



*Un sector financiero vibrante, que opera como la columna vertebral de una economía, al ser un repartidor de capital eficiente, es un requisito absoluto para el crecimiento equitativo que necesitamos en Latinoamérica.*

## Nuestras **Filiales**

Nuestras filiales se han posicionado como líderes en cada uno de sus mercados, a través de productos, servicios y atención personalizada que responden a las necesidades de los clientes.



**Nuevo formato de oficinas con:**  
Portales de auto servicio  
Procesos digitales


 **Utilidad:** US\$409 millones

 **Activos:** US\$24 miles de millones


 **Patrimonio:** US\$3,111 millones



**Integración comercial con Banco de Bogotá,**  
aumentando el número de clientes


 **Utilidad:** \$126 miles de millones

 **Activos:** \$490 miles de millones

 **Patrimonio:** \$388 miles de millones



**Nueva Zona pública del portal Web:**  
4 millones de consultas de historia laboral  
y 2.7 millones de certificados

 **Utilidad:** \$569 miles de millones

 **Activos:** \$3.6 billones

 **Patrimonio:** \$2.3 billones



**Aumentó el nivel de satisfacción de los clientes**  
del 78% al 85%, respecto a 2018

 **Utilidad:** \$609 millones

 **Activos:** \$160 miles de millones

 **Patrimonio:** \$72 miles de millones

## BAC Credomatic (Operación en Centroamérica)

Con una amplia experiencia de más de 65 años en el mercado bancario, BAC Credomatic opera como una única institución en todo Centroamérica, ofreciendo un grupo unificado de productos, con un marketing homogéneo y una plataforma tecnológica robusta que es operada por equipos de gestión locales en toda la región, permitiendo a BAC compartir las mejores prácticas regionales de manera eficiente y beneficiarse de economías de escala, llegando a proporcionar servicios mejorados para grandes empresas y multinacionales de Centroamérica.

Durante 2019 se continuó con la implementación de la estrategia basada en Agilidad, Simplicidad y Digitalización; dirigida a la mejora en el servicio y atención de los clientes. Esta estrategia, enfocada en el cambio cultural basado en “la experiencia y ambiente de todos los clientes” como eje central, busca darle valor a cada interacción, fortaleciendo la relación con usuarios recurrentes y la retención de estos. Como parte de la estrategia, se modificó el formato de oficinas, se instalaron portales de auto servicio, se realizó la migración de varios procesos a un formato digital y accesible que dieron como resultado la mejora de 6 puntos básicos en el indicador de NPS que se ubicó en 55% para el 2019.

Durante el 2019 se desarrollaron 16 proyectos en Centroamérica, enfocados en la transformación de los canales, posicionando a BAC Credomatic como primer banco virtual de la región. Estos proyectos permitieron colocar a disposición de los clientes de tres países, seis canales con un nuevo concepto. Esta transformación ha hecho posible que uno de cada tres clientes sea 100% digital y que tres de cada cuatro transacciones sean realizadas a través de plataformas digitales. El número de clientes digitales cerró en 1.4 millones para 2019, aumentando 19% frente a 2018.

Dentro de las iniciativas digitales a destacar se encuentra la facilidad de retirar y transferir dinero, a través de cajeros sin la necesidad de tener la tarjeta físicamente, el rediseño de la aplicación haciendo de esta más funcional e intuitiva para todos los usuarios, el uso de tecnología NFC para el pago rápido en POS y el asistente virtual que simula conversaciones con los usuarios y mejora la asistencia en servicios y ventas.

Los corresponsales (RapiBac) con más de 8,500 agentes a lo largo de la región, se han constituido como uno de los puntos de servicio más cercanos a los hogares y clientes con un crecimiento de 37.2% de las transacciones respecto a 2018.

