

Ser Banco **finanza**
INFORME ANUAL 2018

ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE ACCIONISTAS 2018

CONTENIDO

• INFORME DE GESTIÓN	1
• INFORME DEL REVISOR FISCAL	25
• ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA	27
• ESTADO DE RESULTADOS	28
• ESTADO DE CAMBIO EN EL PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS	29
• ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO	30
• NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS	31
• COMPOSICIÓN ACCIONARIA	89

INFORME DE GESTIÓN BANCO SERFINANZA S.A

(Antes Servicios Financieros S.A. Serfinansa Compañía de Financiamiento)

Aprobado por la Junta Directiva en reunión del 27 de Febrero del 2019

En cumplimiento de disposiciones estatutarias y normas legales, me permito presentar a los señores accionistas el informe de la gestión realizada por Banco Serfinanza (antes Servicios Financieros S.A. Serfinansa Compañía de Financiamiento) en el ejercicio fiscal del año 2018, que resume la evolución de los negocios y la situación económica, administrativa y jurídica de la entidad.

Mediante Resolución No. 1834 del 21 de diciembre de 2018 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, ésta autorizó la conversión de la Compañía de Financiamiento a Banco y otorgó el permiso de funcionamiento, lo que conllevó la sustitución de su razón social por la de Banco Serfinansa S.A.. Posteriormente a través de reforma estatutaria según consta en la Escritura Pública No. 271 del 20 de febrero de 2019 se cambió la razón social del Banco a Banco Serfinanza S.A.

Constituyen el objeto principal del BANCO todas las operaciones, negocios, actos y servicios propios de la actividad bancaria de acuerdo con las normas legales aplicables. El Banco se enfocará en aquellas actividades de banca de consumo y banca comercial dirigida a medianas y pequeñas empresas.

En desarrollo de su objeto social y con sujeción a las restricciones y limitaciones impuestas por las leyes, la sociedad podrá realizar todas las actividades que las normas autoricen a establecimientos de su especie y efectuar las inversiones permitidas.

ENTORNO MACROECONÓMICO MUNDIAL

En 2018 la economía mundial arrancó fortalecida gracias al repunte de la manufactura mundial y el comercio internacional en 2017. A medida que los inversionistas perdieron confianza en las perspectivas económicas internacionales, la aceleración se enfrió.

Una razón de la desaceleración es la guerra comercial entre China y EE.UU con la imposición de aranceles por parte de Estados Unidos y las represalias adoptadas por China en el mismo sentido.

A pesar de estas medidas, la economía estadounidense se expandió con rapidez en 2018, gracias a recortes de impuestos y un aumento del gasto, que estimularon la demanda. En consecuencia, la Reserva Federal estadounidense siguió aumentando la tasa de política monetaria.

Como el crecimiento y las tasas de interés de Estados Unidos superaron los de otras grandes economías, el dólar de EE.UU. se apreció frente a la mayoría de las monedas en 2018.

La apreciación del dólar de EE.UU., sumada al menor nivel de riesgo que estaban preparados a aceptar los inversionistas financieros internacionales, generó presiones para algunas economías de mercados emergentes vulnerables. La mayoría vio su deuda externa encarecerse, aunque en muy distinta medida.

ENTORNO MACROECONÓMICO COLOMBIANO

El 2018 se puede catalogar como un año de estabilización y transición de la economía colombiana, en donde se dio el inicio a un proceso de recuperación con un leve repunte en su tasa de crecimiento al pasar del 1.8% en el año 2017 a un 2.7%. Después de tres años consecutivos de desaceleración económica, una constante reducción de la inflación, la reducción de las tasas de interés domésticas, la recuperación de los precios internacionales del petróleo y una incipiente diversificación de exportaciones, fueron los factores que incidieron en este proceso de recuperación.

El año inició con una fuerte apreciación del peso colombiano frente al dólar, sustentado por un alza en el precio del petróleo en los mercados internacionales y con una incertidumbre política por las elecciones presidenciales en donde se notó una fuerte pausa en los proyectos en el sector productivo así como en el ánimo de los inversionistas de portafolio.

La economía colombiana salió bien librada de la crisis de mercados emergentes gracias a los siguientes factores:

- Las salidas de capitales se dieron principalmente en el primer semestre coincidiendo con una fuerte apreciación del precio del petróleo.
- La economía colombiana se resalta como una de las pocas en donde el populismo no llegó al poder, manteniendo así la confianza de los inversionistas extranjeros.
- Colombia se mantiene en un proceso de recuperación económica tras la fuerte desaceleración sufrida en años anteriores y poco a poco esto se materializa en una menor vulnerabilidad externa a medida que se reduce el déficit en cuenta corriente y se realizan los ajustes necesarios para mantener la sostenibilidad de las cuentas fiscales.

Luego del inicio del periodo presidencial 2018-2022, con la ley de financiamiento se logra la consecución del 50% de las necesidades del presupuesto 2019 obligando al Gobierno a iniciar una fuerte política de ajuste del gasto de forma permanente para adecuarlo a los ingresos.

Se destaca en ese crecimiento el fortalecimiento de la demanda interna impulsada por el dinamismo del consumo de los hogares mostrando mejores indicadores la industria y el comercio. También mejoró la demanda externa, impulsada por un aumento de las exportaciones industriales y agroindustriales, y por unos precios del petróleo al alza.

En 2018 el índice de inflación continuó con la senda de reducción iniciada en 2017 situándose una vez más dentro del rango meta fijado por el Banco de la República alcanzando el 3.18% con una reducción de 91 pb desde 4.09% al cierre de diciembre de 2017. Esto le permitió a la Junta Directiva del Banco de la República seguir acentuado un proceso de reducción en la tasa de intervención (-50 pbs) para situarlas en 4.25% al cierre del 2018 desde 4.75% con que terminó en 2017.

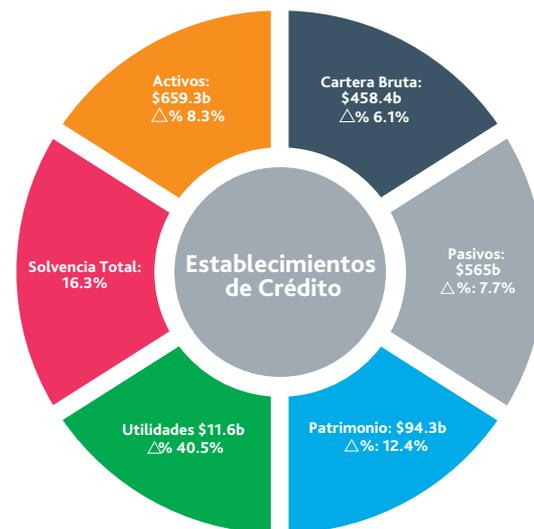
A diferencia de 2017 en donde el precio del dólar en Colombia tuvo una apreciación de 0,56%, en 2018 la devaluación fue del 8,91% finalizando el año con una tasa de cambio de \$3.249,75, luego de haber iniciado en \$2.984, con una alta volatilidad durante el año. Esta alta volatilidad tuvo su explicación en factores como la cotización del precio de petróleo, anuncios de la FED de incremento de tasas de interés y guerra comercial de grandes potencias.

La tasa de desempleo se mantiene por debajo de los dos dígitos, con un ligero incremento de 0,3%.

En efecto para 2018 la tasa de desempleo se ubicó en 9,7%, superior a la observada en 2017 que fue de 9,4%.

SECTOR FINANCIERO COLOMBIANO

En 2018, los activos del sector financiero en Colombia presentaron un incremento real anual del 5.7% alcanzando un valor de \$1,715 billones. Por su parte, los establecimientos de crédito también obtuvieron un balance positivo en el crecimiento de los activos y una recuperación en las utilidades acumuladas.



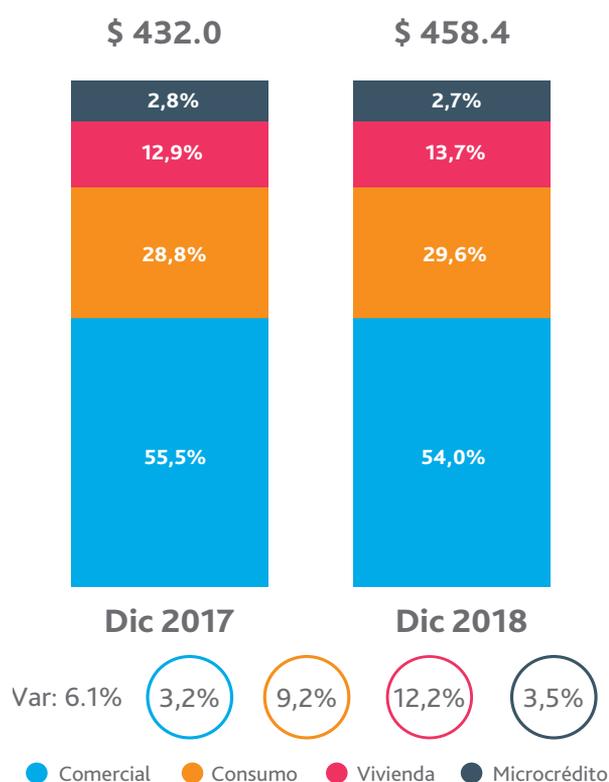
Cifras a Dic 2018, △%:Variación nominal Dic 2018 vs Dic 2017

Los activos totales de los establecimientos de crédito del sistema financiero en Colombia se ubicaron en \$659.3 billones, presentando un crecimiento anual de \$50.8 billones, un 8.3% más que el año anterior, generado principalmente por el resultado obtenido en la cartera de créditos neta que alcanzó un saldo de \$430 billones con un incremento anual de \$22.7 billones, equivalente a un 5.6%. Así mismo, las inversiones obtuvieron un saldo de \$130.0 billones con un incremento anual de \$16.3 billones, equivalente a un 14.3%. La cartera neta y las inversiones son los rubros con mayor participación dentro del total de los activos con un 65.2% y 19.7% respectivamente.

Durante el 2018 la cartera de créditos presentó un crecimiento acorde con el comportamiento de la economía, explicado principalmente por las modalidades de consumo y vivienda, las cuales registraron los mayores crecimientos. A

corte de Diciembre 2018, la cartera bruta de los establecimientos de crédito ascendió a \$458 billones presentando un incremento del 6.1% con relación al cierre del año anterior.

Composición Cartera Bruta Establecimiento de Crédito (billones de pesos)



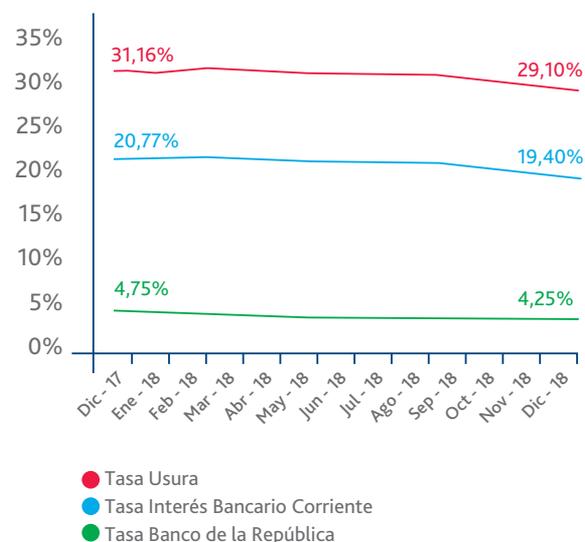
Por modalidad, la cartera comercial registró un saldo de \$247.4 billones con un crecimiento anual del 3.2%. La cartera de consumo alcanzó un saldo de \$135.8 billones con un incremento anual del 9.2%. La cartera de vivienda obtuvo un saldo de \$62.7 billones con un incremento anual del 12.2%. Por su parte, la cartera de microcrédito registró un saldo de \$12.6 billones con un crecimiento anual del 3.5%.

Por otro lado, la cartera de consumo de los establecimientos de crédito se encuentra conformada principalmente por las líneas de libranza con una participación del 36.3%, seguido por libre inversión con un 25.1% y tarjeta de crédito con un 20.9%.

Con corte a Diciembre 2018 las tarjetas de crédito vigentes emitidas por los establecimientos de crédito ascienden a 15.3 millones con un incremento anual del 2.6%. Del total de las tarjetas el 37.8% corresponde a franquicia Mastercard, seguido de Visa con un 33.5% y marcas propias con un 23.3%.

Acorde con el comportamiento presentado en la tasa de intervención de política monetaria, la cual disminuyó desde 4.75% en el cierre del 2017 a un 4.25% al cierre del 2018, su efecto se vio reflejado en las tasas de colocación y por lo tanto en la certificación del interés bancario corriente y en la tasa de usura.

Evolución Tasas

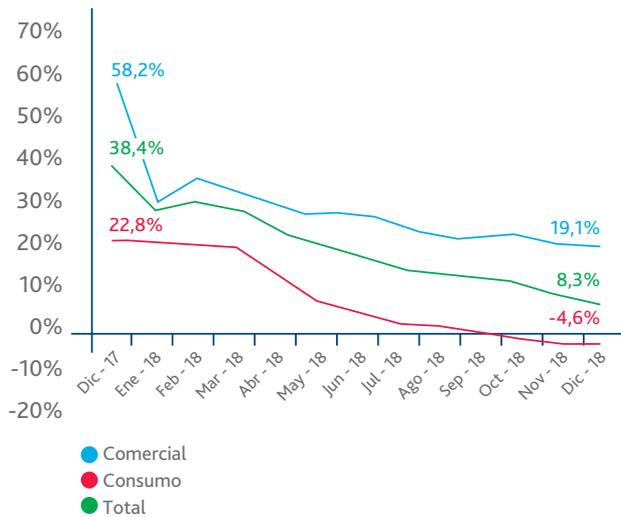


Las tasas de interés de colocación de los créditos comerciales (ordinario, preferencial y tesorería) alcanzaron un promedio de 8.9% en el cierre del año 2018 disminuyendo respecto al promedio obtenido en el cierre del 2017 cuando era 9.67%. La tasa de interés promedio para las tarjetas de crédito fue de 26.9%, inferior a la tasa promedio obtenida al cierre del año anterior de 28.74% y se encuentra 220pb por debajo de la tasa de usura vigente a corte Diciembre 2018 (29.10%). Por su parte, los otros créditos de consumo registraron una tasa promedio de 17.21% inferior al promedio del año anterior cuando se ubicó en 18.66%. Esta disminución en las tasas se convierte en un aspecto favorable para los consumidores financieros.

Durante el 2018 los desembolsos del sector financiero alcanzaron la suma de \$386 billones con un crecimiento anual del 3.2%, con incrementos importantes en los desembolsos de los créditos de consumo y tarjeta de crédito como resultado de la disminución en las tasas de colocación. Los desembolsos de los créditos de consumo fueron \$69.8 billones con incremento del 14.7% y los de tarjeta de crédito \$53.7 billones y un incremento del 9.1%.

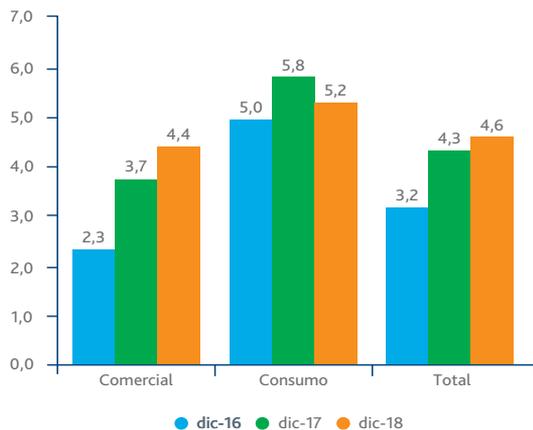
A Diciembre de 2018 la cartera vencida alcanza un saldo de \$20.9 billones, con un crecimiento anual de 11.8% (8.3% real). Por su parte la cartera vencida comercial y de vivienda presentaron incrementos anuales del 22.9% y 18.4% respectivamente, mientras que la cartera vencida de consumo y microcrédito obtuvieron disminuciones del -1.6% y -1.9% en su orden. Es importante destacar que la cartera vencida ha presentado una desaceleración en el ritmo de crecimiento como se puede observar en la siguiente gráfica.

Variación anual real Cartera Vencida Establecimientos de Crédito



Por su parte, el índice de calidad de cartera total presenta un mayor deterioro pasando de 4.3% en el año 2017 a 4.6% en el año 2018, por el mayor crecimiento de la cartera vencida respecto a la cartera bruta. Por modalidad, el índice de calidad de cartera comercial incrementó de 3.7% a 4.4% y el de consumo disminuyó de 5.8% a 5.2%.

Calidad de Cartera Establecimientos de Crédito



A corte diciembre 2018 las provisiones alcanzan un saldo de \$29.0 billones, superior al saldo de la cartera vencida, con lo cual se obtuvo un indicador de cobertura total del 137.3%.

El índice de cobertura de cartera comercial y de consumo se ubicaron en 136.6% y 149.6% respectivamente.

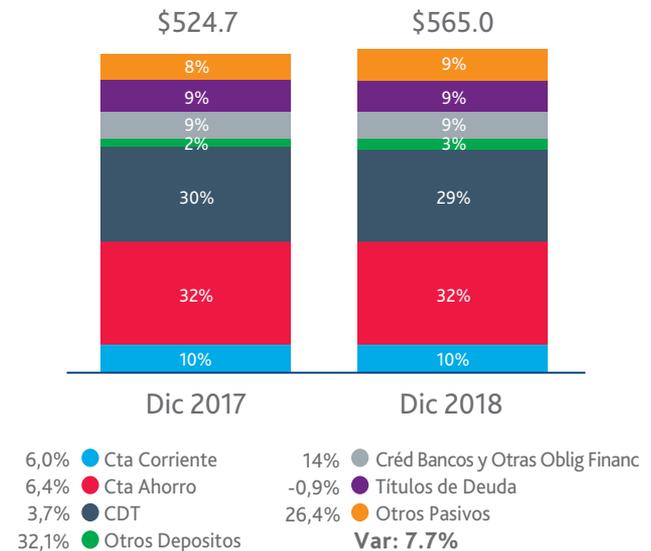
Los pasivos de los establecimientos de crédito se ubicaron en \$565 billones al cierre de 2018, presentando un crecimiento anual del 7.7%.

El mayor incremento se presentó en el saldo de los créditos de bancos y otras obligaciones financieras con un 14% seguido de las cuentas de ahorros con un 6.4%, y el saldo de las cuentas corrientes con un 6.0%.

Los productos de depósitos conformados por las cuentas de ahorro, CDT, cuentas corrientes y otros depósitos representan el 73% del total de los pasivos.

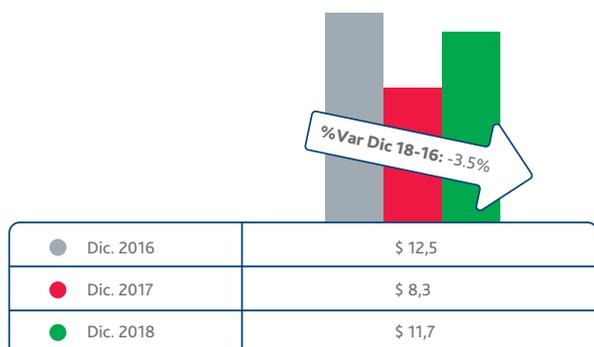
Por otro lado, los créditos de bancos y otras obligaciones tienen una participación dentro del total de los pasivos del 9%, así mismo los títulos de deuda participan con un 9%.

Composición del Pasivo Establecimientos de crédito (billones de pesos)



En el año 2018 las utilidades acumuladas de los establecimientos de crédito se ubicaron en \$11.7 billones.

Utilidad Establecimientos de Crédito
(Cifras en billones de pesos)



* Variación Acumulada Dic. 18 Vs Dic. 16 = $((\text{Valor final} / \text{Valor inicial})^{1/2}) - 1$

Del total de utilidades los bancos obtuvieron 9.7 billones, seguidos por las corporaciones financieras con 1.9 billones.

Los indicadores de rentabilidad de los establecimientos de crédito en el año 2018 incrementaron con relación año anterior debido al comportamiento presentado en las utilidades. La rentabilidad del activo (ROA) pasó de 1.4% en Diciembre 2017 a 1.8% en Diciembre 2018 y la rentabilidad del patrimonio (ROE) pasó de 9.9% a 12.4%.

Con corte a Diciembre 2018, la solvencia total de los establecimientos de crédito alcanzó un 16.34% y la solvencia básica un 11.17%, por encima de los niveles mínimos regulatorios del 9% y 4.5% respectivamente. Por su parte, la solvencia total de los bancos fue de 15.58% y la solvencia básica de 10.25%.

Durante el año 2018 los establecimientos de crédito contaron con recursos suficientes para responder con las necesidades de liquidez de corto plazo. A corte Diciembre 2018, estas entidades presentaron activos líquidos que en promedio superaron en 3.0 veces los requerimientos de liquidez hasta 30 días.

ENTORNO LEGAL

Las normas expedidas durante el 2018 con importante impacto en la entidad fueron:

Circulares Externas Expedidas por la SFC:

031 Diciembre 20 Imparte instrucciones relativas a los regímenes de autorización para los reglamentos de suscripción de acciones.

025 Noviembre 23 Imparte instrucciones sobre los regímenes de autorización para los reglamentos de los productos de las secciones de ahorros y depósitos electrónicos.

022 Octubre 09 Imparte instrucciones sobre los cumplimiento marco normativo en materia de órdenes de embargo.

019 Octubre 03 Imparte instrucciones sobre los prospectos de información estandarizados a través de aplicativos electrónicos para el trámite de inscripción en el RNVE y la autorización de oferta pública de valores.

017 Septiembre 04 Imparte instrucciones sobre el reporte de información a la UIAF, relativa a la administración de los riesgos de lavado de activos y de financiación del terrorismo. Anexo 458.

013 Junio 28 Modifica el Anexo 5 del Capítulo II de la Circular Básica Contable y Financiera, expedida mediante la Circular Externa 100 de 1995, establece una nueva Pérdida Dado el Incumplimiento - PDI para los préstamos otorgados a partir del 1 de julio de 2018 mediante la modalidad de libranza, reduce de 60% al 45% la PDI del segmento de libranza.

009 Junio 05 Incorpora factores de retiros netos segmentados por tipo de depositante y actualización de porcentajes de castigo al valor de algunos activos líquidos en el cálculo del Índice de Riesgo de Liquidez (IRL).

008 Junio 05 Imparte instrucciones en materia de requerimientos mínimos de seguridad y calidad para la realización de operaciones.

007 Junio 05 Imparte instrucciones relacionadas con los requerimientos mínimos para la gestión del riesgo de ciberseguridad.

005 Abril 02 Imparte instrucciones para el acceso de los exintegrantes de las FARC al sistema financiero, de acuerdo con lo establecido en el art. 21 del Decreto Ley 899 de 2017. Señala que las entidades vigiladas pueden vincular como clientes y ofrecer productos y servicios a los exintegrantes de las FARC que se hayan acogido a un proceso de reincorporación a la vida civil, y a toda persona jurídica en que figuren éstos como asociados, aportantes o agremiados, de acuerdo con el ordenamiento jurídico vigente.

Leyes

Ley 1943 de 2018 o "Ley de financiamiento" por la cual se regula el precio mínimo de los actos de compraventa de inmuebles y se establece la formalidad de incluir en la escritura de venta, una declaración juramentada por la cual se manifieste que el precio es real y total.

Así mismo establece el impuesto nacional al consumo del 2% sobre la venta de bienes inmuebles, a cargo del vendedor, cuando el precio sea superior a 26.800 UVT (\$918.436.000). Disposiciones que tienen incidencia en la escrituración de compraventas o transferencia de inmueble a título de leasing que efectúa la entidad en desarrollo de operaciones de leasing.

Decreto 1477 de 2018 "Por el cual se modifica el Decreto 2555 de 2010 en lo relacionado con los requerimientos de patrimonio adecuado de los establecimientos de crédito."

El Ministerio de Hacienda expidió esta reglamentación con el fin de armonizar la normatividad nacional con los estándares de Basilea III, para lo cual aumentó tanto la calidad como la cantidad de capital de los establecimientos de crédito, en aras de evitar el exceso de apalancamiento y proporcionar mayor cobertura a los riesgos por ellos asumidos.

El Decreto introduce novedades como la constitución de colchones de capital, que son requerimientos de patrimonio adicionales a los márgenes mínimos de solvencia, a través de los cuales se busca dotar a las entidades de crédito de instrumentos complementarios tendientes a reducir la probabilidad y la severidad de crisis financieras, así como proteger los intereses de sus depositantes o acreedores.

Decreto 2443 de 2018, modifica el Decreto 2555 de 2010, adicionando el Capítulo 4 al Título 1 del Libro 26 de la Parte 2, mediante el cual se autoriza a los establecimientos de crédito, las sociedades de servicios financieros y las sociedades de capitalización a poseer acciones o cuotas en sociedades nacionales o internacionales cuyo objeto social exclusivo sea el de desarrollar y/o aplicar innovaciones y tecnologías conexas al desarrollo del objeto social de las entidades financieras inversoras.

Decreto 246 de 2018, el cual adiciona el Libro 39 a la Parte 2 del Decreto 2555 de 2010. Por medio de este Decreto reglamentario de la Ley 1870 de 2017, se establecen los criterios de exclusión de supervisión de entidades pertenecientes a los Conglomerados Financieros.

GESTIÓN ESTRATÉGICA

Para el año 2018 se continuó la dinámica de desarrollo de la oferta de valor para cada uno de los segmentos (Personas y Empresas) con el fin de cumplir con los lineamientos generales del Planteamiento Estratégico Comercial 2018 - 2021.

En el negocio de personas se realizaron desembolsos por \$1.49 billones en créditos de consumo con un incremento anual del 19.7%, destacándose los desembolsos con Tarjeta de Crédito por valor de \$1.31 billones y los de Crédito Rotativo por \$116.491 millones. Se colocaron 88.900 pólizas de vida, accidentes personales, desempleo, generales y asistencias.

\$1.49
billones
en desembolsos de
Crédito de Consumo

DESEMBOLSOS CONSUMO (\$MM)	Año 2018	Año 2017	Var	% Var
TARJETA CRÉDITO	1.313.038	1.093.962	219.076	20,0%
ROTATIVO	116.491	88.226	28.265	32,0%
LIBRE INVERSIÓN Y OTROS	69.101	69.656	-555	-0,8%
TOTAL	1.498.631	1.251.845	246.786	19,7%

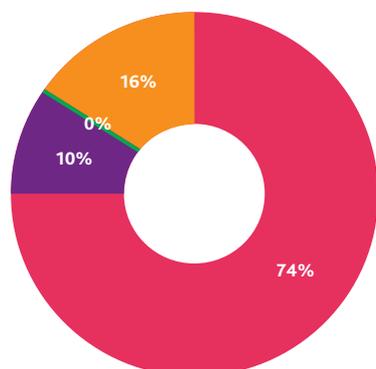
A corte Diciembre 2018 la cartera de consumo alcanzó la suma de \$966.750 millones presentando un incremento del 19.61% respecto al 2017, lo que aumentó su participación a un 62% en el portafolio de la cartera total.

La cartera de Tarjeta de Crédito Olímpica a diciembre de 2018 presentó una variación del 24.7% y registró un saldo de \$720.163 millones con una participación del 74% dentro de la cartera de consumo.

La Cartera de Consumo alcanzó una participación dentro de la Cartera total del

62%

Composición Cartera
Consumo por Segmento Dic 2018



● Tarjeta de Crédito ● Libre Inversión ● Vehículo ● Rotativo

El Crédito Rotativo a Diciembre 2018 obtuvo un saldo de \$152.337 millones, presentando un incremento anual del 19.9%. Este segmento representa el 16% de la cartera de consumo a Diciembre de 2018, con 76.270 clientes activos, como resultado de la estrategia de venta cruzada de clientes de tarjeta.

Al cierre del 2018 la cartera comercial registró un saldo de \$602.447 millones y alcanzó una participación del 38% dentro de la cartera total. Durante el año se realizaron desembolsos de cartera comercial por valor de \$843.892 millones con una variación anual del 34.63%.

\$843.892
billones
en desembolsos de
Crédito de Consumo

Dentro de los logros alcanzados en el año 2018 podemos destacar:

- La facturación de la Tarjeta Olímpica en compras y avances alcanzó un volumen de \$1.31 billones con un crecimiento anual del 20.0%, de la cual \$210.792 millones corresponden a facturación con la Tarjeta Mastercard fuera de los establecimientos Olímpica.
- Al cierre del 2018 alcanzamos 2.938 cuentas de ahorro (planes de ahorro y cuenta de ahorro tradicional) con un saldo de \$872 millones.
- Se realizó el proceso de cambio de modelo para los seguros de vida deudor que amparan las Tarjetas de Crédito, los Créditos ALP y Créditos Rotativos a partir de Junio 2018, lo que permitió ampliar la coberturas incluyendo incapacidad

total y permanente y aumentar el rango de edad de asegurabilidad de 75 años a 85 años. En el año se generaron comisiones por este concepto por valor de \$2.405 millones.

- Se realizó el proceso de renovación de contratos con las Aseguradoras que comercializan los seguros voluntarios y se dio entrada como aliado estratégico a Cardif Seguros Generales. Con la entrada del nuevo aliado se consolidó el modelo de venta de seguros presenciales, alcanzando 5.000 pólizas vendidas en promedio mes, del cual Cardif participa con un 40%.
- A corte de diciembre de 2018 se encontraban vigentes 88.297 pólizas de seguros con la tarjeta de crédito, con lo cual se generaron comisiones en el año por valor de \$5.760 millones presentando un incremento del 30.7% respecto al año anterior.

PÓLIZAS VIGENTES	Año 2018	Año 2017	Var	%Var
# Pólizas Vigentes	88.297	70.757	17.540	24,8%
Valor Comisión (\$MM)	\$5.760	\$4.406	\$1.354	30,7%

- Durante el año 2018 se emitieron 480.244 transacciones de Giros por valor de \$57.996 millones con un crecimiento del 21.2% respecto al año anterior, generando unos ingresos por comisión total de \$2.526 millones.
- Los desembolsos de Crédito Rotativo se realizaron por valor de \$116.491 millones, logrando que 25.234 nuevos clientes utilizaran el producto. El 56% de los desembolsos de rotativo equivalente a \$64.761 millones se realizaron a través de las cajas de los establecimientos Olímpica y el 44% restante a través de transferencias electrónicas.

25.234
Nuevos clientes
utilizaron el Crédito
Rotativo.

\$116.491
Millones

- Colocación de \$ 4.983 millones a través de la línea Crediplazos, alcanzando un 58% de crecimiento respecto al año anterior, ofreciendo soluciones para el hogar de nuestros clientes.

TARJETA OLÍMPICA



Los principales resultados obtenidos en Tarjeta de Crédito durante el año 2018 son:

- Se entregaron 175.463 tarjetas de crédito en el año, de las cuales un 36% equivalente a 62.334 corresponde a Tarjeta Olímpica Mastercard.

- A cierre de Diciembre de 2018, se encuentran vigentes 717.923 Tarjetas Olímpica con un incremento del 7.0%, superior al crecimiento del mercado que fue del 2.6%, ubicándonos en la octava posición entre las entidades financieras que emiten tarjeta de crédito en Colombia. Durante el año se continuó con la dinámica de migración y emisión de clientes con franquicia, alcanzando al cierre del año 215.171 tarjetas Mastercard, equivalente al 30% del total de las tarjetas vigentes.

717.923

Tarjetas vigentes, octava posición en el mercado.

215.171

Tarjetas con franquicia Mastercard

- Se obtuvo un volumen de facturación en compras con la Tarjeta de crédito por valor de \$731.931 millones con un crecimiento anual del 25%, de las cuales \$143.704 millones corresponden a facturación con la Tarjeta Mastercard fuera de los establecimientos Olímpica.

\$731.931
Millones en COMPRAS

- La participación de la Tarjeta Olímpica dentro de las ventas en los Establecimientos Olímpica incrementó al pasar del 8.72% en el 2017 al 9.16% en diciembre de 2018.

- Durante el 2018 se realizaron avances con la Tarjeta de crédito por valor de \$583.301 millones con un crecimiento del 14% con respecto al año anterior, de los cuales \$67.088 se realizaron en cajeros automáticos.

\$583.301
Millones en AVANCES

- Se continuó la vinculación de nuevos aliados estratégicos para la Tarjeta Olímpica con un aporte importante en la facturación.
- Se realizó la medición de descuentos mensuales en Tiendas Olímpica, que permitieron oportunidades de negocio, estrategias de vinculación de clientes, venta cruzada por categorías dentro del almacén y profundización en categorías a través de comunicación dirigida a clientes específicos.
- Se diseñaron promociones atractivas a través de la App de Olímpica para los martes de descuentos, alcanzando una participación del 56% de las ventas realizadas por este canal con la Tarjeta Olímpica.
- Acompañamiento como medio de pago principal para el lanzamiento de la tienda virtual de Olímpica que se realizó en el mes de Octubre de 2018.
- Se llevó a cabo la primera campaña de generación de prospectos a través de redes sociales con el fin de probar una nueva manera de conseguir bases de datos. Durante el mes de Diciembre se generaron 5.840 prospectos.

GESTIÓN FINANCIERA: PRINCIPALES CIFRAS DEL BALANCE

BALANCE GENERAL	2018	2017	Variación	%Variación
Activos	1.788.024	1.556.001	232.023	14,9%
Cartera Neta	1.435.894	1.295.557	140.337	10,8%
Pasivos	1.546.658	1.359.982	186.676	13,7%
CDT	1.135.154	1.009.874	125.279	12,4%
Redescuento	76.941	104.157	-27.216	-26,1%
Bonos	302.802	207.345	95.457	46,0%
Patrimonio	241.366	196.019	45.347	23,1%

Cifra en Millones de pesos

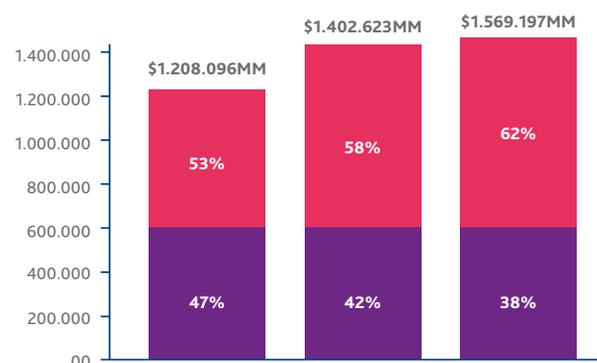
Activos

Al cierre de Diciembre de 2018 los activos del Banco Serfinanza alcanzaron \$1.78 billones, presentando un incremento de \$232.023 millones, un 14.9% más que el año anterior.

La Cartera Bruta Total del Banco Serfinanza alcanzó a Diciembre del 2018 un total de \$1.56 billones con un crecimiento de \$166.626 millones equivalente a un 11.9% respecto a Diciembre del 2017.

Del total de la cartera al cierre del 2018, el 62% corresponde a cartera de consumo y el 38% a cartera comercial, aumentando la participación de consumo en 400 pbs, acorde con las estrategias de la Entidad.

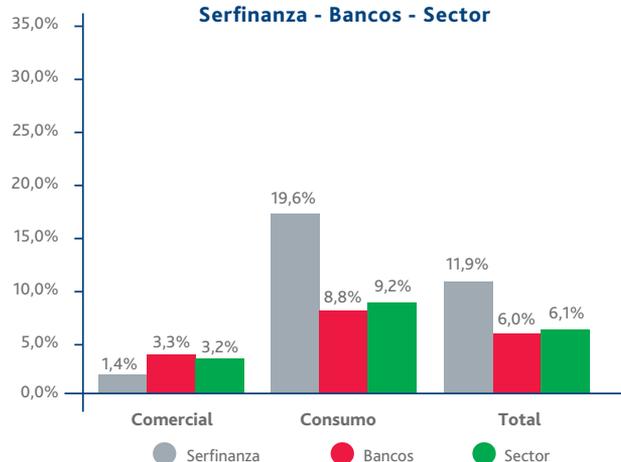
Evolución Composición De Cartera (\$mm)



La Cartera Bruta de Consumo a Diciembre de 2018 obtiene un saldo de \$966.750 millones con un incremento anual de 19.6%, superior al de los bancos y al del sector que fue del 8.8% y 9.2% respectivamente. En adelante, "Sector" se refiere a los establecimientos de crédito.

