



150+

| Sucursal San José Oxiógeno, Costa Rica

## Nuestras Filiales y Subsidiarias

Con nuestra gestión contribuimos permanentemente al crecimiento económico de Colombia y Centroamérica, al desarrollo de nuestros clientes y colaboradores, y al progreso de la sociedad.

Clientes digitales Bac Credomatic  
**1.6** millones al cierre del año

Afiliaciones Porvenir  
**más del 78%** por herramientas digitales

Implementación del sistema **Blue Yonder** para mayor visibilidad de inventarios de Almaviva

Nuestras filiales y subsidiarias 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.



Reinversión de las ferias de automóviles e hipotecarias, con colocación por cerca de **US\$21 millones**

Utilidad **US\$319** millones\*

Activos **US\$31,515** millones

Patrimonio **US\$3,035** millones



Aumentó la participación de mercado de la Pensiones Obligatorias, del 44.2% en 2019, al **59.0% en 2020**

Utilidad **\$578** miles de millones

Activos **\$3.970** miles de millones

Patrimonio **\$2.643** miles de millones



Apertura digital del fondo de inversión colectiva en el **segmento personas**

Utilidad **\$119** miles de millones

Activos **\$514** miles de millones

Patrimonio **\$445** miles de millones



Estrategia de nuevos negocios incrementó en **67% contratos comerciales nuevos**

Utilidad **-\$3** miles de millones

Activos **\$152** miles de millones

Patrimonio **\$69** miles de millones

Cifras Consolidadas para BAC, Porvenir y Almaviva  
\*Incluye la utilidad de MFG a partir de junio, fecha en la que se cerró la adquisición.

## BAC Credomatic Inc.

### y Subsidiarias

#### (Operación en Centroamérica)

Con más de 65 años de experiencia en el mercado bancario, BAC Credomatic opera en 6 países de manera unificada manteniéndose como una única institución en toda Centroamérica, ofreciendo una gran variedad de productos y servicios a sus clientes a través de una estrategia de *marketing* centralizada y una sólida infraestructura y plataforma tecnológica operada por equipos de gestión local en todos los países de la región. Esto le ha permitido gestionar las mejores prácticas regionales de manera eficiente y beneficiarse de economías de escala llegando a proporcionar servicios mejorados a sus clientes.

Ejemplo de esto, y con el fin de simplificar la automatización de las tesorerías de los clientes corporativos se creó el *ERP Conector*, una solución que permite integrar los sistemas financieros con el Banco de una forma más rápida y sencilla, mejorando los tiempos de ejecución y reduciendo la cantidad de recursos tecnológicos requeridos en la implementación de estos proyectos. Este conector permitirá acelerar significativamente la transformación digital haciendo más eficientes todos los procesos de tesorería de las compañías.

Continuando con el desarrollo de la estrategia basada en Agilidad, Simplicidad y Digitalización; dirigida a la mejora en el servicio y atención de los clientes, durante 2020 BAC Credomatic enfocó todos sus esfuerzos en suplir las necesidades más apremiantes, brindándoles facilidades de operación remota con el Banco. Esto hizo posible que la base de clientes digitales activos aumentara en 8 puntos porcentuales llegando a 42%, alcanzando más de 1.6 millones de clientes a cierre de año. El resultado ha sido satisfactorio, a diciembre 4 de cada 5 de estos clientes digitales utilizan su plataforma móvil y lo hacen de manera exclusiva.

Adicionalmente, el canal de chat de WhatsApp se consolidó como el principal medio de contacto digital ayudando a administrar eficientemente la demanda, traducándose en un mejor servicio y logrando que el 46% de todas las conversaciones se dieran por este medio. Aunado a este crecimiento, el autoservicio, fue un factor clave para gestionar la demanda, permitiendo al cliente encontrar fácilmente las respuestas o formularios requeridos sin tener que contactar a un agente. Esta facilidad llevó a que el 21% del total de conversaciones de WhatsApp se lograran migrar a autoservicio.

Dentro de los aspectos a resaltar se encuentra la implementación de *Contactless* o pagos sin contacto, que inició en 2019 y se consolidó en 2020.



Este nuevo mecanismo permitió mejorar la experiencia de los clientes al momento de realizar pagos, agilizando sus transacciones y aportándoles mayor seguridad. Para inicio de 2020, el 62% del total de transacciones de tarjetahabientes BAC Credomatic en datáfonos propios, se realizaban por esta vía.