Enfocados en ser un banco más cercano a los clientes y a la sociedad, se ha continuado con la estrategia de responsabilidad social. Para promover la inclusión, BAC cuenta con 312 colaboradores con discapacidad en diferentes áreas de la organización a lo largo de toda la región. Para contribuir al progreso de la región, el banco fortaleció su programa de voluntariado y de educación Financiera.

El programa de voluntariado contribuyó con 429,200 horas de trabajo en favor de causas de educación y medioambiente; y el sistema de educación financiera capacitó a 973,000 personas, más de 250,000 colegios y 99,500 Pymes sobre habilidades financieras, correcto uso de productos, entre otros.

BAC Credomatic  
cierra 2019 con **1.4 millones**  
de usuarios digitales



El Grupo Financiero BAC Credomatic continúa fortaleciendo su presencia en todos los países centroamericanos, lo que ha permitido posicionarse como el grupo financiero más importante de la región. Esto ha sido posible gracias a la consistente estrategia seguida por el grupo, a la eficiente integración entre todas las operaciones de los países que permiten operar como un solo banco y al avance en el desarrollo tecnológico.

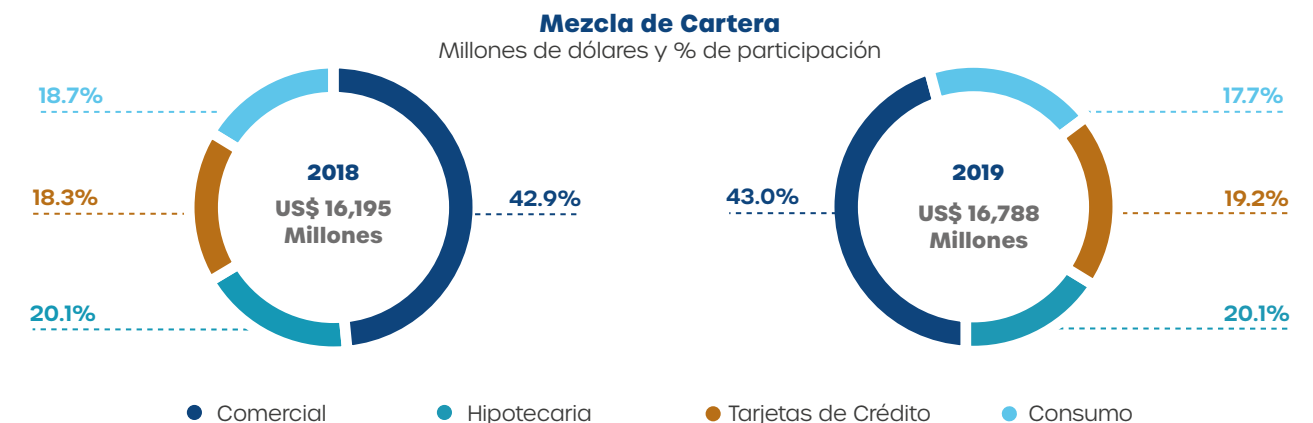
A diciembre de 2019, registró un crecimiento anual de 5.3% de los activos, generado principalmente por la evolución de la cartera de créditos neta, con un crecimiento de 3.7% durante este periodo. En este apartado se destacan los incrementos observados en la cartera comercial correspondiente a 3.8% y en tarjeta de crédito con un 9.1%.

A continuación se detallan las cifras con las que se finalizó el 2019:

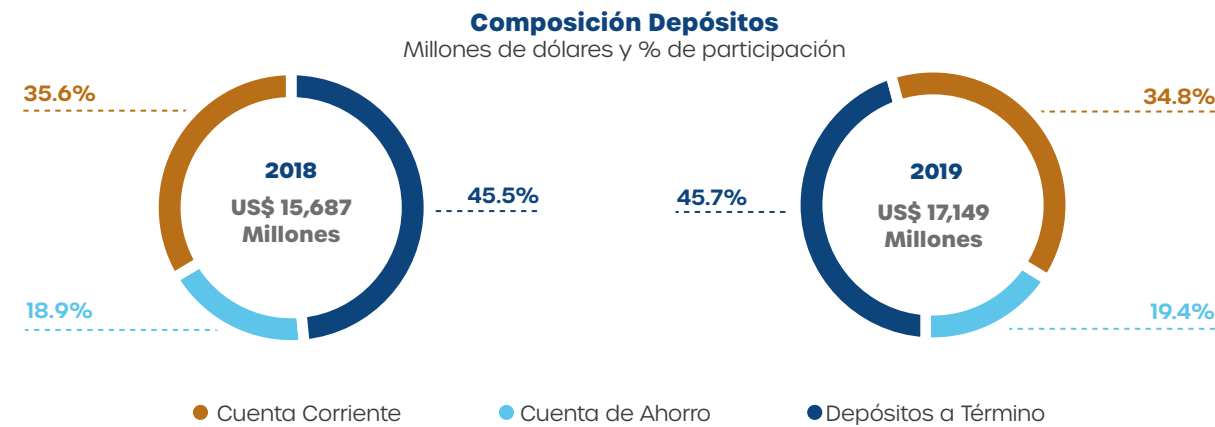
### BAC Credomatic - Balance General

Cifras bajo IFRS (Millones de dólares)	Dic - 2018	Dic - 2019
<b>Total de Activos</b>	<b>22,752</b>	<b>23,965</b>
Disponible	4,171	3,966
Total Cartera y Leasing Financiero, Netos	15,659	16,231
Total Inversiones Netas	1,704	2,247
Otros Activos	1,218	1,521
<b>Total Pasivos</b>	<b>20,060</b>	<b>20,854</b>
Total Depósitos	15,687	17,149
Deudas Bancarias y Financieras	3,553	2,676
Otros Pasivos	820	1,029
<b>Patrimonio</b>	<b>2,692</b>	<b>3,111</b>

A continuación se muestra la composición del portafolio de cartera bruta donde la participación más importante corresponde a la cartera comercial que para el 2019 alcanza el 43.0%, seguida de la cartera hipotecaria con un 20.1% -estable respecto a 2018- y de tarjeta de crédito con 19.2%, aumentando respecto a 2018.



Los pasivos, crecen 4.0% anualmente a diciembre 2019, principalmente por el incremento de 9.3% en los depósitos; cuya composición mantiene un adecuado balance, en donde los depósitos a la vista constituyen el 54.3%, mientras que los depósitos a plazo representan el 45.7% del total.



La utilidad, para 2019 es de US\$409 millones, aumentando un 1.2% desde 2018. Se destacan los comportamientos de los ingresos netos de intereses con un incremento de 6.3%, impulsados por los ingresos de intereses de las cartera comercial, hipotecaria y de tarjeta de crédito y de los ingresos por comisiones y otros servicios. Este comportamiento está en línea con la estrategia de medios de pago, implementada por el grupo desde hace varios años.

#### BAC Credomatic - Principales Indicadores

Cifras bajo NIIF (millones de dólares)	2018	2019
<b>Razones de Rentabilidad</b>		
ROAA <sup>(1)</sup>	1.8%	1.8%
ROAE <sup>(2)</sup>	15.2%	14.0%
<b>Relación de Solvencia</b>		
	<b>13.5%</b>	<b>12.9%</b>
<b>Calidad de cartera</b>		
Cartera Improductiva / Cartera Bruta <sup>(3)</sup>	1.3%	1.4%
Cartera Vencida / Cartera Bruta <sup>(4)</sup>	2.8%	3.0%
Provisión de Cartera / Cartera Vencida	107.2%	100.5%
Provisión de Cartera / Cartera Bruta	3.0%	3.0%

- (1) Utilidad Neta del período anualizada / Promedio de Activo (diciembre-marzo-junio-septiembre-diciembre).
- (2) Utilidad Neta del período anualizada / Promedio del Patrimonio (diciembre-marzo-junio-septiembre-diciembre).
- (3) Cartera Improductiva con más de 90 días de mora.
- (4) Cartera Vencida con más de 30 días de mora.