Incremento anual de la Cartera Consumo del **19.6%**,

Crecimiento De Cartera Año 2018 Serfinanza - Bancos - Sector



La Cartera Bruta Comercial a Diciembre de 2018 alcanza un valor de \$602.447 millones, mostrando un crecimiento del 1.4% con respecto a Diciembre de 2017.

Indicador de Calidad de Cartera por Vencimiento pasó del 5.92% en diciembre de 2017 a 6.33% en 2018. Así mismo los indicadores de calidad de cartera por vencimiento de comercial y consumo pasaron de 4.25% y 7.15% en el 2017 a 5.23% y 7.02% respectivamente en el 2018.

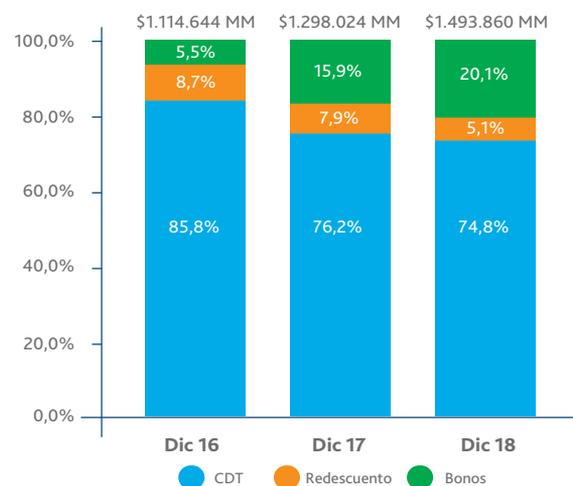
Indicador de Cobertura de Cartera por Vencimiento de 134.1%, en Diciembre de 2018. El indicador de Cobertura por vencimiento comercial es de 103.6% y el de consumo es de 148.2%.

Pasivos y Patrimonio

A Diciembre de 2018 los pasivos del banco Serfinanza obtuvieron un valor total de \$1.55 billones presentando un aumento de \$186.676 millones equivalente a un 13.7% con respecto a Diciembre de 2017.

En la estructura del pasivo con costo, conformada por CDT, Bonos y Redescuento, se destacan las captaciones a través de CDT como la principal fuente de fondeo al representar el 74.8% dentro del total. A Diciembre de 2018, el saldo capital de los CDT asciende a \$1.12 billones, con un incremento de \$128.509 millones, un 13.0% más con relación al año anterior.

Evolución Composición Del Pasivo Con Costo



85%

Renovación promedio de CDT.

93%

De los clientes de CDT son personas naturales.

Adicionalmente es importante resaltar que el 78% de las captaciones de CDT se realiza a través de la red de oficinas y así mismo existe una alta diversificación por depositantes, mitigando así el riesgo de concentración de las fuentes de fondeo.

Por otra parte, el 25 de abril de 2018 mediante el mecanismo de subasta holandesa a través de la Bolsa de Valores de Colombia, se realizó la colocación del segundo tramo de la segunda emisión de bonos del Banco Serfinanza con una calificación AA+ la cual cuenta con una garantía otorgada por Bancolombia sobre el 25% del capital.

Esta emisión se realizó con una oferta inicial de \$100.000 millones a plazos de 3 y 5 años con tasa fija e IPC y un valor demandado de \$348.892 millones es decir de 3.49 veces el valor ofertado. El valor adjudicado fue de \$150.000 millones.

Con esta Colocación en el mercado de valores primario, quedó totalmente colocada la segunda emisión de Bonos del Banco Serfinanza por un total de \$300.000 Millones y una participación del 20.1% dentro del total de los pasivos con costo.

El Patrimonio del Banco Serfinanza a Diciembre 2018 alcanzó un total de \$241.366 millones obteniendo un incremento de \$45.347 millones, un 23.1% con respecto a Diciembre de 2017.

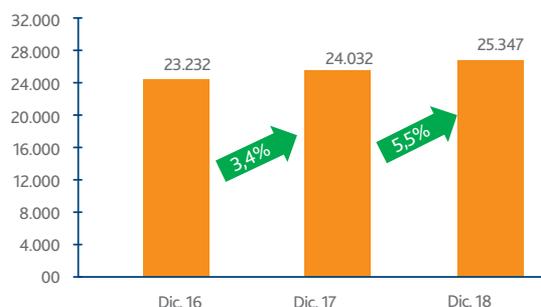
Con el fin de fortalecer la capacidad patrimonial, durante el año 2018 se capitalizaron \$20.000 millones aportados por el principal accionista Supertiendas y Droguerías Olímpica y así mismo se capitalizó el 100% de las utilidades del año anterior, con lo cual a al cierre del año 2018 se alcanzó un indicador de solvencia total del 12.5%.

Estado de Resultados

ESTADO DE RESULTADOS	2018	2017	Variación	% Variación
INGRESOS OPERACIONALES	415.246	369.651	45.596	12,3%
GASTOS OPERACIONALES	101.309	103.489	-2.180	-2,1%
MARGEN FINANCIERO BRUTO	313.938	266.162	47.776	17,9%
% MFB	75,6%	72,0%		
Gastos administrativos	104.894	96.875	8.019	8,3%
Depreciaciones y Amortizaciones	4.540	3.672	867	23,6%
Ingresos no operacionales	18.544	11.592	6.952	60,0%
UTILIDAD ANTES DE PROVISIONES	223.048	177.207	45.841	25,9%
Provisiones	182.063	136.029	46.034	33,8%
Impuesto de renta	15.637	17.146	-1.508	-8,8%
UTILIDAD	25.347	24.032	1.315	5,5%
Cifras (en millones de pesos)				

Las utilidades netas del Banco Serfinanza en el año 2018 ascendieron a \$25.347 millones logrando un crecimiento de \$1.315 millones, un 5.5% de variación con respecto al año anterior proveniente de los siguientes aspectos:

Utilidad Neta Acumulada (\$mm)



- Un incremento de \$45.596 millones equivalente a un 12.3% en ingresos operacionales directos, obteniendo un valor al cierre de año de \$415.246 millones, dentro de los cuales se destacan las siguientes variaciones:

✓ Intereses de cartera de consumo por \$30.773 millones un 18.5% asociado al incremento presentado en esta cartera por 19.6% y al incremento en la participación de la Tarjeta de Crédito en la cartera de consumo al pasar del 71% al 74%.

✓ Ingresos por comisión de cuota de manejo y avances con una variación de \$13.246 millones un 13.0%.

✓ Otros Ingresos Operacionales por venta de seguros y recuperación de gastos de cobranza con una variación de \$4.958 millones un 52.1%.

- Una disminución en los gastos operacionales a Diciembre de 2018 del -2.1%, alcanzando un valor de \$101.309 millones, causado

principalmente por el decrecimiento en los intereses de depósitos y exigibilidades, debido a la disminución de la tasa de captación de CDT al pasar de 7.32% en Diciembre de 2017 a 6.11% en Diciembre 2018.

- Con lo anterior el Margen Financiero Bruto alcanza un total de \$313.938 millones un 75.6% de los ingresos totales, presentando una variación del 17.9% respecto a Diciembre de 2017. El Margen Financiero Bruto está conformado por el margen neto de intereses que representa el 57.4%, y el 42.6% restante proviene de los ingresos netos por comisiones y otros; para el año 2017 era un 56.8% y 43.2% respectivamente.
- Incremento de provisiones de cartera por \$46.034 millones respecto al 2017, un 33.8%, alcanzando \$182.063 millones, de las cuales las provisiones de cartera comercial incrementan 3.8% y las provisiones de consumo 38.3%; debido al crecimiento presentado del 19.6% en esta cartera así como del 17.3% de la cartera vencida y 12.1% en la cartera con calificación BCDE. Así mismo por las mayores provisiones generadas por el cambio en la norma para créditos reestructurados.

En cuanto a los indicadores de eficiencia, el Banco Serfinanza continúa presentando mejores resultados en comparación con los Bancos y el Sector. El indicador de eficiencia gasto de personal sobre margen financiero bruto al cierre de 2018 se mantuvo en un nivel de 10.6%, siendo inferior al de los Bancos y al Sector que se ubicaron en un 20.3%.

Así mismo el indicador de eficiencia gastos administrativos sobre margen financiero bruto se ubicó en 33.7% mejorando respecto al cierre del año 2017 cuando se encontraba en 36.4% y es inferior al de los bancos y al Sector que se ubicaron en 47.7% y 47.9% respectivamente.

Los indicadores de rentabilidad del activo (ROA) y rentabilidad del patrimonio (ROE) alcanzaron un 1.4% y 10.5% respectivamente, inferiores a los del año anterior debido que el crecimiento de los activos y del patrimonio fue superior al de las utilidades.

GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE

La Entidad durante el año 2018 continuó desarrollando actividades para garantizar el buen funcionamiento y cumplimiento del SAC, velando por el acatamiento de las normas en materia de protección al consumidor financiero y la consolidación de una cultura de atención, respeto y buen trato para los clientes y usuarios, así como asegurando que la información suministrada sea cierta, suficiente, clara y oportuna respecto a las características de los productos y servicios ofrecidos.

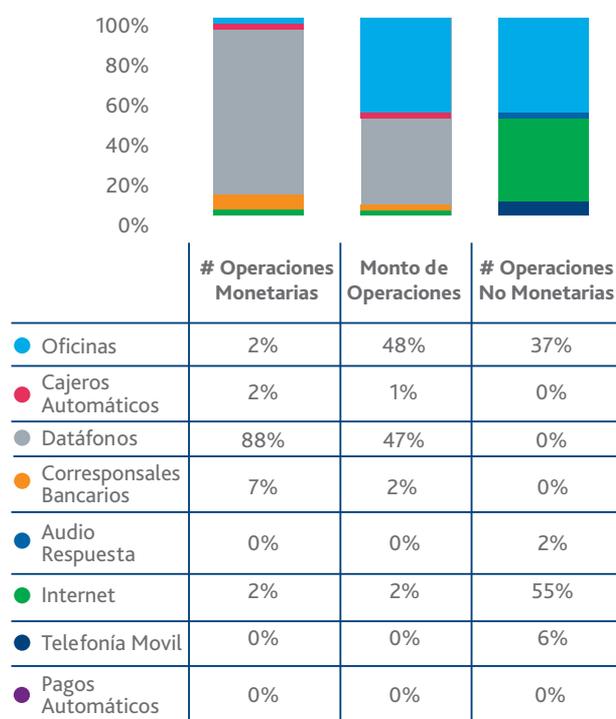
Con el objetivo de seguir afianzando nuestros atributos de la propuesta de valor para ser fáciles, ágiles, amigables y confiables se realizó el Encuentro Nacional de Servicio al Cliente denominado El Viaje del Cliente en los meses de agosto y septiembre en las ciudades de Barranquilla, Bogotá y Cali. Durante el encuentro se profundizaron temas de servicio dando los lineamientos para atender a nuestros clientes de una manera integral logrando así que su experiencia fuera diferencial y única.

De igual forma se logró ejecutar el cronograma de capacitaciones del año para todo el personal de la entidad, agentes de la línea de servicio y terceros vinculados.

Canales de Distribución

Canal	# Operaciones Monetarias	Monto de Operaciones (\$MM)	# Operaciones No Monetarias
Oficinas	265.818	2.735.462	5.022.179
Cajeros Automáticos	254.682	67.106	41.198
Datáfonos	12.249.034	2.702.447	
Corresponsales Bancarios	968.073	117.382	
Audio Respuestas			257.590
Internet	229.353	85.838	7.411.974
Telefonía Móvil			803.933
Pagos Automáticos	630	638	
TOTAL	13.967.590	5.708.874	13.536.874

Transacciones y monto de operaciones por canales



Durante el año 2018 se realizaron 13.9 millones de operaciones monetarias por \$5.7 billones de pesos y 13.5 millones de operaciones no monetarias a través de los diferentes canales.

Estamos presentes en más de 119 municipios de Colombia a través de nuestro corresponsal Supertiempos y Droguerías Olímpica donde se realizaron 13 millones de transacciones de compras, avances, recaudos y giros equivalentes al 94% del total de las transacciones monetarias.

Las operaciones monetarias en su mayoría se realizan por medio de datafones con una participación del 88%. Por otro lado, dentro de las operaciones no monetarias correspondientes a consultas de saldo, se destacan las operaciones a través de los canales no presenciales con un participación del 63%, los cuales le permiten al cliente resolver sus necesidades con mayor agilidad.

63%

de las operaciones no monetarias en Canales no Presenciales.

Durante el año se recibieron 851.489 llamadas en la Línea de Servicio al Cliente, de las cuales se atendieron 750.000 logrando así una atención del 88% de llamadas contestadas.

Con el fin de continuar la implementación del modelo de operación bancaria en la red de oficinas, se realizó la remodelación de la oficina Calle 93 en Bogotá para mejorar la experiencia del cliente en esta sucursal ofreciéndoles instalaciones más cómodas. Además se instaló el tercer cajero corporativo en convenio con Servibanca.

De igual forma, para el mes de Diciembre se adelantó la remodelación de la oficina SAO Hipódromo y se implementó el nuevo modelo de operación bancaria dentro de Olímpica.

En el transcurso del año Olímpica realizó la apertura de 24 nuevos negocios a nivel nacional donde el Banco Serfinanza hizo presencia en las aperturas. En estos nuevos negocios se habilitaron Puntos de Información de manera permanente en dos de ellos: SAO Mall Plaza en Manizales y SAO Quibdó.

Atención de PQR

Durante el año 2018 se realizaron cinco Comités SAC, donde se presentaron los comportamientos de los reclamos en los periodos revisados, así como en conjunto con los departamentos de Mercadeo, Riesgos, Comercial, Operaciones, Sistemas y Jurídico, se definieron los planes de acción para los eventos que ocasionaron las reclamaciones.

Finalmente se logró una atención de peticiones solucionadas en primer nivel con el fortalecimiento de Helpi Plus programa que se ha implementado para que todo el personal que atiende clientes, tenga acceso a certificados en línea, extractos y demás servicios.

Publicidad y Comunicaciones

Se realizó la apertura de la nueva red social Instagram para continuar incursionando en las redes sociales para generación de comunidad y captura de prospectos para la colocación de productos del portafolio.

GESTIÓN DE OPERACIONES

Durante el año 2018 en la Gerencia de Operaciones y Medios de Pago se ejecutó la implementación de Proyectos, Centralización de Procesos y Desarrollos nuevos que permitieron mejorar y monitorear de forma continua los diferentes procedimientos y controles de gestión en cada una de las áreas operativas que permitieran incrementar el nivel de satisfacción de servicio en los clientes internos y externos, con el fin de dar cumplimiento a los objetivos enmarcados en el plan estratégico del Banco Serfinanza establecidos para el 2018.

Entre las actividades desarrolladas relacionadas con la nueva operación bancaria se encuentran las siguientes:

- Implementación Administración Integral del Efectivo.
- Implementación Servicio Compensación y Liquidación de Cheques y Otros Instrumentos de Pago CEDEC.
- Automatización Registro de Operaciones de Liquidez y Mercado.

Respecto a las operaciones de Tarjeta Débito y Crédito se realizaron las siguientes actividades:

- Implementación Módulo de Compensación de Comercios y Adquierecia SEI.
- Montaje Mesa de Ayuda Integral de Operaciones.
- Implementación del Nuevo Modelo de Activación de Tarjetas BPM.
- Implementación del Área de Monitoreo Transaccional Medios de Pago.
- Implementación y Administración del Convenio Cajeros Corporativos Servibanca – Serfinanza.
- Implementación Modelo de Tarjetas Amparadas – Extendidas.
- Implementación Nuevos Medios de Pago con Tecnología Contactless para Tarjetas Crédito, Débito y Manillas de Pago.
- Implementación y Administración pago en línea para Tarjeta Crédito.
- Implementación proceso de Activación de Productos a través de Helpi Plus – BPM.
- Rediseño Extracto Tarjetas de Crédito, Débito y Cartera Financiera.
- Implementación Modelo Emisión Instantánea de Clientes VPC.
- Montaje Proceso Operativo Automático de Seguros.

GESTIÓN DE PROYECTOS

El 2018, fue un año de grandes avances en el proyecto de transformación tecnológica en cuanto a la implementación del Core Bancario e-IBS y el diseño de nuevos productos y servicios como parte del desarrollo del Plan Estratégico de la Entidad. Los principales resultados se indican a continuación:

- Se culminó la etapa de certificación integral del Core Bancario, en el proceso de implementación y migración de los productos actuales, Certificados de depósitos a término y préstamos, de la nueva plataforma tecnológica e-IBS, de los sistemas de apoyo complementarios y de los canales de servicio necesarios para operar los productos.
- Se finalizó la implementación y certificación de una nueva herramienta para automatizar y centralizar la generación de reportes normativos a los distintos Entes de Vigilancia y Control.
- Durante el año 2018, se culminó la implementación de sistemas propios y complementarios al core bancario que soportan las operaciones de los nuevos productos y ampliando su funcionalidad a los productos actuales, así:
 - Módulo de Cash Out que permite la inscripción de convenios y débitos automáticos masivos y por demanda para realizar débitos a cuentas de ahorros.
 - Módulo de Hub de recaudos, permite inscripción, programación y administración de los convenios de recaudos con otras entidades.
 - Módulo de alertamiento y personalización que permite la inscripción de alertas de transacciones y manejo de límites por operaciones en productos y canales, integrado con el corresponsal bancario, canal web y oficinas.
 - Módulo de Reportes para el control operativo de los diferentes productos y servicios de la Entidad.
 - Módulo de Transferencias interbancarias para la administración y gestión de las distintas transacciones de transferencias que interactúan con las cámaras de compensación.

- Fortalecimiento de los procesos de integración del nuevo core bancario con las distintas herramientas propias, de terceros, canales y plataformas y servicios de Entes externos requeridas para la adecuada operación y control del negocio.
- Durante el año 2018, se realizaron las capacitaciones a nivel nacional para el entrenamiento de los funcionarios en el manejo y operación del core bancario y de las herramientas de apoyo para la operación de los actuales y nuevos productos y servicios.
- Además de la renovación tecnológica y el diseño e implementación de nuevos productos y servicios, el proceso de transformación implicó, el rediseño de los procesos operativos de los productos actuales, préstamos y Cdts, y de los procesos de soporte, con el nuevo Core Bancario.

GESTIÓN DE TECNOLOGÍA

Durante el año 2018, el área de Tecnología se enfocó en apoyar las iniciativas de negocio mediante el diseño e implementación de nuevos servicios y/o productos orientados principalmente a los canales de atención a clientes desarrollados sobre los sistemas en operación o gestionando nuevos proyectos, aprovechando al máximo las capacidades y versatilidad de la plataforma virtualizada, que dinamiza el aprovisionamiento y entrega a operación.

En todo el proceso de transformación que se desarrolla en la entidad se integran y combinan las estrategias enfocadas siempre en aumentar los niveles de disponibilidad y seguridad de todos los sistemas que soportan el negocio.

Entre los logros destacados durante el año 2018 se resaltan:

- Fortalecimiento de la red nacional de comunicaciones, mediante la contratación de más de 60 nuevos canales de comunicación así como el aumento de capacidad de toda la solución en operación, proyecto que culminará su ejecución en 2019. Como parte de esta estrategia se incrementa el portafolio contratado con un segundo Operador de Comunicaciones, para empezar a equilibrar cargas y disponibilidad del Servicio.

- Repotencialización de la solución de Voz IP tanto en Call Center como a nivel administrativo, incorporando y actualizando algunos componentes de seguridad y balanceo e incrementando la capacidad de llamadas con tecnología SIP e incorporando una Troncal Celular. Se empezó a estandarizar y a centralizar los servicios de voz para personal administrativo, comenzando por Plaza del Parque y continuando con Agencia Calle 93 en Bogotá y Sao Hipódromo en Barranquilla.
- Liberación de nuevos servicios sobre el IVR para Servicio al Cliente, buscando ofrecerles un sistema más amigable y de forma paralela se presenta y aprueba un proyecto de rediseño del servicio de audioconsulta completo para ejecutar en 2019. Dentro del alcance de este proyecto está fortalecer la contingencia del servicio para que la experiencia del cliente sea lo más parecida posible cuando es atendido por la contingencia del servicio.
- Apoyo a la operación mediante el aprovisionamiento ágil de recursos tanto en plataforma IBM como Intel, apoyados en los beneficios que ofrecen los ambientes virtuales, es así como se asignaron recursos para las temporadas de mayor volumen de transacciones de Sistema de Tarjeta de Crédito y Autorizador y también se entregaron capacidades para nuevos servicios.
- Durante el año 2018 se realizaron ajustes sobre el equipo de trabajo para fortalecerlo y alinearlos con las exigencias del negocio. Adicionalmente se estructuraron turnos con un grupo de operadores 7x24 requeridos para velar por la disponibilidad de los servicios más críticos así como la ejecución de tareas especiales.
- Dentro de la Gestión de capacidad, se trabajó durante el año 2018 en la definición de la arquitectura de fortalecimiento IBM e Intel, para seguir robusteciendo la infraestructura e implementar tecnologías que contribuyan a aumentar los niveles de disponibilidad, adquiriendo sistemas de almacenamiento de alto rendimiento y tecnologías de Flash Copy para reducir las ventanas de backup para la plataforma Power de IBM.
- A nivel de aplicación se liberó la Primera fase del

Proyecto de Automatización de proceso orientado a la Originación y Vinculación de Clientes de Tarjeta de Crédito, con el fin de optimizar el proceso actual y disminuir los tiempos de los mismos y sobre todo darle al cliente una oferta de valor diferenciada en el segmento enfocada a la percepción de un servicio de entrega inmediata de los productos del Banco Serfinanza.

GESTIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA Y DE LA EVALUACIÓN SOBRE LA EFICACIA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO.

Durante el año 2018 Auditoría Interna cumplió con la función de señalar los hallazgos y recomendaciones sobre el sistema de control interno; las evaluaciones se realizaron de acuerdo con la regulación, las políticas definidas por la Junta Directiva, las mejores prácticas de auditoría y con base en la información preparada y suministrada por la administración de la Entidad.

Como resultado del trabajo, en el año 2018 se identificaron 148 hallazgos, de los cuales 78 (53%) fueron calificados como de alta importancia, 51 (34%) como de importancia media y 19 (13%) de baja importancia, sobre los cuales la administración ha venido trabajando para implementar los planes de mejora que permitan subsanar las situaciones identificadas y fortalecer su Sistema de Control Interno.

Con base en los resultados de las pruebas ejecutadas durante el año 2018, se puede concluir que el Sistema de Control Interno del Banco Serfinanza S.A. soporta razonablemente el cumplimiento de los objetivos operacionales, de reporte y cumplimiento de la Entidad.

GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN RIESGOS.

La gestión integral de riesgos de Banco Serfinanza tiene como pilar una estructura de gobierno encaminada al logro de sus objetivos estratégicos. La sostenibilidad del crecimiento del negocio está definida a partir del marco de apetito de riesgo, el

cual está orientado a mantener un nivel óptimo de solidez económica, liquidez y rentabilidad a partir de una adecuada gestión, administración y control de los riesgos inherentes y emergentes.

La Junta Directiva es el principal órgano de gobierno de riesgo y respalda su gestión en la Alta Dirección. La Entidad cuenta una Gerencia de Riesgos con alto grado de independencia, la cual es responsable de consolidar la visión integral de riesgos, monitorear el nivel de cumplimiento de las estrategia y las políticas, así como de promover y proteger el adecuado ambiente de control, a través de la supervisión de las actividades ejecutadas por la primera línea de defensa durante la administración de los procesos, con la finalidad de mantener el perfil de riesgo acorde a los lineamientos definidos.

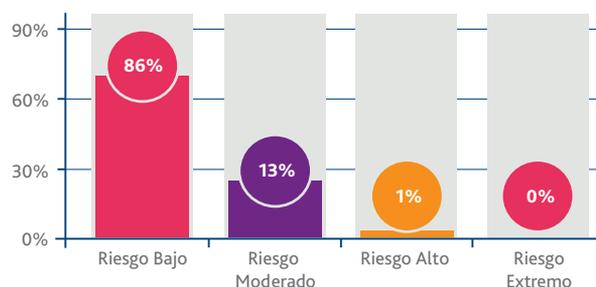
El modelo de riesgos de la Entidad ha sido construido en función a las mejores prácticas lo que ha permitido la consolidación de diversas técnicas de gestión, tales como políticas, límites, metodologías, procesos y procedimientos. Banco Serfinanza cuenta con herramientas tecnológicas de apoyo que le permiten dar un manejo adecuado a las etapas de identificación, medición, monitoreo y control de riesgos.

La Cultura de Riesgo corporativa es la línea base que sustenta el logro de los objetivos estratégicos de la Organización. Esta se fundamenta en la participación activa de todos sus colaboradores y comprende una serie de actitudes, valores y habilidades que son promovidos por la Entidad para hacer frente a los riesgos del negocio.

Riesgo Operacional

Banco Serfinanza propende por asegurar que los riesgos significativos del negocio se encuentren debidamente identificados, medidos, controlados y monitoreados. A corte del 31 de diciembre de 2018 la entidad cuenta con la identificación de un total de 531 riesgos operativos lo que representa una disminución del 12% respecto al mismo periodo del 2017, una vez aplicado los controles, los riesgos residuales quedaron distribuidos así: 86% riesgo bajo, 13% riesgo moderado y 1% riesgo alto. Para estos últimos se destaca que se cuenta con planes de acción para mitigar su impacto y frecuencia residual.

Calificación Residual



La estructura organizacional del área de riesgo operativo se ha venido fortaleciendo durante los últimos dos principalmente por el crecimiento de la Entidad, la implementación de nuevos productos, nueva tecnología y nuevos procesos.

Banco Serfinanza cuenta con la última versión de la herramienta tecnológica (3.2.0 © 2015 pragma Cero S.A.S) a través de la cual administra su matriz de riesgo integral, mapa de calor consolidado, la gestión de controles y administración de planes de acción.

Banco Serfinanza ha definido como variable determinante para el éxito de su Sistema de gestión de Riesgo Operativo (SARO) el fortalecimiento de la cultura de riesgos. Para ello trabaja de forma consistente en campañas de sensibilización y capacitaciones dirigidas a los miembros de la organización y terceros.

Gestión de la continuidad del negocio

El pilar esencial del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio de Banco Serfinanza es cumplir con la promesa de Servicio otorgada a nuestros clientes. Por ello La Entidad ha desarrollado varias estrategias que tienen como finalidad prever acciones de respuesta frente a diferentes escenarios de crisis.

La Entidad cuenta con esquemas de respaldo y contingencia que garantizan cobertura a los procesos y/o servicios críticos de acuerdo al análisis del BIA, implementados en los centros de cómputo principal y alterno.

Durante 2018 el Banco alineó su política y manual de política de continuidad del negocio al estándar ISO 22301. Así mismo continuó trabajando en soluciones

tecnológicas para la automatización de registros vitales, lo que permite en determinados escenarios garantizar la normal prestación de servicios críticos mitigando riesgos de operar durante la activación del Plan de Continuidad del Negocio.

Por otro lado, la Entidad cuenta con un Plan de Emergencias, el cual cuenta con una estructura de brigadistas que son capacitados para brindar asistencias en escenarios de crisis. La Entidad ejecuta simulacros de evacuación los cuales buscan generar conciencia y conocimiento del mismo.

Seguridad y Calidad de la información

Durante 2018 Banco Serfinanza fortaleció su sistema de gestión de seguridad de la información y ciberseguridad, con la finalidad de mitigar de forma adecuada todas las causas que puedan conducir a la materialización del riesgo de pérdida de los principios de disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información física o digital. La Entidad realiza un análisis riesgos y ejecuta pruebas de diseño y eficacia operativa de los controles. Así mismo se cuenta con procesos y procedimientos para la gestión de incidentes de ciberseguridad incluyendo la cooperación con las autoridades competentes (CSIRT y colCERT).

En el 2018 se robustecieron las pruebas de Ethical Hacking y de escaneo de vulnerabilidades con un mayor alcance a toda la red del Banco. Así mismo se fortalecieron las estrategias de remediación de las vulnerabilidades identificadas.

Finalmente, es importante destacar que durante 2018 Banco Serfinanza alineó la política y el manual de política de Seguridad de la Información y Ciberseguridad al estándar ISO 27001 y NIST SP800. Por otro lado, La Junta Directiva actualizó su política de protección de datos personales y aprobó el manual de protección de datos en cumplimiento a la Ley 1581 de protección de datos.

Gestión de Fraude

Banco Serfinanza cuenta con un programa de prevención de fraude y corrupción. Este incluye las etapas de prevención, detección, mitigación, investigación, disuasión y judicialización.

La Entidad cuenta con herramientas de monitoreo transaccional la cual ha permitido el desarrollo de reglas para la prevención de diferentes modalidades de fraudes.

Uno de los principales logros en materia de la lucha contra el fraude fue la implementación de la biometría dactilar a través de la herramienta la cual cuenta con interfaz directa a la base de datos de la Registraduría Nacional del Estado Civil (RENEC). Esta solución tecnológica hace más robustos los procesos de originación, así como la realización de transacciones presenciales en nuestra red de oficinas a nivel nacional.

Finalmente, es imperativo destacar que Banco Serfinanza cuenta con una Línea Ética, la cual se encuentra a disposición de colaboradores, proveedores y clientes. Este canal permite recibir denuncias de actos contrarios a la constitución, las leyes, las políticas internas, los principios y valores éticos de la organización.



Riesgo Crediticio

En cuanto a la administración del riesgo de crédito, Banco Serfinanza durante el año 2018 realizó actividades seguimiento y revisión según los lineamientos de la Superintendencia. En este sentido se llevaron a cabo evaluaciones periódicas a los perfiles de clientes y ajustes a los mismos, con el objetivo de realizar una adecuada administración del riesgo en el proceso de otorgamiento de créditos. Igualmente se efectuó, entre otras actividades, análisis al rodamiento de la cartera por calificación y por días de mora y a la cartera por cosechas en cada una de las líneas de crédito, seguimiento al cumplimiento de políticas de crédito y al cumplimiento de los límites de crédito y concentración de riesgos a deudores y sus vinculados.

En la actualidad la entidad cuenta con políticas claras de colocación determinadas por la Junta Directiva, tales como políticas generales de crédito, sujetas a cambios de acuerdo con la evolución de los mercados, las condiciones macroeconómicas del país, y a las normas legales vigentes; límites de crédito y concentración de riesgos a deudores y sus vinculados; procedimientos y controles orientados a ayudar a asegurar una adecuada colocación de los recursos y mitigación de los riesgos del negocio, a través

de los procedimientos de: recepción, radicación, verificación, análisis, aprobación de las solicitudes de crédito y presentación de las solicitudes de crédito a las instancias aprobatorias.

Igualmente, la Entidad mantuvo una adecuada cobertura en materia de provisiones de cartera, garantizando de esta manera una apropiada administración del riesgo de crédito.

Riesgo de Mercado

Durante el ejercicio del período 2018 Banco Serfinanza conservó el manejo prudente y diligente de las inversiones, siguiendo las directrices establecidas en el manual SARM, previamente aprobadas por la Junta Directiva. Los productos donde se presentaron mayor concentración fueron inversiones forzosas con grado de inversión, fondos de inversión colectiva e inversiones en títulos de deuda con grado de inversión y cuentas de ahorro.

Durante el año 2018 el riesgo de mercado medido con la metodología estándar de la Superintendencia Financiera de Colombia osciló al cierre de cada mes entre \$22.41 Millones y \$ 241.30 Millones. Al finalizar el año 2018 Banco Serfinanza contaba con inversiones en fondos de inversión colectiva por \$ 782.6 Millones, que acarrearía un riesgo de mercado de \$2.43 e inversiones negociables por \$4.404 Millones con un valor en riesgo por \$19.97 Millones.

Durante el año 2018 no se presentó una materialización de riesgo de mercado en los valores que conformaban el portafolio de la Entidad.

Riesgo de Liquidez

Banco Serfinanza durante el año 2018 mantuvo un estricto control a la liquidez apoyándose en el modelo normativo como en el modelo interno.

A corte del 31 de diciembre de 2018 se presentó un indicador de riesgo de liquidez (IRLm) de \$ 196.510 Millones en la banda 1 a 7 días y de \$ 148.661 Millones en la banda 1 a 30 días. Traduciéndose en razones de los indicadores de riesgo de liquidez (IRLr) de 30.72 en la banda 1 a 7 días y de 3.73 en la banda 1 a 30 días. El IRL mantuvo un buen desempeño durante el año, cumpliéndose los mínimos exigidos por la normativa financiera al ser los IRLm mayores a cero (0) y los IRLr mayores a uno (1) en todos los meses.

El IRL mantuvo un buen desempeño durante el 2018 cumpliendo los mínimos exigidos

El IRL mantuvo un buen desempeño durante el 2018 cumpliendo los mínimos exigidos



Para un eficiente control del riesgo de liquidez al que puede estar expuesta la Entidad, se cuenta con un sistema de límites y alertas tempranas los cuales presentaron un buen comportamiento a lo largo del año 2018, evidenciando que la compañía propende por el buen manejo de sus flujos y se mantiene dentro de los límites establecidos por el ente Supervisor.

Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (SARLAFT)

BANCO SERFINANZA S.A, en su calidad de entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia durante el año 2018, continuó trabajando en el fortalecimiento de su Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo-SARLAFT mediante la aplicación de las etapas de Identificación, Medición, Control y Monitoreo.

Para un mayor control en la prevención del riesgo de LA/FT, se realizaron las actualizaciones correspondientes de las listas OFAC, ONU y lista interna de vetados. Así mismo, se suscribió contrato con un tercero especializado en listas restrictivas nacionales e internacionales, con el objeto de conocer si los clientes, clientes potenciales, beneficiarios finales y/o usuarios se encuentran incluidos en algunas de las listas o presentan antecedentes relacionados con LA/FT.

De igual forma, en el desarrollo de la etapa de Monitoreo, se efectuó la gestión de las señales de alerta generadas y se verificaron cada una de las transacciones inusuales reportadas por los funcionarios y/o identificados en el monitoreo de las operaciones.

En cumplimiento del programa de capacitación establecido para el SARLAFT se realizaron capacitaciones de inducción dirigidas a los nuevos funcionarios, capacitación anual de carácter obligatorio para la totalidad del personal y los proveedores. Adicionalmente, con el propósito de lograr mayor cultura de prevención y control del riesgo de LA/FT se efectuaron diferentes actividades de sensibilización durante el transcurso del año.

Durante el año 2018, el perfil de riesgo de LA/FT de Banco Serfinanza S.A. se mantuvo dentro de los niveles de aceptación definidos.

De igual manera, a continuación, se relacionan cambios adicionales efectuados durante el año 2018 sobre el SARLAFT de la Entidad:

- Fortalecimiento de la estructura organizacional del Área de Cumplimiento a través de la creación de nuevos cargos.
- Recalibración del modelo de segmentación de acuerdo a lo establecido por la norma.
- Aprobación por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia de trámite de posesión efectuado sobre el nombramiento de nuevo Oficial de Cumplimiento Suplente.
- Migración total de la matriz SARLAFT a la herramienta CERO, para su automatización.
- Inclusión de los productos de ahorro y cuenta corriente tanto en el modelo de segmentación como en las diferentes etapas del sistema SARLAFT.

GOBIERNO CORPORATIVO

Banco Serfinanza cuenta con un modelo de Gobierno Corporativo aprobado por su Junta Directiva el cual aplica altos estándares nacionales e internacionales, formalizado en un Código de Buen Gobierno, el

cual durante el año 2018 fue aplicado en todas las actuaciones de la entidad. Con acciones enmarcadas en principios éticos y en una gestión eficiente, buscamos permanentemente que nuestro modelo de Gobierno Corporativo se ajuste a las mejores prácticas. Las decisiones de nuestra Junta Directiva están dirigidas a administrar el riesgo, a través de la aplicación de un sistema de control cada vez más estructurado y funcional.

