

**Banco Davivienda S.A.**

---

# **Informe de la Junta Directiva y del Presidente**

a la Asamblea General de Accionistas

SEMESTRE JULIO / DICIEMBRE DE 2011

---

## **Estados Financieros Individuales**

Dictamen del Revisor Fiscal

Estados Financieros Individuales

Nota a los Estados Financieros Individuales

SEMESTRE JULIO / DICIEMBRE DE 2011



---

## Junta Directiva

---

### Principales

Carlos Guillermo Arango Uribe  
Javier Suárez Esparragoza  
Alvaro Peláez Arango  
Gabriel Humberto Zárate Sánchez  
Bernard Pasquier

---

### Suplentes

Alvaro Carvajal Bonnet  
David Peña Rey  
Federico Salazar Mejía  
Enrique Flórez Camacho  
Mark Alloway

---

## Contenido

<b>Principales cifras</b>	<b>6</b>	<b>Banco Davivienda</b>	<b>21</b>
		Principales logros	21
<b>Informe de la Junta Directiva y del Presidente</b>	<b>9</b>	Resultados del Banco	22
		Desempeño de filiales	27
<b>Entorno macroeconómico</b>	<b>10</b>	Análisis de riesgo	30
Introducción	10	Aspectos administrativos	34
Producto interno bruto	10	Declaración de responsabilidad social empresarial	36
Inflación	12	Servicio al cliente	39
Política monetaria	12	Acontecimientos importantes acaecidos después del ejercicio	39
Política fiscal	13	Evolución previsible del Banco Davivienda	40
Comercio exterior	14	Certificación y responsabilidad de la información financiera	40
Tasa de cambio	14		
Avances del plan de desarrollo	15		
<b>Sector financiero</b>	<b>16</b>	<b>Estados Financieros Individuales</b>	<b>43</b>
Principales resultados	16	Dictamen del Revisor Fiscal	
Cartera de créditos	17	Estados Financieros Individuales	
Captaciones del público	18	Notas a los Estados Financieros Individuales	
Patrimonio	18		
Vivienda	19		
Tarjetas de crédito	19		
Vehículos	20		

A 31 DE DICIEMBRE DE 2011

## Principales cifras

Clientes	4,0 millones
Activos	\$35,2 billones
Oficinas	559 en 176 municipios
Cajeros automáticos	1.445
Empleados	10.783
Tarjetas de crédito	1,7 millones
Tarjetas débito	2,9 millones

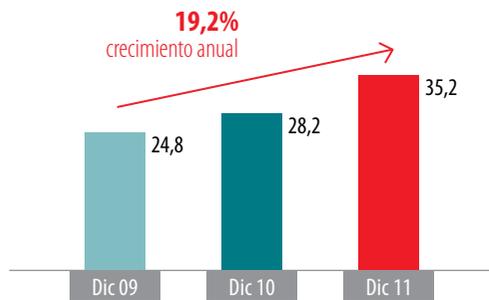
### CALIFICACIONES INTERNACIONALES

Calificación de deuda por Moody's (grado de inversión)	Baa3
Calificación de deuda por Standard & Poors (grado de inversión)	BBB-
Calificación de deuda por Fitch Ratings (grado de inversión)	BBB-

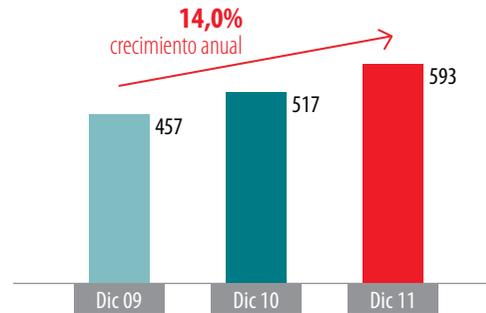
### CALIFICACIONES NACIONALES

Calificación de deuda por BRC	AAA
Calificación de deuda por Value & Risk	AAA

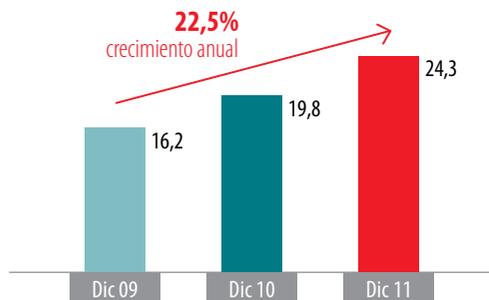
### ACTIVO (\$ BILLONES)