El buen desempeño financiero de BAC Credomatic, es complementado por una minuciosa y eficiente gestión del riesgo y calidad de la cartera. A diciembre 2019 la relación cartera vencida/cartera bruta se mantuvo estable en 3.0%, apoyado en un indicador de provisión de cartera/cartera vencida de 100.5%. Por su parte, la relación de solvencia se mantiene fuerte, llegando a 12.9%.

## Sociedad Administradora de Fondos de Pensiones y Cesantías Porvenir S.A. - Consolidada

A lo largo del 2019, Porvenir trabajó en el desarrollo de su estrategia, a través de tres pilares: clientes, colaboradores y sociedad y capacidad analítica y transformación digital.



Cientes

En la dimensión de la experiencia del cliente se lanzó una nueva zona pública del portal web, con mayor contenido por segmentos de acuerdo a las necesidades del cliente, incrementando las consultas desde dispositivos móviles, de los que se destacan 4 millones de consultas de historia laboral y 2.7 millones de certificados.



Colaboradores y Sociedad

Adopción de la herramienta "Gestor de talentos" que permite definir, hacer seguimiento, evaluar y reconocer el desempeño de los colaboradores de la compañía; en ella los líderes de proceso anualmente definen los objetivos de los integrantes de su equipo de trabajo en forma consensuada, con el fin de hacer el seguimiento y valoración de los mismos una vez cumplido el periodo evaluado junto con las competencias y valores corporativos. Adicionalmente se ejecutaron varias iniciativas bajo tres enfoques: el estratégico, el táctico basado en experiencia y el de excelencia operativa; generando avances en la cultura para brindar el mejor servicio a todas las personas con inquietudes sobre pensiones y cesantías y bienestar.



Capacidad Analítica y transformación digital

Consolidación del proyecto OLA de cara a la eficiencia en atención al cliente, mejorando los tiempos de respuestas y facilidades a través de los canales de comunicación. Así mismo, evolucionó el uso de tecnologías de *Big Data*, conservando la integridad y confidencialidad de la información de los clientes, con el aprovechamiento de tecnologías de punta; y rediseño de los procesos jurídicos gestionando su automatización permitiendo que se atendiera el 100% de estos.



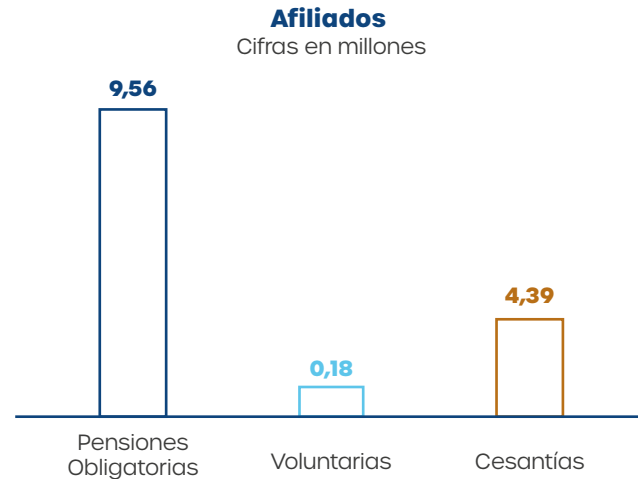
En 2019, se generó una mejora en los resultados financieros de la entidad. Finalizando el año, los fondos administrados por Porvenir sumaron \$135 billones, lo cual representa un crecimiento del 20.0% frente al saldo de 2018. Siendo los fondos de pensiones obligatorios el 92.1%. A su vez, reporta un número total de afiliados en fondos de pensiones obligatorias, fondos de cesantías y pensiones voluntarias de 14,132,559.