Las políticas en materia de Gobierno Corporativo se encuentran compiladas en el documento "Documentos de Gobierno Corporativo de Banco Serfinanza", integrado por los estatutos, el Código de Buen Gobierno, Código de Ética, Reglamento de Asamblea General de Accionistas, Reglamento de la Junta Directiva y Reglamento del Comité de Auditoría.

El Banco Serfinanza cuenta con los siguientes mecanismos de control y órganos de Gobierno Corporativo:

Órganos de Dirección: Asamblea General de Accionistas.

Órganos de Administración: Junta Directiva, Comités de Apoyo de la Junta Directiva: Comité de Auditoría, Comité Único de Riesgo, Presidente, Vicepresidente Financiero.

Mecanismos de Control: Sistema de Control Interno, Órganos de Control Interno, y Sistema de Administración del Riesgo de Crédito, de Liquidez, de Mercado, Operacional y de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

Órganos de Control Interno: Junta Directiva y Auditoría Interna.

Órganos de Control Externo: Revisoría Fiscal, Superintendencia Financiera de Colombia.

Órganos de Cumplimiento de Buen Gobierno: Asamblea General de Accionistas, Junta Directiva y Presidente.

Nuestra Junta Directiva y la Alta Gerencia se encuentran al tanto de la responsabilidad derivada del manejo de los diferentes riesgos y están debidamente enterados de los procesos y de la estructura de negocios de la Entidad, con el fin de brindarle el apoyo, monitoreo y seguimiento correspondiente.

Durante el año 2018 la Junta Directiva determinó y ajustó las políticas y el perfil de riesgos de Banco Serfinanza, definió el Marco de Apetito de Riesgo y niveles de tolerancia, así como sus ajustes, evaluó a la administración, conoció y debatió los informes de los comités de riesgo, auditoría, de la Revisoría Fiscal, de la Auditoría Interna, del Oficial de cumplimiento, de la Gerencia de Riesgo, los informes de inspección de la Superintendencia Financiera, hizo seguimiento a la gestión de riesgo mensualmente, aprobó el presupuesto anual, aprobó el Reglamento de Emisión y Colocación de Acciones, conoció y aprobó las operaciones con Vinculados, definió el cronograma de reuniones de Junta Directiva y de Asamblea, aprobó las modificaciones a manuales y políticas de riesgo, aprobó la política de protección de datos y manual de protección de datos, definió la estrategia para mejorar indicadores, realizó seguimiento a los planes de acción definidos con ocasión a las recomendaciones de la SFC.

Código País.

En el mes de enero de 2018, a través del aplicativo establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia y del mecanismo de información relevante, el banco divulgó al mercado la encuesta del Código País de Gobierno Corporativo del ejercicio 2017. El detalle de la información revelada al mercado puede ser consultado en la página web del Banco.

Evaluación del modelo de Gobierno Corporativo por parte de la Auditoría Interna.

La auditoría interna del Banco Serfinanza realizó una evaluación al modelo de Gobierno Corporativo revisando los documentos y evidencias que soportan el cumplimiento de las políticas, lineamientos y medidas de Bancolombia en la materia. De acuerdo con las conclusiones de la evaluación, el banco cumple de manera satisfactoria lo establecido en sus políticas de Gobierno Corporativo y lo publicado en la encuesta Código País.

GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD

En el año 2018 se destacan los principales avances en cada frente de la gestión de sostenibilidad.

Educación Financiera y Servicio

Los programas de Educación Financiera desarrollados en el año 2018 fueron ejecutados para promover el conocimiento y prevención de los riesgos que se deriven de la utilización del producto, servicios o uso de los diferentes canales de manera segura, estas campañas son ejecutadas por medio de boletines educativos que se envían por los extractos o por mail, Llamada de Bienvenida que se le da a los clientes de Tarjeta Olímpica y mensajes en el extracto (Banner de Educación Financiera).

Se habilitó el botón de pagos PSE en la página web de la entidad para facilitar los pagos a los clientes de los productos de Tarjeta Olímpica, Crédito ALP, Rotativo y Rotativo Plus.

Se incluyó dentro de los digiturnos la atención prioritaria al consumidor financiero con discapacidad.

Generación de Oportunidades para el Desarrollo

En el Año 2018, el área de Gestión Humana a través del proceso de formación tuvo como meta apalancar la estrategia y teniendo un rol más activo, pone en marcha un plan de capacitación y entrenamiento enfocado en mejorar las habilidades técnicas y la adquisición de conocimientos específicos y normativos necesarios para el cumplimiento de objetivos organizacionales.

Se destinaron recursos en formación para las áreas de control y seguimiento, para las comerciales y de servicios y en todas aquellas que impactan directamente la estrategia. A finales del 2018 y con el objetivo de promover una mejor gestión comercial, se aprobó el esquema de la primera Escuela de Formación Comercial, compuesta por un modelo estandarizado de capacitación, con alcance nacional y con formadores exclusivos para toda la fuerza comercial y de colocación de la Tarjeta Olímpica. Con este modelo de formación Banco Serfinanza busca reforzar los conocimientos específicos y las habilidades blandas que nos permitan cumplir con las metas comerciales.

En el año 2018 desde el proceso de Seguridad y Salud en el trabajo en el Banco Serfinanza nos enfocamos a trabajar sobre las siguientes estrategias:

Se actualizó el perfil sociodemográfico de la población vinculada de forma directa a Banco Serfinanza.

Se realizó la Reinducción Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo cumpliendo el requisito Legal Vigente.

Se capacitaron a los funcionarios que prestan el servicio como brigadistas en el edificio principal y se hizo el simulacro de emergencia correspondiente al año 2018.

Al finalizar el año se realizó el Diagnostico de Riesgo Psicosocial, estudio que focalizará de forma efectiva las actividades a desarrollar en el 2019 que eviten las condiciones de riesgo.

Enfocados en el Bienestar de los empleados, en el año 2018 se desarrolló la Encuesta de Clima Organizacional a través de la firma de consultoría GREAT PLACE TO WORK, resultados que nos ayudaron a enfocar mejor todos los programas de bienestar para los empleados. La devolución de resultados al Comité de Presidencia permitieron la elaboración del plan de intervención que se desarrollará a partir del 2019.

Desde Gestión Humana estamos convencidos que el capital humano es el motor fundamental en el desarrollo estratégico y en el cumplimiento de la propuesta de valor a nuestro cliente final. Es por eso que las actividades desarrolladas en el 2018, se enfocaron en el desarrollo de personal y el mejoramiento del ambiente de trabajo de los empleados.

Cuidado Ambiental y desarrollo sostenible de la sociedad



Con el propósito de lograr eficiencias en el proceso de entrega de extractos a clientes durante el año se ejecutaron varias acciones con el fin de incentivar la distribución virtual de los mismos, disminuyendo así la utilización de papel. Al corte

de Diciembre 2018 el 59% de los extractos generados se enviaron por medio electrónico.

En diciembre de 2018 culminó el proyecto de mejora en la infraestructura del edificio, en donde se realizó cambio de ventanería a ventanas especiales que reducen la sensación calórica en las oficinas contribuyendo a la disminución del consumo de energía eléctrica.

Por medio de la Tarjeta Olímpica, Banco Serfinanza ha venido cumpliendo con programas para los sectores con menor acceso a los servicios financieros, atendiendo a personas con ingresos mensuales desde un salario mínimo legal vigente, para la financiación de bienes de consumo en los establecimientos Olímpica y aliados; llegando a la población de estratos 1, 2 y 3. Durante el 2018 se aprobaron 193.128 tarjetas de las cuales el 78% corresponde a clientes de estos estratos.

78%

De las tarjetas
aprobadas
Corresponden a
Estratos 1, 2 y 3

27.086
Personas
bancarizadas con la
Tarjeta de Crédito
Olímpica.

Así mismo en el año 2018 se contribuyó con la bancarización de 27.086 personas a través del producto de Tarjeta de Crédito. El 59% de las personas corresponde a mujeres y el 10% a jóvenes entre 18 y 25 años.

PERSPECTIVAS PARA EL 2019

Para 2019, seguimos esperando un buen comportamiento de la economía local y en general, de la región latinoamericana. En el caso colombiano, la mejor dinámica de la inversión privada ante un repunte moderado del sector construcción y mayores tasas de crecimiento en las actividades de minería y petróleo, seguirán traducándose en un mejor desempeño financiero de las empresas.

PLANES 2019

Para el año 2019, el reto principal es la evolución de la entidad a Banco, ampliando su portafolio, su presencia geográfica y consolidando la estrategia de expansión en canales de servicio y ventas.

Banco Serfinanza tendrá como lineamientos principales ser un Banco de retail de la Costa con presencia a nivel nacional, centrado en el cliente, dirigido a los segmentos de personas y empresas, con énfasis en estratos populares, empresas pequeñas y medianas, con una alianza fortalecida con Olímpica que apalancará su crecimiento y expansión.

Mantendremos el enfoque estratégico en el crecimiento de la cartera de consumo, especialmente a través de la Tarjeta Olímpica y Créditos de Tesorería con Fuente de Pago para el segmento de empresas.

Para el cumplimiento de las metas comerciales se trabajarán en las siguientes iniciativas:

- Realizar la salida a vivo y migración de los productos Préstamos, CDts y los módulos asociados a la operación de dichos productos, y los saldos contables al core bancario e-IBS. como principal para atención de los clientes de los dos segmentos.
- Finalizar la implementación del BPM para atención de créditos de consumo y comerciales para los clientes de ambos segmentos así como para la atención de PQR's.
- Implementar la imagen de la marca del Banco desde el interior de la entidad, con los clientes y al público en general.
- Mantener la dinámica de ventas fuera de la tienda con la Marca Privada y con Mastercard, finalizando el proceso de migración de clientes a la franquicia (tercer año).
- Fortalecer el conocimiento sobre los clientes actuales y potenciales, para segmentar la gestión comercial y de servicio sobre los clientes con el fin de mejorar la efectividad de las campañas.

- Revisar el modelo de actuación comercial de los canales de venta y redefinición de variables de medición que apalanquen variables estratégicas de gestión como el volumen de cartera vencida, la calidad de datos y la venta integral en la originación de clientes, entre otros.
- Reforzar la estructura de ventas creando un nuevo canal de Fuerza de Ventas Especializadas para abordar nuevos nichos de mercado.
- Revisar el modelo de capacitación, entrenamiento y el esquema de comisiones del canal de venta presencial para continuar con el reto de pasar de visión de producto a cliente.
- Continuar con la dinámica de venta cruzada tanto en los canales presenciales como en la venta telefónica.
- Robustecer la educación financiera de los clientes ante el cambio a Banco y el lanzamiento de los nuevos productos.
- Diseñar e implementar un Modelo de Servicio segmentado que posibilite la generación y desarrollo de una Cultura Corporativa enfocada en el cliente.
- Continuar la implementación del modelo de operación bancaria en la totalidad de las oficinas.
- Reforzar el plan anual de capacitaciones para formación integral del equipo de ventas y de servicio en competencias duras y blandas para la operación del Banco, tanto de forma virtual a través de la plataforma de EVA (Espacio Virtual de Aprendizaje) como con la creación de Instructores que de manera permanente acompañen el desarrollo del Plan.
- Continuar la consolidación del Portafolio de Productos y Servicios para Personas Naturales y Empresas de acuerdo con la planeación estratégica Visión 2021 lanzando al mercado la Cuenta de Ahorros para personas naturales, Cuenta de Ahorros para Empresas y la Cuenta Corriente para ambos segmentos.
- Realizar la apertura de una nueva oficina en Barranquilla para capturar mayor valor en la plaza.

- Fortalecer las redes Facebook, Twitter e Instagram, para el desarrollo de las ventas digitales de tarjeta y lanzar el micrositio de Tarjeta Olímpica para potencializar las ventas y la utilización del producto en clientes actuales y potenciales.

Desde el área de tecnología en el 2019 se continuará trabajando en todos los proyectos en curso y las iniciativas que apoyan las estrategias del negocio, tales como:

- Fortalecimiento de los Canales de atención con el fin de mejorar la experiencia de nuestros clientes ofreciendo un portafolio completo de productos y servicios que incluyen servicio de IVR más amigable, un servicio de Banca Virtual replanteado y una Banca Móvil ágil y dinámica.
- Implementación permanente de sistemas de información complementarios que se integran al nuevo core bancario y a las distintas soluciones internas o externas de apoyo a la operación y/o estrategias de negocio.
- Dentro del mismo marco de mejorar los niveles de seguridad y de servicio al cliente se continuarán desarrollando estrategias basadas en analítica de datos para apoyar la toma de decisiones de la entidad a través de herramienta de BI enfocadas inicialmente en las áreas Comerciales y en Planeación Financiera.
- Entrará en productivo una versión más completa de la solución para la administración de la Nómina, con más servicios y funcionalidades para cada uno de los frentes tales como Gestión Humana, Perfiles de Cargo, Selección y Contratación, Formación y Capacitación, Bienestar, Evaluaciones de Desempeño y los procesos mismos de Nómina.
- Seguir avanzando con la liberación de más servicios enfocados en la Transformación y la gestión integral de procesos de la entidad a través del BPM y la interacción de elementos que soporten la gestión de la información documental, la colaboración y la comunicación entre las áreas.

Para el fortalecimiento del área de Tecnología y toda la infraestructura que administra, opera y soporta, el enfoque para el año 2019 es:

- Fortalecer la seguridad de la información de acuerdo al marco de la CE 42/2012 (antes CE 052/2007).
- Continuar evaluando el rendimiento, capacidad y seguridad que ofrecen las plataformas en operación así como lo que ofrecen las nuevas tecnologías para incorporar soluciones y/o componentes adicionales que nos permitan entregar los tiempos de respuesta y niveles de disponibilidad y seguridad que el negocio demanda.
- Seguir en el Desarrollo de Pruebas de Continuidad de los Servicios Misionales y Críticos definidos por la Entidad en los Centro de Datos Alternos.

CUMPLIMIENTO

Tal y como se establece en la Ley 603 de 2000, manifiesto que durante el año 2018, se dio cumplimiento a las normas sobre propiedad intelectual, derechos de autor y licencias de software. Adicionalmente, se han adoptado las medidas pertinentes para asegurar que el software instalado sea licenciado en forma legal y para que los empleados no instalen por su propia cuenta softwares que no cumplan con estas características.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 87 de la Ley 1676 de 2013, manifiesto que durante la vigencia del año 2018, la entidad no restringió la libre circulación de las facturas emitidas por sus proveedores y contratistas.

Por otra parte, manifiesto que la Entidad es un establecimiento de crédito en marcha y no se encuentra incurso en ninguna causal de disolución, liquidación o cualquier medida cautelar de las contempladas en los Estatutos Sociales y/o en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero. El Banco también ha cumplido con las disposiciones estatutarias relativas a su funcionamiento y operación, y las actuaciones de sus órganos de gobierno se han desarrollado con sujeción al marco estatutario, ha observado las disposiciones legales que le son aplicables, y sus operaciones se han realizado cumpliendo el entorno normativo propio de su actividad, contando con las autorizaciones para operar normalmente y sin restricciones.

En relación con operaciones celebradas con accionistas y administradores, se informa que durante el año 2018, se celebraron operaciones entre la entidad y sus accionistas y administradores, relacionadas con productos financieros que la entidad ofrece al público en general, las cuales fueron concertadas a tasas y plazos de mercado. Las condiciones financieras de las operaciones con relacionados están descritas en la nota correspondiente a los Estados Financieros los cuales hacen parte de este Informe de Gestión.

En cumplimiento de los artículos 46 y 47 de la Ley 964 de 2005, el Representante Legal de Banco Serfinanza certifica que los Estados Financieros que se pondrán a disposición del público y organismos de vigilancia y control no contienen vicios, imprecisiones o errores que impidan conocer la verdadera situación patrimonial. De igual manera manifiesta que ejerció la responsabilidad del establecimiento y mantenimiento de adecuados sistemas de revelación, seguimiento y control de la información financiera. Para esto se apoyó efectivamente en sistemas de administración, control y seguimiento a los diferentes riesgos a que está expuesta la entidad, lo que asegura que la información que se transmite a los diferentes entes de vigilancia y control es adecuada.

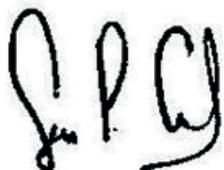
Se informa que el Banco Serfinanza ha pagado oportunamente los aportes al sistema de seguridad social, fondos de pensiones y sistemas de riesgos profesionales de acuerdo a lo establecido por la ley 100 de 1993.

Igualmente, en cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 57 del Decreto 2649 de 1993, me permito confirmar que los Estados Financieros que acompañan este Informe de Gestión reconocen todos los hechos económicos que afectaron a la Entidad durante el año 2018; que los activos y pasivos que éstos reflejan son reales; han sido reconocidos por el valor apropiado y han sido debidamente clasificados, descritos y revelados.

Después del cierre correspondiente al ejercicio del año 2018, no han acontecido situaciones de importancia que merezcan revelación o que afecten los resultados de la entidad, pues con posterioridad a dicho cierre la entidad ha operado en condiciones normales.

Forman parte integral de este Informe de Gestión, el Informe de Junta Directiva y Representante Legal para los efectos del numeral 3 del artículo 446 del Código de Comercio, el Informe Especial del artículo 29 de la Ley 222 de 1995 y el Informe del Comité de Auditoría.

En mi calidad de representante legal manifiesto, en cumplimiento de las disposiciones legales sobre Gobierno Corporativo, que en la Entidad se encuentran establecidos y se mantienen adecuados sistemas de revelación y control de la información financiera. Existen procedimientos de control y revelación con el fin de que a los accionistas y al público en general, dicha información les sea presentada en forma adecuada.



GIAN PIERO CELIA MARTINEZ-APARICIO
Presidente.

Informe del Revisor Fiscal sobre los Estados Financieros

A los señores Accionistas de
Banco Serfinanza S. A.

(antes Servicios Financieros S.A. Serfinansa,
Compañía de Financiamiento)

12 de marzo de 2019

He auditado los Estados Financieros adjuntos de Banco Serfinanza S. A. (antes Servicios Financieros S. A. Serfinansa, Compañía de Financiamiento), los cuales comprenden el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2018 y los estados de resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo del año terminado en esa fecha y el resumen de las principales políticas contables y otras notas explicativas.

Responsabilidad de la gerencia del Banco en relación con los Estados Financieros

La gerencia es responsable de la adecuada preparación y presentación razonable de estos Estados Financieros adjuntos de acuerdo con normas de contabilidad y de información financiera aceptadas en Colombia emitidas por el Gobierno Nacional y de carácter especial emitidas por la Superintendencia Financiera para la preparación de los Estados Financieros de las entidades financieras, y con las políticas de control interno y de administración de riesgos que la gerencia consideró necesarias, para que la preparación de estos Estados Financieros esté libre de incorrección material debido a fraude o error, así como seleccionar y aplicar las políticas contables apropiadas y establecer los estimados contables que sean razonables en las circunstancias.

Responsabilidad del revisor fiscal

Mi responsabilidad es expresar una opinión sobre los Estados Financieros adjuntos con base en mi auditoría.

Efectué mi auditoría de acuerdo con normas de auditoría de información financiera aceptadas en Colombia. Dichas normas exigen que cumpla con requerimientos éticos y que planifique y ejecute la auditoría con el fin de obtener una seguridad razonable sobre si los Estados Financieros están libres de incorrección material.

Una auditoría consiste en desarrollar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y revelaciones en los Estados Financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del revisor fiscal, incluyendo la valoración de los riesgos de incorrección material en los Estados Financieros debido a fraude o error.

Al efectuar dicha valoración, el revisor fiscal considera el control interno relevante del Banco y las políticas de administración de riesgos implementadas de acuerdo con las normas de la Superintendencia Financiera para la preparación y presentación de los Estados Financieros, con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en función de las circunstancias. Una auditoría también incluye una evaluación de lo apropiado de las políticas contables usadas y de la razonabilidad de las estimaciones contables realizadas por la gerencia, así como la evaluación de la completa presentación de los Estados Financieros.

Considero que la evidencia de auditoría que obtuve es suficiente y apropiada para proporcionar una base suficiente y adecuada para mi opinión de auditoría.

Opinión

En mi opinión, los Estados Financieros adjuntos, fielmente tomados de los libros, presentan razonablemente, en todos los aspectos significativos, la situación financiera de Banco Serfinanza S.A. (antes Servicios Financieros S. A. Serfinansa, Compañía de Financiamiento) al 31 de diciembre de 2018 y los resultados de sus operaciones y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con normas de contabilidad y de información financiera aceptadas en Colombia emitidas por el Gobierno Nacional y de carácter especial por la Superintendencia Financiera para la preparación de los Estados Financieros de las entidades financieras. Dichos Estados Financieros a su vez reflejan adecuadamente el impacto de los diferentes riesgos a que se ve expuesta la entidad en desarrollo de su actividad, medido de acuerdo con los sistemas de administración implementados.

Informe sobre otros requerimientos legales y reglamentarios

La gerencia del Banco también es responsable por el cumplimiento de ciertos aspectos regulatorios en Colombia relacionados con la gestión documental

contable y la preparación de informes de gestión y el pago oportuno y adecuado de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral. Mi responsabilidad como revisor fiscal en estos temas es efectuar procedimientos de revisión para emitir un concepto sobre su adecuado cumplimiento.

De acuerdo con lo anterior en mi concepto:

a) La contabilidad del Banco durante el año 2018 ha sido llevada conforme a las normas legales y a la técnica contable y las operaciones registradas se ajustan a los estatutos y a las decisiones de la Asamblea de Accionistas y Junta Directiva.

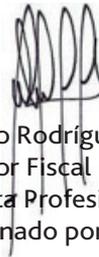
b) La correspondencia, los comprobantes de contabilidad y los libros de actas y de registro de acciones se llevan y se conservan debidamente.

c) Existe concordancia entre los Estados Financieros que se acompañan y el informe de gestión preparado por los administradores. Los administradores dejaron constancia en dicho informe de gestión, que no entorpecieron la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores.

d) La información contenida en las declaraciones de autoliquidación de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, en particular la relativa a los afiliados y a sus ingresos base de cotización, ha sido tomada de los registros y soportes contables. Al 31 de diciembre de 2018 el Banco no se encuentra en mora por concepto de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral.

Otros asuntos

En cumplimiento de las responsabilidades del revisor fiscal contenidas en los Numerales 1 y 3 del Artículo 209 del Código de Comercio, relacionadas con la evaluación de si los actos de los administradores del Banco se ajustan a los estatutos y a las órdenes y a las instrucciones de la Asamblea de Accionistas y si hay y son adecuadas las medidas de control interno, de conservación y custodia de los bienes de la sociedad o de terceros que estén en su poder, emití un informe separado de fecha 12 de marzo de 2019.



Alvaro Rodríguez Bovea
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional No. 30384 -T
Designado por PricewaterhouseCoopers Ltda.

BANCO SERFINANZA S. A. ANTES SERVICIOS FINANCIEROS S. A. SERFINANSA, COMPAÑÍA DE
FINANCIAMIENTO
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
(Miles de pesos colombianos)

	Notas	31 de diciembre de	
		2018	2017
ACTIVOS			
Efectivo y equivalentes de efectivo	6	171.615.901	114.308.581
Inversiones	7	33.548.385	33.148.245
Cartera de crédito y operaciones de leasing financiero	8	1.479.282.556	1.335.407.224
Cuentas por cobrar	9	12.395.037	6.422.069
Activos por impuestos corrientes	10	24.106.633	14.387.454
Otros activos no financieros	11	9.309.767	4.023.739
Propiedades y equipos	12	28.892.742	21.000.842
Activos no corrientes mantenidos para la venta	13	2.787.764	4.601.833
Activos intangibles distintos de la plusvalía	14	25.980.052	22.627.622
Total de los activos		1.787.918.837	1.555.927.609
PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS Y PASIVOS			
Depósitos y exigibilidades	15	1.136.310.794	1.010.519.666
Instrumentos de deuda emitidos	16	302.802.190	207.345.144
Otros pasivos financieros	17	76.941.281	104.157.387
Cuentas por pagar y otras cuentas por pagar	18	20.980.434	19.532.387
Beneficios a los empleados	19	3.094.855	2.313.189
Otros pasivos no financieros	20	4.725.613	14.185.399
Pasivo por impuestos diferidos, neto	21	1.697.268	1.855.216
Total de los pasivos		1.546.552.435	1.359.908.388
PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS			
Capital emitido	23	106.950.915	79.524.650
Reservas		41.900.639	36.174.445
Prima en colocación de acciones		63.607.241	52.727.763
Resultados del ejercicio		25.347.181	24.031.937
Superávit por revaluación de activos		4.700.193	4.700.193
Ajuste por convergencia NCIF		(1.139.767)	(1.139.767)
Total del patrimonio de los accionistas (ver estado adjunto)		241.366.402	196.019.221
Total de patrimonio de los accionistas y de los pasivos		1.787.918.837	1.555.927.609

Las notas que se acompañan son parte integrante de los estados financieros.

Gian Piero Celia Martínez Aparicio
Representante Legal

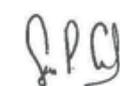
Celmina Domínguez Barraza
Contador
Tarjeta Profesional No. 48283 – T

Alvaro Rodríguez Bovea
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional No. 30384 – T
Designado por PricewaterhouseCoopers Ltda.
(Ver informe adjunto)

**BANCO SERFINANZA S.A. ANTES SERVICIOS FINANCIEROS S. A. SERFINANSA, COMPAÑÍA DE
FINANCIAMIENTO
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES
(Miles de pesos colombianos)**

	Notas	Año terminado al 31 de diciembre de	
		2018	2017
Ingresos por intereses y similares	24		
Ingresos por intereses		261.845.052	235.255.863
Ingresos por intereses de operacionales leasing		6.480.059	8.588.610
Ingresos financieros operaciones mercado monetario y otros intereses		5.061.138	4.586.526
Utilidad en valoración de inversiones a valor razonable		1.817.246	1.299.431
Utilidad en valoración a costo amortizado de inversiones		450.496	708.546
Total ingresos por intereses y similares		275.653.991	250.438.976
Gastos por intereses y similares	25		
Intereses de depósitos y exigibilidades		(70.518.666)	(81.632.768)
Obligaciones financieras	25		
Intereses de créditos de bancos y otras obligaciones financieras		(6.191.437)	(7.482.519)
Financieros por operaciones del mercado monetario y otros Intereses		(18.836.492)	(10.019.602)
		(25.027.929)	(17.502.121)
Ganancia y/o pérdidas por deterioro de activos financieros. neto			
Deterioro cartera de créditos	8	(200.238.433)	(148.524.506)
Deterioro para cuentas por cobrar		(19.162.401)	(16.263.969)
Deterioro de capital leasing		(1.053.556)	(2.709.727)
Deterioro de Intereses y otros conceptos leasing		(413.735)	(289.193)
Reversión de la pérdida por deterioro	24	452.645	153.214
Recuperaciones de deterioro	24	40.724.986	32.398.207
Recuperaciones de cartera castigada	24	18.983.231	11.591.881
		(160.707.263)	(123.644.093)
Ingresos netos de intereses después de pérdida por deterioro de activos financieros		19.400.133	27.659.994
Ingresos por comisiones y/o honorarios	24	134.399.517	114.787.939
Gastos por comisiones	25	(5.759.049)	(4.353.769)
Ingreso neto por comisiones y honorarios		128.640.468	110.434.170
Ingresos por valoración de derivados de negociación	24	30.786	-
Ingresos netos de activos o pasivos a valor razonable con cambios en resultados		148.071.387	138.094.165
Egresos operacionales	25	(114.245.742)	(104.144.749)
Otros ingresos (otros gastos)			
Por venta de propiedades y equipos	24	25.000	-
Diversos	24	9.138.799	7.868.193
Pérdida en venta de bienes recibidos en pago	25	(85.001)	-
Deterioro de bienes recibidos en dación de pago	25	(1.920.078)	(640.131)
		7.158.720	7.228.062
Utilidad antes de la provisión para impuesto sobre la renta		40.984.365	41.177.477
Provisión para impuesto sobre la renta	22	15.637.184	17.145.540
Utilidad neta		25.347.181	24.031.937
Utilidad por acción en pesos colombianos		2.67	3.02

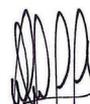
Las notas que se acompañan son parte integrante de los estados financieros.



Gian Piero Celia Martínez Aparicio
Representante Legal



Celmina Domínguez Barraza
Contador
Tarjeta Profesional No. 48283 – T



Alvaro Rodríguez Bovea
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional No. 30384 – T
Designado por PricewaterhouseCoopers Ltda.
(Ver informe adjunto)

BANCO SERFINANZA S.A. ANTES SERVICIOS FINANCIEROS S. A. SERFINANSA, COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO
ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO
AÑO TERMINADO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018 Y 2017
(Miles de pesos colombianos)

	Capital	Reservas	Prima en colocación de acciones	Superávit	Utilidades acumuladas	Ajuste por convergencia NCF	Total Patrimonio
Saldo al 31 de diciembre de 2016	79.524.650	17.542.900	52.727.763	5.207.858	23.231.545	(1.139.767)	177.094.949
Dividendos pagados	-	-	-	-	(4.600.000)	-	(4.600.000)
Incrementos (disminuciones) por otros cambios en patrimonio	-	18.631.545	-	(507.665)	(18.631.545)	-	(507.665)
Utilidad neta	-	-	-	-	24.031.937	-	24.031.937
Saldo al 31 de diciembre de 2017	79.524.650	36.174.445	52.727.763	4.700.193	24.031.937	(1.139.767)	196.019.221
Distribución de resultados aprobado por la Asamblea de Accionistas	7.426.265	-	10.879.478	-	-	-	18.305.743
Suscripción de acciones	20.000.000	-	-	-	-	-	20.000.000
Incrementos (disminuciones) por otros cambios en patrimonio	-	5.726.194	-	-	(24.031.937)	-	(18.305.743)
Utilidad neta	-	-	-	-	25.347.181	-	25.347.181
Saldo al 31 de diciembre de 2018	106.950.915	41.900.639	63.607.241	4.700.193	25.347.181	(1.139.767)	241.366.402

Las notas que se acompañan son parte integrante de los estados financieros.



Gian Piero Celia Martínez Aparicio
Representante Legal



Celina Domínguez Barraza
Contador
Tarjeta Profesional No. 48283 – T



Alvaro Rodríguez Bovea
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional No. 30384 – T
Designado por PricewaterhouseCoopers Ltda.
(Ver informe adjunto)

**BANCO SERFINANZA S.A. ANTES SERVICIOS FINANCIEROS S. A. SERFINANSA, COMPAÑÍA DE
FINANCIAMIENTO
ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO
(Miles de pesos colombianos)**

	Año terminado el 31 de diciembre	
	2018	2017
Flujos de efectivo de las actividades de operación		
Utilidad neta del año	25.347.181	24.031.937
Ajustadas por:		
Depreciación de propiedades y equipo	2.997.911	2.516.295
Amortización de intangibles	1.541.709	1.152.010
Provisión de impuesto de renta corriente	15.795.132	16.991.027
Aumento en provisión para cartera de créditos, neto de castigos	28.319.663	26.478.306
Aumento en la provisión de cuentas por cobrar, neto de castigos	(847)	110
Provisión bienes recibidos en pago de obligaciones	1.886.745	640.131
Aumento en provisión de cartera leasing, neto de castigos	279.148	1.432.557
Utilidad en valoración de inversiones	(2.297.728)	(2.007.978)
Cambios en el capital de trabajo:		
Cuentas por cobrar	(5.972.121)	(1.423.569)
Activos por impuestos corrientes	(25.514.311)	(21.335.749)
Otros activos no financieros	(5.286.027)	(1.516.134)
Cuentas por pagar y otras cuentas por pagar	1.448.048	347.111
Beneficios a los empleados	781.665	689.083
Otros pasivos no financieros	(459.786)	1.035.487
Efectivo neto generado por las operaciones	38.866.381	47.995.137
Impuesto de renta pagado	-	(1.444.112)
Movimiento neto de impuestos diferidos	(157.948)	456.929
Efectivo neto generado por las actividades de operación	38.708.433	47.007.954
Flujos de efectivo de las actividades de inversión		
Aumento en cartera de crédito y operaciones de leasing financiero	(182.048.620)	(209.031.594)
Aumento en inversiones	1.897.587	(9.169.218)
Adquisiciones de propiedades y equipo	(2.010.301)	(6.157.135)
Adquisiciones de intangibles	(4.771.848)	(5.278.688)
Producto de la venta de bienes recibidos en pago de obligaciones	500.000	-
Efectivo neto utilizado en las actividades de inversión	(186.433.181)	(229.636.635)
Flujos de efectivo de las actividades de financiación		
Aumento (disminución) de certificados de depósito a término	125.791.128	(25.999.108)
Bonos emitidos	95.457.047	207.283.590
(Disminución) aumento de obligaciones financieras	(27.216.107)	3.604.705
Dividendos decretados	-	(4.600.000)
Impuesto a la riqueza	-	(507.665)
Aumento suscripción de acciones	11.000.000	9.000.000
Efectivo neto generado por las actividades de financiación	205.032.068	188.781.522
Incremento neto del efectivo y equivalentes de efectivo		
Aumento del efectivo y equivalente de efectivo	57.307.320	6.152.841
Efectivo y equivalentes de efectivo al comienzo del año	114.308.581	108.155.740
Efectivo y equivalentes de efectivo al final del año	171.615.901	114.308.581

Las notas que se acompañan son parte integrante de los estados financieros.



Gian Piero Celia Martínez Aparicio
Representante Legal



Celmina Domínguez Barraza
Contador
Tarjeta Profesional No. 48283 – T



Alvaro Rodríguez Bovea
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional No. 30384 – T
Designado por PricewaterhouseCoopers Ltda.
(Ver informe adjunto)

**BANCO SERFINANZA S.A. ANTES SERVICIOS
FINANCIEROS S. A. SERFINANSA, COMPAÑÍA DE
FINANCIAMIENTO**

**NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
Al 31 de Diciembre de 2018 y 2017
(Miles de pesos colombianos, a menos que se indique
lo contrario)**

1. ENTIDAD REPORTANTE

Banco Serfinanza S. A. antes Servicios Financieros S. A. Serfinansa, Compañía de Financiamiento, es un establecimiento de crédito organizado bajo la forma de sociedad comercial anónima con domicilio principal en la ciudad de Barranquilla, legalmente constituido y sometido a la vigilancia y control de la Superintendencia Financiera.

Mediante Resolución No. 1834 del 21 de diciembre de 2018 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, ésta autorizó la conversión de la Compañía de Financiamiento a Banco y otorgó el permiso de funcionamiento, lo que conllevó la sustitución de su razón social por la de Banco Serfinansa S. A. Posteriormente a través de reforma estatutaria según consta en la Escritura Pública No. 271 del 20 de febrero de 2019 se cambió la razón social del Banco a Banco Serfinanza S. A

Constituyen el objeto principal del Banco todas las operaciones, negocios, actos y servicios propios de la actividad bancaria de acuerdo con las normas legales aplicables, en particular aquellas previstas en el Artículo 7 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero. Sin perjuicio de lo anterior y sin que ello implique de ninguna manera una limitación de su capacidad para ejecutar cualquier operación legalmente prevista, el Banco se enfocará en aquellas actividades de banca de consumo y banca comercial dirigida a medianas y pequeñas empresas. En desarrollo de su objeto social y con sujeción a las restricciones y limitaciones impuestas por las leyes, la sociedad podrá realizar todas las actividades que las normas autoricen a establecimientos de su especie y efectuar las inversiones permitidas.