El impulso de la estrategia de Pago Seguro generó un crecimiento importante al cierre de año, incrementando los pagos sin contacto al 77% del total de los pagos procesados con tarjetas.

El 2020 trajo consigo nuevos retos a causa de los confinamientos que le permitieron a BAC Credomatic continuar demostrando sus capacidades digitales al reinventar los formatos presenciales de las ferias de autos e hipotecas y trasladarlos a eventos virtuales. En la AutoExpo de Guatemala, el Banco habilitó un *showroom* digital con la participación de doce distribuidores de autos y sus más de treinta marcas, así como ocho agencias de motocicletas del país. Los clientes que visitaban el sitio tenían la posibilidad de navegar en la sala del evento y explorar vistas 360° del exterior e interior de los principales modelos presentes en la feria. El evento permitió acumular colocaciones de cartera por US\$13.8 millones al cierre del año y generar un *pipeline* relevante para el 2021.

Igualmente, Honduras lanzó la Feria Virtual Casa BAC desde el sitio web público. Durante esta feria, los participantes lograron acceder a promociones exclusivas, agendar citas virtuales con los ejecutivos hipotecarios y navegar por los proyectos inmobiliarios en el catálogo digital. El evento contó con la participación de 1,887 clientes registrados, 51 citas virtuales y una colocación al cierre de año de US\$7.1 millones.

Por su parte, BAC Costa Rica en conjunto con American Express lanzó el programa *Shop Small* en procura de brindar sostenibilidad y continuidad a los comercios más afectados a nivel local. El programa contó con una campaña robusta en los principales medios de comunicación donde el protagonista era cada uno de estos pequeños establecimientos. A través de este programa se logró apoyar a cerca de 2,000 comercios que ob-

tuvieron un crecimiento total en su facturación del 38% y a los clientes que recibieron beneficios por más de US\$7,000.

El Grupo Financiero BAC Credomatic, continúa fortaleciendo su presencia en todos los países centroamericanos, lo que le permite cerrar 2020 con US\$26.6 miles de millones de activos totales, que representa un crecimiento de 11.1% comparado con 2019, además de US\$16.3 miles de millones en préstamos netos totales. En depósitos, alcanzó un crecimiento del 18.0% vs el año anterior llegando a un total de US\$20.2 miles de millones. La utilidad de 2020 se ubicó en US\$312.4 millones que representa una reducción del 23.6% vs 2019.

Su modelo de negocio incluye productos y servicios de tarjetas de crédito, préstamos de consumo y comerciales, servicios de transacciones y financiamiento comercial.

A continuación, se detallan las cifras con las que se finalizó el 2020:

#### BAC Credomatic - Balance General Consolidado

	Dic 2019	Dic 2020
<b>Total de Activos</b>	<b>23,965</b>	<b>26,624</b>
Disponible	3,966	5,775
Total Cartera y Leasing Financiero, Netos	16,231	16,270
Total Inversiones Netas	2,247	2,968
Otros Activos	1,521	1,612
<b>Total Pasivos</b>	<b>20,854</b>	<b>24,024</b>
Total Depósitos	17,149	20,228
Deudas Bancarias y Financieras	2,676	2,815
Otros Pasivos	1,029	982
<b>Patrimonio</b>	<b>3,111</b>	<b>2,600</b>

Cifras bajo IFRS  
Cifras en Millones de dólares

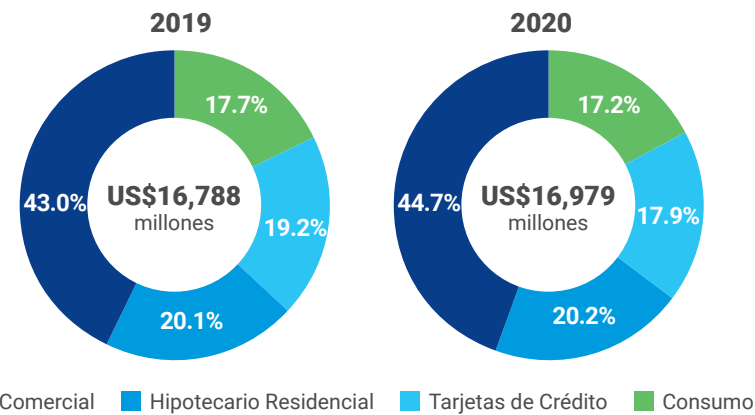
El Grupo Financiero BAC Credomatic, continúa fortaleciendo su presencia en todos los países centroamericanos, lo que le permitió cerrar 2020 con US\$26.6 miles de millones de activos totales.

