aforo para oficinas bancarias y puntos de recaudo.
- Definición e implementación de las Medidas de bioseguridad para Colaboradores.
- Definición y actualización permanente de lineamientos y protocolos de bioseguridad, para lo cual se crea en la Intranet Mi Portal, el sitio "Normativa y Guías de Bioseguridad", con el fin que pueda ser consultada por los Colaboradores de la Entidad, y con el propósito de proporcionar y mantener un ambiente de trabajo adecuado, minimizando el riesgo de contagio y transmisión del COVID-19, en dicho sitio se encuentran los siguientes documentos:
 - Resoluciones emitidas por el Gobierno Nacional para la atención del COVID-19.
 - Protocolos de Bioseguridad para Clientes, Colaboradores y Proveedores.
 - Guía Para la Atención de Visitas de Entes de Control.
 - Protocolos de Limpieza y Desinfección.
 - Fichas de Seguridad de los Elementos de Protección Personal.

7.1.2 Implementación, aseguramiento y mejoramiento de otros procesos internos.

Entre los temas más relevantes en esta materia desarrollados durante el 2020, se destacan:

Aseguramiento de los procesos de Recuperación de Cartera y Cobranza:

En el aseguramiento del proceso de recuperación de cartera se consideró lo siguiente:

- Implementación del proceso de Negociación, Recepción, Administración y Comercialización de Bienes recibidos de Dación de Pago y Adjudicaciones, con la incorporación de controles, procesos para la adecuada gestión en la recepción de bienes muebles e inmuebles y adjudicaciones entre otros.
- Actualización de los procedimientos para la asignación de clientes a cobranza, envío de comunicaciones a Clientes como herramientas de apoyo a la gestión, ajustes operativos y políticas para la gestión de cobranza preventiva, Administrativa y Prejurídica.
- Implementación de las políticas, procesos y procedimientos de "Negociación de Acuerdos Privados y Concursales" a cargo de la Unidad de Negociaciones de Acuerdos Privados y Concursales.
- Formalización de la estructura organizacional, funciones de las Unidades que conforman la Gerencia de Recuperación de Cartera y Cobranza y normas de procedimiento antes mencionadas.
- Revisión de proceso de cobranza para la implementación de la gestión comercial con Clientes apoyado por los Gerentes/Directores de Negocios de la Vicepresidencia Banca de Consumo.



Mejoramiento de los procesos de Convenios de Libranza

Intervención en las diferentes etapas del proceso para incrementar los niveles de atención al Cliente y reducir tiempos de respuesta y costos, así:

- Definición y formalización del nuevo proceso de verificación dactiloscópica de solicitudes de crédito realizado por el Outsourcing de este servicio definido por el Banco.
- Actualización y formalización de la estructura organizacional, funciones y responsabilidades y documentación normativa para la conciliación de operaciones, desembolso, reporte de novedades y Administración Documental de Créditos de Libranzas.
- Optimización del proceso de solicitudes, trámites y requerimientos de créditos de libranzas a través del sitio web del Banco GNB Sudameris para evitar el desplazamiento de los clientes a las oficinas, para peticiones tales como:
 - Crédito de libranzas nuevo.
 - Retanqueo de crédito de libranzas vigente (entrega de recursos adicionales).
 - Certificación de crédito al día.
 - Certificado tributario.
 - Tabla de amortización.
 - Paz y salvo.

Aseguramiento de procesos de la Gerencia de Gestión Administrativa

Se implementaron nuevos procedimientos y controles a través de las siguientes actividades:

- La constitución y administración de contratos administrativos y de tecnología en las diferentes etapas del proceso.
- La administración de activos fijos del Banco y sus Filiales.