Como entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, Serfinanza desarrolla una actividad catalogada por la Constitución como de interés público y está sujeta a una serie de deberes legales encaminados a garantizar que su servicio sea prestado adecuadamente, es decir en condiciones suficientes de seguridad, transparencia y eficiencia. Por ello Serfinanza cuenta con directores administradores y órganos de control cada vez mejor preparados y conocedores de la importancia que reviste una administración segura y proactiva de los negocios sociales:

Principales reformas estatutarias:

- Aumento del capital autorizado: según Escritura Pública No. 964 del 30 de septiembre de 1977.
- Aumento del capital autorizado: según Escritura Pública No. 4756 del 9 de julio de 1979.
- Convocatorias y periodicidad a asamblea general de accionistas, cláusula de arbitramento: según Escritura Pública No. 740 del 9 de junio de 1982.
- Aumento del capital autorizado: según Escritura Pública No. 4050 del 22 de septiembre de 1987.
- Decisiones de la junta directiva, representación legal y período del representante legal: escritura Pública No. 3058 del 7 de julio de 1988.
- Aumento del capital autorizado: según Escritura Pública No. 3.821 del 23 de noviembre de 1989.
- Cambio de domicilio y razón social: según Escritura Pública No. 3110 del 25 de septiembre de 1989.
- Ampliación del objeto social, aumento del capital autorizado, suscrito y pagado: según Escritura Pública No. 3447 del 21 de agosto de 1990.
- Ampliación duración de la sociedad, objeto social, aumento del capital autorizado: según Escritura Pública No. 2.687 del 28 de junio de 1991.
- Acciones con dividendo preferencial y sin derecho a voto, administradores, eliminación de restricción al derecho de voto, representación de los socios en reuniones de asamblea, reuniones de segunda convocatoria, reuniones no presenciales, estados.
- Funciones de la junta directiva, representación legal: según escritura pública No. 1283 del 9 de junio de 2004.
- Ampliación término de duración de la sociedad, inclusión del derecho de preferencia en la negociación de acciones, procedimiento para elegir Junta Directiva, eliminación de suplencias en la junta directiva, elección de junta directiva: escritura - aumento del capital autorizado: según Escritura Pública No. 742 del 8 de mayo de 2008.
- Cambio de denominación social y aumento del número de directivos: según Escritura Pública No. 760 del 30 de abril de 2009.
- Modificación de la denominación social: según Escritura Pública No. 1983 del 13 de octubre de 2009. Aumento del capital Autorizado: Según Escritura Pública No. 627 del 21 de abril de 2010.
- Aumento del capital autorizado según Escritura Pública No. 1000 del 31 de mayo de 2012.
- Aumento del capital autorizado según Escritura Pública No. 812 del 7 de abril de 2014.
- Alineación a mejores prácticas de Gobierno

Corporativo según Escritura Pública No. 781 del 15 de abril de 2015.

- Aumento del capital autorizado según Escritura Pública No. 2.777 del 24 de noviembre de 2015.
- Convocatoria Junta Directiva, eliminación de requisitos para reuniones no presenciales, período del revisor Fiscal, obligatoriedad de cumplimiento de las recomendaciones de mejores prácticas que voluntariamente fueron adoptadas por la entidad, según Escritura Pública No. 1343 del 29 de junio de 2016.
- Adopción de recomendaciones de Buen Gobierno, Código de Conducta, manuales y reglamentos, según Escritura Pública No. 11 de abril de 2017.
- Aumento de Capital Autorizado, según Escritura Pública No. 67 del 24 de enero de 2018.
- Reforma integral de los estatutos, conversión a Banco: Escritura Pública No. 67 del 22 de enero de 2019
- Cambio razón social: Escritura Pública No. 271 del 20 de febrero de 2019.

El término de duración del Banco se extiende hasta el 30 de junio de 2050. La Superintendencia Financiera de Colombia expidió en las oportunidades en que ello era requerido autorizaciones de funcionamiento, que constaron en las Resoluciones No. 0032 del 4 de enero de 1977, No. 3674 del 18 de junio de 1980, No. 2351 del 29 de junio de 1990, No. 3140 del 24 de septiembre de 1993, y No. 01834 del 21 de diciembre de 2018 mediante la cual autorizó la conversión a Banco y otorgó el permiso de funcionamiento.

El Banco pertenece al Grupo Empresarial Olímpica, siendo su matriz la sociedad Supertiendas y Droguerías Olímpica S. A., controlante y mayor accionista del Banco Serfinanza.

El Grupo Empresarial Olímpica, inscrito en su oportunidad en el registro mercantil, está integrado por Supertiendas y Droguerías Olímpica S. A., con sus filiales Banco Serfinanza S. A., Sonovista Publicidad S. A., (compañía dedicada a prestar servicios como agencia de publicidad), Portales Urbanos S. A. (Compañía dedicada al desarrollo y comercialización de proyectos inmobiliarios y a su turno controlante de Portal de Armenia S. A.). Sin perjuicio de pertenecer a este Grupo Empresarial, Serfinanza ha desarrollado su objeto social con independencia y autonomía administrativa.

A 31 de diciembre de 2018, el Banco contaba con una nómina de personal de 892 funcionarios, y tiene su domicilio principal en la ciudad de Barranquilla y

opera a través de veintiún (21) agencias y sesenta y cinco (65) puntos de promoción.

2. BASES DE PREPARACIÓN Y PRINCIPALES POLÍTICAS CONTABLES

Declaración de Cumplimiento

Los Estados Financieros del Banco se han preparado de acuerdo con las Normas de Contabilidad e Información Financiera Aceptadas en Colombia, fundamentadas en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), junto con sus interpretaciones, marco de referencia conceptual, los fundamentos de conclusión y las guías de aplicación autorizadas y emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB por sus siglas en inglés) publicadas en español hasta el año 2016; salvo en lo dispuesto respecto al tratamiento contable de: la clasificación y valoración de las inversiones en la IFRS 9, la cartera de crédito y su deterioro, el deterioro de los bienes recibidos en pago o restituidos, independientemente de su clasificación contable, para los cuales se aplican las disposiciones contables emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, incluidas en la Circular Básica Contable y Financiera (CBCF), la opción de causación del impuesto a la riqueza en forma anual con cargo a reservas patrimoniales o a resultados, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1739 de diciembre de 2014.

Los Estados Financieros fueron autorizados para su emisión por la Junta Directiva el 27 de febrero de 2019. Los mismos pueden ser modificados y deben ser aprobados por los Accionistas.

Presentación de los Estados Financieros

Las siguientes observaciones aplican a la presentación de los Estados Financieros adjuntos:

El estado de la situación financiera presenta activos y pasivos con base en su liquidez, debido a que proporciona información pertinente y confiable, de acuerdo con la Norma Internacional de Contabilidad (NIC 1) "Presentación de Estados Financieros".

- El estado de resultados integrales se presenta según la naturaleza ya que proporciona información confiable y relevante.

- El estado de flujos de efectivo se presenta por el método indirecto, en el cual el flujo neto por actividades de operación se determina ajustando la utilidad neta antes de impuestos, cambios debidos a los efectos de las partidas que no generan flujos de caja, cambios netos en activos y pasivos derivados de las actividades de operación y por cualquier otra partida cuyos efectos se deriven de las actividades de operación y por cualquier otra partida cuyos efectos sean de actividades de inversión o financieras. Ingresos y gastos por intereses recibidos y pagados forman parte de las actividades de operación.

Bases de medición

Los Estados Financieros han sido preparados sobre la base del costo histórico con excepción de las siguientes partidas importantes incluidas en el estado de situación financiera:

- Los instrumentos financieros derivados son medidos al valor razonable con cambios en el estado de resultados.
- Los instrumentos financieros en títulos de deuda con cambios en resultado son medidos al valor razonable.
- La propiedad en bienes inmuebles se mide al valor revaluado.
- Los bienes recibidos en dación en pago representados en inmuebles se reciben con base en un avalúo comercial determinado técnicamente.
- Las obligaciones financieras a largo plazo se miden al costo amortizado por el método de tasa efectiva.
- Provisiones, a la mejor estimación.

Hipótesis de negocio en marcha

La Administración de Banco Serfinanza estima que no tiene incertidumbres significativas, eventos subsecuentes significativos, o indicadores de deterioro fundamentales que pudieran afectar la hipótesis de negocio en marcha a la fecha de presentación de éstos Estados Financieros.

Juicios y estimados contables críticos en la aplicación de las políticas contables

La preparación de los Estados Financieros de conformidad con las Normas de Contabilidad de Información Financiera requiere que la administración

realice juicios, estimaciones y supuestos que afectan la aplicación de políticas contables en los Estados Financieros y el valor en libros de los activos, pasivos, ingresos y gastos informados. El Banco aplicó las mismas políticas contables, juicios significativos y las principales fuentes de estimación de incertidumbre que se aplicaron a los Estados Financieros para el periodo que terminó el 31 de diciembre de 2018 y 2017.

Las principales políticas contables aplicadas en la preparación de los Estados Financieros se detallan a continuación. Las cuales han sido aplicadas uniformemente en todos los años presentados, a menos que se indique lo contrario.

2.1. TRANSACCIONES EN MONEDA EXTRANJERA

2.1.1. Moneda funcional y de presentación

Las partidas incluidas en los Estados Financieros del banco se valoran utilizando la moneda del entorno económico principal en que la entidad opera ("moneda funcional"). Los Estados Financieros se presentan en el peso colombiano, que es la moneda funcional y de presentación del Banco.

2.1.2. Transacciones y saldos

Las transacciones en moneda extranjera se convierten a la moneda funcional utilizando los tipos de cambio vigentes en las fechas de las transacciones o de las valoraciones, en el caso de partidas que se han vuelto a valorar. Las pérdidas y ganancias en moneda extranjera que resultan de la liquidación de estas transacciones y de la conversión a los tipos de cambio de cierre de los activos y pasivos monetarios denominados en moneda extranjera se reconocen en la cuenta de resultados, excepto si se difieren en el otro resultado integral como las coberturas de flujos de efectivo cualificadas y las coberturas de inversiones netas cualificadas.

Las pérdidas y ganancias por diferencias de cambio relativas a préstamos y efectivo y equivalentes al efectivo se presentan en la cuenta de pérdidas y ganancias en la línea de "Ingresos o gastos financieros". El resto de pérdidas y ganancias por diferencias de cambio se presentan como "Otras ganancias / (pérdidas) netas".

2.2. Efectivo y equivalentes de efectivo

El efectivo y equivalentes de efectivo incluyen el efectivo disponible, depósitos de libre disponibilidad en bancos, otras inversiones altamente líquidas de corto plazo con vencimientos originales de tres meses o menos y sobregiros bancarios. Los sobregiros bancarios se muestran en la cuenta de otros pasivos financieros corrientes en el estado de situación financiera.

2.3. Instrumentos financieros - Inversiones

El Banco está obligado a clasificar y valorar las inversiones de conformidad con lo dispuesto en el Capítulo I-1 de la Circular Básica contable, teniendo en cuenta la excepción reglamentada según el Decreto 2267 de 2014 para la clasificación y valoración de las inversiones, expedidos por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

2.3.1 Clasificación de las inversiones

Las inversiones son clasificadas por el Banco de acuerdo con el modelo de negocio aprobado por la Junta Directiva del Banco y con las disposiciones del Capítulo 1 de la Circular Básica Contable y Financiera relacionadas con clasificación, valoración y contabilización de inversiones.

El Banco valora sus inversiones utilizando la información que suministra el proveedor de precios Precia (anterior INFOVALMER S. A.), el cual provee insumos para la valoración de las inversiones y cuenta con metodologías de valoración de inversiones aprobadas de acuerdo con lo previsto en el Decreto 2555 de 2010, así como las instrucciones previstas en la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia.

a) Inversiones negociables

Se clasifican como inversiones negociables todo valor o título y, en general, cualquier tipo de inversión que ha sido adquirida con el propósito principal de obtener utilidades por las fluctuaciones a corto plazo del precio.

b) Inversiones para mantener hasta el vencimiento

Se clasifican como inversiones para mantener hasta el

vencimiento, los valores o títulos y en general, cualquier tipo de inversión respecto de la cual el inversionista tiene el propósito y la capacidad legal, contractual, financiera y operativa de mantenerlas hasta el vencimiento de su plazo de maduración o redención. El propósito de mantener la inversión corresponde a la intención positiva e inequívoca de no enajenar el título o valor.

Dentro de este modelo por ahora el Banco solo tendrá las inversiones obligatorias en los títulos emitidos por el Fondo para el Financiamiento del sector agropecuario-FINAGRO.

c) Inversiones disponibles para la venta

Son inversiones disponibles para la venta los valores o títulos y en general, cualquier tipo de inversión, que no se clasifiquen como inversiones negociables o como inversiones para mantener hasta el vencimiento.

Los valores clasificados como inversiones disponibles para la venta podrán ser entregados como garantías en una cámara de riesgo central de contraparte con el fin de respaldar el cumplimiento de las operaciones aceptadas por ésta para su compensación y liquidación. Así mismo, con estas inversiones se podrán realizar operaciones del mercado monetario (operaciones de reporto o repo (repo), simultáneas o de transferencia temporal de valores) y entregar en garantía de este tipo de operaciones.

2.3.2 Valoración

Las inversiones se valoran de acuerdo con las disposiciones emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia con sujeción a los siguientes criterios:

a) Valores de deuda negociables

Los valores de deuda clasificados como inversiones negociables se deberán valorar de acuerdo con el precio suministrado por el proveedor de precios para valoración designado como oficial para el segmento correspondiente, de acuerdo con las instrucciones establecidas en la Circular Básica Jurídica emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Los valores clasificados como inversiones para mantener hasta el vencimiento se valoran en forma exponencial a partir de la Tasa Interna de Retorno calculada en el momento de la compra, sobre la base de un año de 365 días.

La valoración de las participaciones en los Fondos de Inversión Colectiva (en adelante FIC) es efectuada directamente por la sociedad administradora (Fiduciaria o Comisionista de Bolsa, según el caso) atendiendo lo dispuesto en el Capítulo 11 de la Circular Externa 100 de 1995, expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Como resultado de esta valoración, las Sociedades Administradoras informan diariamente a El Banco el valor y número de unidades que el Banco posee en dichas FIC, y con esta información se valora diariamente en nuestro aplicativo.

b) Títulos y/o valores participativos

Las inversiones en títulos y/o valores participativos en subsidiarias, filiales y participaciones en negocios conjuntos se deben valorar por el método de participación patrimonial y los inscritos en RNVE (Registro Nacional de valores y emisores) de acuerdo con el precio determinado por los proveedores de precios de valoración autorizados por la SFC.

Cuando el proveedor de precios designado como oficial para el segmento correspondiente no cuente con una metodología de valoración para estas inversiones, las entidades deberán aumentar o disminuir el costo de adquisición en el porcentaje de participación que corresponda al inversionista sobre las variaciones subsecuentes del patrimonio del respectivo emisor.

2.3.3 Reconocimiento de las inversiones

Las inversiones se deben registrar inicialmente por su costo de adquisición y desde ese mismo día deberán valorarse a valor razonable, a TIR o variación patrimonial, según corresponda, la contabilización de los cambios entre el costo de adquisición y el valor razonable de las inversiones se realizará a partir de la fecha de su compra, individualmente, por cada título o valor, de conformidad con las siguientes disposiciones:

a) Inversiones negociables

La contabilización de estas inversiones se debe efectuar en las respectivas cuentas de "Inversiones a Valor Razonable con Cambios en Resultados", del catálogo único de información financiera con fines de supervisión de la Superintendencia Financiera de Colombia.

La diferencia que se presente entre el valor razonable actual y el inmediatamente anterior del respectivo valor se debe registrar como un mayor o menor valor de la inversión, afectando los resultados del período.

Tratándose de valores de deuda, los rendimientos exigibles pendientes de recaudo se registran como un mayor valor de la inversión. En consecuencia, el recaudo de dichos rendimientos se debe contabilizar como un menor valor de la inversión.

En el caso de los títulos participativos, cuando los dividendos o utilidades se repartan en especie se procederá a modificar el número de derechos sociales en los libros de contabilidad respectivos. Los dividendos o utilidades que se reciban en efectivo se contabilizan como un menor valor de la inversión.

b) Inversiones para mantener hasta el vencimiento

La contabilización de estas inversiones debe efectuarse en las respectivas cuentas de "Inversiones a Costo Amortizado", del catálogo único de información financiera con fines de supervisión.

La actualización del valor presente de esta clase de inversiones se debe registrar como un mayor valor de la inversión, afectando los resultados del período. Los rendimientos exigibles pendientes de recaudo se registran como un mayor valor de la inversión. En consecuencia, el recaudo de dichos rendimientos se debe contabilizar como un menor valor de la inversión.

c) Títulos y/o valores participativos

El efecto de la valoración de la participación que le corresponde al inversionista se contabiliza en la respectiva cuenta de Ganancias o Pérdidas No Realizadas (ORI), con cargo o abono a la inversión, excepto Inversiones en subsidiarias, filiales, asociadas y participaciones en negocios conjuntos, los cuales se valoran por el método de participación patrimonial.

Los dividendos que se repartan en especie o en efectivo, se deben registrar como ingreso, ajustando la correspondiente cuenta de Ganancias o Pérdidas No Realizadas (máximo hasta su valor acumulado) y, si es necesario, también el valor de la inversión en la cuantía del excedente sobre aquella cuenta.

2.3.4 Deterioro (provisiones) o pérdidas por calificación de riesgo emisor

El precio de los títulos y/o valores de deuda, así como también los títulos participativos que se valoran a variación patrimonial son ajustados en cada fecha de valoración con fundamento en:

- La calificación del emisor y/o del título de que se trate cuando quiera que ésta exista.
- La evidencia objetiva de que se ha incurrido o se podría incurrir en una pérdida por deterioro del valor en estos activos. Este criterio es aplicable incluso para registrar un deterioro mayor del que resulta tomando simplemente la calificación del emisor y/o del título, si así se requiere con base en la evidencia.

El importe de la pérdida por deterioro deberá reconocerse siempre en el resultado del período, con independencia de que la respectiva inversión tenga registrado algún monto en Otro Resultados Integral ORI.

No estarán sujetos a las disposiciones los títulos y/o valores de deuda pública interna o externa emitidos o avalados por la Nación, los emitidos por el Banco de la República y los emitidos o garantizados por el Fondo de Garantías de Instituciones Financieras – FOGAFÍN.

a) Títulos y/o valores de emisiones o emisores que cuenten con calificaciones externas a la entidad

Los títulos y/o valores que cuenten con una o varias calificaciones otorgadas por calificadoras externas reconocidas por la SFC, o los títulos y/o valores de deuda emitidos por entidades que se encuentren calificadas por éstas, no pueden estar contabilizados por un monto que exceda los siguientes porcentajes de su valor nominal neto de las amortizaciones efectuadas hasta la fecha de valoración:

Calificación largo plazo	Valor máximo %
BB+, BB, BB-	Noventa (90)
B+, B, B-	Setenta (70)
CCC	Cincuenta (50)
DD, EE	Cero (0)

Calificación corto plazo	Valor máximo %
3	Noventa (90)
4	Cincuenta (50)
5 y 6	Cero (0)

En todo caso, si los deterioros (provisiones) sobre las inversiones clasificadas como para mantener hasta el vencimiento y respecto de las cuales se pueda establecer un valor razonable, según lo previsto en la normatividad exigida por la Superintendencia Financiera de Colombia, la cual, si resultan mayores a las estimadas con la regla señalada anteriormente, deberán aplicarse las últimas. Tal provisión corresponde a la diferencia entre el valor registrado de la inversión y el valor razonable, cuando éste es inferior.

En el evento en que la inversión o el emisor cuente con calificaciones de más de una sociedad calificadora, se debe tener en cuenta la calificación más baja, si fueron expedidas dentro de los últimos tres (3) meses, o la más reciente cuando exista un lapso superior a dicho período entre una y otra calificación.

b) Títulos y/o valores de emisiones o emisores no calificados

Las entidades deben sujetarse para determinar el deterioro de la siguiente manera:

a. Categoría "A"- Inversión con riesgo normal. Corresponde a emisiones que se encuentran cumpliendo con los términos pactados en el valor y cuentan con una adecuada capacidad de pago de capital e intereses, así como aquellas inversiones de emisores que, de acuerdo con sus Estados Financieros y demás información disponible, reflejan una adecuada situación financiera.

Para los títulos y/o valores que se encuentren en esta categoría no procede el registro de deterioros (provisiones).

b. Categoría "B"- Inversión con riesgo aceptable, superior al normal. Corresponde a emisiones que presentan factores de incertidumbre que podrían afectar la capacidad de seguir cumpliendo adecuadamente con el servicio de la deuda. Así mismo, comprende aquellas inversiones de emisores que, de acuerdo con sus Estados Financieros y demás información disponible, presentan debilidades que pueden afectar su situación financiera. Tratándose de títulos y/o valores de deuda, el valor por el cual se encuentran contabilizados no puede ser superior al ochenta por ciento (80%) de su valor nominal neto de las amortizaciones efectuadas hasta la fecha de valoración.

En el caso de títulos y/o valores participativos, el valor neto de deterioros (provisiones) por riesgo crediticio (valor en libros) por el cual se encuentran contabilizados no puede ser superior al ochenta por ciento (80%) del valor de la inversión por el método de variación patrimonial en la fecha de la valoración.

c. Categoría "C"- Inversión con riesgo apreciable. Corresponde a emisiones que presentan alta o media probabilidad de incumplimiento en el pago oportuno de capital e intereses. De igual forma, comprende aquellas inversiones de emisores que de acuerdo con sus Estados Financieros y demás información disponible, presentan deficiencias en su situación financiera que comprometen la recuperación de la inversión.

Tratándose de títulos y/o valores de deuda, el valor por el cual se encuentran contabilizados no puede ser superior al sesenta por ciento (60%) de su valor nominal neto de las amortizaciones efectuadas hasta la fecha de valoración.

En el caso de títulos y/o valores participativos, el valor neto de deterioros (provisiones) por riesgo crediticio (valor en libros menos provisión) por el cual se encuentran contabilizados no puede ser superior al sesenta por ciento (60%) del valor de la inversión por el método de variación patrimonial en la fecha de la valoración.

d. Categoría "D"- Inversión con riesgo significativo. Corresponde a aquellas emisiones que presentan incumplimiento en los términos pactados en el título, así como las inversiones en emisores que de acuerdo con sus Estados Financieros y demás información disponible presentan deficiencias acentuadas en su situación financiera, de suerte que la probabilidad de recuperar la inversión es alta.

Tratándose de títulos y/o valores de deuda, el valor por el cual se encuentran contabilizados no puede ser superior al cuarenta por ciento (40%) de su valor nominal neto de las amortizaciones efectuadas hasta la fecha de valoración.

En el caso de títulos y/o valores participativos, el valor neto de deterioro (provisiones) por riesgo crediticio (valor en libros menos provisión) por el cual se encuentran contabilizados no puede ser superior al cuarenta por ciento (40%) del valor de la inversión por el método de variación patrimonial en la fecha de la valoración.

e. Categoría "E"- Inversión incobrable. Corresponde a aquellas inversiones de emisores que de acuerdo con sus Estados Financieros y demás información disponible se estima que es incobrable.

c) Deterioro del valor de las inversiones.

La entidad si posee inversiones que cotizan en la bolsa de valores, por lo tanto, se presentan deterioros (provisiones) por este concepto. Los instrumentos financieros medidos al costo amortizado no presentaron deterioros de valor respecto a tales instrumentos.

2.4 Estimación de valor razonable

El valor razonable de los activos y pasivos financieros que se negocian en mercados activos (como los activos financieros en títulos de deuda y de patrimonio) se basa en precios de mercados cotizados en la fecha de cierre del ejercicio.

Un mercado activo es un mercado en el cual las transacciones para activos o pasivos se llevan a cabo con la frecuencia y el volumen suficientes con el fin de proporcionar información de precios de manera continua. El valor razonable de los activos y pasivos financieros no negociados en un mercado activo se determina a través de técnicas de valoración seleccionadas por el proveedor de precios.

El Banco puede utilizar modelos desarrollados internamente para instrumentos que no posean mercados activos. Dichos modelos se basan por lo general en métodos y técnicas de valoración generalmente estandarizados en el sector financiero. Algunos insumos de estos modelos pueden no ser observables en el mercado y por lo tanto se estiman con base en supuestos.

La jerarquía del valor razonable tiene los siguientes niveles:

- Las entradas de Nivel 1 son precios cotizados (sin ajustar) en mercados activos para activos o pasivos idénticos a los que la entidad pueda acceder a la fecha de medición.
- Las entradas de Nivel 2 son entradas diferentes a los precios cotizados incluidos en el Nivel 1 que sean observables para el activo o el pasivo, ya sea directa o indirectamente.
- Las entradas de Nivel 3 son entradas no observables para el activo o el pasivo.

El nivel en la jerarquía del valor razonable concede la prioridad más alta a los precios cotizados (sin ajustar) en mercados activos para activo y pasivos idénticos (datos de entrada de Nivel 1) y la prioridad más baja a los datos de entrada no observables (datos de entrada nivel 3).

La determinación de los datos de entrada observables requiere un juicio significativo por parte del Banco. Se considera datos observables aquellos datos del mercado disponibles y actualizados, confiables y verificables, sin derechos de propiedad, suministrados por fuentes independientes que participan activamente en el mercado.

a) Mediciones de valor razonable sobre base recurrente

Las mediciones del valor razonable recurrentes de activos o pasivos las requiere o permite las normas las Niif en el estado de situación financiera al final de cada periodo contable.

La Superintendencia ha aprobado metodologías que requieren que los proveedores de precios reciban información de todas las fuentes externas e internas sobre negociación, información y registro dentro de ciertos horarios laborales.

El siguiente cuadro analiza, dentro de la jerarquía del valor razonable, los activos y pasivos (por clase) mantenidos por el Banco que se miden al valor razonable al 31 de diciembre de 2018 y 2017, sobre base recurrente:

Año 2018	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Total
Activos				
Inversiones a valor razonable con cambios en resultados	3.623.045	0	0	3.623.045
Total de activos a valor razonable sobre bases recurrentes	3.623.045	0	0	3.623.045

Año 2017	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Total
Activos				
Inversiones a valor razonable con cambios en resultados	6.656.087	0	0	6.656.087
Total de activos a valor razonable sobre bases recurrentes	6.656.087	0	0	6.656.087

b) Partidas valoradas a valor razonable sobre una base no recurrente

El Banco no tiene activos o pasivos medidos al valor razonable con una base no recurrente al 31 de diciembre de 2018 y 2017.

c) Determinación del valor razonable

El valor razonable se estableció de acuerdo con los precios cotizados (no ajustados) suministrados por el proveedor de precios, determinado a través de medias ponderadas de las transacciones realizadas durante el día de negociación.

El siguiente cuadro proporciona información sobre técnicas de valoración e insumos significativos al medir activos:

Activos	Técnica de valoración	Insumos significativos
Instrumentos representativos de deuda	Precio de mercado	Precio o precio de mercado calculado sobre la base de criterios de referencia establecidos por las metodologías de proveedores de precios
Instrumentos de patrimonio	Precio de mercado	Precio o precio de mercado calculado sobre la base de criterios de referencia establecidos por las metodologías de proveedores de precios
Propiedades de bienes inmuebles	Avalúo técnico realizado por perito certificado	Lineamientos generales a seguir para la determinación del valor razonable

2.5. Cartera de créditos y operaciones de leasing y deterioro

El Banco aplica para el tratamiento y provisión de cartera de créditos el Capítulo II de la Circular Básica Contable y Financiera, la cual establece los lineamientos para la administración del riesgo crediticio, a través del Sistema de Administración de Riesgo de Crédito (SARC), que comprende las políticas, procesos, modelos, deterioros y mecanismos de control que le permitan a las entidades financieras identificar, medir y mitigar adecuadamente el riesgo crediticio.

Por otra parte, de acuerdo con el Decreto 1851 de agosto del 2013, en el Artículo 2 se excluye la aplicación de las NIC 39 y la NIIF 9 la cual está actualmente vigente respecto al tratamiento de la cartera de crédito y su deterioro. Así mismo mediante la C.E. 038 de diciembre del 2013 la Superintendencia Financiera de Colombia, informó que los preparadores de la información financiera de los establecimientos de crédito continuarán atendiendo lo establecido en el capítulo II de la Circular Básica Contable y Financiera.

Registra las diferentes clases de créditos otorgados por el Banco, bajo los distintos tipos autorizados, en desarrollo del giro especializado de cada una de ellas. Los recursos utilizados en el otorgamiento de los créditos provienen de recursos propios del público en la modalidad de depósitos y otras fuentes de financiamiento tanto externo como interno.

La entidad observa principios y criterios generales y parámetros mínimos para diseñar, desarrollar y aplicar el Sistema de Administración del Riesgo Crediticio (SARC) con el objeto de mantener adecuadamente evaluado el riesgo de crédito implícito en los activos.

2.5.1. Clasificación de la cartera de créditos

Los créditos se contabilizan con base en su valor nominal junto con otros rubros del balance que se refieren a operaciones de crédito, incluidos los contratos de leasing. A partir del 1 de enero del 2002 son clasificados de acuerdo con regulaciones de la Superintendencia Financiera como comerciales, de consumo.

a) Los préstamos de consumo los constituyen aquellos otorgados a personas naturales con el fin

de financiar la adquisición de bienes de consumo o el pago de servicios para fines no comerciales o empresariales independientemente de su cuantía; estos préstamos incluyen aquéllos otorgados bajo la modalidad de tarjetas de crédito.

b) Los préstamos comerciales corresponden a todos aquéllos distinto de los de consumo y comprenden los préstamos ordinarios, preferenciales y de tesorería. Se contabilizan provisiones con cargo a resultados en caso de que existan dudas sobre la recuperabilidad de los créditos, contratos de leasing y cuentas por cobrar, de acuerdo con una metodología establecida por la Superintendencia y cuando el Banco lo requiera en forma específica.

Con base en las regulaciones de la Superintendencia, se requiere que el Banco realice una revisión completa de sus créditos, contratos de leasing y cuentas por cobrar comerciales durante los meses de mayo y noviembre de cada año y la actualice mensualmente. Las provisiones resultantes de dichas revisiones deben ser contabilizadas al cierre del mes siguiente. El Banco deberá actualizar mensualmente su evaluación de cartera comercial, y si los resultados de las actualizaciones dieran lugar a provisiones, éstas deberán hacerse de manera inmediata.

2.5.2 Reglas sobre calificación del riesgo crediticio

Los contratos deben clasificarse en una de las siguientes categorías de riesgo crediticio:

- Categoría A o "riesgo normal"
- Categoría B o "riesgo aceptable, superior al normal"
- Categoría C o "riesgo apreciable"
- Categoría D o "riesgo significativo"
- Categoría E o "riesgo de incobrabilidad"

Categoría "A": Crédito con riesgo crediticio NORMAL. Los créditos calificados en esta categoría reflejan una estructuración y atención apropiadas. Los Estados Financieros de los deudores o los flujos de caja del proyecto, así como la demás información crediticia, indican una capacidad de pago adecuada, en términos del monto y origen de los ingresos con que cuentan los deudores para atender los pagos requeridos.

Sin embargo, las entidades deben clasificar en categorías de mayor riesgo a deudores que

independientemente de que cumplan con las condiciones anteriores presenten mayor riesgo por otros factores.

Categoría "B": Crédito con riesgo ACEPTABLE. Los créditos calificados en esta categoría están aceptablemente atendidos y protegidos, pero existen debilidades que potencialmente pueden afectar, transitoria o permanentemente, la capacidad de pago del deudor o los flujos de caja del proyecto, en forma tal que, de no ser corregidas oportunamente, llegarían a afectar el normal recaudo del crédito o contrato.

Las siguientes son condiciones objetivas suficientes para que un crédito tenga que estar clasificado en esta categoría:

Modalidad de crédito	N° de meses en mora
Consumo	Más de 1 hasta 2
Comercial	Más de 2 hasta 3

Sin embargo, las entidades deben clasificar en categorías de mayor riesgo a deudores que independientemente de que cumplan con las condiciones anteriores presenten mayor riesgo por otros factores.

Categoría "C": Crédito deficiente, con riesgo APRECIABLE. Se califican en esta categoría los créditos o contratos que presentan insuficiencias en la capacidad de pago del deudor o en los flujos de caja del proyecto, que comprometan el normal recaudo de la obligación en los términos convenidos.

Categoría "D": Crédito de difícil cobro, con riesgo SIGNIFICATIVO. Es aquél que tiene cualquiera de las características del deficiente, pero en mayor grado, de tal suerte que la probabilidad de recaudo es altamente dudosa.

Categoría "E": Crédito IRRECUPERABLE. Es aquél que se estima incobrable.

2.5.3 Provisión - Deterioro

Para cubrir el Riesgo de crédito el SARC cuenta con un sistema de Deterioro (provisiones) para la cartera de consumo y cartera comercial de acuerdo en función de las pérdidas esperadas que arroja la aplicación del modelo de referencia, se aplican las políticas de cálculo contempladas en la Circular Básica Contable y Financiera.

Deterioro (provisiones) individuales de cartera de créditos: Son las provisiones que reflejan el RC de los deudores. Se determina de acuerdo con el modelo de referencia, dando cumplimiento al Anexo 3 del Capítulo II para el caso de la cartera comercial y al Anexo 5 del mismo capítulo para el caso de la cartera de consumo.

- Cálculo de provisiones individuales bajo modelos de referencia
- La provisión individual de cartera de créditos bajo los modelos de referencia se establece como la suma de dos componentes individuales, definidos de la siguiente forma:
 - Componente individual procíclico (en adelante CIP): Corresponde a la porción de la provisión individual de la cartera de créditos que refleja el riesgo de crédito de cada deudor, en el presente.
 - Componente individual contracíclico (en adelante CIC): Corresponde a la porción de la provisión individual de la cartera de créditos que refleja los posibles cambios en el riesgo de crédito de los deudores en momentos en los cuales el deterioro de dichos activos se incrementa. Esta porción se constituye con el fin de reducir el impacto en el estado de resultados cuando tal situación se presente. Los modelos de referencia tienen en cuenta y calculan este componente con base en la información disponible que refleje esos cambios.

En ningún caso, el componente individual contracíclico de cada obligación podrá ser inferior a cero y tampoco podrá superar el valor de la pérdida esperada calculada con la matriz B (Resultado de multiplicar la exposición del deudor, asociado a la garantía teniendo en cuenta el modelo de referencia), así mismo la suma de estos dos componentes no podrá superar el valor de la exposición.

Provisión total individual cartera comercial

Las provisiones totales Individuales de la cartera comercial se calculan conforme al Modelo de Referencia (MRC), establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia, cuya estimación de la pérdida esperada resulta de la siguiente fórmula:

$$\text{PÉRDIDA ESPERADA} = [\text{Probabilidad de incumplimiento}] \times [\text{Exposición del activo en el momento del incumplimiento}] \times [\text{Pérdida dado el incumplimiento}]$$

La probabilidad de incumplimiento corresponde a la probabilidad de que en un lapso de doce (12) meses los deudores de un determinado portafolio de cartera comercial incurran en incumplimiento y se define de acuerdo con las siguientes matrices:

Comercial – Matriz A

Categoría	Gran empresa	Mediana empresa	Pequeña empresa	Personas naturales
AA	1.53%	1.51%	4.18%	5.27%
A	2.24%	2.40%	5.30%	6.39%
BB	9.55%	11.65%	18.56%	18.72%
B	12.24%	14.64%	22.73%	22.00%
CC	19.77%	23.09%	32.50%	32.21%
Incumplimiento	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Comercial – Matriz B

Categoría	Gran empresa	Mediana empresa	Pequeña empresa	Personas naturales
AA	2.19%	4.19%	7.52%	8.22%
A	3.54%	6.32%	8.64%	9.41%
BB	14.13%	18.49%	20.26%	22.36%
B	15.22%	21.45%	24.15%	25.81%
CC	23.35%	26.70%	33.57%	37.01%
Incumplimiento	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Pérdida dado el incumplimiento (PDI) para la cartera comercial

La pérdida dado el incumplimiento (PDI) se define como el deterioro económico en que incurriría la entidad en caso de que se materialice alguna de las situaciones de incumplimiento a que hace referencia el literal b numeral 1.3.3.1 del Capítulo II de la CE 100 de 1995 tales como:

Créditos comerciales que se encuentren en mora mayor o igual a 150 días, créditos de consumo que se encuentren en mora mayor a 90 días.