Los fondos administrados en pensiones obligatorias ascienden a \$124.9 billones, representando un crecimiento anual del 20.5%, logrando una participación de mercado de 58.1% en cuanto al número de afiliados y de 44.3% respecto a los activos bajo administración (AUM siglas en inglés). En esta línea de negocio, Porvenir cuenta con 9,561,839 afiliados de un total de 16,462,816 en el sistema.

Los recursos administrados de cesantías, ascienden a \$6.1 billones, es decir un crecimiento anual del 17.9%, con una participación de mercado de 47.9% en términos de AUMs y del 55.7% en términos de número de afiliados. En cuanto a las pensiones voluntarias, se cuenta con una participación de mercado de 27.3% sobre el número de afiliados y de 21.2% sobre los AUMs, y un crecimiento anual del valor del fondo de 12.1% y del número de afiliados de 5.8%, con un número de afiliados de 181,659.

El crecimiento anual de los activos de 16.9%, es atribuido principalmente al incremento de los activos financieros de inversión, que ascienden a \$2.8 billones, en particular corresponde a las inversiones en renta variable de emisores nacionales, que registran un saldo de \$1.7 billones. Los Pasivos registraron un incremento anual de 19.3%, principalmente por el aumento de provisiones y de pasivos por impuestos de renta; el total de los pasivos equivale al 35.5% del total de los activos. Por su parte, el patrimonio aumentó el 15.6%, atribuido principalmente a mayores reservas por \$0.1 billones frente 2018.

Porvenir reporta un crecimiento del 57.9% frente al 2018 en su utilidad neta, explicado principalmente por las rentabilidades extraordinarias en el mercado de capitales, generando rendimientos en los fondos administrados por más de \$21 billones, de igual forma el aumento de las rentabilidades generan mayores ingresos por inversiones voluntarias.



#### Porvenir - Principales Cifras

Cifras bajo NIIF (miles de millones de pesos)	2018	2019
Activo	3,103	3,627
Pasivo	1,080	1,288
Patrimonio	2,023	2,339
Utilidad Neta	360	569

#### Razones de Rentabilidad

ROAA <sup>(1)</sup>	12.3%	16.8%
ROAE <sup>(2)</sup>	19.2%	26.8%

Fuente: Estados Financieros Consolidados Porvenir.

(1) Utilidad Neta anual / Activo Promedio (comprende los trimestres de diciembre año anterior y marzo, junio, septiembre y diciembre año actual)

(2) Utilidad Neta Atribuible a Accionistas anual / Patrimonio Atribuible a Accionistas Promedio (comprende los trimestres de diciembre año anterior y marzo, junio, septiembre y diciembre año actual).

## Fiduciaria Bogotá S.A.

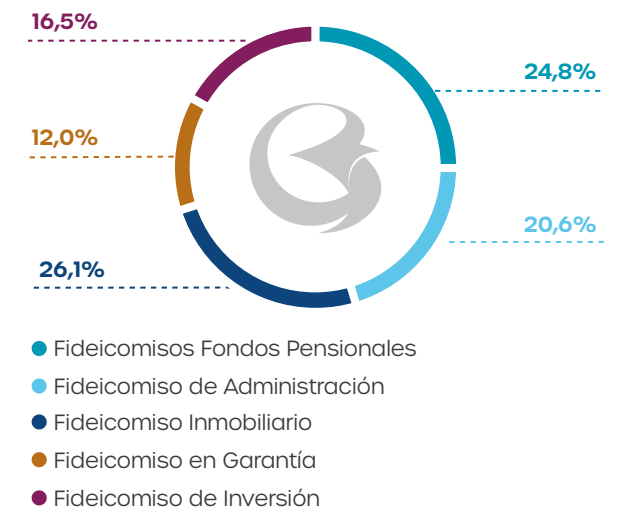
Durante 2019, la Fiduciaria Bogotá enfocó sus esfuerzos en el cumplimiento de su estrategia, planteada en torno a la redefinición de la experiencia con el cliente, el crecimiento sostenible y el bienestar de los colaboradores. El desarrollo de iniciativas como la integración comercial con otras entidades del grupo, que permitieron aumentar el número de clientes, la búsqueda de alternativas para el ofrecimiento de los servicios fiduciarios a entidades, y la implementación de actividades para el mejoramiento del clima y cultura laboral, hicieron posible que la fiduciaria continúe siendo una entidad relevante dentro del sector fiduciario en Colombia.