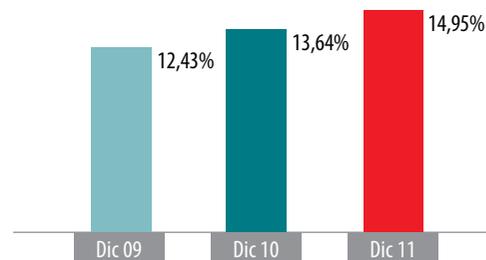
### UTILIDADES (\$ MILES DE MILLONES)



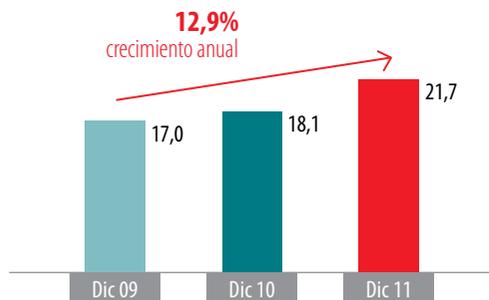
### CARTERA (\$ BILLONES)



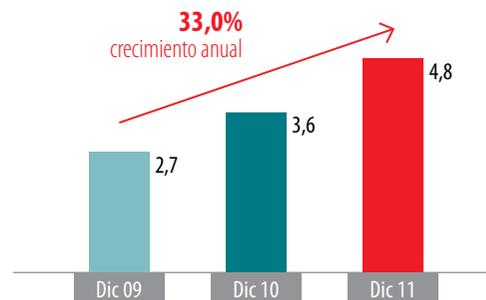
### SOLVENCIA



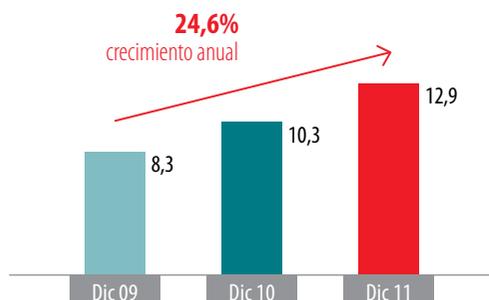
### DEPÓSITOS (\$ BILLONES)



### PATRIMONIO (\$ BILLONES)



### CARTERA CORPORATIVA (\$ BILLONES)





---

# Informe de la Junta Directiva y del Presidente

a la Asamblea General de Accionistas

SEMESTRE JULIO / DICIEMBRE DE 2011

Señores accionistas:

Presentamos a ustedes el informe de actividades y resultados del Banco en el segundo semestre del año 2011. Durante este periodo obtuvimos positivos resultados comerciales y financieros que nos permitieron obtener el reconocimiento internacional.

En el mes de octubre obtuvimos la calificación de grado de inversión otorgada por las principales calificadoras internacionales Moody's, Standard & Poors y Fitch Ratings, paso decisivo para salir a los mercados internacionales.

En el mes de noviembre llevamos a cabo con éxito la segunda emisión de acciones preferenciales, en la que obtuvimos recursos del mercado por \$716 mil millones, de los cuales el 22% corresponde a inversionistas extranjeros.

En los últimos días hicimos un acuerdo con HSBC Holdings para adquirir sus operaciones en El Salvador, Honduras y Costa Rica. Esta adquisición representa para Davivienda un crecimiento superior al 20% de la dimensión consolidada de sus negocios actuales y una ampliación cercana al 30% en los mercados atendidos. Esperamos que esta operación se concrete durante el segundo semestre de 2012, para dar así este significativo paso en nuestra estrategia de crecimiento e internacionalización.

Les invito a conocer un poco más de las actividades que realizamos durante este semestre, así como de los excelentes resultados que obtuvimos.

---

## Entorno macroeconómico

### Introducción

A pesar de la corrección en las tasas de interés por parte del Banco de la República, la economía colombiana registró en 2011 un crecimiento superior al observado en el año 2010. El consumo de los hogares y la inversión, por el lado del gasto, y la minería fueron los que generaron la mayor expansión. En la segunda mitad del año fue notorio el dinamismo del sector de la construcción. Si bien el intenso régimen de lluvias propició incrementos importantes en los precios de los alimentos, la inflación terminó en el rango meta establecido por el Banco de la República. El entorno internacional estuvo marcado por la crisis de la deuda soberana en Europa. La exposición de los bancos europeos a esta deuda generó la desvalorización en el precio de las acciones financieras. El año se caracterizó por una fuerte volatilidad en el precio de las acciones.