Control Interno

Con el fin de adoptar las recomendaciones de la firma externa que evaluó la función de Auditoría Interna y de acuerdo con lo requerido por la Superintendencia Financiera de Colombia, se desarrollaron e implementaron políticas y procesos, relacionados con:

- Políticas para la elaboración anual del Plan General de Auditoría, considerando las expectativas de la Alta Dirección.
- Definición e Incorporación de actividades para la Evaluación del Nivel de Madurez del Sistema de Control Interno y ajustes al procedimiento para la Elaboración del Memorando de Planeación y Entendimiento del Proceso.
- Incorporación de actividades de los procesos de Supervisión durante la “Ejecución del Trabajo de Auditoría” para la evaluación de la efectividad, diseño de los controles según lo establecido en la “Metodología para la Calificación de Auditorías Basadas en Riesgos”.



- Definición e implementación de actividades para los procesos de elaboración de papeles de trabajo, clasificación de los hallazgos, fortalecimiento del seguimiento a los planes de acción, generación de los diferentes reportes en la Auditoría y emisión de los reportes internos de presentación en Junta Directiva, Comité y entes de control.
- Actualización de anexos y metodologías de Planeación General, definición del Alcance de las Evaluaciones, evaluación del Sistema de Control Interno, memorando de Planeación de Auditoría, calificación de Auditoría Basada en Riesgos, instructivo Ejecución de Pruebas de Auditoría Apoyadas en TAACs, evaluación del Nivel de Madurez del Sistema de Control Interno, elaboración de Papeles de Trabajo y Muestreo de Auditoría Interna.
- Modificación y formalización de la documentación normativa para la gestión de Auditoría.

Otros procesos

- Actualización de las Guías del Consumidor Financiero de todos los productos del Banco GNB Sudameris.
- Optimización de los Procesos de la Gerencia de Soporte a Productos Especializados.

7.1.3 Documentación Normativa

Durante el año 2020, se elaboró y/o actualizó la normativa interna asociada a los procesos de aseguramiento, mejoramiento y optimización antes indicados, y a aquellos afectados por reglamentación externa o cambios reportados en los procesos internos.

Se actualizó la normativa interna relacionada con la administración del Sistema de Control Interno de la entidad y su gestión de riesgos, resaltando lo siguiente:

- **SARL:** Revisión integral y ajuste del Plan de Continencia de Liquidez y actualización de procedimientos.
- **SARO:** actualización de lo relacionado con generación de informes y la metodología de evaluación del riesgo operativo
- **SARLAFT:** ajustes en las políticas y procedimientos de las diferentes etapas del SARLAFT
- **SARC:** calibración de los modelos de evaluación del riesgo.
- **SARM:** políticas relacionadas con los niveles máximos de exposición del riesgo y cupos de contraparte.
- **Planeación de Continuidad del Negocio del Banco y sus Filiales:** ajustes en las políticas y modelos relacionados con los planes que componen el Plan de Continuidad del Negocio.
- **Administración del Riesgo Conglomerado y Administración de Modelos:** se incorpora la “Metodología para la asignación de los Cupos de Contraparte del Sector Financiero”

Aseguramientos en los procesos y actualización de la normativa interna aplicable, generada de las observaciones realizadas por la Auditoría Interna en sus evaluaciones periódicas, así:



- Negociación, recepción, administración y comercialización de Bienes Recibidos en Dación de Pago y Adjudicaciones.
- Gestión de cobranza administrativa y prejurídica .
- Negociación de acuerdos privados y concursales.
- Administración y control de los límites o cupos de crédito.
- Custodia y manejo de pagarés cancelados de la Banca de Libranzas.
- Constitución y administración de contratos administrativos y de tecnología.
- Ejecución de operaciones en moneda extranjera en la Red Nacional de Oficinas.
- Procesos de la Gerencia de Canales de Atención.
- Definición de procedimientos operativos y en la Red Nacional de Oficinas, para facilitar y dar prioridad en la atención de órdenes de embargos y desembargos del sector salud, de acuerdo con lo dispuesto por la Superintendencia Financiera de Colombia.