El portafolio de cartera bruta presentó algunos cambios en su composición frente a 2019. Sobresale la participación de cartera comercial que aumentó 1.7 puntos porcentuales alcanzando un 44.7% sobre el total de cartera en 2020. La cartera hipotecaria y residencial mantuvo estable su participación dentro del portafolio mientras el producto de tarjeta de crédito cedió 1.3 puntos porcentuales frente a 2019 siendo uno de los más afectados a consecuencia de las limitaciones generadas por la pandemia.

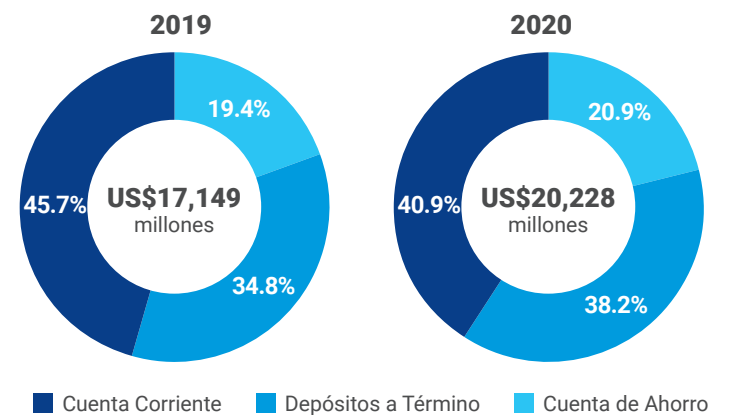
Los pasivos crecieron 15.2% en 2020. Se destaca el incremento de 18.0% que presentaron los depósitos; reflejado el esfuerzo mancomunado del Banco por recomponer la mezcla hacia fuentes más eficientes. Para el cierre de año los depósitos a la vista constituyeron el 59.1% mientras que los depósitos a plazo representaron el 40.9% del total.

La utilidad para 2020 se situó en US\$312.4 millones, disminuyendo un 23.6% desde 2019, afectada principalmente por un mayor gasto de provisiones en línea con la coyuntura registrada por la pandemia y las medidas de alivio dispuestas para sus clientes, sin embargo, conservando óptimos niveles de calidad y cubrimiento de cartera. Por su parte, la relación de solvencia se mantuvo fuerte en niveles de 12.8% en diciembre de 2020.

**Mezcla de Cartera**  
Millones de dólares y % de participación



**Composición Depósitos**  
Millones de dólares y % de participación



**BAC Credomatic - Balance General Consolidado**

	2019	2020
<b>Razones de Rentabilidad</b>		
ROAA <sup>(1)</sup>	1.8%	1.2%
ROAE <sup>(2)</sup>	14.0%	11.2%
<b>Relación de Solvencia</b>		
	<b>12.9%</b>	<b>12.8%</b>
<b>Calidad de cartera</b>		
Cartera Improductiva / Cartera Bruta <sup>(3)</sup>	1.4%	1.7%
Cartera Vencida / Cartera Bruta <sup>(4)</sup>	3.0%	3.2%
Provisión de Cartera / Cartera Vencida	100.5%	122.0%
Provisión de Cartera / Cartera Bruta	3.0%	3.9%

(1) Utilidad Neta del periodo anualizada / Promedio de Activo (diciembre-marzo-junio-septiembre-diciembre).  
 (2) Utilidad Neta del periodo 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.  
 Cifras bajo IFRS

**Multibank  
Financial Group**

**(Operación en Centroamérica)**

Multi Financial Group, Inc. entidad constituida de acuerdo a las leyes de la República de Panamá, inició operaciones en el año 2007. Su actividad principal se centra en efectuar negocios de inversión. Multi Financial Group, Inc. y Subsidiarias referido en lo adelante como "MFG" provee una amplia variedad de servicios financieros principalmente de banca empresarial, inversión, hipotecaria y de consumo, así como servicios de seguros, factoraje, leasing, capacitación y bienes raíces. La principal subsidiaria del Grupo Bancario la constituye Multibank Inc., quien agrupa las operaciones financieras, de seguros y valores del Grupo Bancario. Inició operaciones en el año 1990, apalancada en la trayectoria de sus fundadores a través de la empresa financiera, Gran Financiera fundada en 1969.