La PDI para deudores calificados en la categoría incumplimiento sufrirá un aumento paulatino de acuerdo con los días transcurridos después de la clasificación en dicha categoría. La PDI por tipo de garantía es la siguiente:

Tipo de garantía	P.D.I.	Días después del incumplimiento	Nuevo PDI	Días después del incumplimiento	Nuevo PDI
Garantías Idóneas					
Créditos Subordinados	75%	270	90%	540	100%
Colateral financiero admisible	0-12%	-	-	-	-
Bienes raíces comerciales y residenciales	40%	540	70%	1080	100%
Bienes dados en leasing inmobiliario	35%	540	70%	1080	100%
Bienes dados en leasing diferente a inmobiliario	45%	360	70%	720	100%
Derechos de cobro	45%	360	80%	720	100%
Otras Garantías Idóneas	50%	360	80%	720	100%
Garantía no Idónea	55%	270	70%	540	100%
Sin garantía	55%	210	80%	420	100%

Para homologar las distintas garantías presentes en los contratos de crédito con los segmentos anteriormente listados, las entidades deben atender la siguiente clasificación:

Garantías Idóneas: Se entienden como garantías idóneas, aquellas garantías que cumplan con las características enunciadas en el literal d) del numeral 1.3.2.3.1 del Capítulo II de la Circular Básica Contable y Financiera.

Para evaluar el respaldo ofrecido y la posibilidad de realización de cada garantía se deben considerar como mínimo los siguientes factores: naturaleza, valor, cobertura y liquidez de las garantías. Adicionalmente, las entidades deben estimar los potenciales costos de su realización y considerar los requisitos de orden jurídico necesarios para hacerlas exigibles en cada caso. Así, para cada deudor se obtendrá una PDI diferente de acuerdo con el tipo de garantía, la cual se aplicará sobre el porcentaje real de cubrimiento que representa esa garantía respecto de la obligación.

Deterioros totales individuales cartera de consumo

El Banco como entidad obligada a implementar el SARC y con cartera de consumo, estableció un modelo de otorgamiento de crédito que permita clasificar y calificar según el riesgo a los potenciales sujetos de crédito, considerando lo establecido en el numeral 1.3.2.3.1 anexo 5 del Capítulo II de la CE 100 de 1995.

Segmentos del MRCO

Los siguientes son los segmentos definidos para el MRCO:

a) General-Automóviles: Créditos otorgados por establecimientos de crédito diferentes a las compañías de Financiamiento Comercial (CFC) para adquisición de automóviles.

b) General-Otros: Créditos otorgados por establecimientos de crédito diferentes a las compañías de Financiamiento Comercial (CFC) para adquisición de bienes de consumo diferentes a automóviles. En este segmento no se incluyen las tarjetas de crédito.

c) Tarjeta de Crédito: Crédito rotativo para la adquisición de bienes de consumo que se utiliza a

través de una tarjeta plástica. En este segmento no se establece diferenciación por tipo de entidad.

Definición del incumplimiento en el MRCO

El incumplimiento en el MRCO se establece a partir de los casos descritos en el literal b del numeral 1.3.3.1 de la Circular Externa 100 de 1995 Capítulo II, así:

I. Créditos de consumo que se encuentren en mora mayor a 90 días.

II. Cuando el deudor registre obligaciones castigadas con la entidad o en el sistema, de acuerdo con la información proveniente de las centrales de riesgo o de cualquier otra fuente.

III. Cuando al momento de la calificación el deudor registre obligaciones reestructuradas con la entidad en la misma modalidad y hayan incurrido en mora mayor o igual a 30 días, en aplicación de lo dispuesto en el Artículo 20 de la Ley 546 de 1999.

IV. Cuando el deudor se encuentre en un proceso concursal o cualquier clase de proceso judicial o administrativo que pueda conllevar la imposibilidad de pago de la obligación o su aplazamiento.

Metodología de calificación del MRCO

Para los deudores que en el momento de la calificación no pertenezcan a la categoría de incumplimiento, El Banco aplica el siguiente modelo dependiendo del segmento a calificar. Este modelo calcula un puntaje, el cual es producto de las características particulares de cada deudor y está dado por la aplicación de la siguiente ecuación:

$$Puntaje = \frac{1}{1 + e^{-z}}$$

Donde, Z varía de acuerdo al segmento al cual pertenece el deudor. Finalmente sobre este puntaje se establecen las calificaciones de acuerdo con la tabla del numeral 4.2.6 del anexo 5 de la CE 100 de 1995.

Rangos de calificación.

Con base en los puntajes del Z arrojados por cada uno de los modelos para cada cliente, se busca determinar una calificación en la nueva escala establecida. Los puntos de corte de cada calificación en el puntaje producido son los siguientes:

Calificación	General - automóviles	General - otros	Tarjeta de crédito
AA	0.2484	0.3767	0.3735
A	0.6842	0.8205	0.6703
BB	0.81507	0.89	0.9382
B	0.94941	0.9971	0.9902
CC	1	1	1

El Banco califica a los deudores en categorías de mayor riesgo, con base en los elementos de riesgo adicionales que sustentan dicho cambio.

Componentes del MRCO

La estimación de la pérdida esperada en el marco del MRCO resulta de la aplicación de la siguiente fórmula, donde las pérdidas esperadas se constituyen en deterioro de acuerdo con lo expuesto en el numeral 7 del anexo 5 del Capítulo II de la CE 100 de 1995:

$$\text{PÉRDIDA ESPERADA} = [\text{Probabilidad de incumplimiento}] \times [\text{Exposición del activo en el momento del incumplimiento}] \times [\text{Pérdida dado el incumplimiento}] \times [\text{Ajuste por Plazo}]$$

$$\text{Ajuste por Plazo (AP)} = \left[\frac{\text{Plazo Remanente}}{72} \right]$$

Donde,

Plazo Remanente = Corresponde al número de meses restantes frente al plazo pactado del crédito a la fecha de cálculo de la pérdida esperada.

La probabilidad de incumplimiento

Corresponde a la probabilidad de que en un lapso de doce (12) meses los deudores de un determinado segmento y calificación de cartera de consumo incurran en incumplimiento, de acuerdo con el numeral 3 del anexo 5 del capítulo II de la CE 100.

La probabilidad de incumplimiento se define de acuerdo con las siguientes matrices:

Matriz A

Calificación	General - automóviles	General - otros	Tarjeta de crédito
AA	0.97%	2.10%	1.58%
A	3.12%	3.88%	5.35%
BB	7.48%	12.68%	9.53%
B	15.76%	14.16%	14.17%
CC	31.01%	22.57%	17.06%
Incumplimiento	100.00%	100.00%	100.00%

Matriz B

Calificación	General - automóviles	General – otros	Tarjeta de crédito
AA	2.75%	3.88%	3.36%
A	4.91%	5.67%	7.13%
BB	16.53%	21.72%	18.57%
B	24.80%	23.20%	23.21%
CC	44.84%	36.40%	30.89%
Incumplimiento	100.00%	100.00%	100.00%

De esta manera, para cada deudor-segmento de cartera de consumo se obtiene la probabilidad de migrar entre su calificación vigente y la calificación de incumplimiento en los próximos 12 meses de acuerdo con el ciclo del comportamiento general del riesgo de crédito.

Para efectos de la asignación de la probabilidad de incumplimiento, el Banco en primera instancia, da cumplimiento a lo establecido en el literal a. del numeral 2.2.4 del Capítulo II de la CE 100 y posteriormente sobre la calificación alineada asigna la probabilidad de incumplimiento correspondiente a cada uno de los segmentos.

La pérdida dado el incumplimiento (PDI)

La PDI para deudores calificados en la categoría incumplimiento sufrirá un aumento paulatino de acuerdo con los días transcurridos después de la clasificación en dicha categoría

La PDI por tipo de garantía será la siguiente:

Tipo de garantía	P.D.I.	Días después del incumplimiento	Nuevo PDI	Días después del incumplimiento	Nuevo PDI
Garantías idóneas					
Colateral financiero admisible	0-12%	-	-	-	-
Bienes raíces comerciales y residenciales	40%	360	70%	720	100%
Bienes dados en leasing inmobiliario	35%	360	70%	720	100%
Bienes dados en leasing diferente a inmobiliario	45%	270	70%	540	100%
Derechos de cobro	45%	360	80%	720	100%
Otras Garantías Idóneas	50%	270	70%	540	100%
Garantía no Idónea	60%	210	70%	420	100%
Sin garantía	75%	30	85%	90	100%

Para homologar las distintas garantías presentes en los contratos de crédito con los segmentos anteriormente listados, las entidades deben atender la clasificación enunciada en el literal de la CE capítulo 11:

Valor expuesto del activo

Corresponde al saldo vigente de capital, intereses, cuentas por cobrar de intereses y otras cuentas por cobrar, de las obligaciones de la cartera de consumo.

Componente contracíclico del MRCO

Las políticas de deterioro(provisiones) consideran explícitamente los ajustes contracíclicos, de manera que en los períodos de mejora en la calidad crediticia se constituyan mayores provisiones de las que serían necesarias en tales condiciones, a fin de compensar, al menos en parte, las que deberían constituirse en períodos de deterioro en la calidad crediticia.

El MRCO incorpora el componente contracíclico en el cálculo de PI, al utilizar una metodología que permite definir el comportamiento del riesgo de crédito para cada año. Así, la SFC obtiene matrices de migraciones para diferentes fases del riesgo de crédito.

Castigos de cartera

Mensualmente se presenta a la Junta Directiva de El Banco, si los hubiere, solicitud de castigos de cartera, justificando plenamente las razones que ameriten esa decisión, haciendo énfasis en los conceptos jurídicos y los esfuerzos aplicados en busca de su recaudo. Lo cual va acompañado de un diagnóstico en cuanto al sector económico y oficina en la que se generan tales castigos.

Las obligaciones sujetas de castigo están provisionadas cien por ciento (100%) y calificadas en "E" conforme las definiciones establecidas por la Superintendencia Financiera.

Una vez aprobados los castigos se informa a la Superintendencia Financiera, de acuerdo con la normatividad existente para el efecto.

Política de garantías

Los órganos internos encargados de aprobar los cupos de crédito a cada uno de los clientes, determinan las garantías que deben exigirse en cada caso, teniendo en cuenta que los préstamos cuyo monto exceda del 10% del patrimonio técnico del Banco, deben estar amparados con garantías admisibles. Los abogados son los encargados de tramitar dichas garantías y de ingresarlas al sistema una vez legalizadas, para lo cual deben analizar previamente los aspectos legales relacionados con las mismas.

El Banco cuenta con un manual de garantías, en el cual se establecen los requisitos exigidos en cada caso, dependiendo del tipo de garantía y en el cual se incluyen aspectos como: formalidades para la constitución, formatos, idioma, moneda, seguros, administración y custodia de los documentos, avalúos, contabilización etc., todo bajo la supervisión de la Secretaría General.

La Circular Externa 043 del 6 de octubre de 2011, modifica el literal d) del numeral 1.3.2.3.1 del Capítulo II de la Circular Básica Contable y Financiera, estableciendo los criterios mínimos que las entidades vigiladas deben atender para determinar el valor de

las garantías que respaldan el cumplimiento de los créditos otorgados, así como para la actualización de dicho valor. Así mismo, modifica el numeral 2) del literal c) de la sección 1.4 del Capítulo II Título II de la Circular Básica Jurídica, el cual homogeniza el uso del término avalúo técnico de acuerdo con las anteriores disposiciones.

Reglas de Alineamiento

Previo al proceso de constitución de deterioros (provisiones) y homologación de calificaciones según lo establecido en el Literal b del Numeral 2.2. del Capítulo II de la Circular 100 de 1995, la entidad mensualmente y para cada deudor, realiza el proceso de alineamiento interno, para lo cual se llevan a la categoría de mayor riesgo los créditos de la misma modalidad otorgados a éste, salvo que se demuestre a la SFC la existencia de razones suficientes para su calificación en una categoría de menor riesgo.

Créditos modificados

La Circular Externa 026 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia en septiembre del 2017, vigente a partir del 31 de octubre del mismo año, tiene como propósito estandarizar las políticas para la adecuada gestión de los créditos que presentan modificaciones en sus condiciones por presentar potencial o real deterioro de la capacidad de pago de sus deudores. Para dar cumplimiento a la mencionada norma, el Banco tiene definido claramente las políticas relacionadas con la aprobación, seguimiento y monitoreo de los clientes acogidos a esta disposición, así como los mecanismos de divulgación de las condiciones para acceder a una "modificación".

Con el fin de permitirle al deudor la atención adecuada de su obligación ante el potencial o real deterioro de su capacidad de pago, el Banco podrá modificar las condiciones originalmente pactadas de los créditos sin que estos ajustes sean considerados como una reestructuración, siempre y cuando durante los últimos 6 meses el crédito no haya alcanzado una mora consecutiva mayor a 60 días para consumo; y 90 días para comercial. Estas modificaciones podrán efectuarse previo acuerdo con el deudor y cumpliendo las siguientes características:

- a. Las nuevas condiciones deben atender criterios de viabilidad financiera teniendo en cuenta el análisis de riesgo y capacidad de pago del deudor sin que ello implique el uso excesivo de periodos de gracia.

b. Su calificación corresponderá a aquella que se asigne al momento de la modificación de acuerdo con el análisis de riesgo y según las instrucciones del Capítulo II y sus Anexos de la circular 100, y deberá actualizarse bajo los mismos principios.

c. Son objeto de monitoreo especial por parte del Banco. Sin embargo, una vez el deudor efectúe pagos regulares y efectivos a capital e intereses por un período de 1 año ininterrumpido para consumo y de 2 años ininterrumpidos para los créditos de las modalidades comercial y de vivienda, el crédito podrá salir de este monitoreo.

d. Si el deudor incumple el pago del crédito bajo las nuevas condiciones (30 días de mora), se reconoce como una reestructuración.

Las modificaciones no pueden convertirse en una práctica generalizada para regularizar el comportamiento de la cartera de créditos. Adicionalmente el Banco cuenta con:

a. Sistemas de información que permitan la identificación y seguimiento de las operaciones modificadas, incluida la calificación de riesgo de las mismas, y

b. Políticas y procedimientos específicos para la gestión y seguimiento de las solicitudes de modificación de las condiciones de estos créditos.

Créditos reestructurados

Se entiende por reestructuración de un crédito cualquier mecanismo excepcional, instrumentado mediante la celebración y/o ejecución de cualquier negocio jurídico, que tenga por objeto modificar las condiciones originalmente pactadas con el fin de permitirle al deudor la atención adecuada de su obligación ante el real o potencial deterioro de su capacidad de pago. Adicionalmente, se consideran reestructuraciones los acuerdos celebrados en el marco de las Leyes 550 de 1999, 617 de 2000 y 1116 de 2006 y 1564 de 2012 o normas que las adicionen o sustituyan, así como las reestructuraciones extraordinarias. No se consideran reestructuraciones alivios crediticios ordenados por leyes, las novaciones que se originen en eventos distintos a los antes descritos, aquellas previstas en el Artículo 20 de la Ley 546 de 1999, así como tampoco aquellas modificaciones originadas bajo los criterios del Subnumeral 1.3.2.3.2.1 del capítulo II de la circular 100.

Las reestructuraciones no pueden convertirse en una práctica generalizada para regularizar el comportamiento de la cartera de créditos.

No se consideran reestructuraciones los alivios crediticios ordenados por leyes, como fue el caso de los establecidos en la Ley 546 de 1999 para la Ley de vivienda donde crea nuevos Sistemas de amortización y Condiciones de los créditos de vivienda individual.

El Banco tiene definido como mínimo las siguientes políticas para la reestructuración de los créditos:

a. Requisitos y criterios para que un deudor pueda ser sujeto de reestructuración, los cuales deben guardar relación con los niveles de tolerancia al riesgo y el plan de negocio definidos por la entidad.

b. Mecanismos que se implementarán para la identificación y seguimiento de las operaciones reestructuradas, incluida la calificación de riesgo de las mismas.

c. Organos que al interior de la entidad analizarán y tomarán las decisiones de aprobación de reestructuración, sus responsabilidades y atribuciones, así como su nivel de independencia respecto de las áreas responsables del otorgamiento.

d. Consecuencias del incumplimiento de las políticas de reestructuración.

e. mecanismos mediante los cuales se divulgará al consumidor las condiciones para acceder a una reestructuración.

Política aplicable a partir del 1 de enero de 2018

2.6. Activos y pasivos financieros, excluyendo Las inversiones y Cartera de Crédito descritas anteriormente

Métodos de medición:

Costo amortizado y tasa de interés efectiva.

El costo amortizado es el importe al que fue medido inicialmente el activo o el pasivo financiero menos los reembolsos del principal, más o menos la amortización acumulada, utilizando el método del

interés efectivo de cualquier diferencia existente entre el importe inicial y el valor de reembolso en el vencimiento y, para los activos financieros, el ajuste por provisión por deterioro.

La tasa de interés efectiva es la tasa que descuenta exactamente los pagos o recaudos futuros estimados en efectivo a lo largo de la vida esperada del activo financiero o pasivo financiero con el importe en libros bruto de un activo financiero (es decir, su costo amortizado antes de cualquier provisión por deterioro) o al costo amortizado de un pasivo financiero. El cálculo no tiene en cuenta pérdidas crediticias esperadas e incluye costos de transacción, primas o descuentos y honorarios y comisiones pagadas o recibidas que son parte integral de la tasa de interés efectiva, tales como costos de originación.

Cuando el Banco revisa los estimados de flujos de efectivo futuros, el importe en libros de los respectivos activos o pasivos financieros se ajusta para reflejar el nuevo estimado descontado usando la tasa de interés efectiva original. Cualquier cambio se reconoce en el estado de resultados.

Reconocimiento y medición inicial.

Los activos y pasivos financieros se reconocen cuando la entidad se vuelve parte de las disposiciones contractuales del instrumento. Las compras y ventas periódicas de activos financieros se reconocen en la fecha de negociación, fecha en la que el Banco se compromete a comprar o vender el activo.

En el reconocimiento inicial, el Banco mide un activo o pasivo financiero a su valor razonable más o menos, en el caso de un activo o pasivo financiero que no se continuara midiendo a valor razonable con cambios en resultados, los costos de transacción que son incrementales y directamente atribuibles a la adquisición o emisión del activo o pasivo financiero, como honorarios y comisiones. Los costos de transacción de los activos y pasivos financieros contabilizados a valor razonable con cambios en resultados se contabilizan en el estado de resultados.

2.6.1 Activos financieros

(i) Clasificación y medición posterior

Desde el 1 de enero de 2018, el Banco aplica la NIIF 9 y clasifica sus activos financieros en las siguientes categorías de medición:

- Valor razonable con cambios en resultados
- Valor razonable con cambios en otro resultado integral; o
- Costo amortizado

Los requerimientos de clasificación para instrumentos de deuda y de patrimonio se describen a continuación:

Instrumentos de deuda

Los instrumentos de deuda son aquellos instrumentos que cumplen con la definición de un pasivo financiero desde la perspectiva del emisor, tales como préstamos y bonos.

La clasificación y medición posterior de los instrumentos de deuda dependen de:

- (i) el modelo de negocio del Banco para administrar el activo; y
- (ii) las características de flujo de efectivo del activo.

Con base en estos factores, el Banco clasifica sus instrumentos de deuda dentro de una de las siguientes categorías de medición:

- Costo amortizado: los activos que se mantienen para el cobro de flujos de efectivo contractuales donde dichos flujos de efectivo representan solo pagos de principal e intereses, y que no están designados al valor razonable con cambios en resultados, se miden al costo amortizado. El importe en libros de estos activos se ajusta por cualquier estimación de pérdida crediticia esperada reconocida.
- Valor razonable con cambios en otro resultado integral: los activos financieros que se mantienen para el cobro de flujos de efectivo contractuales y para vender los activos, donde los flujos de efectivo de los activos representan solo pagos de principal e intereses, y que no son designados al valor razonable con cambios en resultados, se miden al valor razonable con cambios en otro resultado integral.
- Valor razonable con cambios en resultados: los activos que no cumplen los requisitos para costo amortizado o valor razonable con cambios en otro resultado integral se miden al valor razonable con cambios en resultados. Una pérdida o ganancia en un instrumento de deuda que se mide posteriormente al valor razonable con cambios en resultados y no es parte de una

relación de cobertura se reconoce en el estado de resultados para el periodo en el que surge, a menos que surja de instrumentos de deuda que fueron designados al valor razonable o que no son mantenidos para negociar. Los ingresos por intereses de estos activos financieros se incluyen en "ingresos por intereses" utilizando el método de la tasa de interés efectiva.

Modelo de negocios: el modelo de negocios refleja cómo el Banco administra los activos para generar flujos de efectivo. Es decir, si el objetivo del Banco es únicamente recaudar los flujos de efectivo contractuales de los activos o si el objetivo es recaudar tanto los flujos de efectivo contractuales como los flujos de efectivo que surgen de la venta de los activos. Si ninguno de estos aplica (por ejemplo, activos financieros mantenidos para negociación), entonces los activos financieros se clasifican como parte de "otro" modelo de negocios y se miden al valor razonable con cambios en resultados.

Los factores considerados por el Banco para determinar el modelo de negocio de un grupo de activos incluyen experiencias pasadas sobre cómo se cobraron los flujos de efectivo para estos activos, cómo se evalúa e informa el desempeño del activo al personal clave de administración, cómo se evalúan y gestionan los riesgos y cómo los gerentes son remunerados.

(iii) Deterioro de las otras cuentas por cobrar

El Banco evalúa, de manera prospectiva, las pérdidas crediticias esperadas asociadas con los instrumentos de deuda contabilizados al costo amortizado y al valor razonable con cambios en otro resultado integral y con la exposición derivada de los compromisos de préstamo y los contratos de garantía financiera. El Banco reconoce una reserva para pérdidas para dichas pérdidas en cada fecha de presentación. La medición de las pérdidas crediticias esperadas refleja:

- Una cantidad imparcial y ponderada de probabilidad que se determina mediante la evaluación de un rango de posibles resultados;
- El valor del dinero en el tiempo; e
- Información razonable y respaldada disponible sin incurrir en costos o esfuerzos indebidos en la fecha de presentación acerca de hechos pasados, condiciones actuales y previsiones de condiciones económicas futuras.

(iv) Baja en cuentas que no sea una modificación

Los activos financieros, o una parte de los mismos, se dan de baja cuando los derechos contractuales para recibir los flujos de efectivo de los activos han expirado, o cuando se han transferido y (i) el Banco transfiere sustancialmente todos los riesgos y ventajas de la propiedad, o (ii) el Banco no transfiere ni retiene sustancialmente todos los riesgos y ventajas de la propiedad y no ha conservado el control.

2.6.2 Pasivos financieros

(i) Clasificación y medición posterior

Los pasivos financieros se clasifican como medidos posteriormente al costo amortizado, excepto:

- Pasivos financieros al valor razonable con cambios en resultados: esta clasificación aplica a derivados, pasivos financieros mantenidos para negociar y otros pasivos financieros designados como tal en el reconocimiento inicial. Las pérdidas o ganancias en los pasivos financieros designados al valor razonable con cambios en resultados se presentan parcialmente en otro resultado integral (el monto del cambio en el valor razonable del pasivo financiero atribuible a cambios en el riesgo crediticio de dicho pasivo, el cual se determina como el monto no atribuible a cambios en las condiciones del mercado que aumentan los riesgos del mercado) y parcialmente en resultados (el monto restante del cambio en el valor razonable del pasivo). Esto ocurre a menos que dicha presentación genere, o amplíe, una incongruencia contable, en cuyo caso las ganancias y pérdidas atribuibles a los cambios en el riesgo crediticio del pasivo también se presentan en resultados;
- Los pasivos financieros que surgen de la transferencia de activos financieros que no calificaron para baja en cuentas, a través de los cuales un pasivo financiero se reconoce por la compensación recibida por la transferencia. En periodos posteriores, el Banco reconoce cualquier gasto incurrido en el pasivo financiero; y
- Contratos de garantía financiera y compromisos de préstamo.

(ii) Baja en cuentas

Los pasivos financieros se dan de baja en cuentas cuando están cancelados (es decir, cuando la obligación especificada en el contrato se cumpla, cancele o expire).

El intercambio entre el Banco y sus acreedores originales de instrumentos de deuda con términos sustancialmente diferentes, así como modificaciones sustanciales de los términos de pasivos financieros existentes, se contabilizan como una extinción del pasivo financiero original y el reconocimiento de un nuevo pasivo financiero. Los términos son sustancialmente diferentes si el valor actual descontado de los flujos de efectivo bajo los nuevos términos, incluyendo los honorarios pagados netos de los honorarios recibidos y descontados utilizando la tasa de interés efectiva original, es al menos un 10% diferente del valor presente descontado de los flujos de efectivo restantes del pasivo financiero original. Además, también se tienen en cuenta otros factores cualitativos como la moneda en la cual está denominado el instrumento, cambios en el tipo de tasa de interés, nuevas características de conversión adjuntas al instrumento y cambios en acuerdos. Si un intercambio de instrumentos de deuda o una modificación de términos se contabiliza como extinción, todos los costos u honorarios incurridos se reconocen como parte de las pérdidas o ganancias en la extinción. Si el intercambio o la modificación no se contabiliza como extinción, todos los costos u honorarios incurridos ajustan el importe en libros del pasivo y se amortizan sobre el plazo restante del pasivo modificado.

Política aplicable hasta el 31 de diciembre de 2017

2.6.3 Activos financieros

El Banco clasifica sus activos financieros en las siguientes categorías de medición: los que se miden al valor razonable y los que se miden al costo amortizado. Esta clasificación depende de si el activo financiero es un instrumento de deuda o de patrimonio.

Instrumento de deuda

(a) Activos financieros al costo amortizado

Un instrumento de deuda se clasifica como

medido al "costo amortizado" sólo si los siguientes criterios se cumplen: 1) el objetivo del modelo de negocio del Banco es mantener el activo para obtener los flujos de efectivo contractuales, y 2) los términos contractuales dan lugar en fechas especificadas a recibir flujos de efectivo que son únicamente pagos del principal e intereses sobre el capital pendiente de pago.

(b) Activos financieros al valor razonable

Si cualquiera de los dos criterios indicados para los activos financieros al costo amortizado no se cumplen, el instrumento de deuda se clasifica como medido al "valor razonable con cambios en resultados".

2.6.4 Reconocimiento y medición

Compras y ventas convencionales de activos financieros se reconocen en la fecha de negociación, que es la fecha en la cual el Banco se compromete a adquirir o vender el activo. Los activos financieros se dan de baja cuando los derechos a recibir flujos de efectivo han vencido o se han transferido y el Banco ha traspasado sustancialmente todos los riesgos y beneficios inherentes a la propiedad.

En el reconocimiento inicial, el Banco valora los activos financieros a su valor razonable más, en el caso de un activo financiero que no se mide al valor razonable con cambios en resultados, los costos de transacción que son directamente atribuibles a la adquisición del activo financiero. Los costos de transacción de activos financieros que se miden a su valor razonable con cambios en resultados se contabilizan directamente en la cuenta de resultados.

El Banco debe reclasificar todos los instrumentos de deuda afectados cuando, y sólo cuando su modelo de negocio para la gestión de los activos financieros cambie.

2.6.5 Compensación de instrumentos financieros

Activos y pasivos financieros se compensan y su monto neto se presente en el estado de situación financiera cuando existe un derecho legalmente exigible de compensar los importes reconocidos y la Gerencia tenga la intención de liquidar la cantidad neta o de realizar el activo y cancelar el pasivo simultáneamente.

2.6.6 Deterioro de los activos financieros, Otras cuentas por cobrar

Activos medidos al costo amortizado

El Banco evalúa al final de cada ejercicio si existe evidencia objetiva sobre el deterioro del valor de un activo financiero o grupo de activos financieros medidos al costo amortizado. Un activo financiero o un grupo de activos financieros está deteriorado y las pérdidas por deterioro del valor han sido incurridas, si existe evidencia objetiva del deterioro como resultado de uno o más eventos que hayan ocurrido después del reconocimiento inicial del activo (un "evento de pérdida") y que el evento de pérdida (o eventos) tiene un impacto en los flujos de efectivo futuros estimados del activo financiero o grupo de activos financieros que pueden calcularse de manera confiable.

2.6.7 Cuentas por pagar comerciales

Las cuentas por pagar comerciales son obligaciones de pago por bienes o servicios que se han adquirido de los proveedores en el curso ordinario de los negocios. Las cuentas por pagar se clasifican como pasivos corrientes, si el pago debe ser efectuado en un período de un año o menos (o en el ciclo normal de explotación de la empresa si es más largo). Si el pago debe ser efectuado en un período superior a un año se presentan como pasivos no corrientes.

Las cuentas por pagar comerciales se reconocen inicialmente a su valor razonable y posteriormente se remiden a su costo amortizado usando el método de interés efectivo.

2.6.8 Deudas (Obligaciones Financieras)

Las deudas se reconocen inicialmente a su valor razonable, neto de los costos incurridos en la transacción. Las deudas se registran posteriormente a su costo amortizado; cualquier diferencia entre los fondos recibidos (neto de los costos de la transacción) y el valor de redención se reconoce en el estado de resultados durante el período del préstamo usando el método de interés efectivo.

Los honorarios incurridos para obtener las deudas se reconocen como costos de la transacción en la medida que sea probable que una parte o toda la deuda se recibirá. En este caso los honorarios se

difieren hasta que el préstamo se reciba. En la medida que no haya evidencia de que sea probable que una parte o toda la deuda se reciba, los honorarios se capitalizan como gastos pagados por anticipado por servicios para obtener liquidez y se amortizan en el período del préstamo con el que se relacionan.

Las acciones preferentes, que son redimibles obligatoriamente en una fecha específica, se clasifican en el pasivo. Los dividendos que pagan estas acciones preferentes se reconocen en el estado de ganancias y pérdidas como gasto por intereses.

Los préstamos se clasifican en el pasivo corriente a menos que el Banco tenga el derecho incondicional de diferir el pago de la obligación por lo menos 12 meses contados desde la fecha del balance.

Los costos de deudas generales y específicas directamente atribuibles a la adquisición, construcción o producción de activos cualificados, que son aquellos que requieren de un período de tiempo sustancial para estar preparados para su uso o venta previstos, se añaden al costo de dichos activos, hasta el momento en que los activos estén sustancialmente preparados para su uso o venta. Los ingresos por inversiones obtenidos en la inversión temporal de recursos obtenidos de deudas específicas que aún no se han invertido en activos cualificados se deducen de los costos por intereses susceptibles de capitalización. Todos los demás costos de deudas son reconocidos en el estado de resultados en el período en el cual se incurren.

2.7. Propiedades y equipos

Las propiedades y equipos comprenden terrenos, edificaciones, muebles y enseres, equipos de cómputo y vehículos. Las propiedades y equipos se expresan a su costo histórico menos la depreciación. El costo histórico incluye los gastos directamente atribuibles a la adquisición, construcción o montaje de los elementos. Los costos posteriores se incluyen en el valor en libros del activo o se reconocen como un activo separado, según corresponda, sólo cuando es probable que beneficios económicos futuros asociados con los elementos vayan a fluir al Banco y el costo del elemento pueda determinarse de forma fiable. Cuando corresponda se da de baja el importe en libros de la parte sustituida. El resto de reparaciones y mantenimiento se cargan al estado de resultados durante el ejercicio en que se incurren.

No se aplica depreciación a los terrenos. Con respecto a las edificaciones, maquinaria, muebles y enseres, equipos de cómputo y vehículos, la depreciación se calcula por el método de línea recta para asignar su costo menos su valor residual durante el estimado de su vida útil como sigue:

Muebles y enseres	10 años
Equipos de cómputo	entre 3 y 5 años
Vehículos entre	5 y 10 años
Edificaciones	100 años (Depreciación vida útil remanente)

El importe en libros de un activo se reduce inmediatamente a su valor recuperable si el valor en libros del activo es mayor que su importe recuperable estimado.

Las ganancias y pérdidas por enajenaciones se determinan comparando los ingresos obtenidos con el valor en libros y se reconocen dentro de "otras ganancias / (pérdidas) - neto" en el estado de resultados.

2.7.1 Mejoras en la propiedad arrendada

Las mejoras en bienes recibidos en arrendamiento se reconocen como propiedad y equipos y se les estima la vida útil dependiendo de las expectativas de uso, los cargos por concepto de mejoras a propiedades tomadas en arrendamiento, se amortizarán en el período menor entre la vigencia del respectivo contrato (sin tener en cuenta las prórrogas) y su vida útil probable.

La política del Banco para esta clase de activos es amortizar en línea recta durante un período que normalmente no excede la fecha de vencimiento del contrato de arrendamiento.

2.8 Bienes recibidos en pago

A los bienes recibidos en pago se les aplica lo establecido en el Capítulo III de la Circular Básica Contable y Financiera "CBCF", el cual fija los parámetros mínimos que deben observar las entidades financieras para la adecuada administración y contabilización de los BRDPS. Se registra el valor de los bienes recibidos en pago de saldos no cancelados provenientes de créditos a su favor. Los bienes recibidos en dación en pago (BRDP) representados en inmuebles se reciben con base en un avalúo comercial

determinado técnicamente y los bienes muebles, acciones y participaciones, con base en el valor de mercado. Para el registro de los bienes recibidos en dación en pago se tienen en cuenta las siguientes condiciones:

El reconocimiento inicial se realiza de acuerdo con el valor determinado en la adjudicación judicial o el acordado con los deudores, teniendo en cuenta su valor razonable y las diferencias resultantes se reconocen según correspondan, como un gasto con cargo a los resultados del período (en el caso de existir un exceso del valor de los créditos respecto del valor del activo adjudicado) o como una cuenta por pagar a favor del deudor.

De acuerdo con las instrucciones de la Superintendencia Financiera de Colombia, se realiza el cálculo de la provisión para bienes recibidos en dación en pago aplicando el Capítulo III de la Circular Básica Contable y Financiera "CBCF".

2.9 Activos intangibles

2.9.1 Medición Inicial y principales políticas

Los activos intangibles distintos de las plusvalías, son medidos al costo en el reconocimiento inicial. Después de su reconocimiento inicial, los activos intangibles son registrados al costo menos su amortización acumulada y cualquier pérdida por deterioro acumulada. Los activos intangibles generados internamente, que cumplan con lo establecido en la NIC 38 párrafo 52 en adelante podrán ser activados.

Determinación del costo inicial

Forman parte del costo inicial de un activo intangible, los siguientes conceptos:

- El precio de adquisición.
- Impuestos no recuperables que recaigan sobre la adquisición.
- Los descuentos comerciales y rebajas.
- Todos los costos directamente relacionados con la preparación del activo en el lugar y en las

condiciones necesarias para que pueda operar de la forma prevista por el Banco.

A continuación, se mencionan algunos costos directamente atribuibles para la preparación del activo en el lugar y condiciones para que pueda operar y que deben formar parte del costo inicial:

Los costos de remuneraciones y otros beneficios a los empleados (según se definen en la NIC 19 Beneficios a los Empleados), que procedan directamente al desarrollo o adquisición de un activo intangible.

- Los honorarios para registrar los derechos legales.
- La amortización de licencias que se utilizan para generar activos intangibles.
- Los costos de instalación.
- Los honorarios profesionales.
- Los costos de comprobación de que el activo funciona adecuadamente.

2.9.2 Medición posterior

Posterior al reconocimiento inicial el Banco ha optado por medir los activos intangibles al modelo del costo. Este modelo significa registrar el elemento de activos intangibles a su costo inicial menos su respectiva amortización acumulada y su deterioro acumulado de valor.

Esta política se aplicará a todos los elementos que compongan una clase de activo intangible, la cual es definida como un conjunto de activos de similar naturaleza y uso en las operaciones del Banco.

2.9.3 Amortización

Es la distribución sistemática del valor a amortizar de un activo a lo largo de su vida útil estimada. Todos los activos intangibles, exceptuando los activos intangibles con vida útil indefinida, son amortizados linealmente durante la vida útil técnica estimada del activo relacionado. El monto amortizable es el costo inicial menos su valor residual y deterioro acumulado de valor. El cargo por amortización de activos intangibles con vidas útiles finitas es reconocido en cada periodo como un gasto.

La amortización debe comenzar cuando el activo está disponible para ser usado y se debe amortizar por toda la vida útil estimada, incluso si el activo no se está utilizando o está ocioso.