7.1.4 Gestión Administrativa

Durante el año 2020 a pesar de la contingencia por el COVID-19 se llevaron a cabo todos los procesos administrativos y de servicios generales establecidos para el Banco y las filiales, cumpliendo los procedimientos y controles establecidos. Focalizando esfuerzos en los aspectos que se indican a continuación como consecuencia la emergencia sanitaria:

Contratos Administrativos.

Con ocasión de la contingencia generada por la pandemia, se realizó una gestión importante para negociar la reducción de tarifas de los diferentes servicios prestados al Banco y las Filiales. Como resultado de esta gestión se obtuvo descuentos importantes en la facturación mensual durante el periodo de la emergencia sanitaria para contratos de arrendamiento de inmuebles y para servicios tales como transporte de valores, servicios de vigilancia, correspondencia, aseo y cafetería, administración documental, papelería y suministros, mantenimiento de instalaciones, entre otros.

Así mismo debido al vencimiento de los diferentes contratos de servicios, se gestionó el no incremento de tarifas para las nuevas vigencias, con resultados satisfactorios.

Protocolos de Bioseguridad proveedores de servicios.

Respecto a los protocolos de bioseguridad implementados y que se llevaron a cabo a través de la empresa contratada para este fin se destacan las siguientes actividades:

- Aseguramiento de las jornadas adicionales de aseo de instalaciones de oficinas y sedes administrativas.
- Contratación de una empresa especializada para la realización de desinfecciones periódicas en las oficinas a nivel Nacional y sedes administrativas del Banco y Filiales, para prevención



de contagio

- Monitoreo al cumplimiento de los protocolos de bioseguridad definidos para los proveedores de aseo, cafetería, correspondencia, vigilancia y demás prestadores de servicios al Banco.

Inmuebles y Mantenimiento

Durante el año 2020 se realizaron las actividades de mantenimiento y conservación de los inmuebles y demás activos de propiedad del Banco y las Filiales, considerando los planes previstos, con algunos ajustes en su periodicidad, en razón a la contingencia por la pandemia. Se hizo un mayor énfasis en las siguientes actividades relacionadas con las medidas preventivas de contagio, de acuerdo a las políticas de bioseguridad establecidas por el Banco para las instalaciones físicas de oficinas y sedes administrativas.

- Instalación de pantallas acrílicas para distanciamiento de funcionarios en contacto directo con clientes y usuarios.
- Instalación de señalización de piso para indicar a los clientes el distanciamiento que deben guardar tanto al interior como al exterior de las oficinas mientras esperan para ser atendidos.
- Instalación de señalización informativa con las medidas preventivas para evitar contagio, visibles para funcionarios y clientes.
- Instalación de dispensadores de gel en los puntos de ingreso a oficinas y sedes administrativas, para el proceso de desinfección.
- Organización y distribución de muebles de aseo para oficinas y sedes administrativas con el fin de tener en orden los insumos necesarios para labores de aseo y desinfección.
- Instalación de señalización para orientar el proceso de limpieza de hornos microondas en oficinas y sedes administrativas.
- Se dotaron a las oficinas y sedes del Banco, de termómetros para el control de temperatura al ingreso a las mismas.

De igual forma se realizó el diagnóstico del estado de implementación en las oficinas y Sedes Administrativas de las actividades que comprenden los cuatro (4) programas del Plan de Saneamiento Básico, a saber: fumigación y control de vectores, limpieza y desinfección, manejo de residuos y agua potable, para establecer el respectivo plan de aseguramiento a ejecutar durante el año 2021.

7.2 TECNOLOGÍA

Permanentemente el Banco GNB Sudameris ha trabajado en el fortalecimiento de la infraestructura tecnológica y aplicaciones del Banco, con el objetivo de mantener su disponibilidad y mejorar continuamente su seguridad.