El 31 de octubre de 2019, los accionistas que representan el 99.1% de las acciones comunes emitidas y en circulación de Multi Financial Group Inc. (entidad holding de Multibank Inc.), suscribieron con Grupo Aval a través de Leasing Bogotá, S.A. Panamá, subsidiaria de Banco de Bogotá, un contrato de compraventa de su participación accionaria en MFG. En mayo de 2020,

se cerró la adquisición del capital mayoritario de MFG, con lo cual Grupo Aval logró contar al cierre de 2020 con el 99.6% de sus acciones. A partir del cierre de la transacción de adquisición en mayo de 2020, se realizó un proceso de optimización de la estructura societaria de MFG, que involucró la fusión por absorción de más de 80 sociedades. Adicionalmente, se canceló la licencia bancaria en las Islas Caimán, y se redujo las operaciones de las sociedades establecidas en Costa Rica.

MFG reportó activos consolidados por US\$4,892 millones, un incremento de US\$142 millones en comparación con el cierre del año 2019 (US\$4,749 millones). Por su parte, la cartera de préstamos disminuyó US\$305 millones, alcanzando un saldo de US\$3,132 millones al cierre del 2020, reflejando la política conservadora de desembolsos de préstamos como respuesta al particular desempeño económico en el año, así como por el proceso de reestructuración asociado al cierre de la transacción de adquisición, que implicó la disminución de la cartera comercial y de autos, principalmente.

Los depósitos de clientes totalizaron US\$3,010 millones al cierre de 2020, registrando un incremento de 8.8% con relación al mismo periodo del año anterior. Los depósitos se destacan como la principal fuente de fondeo del Grupo representando el 73% del fondeo total, que totalizaron US\$4,121 millones (71% y US\$3,896 millones,





respectivamente, al cierre del año 2019). Del total de depósitos, 72% corresponden a depósitos a plazo fijo, 13% depósitos de ahorros y 15% depósitos a la vista.

Al cierre del año 2020, Multibank logró una participación en el mercado panameño de 4.6% en cartera bruta total y 5.5% en cartera bruta local del Sistema Bancario Panameño (5.6% al cierre del 2019), con relevante participación de mercado como proveedor de financiamiento en los sectores de automóvil con 16.3%, agropecuario con 14.8% y construcción con 8.2% al cierre del 2020 en comparación con 15.9%, 14.2% y 8.1%, respectivamente para los sectores mencionados al cierre del 2019. Por su parte, Multibank mantiene una participación de mercado en depósitos totales de 3.6% y una participación de mercado en depósitos locales de 3.2%.

El patrimonio neto del Grupo se redujo en 24.9% para alcanzar US\$ 436 millones al cierre del 2020, representando el 8.9% del total de activos (12.2% a diciembre 2019), debido a la redención anticipada de acciones preferidas por US\$ 102 millones a fin de optimizar el costo de fondos y de capital, así como por los resultados netos

del año fiscal. Con este patrimonio, se evidencia la solidez reflejada en el índice de adecuación de capital que alcanzó 14.6% al cierre del año 2020, excediendo ampliamente el 8% mínimo legal requerido.

La utilidad neta recurrente del Grupo (excluyendo partidas fuera del giro normal del negocio por el cierre de la transacción de adquisición) totalizó US\$19.3 millones para el año 2020 lo que representó una disminución del 60.4% respecto a la utilidad neta de US\$48.6 millones alcanzados en el 2019, impactado por menores ingresos por intereses y comisiones dada la reducción de la actividad económica general en los volúmenes de negocio, aunado a mayores provisiones crediticias asociadas al contexto económico recesivo que caracterizó al año 2020. Por su parte, los gastos generales y administrativos se mantuvieron relativamente estables en el período, con un aumento de 1.1% con relación al año 2019. La utilidad neta contable, para el cierre del año 2020, registró una disminución de 164% respecto al año 2019, ocasionado por, además de los factores citados previamente, por partidas no recurrentes asociadas al cierre de la transacción de adquisición.

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

El 2020 fue un año que marcó grandes retos, los cuales impulsaron iniciativas importantes en gestión del Covid-19 y en las dimensiones estratégicas.