2.9.4 Vidas útiles

Las vidas útiles de los activos intangibles son determinadas como finita o indefinidas. Los activos intangibles con vidas finitas son amortizados durante la vida útil y su deterioro es evaluado cada vez que existen indicadores que el activo intangible puede estar deteriorado. Las vidas útiles económicas estimadas por categoría están definidas en la política contable.

La determinación de las vidas útiles se realiza de la siguiente manera:

- Software: al efectuar la adquisición del software, la gerencia de tecnología y operaciones determina la vida útil, con base a datos de la industria en donde se ha considerado un rango de 5 a 10 años.
- Licencias y programas informáticos: es la Gerencia de tecnología y operaciones quien determina la vida útil del mismo, en función de los contratos y de las licencias respectivas.
- El software especializado en producción se podrá amortizar hasta en 10 años según se defina.
- Cuando sea impracticable la determinación de la vida útil de un intangible se tomará como vida útil entre 7 años y 10 años los cuales los determinará Tecnología y operaciones teniendo en cuenta el uso que se da en estos casos en el mercado bancario.

2.10 Otros Activos

El Banco reconoce en otros activos los pagos anticipados de las pólizas de seguro y otros activos que se constituyen en derechos en los que es probable que exista beneficios económicos que fluyan al Banco en el futuro, que el costo se pueda determinar con fiabilidad y se tiene control sobre ellos.

El reconocimiento en la medición inicial y medición posterior de otros activos no financieros, se realiza al costo.

2.11 Pérdidas por deterioro de valor de los activos no financieros

Los activos sujetos a depreciación o amortización se someten a revisiones para pérdidas por deterioro siempre que algún suceso o cambio en las

circunstancias indique que el importe en libros puede no ser recuperable. Se reconoce una pérdida por deterioro del valor por el importe por el que el importe en libros del activo excede su importe recuperable. El importe recuperable es el mayor entre el valor razonable de un activo menos los costes para la venta y el valor en uso. A efectos de evaluar las pérdidas por deterioro del valor, los activos se agrupan al nivel más bajo para el que hay flujos de efectivo identificables por separado (unidades generadoras de efectivo). La posible reversión de pérdidas por deterioro de valor de activos no financieros distintos a la Plusvalía que sufren una pérdida por deterioro se revisa en todas las fechas a las que se presenta información financiera.

2.12 Beneficios a empleados

El pasivo corresponde a las obligaciones que el Banco tiene por concepto de las prestaciones legales y extralegales con sus empleados. De conformidad con la Ley 797 de 2003, la cotización al fondo de pensiones obligatorias corresponde al 16% a partir de 2008 sobre el salario base de cotización. Conforme a lo establecido en la Ley 1122 del 9 de enero de 2007, la cotización en 2013 y 2012 es del 12.5% sobre el salario base de cotización; el 4% a cargo del trabajador y el aporte del 8,5% a cargo del empleador.

Con entrada en vigencia de la Ley 1607 del 26 de diciembre de 2012 A partir del momento en que el Gobierno Nacional implemente el sistema de retenciones en la fuente para el recaudo del impuesto sobre la renta para la equidad -CREE, Y en todo caso antes del 1° de julio de 2013, estarán exoneradas del pago de los aportes parafiscales a favor del Servicio Nacional del Aprendizaje -SENA Y de Instituto Colombiano de Bienestar Familiar -ICBF, las sociedades y personas jurídicas y asimiladas contribuyentes declarantes del impuesto sobre la renta y complementarios, correspondientes a los trabajadores que devenguen, individualmente considerados, hasta diez (10) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

A partir del 1° de enero de 2014, estarán exoneradas de la cotización al Régimen Contributivo de Salud del que trata este artículo, las sociedades y personas jurídicas y asimiladas contribuyentes declarantes del impuesto sobre la renta y complementarios, por sus trabajadores que devenguen hasta diez (10) salarios mínimos legales mensuales vigentes. Los beneficios a empleados son:

(a) Salarios y beneficios de corto plazo

Los salarios y beneficios de corto plazo para los empleados actuales se reconocen en la cuenta de resultados cuando los empleados prestan sus servicios.

(b) Costos de beneficios por retiro

(1) Planes de aportaciones definidas

Son planes de beneficios aquellos en los cuales el Banco tiene la obligación de realizar aportaciones de carácter predeterminado a una entidad separada (fondos de pensiones). Estas contribuciones se reconocen como gastos en el estado de resultados a medida en que tiene la obligación de realizar el respectivo aporte.

(c) Beneficio por terminación

El Banco reconoce beneficios a los empleados por terminación, cuando decide finalizar el contrato laboral del empleado antes de la fecha normal de retiro, o cuando el empleado acepta una oferta de beneficios a cambio de la terminación del contrato laboral.

Los beneficios por terminación se miden como beneficios a los empleados de corto plazo, contra los resultados del período, cuando se espera que los beneficios por terminación se liquiden completamente antes de doce meses después del período anual sobre el que se informa, y como un beneficio a los empleados de largo plazo cuando se espera que los beneficios por terminación se liquiden después de doce meses del período anual sobre el que se informa.

(d) Indemnizaciones por despido

Las indemnizaciones por despido se pagan en caso de terminación de contrato antes de la fecha normal de jubilación, o cuando un empleado acepta voluntariamente su baja a cambio de estos beneficios. El Banco reconoce indemnizaciones por terminación de contrato, cuando se pueda demostrar su compromiso de poner fin al contrato de sus empleados de acuerdo a un plan formal detallado, o como resultado de una oferta hecha para fomentar el retiro voluntario.

2.13 Provisiones

Las provisiones se reconocen cuando el Banco tiene una obligación presente legal o asumida como resultado de hechos pasados, es probable que se requiera una salida de recursos para liquidar la obligación y el importe se ha estimado de forma fiable.

Cuando existen varias obligaciones similares, la probabilidad de que una salida de efectivo sea requerida se determina considerando el tipo de obligaciones como un todo. Se reconoce una provisión incluso si la probabilidad de la salida de un flujo de efectivo con respecto a cualquier partida incluida en la misma clase de obligaciones pueda ser pequeña.

2.14 Impuesto sobre la renta

El gasto por impuesto sobre la renta del período comprende al impuesto sobre la renta corriente y diferido. El impuesto se reconoce en el estado de resultados, excepto cuando se trata de partidas que se reconocen en los otros resultados integrales o directamente en el patrimonio. En este caso, el impuesto también se reconoce en los otros resultados integrales o directamente en el patrimonio, respectivamente.

El cargo por impuesto sobre la renta corriente se calcula sobre la base de las leyes tributarias promulgadas o sustancialmente promulgadas a la fecha del balance general. La gerencia evalúa periódicamente las posiciones asumidas en las declaraciones de impuestos presentadas respecto de situaciones en las que las leyes tributarias son objeto de interpretación. El Banco, cuando corresponde, constituye provisiones sobre los montos que espera deberá pagar a las autoridades tributarias.

Los impuestos sobre la renta diferidos son reconocidos, aplicando el método del pasivo, sobre las diferencias temporarias que surgen entre las bases tributarias de activos y pasivos y sus respectivos valores registrados en los Estados Financieros. Sin embargo, no se reconocen impuestos sobre la renta diferidos pasivos, si estos surgen del reconocimiento inicial de plusvalía mercantil o por el reconocimiento inicial de un activo o de un pasivo en una transacción que no corresponda a una combinación de negocios y que al momento de la transacción no afecta ni la utilidad ni la pérdida contable o gravable. Los impuestos sobre la renta diferidos activos sólo se reconocen en la medida que

sea probable que se produzcan beneficios tributarios futuros contra los que se puedan usar las diferencias temporales. Los impuestos sobre la renta diferidos se determinan usando las tasas tributarias que han sido promulgadas a la fecha del balance general y que se espera serán aplicables cuando los impuestos sobre la renta diferidos activos se realicen o los impuestos sobre la renta pasivos se paguen.

Se reconocen impuestos sobre la renta diferidos por las diferencias temporarias que surgen de las inversiones en subsidiarias y en asociadas, excepto cuando la oportunidad en que se revertirán las diferencias temporarias es controlada por el Banco y es probable que las diferencias temporarias no se revertirán en un momento previsible en el futuro.

Los impuestos diferidos activos y pasivos se compensan cuando existe un derecho legalmente exigible de compensar activos tributarios corrientes contra los pasivos tributarios corrientes y cuando los impuestos diferidos activos y pasivos de ingresos se refieren a los impuestos sobre la renta correspondientes a la misma autoridad fiscal.

2.15 Ingresos

Política aplicable a partir del 1 de enero de 2018

La NIIF 15 establece un marco integral para el reconocimiento de ingresos derivados de los contratos con clientes. Reemplazó a la NIC 18 Ingresos, NIC 11 Contratos de construcción e interpretaciones relacionadas. Bajo la NIIF 15, los ingresos se reconocen cuando un cliente obtiene el control de los bienes o servicios. La determinación de la transferencia de control, en un determinado momento o a lo largo del tiempo, requiere juicio.

El Banco ha adoptado la NIIF 15 utilizando el método de efecto acumulativo, con el efecto de la aplicación inicial de esta norma reconocida en la fecha de la aplicación inicial (es decir, el 1 de enero de 2018). En consecuencia, la información presentada para 2017 no se ha re-expresado, es decir, se presenta, como se informó anteriormente, según la NIC 18 y las interpretaciones relacionadas. Además, los requisitos de revelación en la NIIF 15 no se han aplicado a la información comparativa.

El Banco completó su análisis cualitativo y cuantitativo de los impactos de la adopción de la NIIF 15 en sus

Estados Financieros. La evaluación incluyó entre otros, las siguientes actividades:

1. Análisis de los contratos con clientes y sus principales características.
2. Identificación de las obligaciones de desempeño en los contratos mencionados.
3. Determinación del precio de la transacción y los efectos causados por las consideraciones variables.
4. Asignación del precio de la transacción a cada obligación de desempeño.
5. Análisis de lo apropiado del momento en el cual el ingreso debe ser reconocido por el Banco (un punto en el tiempo o durante el tiempo).

Con base en el análisis realizado se estableció que la aplicación de la NIIF 15, no generó impacto en los procesos y en el control interno del Banco.

Los principales conceptos por los cuales el Banco recibe ingresos son:

Intereses: Los ingresos por intereses se encuentran fuera del alcance de la NIIF 15, porque su generación está asociada a Instrumentos Financieros.

Comisiones: Bajo NIC 18 el ingreso para estos contratos se mide por el valor razonable de la contraprestación recibida o por recibir. El Banco reconoce los ingresos cuando el importe se puede medir con fiabilidad, es probable que los beneficios económicos futuros van a fluir a la entidad y se ha prestado el servicio al cliente.

Bajo NIIF 15, El ingreso de comisiones se reconoce cuando la entidad satisface la obligación de desempeño en un momento determinado, es decir, en la medida que se da por cumplida la obligación del Banco de prestar el servicio. Las comisiones percibidas por el Banco son:

- **Servicios Bancarios:** Costos a cargo de los clientes por convenios de recaudo, giros, cuotas de manejo y servicios de crédito.
- **Comisión por intermediación de seguros:** Es una comisión recibida por la presentación de clientes del Banco a entidades prestadoras de diversas

modalidades de seguros. Los ingresos por este concepto se encuentran fuera del alcance de NIIF 15.

Otros Ingresos: Corresponde a Ingresos por gestión de cobranza, estudio de créditos, consultas centrales de riesgo.

Estos ingresos se reconocen cuando el Banco satisface la obligación de desempeño en un momento determinado.

Los demás ingresos contenidos en este rubro no surgen de acuerdos con clientes que estén dentro del alcance de la Niif 15, como recuperaciones y otros conceptos de menor participación.

Política aplicable hasta el 31 de diciembre de 2017

Los ingresos se miden por el valor razonable de la contraprestación recibida o por recibir, y representan importes a cobrar por los bienes entregados, neto de descuentos, devoluciones, y el impuesto al valor agregado. El Banco reconoce los ingresos cuando el importe de los mismos se puede medir con fiabilidad, sea probable que los beneficios económicos futuros vayan a fluir a la entidad y cuando se han cumplido los criterios específicos para cada una de las actividades del Banco, tal como se describe a continuación.

a. Prestación de servicios

Los ingresos se miden por el valor razonable de la contraprestación recibida o por recibir, y representan importes a cobrar por los servicios prestados, neto de descuentos, devoluciones, y el impuesto al valor agregado. Los ingresos por intereses se reconocen por el sistema de causación a la tasa pactada con el deudor, para la cartera vigente. El Banco reconoce los ingresos cuando el importe de los mismos se puede medir con fiabilidad, es probable que los beneficios económicos futuros vayan a fluir a la entidad y cuando se ha cumplido los criterios específicos para cada una de las actividades relacionadas con la prestación del servicio. El reconocimiento se efectúa en el período contable en que se prestan los servicios.

b. Ingresos por comisiones

Las comisiones son reconocidas como ingresos en el estado de resultados por servicios bancarios cuando los servicios respectivos son prestados.

2.16 Arrendamientos

Contabilidad del arrendador

Un contrato de arrendamiento es un acuerdo por el cual el arrendador cede al arrendatario, a cambio de un pago o una serie de pagos, el derecho a utilizar un activo durante un periodo de tiempo determinado.

Cuando los activos son arrendados en régimen de arrendamiento operativo, el activo se incluye en el estado de situación financiera según la naturaleza del bien. Los ingresos de arrendamientos operativos se reconocen durante el término del contrato de arrendamiento sobre una base de línea recta.

3 CAMBIOS NORMATIVOS

3.1. Nuevas normas, modificaciones e interpretaciones incorporadas al marco contable aceptado en Colombia cuya aplicación debe ser evaluada a partir del 1 de enero de 2019 o que pueden ser aplicadas de manera anticipada.

El Decreto 2483 de 2018 compiló y actualizó los marcos técnicos de las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia, que habían sido incorporadas por los Decretos 2420 de 2015, 2496 de 2015, 2131 de 2016 y 2170 de 2017, incluyendo una nueva norma emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB por sus siglas en inglés), para efectuar su aplicación a partir del 1 de enero de 2019, aunque su aplicación podría ser efectuada de manera anticipada.

La evaluación del impacto de esta nueva norma de acuerdo con los análisis efectuados por el Banco se describe a continuación.

NIIF 16 Arrendamientos

El Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB por sus siglas en inglés) emitió la NIIF 16 con fecha de aplicación efectiva a partir del 1 de enero de 2019.

La NIIF 16 reemplaza las guías existentes para la contabilización de arrendamientos, incluyendo NIC 17 arrendamientos, CINIIF 4 determinación si un contrato contiene un arrendamiento, SIC 15

incentivos en operación de arrendamiento operativo y SIC 27 evaluación de la sustancia de transacciones que involucran la forma legal de un arrendamiento.

La NIIF 16 introduce un solo modelo de registro contable de los contratos de arrendamiento en el estado de situación financiera para los arrendatarios. Un arrendatario reconoce un activo por derecho de uso representando el derecho para usar el activo tomado en arrendamiento y un pasivo por arrendamiento representando su obligación para hacer los pagos del arrendamiento. Hay exenciones opcionales para arrendamientos de corto plazo o arrendamiento de bienes de muy bajo valor. El tratamiento contable de los contratos de arrendamiento para los arrendadores permanece similar a las actuales normas contables en el cual el arrendador clasifica los contratos de arrendamiento como arrendamientos financieros u operativos.

El Banco ha comenzado una evaluación potencial de los impactos en sus Estados Financieros, hasta ahora el impacto más significativo identificado es el reconocimiento de activos y pasivos de sus contratos de arrendamiento operativo especialmente de propiedades usadas en el funcionamiento de oficinas. En adición la naturaleza de los gastos correspondientes a los contratos de arrendamientos operativos en calidad de arrendatario cambiase con la NIIF 16, de gastos por arrendamientos a cargos por depreciación de los derechos de uso del activo y gastos financieros en los pasivos por arrendamiento. Hasta la fecha el Banco no ha calculado un impacto preliminar de la adopción de esta nueva norma que podría tener un impacto significativo en los Estados Financieros. No se efectuará una adopción anticipada de esta norma.

3.2. Nueva norma e interpretación emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB por sus siglas en inglés) que aún no han sido incorporadas al marco contable aceptado en Colombia.

NIIF 17 Contratos de Seguros

La NIIF 17 Contratos de Seguro establece principios para el reconocimiento, medición, presentación e información a revelar de los contratos de seguro emitidos. También requiere principios similares a aplicar a contratos de reaseguro mantenidos y a

contratos de inversión emitidos con componentes de participación discrecional. El objetivo es asegurar que las entidades proporcionen información relevante de forma que represente fielmente esos contratos para evaluar el efecto que los contratos dentro del alcance de la NIIF 17 tienen sobre la situación financiera, el rendimiento financiero y los flujos de efectivo de una entidad.

La NIIF 17 se aplicará a periodos anuales que comiencen a partir del 1 de enero de 2021. Se permite su aplicación anticipada.

La NIIF 17 deroga la NIIF 4 Contratos de Seguro que era una norma provisional que permitió a las entidades usar una amplia variedad de prácticas contables para los contratos de seguro, reflejando los requerimientos de contabilidad nacionales y variaciones de esos requerimientos. Algunas prácticas anteriores de contabilización de seguros permitidas según la NIIF 4 no reflejaban adecuadamente las situaciones financieras subyacentes verdaderas o el rendimiento financiero de los contratos de seguro.

Los principios clave de la NIIF 17 son que una entidad:

(a) Identificará como contratos de seguro aquellos según los cuales la entidad acepta un riesgo de seguro significativo de la otra parte (el tenedor de la póliza de seguro), acordando compensar al tenedor de la póliza de seguro si ocurre un suceso futuro incierto (el suceso asegurado) que le afecte de forma adversa.

(b) Separará los derivados implícitos que se especifican, los distintos componentes de inversión y las obligaciones de desempeño diferentes de los contratos de seguro.

(c) Dividirá los contratos en grupos que reconocerá y medirá.

(d) Reconocerá y medirá grupos de contratos de seguros por: (i) Un valor presente ajustado por el riesgo de los flujos de efectivo futuros (flujos de efectivo procedentes del cumplimiento), que incorpore toda la información disponible sobre los flujos de efectivo procedentes del cumplimiento, de forma que sea congruente con la información de mercado observable; más (si este valor es un pasivo) o menos (si este valor es un activo), o (ii) Un importe que representa la ganancia no acumulada (devengada) en el grupo de contratos (el margen de servicio contractual).

(e) Reconocerá la ganancia de un grupo de contratos de seguro a lo largo del periodo en que la entidad proporciona la cobertura del seguro, y a medida que se libere la entidad del riesgo. Si un grupo de contratos contiene o se convierte en productor de pérdidas, una entidad reconocerá de forma inmediata dichas pérdidas.

(f) Presentará de forma separada los ingresos de actividades ordinarias por seguros, los gastos del servicio de seguro y los gastos o ingresos financieros por seguros.

(g) Revelará información para permitir que los usuarios de los Estados Financieros evalúen el efecto que los contratos dentro del alcance de la NIIF 17 tienen sobre la situación financiera, el rendimiento financiero y los flujos de efectivo de una entidad. Para ello, una entidad revelará información cuantitativa y cualitativa sobre: (i) los importes reconocidos en sus Estados Financieros procedentes de los contratos de seguro; (ii) los juicios significativos, y cambios en esos juicios, realizados al aplicar la Norma; y (iii) la naturaleza y alcance de los riesgos de los contratos dentro del alcance de esta Norma.

El Banco no espera impactos por esta norma, teniendo en cuenta que no ha identificado que desarrolle contratos de seguro, en todo caso se están efectuando análisis detallados.

CINIIF 23 La Incertidumbre frente a los Tratamientos del Impuesto a las Ganancias

La CINIIF 23 fue emitida en mayo de 2017, esta Interpretación aclara cómo aplicar los requerimientos de reconocimiento y medición de la NIC 12 cuando existe incertidumbre frente a los tratamientos del impuesto a las ganancias. En esta circunstancia, una entidad reconocerá y medirá su activo o pasivo por impuestos diferidos o corrientes aplicando los requerimientos de la NIC 12 sobre la base de la ganancia fiscal (pérdida fiscal), bases fiscales, pérdidas fiscales no utilizadas, créditos fiscales no utilizados y tasas fiscales determinadas aplicando esta interpretación.

El Banco efectuará una evaluación de los potenciales impactos de esta interpretación en sus Estados Financieros, sin que hasta el momento se hayan identificado situaciones que puedan requerir cambios en los Estados Financieros.

4. ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DEL RIESGO

El Banco, mediante su actividad, está expuesto a varios tipos de riesgos principalmente relacionados con la cartera de crédito y los instrumentos financieros. En adelante se presenta una descripción de las principales actividades de negocios y políticas del Banco en cuanto a la administración de riesgos.

4.1. Gobierno Corporativo

En desarrollo de su objeto social, Serfinanza se encuentra facultada para la captación de recursos a término provenientes del público, con el objeto primordial de realizar operaciones activas de crédito, para facilitar la comercialización de bienes y servicios y realizar operaciones de arrendamiento financiero o leasing.

Como entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, Serfinanza desarrolla una actividad catalogada por la constitución como de interés público y está sujeta a una serie de deberes legales encaminados a garantizar que su servicio sea prestado adecuadamente, es decir, en condiciones suficientes de seguridad, transparencia y eficiencia. Por ello, es necesario que Serfinanza cuente con directores, administradores, y órganos de control cada vez mejor preparados y conocedores de la importancia que reviste una administración segura y proactiva de los negocios sociales.

La eficiencia y transparencia que impone tanto la ley como la competencia de los mercados supone una adecuada organización interna de la Compañía, con estructuras y reglas claras que gobiernen las relaciones entre los accionistas, la Junta Directiva, la alta gerencia, los órganos de control y otros grupos de interés.

La Compañía cuenta con mecanismos que le permiten tener un adecuado control interno para ello cuenta con políticas claras, una segmentación adecuada y acorde con las necesidades de la industria.

Para ello cuenta con un Código de Buen Gobierno que recopila los principios, medidas, políticas, mecanismos y procedimientos que, complementando la ley, los estatutos, el código de Conducta, rigen su gobierno corporativo, con miras a la adecuada administración de sus negocios y asuntos, el trato equitativo y respeto de los derechos de los accionistas y demás

inversionistas, la detección, prevención y control de conflictos de interés y el conocimiento de la gestión y otros aspectos relevantes de la Compañía por parte de los accionistas y demás inversionistas.

Todos los accionistas, administradores y empleados de la Compañía son destinatarios del Código de Buen Gobierno, por lo tanto deben cumplir con las disposiciones establecidas en el mismo, sus principios y políticas como modelo de actuación.

Adicionalmente, la Compañía cuenta con un Código de Conducta, que establece el marco ético en el cual se desarrollan las operaciones de la Compañía y a las actuaciones de sus funcionarios, administradores, y accionistas, mediante el señalamiento expreso de las reglas de conducta que orienten su actuación, en especial para el funcionamiento del sistema de administración de riesgo de lavado de activos y la financiación del terrorismo- SARLAFT respecto de cada uno de los productos y servicios de Serfinanza.

Su principio, está basado en que todos los funcionarios deben obrar no sólo conforme al más estricto apego a los reglamentos internos y a la ley, sino con sujeción al principio de buena fe, en defensa de los intereses del público inversionista, de la propia entidad, de sus asociados y clientes en general.

La Compañía continúa con la adopción de procedimientos que propician que los empleados en todos los niveles de la organización cuenten con los conocimientos, habilidades y conductas necesarios para el desempeño de sus funciones.

De igual forma se determinó una estructura organizacional que permite soportar el alcance del SCI y que define claramente los niveles de autoridad y responsabilidad, precisando el alcance y límite de los mismos. Esta estructura está armonizada con el tamaño y naturaleza de las actividades de la Compañía, soportando el alcance del SIC y se establecieron objetivos que alineados con la misión, visión y objetivos estratégicos de la Compañía y a partir de esta definición, se formuló la estrategia y los objetivos operativos, de reporte y de cumplimiento para la organización.

4.2. Políticas y procedimientos para la evaluación de riesgos

El Banco cuenta con una Gerencia de Riesgos que depende directamente de la Presidencia,

garantizando así su independencia de las áreas del Front y Back Office. Esta área a su vez está compuesta por un Gerente de Riesgos, una dirección de Riesgo de Crédito, una Jefatura de Riesgo Operativo y una coordinación de Riesgo de Mercado, trece Analistas de Riesgos y un Especialista de Riesgos y Modelos; todo el personal es altamente calificado, con carreras afines a la gestión realizada y una experiencia profesional acorde a la labor que desempeñan.

Entre los objetivos del área se encuentra el medir, monitorear y controlar los riesgos incurridos por el Banco en el desarrollo de sus objetivos estratégicos, así como la verificación del cumplimiento de políticas y límites establecidos. El perfil de riesgo del Banco es informado a la Alta Gerencia y la Junta Directiva de la entidad.

La Junta Directiva tiene la responsabilidad de establecer y vigilar las políticas de administración de riesgos y establecer los límites de operación y exposición a los mismos, es por ello que los miembros de junta directiva en su reunión ordinaria del mes de septiembre del 2016, aprobaron la creación de un comité unificado de riesgo que cobija el seguimiento y monitoreo de los diferentes sistemas de administración de riesgo como son: Riesgo de Crédito, Riesgo Operativo, Riesgo de Liquidez y Riesgo de Mercado.

Así mismo, la entidad cuenta con un Comité de Auditoría y un Comité de Riesgo de SARLAFT, bajo la Dirección de la Junta Directiva.

Acorde con las normas vigentes, revelamos los criterios, políticas y procedimientos utilizados para la evaluación, medición, administración y control de los riesgos asociados al negocio:

4.3. Sistema de Administración de Riesgo Crediticio (SARC)

Al interior de la administración de los riesgos financieros del Banco, el Riesgo de Crédito reviste una particular importancia dada la naturaleza del negocio enfocada a la banca de consumo y a la participación que representa la cartera de crédito sobre el total de los activos de la entidad (80.31).

Al 31 de diciembre de 2018, el Banco realizó seguimiento y revisión al Sistema de Administración de Riesgo Crediticio (SARC), según los lineamientos de la Superintendencia. En este sentido se llevaron a

cabo evaluaciones periódicas a los perfiles de clientes y ajustes a los mismos, con el objetivo de realizar una adecuada administración del riesgo en el proceso de otorgamiento de créditos. Igualmente se efectuó, entre otras actividades, análisis al rodamiento de la cartera por calificación y por días de mora y a la cartera por cosechas en cada una de las líneas de crédito.

El Banco aplica para la clasificación y calificación de los créditos comerciales (MRC) lo establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia, en lo señalado en el Anexo No. 3 del Capítulo II de la Circular Básica Contable y Financiera, mediciones incluidas en el Manual SARC. Así como modelos internos desarrollados por la Gerencia de Riesgos y aprobados por la Junta Directiva.

Con respecto al Modelo de referencia de consumo (MRCO), el Banco a partir del 1 de julio de 2008 aplica para la clasificación y calificación de los créditos de consumo (MRCO) lo establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia, en lo señalado en el Anexo No. 5 del Capítulo II de la Circular Básica Contable y Financiera, incluidas en el Manual SARC.

De acuerdo con los resultados obtenidos de la aplicación de la metodología de provisiones, durante el 2018, se presentó cumplimiento en los indicadores de los que trata la Circular 054 del año 2009 de manera sucesiva desde el mes de enero hasta el mes de diciembre de acuerdo con las disposiciones establecidas en la Normatividad, se informó a la Superintendencia Financiera de Colombia, que el Banco continuará aplicando la metodología en fase acumulativa, acogiéndose a principio de conservadurismo.

El Banco viene aplicando desde el mes de noviembre de 2017 la normatividad expedida mediante la Circular Externa 026, que entre otras modifica las políticas para los créditos reestructurados y adiciona la modalidad de crédito modificado. Adicionalmente incluye la clasificación en incumplimiento de los créditos reestructurados con moras mayores a 30 días, y mayores a 60 días para los clientes de cartera de consumo reestructurados antes del 31 de octubre del 2017 incluidos en el stock y 90 días para los de cartera comercial.

En la actualidad el Banco cuenta con políticas claras de colocación determinadas por la Junta Directiva, tales como:

- Las políticas generales de crédito son impartidas por la Junta Directiva sujetas a cambios de acuerdo con la evolución de los mercados y las condiciones macroeconómicas del país, y a las normas legales vigentes.
- Los límites de crédito y concentración de riesgos a deudores y sus vinculados están contenidos en los Decretos 2360 de noviembre de 1993 y las normas complementarias. Adicionalmente, ha establecido unos límites propios para determinados riesgos por sector, por productos y por cubrimiento, etc.
- Tiene establecido procedimientos y controles orientados a ayudar a asegurar una adecuada colocación de los recursos y mitigación de los riesgos del negocio, a través de los procedimientos de: recepción, radicación, verificación, análisis, aprobación de las solicitudes de crédito y presentación de las solicitudes de crédito a las instancias aprobatorias.

4.4. Sistema de Administración de Riesgo de Mercado (SARM)

La gestión y administración del Riesgo de Mercado en el Banco, se fundamenta en la creación y seguimiento de los procesos de identificación, medición, control y monitoreo del riesgo asociado a las operaciones realizadas por la Tesorería. Para la medición del Riesgo de Mercado utiliza modelos de Valor en Riesgo (VeR), los cuales permiten estimar la máxima pérdida que puede experimentar el valor de un portafolio a lo largo de un período de tiempo determinado con un nivel de confianza específico.

Para la estimación del riesgo de mercado empleada en la cuantificación de los indicadores de solvencia, el Banco emplea el modelo estándar de VeR establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia a través del Anexo I, del Capítulo XXI, de la Circular Básica Contable y Financiera.

Es importante destacar que, desde la definición de los objetivos estratégicos del banco, no está dentro de la orientación del negocio una posición activa de la Tesorería en el corto plazo, en cuanto a operaciones en el mercado de valores o cambiario, por el contrario, se mantiene el carácter conservador de la misma, manteniendo un flujo de operaciones de poco volumen en el mercado financiero. La captación del Banco está enfocada tradicionalmente en apertura de CDT

(80% red de oficinas y clientes institucionales; 20% comisionistas de bolsa), Inversiones Obligatorias, Inversiones Voluntarias y los nuevos productos: plan de ahorro programado y cuenta de ahorro tradicional. A futuro, se tiene planificado que la Tesorería tenga mayor dinamismo con la puesta en funcionamiento de la mesa de dinero, aumentando así la participación en los mercados financieros.

En virtud de lo anterior, el Banco presentó un portafolio de inversiones por \$33.548.385 al cierre de 31 de diciembre del 2018; del cual \$29.142.707 son obligatorias y \$4.405.678 voluntarias. Respecto al límite establecido de monto para el manejo total de portafolio de inversiones financieras voluntarias, este se cumple a la fecha de corte, toda vez que no superaron el límite del 10% del valor total del activo.

Al 31 de diciembre del 2018, se presentó un valor en riesgo (Var) de \$22.407, de los cuales \$19.973 corresponden a inversiones negociables y \$2.433 a Fondos de Inversión Colectiva.

4.5. Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez (SARL)

La gestión en materia de Riesgo de Liquidez está encaminada al desarrollo de mecanismos de seguimiento y control a los flujos de recursos originados por las actividades del Banco, principalmente la intermediación financiera. Una adecuada gestión del riesgo de liquidez le permite a las entidades financieras evitar situaciones de pérdidas asociadas a la imposibilidad de cumplir con las obligaciones, por lo cual ha implementado un sistema de administración de riesgo de liquidez (SARL), en el cual se establecen las políticas en relación a este tema y se definen las etapas de identificación, medición, control y monitoreo.

La metodología de medición de riesgo de liquidez busca determinar el nivel de recursos líquidos necesarios para cubrir las obligaciones de pago que presenta la entidad en el corto plazo. El Banco utiliza la metodología estándar definida por la Superintendencia Financiera en el Anexo I, del Capítulo VI de la Circular Básica Contable y Financiera.

El Banco al 31 de diciembre del 2018, presentó un indicador de riesgo de Liquidez (IRLm) positivo en la banda 1 a 7 días, por un valor de \$196.510.924 y en la banda de 1 a 30 días un valor de 148.661.413. Los IRL o IRL razón fueron de 30.72 y 3.73, respectivamente,

en cada una de las bandas anteriormente mencionadas. Cumpliendo de esta manera con los límites establecidos por la normatividad vigente. Por otro lado, el Banco a esa fecha, contaba con activos líquidos ajustados por liquidez de mercado y riesgo cambiario por valor de \$203.122.179.

Dando cumplimiento a lo establecido en el Capítulo VI de la Circular Básica Contable y Financiera, el Banco presenta un resumen de la situación de descalce de sus flujos y de los indicadores regulatorios de riesgo de liquidez con el fin de ilustrar la condición de la entidad en materia de este riesgo.

4.6. Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (SARLAFT)

El Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, es la posibilidad en que puede incurrir el Banco por pérdida o daño al ser utilizada directamente o a través de sus operaciones 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 riesgo de LA/FT se materializa a través de los riesgos asociados, estos son: el legal, reputacional, operativo y de contagio.

El Banco ha adoptado y tiene implementado un Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación de Terrorismo –SARLAFT, como parte de la cultura organizacional, basado en etapas, elementos e instrumentos difundidos a través de políticas y procedimientos orientados a la prevención, control, detección y reporte de operaciones relacionadas con el lavado de activos y la financiación de terrorismo, acorde con lo establecido en la Parte I, Título IV, capítulo IV de la Circular Básica Jurídica, actualizado a través de la Circular Externa 055 de junio de 2016, emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, el cual permite la identificación, la medición, el control y el monitoreo eficazmente este riesgo en el Banco.

De igual manera, ha dado cumplimiento a la preparación y envío a la Unidad Administrativa Especial de Información y Análisis Financiero –UIAF de los Reportes de Operaciones Sospechosas, Reporte de Operaciones de Transferencia, Remesas Compra y Venta de Divisas, Reporte de Transacciones

en Efectivo, Reporte de Productos Ofrecidos por las Entidades Vigiladas, Reportes de Cuentas y productos de Campañas Políticas y Partidos Políticos.

El Banco dispone de un Manual del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo, en la cual se señalan las políticas en torno a la prevención del lavado de activos y la Financiación del Terrorismo, los procedimientos, así como, los mecanismos e instrumentos de control que utiliza para la adecuada administración del riesgo de LA/FT. En desarrollo de la gestión de control, anualmente se diseña y ejecuta un plan de trabajo, que tiene por objeto medir, monitorear, controlar, evaluar y hacer seguimiento a los diferentes aspectos involucrados en la prevención, detección y control de actividades ilícitas de lavado de activos y/o financiación de terrorismo que puedan llegar a presentarse en el desarrollo de la operación ordinaria.

Las políticas, controles y procedimientos implementados, dentro de un concepto de administración del riesgo, son acciones que buscan la debida diligencia para prevenir el uso del Banco por elementos criminales para propósitos ilícitos. Dichas acciones incluyen, así mismo, y entre otros aspectos: el conocimiento del cliente y de sus operaciones, definición de segmentos de mercado atendidos por factor de riesgo, seguimiento de las señales de alerta; y reportes de operaciones sospechosas a la autoridad competente, entre otras.

Por otra parte, cuenta con herramientas, que le permite soportar la gestión de supervisión y control oportuno ante eventuales operaciones sospechosas y envío en los términos establecidos de los demás Reportes institucionales a la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF).

El Banco realiza periódicamente programas de capacitación dirigidos a sus funcionarios buscando sensibilizarlos sobre la cultura y políticas de riesgo de LA/FT.

En los términos anteriores, la atención del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo, es una de las prioridades de la administración y se han destinado todos elementos y herramientas necesarias para su adecuado control.

Dando cumplimiento a las normas establecidas, el Banco cuenta con un Oficial de cumplimiento y su suplente, quienes se encuentran debidamente

posesionados ante la Superintendencia Financiera de Colombia (en adelante SFC).