Durante el año 2020 se realizaron cambios en tecnologías de la información y comunicaciones, cuyo principal objetivo fue el cumplimiento de los objetivos de negocio, la adaptación a las condiciones de operación debido a la situación presentada por el COVID-19 y requerimientos de las diferentes áreas los cuales requerían entre otras actividades, la mitigación de riesgos, errores, fraudes u otras situaciones que podrían afectar la operación del Banco y sus filiales:

- Ajustes en la infraestructura para la conexión remota de usuarios manteniendo los niveles de seguridad.
- Migración de usuarios a herramientas de Office 365 para facilitar los procesos de trabajo en casa.
- Implementación y ajustes de informes a formatos regulatorios de la Superintendencia Financiera F536, F443, F460 y F534.
- Implementación de los formatos de la Superintendencia Financiera relacionados con los alivios financieros definidos en las circulares externas 022 y 027 de la Superintendencia Financiera.
- Implementación de trámites de autogestión para clientes a través de la Banca Virtual.
- Automatización para la Bancarización de Pensionados y facilitar el pago de las mesadas pensionales.
- Actualización de la plataforma Swift de acuerdo a la normativa vigente.
- Implementación de herramienta para la administración de usuarios privilegiados.
- Implementación recaudo de productos del Banco a través del portal de pagos PSE.
- Implementación de ajustes de acuerdo al cambio de la reglamentación de los procesos de ACH.
- Ajustes a los procesos de segmentación de clientes, monitoreo, FATCA en cumplimiento de los requerimientos de SARLAFT
- Consolidación de la información financiera del Banco y sus filiales.
- Ajustes a la herramienta que soporta los procesos de SARO.
- Gestión continua sobre las vulnerabilidades y actualizaciones de seguridad sobre las diferentes plataformas del Banco y filiales.

8. EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC

Como parte de la gestión desarrollada en el año 2020, la administración del Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC garantizó que los diferentes aspectos relacionados con las etapas, elementos, políticas y procedimientos definidos por la entidad, orientados a brindar una debida atención, protección y respeto a los consumidores financieros, fueran cumplidos en su



totalidad, identificando los hechos o situaciones que pudiesen afectar la debida atención y protección a los consumidores financieros, para implementar las correspondientes acciones.

Así mismo, durante el año en mención, se adelantó el seguimiento permanente al comportamiento estadístico e indicadores relacionados con la atención de quejas y reclamos de los consumidores Financieros del Banco, presentándose para el año 2020 un total de cinco mil ciento noventa y dos (5.192) casos, lo cual representa una disminución del 8% con relación al año anterior (5.629):

COMPORTAMIENTO ESTADÍSTICO / QUEJAS Y RECLAMOS												
PROCESO / MES	Ene 2020	Feb 2020	Mar 2020	Abr 2020	May 2020	Jun 2020	Jul 2020	Ago 2020	Sep 2020	Oct 2020	Nov 2020	Dic 2020
QUEJAS Y RECLAMOS	465	527	444	276	437	403	476	413	446	386	434	485
TOTAL TRIMESTRE	1.436			1.116			1.335			1.305		

Es preciso indicar que las reclamaciones de los consumidores financieros del Banco obedecieron principalmente a temas generados por la emergencia Sanitaria a causa del COVID-19, sobre los cuales desde la Alta Dirección se establecieron una serie de estrategias y planes de aseguramiento, para contrarrestar este efecto y minimizar la probabilidad de ocurrencia de situaciones que puedan afectar a los consumidores financieros, tales como:

- Revisión y/o Liquidación- Cartera Convenios (relacionadas especialmente con los alivios financieros decretados por el Gobierno Nacional)
- Bloqueos Banca virtual (generados por una mayor utilización de los canales electrónicos por parte de los clientes durante el período de contingencia)
- Entrega de tarjetas débito y claves de clientes pensionados (bancarizados durante el período de contingencia)
- Call Center-Indebida Atención Consumidor Financiero (por incremento en el nivel de llamadas recibidas, se presenta afectación en el indicador de atención de llamadas).

Aseguramiento y Optimización en los Procesos de Atención al Consumidor Financiero.

- Ajuste al Esquema de Operación y Atención del Centro de Atención Telefónica - CAT, el cual en la actualidad se realiza con personal vinculado directamente con el Banco, a fin de brindar acompañamiento, asesoría y seguimiento permanente a la gestión de las líneas, propendiendo por mayores estándares de calidad y oportunidad frente a los clientes.