En 2020 se logró consolidar la marca como la segunda con mayor recordación en la categoría de Fondos de Pensiones y Cesantías del país, según estudio de *tracking* de marcas realizado por la Corporación Publicitaria de Colombia S.A en diciembre de 2020. Así mismo, se desarrollaron iniciativas y herramientas encaminadas a mejorar el acompañamiento y experiencia del cliente, como el nuevo Simulador Pensional, la implementación del NPS y fortalecimiento en temas de Educación Financiera y Fomento al Ahorro. Finalmente, pensando en las necesidades de los clientes se amplió la oferta digital de servicios y transacciones, convirtiendo los servicios de devolución de saldos, pensión de vejez y retiro de cesantías 100% digitales y se implementó el canal de atención por WhatsApp.

También, se realizó la Campaña de Embajadores Porvenir, en la cual participaron y se certificaron más de 2,200 colaboradores en un programa segmentado que promovió prácticas de ahorro y salud financiera en el nivel básico y un nivel avanzando enfocado en inversiones. Por otro lado, se lanzó el nuevo Plan de Beneficios 2020 - 2024, a través del cual se logró un aporte en el mejoramiento de la calidad de vida de todos los colaboradores por medio de programas integrales de bienestar.

Con la llegada del Covid-19 al país, toda la operación del negocio se adaptó acelerada y exitosamente al trabajo remoto, esto implicó fomentar una cultura de autocuidado y prevención en cada uno de los colaboradores. Adicionalmente, se lanzó un programa de acompañamiento integral para los colaboradores que permite mantener la motivación, el compromiso, la identidad, así como facilitar un monitoreo de la salud y el bienestar de sus familias.

Por su parte, el proceso de transformación digital presentó un avance significativo gracias al diseño e implementación de activos digitales de alta relevancia que han generado resultados destacados en eficiencia y experiencia. Entre ellos se destaca haber llegado a un 98% de participación en transacciones digitales, definición de pensiones de vejez de manera automática en un 92% de los casos, más de un 33% de retiros de cesantías realizados por canal digital y una participación en la afiliación por mecanismos digitales/digitales asistidos de más del 78%. De igual forma, dentro de la estrategia de robotización se logró la puesta en producción de 11 robots, que han generado eficiencias agregadas obteniendo reducciones de hasta un 80% en tiempos. Finalmente, desde analítica avanzada se han evolucionado los casos de negocio para el modelo comercial y gracias a la contribución de casos analíticos de primer nivel se impulsó la iniciativa de transacción de cesantías 100% digital, generando un ahorro potencial por conciliación de procesos jurídicos.

El 2020 fue de excelentes resultados pese al panorama adverso que se presentó en materia económica en el país debido a la coyuntura mundial

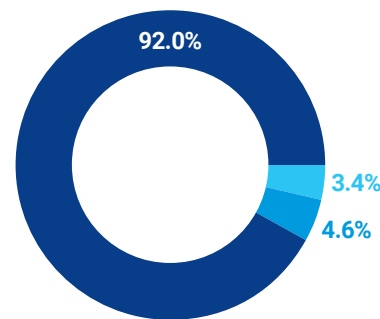


por el Covid-19. En primer lugar, se destaca el crecimiento anual de los fondos de cesantías en un 15.5%, fijándose el saldo de estos portafolios en \$7.1 billones. A cierre de año la participación de mercado en afiliados fue del 55.2% con un total de 4,683,702 afiliados, siendo el total de afiliados del sistema 8,491,303.

Respecto a los fondos administrados de pensiones obligatorias se destaca el registro de 516,005 nuevos afiliados, logrando una participación de mercado en afiliados del 59.0% y un total de 10,077,844 afiliados. De igual forma, es importante mencionar que los tres fondos registraron crecimientos nominales, mientras que en términos de participación de mercado fueron los fondos Conservador y de Mayor riesgo los que aumentaron frente a 2019 en 0.34 y 1.98 puntos porcentuales respectivamente. Producto de lo anterior, la participación en el mercado por concepto de valor de los fondos administrados a diciembre de 2020 en total fue de 44.2% con un saldo de \$140.1 billones.

Los fondos de pensiones voluntarias administrados por Porvenir alcanzaron \$5.1 billones en diciembre de 2020, es decir un crecimiento del 12.9% y una participación de mercado de 21.0%. Desde el punto de vista del número de afiliados, los fondos de pensiones voluntarias pasaron de 181,659 afiliados en diciembre de 2019 a 187,658 en diciembre de 2020 (crecimiento del 3.3%), con una participación del 24.0% en el mercado.