Para la vinculación de clientes a cualquier producto o servicio ofrecido, proveedores y empleados tanto de operaciones pasivas, activas como neutras, se deberá seguir el siguiente procedimiento:

- Entrevista: El conocimiento del cliente se inicia con una entrevista o visita a la persona o empresa, sí se trata de personas jurídicas.
- Lista de vetados: Sin excepción, los funcionarios del banco deben consultar en la lista de clientes vetados alimentada en el sistema, el número de la cédula o NIT del cliente directo, así como el de los beneficiarios, codeudores, avalistas o usuarios.

4.7. Informe de gestión del Servicio al Cliente – SAC

El Banco durante el año 2018, continuó desarrollando actividades para garantizar el buen funcionamiento y cumplimiento del SAC, velando por el acatamiento de las normas en materia de protección al consumidor financiero y la consolidación de una cultura de atención, respeto y buen trato para los clientes y usuarios, así como asegurando que la información suministrada al CF sea cierta, suficiente, clara y oportuna respecto a las características de los productos y servicios ofrecidos. Adicionalmente, se fortalecieron los procedimientos para la atención de peticiones, quejas y reclamos y se continuó desarrollando el cronograma de educación financiera para los consumidores financieros.

A continuación, presentamos los resultados de la gestión del Servicio al Cliente correspondiente al año 2018:

Canales de atención:

El Banco cuenta con canales presenciales y no presenciales donde nuestros clientes y usuarios pueden consultar sus productos y servicios.

Durante el año 2018, continuó apuntándole a la estrategia de direccionar a los clientes a canales no presenciales, acompañado de campañas que permitieran mantener a nuestros clientes educados en la utilización de los mismos, garantizando que al momento de consultar la información de sus

productos o realizar transacciones como pagos o activación de sus créditos logaran hacerlo de forma fácil y ágil, así como autogestionar sus consultas sin necesidad de interactuar con un asesor de servicio.

El canal más utilizado por los clientes con un 34% son los puntos de atención en Olímpica, manteniendo su participación frente al año inmediatamente anterior. En cuanto a los canales no presenciales se evidencia aumento de participación en la Página Web (Portal web público) que paso de 13% a 24% y la App Serfinansa Móvil que paso de 15% a 19% de utilización en el año 2018.

La APP fue el canal que presentó mayor variación, evidenciando que en el año 2017 participó en un 8% y para el año 2018 con un 13% con una variación del 63%.

Atención de PQR:

Durante el año 2018 la participación de los reclamos vs los clientes activos fue del 0.26%, los clientes totales en promedio crecieron en un 8% y los reclamos radicados crecieron en un 68%. En el año 2017 se radicaron mensualmente en promedio 1.376 reclamos y en el año 2018 radicaron 2.314.

Respecto al canal de radicación evidenciamos que los consumidores financieros radican en un 95.7% sus reclamos directamente el Banco, un 2.4% utilizan la SFC, en un 1.7% lo radican en la Defensoría del cliente y un 0.1% Otros entes de control como la Price.

Comité SAC:

Con el fin de garantizar el desarrollo e implementación de las políticas de la debida atención y protección al consumidor financiero, durante el año 2018 se realizaron cinco Comité SAC en los meses de febrero, marzo, mayo, agosto y octubre, donde se presentó el comportamiento de los reclamo en los periodos revisados, así como en conjunto con los Departamentos de Mercadeo, Riesgos, Comercial, Operaciones, Sistemas y Jurídico, se definieron los planes de acción para los eventos que estaban ocasionaron el incremento en las reclamaciones durante el periodo, adicionalmente se realizaron seguimientos a los estados de implementación de los planes de acción definidos durante el año 2018 y los cuales se encontraban en estado pendientes.

5. ESTIMADOS CONTABLES CRÍTICOS

El Banco hace estimaciones y supuestos que afectan el monto reportado de los activos y pasivos en años futuros. Dichas estimaciones y supuestos son continuamente evaluados basados en experiencias pasadas y otros factores, incluyendo expectativas de futuros eventos que se esperan bajo circunstancias actuales.

El siguiente es un resumen de los principales estimados contables y juicios hechos en la preparación de los Estados Financieros:

5.1. Vidas útiles de propiedades y equipos

La determinación de la vida útil económica de las propiedades y equipo está sujeta a la estimación de la administración del Banco respecto del nivel de utilización de los activos, así como de la evolución tecnológica esperada. El Banco revisa regularmente la totalidad de sus tasas de depreciación para tener en cuenta cualquier cambio respecto del nivel de utilización, marco tecnológico y su desarrollo futuro, que son eventos difíciles de prever, y cualquier cambio podría afectar los futuros cargos de depreciación.

5.2. Impuesto sobre la renta

El Banco está sujeto a las regulaciones colombianas en materia de impuestos. Juicios significativos son requeridos en la determinación de las provisiones para impuestos. Existen transacciones y cálculos para los cuales la determinación de impuestos es incierta durante el curso ordinario de las operaciones. El Banco evalúa el reconocimiento de pasivos por discrepancias que puedan surgir con las autoridades de impuestos sobre la base de estimaciones de impuestos adicionales que deban ser cancelados. Los montos provisionados para el pago de impuesto sobre la renta son estimados por la administración sobre la base de su interpretación de la normatividad tributaria vigente y la posibilidad de pago.

Los pasivos reales pueden diferir de los montos provisionados generando un efecto negativo en los resultados y la posición neta del Banco. Cuando el resultado tributario final de estas situaciones es diferente de los montos que fueron inicialmente registrados, las diferencias impactan al impuesto sobre la renta corriente y diferido activo y pasivo en el periodo en el que se determina este hecho.

El Banco evalúa la recuperabilidad de los activos por impuestos diferidos con base en las estimaciones de resultados fiscales futuros y de la capacidad de generar resultados suficientes durante los periodos en los que sean deducibles dichos impuestos diferidos. Los pasivos por impuestos diferidos se registran de acuerdo con las estimaciones realizadas de los activos netos que en un futuro no serán fiscalmente deducibles.

5.3. Deterioro de cuentas por cobrar

La determinación para la provisión de cartera de créditos es el estimado más crítico que tiene que realizar el Banco en la preparación de sus estados financieros. Para tal efecto, de acuerdo con las normas de la Superintendencia Financiera de Colombia, la administración del Banco revisa regularmente su portafolio de cartera de créditos, para evaluar si un deterioro debe ser registrado con cargo a los resultados del período siguiendo las pautas establecidas en el Capítulo II de la Circular Básica Contable y Financiera emitida por la Superintendencia Financiera. Una vez realizada la calificación de los diferentes portafolios de cartera por niveles de riesgo se procede al cálculo de las provisiones usando las tablas de porcentajes de provisiones establecidas específicamente para cada tipo de crédito por la Superintendencia Financiera de Colombia.

La administración del Banco estima que las provisiones por cartera de crédito al 31 de diciembre de 2018 y 2017 son suficientes para cubrir las posibles pérdidas que se materialicen en su portafolio de préstamos vigentes en esas fechas.

6. EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO

	Año terminado el 31 de diciembre	
	2018	2017
Caja	113.993	1.580.185
Depósitos en el Banco de la República (1)	46.473.088	41.668.795
Bancos nacionales y otras entidades (2)	125.028.820	71.059.601
	171.615.901	114.308.581

(1) Al 31 de diciembre de 2018 existían restricciones sobre el uso del efectivo en cuenta corriente del Banco Sudameris para respaldar el pago de la compensación interbancaria y las obligaciones que contraiga con Servibanca por \$400.000 y depósitos en el Banco de la República por \$46.473.088 (2017 - \$41.668.795); la restricción, que es determinada por la Junta Directiva del Banco de la República se basa en los porcentajes de los promedios de los depósitos mantenidos en el Banco por sus clientes.

(2) Existen 1.839 partidas conciliatorias pendientes de regularizar al 31 de diciembre de 2018 las cuales no afectan resultados.

7. INVERSIONES

	Año terminado el 31 de diciembre	
	2018	2017
Inversiones a valor razonable con cambio en resultados instrumentos de patrimonio (1)	782.633	327.009
Inversiones a costo amortizado (2)	29.142.707	26.165.149
Inversiones a valor razonable con cambio en resultados (3)	3.623.045	6.656.087
	33.548.385	33.148.245

(1) Aunque las carteras colectivas no garantizan una rentabilidad, la tasa de interés recibida por estas inversiones durante el año 2018 tuvo un comportamiento con una volatilidad relativa y tasas aceptables, en donde no se presentaron pérdidas al momento de su liquidación. La variación del saldo con respecto al año 2017 no es significativa y corresponde a la sumatoria de saldos menores de carteras colectivas que se manejan con distintas entidades.

(2) Las inversiones contabilizadas en este rubro, corresponden a saldos vigentes de inversiones obligatorias En títulos TDA Clase A y TDA Clase B, emitidos por Finagro con base en el Resolución Externa No.3 del Banco de la República.

(3) Las inversiones contabilizadas en este rubro, corresponden a inversiones voluntarias contabilizadas como negociables y corresponden a inversiones en títulos de corto plazo emitidos por el gobierno nacional y BONOS con vencimiento en el corto plazo, emitidos por Entidades Financieras nacionales.

Las inversiones indicadas anteriormente fueron clasificadas por riesgos de solvencia como de Categoría "A".

Todos los activos financieros a costo amortizado están denominados en pesos colombianos. Como resultado, no existe exposición al riesgo de tipo de cambio. Tampoco existe exposición al riesgo de precio ya que las inversiones se mantendrán hasta su vencimiento.

Operaciones de tesorería

En el curso normal de las operaciones, el Banco realiza operaciones de tesorería con el propósito de manejar sus riesgos de liquidez y tasa de interés.

Con el propósito de cubrir sus riesgos de liquidez y tasa de interés, el Banco realiza fundamentalmente operaciones de corto plazo. Todas estas operaciones se hacen con base en límites establecidos y monitoreados por la administración de exposición de riesgo de contraparte y dentro de unas políticas de prudencia, de tal forma que las utilidades del Banco no sean expuestas a indebidos riesgos por cambios en las tasas de interés por volatilidades del mercado.

Las inversiones a costo amortizado rentaron durante los años 2018 y 2017 los siguientes montos:

	<u>2018</u>	<u>2017</u>
Títulos de reducción de deuda	444.292	708.547
	444.292	708.547

El valor razonable de las inversiones de renta fija a costo amortizado fue determinado en forma exponencial a partir de la tasa interna de retorno calculada en el momento de la compra, el valor presente se contabiliza como un mayor valor de la inversión y su contrapartida se registra en los resultados del período, este procedimiento se realiza diariamente.

La siguiente tabla proporciona información del portafolio de inversiones a diciembre de 2018:

Portafolio	Emisor	Negociabilidad	Tasa Título	Spread	Modalidad	Período
PORTAFOLIO NEGOCIABLES	Ministerio de Hacienda y Crédito Público	Negociable	IPC	4,8350 %	Vencido	Año
	Bancolombia	Negociable	IPC	6,4500 %	Vencido	Año
PORTAFOLIO VENCIMIENTO	Finagro TDAINTA	MantVencimiento	DTE	-4,0000 %	Vencido	Trimestre
	Banco AV Villas S.A.	MantVencimiento	FS	3,3000 %	Vencido	Una vez
	Finagro TDAINTB	MantVencimiento	DTE	-0,02	Vencido	Trimestre

8. CARTERA DE CRÉDITO Y OPERACIONES DE LEASING FINANCIERO

El detalle de la cartera de créditos y operaciones de leasing financiero, con sus intereses y otros conceptos asociados es el siguiente:

Cartera de créditos bruto	<u>2018</u>	<u>2017</u>
Cartera	1.569.096.067	1.402.469.597
Intereses y otros conceptos	55.292.508	49.444.834
	1.624.388.575	1.451.914.431
Deterioro cartera	(133.202.050)	(106.912.439)
Intereses y otros conceptos	(11.903.969)	(9.594.768)
	(145.106.019)	(116.507.207)
Total cartera de créditos neta	1.479.282.556	1.335.407.224

Información a revelar que describa la composición por modalidades de crédito a diciembre de 2018.

	<u>Consumo</u>	<u>Comercial</u>	<u>Total</u>
Capital	966.368.771	555.198.858	1.521.568.629(1)
Intereses	24.917.862	10.921.658	35.839.520(2)
Otros conceptos	15.498.891	2.731.269	18.230.160(2)
Deterioro	107.428.173	33.451.836	140.880.009(3)
Garantías	11.577.355	206.165.796	217.743.151

Información a revelar que describa la composición de las operaciones de leasing por modalidades de crédito.

	<u>Consumo</u>	<u>Comercial</u>	<u>Total</u>
Capital	381.464	47.145.974	47.527.438(1)
Intereses	1.860	868.019	869.879(2)
Otros conceptos	802	352.147	352.949(2)
Deterioro	46.627	4.179.383	4.226.010(3)
Garantías	374.059	32.726.803	33.100.862

Capital sumatoria :(1) \$1.569.096.067
Intereses, otros y costos sumatoria:(2) \$55.292.508
Deterioro sumatoria:(3) \$145.106.019

La tasa promedio es de 12.64 equivalente a DTF+ 8.10 (cartera comercial) y la tasa promedio es de 26,90 equivalente a DTF + 22.36 (Cartera de consumo).

Información a revelar que describa la composición por modalidades de crédito a diciembre de 2017.

	CONSUMO	COMERCIAL	TOTAL
Capital	807.761.803	540.430.055	1.348.191.858(1)
Intereses	21.494.259	10.218.324	31.712.583(2)
Otros conceptos	14.242.725	1.277.429	15.520.154(2)
Deterioro	83.034.201	29.526.145	112.560.346(3)
Garantías	13.493.256	214.046.533	227.539.789

Información a revelar que describa la composición de las operaciones de leasing por modalidades de crédito.

	CONSUMO	COMERCIAL	TOTAL
Capital	461.552	53.816.187	54.277.739(1)
Intereses	2.539	2.066.921	2.069.460(2)
Otros conceptos	5.817	136.820	142.637(2)
Deterioro	74.979	3.871.882	3.946.861(3)
Garantías	438.170	40.143.239	40.581.409

Capital sumatoria :(1) \$1.402.469.597

Intereses y otros sumatoria:(2) \$49.444.834

Deterioro sumatoria:(3) \$116.507.207

La siguiente es la clasificación de la cartera de créditos, de acuerdo con lo establecido en la Circular Externa número 100 de 1995 de la Superintendencia Financiera:

Cartera ordinaria y leasing:

Categoría de riesgo	31 de diciembre de 2018			31 de diciembre de 2017		
	Comercial	De consumo	Total	Comercial	De consumo	Total
Con garantía idóneas						
A – Normal	177.902.502	7.978.083	185.880.585	197.970.403	10.826.144	208.796.547
B – Aceptable	29.288.261	163.415	29.451.676	22.840.492	598.835	23.439.327
C – Apreciable	8.393.020	690.534	9.083.554	15.227.020	647.599	15.874.619
D – Significativo	17.787.544	2.146.897	19.934.441	18.149.387	1.408.559	19.557.946
E – Incobrable	5.521.271	972.485	6.493.756	2.470	450.289	452.759
	238.892.598	11.951.414	250.844.012	254.189.772	13.931.426	268.121.198
Otras garantías						
A – Normal	330.462.883	831.596.859	1.162.059.742	300.824.244	683.924.911	984.749.155
B – Aceptable	16.432.372	30.441.932	46.874.304	21.575.307	31.509.095	53.084.402
C – Apreciable	3.304.254	31.210.633	34.514.887	3.581.888	37.368.057	40.949.945
D – Significativo	10.450.481	30.113.601	40.564.082	13.614.137	25.593.814	39.207.951
E – Incobrable	2.803.242	31.435.798	34.239.040	460.895	15.896.051	16.356.946
	363.453.232	954.798.823	1.318.252.055	340.056.471	794.291.928	1.134.348.399
	602.345.830	966.750.237	1.569.096.067	594.246.243	808.223.354	1.402.469.597

La siguiente es la clasificación de los intereses de cartera ordinaria y leasing de acuerdo a lo establecido en el Capítulo II de la Circular Básica financiera y al Numeral 2.2.7 del Capítulo IX de la misma Circular:

Cartera ordinaria y leasing:

Categoría de riesgo	31 de diciembre de 2018			31 de diciembre de 2017		
	Comercial	De consumo	Total	Comercial	De consumo	Total
Con garantía idónea						
A – Normal	3.628.840	85.681	3.714.521	4.532.849	140.368	4.673.217
B – Aceptable	1.133.698	3.843	1.137.541	1.672.558	29.890	1.702.448
C – Apreciable	210.698	11.902	222.600	818.303	24.405	842.708
D – Significativo	1.439.132	69.195	1.508.327	1.399.296	41.199	1.440.495
E – Incobrable	791.112	25.414	816.526	0	10.118	10.118
	7.203.480	196.035	7.399.515	8.423.006	245.980	8.668.986
Otras garantías						
A – Normal	3.568.672	20.056.422	23.625.094	2.628.649	17.054.424	19.683.073
B – Aceptable	303.556	1.361.199	1.664.755	461.200	1.472.885	1.934.085
C – Apreciable	46.880	1.128.160	1.175.040	149.710	1.246.021	1.395.731
D – Significativo	530.159	1.362.358	1.892.517	593.985	1.040.794	1.634.779
E – Incobrable	136.930	815.550	952.480	28.697	447.692	476.389
	4.586.197	24.723.689	29.309.886	3.862.241	21.261.816	25.124.057
	11.789.677	24.919.724	36.709.401	12.285.247	21.507.796	33.793.043

La siguiente es la clasificación de otros conceptos (seguros, honorarios, gastos judiciales, pólizas judiciales, comisiones y avalúos), de acuerdo a lo establecido en el Capítulo II de la Circular Básica Financiera y al Numeral 2.2.7 del Capítulo IX de la misma Circular:

Cartera ordinaria:

Categoría de riesgo	31 de diciembre de 2018			31 de diciembre de 2017		
	Comercial	De consumo	Total	Comercial	De consumo	Total
Con garantía idónea						
A - Normal	886.730	57.033	943.763	116.220	77.890	194.110
B - Aceptable	18.475	402	18.877	34.522	2.275	36.797
C - Apreciable	18.712	1.152	19.864	618.348	3.867	622.215
D - Significativo	1.132.366	43.602	1.175.968	199.681	25.697	225.378
E - Incobrable	298.276	11.478	309.754	126	17.107	17.233
	2.354.559	113.667	2.468.226	968.897	126.836	1.095.733
Otras garantías						
A - Normal	239.099	12.153.302	12.392.401	83.887	11.043.666	11.127.553
B - Aceptable	128.659	919.744	1.048.403	77.875	1.020.411	1.098.286
C - Apreciable	38.797	869.571	908.368	29.408	898.018	927.426
D - Significativo	247.254	1.206.355	1.453.609	227.341	1.062.365	1.289.706
E - Incobrable	75.048	237.052	312.100	26.841	99.560	126.401
	728.857	15.386.024	16.114.881	445.352	14.124.020	14.569.372
	3.083.416	15.499.691	18.583.107	1.414.249	14.250.856	15.665.105

La siguiente es la distribución de la cartera de créditos comercial y de consumo por zona geográfica:

Zona geográfica	31 de diciembre de 2018		
	Capital	Intereses	Otros conceptos (1)
Barranquilla	694.068.832	18.332.602	11.322.831
Bogotá	218.725.747	4.799.982	2.604.847
Armenia	32.006.117	751.567	373.624
Bucaramanga	23.890.728	399.734	992.768
Cali	107.422.699	2.174.038	1.368.272
Cartagena	68.990.761	1.571.536	970.531
Ibagué	19.540.780	494.005	238.238
Medellín	51.265.583	298.823	259.717
Montería	60.397.488	1.589.659	764.635
Pereira	24.125.008	359.735	232.186
Sincelejo	36.611.425	902.570	524.671
Santa Marta	96.443.719	1.873.022	1.163.248
Valledupar	39.539.032	942.068	643.689
Neiva	48.540.709	1.350.180	790.373
	1.521.568.628	35.839.521	22.249.630

La siguiente es la distribución de la cartera leasing por zona geográfica:

Zona geográfica	31 de diciembre de 2018		
	Capital	Intereses	Otros conceptos (1)
Barranquilla	32.599.617	670.201	270.675
Bogotá	1.979.559	57.521	30.155
Armenia	46.551	83	0
Bucaramanga	3.096.520	21.737	145
Cali	1.139.601	1.542	20
Cartagena	2.512.295	38.509	49024
Medellín	701.945	25.119	0
Montería	2.609.149	25.031	713
Sincelejo	578.252	4.476	1682
Santa marta	1.238.058	4.394	221
Valledupar	1.025.892	21.266	313
	47.527.439	869.879	352.948

(1) Corresponde a pagos por cuenta de clientes tales como seguros, honorarios, gastos judiciales, pólizas judiciales, comisiones y avalúos.

La siguiente es la distribución de la cartera de créditos comercial y de consumo por zona geográfica:

Zona geográfica	31 de diciembre de 2017		
	Capital	Intereses	Otros conceptos (1)
Barranquilla	658.936.856	15.942.075	6.847.459
Bogotá	179.436.885	3.932.823	2.162.446
Cali	84.492.878	1.655.821	1.087.606
Bucaramanga	28.131.539	447.593	560.669
Cartagena	59.223.850	1.446.614	860.090
Sta. Marta	78.219.358	1.702.218	1.035.591
Pereira	18.305.431	293.491	171.961
Medellín	31.850.335	202.228	146.963
Armenia	28.827.078	628.829	345.680
Valledupar	44.274.686	1.771.512	384.571
Montería	49.569.078	1.364.809	619.769
Sincelejo	31.469.134	794.761	430.147
Ibagué	15.461.981	369.776	179.701
Neiva	39.992.769	1.160.033	687.501
	1.348.191.858	31.712.583	15.520.154

La siguiente es la distribución de la cartera leasing por zona geográfica:

Zona geográfica	31 de diciembre de 2017		
	Capital	Intereses	Otros conceptos (1)
Barranquilla	40.410.021	1.873.078	119.915
Bogotá	2.410.800	35.790	14.467
Cali	1.040.797	14.459	-
Bucaramanga	1.065.441	9.763	1.386
Cartagena	4.209.484	52.375	2.289
Santa Marta	2.005.840	20.565	12
Medellín	921.571	27.993	-
Armenia	115.995	144	-
Valledupar	1.067.258	9.543	5,988
Montería	229.653	7.178	97,914
Sincelejo	800.879	18.572	4.465
	54.277.739	2.069.460	142.637

El siguiente es la distribución de la cartera de créditos comercial y de consumo por sector económico:

	31 de diciembre de 2018	
	Capital	Provisión capital
Administración pública	320.559	12.540.00
Agricultura	57.489.576	2.519.221
Comercio	71.960.718	3.270.899
Comercio vehículos	1.457.041	82.285
Construcción	94.287.208	2.853.694
Elaboración de bebidas	507.428	12.914
Elaboración producto	91.964.280	3.734.629
Explotación minas carbón	187.029	38.169
Fabricación de otros productos manufacturados	8.105.677	278.389
Fabricación productos textiles	6.143.888	436.255
Fabricación sustancias químicas	7.113.076	239.296
Fabricación productos metálicos	9.587.578	301.955
Fabricación de papel imprenta	9.052.996	119.323
Imprenta y editoriales	4.157.949	166.841
Ganadería	43.428.917	4.354.705
Hoteles y restaurante	6.792.585	956.850
Servicio de salud y enseñanza	21.495.555	2.877.868
Servicios prestados	71.811.179	4.859.234
Transporte y comunicación	37.372.113	1.108.380
Otros	978.333.277	101.275.989
	1.521.568.629	129.499.436

La siguiente es la distribución de la cartera leasing por sector económico:

Sector	31 de diciembre de 2018	
	Bienes dados en leasing	Provisión Constituida
Leasing		
Administración pública	1.051.901	27.691
Agricultura	2.697.554	43.548
Comercio	4.275.377	320.641
Construcción	4.860.778	278.917
Elaboración producto	139.125	5.390
Fabricación de otros productos manufacturados	82.485	4.896
Fabricación productos textiles	2.244.411	142.711
Fabricación sustancias químicas	1.720.752	32.237
Imprenta y editoriales	423.412	11.066
Ganadería	579.330	16.602
Hoteles y restaurante	6.051.481	219.535
Servicio de salud y enseñanza	4.937.310	80.739
Servicios prestados	13.517.074	1.650.967
Transporte y comunicación	2.915.487	538.802
Otros	2.030.961	328.872
	47.527.438	3.702.614
	31 de diciembre de 2017	
	Capital	Provisión capital
Administración pública	425.280	12.333
Agricultura	46.492.299	2.031.045
Comercio	69.638.260	3.954.678
Comercio vehículos	2.357.654	151.385
Construcción	88.499.725	2.614.599
Elaboración de bebidas	342.629	6.758
Elaboración producto	71.696.405	1.157.007
Explotación minas carbón	169.017	22.971
Fabricación de otros productos manufacturados	9.488.750	307.355
Fabricación productos textiles	5.667.750	427.459
Fabricación sustancias químicas	6.292.166	100.007
Fabricación productos metálicos	16.214.020	801.124
Fabricación de papel imprenta, Imprenta y editoriales	8.897.720	126.777
Ganadería	4.176.415	150.814
Hoteles y restaurante	50.612.521	4.184.966
Servicio de salud y enseñanza	6.599.564	1.694.008
Servicio de salud y enseñanza	22.917.597	1.791.898
Servicios prestados	75.663.834	4.756.584
Transporte y comunicación	36.644.606	1.206.255
Otros	825.395.646	77.749.137
	1.348.191.858	103.247.160

La siguiente es la distribución de la cartera leasing por sector económico:

Sector	31 de diciembre de 2017	
	Bienes dados en leasing	Provisión Constituida
Leasing		
Administración pública	312.754	8.237
Agricultura	5.406.462	83.233
Comercio	4.287.194	190.691
Construcción	10.022.009	512.156
Elaboración producto	192.275	8.551
Explotación minas carbón	7.401	5.515
Fabricación de otros productos manufacturados	99.689	2.845
Fabricación productos textiles	2.459.733	156.305
Fabricación sustancias químicas	25.962	3.451
Imprenta y editoriales	487.483	13.248
Ganadería	67.282	1.773
Hoteles y restaurante	5.019.339	88.033
Servicio de salud y enseñanza	4.938.414	84.774
Servicios prestados	13.917.837	1.735.072
Transporte y comunicación	4.881.603	405.484
Otros	2.152.302	365.911
	54.277.739	3.665.279

En cumplimiento con el plan estratégico, Serfinansa enfocó sus esfuerzos en la colocación del crédito de consumo, en especial la Tarjeta de Crédito Olímpica y el Crédito Rotativo incrementando la participación de este a un 62% en el portafolio de cartera.

El saldo de cartera de la Tarjeta Olímpica a diciembre 2018 alcanzó la suma de \$719.782 millones, el cual presentó un incremento de \$142.893 millones equivalente a un 24.77% en comparación con diciembre de 2017 cuando era \$576.888 millones y representa el 74.5% de la cartera de consumo total a diciembre del 2018. Así mismo el Crédito Rotativo a diciembre 2018 obtuvo un saldo de \$152.237 millones, presentando un incremento de \$25.339 mm equivalente a un 19.95% respecto a diciembre de 2017. Este segmento representa el 15,8% de la cartera de consumo a diciembre de 2018, con 76.270 clientes activos, como resultado de la estrategia de venta cruzada.

La maduración de la cartera de créditos, por modalidad de crédito es la siguiente

	31 de diciembre de 2018		
	Comercial	Consumo	Total
Menos de un año	169.813.136	888.045.972	1.057.859.108
De uno a cinco años	226.572.821	60.041.767	286.614.588
De cinco a diez años	146.417.784	17.698.751	164.116.535
Más de diez años	59.542.092	963.744	60.505.836
	602.345.833	966.750.234	1.569.096.067

Maduración de la cartera de créditos	31 de diciembre de 2017		
	Comercial	Consumo	Total
Menos de un año	149.942.755	719.652.101	869.594.856
De uno a cinco años	214.307.300	74.934.612	289.241.912
De cinco a diez años	166.292.082	12.266.894	178.558.976
Más de diez años	63.704.106	1.369.747	65.073.853
	594.246.243	808.223.354	1.402.469.597

El siguiente es el detalle de los valores de los préstamos a cargo de las empresas con los cuales se alcanzaron acuerdos informales y extra concordatarios, de las que se encontraban en trámite de procesos de concurso universal de acreedores, concordatos homologados distribuidos por zonas geográficas, sector económico y calificación:

Zona geográfica	31 de diciembre de 2018		
	Capital	Intereses y otros conceptos	Provisión de capital
Barranquilla	2.289.816	291.519	2.289.816
Cali	314.606	21.258	121.665
Cartagena	106.247	8.207	38.017
Ibagué	151.319	11.092	65.508
	2.861.988	332.076	2.515.006

Sector económico	31 de diciembre de 2018		
	Capital	Intereses y otros conceptos	Provisión de capital
Construcción	66.835	8.884	66.835
Elaboración producto	314.606	21.258	121.665
Servicios prestados	2.480.547	301.934	2.326.506
	2.861.988	332.076	2.515.006

Al 31 de diciembre 2018 y 2017 los créditos reestructurados ascendían a 343 y 453 créditos, respectivamente. Los siguientes son los saldos de los créditos reestructurados, clasificados por modalidad y calificación de cartera:

Modalidad del crédito y calificación:	31 de diciembre de 2018			
	Capital	Intereses y otros conceptos	Garantía	Provisión constituida
Categoría de riesgo:				
Comercial				
A – Normal	311.975	28.504	297.671	7.140
B – Aceptable	5.088.278	56.704	4.732.105	356.907
C – Apreciable	5.112.262	63.772	4.829.185	714.717
D – Significativo	6.244.116	336.896	4.282.336	2.945.000
E – Incobrable	5.287.434	798.658	3.231.455	3.443.106
	22.044.065	1.284.534	17.372.752	7.466.870
Consumo				
A – Normal	11.261.076	281.968	67.739	702.471
B – Aceptable	7.527.505	193.530	-	1.105.557
C – Apreciable	14.398.967	355.793	74.223	3.179.202
D – Significativo	9.279.730	316.943	204.378	8.008.565
E – Incobrable	28.379.034	746.068	186.185	28.327.022
	70.846.312	1.894.302	532.525	41.322.817
	92.890.377	3.178.836	17.905.277	48.789.687

Zona geográfica	31 de diciembre de 2017		
	Capital	Intereses y otros conceptos	Provisión de capital
Barranquilla	2.662.781	248.918	1.902.064
Bogotá	84.499	7.154	49.653
Medellín	139.306	-	8.858
Valledupar	137.929	17.998	113.985
Bucaramanga	200.944	11.538	114.476
	3.225.459	285.608	2.189.036

Sector económico	31 de diciembre de 2017		
	Capital	Intereses y otros conceptos	Provisión de capital
Comercio	139.306	-	8.858
Ganadería	137.929	17.998	113.985
Hoteles y restaurante	84.499	7.154	49.653
Servicios prestados	2.662.781	248.918	1.902.064
Fabricación productos metálicos	200.944	11.538	114.476
	3.225.459	285.608	2.189.036

Modalidad del crédito y calificación:	31 de diciembre de 2017		
	Capital	Intereses y otros conceptos	Provisión constituida
Categoría de riesgo:			
Comercial			
A – Normal	744.599	7.530	22.729
B – Aceptable	7.788.189	91.460	519.130
C – Apreciable	8.667.121	486.966	1.241.838
D – Significativo	9.694.778	678.896	4.452.299
E – Incobrable	140.368	6.306	103.701
	27.035.055	1.271.158	6.339.697
Consumo			
A – Normal	21.233.375	682.499	10.075
B – Aceptable	13.550.385	489.213	11.305
C – Apreciable	23.435.333	662.247	201.876
D – Significativo	11.328.336	352.522	617.405
E – Incobrable	13.567.281	352.692	1.742.436
	83.114.710	2.539.173	2.583.097
	110.149.765	3.810.331	8.922.794

El siguiente es el movimiento del deterioro de capital de la cartera de créditos:

	31 de diciembre de 2018			31 de diciembre de 2017
	Comercial	Consumo	Total	Total
Cartera ordinaria				
Saldo al comienzo del año	26.153.011	77.094.148	103.247.159	79.867.039
Provisión cargada a resultados en el año	25.684.877	174.553.556	200.238.433	148.524.506
Castigo de cartera	(15.642.537)	(122.401.632)	(138.044.169)	(96.379.509)
Reintegro de provisiones años anteriores	(7.221.775)	(28.720.210)	(35.941.985)	(28.764.877)
	28.973.576	100.525.862	129.499.438	103.247.159
Cartera leasing				
Saldo al comienzo del año	3.595.932	69.348	3.665.280	2.391.431
Provisión cargada a resultados en el año	1.050.776	2.781	1.053.556	2.709.727
Castigos	(334.585)	1	(334.584)	(825.796)
Reintegro de provisiones años anteriores	(655.333)	(26.306)	(681.639)	(610.082)
	3.656.789	45.823	3.702.612	3.665.280
Saldo al final del año	32.630.365	100.571.685	133.202.050	106.912.439

El siguiente es el movimiento del deterioro de intereses y otros conceptos para cartera de créditos

	2018	2017
Saldo al comienzo del año	9.594.768	6.915.636
Más: Provisión cargada a gastos en el año	19.162.401	16.263.969
Provisión intereses y otros conceptos leasing	413.735	289.193
Menos: recuperación de provisiones	(4.101.361)	(2.709.473)
Castigo cuentas por cobrar	(13.165.574)	(11.164.557)
Saldo al final del año	11.903.969	9.594.768

9. CUENTAS POR COBRAR

	2018	2017
Cuentas por cobrar de operaciones con Olímpica:		
Saldo operación Olímpica TC	5.680.919	-
Recaudos Cartera financiera –Olímpica	1.140.454	1.788.323
Recaudos giros- Olímpica	233.533	298.849
Anticipos de contratos, proveedores y personal (1)	830.705	942.274
Recaudos de clientes	1.547.195	747.970
Reclamos a compañías aseguradoras (2)	1.272.790	655.487
Anticipos a empleados	111.917	91.714
Otras cuentas por cobrar	2.154.550	2.475.325
Subtotal	12.972.063	6.999.942
Menos- Deterioro Otras cuentas por pagar	577.026	577.873
Total Cuentas por cobrar	12.395.037	6.422.069

(1) Corresponde principalmente a los anticipos dados por los clientes relacionados con los contratos celebrados de leasing.

(2) Corresponde a cuentas por cobrar principalmente Fenalco, Suramericana entre otros.

10. ACTIVOS POR IMPUESTO CORRIENTE

Se encuentra conformado por sobrantes en liquidación privada de Impuestos con cargo a entidades gubernamentales y anticipos de impuestos y los saldos se encuentran detallados a continuación:

	2018	2017
Anticipos de industria y comercio	31.216	19.924
Sobrante en liquidación privada de impuestos	24.075.417	14.367.530
	24.106.633	14.387.454

11. OTROS ACTIVOS NO FINANCIEROS

	2018	2017
Gastos pagados por anticipado seguros	331.548	224.663
Otros gastos pagados por anticipado	262.492	241.552
Otros activos (1)	8.715.727	3.557.524
Total otros activos	9.309.767	4.023.739

(1) Corresponde al valor del inventario consumible de plásticos de tarjeta de crédito, cheques, CDT y demás útiles y papelería no consumida, entre otros.