Los activos administrados en fideicomiso, en 2019 ascienden a \$73.6 billones, consolidando su posición de mercado, registrando un crecimiento anual de 7.8%. Dentro de los fideicomisos que se administran, se destaca el inmobiliario con el 26.1% del total de los recursos administrados correspondiente a \$19.2 billones, seguido por los fondos pensionales con el 24.8% y un saldo de \$18.3 billones y los fideicomisos en administración con el 20.6% que representan \$15.1 billones.

A 2019, en la sociedad fiduciaria se reportaron activos por \$490 miles de millones, lo que constituye un crecimiento del 17.7% frente a 2018, principalmente debido a las inversiones en compañías controladas. Los pasivos registran un crecimiento del 21.4% por los pasivos por contratos de arrendamiento ante la implementación de la NIIF 16. El patrimonio a 2019 es de \$388 miles de millones, presentando un aumento de 16.7% respecto a 2018.

En 2019 la utilidad neta presenta un incremento del 97.6%, proveniente de su participación en utilidades de compañías asociadas (MPU) y de sus ingresos por comisiones de los servicios fiduciarios, con un crecimiento anual del 7.5%.

### Participación Fideicomisos



#### Fidubogotá - Principales Cifras

Cifras bajo NIIF (miles de millones de pesos)	2018	2019
Activo	417	490
Pasivo	84	102
Patrimonio	333	388
Utilidad Neta	64	126

#### Razones de Rentabilidad

ROAA <sup>(1)</sup>	15.8%	27.7%
ROAE <sup>(2)</sup>	20.6%	36.1%

Fuente: Estados Financieros Fidubogotá.

(1) Utilidad Neta anual / Activo Promedio (comprende los trimestres de diciembre año anterior y marzo, junio, septiembre y diciembre año actual)

(2) Utilidad Neta Atribuible a Accionistas anual / Patrimonio Atribuible a Accionistas Promedio (comprende los trimestres de diciembre año anterior y marzo, junio, septiembre y diciembre año actual)



## Almaviva S.A. - Consolidada

La estrategia 2019 estuvo orientada, principalmente, en el mejoramiento de los servicios ofrecidos a los clientes, siendo su satisfacción la prioridad en el momento de entender el modelo del negocio, con sus necesidades y demandas; convirtiéndose en la primera opción como integrador logístico del mercado. Como resultado, en 2019 logró aumentar el nivel de satisfacción de los clientes del 78% al 85% respecto a 2018. De manera simultánea se ejecutaron proyectos enfocados en el control del gasto y la excelencia operativa reduciendo los gastos operacionales en un 3% anual, gestionando mejores procesos con mayor eficiencia. Finalmente el desarrollo, bienestar y crecimiento de los colaboradores estuvo apoyado en más de 100 actividades realizadas a nivel nacional orientadas en la mejora de la calidad de vida y clima organizacional.

A diciembre de 2019, el valor de la mercancía depositada bajo responsabilidad de Almaviva fue de \$1.7 billones, con un crecimiento de 11.6% frente al cierre de 2018, dados los contratos realizados con clientes del sector industrial y consumo. De esta forma, se generaron ingresos por Servicios de Almacenamiento por \$99 mil millones, con una participación de 59.5% sobre los ingresos operacionales de la compañía.

Para 2019, en manejo y distribución se transportaron 287,250 unidades, correspondientes a \$29 mil millones. En cuanto al segmento de Movilización de Mercancías, se transportaron 147.122 toneladas. Adicionalmente, el servicio de agenciamiento aduanero presentó ingresos operacionales por \$12 mil millones, correspondientes a un 7.2% del total de ingresos.