### Producto interno bruto

La economía colombiana creció un 7,7% real anual en el tercer trimestre de 2011, una de las cifras más altas en los últimos diez años. Este resultado sorprendió positivamente, teniendo en cuenta que en general las previsiones de varios analistas estaban por el orden del 6,0%. En el consolidado de los tres primeros trimestres el PIB creció un 5,8% real anual. Si bien las cifras de crecimiento del cuarto trimestre aún no están disponibles, y a pesar de que se observaron algunas moderaciones en la demanda privada para dicho periodo, se considera que con la dinámica del sector de obras civiles en los últimos meses del año se podría haber dado una expansión del PIB superior al 6% durante 2011.

## CRECIMIENTO DEL PIB COLOMBIANO

VARIACIÓN REAL FRENTE AL MISMO TRIMESTRE DEL AÑO ANTERIOR



Fuente: Dane

En lo corrido del año hasta el tercer trimestre de 2011, las actividades económicas que sobresalieron por su importante expansión fueron la minería, los impuestos y el transporte. El sector de minas y canteras creció un 12,6% real, levemente superior al resultado del mismo periodo en 2010. En el caso de los impuestos, pasaron de crecer un 5,3% en 2010 a un 12,4% en 2011. Por su parte, el sector transporte creció un 7,2%, la cifra más alta en los últimos cuatro años. De otro lado, las actividades de servicios comunales, y las de electricidad, gas y agua se ubicaron como las de más bajo crecimiento, la primera con el 2,7% y la segunda con el 1,2%.

El análisis de los componentes de demanda agregada señalan que el consumo de los hogares se mantuvo en una importante senda de crecimiento; en el tercer trimestre se incrementó un 7,4% real anual, y en lo corrido del año (a septiembre) un 5,7%. La formación bruta de capital se incrementó el 18,7% real anual en el tercer trimestre de 2011, completando tres trimestres consecutivos creciendo por encima del 16%; así, la relación inversión/PIB se ubicó en 24% para el consolidado de los primeros nueve meses de 2011. El gasto del Gobierno se incrementó en 3,2% en el tercer trimestre frente al año anterior, el dato más alto durante 2011. Las variables del sector externo mostraron una expansión de 37,3% en las exportaciones y de 18,8% en las importaciones.

# Inflación

## INFLACIÓN ANUAL TOTAL Y SIN ALIMENTOS



La inflación del año 2011 cerró en 3,73%, cifra que si bien estaba en el rango meta establecido por el Banco de la República, es superior a la observada en 2010, que fue del 3,17%. Desagregada por grupos de gasto, la inflación anual de alimentos alcanzó el 5,27% frente a la inflación anual de no alimentos, que se ubicó en el 3,13%. El grupo de alimentos registró una fuerte aceleración durante la mayor parte del año, pero moderó su crecimiento a partir del mes de noviembre.

El comportamiento del precio de los no alimentos mostró una ligera tendencia al alza como resultado, principalmente, del incremento en los precios internacionales del petróleo y del aumento en la tasa de cambio durante el último trimestre del año.

La Comisión de Concertación Laboral llegó a un acuerdo en diciembre por el cual el incremento en el salario mínimo para 2012 se fijó en 5,8%.