12. PROPIEDADES Y EQUIPOS

	Terrenos y edificios	Muebles y equipos de oficina, vehículos y otros	Mejoras en propiedades ajenas	Construcciones en curso	Total
Año terminado al 31 de diciembre de 2017					
Saldo al comienzo del año	9.545.024	7.814.978	-	-	17.360.002
Adiciones, retiros y traslados	-	4.879.227	244.581	1.033.327	6.157.135
Cargo de depreciación	(104.261)	(2.412.034)	-	-	(2.516.295)
Saldo al final del año	9.440.763	10.282.171	244.581	1.033.327	21.000.842
Al 31 de diciembre de 2017					
Costo	9.836.910	16.913.018	244.581	1.033.327	28.027.836
Depreciación acumulada	(396.147)	(6.630.847)	-	-	(7.026.994)
Costo neto	9.440.763	10.282.171	244.581	1.033.327	21.000.842
Período terminado al 31 de diciembre de 2018					
Saldo al comienzo del año	9.440.763	10.282.171	244.581	1.033.327	21.000.842
Adiciones, retiros y traslados	10.781.098	1.039.983	102.057	(1.033.327)	10.889.811
Cargo de depreciación	(288.187)	(2.709.724)	-	-	(2.997.911)
Saldo al final del año	19.933.674	8.612.430	346.638	-	28.892.742
Al 31 de diciembre de 2018					
Costo	20.618.008	17.841.001	346.638	-	38.805.647
Depreciación acumulada	(684.334)	(9.228.571)	-	-	(9.912.905)
Costo neto	19.933.674	8.612.430	346.638	-	28.892.742
	2018	2017			
Costo	38.805.647	28.027.836			
Depreciación acumulada	(9.912.905)	(7.026.994)			
	28.892.742	21.000.842			

Los gastos por depreciación del año 2018 por valor de \$2.997.911 (2017: \$2.516.295).

Las propiedades y equipo del Banco se encuentran debidamente amparados contra riesgos dependiendo de su naturaleza y por valores que cubren razonablemente cualquier contingencia de pérdida de los mismos. No existen gravámenes hipotecarios sobre los edificios y terrenos.

Ningún activo de la Compañía ha sido otorgado como garantía de pasivos.

13. ACTIVOS NO CORRIENTES MANTENIDOS PARA LA VENTA

El siguiente es el detalle de los activos mantenidos para la venta:

	2018	2017
Bienes inmuebles (1)	5.734.896	5.162.220
Bienes muebles	52.032	52.032
Bienes restituidos de contratos leasing (2)	-	500.000
Menos - Deterioro de activos no corrientes	2.999.164	1.112.419
	2.787.764	4.601.833

La administración del Banco viene adelantando las gestiones para efectuar la venta de los bienes recibidos en pago, dentro de los plazos establecidos por la Superintendencia; estos bienes se encuentran en buen estado, de los cuales se espera concretar su venta.

Los bienes recibidos en pago de obligaciones son recibidos con base en avalúos practicados por personas naturales o jurídicas de comprobada idoneidad profesional, los cuales son actualizados periódicamente.

(1) En julio de 2018 se recibió terreno por valor de \$572.676 como pago de obligaciones de cliente.

(2) En octubre de 2018 se realizó venta de un bien inmueble por valor de \$500.000.

14. ACTIVOS INTANGIBLES

	2018	2017
Activos intangibles		
Licencias	1.562.582	2.170.566
Programas de cómputo IBS	21.946.240	18.108.906
Transformación digital	2.465.630	2.339.750
Marcas comerciales	5.600	8.400
Total activos intangibles	25.980.052	22.627.622

No se han reconocido provisiones por deterioro sobre los activos intangibles.

El movimiento de los activos intangibles por el año terminado en 31 de diciembre fue como sigue:

	2018	2017
Saldo al comienzo del año	22.627.622	18.500.943
Más: Adiciones	4.771.848	5.278.689
Menos: Amortización (1)	(1.419.418)	(1.152.010)
Saldo al final del período	25.980.052	22.627.622

(1) En el año 2018, correspondió principalmente a la amortización de licencias y programas.

15. DEPÓSITOS Y EXIGIBILIDADES

El siguiente es el detalle de los depósitos y exigibilidades:

	Tasa de interés efectiva anual promedio (%)	2018	2017
Certificados de depósito a término emitidos con un plazo menor			
De seis meses	5.35	153.237.718	133.961.296
Entre seis y doce meses	5.95	490.584.025	454.779.080
Más de doce meses	6.51	491.331.787	421.134.030
Total certificados de depósito a término (1)		1.135.153.530	1.009.874.406
Exigibilidades por servicios giros por pagar del país		285.273	198.179
Depósitos de ahorro		871.991	447.081
		1.136.310.794	1.010.519.666

(1) El vencimiento de estos certificados de depósito a término al 31 de diciembre de 2018, es el siguiente:

Año	Valor
2019	1.042.181.873
2020	74.941.658
2022	15.000.000
2022	30.000
2023	3.000.000
	1.135.153.531

16. INSTRUMENTOS DE DEUDA EMITIDOS

El siguiente es el detalle de los instrumentos de deuda emitidos el cual incluye intereses:

	Tasa de interés efectiva anual promedio (%)	2018	2017
Bonos emitidos	7.26	302.802.190	207.345.144

Para los títulos de Inversión en circulación, el Depósito Centralizado de Valores de Colombia Deceval, es el encargado de la custodia y administración correspondiente a los Bonos Serfinanza 2017. Deceval realiza en por cuenta y en nombre del Emisor los pagos a los Tenedores por concepto de Capital e Intereses. Por su parte Fiduciaria Colpatria con domicilio principal en la ciudad de Bogotá, son los representantes legales de los tenedores de bonos.

El 27 de abril de 2018 se realizó emisión de bonos adjudicando \$150.000 millones con plazos de 3 a 5 años y tasas de referencia IPC y tasa fija.

Los bonos emitidos generaron intereses a diciembre de 2018 por valor de 18.836.491.

A continuación, se detallan los vencimientos de bonos por años:

	2018
Plazo	
De 0 a 24 meses	88.960.000
De 25 a 36 meses	48.575.000
De 37 a 48 meses	61.040.000
De 49 a 60 meses	104.227.190
	302.802.190

17. OTROS PASIVOS FINANCIEROS

El siguiente es el detalle de los instrumentos financieros pasivos en operaciones del mercado monetario, clasificados a costo amortizado:

Acreedor	Tasa de interés en 2018	Diciembre 31 de 2018			Diciembre 31 de 2017			Garantías
		Capital	Intereses	Total	Capital	Intereses	Total	
Fondo para el Financiamiento del Sector Agropecuario "FINAGRO"	5.54	41.584.182	437.650	42.021.832	49.476.911	623.839	50.100.750	Personal
Banco de Comercio Exterior BANCOLDEX	5.37	12.378.483	39.890	12.418.373	3.816.609	20.785	3.837.394	Personal
Financiera de Desarrollo Territorial FINDETER	6.91	22.207.280	293.796	22.501.076	49.710.260	508.983	50.219.243	Personal
		76.169.945	771.336	76.941.281	103.003.780	1.153.607	104.157.387	

A continuación, se detallan los vencimientos por años:

Plazo	Redescuento	
	2018	2017
Hasta 1 año	550.000	-
1 a 3 años	8.936.632	21.102.137
3 a 5 años	6.330.194	8.245.691
Mayor 5 años	60.353.119	73.655.952
	76.169.945	103.003.780

18. CUENTAS POR PAGAR Y OTRAS CUENTAS POR PAGAR

El siguiente es el detalle de las cuentas por pagar clasificados a costo amortizado:

	<u>2018</u>	<u>2017</u>
Proveedores	7.756.090	6.809.887
Retenciones y aportes laborales	5.593.896	5.150.736
Saldo a favor tarjeta SAO	815.727	664.139
Crédito rotativo Olímpica	155.407	133.530
Impuestos a las ventas por pagar	825.386	600.993
Industria y comercio	728.186	630.045
Intereses y comisiones causados	302.292	242.167
Prometientes compradores	212.527	212.527
Compra de cartera SAO	-	1.098.996
Gravamen al movimiento financiero (1)	32.891	38.384
Provisiones de procesos jurídicos	4.000	160.890
Otros (2)	4.554.032	3.790.093
Total cuenta	<u>20.980.434</u>	<u>19.532.387</u>

(1) Corresponde al valor del gravamen a los movimientos financieros a cancelar a la DIANsemanalmente.

19. BENEFICIOS A EMPLEADOS

	<u>2018</u>	<u>2017</u>
Nómina por pagar	-	22.312
Saldos pasivos cesantías	1.355.085	1.149.819
Intereses sobre cesantías por pagar	158.565	130.140
Vacaciones	1.581.205	1.010.918
	<u>3.094.855</u>	<u>2.313.189</u>

20. OTROS PASIVOS NO FINANCIEROS

	<u>2018</u>	<u>2017</u>
Ingreso diferido por ingresos anticipados por intereses	1.917.625	1.579.319
Ingreso diferidos, por intereses en procesos de reestructuración	2.578.463	2.872.565
Anticipos incremento de capital	-	9.000.000
Diversos	229.525	733.515
	<u>4.725.613</u>	<u>14.185.399</u>

21. IMPUESTOS DIFERIDOS, NETO

	<u>2018</u>	<u>2017</u>
Impuestos diferidos activos	105.195	73.162
Impuestos diferidos pasivos	(1.802.463)	(1.928.378)
Impuestos diferidos activos (pasivos), neto	<u>(1.697.268)</u>	<u>(1.855.216)</u>

Los movimientos de los impuestos diferidos activos y pasivos durante el período es el siguiente:

	2018	2017
Movimiento del año Saldos al 1 de enero	(1.855.216)	(1.398.287)
Cargo al estado de resultados	157.948	(456.929)
Saldo al 31 de diciembre	(1.697.268)	(1.855.216)
Movimiento detalle		
Impuestos diferidos activos		
Saldo al 1 de enero	73.162	463.465
Cargo al estado de resultados pasivos financieros	32.033	-390.303
Saldo al 31 de diciembre	105.195	73.162
Impuestos diferidos pasivos		
Saldo al 1 de enero	(1.928.378)	(1.861.752)
Crédito al estado de resultados propiedad planta y equipos	125.915	-66.626
Saldo al 31 de diciembre	(1.802.463)	(1.928.378)

El movimiento neto de los impuestos diferidos durante el período es el siguiente:

	31 de diciembre de	
	2018	2017
Saldos al 1 de enero	(1.855.216)	(1.398.287)
Cargo (crédito) al estado de resultados	157.948	(456.929)
Cargo (crédito) a los otros resultados integrales	-	-
	(1.697.268)	(1.855.216)

El impuesto diferido crédito y/o débito se calcula sobre las diferencias temporarias que se presentan entre las bases comprensibles fiscales y contables que se esperan se realicen o se liquiden en el futuro.

Los impuestos diferidos que se espera revertir a partir del año 2019, se han calculado usando las tarifas de impuestos aplicables en Colombia para cada período (37% para 2019, 35% para 2020, 34% 2021 y 30% 2022 en adelante).

22. IMPUESTO DE RENTA Y COMPLEMENTARIOS

A continuación, se detalla la conciliación entre la ganancia antes de impuesto sobre la renta y remesa y la renta gravable por los años terminados el 31 de diciembre:

	Año terminado el 31 de diciembre	
	2018	2017
Utilidad neta antes de impuesto a la renta	40.984.365	41.177.477
Más: Provisiones no deducibles fiscalmente	88.548	53.260
Gastos no deducibles	2.074.539	1.525.464
Reintegro de gastos no operacionales	(225.143)	(81.959)
Gasto (Recuperación)	(130.737)	(76.675)
Renta gravable	42.791.572	42.597.567
Renta presuntiva	6.743.307	6.067.356
Renta líquida gravable (la mayor)	42.791.572	42.597.567
Menos: Ganancias ocasionales 10%	(25.000)	-
Base renta líquida gravable	42.766.572	42.597.567
Tasa del impuesto	33%	34%
Impuesto a cargo	14.112.969	14.483.173
Impuesto ganancias ocasionales	2.500	-
Provisión para impuesto sobre la renta	14.115.469	14.483.173
Efecto del Impuesto diferido, neto	(157.948)	154.513
Provisión para impuesto sobre la renta correspondiente año corriente	13.957.521	14.637.686

Según la Ley de financiamiento 1943 de 2018 reduce la tarifa del impuesto sobre la renta y renta presuntiva así:

	2019	2020	2021	2022
Ordinario	33%	32%	31%	30%
Presuntiva	1,5%	1,5%	0%	-

A partir de 2019 las entidades financieras que tengan una renta gravable igual o superior a 120.000 UVT COP\$4.112.400.000) liquidarán el impuesto sobre la renta adicionando unos puntos porcentuales así:

	2019	2020	2021
Puntos adicionales	4	3	3
Tarifa definitiva	37%	35%	34%

A continuación, se detalla cálculo de sobretasa al impuesto de renta a 31 de diciembre:

	2018	2017
Base gravable sobretasa	42.791.572	42.597.567
Menos: Primeros 800 millones	800.000	800.000
Base gravable sobretasa renta	41.991.572	41.797.567
Valor impuesto sobretasa renta 4%	1.679.663	2.507.854
Valor impuesto a pagar sobretasa	1.679.663	2.507.854
Provisión para impuesto de renta	14.115.469	14.483.173
Impuesto sobretasa renta 4%	1.679.663	2.507.854
Impuesto diferido	(157.948)	154.513
Provisión para impuesto de renta	15.637.184	17.145.540

23. PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS

23.1 CAPITAL

	2018	2017
Autorizado – 14.000.000 (2017 - 9.000.000) de acciones valor nominal \$10 cada una	140.000.000	90.000.000
Suscrito y pagado – 10.695.091 (2017 - 7.952.465) acciones	106.950.915	79.524.650

En enero de 2018 se incrementa el capital autorizado a \$140.000.000.

En el año 2018 la Asamblea General de Accionistas decretó dividendos en acciones sobre las utilidades de 2017 de \$2.3018 por cada acción sobre 7.952.465 acciones, por valor de \$18.305.743 (\$7.426.265 para capital suscrito y pagado y \$10.879.478 para prima en colocación de acciones).

Supertiendas Olímpica S. A. acepta oferta de adquisición de dos mil millones (2.000.000) de acciones ordinarias por valor total de \$20.000.000 registrado en el capital suscrito y pagado.

23.2 RESERVAS

	2018	2017
Reserva legal	39.762.256	34.036.062
Otras reservas	2.138.383	2.138.383
	41.900.639	36.174.445

Reserva legal

De acuerdo con el Artículo 85 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, el 10% de la ganancia neta del Banco en cada ejercicio debe ser apropiado a un "fondo de reserva" hasta que el saldo de ésta sea equivalente como mínimo al 50% del capital suscrito. La reserva legal no podrá ser reducida a menos del porcentaje indicado, salvo para atender pérdidas en exceso de utilidades no repartidas. Asimismo, de acuerdo con disposiciones legales la prima en colocación de acciones forma parte de la reserva legal.

Reserva ocasional

Las reservas distintas a la reserva legal, apropiadas directamente de las ganancias acumuladas, pueden considerarse como reservas de libre disponibilidad por parte de la asamblea.

24. INGRESOS DE OPERACIONES

	Año terminado al 31 de diciembre	
	2018	2017
Ingresos por intereses y similares		
Ingresos financieros cartera	261.845.052	235.255.863
Ingresos operacionales leasing	6.480.059	8.588.610
Ingresos financieros operaciones mercado monetario y otros intereses	5.061.138	4.586.526
Utilidad en valoración de inversiones a valor razonable	1.817.246	1.299.431
Utilidad en valoración a costo amortizado de inversiones	450.496	708.546
	275.653.991	250.438.976
Reversión de la pérdida por deterioro	452.645	153.214
Recuperaciones deterioro (provisiones)	40.724.986	32.398.207
Recuperaciones de cartera castigada	18.983.231	11.591.881
	60.160.862	44.143.302
Comisiones y/o honorarios	134.399.517	114.787.939
Valoración de derivados de negociación	30.786	-
Por venta de propiedades y equipos	25.000	-
Diversos	9.138.799	7.868.193
Total Ingresos	479.408.955	417.238.410

25. GASTOS DE OPERACIONES

	Año terminado al 31 de diciembre	
	2018	2017
Gastos de operaciones		
Intereses depósitos y exigibilidades	70.518.666	81.632.768
intereses de créditos de bancos y otras obligaciones financieras	6.191.437	7.482.519
Financieros por operaciones del mercado monetario y otros intereses	18.836.492	10.019.602
	25.027.929	17.502.121
Deterioro (provisiones) cartera de créditos	200.238.433	148.524.506
Deterioro (provisiones) para cuentas por cobrar	19.162.401	16.263.969
Deterioro (provisiones) capital leasing	1.053.556	2.709.727
Deterioro (provisiones) Intereses y otros conceptos leasing	413.735	289.193
	220.868.125	167.787.395
Comisiones	5.759.049	4.353.769
Gastos de personal	33.800.111	29.087.999
Gastos de depreciación	2.997.911	2.516.295
Honorarios	3.556.901	3.065.466
Gastos de amortización	1.541.709	1.152.010
Deterioro de bienes recibidos en dación de pago	1.920.078	640.131
pérdida en venta de Bienes recibidos en pago	85.001	-
Diversos	72.349.110	68.322.979
	116.250.821	104.784.880
	438.424.590	376.060.933

26. RELACION DE SOLVENCIA

El Gobierno Colombiano actualizó las disposiciones que deben observar las Compañías de Financiamiento en Colombia para el cumplimiento para el cumplimiento del patrimonio adecuado y las relaciones mínimas de solvencia establecidas en el título 1 del libro 1 de la parte 2 del Decreto 2555 de 2010, así solvencia Básica no podrá ser inferior al 4.5% y Solvencia Total no podrá ser inferior al 9% del total de sus activos y contingencias de crédito ponderadas por niveles de riesgo. Al 31 de diciembre de 2018 el patrimonio técnico del Banco representaba el 12.50 % de sus activos y contingencias de crédito ponderadas por nivel de riesgo (12.03% en diciembre de 2017).

27. TRANSACCIONES CON PARTES RELACIONADAS

No se presentaron cambios respecto de la definición de las partes relacionadas reveladas por el Banco al 31 de diciembre de 2018.

Se pagaron honorarios a los directores por concepto de asistencia a reuniones de la Junta Directiva y Comités para el año 2018 y 2017 por \$106.231 y \$91.475, respectivamente.

Todas las operaciones y desembolsos se realizaron a precios de mercado; las operaciones de tarjetas de crédito y sobregiros se realizaron a las tasas plenas de tales productos.

A continuación, se muestra los saldos y transacciones con partes relacionadas:

Diciembre 31 de 2018	Accionistas	Junta Directiva	Representantes legales y administradores
Cartera de préstamos			
Farid Char y Cía.	3.911.912	-	-
Jabib Char Abdala	515	-	-
Alvaro Cotes Mestre	7.421	-	-
Alfredo González Rubio	-	273.562	-
Gian Piero Celia Martínez-Aparicio	-	-	261.428
Patricia Abudinen Abuchaibe	-	-	691
Graciela Aguilar Cadavid	-	-	43.392
Enrique De La Espriella Castro	-	-	21.666
Luz Plata Alquichire	-	-	13.421
Zulma Muñoz Beleño	-	-	52.875
Nayeth Fayad María	-	-	900
María Malabet	-	-	482
Clara Sanjuán	-	-	3.838
Subtotal cartera de préstamos	3.919.848	273.562	398.693
Cuentas por cobrar			
Farid Char y Cía.	31.770	-	-
Alvaro Cotes Mestre	52	-	-
Alfredo González Rubio	-	5.507	-
Supertiendas y Droguerías Olímpica S. A.	7.054.906	-	-
Gian Piero Celia Martínez-Aparicio	-	-	1.744
Enrique De La Espriella Castro	-	-	48
Graciela Aguilar Cadavid	-	-	125
Zulma Muñoz Beleño	-	-	49
Luz Plata Alquichire	-	-	184
Subtotal cuentas por cobrar	7.086.728	5.507	2.150
Total de los activos	11.006.576	279.069	400.843

Diciembre 31 de 2018	Accionistas	Junta Directiva	Representantes legales y administradores
Pasivos			
Cuentas por pagar			
Supertiendas y Droguerías Olímpica S. A. (1)	170.259	-	-
Subtotal cuentas por pagar	<u>170.259</u>	-	-
Depósitos			
Jabib Char y Cía. S.C.	16.723.855	-	-
José Manuel Carbonell Gómez	2.505.405	-	-
Compañía de inversiones Olímpica S.A.S.	819.926	-	-
Supertiendas y Droguerías Olímpica S. A.	5.733.263	-	-
Holder del Caribe S.A.S.	9.975.106	-	-
Gian Piero Celia Martínez-Aparicio	-	-	60.065
Patricia Abudinen Abuchaibe	-	-	1.070.158
Nayeth Fayad María	-	-	343.606
María Malabet	-	-	335.255
Subtotal depósitos	<u>35.757.555</u>	-	<u>1.809.084</u>
Total de los pasivos	<u>35.927.814</u>	-	<u>1.809.084</u>

(1) Este valor corresponde saldo proveedores.

Diciembre de 2017	Accionistas	Junta Directiva	Representantes legales y administradores
Cartera de prestamos			
Farid Char Abdala -sucesión ilíquida.	3.461.723	-	-
Jabib Char Abdala	2.860	-	-
Félix Medina Amaris	2.237	-	-
Alvaro Cotes Mestre	3.943	-	-
Arturo Char Chaljub	59	-	-
Gustavo Visbal	-	-	-
Alfredo González Rubio	-	256.251	-
Gian Piero Celia Martínez-Aparicio	-	-	291.169
Patricia Abudinen Abuchaibe	-	-	713
Graciela Aguilar Cadavid	-	-	53.836
Enrique De La Espriella Castro	-	-	29.602
Luz Plata Alquichire	-	-	9.889
Zulma Muñoz Beleño	-	-	91.783
Linda Robles Martínez	-	-	14170
Nayeth Fayad María	-	-	3384
Subtotal cartera de prestamos	<u>3.470.822</u>	<u>256.251</u>	<u>494.546</u>
Cuentas por cobrar			
Farid Char Abdala -sucesión ilíquida.	497.827	-	-
Jabib Char Abdala	43	-	-
Félix Medina Amaris	334	-	-
Alfredo González Rubio	-	6.158	-
Supertiendas y Droguerías Olímpica S. A.	2.324.978	-	-
Gian Piero Celia Martínez-Aparicio	-	-	1.867
Enrique De La Espriella Castro	-	-	18
Graciela Aguilar Cadavid	-	-	58
Zulma Muñoz Beleño	-	-	352
Luz Plata Alquichire	-	-	116
Linda Robles Martínez	-	-	7
Nayeth Fayad María	-	-	51
Subtotal cuentas por cobrar	<u>2.823.182</u>	<u>6.158</u>	<u>2.469</u>
Total de los activos	<u>6.294.004</u>	<u>262.409</u>	<u>497.015</u>

	Accionistas	Junta Directiva	Representantes legales y administradores
Diciembre de 2017			
Pasivos			
Cuentas por pagar			
Supertiendas y Droguerías Olímpica S. A. (1)	10.111.822	-	-
Subtotal cuentas por pagar	10.111.822	-	-
Depósitos			
Jabib Char y Cía. S.C.	21.217.699	-	-
José Manuel Carbonell Gómez	1.832.389	-	-
Compañía de inversiones Olímpica S.A.S.	769.239	-	-
Supertiendas y Droguerías Olímpica S. A.	4.298.766	-	-
Holder de Caribe S.A.S	2.561.803	-	-
Gian Piero Celia Martínez-Aparicio	-	-	69.678
Patricia Abudinen Abuchaibe	-	-	855.146
Nayeth Fayad María	-	-	319.368
Graciela Aguilar Cadavid	-	-	300
Linda Robles Martínez	-	-	2.500
Subtotal depósitos	30.679.896	-	1.246.922
Total de los pasivos	40.791.718	-	1.246.922

(1) Este valor corresponde a intereses por pagar, saldo proveedores, y a los dineros recibidos para capitalización.

	Accionistas	Junta Directiva	Representantes legales y administradores
Diciembre 31 de 2018			
Ingresos			
Intereses			
Farid Char Abdala y Cía.	127.663	-	-
Alfredo González-Rubio	-	36.088	-
Gian Piero Celia Martínez-Aparicio	-	-	27.895
Enrique De La Espriella Castro	-	-	2.853
Graciela Aguilar	-	-	5.889
Zulma Muñoz Beleño	-	-	6.815
Total intereses	127.663	36.088	43.452
Otros Ingresos			
Supertiendas y Droguerías Olímpica S. A.	7.849.036	-	-
Total ingresos	7.976.699	36.088	43.452

Diciembre 31 de 2018	Accionistas	Junta Directiva	Representantes legales y administradores
Egresos			
Intereses de CDT			
Jabib Char y Cía. S.C.	2.682.628	-	-
Compañía de inversiones Olímpica S.A.S.	53.647	-	-
José Manuel Carbonell Gómez	124.864	-	-
Holding del Caribe s.as	250.974	-	-
Supertiendas y Droguerías Olímpica S. A.	227.704	-	-
Gian Piero Celia Martínez-Aparicio	-	-	4.461
Patricia Abudinen Abuchaibe	-	-	84.466
Nayeth Fayad María	-	-	34.250
María Malabet	-	-	22.112
Pagos laborales			
Gian Piero Celia Martínez-Aparicio	-	-	498.497
Patricia Abudinen Abuchaibe	-	-	489.383
Graciela Aguilar Cadavid	-	-	394.425
Enrique De La Espriella Castro	-	-	217.367
Nayeth Fayad María	-	-	161.830
Luz Plata Alquichire	-	-	219.509
Zulma Muñoz Beleño	-	-	245.332
María Malabet	-	-	236.980
Clara Sanjuán	-	-	40.601
Otros			
Julio Torres Garcia	-	47.214	-
Alfredo González Rubio	-	38.361	-
Sergio Espinosa Posada	-	20.656	-
Supertiendas y Droguerías Olímpica S. A.	3.581.198	-	-
Total egresos	6.921.015	106.231	2.649.213
Diciembre de 2017			
Ingresos			
Intereses			
Farid Char Abdala	497.827	-	-
Félix Medina Amaris	334	-	-
Alfredo González-Rubio	-	41.262	-
Gian Piero Celia Martínez-Aparicio	-	-	36.226
Enrique De La Espriella Castro	-	-	2.901
Graciela Aguilar	-	-	4.013
Linda Robles Martínez	-	-	1.729
Zulma Muñoz Beleño	-	-	9.522
Total intereses	498.161	41.262	54.391
Otros Ingresos			
Supertiendas y Droguerías Olímpica S. A.	4.632.169	-	-
Total otros ingresos	4.632.169	-	-
Total ingresos	5.130.330	41.262	54.391

Diciembre de 2017	Accionistas	Junta Directiva	Representantes legales y administradores
Egresos			
Intereses de CDT			
Jabib Char y Cía. S.C.	750.505	-	-
Compañía de Inversiones Olímpica S.A.S.	60.475	-	-
José Manuel Carbonell Gómez	127.923	-	-
Holding del Caribe S.A.S	62.028	-	-
Supertiendas y Droguerías Olímpica S. A.	328.131	-	-
Gian Piero Celia Martínez-Aparicio	-	-	5.815
Patricia Abudinen Abuchaibe	-	-	60.319
Nayeth Fayad María	-	-	13.411
Pagos laborales			
Gian Piero Celia Martínez-Aparicio	-	-	456.961
Patricia Abudinen Abuchaibe	-	-	456.875
Graciela Aguilar Cadavid	-	-	374.515
Enrique De La Espriella Castro	-	-	192.909
Nayeth Fayad María	-	-	152.074
Luz Plata Alquichire	-	-	205.237
Zulma Muñoz Beleño	-	-	231.201
Linda Robles Martínez	-	-	151.315
Otros	-	-	-
Alfredo González Rubio	-	37.992	-
Supertiendas y Droguerías Olímpica S. A.	4.457.770	-	-
Total egresos	5.786.832	37.992	2.300.632

Entre el Banco, los accionistas, directores, representantes legales y administradores no hubo durante los años terminados en 31 de diciembre de 2018 y 2017:

1. Servicios gratuitos compensados.
2. Préstamos sin interés o contraprestación alguna a cargo del mutuario.
3. Préstamos que impliquen para el mutuario una obligación que no corresponda a la esencia o naturaleza del contrato de mutuo.
4. Préstamos con tasas de interés diferentes a las que ordinariamente se pagan o cobran a terceros o a los empleados en condiciones similares de plazo, riesgo, etc., excepto los casos de la destinación de los créditos de transporte, salud y vivienda.
5. Operaciones cuyas características difieran de las realizadas con terceros, excepto los casos de la destinación de los créditos de transporte, salud y vivienda.

Al 31 de diciembre de 2018 y 2017, las operaciones realizadas con vinculados directos, accionistas, administradores y empresas en las cuales accionistas del Banco tienen participación accionaria por créditos, captaciones y garantías financieras otorgadas, se hicieron a las mismas tasas establecidas para los clientes comerciales.

Las siguientes son las operaciones realizadas con empresas subordinadas de accionistas:

Pasivos	Diciembre 31 de 2018
Depósitos	
Otros vinculados	
Entidades relacionadas	
Sonovista Publicidad S. A.	3.776.094
Portal de Armenia S. A.	336.476
Total de los pasivos	4.112.570

Egresos	Diciembre 31 de 2018
Intereses de CDT	
Entidades relacionadas	
Sonovista Publicidad S. A.	191.142
Portal de Armenia S. A.	20.676
	211.818
Otros	
Sonovista Publicidad S. A.	322.660
Total egresos	534.478

Pasivos	Diciembre de 2017
Cuentas por pagar	
Otros vinculados	
Entidades relacionadas	
Sonovista Publicidad S. A.	43.773
Portal de Armenia S. A.	582
	44.355

Depósitos	
Otros vinculados	
Entidades relacionadas	
Sonovista Publicidad S. A.	3.051.382
Portal de Armenia S. A.	315.429
	3.366.811
Total de los pasivos	3.411.166

Durante el año	
Egresos	
Intereses de CDT	
Entidades relacionadas	
Sonovista Publicidad S. A.	267.326
Portal de Armenia S. A.	24.503
	291.829

Otros	
Sonovista Publicidad S. A.	337.445
Total egresos	629.274

28. REVELACIONES ADICIONALES

Metodologías para medición de riesgos

Las metodologías existentes en el Banco identifican los diferentes tipos de riesgos, para lo cual existen sistemas de medición para cada uno que permitan determinar con un alto grado de confiabilidad las posiciones en riesgo.

Estructura organizacional

En el Banco existe independencia entre las áreas de negociación, control de riesgos y de contabilización, y a la vez son dependientes de áreas funcionales diferentes, sin perjuicio del volumen o tipo de operaciones que el Banco realice.

Recurso humano

Las personas que se encuentran involucradas con el área de riesgos están a su vez altamente calificadas y preparadas, tanto académicamente como a nivel de experiencia profesional.

Verificación de operaciones

El Banco cuenta con mecanismos de seguridad, los cuales permiten constatar que las operaciones se hacen en las condiciones pactadas y a través de los medios de comunicación propios de esta, asegurando la comprobación de las condiciones pactadas, para evitar suspicacias en el momento de verificación de las operaciones; la contabilización de las operaciones se realiza de una manera rápida y precisa, evitando incurrir en errores que puedan significar pérdidas o utilidades equivocadas.

Auditoría

Durante el año 2018 Auditoría Interna cumplió con la función de señalar los hallazgos y recomendaciones sobre el sistema de control interno; las evaluaciones se realizaron de acuerdo con la regulación, las políticas definidas por la Junta Directiva, las mejores prácticas de auditoría y con base en la información preparada y suministrada por la administración de la Compañía.

Como resultado del trabajo, en el año 2018 se identificaron 148 hallazgos, de los cuales 78 (53%) fueron calificados como de alta importancia, 51 (34%) como de importancia media y 19 (13%) de baja importancia, sobre los cuales la administración ha venido trabajando para implementar los planes de mejora que permitan subsanar las situaciones identificadas y fortalecer su Sistema de Control Interno.

Con base en los resultados de las pruebas ejecutadas durante el año 2018, se puede concluir que el Sistema de

Control Interno de Serfinansa S.A. soporta razonablemente el cumplimiento de los objetivos operacionales, de reporte y cumplimiento de la Entidad

29. CONTINGENCIAS Y COMPROMISOS

A la fecha de emisión de estos Estados Financieros, existen acciones judiciales interpuestas en contra de Serfinansa en relación con operaciones propias de sus giros, correspondientes a demanda de responsabilidad civil, por los que la administración ha decidido provisionar la suma de \$4.000, los cuales se encuentran en el Estado de Situación Financiera.

30. CONTROLES DE LEY

Durante los años 2018 y el 2017, el Banco cumplió con los requerimientos de posición de encaje, relación de solvencia e inversiones obligatorias. Las operaciones celebradas con vinculados económicos no superaron conjuntamente o separadamente el 10% del patrimonio técnico cuando las operaciones están respaldadas con el patrimonio del deudor y el 25% cuando presentan una garantía idónea dando cumplimiento al Decreto No. 2360 de noviembre de 1993.

31. EVENTOS SUBSECUENTES

Entre el 31 de diciembre de 2018 y la fecha de emisión de los presentes estados financieros, no han ocurrido eventos significativos que pudieran afectar la situación financiera del Banco.

32. CAMBIOS EN LAS POLÍTICAS CONTABLES

32.1. Ingresos de actividades ordinarias provenientes de contratos con clientes

El Banco ha adoptado la NIIF 15, lo que lleva a cambios en las políticas contables no se presentó impacto alguno en los estados financieros.

32.2. Instrumentos Financieros

El Banco ha adoptado la NIIF 9 emitida por el IASB en julio de 2014 considerando como fecha de transición el 1 de enero de 2018, que dio como resultado cambios en las políticas contables. El Banco no adoptó anticipadamente ninguna de las versiones de NIIF 9 en periodos anteriores, no presentó impacto alguno.

**BANCO SERFINANZA S.A. ANTES SERVICIOS FINANCIEROS S.A. SERFINANSA,
COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO
COMPOSICIÓN ACCIONARIA
DICIEMBRE DE 2018**

NOMBRE O RAZON SOCIAL	C.C. O NIT	CANTIDAD	VALOR NOMINAL	VALOR TOTAL	% DE PARTICIPACION
SUPERTIENDAS Y DROGUERIAS OLIMPICA S.A.	890,107,487	9,057,315,826	10.00	90,573,158,260.00	84.6866607512
COMPAÑIA DE INVERSIONES OLIMPICA S.A.S.	890,101,880	655,090,009	10.00	6,550,900,090.00	6.1251463921
SIMBA S.A.S.	800,203,320	245,666,296	10.00	2,456,662,960.00	2.2970004212
JABIB CHAR Y COMPAÑIA S.C.	802,000,646	240,753,053	10.00	2,407,530,530.00	2.2510611881
FARID CHAR Y CIA S.C.	802,009,634	160,636,812	10.00	1,606,368,120.00	1.5019676318
HOLDING DEL CARIBE S.A.S	901,085,146	147,399,787	10.00	1,473,997,870.00	1.3782003406
FARID CHAR ABDALA	3,714,963	85,029,501	10.00	850,295,010.00	0.7950329483
ANTONIO CHAR CHALJUB	8,745,582	32,757,213	10.00	327,572,130.00	0.3062826822
ALEJANDRO CHAR CHALJUB	72,136,235	32,755,494	10.00	327,554,940.00	0.3062666094
ARTURO CHAR CHALJUB	8,532,318	32,755,490	10.00	327,554,900.00	0.3062665720
JABIB CHAR ABDALA	3,714,542	4,913,254	10.00	49,132,540.00	0.0459393360
ALVARO COTES MESTRE	7,475,817	2,849	10.00	28,490.00	0.0000266384
CIRO AVILA VELANDIA	7,433,371	2,849	10.00	28,490.00	0.0000266384
FERNANDO HADAD SALAME	7,505,218	2,849	10.00	28,490.00	0.0000266384
HERNANDO RODRIGEZ ROZO	9,392	2,849	10.00	28,490.00	0.0000266384
RAUL GARAY MORA	2,854,111	2,849	10.00	28,490.00	0.0000266384
FELIX MEDINA AMARIS	2,943,262	1,698	10.00	16,980.00	0.0000158764
GUSTAVO VISBAL GALOFRE	7,468,086	1,698	10.00	16,980.00	0.0000158764
JOSE MANUEL CARBONELL GOMEZ	3,744,773	1,089	10.00	10,890.00	0.0000101822
		10,695,091,465		106,950,914,650.00	100.00