En Almaviva se registró a diciembre de 2019 un crecimiento de activos del 31.9% respecto al 2018, principalmente por el cambio de normativa a NIIF 16, en donde los activos tangibles ascienden a \$54.7 miles de millones.

En cuanto a los pasivos se reporta un incremento del 82.8% con un saldo de \$88 miles de millones generado por el incremento de los pasivos por contratos de arrendamiento, cifra contrarrestada por la disminución de los créditos de bancos y otros.

Al cierre de 2019, la utilidad neta es de \$0.57 mil millones, resultado explicado principalmente por el adecuado control de los gastos unido al efecto positivo de la implementación de la NIIF 16 en las propiedades de Almaviva.

### Almaviva - Principales Cifras

Cifras bajo NIIF (miles de millones de pesos)	2018	2019
Activo	121	160
Pasivo	48	88
Patrimonio	73	72
Utilidad Neta	-1	1
<b>Razones de Rentabilidad</b>		
ROAA <sup>(1)</sup>	-1.0%	0.4%
ROAE <sup>(2)</sup>	-1.8%	0.8%

Fuente: Estados Financieros Consolidados Almaviva.

(1) Utilidad Neta anual / Activo Promedio (comprende los trimestres de diciembre año anterior y marzo, junio, septiembre y diciembre año actual).

(2) Utilidad Neta Atribuibles a Accionistas anual / Patrimonio Atribuible a Accionistas Promedio (comprende los trimestres de diciembre año anterior y marzo, junio, septiembre y diciembre año actual)

## Banco de Bogotá S.A. Panamá & Subsidiaria

A diciembre de 2019, Banco de Bogotá Panamá y Subsidiaria cuenta con activos por US\$3,212 millones, registrando un crecimiento anual de 45.5%. Dentro del activo se destaca el crecimiento de las colocaciones a la vista y del portafolio de inversiones. El portafolio de inversiones cerró en US\$341 millones con un aumento de 90.1% frente a diciembre de 2018, debido a la necesidad de diversificar los activos productivos. Dicho aumento se realizó considerando el auge en precios de la renta fija y observando los lineamientos de la política de inversiones y de la Junta Directiva.

En cuanto a los pasivos reportaron un aumento anual de 47.2% (US\$991 millones), principalmente por el incremento en los depósitos de US\$992 millones, en particular de cuentas a la vista y CDTs.

La utilidad neta anual al cierre de diciembre de 2019 es de US\$10.2 millones, decreciendo 16.6% frente a 2018 (US\$2.0 millones), explicado principalmente por el impacto de las menores tasas de interés externas en el margen neto por intereses en US\$1.6 millones. Adicionalmente, se registró una disminución de los ingresos netos de comisiones en US\$0.7 millones por la menor dinámica de los negocios de Casa de Valores al final de año. Estas cifras fueron parcialmente compensadas por el incremento de la valorización de los títulos negociables respecto a 2018 y por una importante gestión en eficiencia administrativa.

### Banco de Bogotá Panamá - Principales Cifras

Cifras bajo NIIF (millones de dólares)	2018	2019
Activo	2,207	3,212
Pasivo	2,101	3,092
Patrimonio	106	119
Utilidad Neta	12	10
<b>Razones de Rentabilidad</b>		
ROAA <sup>(1)</sup>	0.5%	0.4%
ROAE <sup>(2)</sup>	12.3%	9.0%

Fuente: Estados Financieros Banco de Bogotá Panamá Consolidado.

(1) Utilidad Neta anual / Activo Promedio (comprende los trimestres de diciembre año anterior y marzo, junio, septiembre y diciembre año actual)

(2) Utilidad Neta Atribuibles a Accionistas anual / Patrimonio Atribuible a Accionistas Promedio (comprende los trimestres de diciembre año anterior y marzo, junio, septiembre y diciembre año actual)