**Participación Fondos**



■ Pensiones Obligatorias ■ Cesantías ■ Pensiones Voluntarias

El crecimiento de los activos para el año fue de 9.5%, las líneas que presentaron una mayor contribución corresponden a inversiones negociables en títulos de deuda e instrumentos de patrimonio que ascienden a \$2.3 billones, principalmente por inversiones en renta variable de emisores nacionales y reserva de estabilización. Adicionalmente, se da un incremento en la línea de inversiones en compañías subordinadas y operaciones conjuntas del 23% por Aportes en Línea S.A.

Los pasivos registraron un incremento anual de 3.0% equivalentes a \$38.8 mil millones, principalmente por el aumento de obligaciones financieras en dólares por incremento en la TRM. A cierre de 2020 los pasivos representan el 33.4% de los activos. Finalmente, el patrimonio aumentó el 13.0% por mayores reservas frente a 2019.

La utilidad neta presentó un crecimiento del 1.6% frente al 2019, un resultado favorable dado el contexto macroeconómico del país y las afectaciones generadas por la pandemia. El resultado obtenido se apalancó en una gestión adecuada de los portafolios de inversión teniendo en cuenta la volatilidad del mercado de capitales que sobresalió en el primer semestre del año. Adicionalmente, se destaca el aumento en la valoración del portafolio de pensiones voluntarias y el número de afiliados durante el año 2020, lo cual ayudó a que los fondos administrados a cierre del año consiguieran un valor de \$152 billones, lo cual representa un crecimiento del 12.4% frente al saldo a diciembre 31 de 2019.

**Porvenir - Principales Cifras**

	2019	2020
Activo	3,627	3,970
Pasivo	1,288	1,327
Patrimonio	2,339	2,643
Utilidad Neta	569	578
<b>Razones de Rentabilidad</b>		
ROAA <sup>(1)</sup>	16.8%	15.4%
ROAE <sup>(2)</sup>	26.8%	24.8%

Fuente: Estados Financieros Consolidados Porvenir. Nota: Cifras bajo IFRS  
 (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).

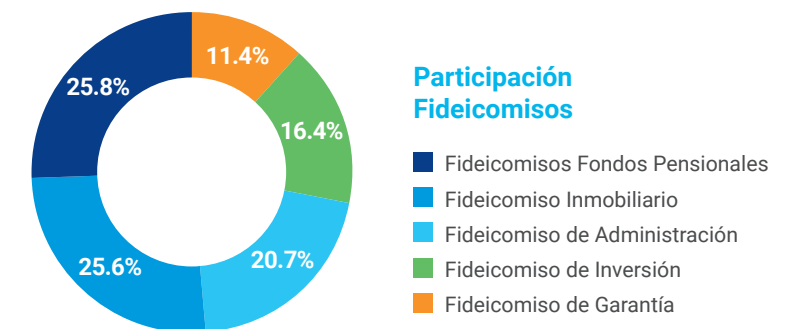
**Fiduciaria Bogotá S.A.**

En 2020 Fiduciaria Bogotá afrontó uno de los mayores desafíos de los últimos tiempos por las enormes repercusiones e incertidumbre generada por la pandemia del Covid-19. Esta situación trajo consigo un gran impacto en los activos financieros como consecuencia de retiros de recursos significativos por parte de los clientes debido a la volatilidad de los mercados y la coyuntura económica mundial. Con el fin de contrarrestar estos efectos, se adoptaron mecanismos de control para la adecuada respuesta a la emergencia sanitaria, monitoreando de manera constante y rigurosa las diversas acciones realizadas bajo el marco estratégico para la respuesta de la crisis, para lo cual se propusieron cuatro frentes: continuidad de negocio, gobierno para la atención de la crisis, liquidez y tecnología.

Un aspecto fundamental fue el avance que se dio en transformación digital; gracias a la actualización y fortalecimiento de la infraestructura tecnológica, se logró atender de manera oportuna los aumentos transaccionales y nuevos requerimientos por parte de los clientes. Dentro de los aspectos relevantes a resaltar, se encuentra la masificación en la distribución digital del fondo de inversión colectiva "Sumar" y la implementación del proceso de vinculación en línea para compradores inmobiliarios. Gracias a todos estos esfuerzos, Fiduciaria Bogotá sigue consolidándose como un referente dentro del sector fiduciario del país. Adicionalmente, se impulsaron varias iniciativas enfocadas en profundizar y mejorar la experiencia de los clientes, actualizando los *Customer Journey Maps* y mejorando el modelo de medición de satisfacción.