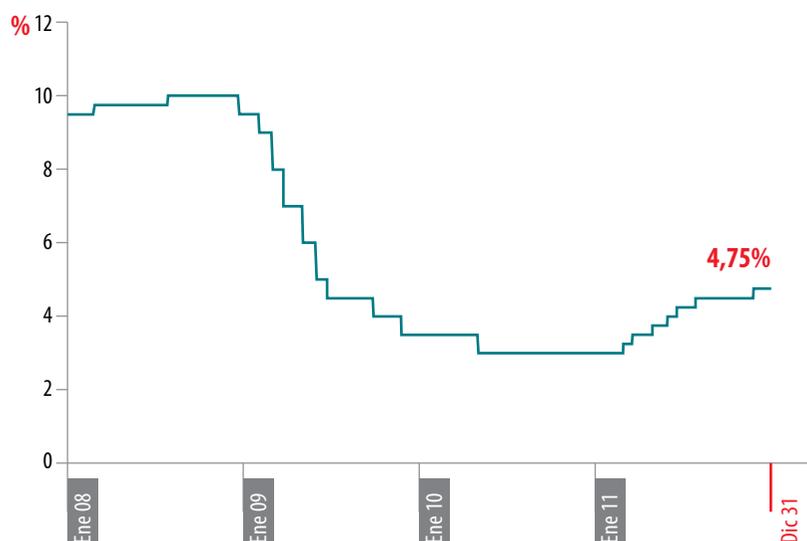
## Política monetaria

Durante el año 2011 el Banco de la República modificó su postura de política, eliminando los incentivos monetarios para el crecimiento económico. A partir del mes de febrero la tasa de intervención fue elevada en 0,25 puntos porcentuales por mes. Durante el mes de agosto, y como resultado del fuerte deterioro de los indicadores bursátiles y de opinión en los países desarrollados, dichos incrementos se suspendieron y la tasa sólo volvió a incrementarse en noviembre, de tal manera que el año cerró con una tasa del 4,75% frente al 3% que se observó al comienzo del año.

El incremento en las tasas de interés de intervención se reflejó en el crecimiento de las tasas activas y pasivas del sistema. Por ejemplo, la tasa DTF pasó del 3,48% en enero al 5,12% en diciembre, y la tasa de los créditos de consumo pasó de 16,8% en la primera semana de enero al 18,6% en la segunda semana de diciembre.

## TASA DE INVERSIÓN BANCO DE LA REPÚBLICA

(PORCENTAJE)



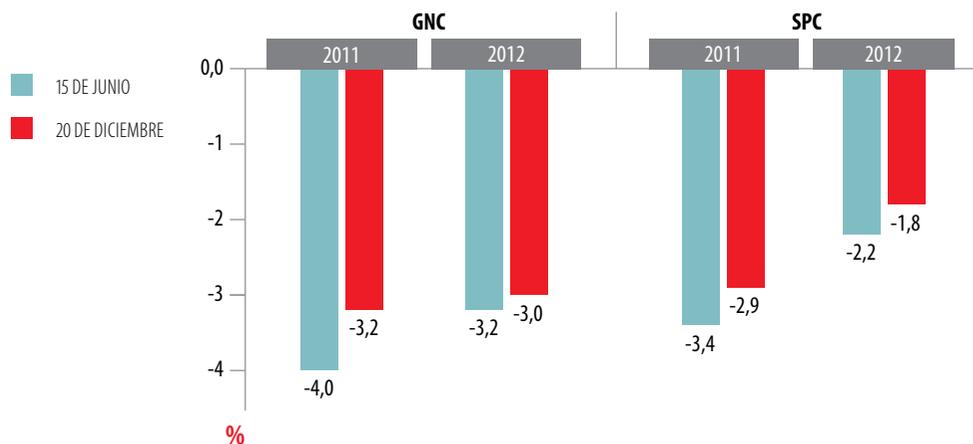
## Política fiscal

A lo largo del año 2011 se dieron varios eventos que impactaron el panorama fiscal del país. Quizás el de mayor relevancia en el entorno internacional y para los mercados de valores fue el otorgamiento, en la primera parte del año, del grado de inversión a la deuda soberana emitida por Colombia, por parte de Standard & Poor's, Fitch Ratings y Moody's.

Adicionalmente se destaca la aprobación por parte del Congreso de los proyectos de reforma a las regalías, sostenibilidad fiscal y regla fiscal, que le permiten a la administración del presidente Santos contar con un nuevo marco fiscal institucional para el país.

En cuanto a cifras de ingresos, se observó un recaudo tributario superior al esperado, como resultado del buen comportamiento de la economía. Gracias a esto se espera que el año 2011 haya cerrado con un déficit del -3,2% PIB para el Gobierno Nacional Central (GNC) y del -2,9% PIB para el Sector Público Consolidado (SPC), contemplando los recursos destinados para atender los efectos de la ola invernal y el mayor gasto en inversión efectuado por el Gobierno para promover los sectores denominados en el plan de desarrollo como "locomotoras".