- Implementación en el sitio web del Banco de nuevas funcionalidades para trámites relacionados con el producto de Libranzas, tales como solicitud de créditos nuevos, retanqueo (recursos adicionales), certificación de crédito al día, certificado tributario, tabla de amortización, paz y salvo para el producto crédito de libranza, para prestar un servicio más oportuno y fácil para los clientes y evitarles el desplazamiento a las oficinas del Banco.
- Implementación del Canal Virtual de Atención al Cliente – Asistente Virtual GNB Sudameris.
- Permanente evaluación y aseguramiento de los procesos internos que generan solicitudes de información por parte de los consumidores financieros por cada producto, con el fin de mejorar la atención a través de las líneas y/o reducir el flujo de llamadas.
- Ajuste en los horarios de atención de las líneas de atención, con base en el comportamiento de llamadas recibidas buscando mejorar el nivel de oportunidad en la atención al Consumidor Financiero.
- Actualización de mensajes y notificaciones al cliente por procesos de registro, solicitud de usuarios, bloqueos y soporte para todas las novedades que se presenten en los Canales Electrónicos.
- Actualización permanente del sitio web con las estrategias dispuestas por la entidad para optimizar la información hacia los consumidores financieros, que facilite el uso de los diferentes canales presenciales y no presenciales, disponibles.

Medidas Implementadas en el Periodo de Contingencia por la Emergencia Sanitaria.

- A través de diferentes canales (sitio web, mailings) se ha reforzado a los clientes el uso de los canales digitales (banca virtual, banca móvil, botón de pagos, audiorespuesta), con el fin de evitar desplazamientos.
- Implementación de una línea de atención exclusiva para asesoría y soporte de canales electrónicos para personas naturales, con un canal dedicado para pensionados, con adecuación de protocolos para atención específica de este tipo de clientes y fortaleciendo el número de Agentes para su atención.
- Implementación de proceso de autogestión para el cliente en los servicios de: recordatorio de clave, matrícula de cuentas, PSE y tokens de la Banca Virtual. Estos a través del envío de código OTP al número de celular del cliente registrado en el sistema Core del Banco.
- Optimización del proceso de matrícula por primera vez en la Banca Virtual, estableciendo el contacto directo del Banco con el cliente, para acompañar y habilitar el servicio.
- Creación de buzones de correo electrónico específicos para la atención de requerimientos relacionados con alivios financieros y Programa de Acompañamiento al Deudor PAD.
- No cobro de comisiones para transferencias realizadas por los clientes desde la Banca Virtual y Banca Móvil.
- Implementación de un plan de comunicación para divulgar instructivos digitales con guías gráficas y didácticas para el adecuado uso de los canales digitales del Banco.



Canales Utilizados para Informar y Atender los Clientes en el Periodo de Contingencia por la Emergencia Sanitaria.

- Sitio web www.gnbsudameris.com.co.
- Correos electrónicos dirigidos
- Mensajes de texto
- Líneas de atención al Cliente: GNB en Contacto, Telelibranzas, GNB Premier.
- Canales Presenciales: Red Nacional de Oficinas y Puntos de Atención, Gerentes/Directores de Negocios.

Plan de Capacitación.