Los activos administrados en fideicomiso, en 2020 ascienden a \$75.4 billones, consolidando su posición de mercado, registrando un crecimiento anual de 2.5%. Dentro de los fideicomisos que se administran, se destacan los fondos pensionales con el 25.8% del total de los recursos administrados correspondientes a \$19.4 billones, seguido por el inmobiliario con el 25.6% y un saldo de \$19.3 billones y los fideicomisos en administración con el 20.7% que representan \$15.6 billones.

A 2020, se reportaron activos por \$514 miles de millones, lo que constituye un crecimiento del 4.8% frente a 2019, principalmente debido a las inversiones en compañías controladas. Los pasivos registran un decrecimiento del 32.9% por menores cuentas por pagar a consorcios. El patrimonio a 2020 es de \$445 miles de millones, presentando un aumento de 14.7% respecto a 2019. En cuanto a la utilidad neta, presenta una disminución del 5.6%, principalmente una reducción significativa en los ingresos por comisiones de los servicios fiduciarios.



**Fidubogotá - Principales Cifras**

	2019	2020
Activo	490	514
Pasivo	102	69
Patrimonio	388	445
Utilidad Neta	126	119
<b>Razones de Rentabilidad</b>		
ROAA <sup>(1)</sup>	27.7%	24.4%
ROAE <sup>(2)</sup>	36.1%	30.7%

Cifras bajo IFRS  
 Cifras en miles de millones de pesos  
 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)

Dentro de los aspectos relevantes a resaltar, se encuentra la masificación en la distribución digital del fondo de inversión colectiva "Sumar" y la implementación del proceso de vinculación en línea para compradores inmobiliarios.

## Almaviva S.A. y Subsidiarias

La estrategia para el 2020 continuó enfocándose en entregar a los clientes la mejor experiencia de servicios logísticos, implementando soluciones de vanguardia en sus cadenas de suministro. Es por esto que ofrecer a los clientes servicios con valor agregado e integrados sigue siendo el mayor reto para brindar tranquilidad a los clientes, lo cual se logra también a través de procesos certificados que garantizan la seguridad de la cadena logística.

La situación de pandemia en el transcurso del año supuso un reto de gran envergadura para la continuidad del 100% de la operación y de igual forma para lograr la implementación de los proyectos estratégicos propuestos para el año, asegurando la ruta de transformación definida. En este orden de ideas, Almaviva logró incursionar de manera exitosa en la implementación de soluciones que permiten a nuestros clientes tener mayor visibilidad de sus inventarios (*BlueYonder*). De igual manera, se colocaron en marcha soluciones de hardware que permiten mejorar la referencia de los productos, haciendo más eficientes los procesos de almacenamiento y despacho.

Frente al manejo de la pandemia, la operación de Almaviva fue clasificada como prioritaria y vital y desde marzo se comenzó con la implementación de las normas definidas por el gobierno nacional y autoridades de salud. Con este fin se realizaron 3 campañas de concientización, se implementó la opción de trabajo en casa para 307 colaboradores con los cuales también se puso en marcha el programa “Mi portafolio de vida” que tuvo como objetivo trabajar las dimensiones corporal, social, cognitiva y emocional de los colaboradores, fueron 20 talleres con la participación de 860 colaboradores y adicionalmente se llevó a cabo un estricto seguimiento a casos con sospecha y casos positivos.

Al cierre de diciembre de 2020 el total de activos de Almaviva S.A. asciende a \$151.9 mil millones presentando una disminución del 5.1% con respecto al año 2019 principalmente por la devo-

lución de saldos a favor de impuesto de renta, la depreciación de propiedad, planta y equipo, así como la amortización de los derechos de uso y las inversiones en subsidiarias que disminuyen como consecuencia de la menor utilidad en Zona Franca y Global Cargo.

El pasivo registra una disminución de 6.1% cerrando con \$82.6 mil millones, dicha disminución se explica principalmente por la disminución en otros pasivos por derecho de uso.

Para 2020 se generó una pérdida del ejercicio de \$2.6 mil millones presentando una contracción de 530 puntos porcentuales frente al año 2019. Esta variación obedece a la disminución en los ingresos de los servicios de Agenciamiento Aduanero, Distribución y Transporte Almacenamiento, y al incremento en eventos de riesgo operativo y costo de indemnización como parte del ajuste a la estructura organizacional.