- Para el primer trimestre del año 2020, se efectuó la evaluación de la capacitación virtual del SAC (Sistema de Atención al Consumidor Financiero), publicada en el mes de diciembre de 2019, dirigida a los colaboradores de la entidad, reforzando los conocimientos sobre la Debida Atención al Consumidor Financiero, etapas y elementos del SAC.
- Así mismo, se confirma que, para el año en mención, no ingresaron funcionarios nuevos al Banco GNB Sudameris, por lo que no se presentaron necesidades de capacitación en esta línea.
- La Gerencia Canales de Atención del Banco, efectuó capacitación del SAC a los colaboradores que realizarían al proceso de atención en las líneas telefónicas, según nuevo esquema implementado.
- Se divulgaron las Circulares Reglamentarias "Medidas de Bioseguridad Adoptadas por el Banco y Filiales con Ocasión a la Emergencia Sanitaria" y "Nuevo Esquema de Operación y Atención del Centro de Atención Telefónica - CAT", las cuales tienen como finalidad formalizar nuevos lineamientos que afectaban la atención del Consumidor Financiero.
- Así mismo el Banco implementó mecanismos de comunicación interna acerca de los lineamientos establecidos por la alta Dirección para la atención de la emergencia sanitaria, en temas tales como:
 - Divulgación de procedimientos internos para la atención y aplicación de alivios financieros y PAD para clientes de las bancas de consumo, empresas e institucional y libranzas, por parte de la fuerza comercial de cada banca. A la fecha se mantiene permanentemente actualizada la normativa interna y externa para que se brinde información actualizada a los Clientes interesados.
 - Socialización de procedimientos internos para la bancarización de pensionados y procesos asociados a la apertura de las cuentas pensión, entrega de tarjetas y claves, habilitación de canales virtuales y resolución de consultas, peticiones y quejas.
 - Socialización de las estrategias para la atención de solicitudes de postulaciones al PAEF y PAP, para ser gestionadas a través de las áreas comerciales, habilitando los canales digitales necesarios, para facilitar el intercambio de información con el Cliente. En este

- tema se implementó el envío de mailling y mensajes de texto, para mantener informados a los clientes, sobre los diferentes estados en cada etapa de sus solicitudes.
- o Socialización con todo el personal de los lineamientos internos y la reglamentación externa relacionada con Bioseguridad y jornadas de capacitación sobre la reglamentación aplicable y la aplicación de los protocolos establecidos por el Banco en la materia.
 - o En general a través de la intranet del Banco, se comunica de manera permanente a los colaboradores sobre las novedades en la reglamentación interna y externa, los canales de atención disponibles y nuevos procedimientos que sean implementados, con ocasión a la emergencia sanitaria, para lo cual se creó un sitio especial para dichas publicaciones, a fin de facilitar la consulta por parte del personal del Banco.
- Adicionalmente, el Banco realiza capacitaciones sobre dichos procedimientos y/o lineamientos a las áreas que tienen contacto con el cliente y que administran los diferentes canales de atención, según corresponda, para que se garantice una correcta atención y se brinde información confiable, veraz y completa en cada tema.

Educación Financiera.

Con ocasión a la Emergencia Sanitaria a causa del COVID-19, declarada en el mes de marzo de 2020 por el Gobierno Nacional, la Gerencia Nacional de Desarrollo de Productos y Mercadeo, ha dado prioridad total a divulgar, de manera visible y clara, toda la información relacionada con las novedades que la emergencia ha generado, utilizando como canales principales el sitio Web y correos dirigidos (mailings), especialmente sobre los siguientes temas:

1. Protocolos de Bioseguridad
 2. Alivios financieros
 3. Programa de Acompañamiento al Deudor - PAD
 4. Programa de Ingreso solidario (PIS)
 5. Programa de Apoyo al Empleo Formal (PAEF)
 6. Aspectos asociados a la bancarización de Pensionados
- Definición de una estrategia de comunicaciones a los clientes beneficiarios de Alivios Financieros o del Programa de Ayuda al Deudor, para mantener informado al consumidor financiero en cada instancia del proceso.
 - Diseño de un espacio exclusivo para el PAD en el sitio web del Banco, con información completa, clara y detallada sobre este programa y el procedimiento que debe realizar el cliente para acogerse al mismo, cuya solicitud se puede realizar de manera virtual a través de este mismo canal para los diferentes productos de crédito.
 - Adicionalmente la entidad estableció protocolos de atención, para los consumidores financieros en situación de discapacidad, beneficiarios del Programa Ingreso Solidario,

adultos mayores y segmentos poblacionales en situación de mayor vulnerabilidad.

Información al Consumidor Financiero.

- Diseño de un espacio exclusivo en el sitio web del Banco, con información completa, clara y detallada sobre las medidas que el Gobierno Nacional y el Banco han implementado frente a la emergencia sanitaria.
- Comunicación a los clientes beneficiarios de los diferentes programas implementados por el Gobierno Nacional, como PIS, PAEF, PAD, PAP para mantenerlos informados sobre las condiciones generales para aplicar a los beneficios de cada programa, así como cada instancia del proceso.
- Información relacionada con recomendaciones y protocolos de bioseguridad para el ingreso a las oficinas bancarias, interacción con terceros, lavado de manos, entre otros, acorde con las directrices emitidas por los organismos de salud.
- A través de diferentes canales (sitio web, correos dirigidos, SMS) se ha reforzado a los clientes la invitación a utilizar los canales digitales dispuestos por la Entidad (Banca Virtual, Banca Móvil, Botón de Pagos, Audiorespuesta) para realizar sus transacciones, sin tener que acudir a las oficinas del Banco.
- Información sobre los Servicios que el Banco ofrece a \$0 para tarjetas débito y cuentas de depósito.
- Información sobre el paquete mínimo de servicios sin costo, para Tarjeta de Crédito, atendiendo lo reglamentado por la Ley 2009 de 2019.
- Información sobre los beneficios por la utilización de las tarjetas de crédito del Banco (programa de puntos, asistencias, entre otros).
- Recomendaciones de seguridad para la utilización de las tarjetas débito y crédito y los canales digitales.
- Implementación de campañas invitando a los clientes a mantener actualizada su información de contacto, a fin de facilitar el envío de información de interés y notificaciones sobre sus transacciones, vía SMS o correo electrónico.
- Implementación de un plan de comunicación específico dirigido al segmento Pensionados, orientado a facilitar su proceso de vinculación, uso de canales digitales, actualización de información, entre otros.

9. HECHOS IMPORTANTES DESPUÉS DEL CIERRE DEL EJERCICIO

Después del cierre del ejercicio 2020, se cerró el 22 de enero de 2021 la operación de adquisición del 100% del paquete accionario del Banco BBVA Paraguay por parte del Banco GNB Paraguay, filial del Banco GNB Sudameris, previo a las aprobaciones de las autoridades



regulatorias competentes; entidad adquirida que cambió su denominación social a BANCO GNB S.A. (EN PROCESO DE FUSION POR ABSORCION), convirtiéndose ésta en sociedad subsidiaria de Banco GNB Sudameris y filial de Banco GNB Paraguay.

10. EVOLUCIÓN PREVISIBLE DEL BANCO GNB SUDAMERIS

Para el año 2021 el Banco espera un entorno económico más favorable. Se continuará con los lineamientos de estabilización de la operación de la entidad propendiendo por el 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 2020 el Banco GNB Sudameris registró operaciones con sus Filiales, Servibanca S.A. Servitrust GNB Sudameris S.A., Servivalores GNB Sudameris S.A. Comisionista de Bolsa, Corporación Financiera GNB Sudameris S.A., Banco GNB Perú y Banco GNB Paraguay, 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 2020, 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, y operaciones de compraventa de divisas, las cuales se realizaron cumpliendo las políticas de crédito, a tarifas del mercado y cumpliendo con los procedimientos establecidos 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. El detalle de los saldos correspondientes se encuentra en la Nota a los Estados Financieros número 30 Partes Relacionadas.

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

En cumplimiento a lo establecido en el Art. 47¹⁸ 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 ARTÍCULO 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 la misma corresponde a registros contables y se encontrará a disposición en la Secretaría General del Banco.

¹⁸ Lo previsto en esta norma es aplicable al Banco GNB Sudameris como emisor de valores.



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 que 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 2020 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

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 2020.

JUNTA DIRECTIVA

CAMILO VERÁSTEGUI CARVAJAL
Presidente