Si bien los resultados presentaron una disminución, es importante destacar que se implementó el esquema de Comité de Eficiencias cuyo objetivo se centra en generar una cultura interna del ahorro, eficiencia y control del costo y gasto presupuestado. Esta iniciativa permitió mantener un nivel de gasto muy ajustado al registrado en 2019.

### Almaviva implementó la solución BlueYonder para facilitar a clientes la visibilidad de inventarios.

#### Almaviva - Principales Cifras

	2019	2020
Activo	160	152
Pasivo	88	83
Patrimonio	72	69
Utilidad Neta	1	-3
<b>Razones de Rentabilidad</b>		
ROAA <sup>(1)</sup>	0.4%	-1.6%
ROAE <sup>(2)</sup>	0.8%	-3.8%

Cifras bajo IFRS  
Cifras en miles de millones de pesos  
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

El 2020 sin duda fue un año de grandes desafíos, esto implicó una gestión exhaustiva de balance basada en análisis detallados de realidad y oportunidad teniendo en cuenta la coyuntura mundial, permitiendo una diversificación eficiente de los ingresos del Banco. Es así que, pese a la importante contracción de los márgenes de intermediación, se logró el cumplimiento de las metas planteadas en términos de utilidad neta gracias a la acertada gestión del portafolio de inversiones.

A corte de diciembre de 2020 el Banco cuenta con activos por US\$2,378 millones, con una contracción del 26% con respecto a diciembre de 2019 producto del retiro de algunos recursos a la vista que habían ingresado en 2016 y se conocía saldrían eventualmente. Dentro del activo se destaca la alta participación de la colocación de depósitos en bancos a la vista (71%), favoreciendo los niveles de liquidez disponible. Las colocaciones a la vista fueron superiores en un 5% en promedio frente a las de 2019. Por su parte, el portafolio de inversiones se fijó a cierre de año en US\$333,5 millones, disminuyendo 3.5% frente a diciembre de 2019, principalmente por un menor portafolio de bonos corporativos.

Los pasivos a su vez reportaron un saldo de US\$2,244 millones al cierre de 2020, los cuales tienen una concentración de 99.8% en captaciones del público. Al igual que en el activo, el saldo del pasivo al cierre de 2020 se redujo un 27% por la salida de recursos mencionada anteriormente. Por su parte, el patrimonio del Banco tuvo un incremento del 12% frente a 2019, llegando a US\$133,5 millones. Lo anterior principalmente por una precisa gestión del portafolio de inversiones disponibles para la venta, que generó valorizaciones que se trasladaron directamente al patrimonio.

Respecto de la utilidad neta, esta cerró en US\$8.5 millones, presentando una disminución frente a 2019 del 16.6%. La razón fundamental para este resultado corresponde al impacto de las meno-

res tasas de interés externas que impactaron el margen neto por intereses. Sin embargo, se destaca el desempeño extraordinario en la gestión activa del portafolio de inversiones negociables que permitió compensar las presiones del margen neto de interés.

Es importante destacar que ante la emergencia sanitaria ocasionada por la pandemia se garantizó la disponibilidad, sostenibilidad e integridad de los canales y transacciones en un 100% generando que un mayor número de clientes migraran a formatos de atención e información por vías digitales, lo que significó un acelerado paso hacia una banca más digital. Del mismo modo, la operación del Banco tuvo una capacidad de reacción ágil y eficiente, para mantener la oferta de servicios y productos al cliente de forma continua durante todo el año.

El 2020 fue también la oportunidad para rediseñar en el camino procesos internos relacionados con flujos de información y documentación, migrando a herramientas digitales que permitieron eficiencias y asegurabilidad de los procesos. Como parte de esto se inició el proyecto de actualización del *Core Bancario (ABanks)* y se finalizaron los proyectos de actualización del Sistema *Core Operativo* de la Licencia de Casa de Valores (*Sysde*) y la herramienta de Generación de Átomos (*Desimplex*).

#### Banco de Bogotá Panamá - Principales Cifras

	2019	2020
Activo	3,212	2,378
Pasivo	3,092	2,244
Patrimonio	119	134
Utilidad Neta	10	9
<b>Razones de Rentabilidad</b>		
ROAA <sup>(1)</sup>	0.4%	0.3%
ROAE <sup>(2)</sup>	9.0%	6.8%

Cifras bajo IFRS  
Cifras en millones de dólares  
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).