## METAS BALANCE FISCAL



Fuente: MHCP

## Comercio exterior

Las actividades de comercio exterior mostraron un resultado muy positivo durante el año 2011.

Con cifras al cierre del mes de octubre, las exportaciones colombianas se ubicaron en US\$46 mil millones FOB, alcanzando un crecimiento anual del 42,2%. Las exportaciones siguieron impulsadas por las ventas de petróleo y sus derivados. Adicionalmente, las exportaciones de productos no tradicionales mostraron una importante recuperación que se reflejó en un crecimiento del 17% frente al mismo periodo del año anterior. Por su parte, las importaciones ascendieron a US\$45 mil millones CIF y registraron un crecimiento anual de 37,1%; su principal motor de crecimiento fueron las compras externas de vehículos y sus partes, que tuvieron variaciones anuales superiores al 60% en los primeros diez meses de 2011.

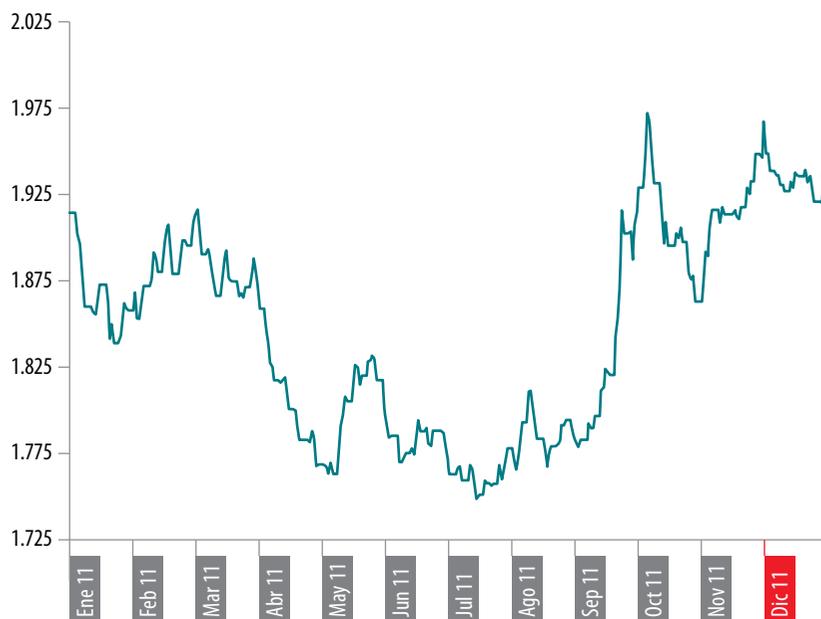
## Tasa de cambio

Durante el año 2011 la tasa de cambio tuvo una tendencia revaluacionista que permitió llevar la tasa de cambio promedio de \$1.898,6 por dólar en 2010 a \$1.846,9 en 2011. La revaluación del peso persistió durante buena parte del año y se interrumpió a partir del mes de septiembre como resultado la crisis de la deuda soberana en Europa, que afectó la salud del sistema financiero de ese continente. El incremento en la cotización del dólar en la última parte del año estuvo asociado al fortalecimiento del dólar a nivel mundial y a la depreciación de buena parte de las monedas en el mundo. Al 31 de diciembre de 2011 la tasa de cambio se situó en \$1.942,7.

Las factores que contribuyeron a la apreciación del peso en la mayor parte de 2011 estuvieron relacionados con el aumento en el precio y los volúmenes de las exportaciones tradicionales (en especial petróleo y carbón), la entrada de inversión de capital (tanto directa como de portafolio) y la obtención del grado de inversión para la deuda soberana. El movimiento en estos factores permitió contrarrestar los efectos de un mayor nivel de importaciones de bienes y servicios.

## TASA DE CAMBIO

(PESOS POR US\$)



## Avances del plan de desarrollo

La piedra angular del plan de gobierno del presidente Santos son las denominadas “locomotoras para el desarrollo” que se definen como los sectores con altas externalidades positivas. Los sectores incluidos son: minería, vivienda, infraestructura, agro e innovación. Para el año 2011 se asignaron recursos de inversión por cerca de \$10 billones para estas prioridades, lo que representa incrementos significativos frente a la historia. Las locomotoras con mayor participación en el gasto de inversión son las de infraestructura, minería y del sector agropecuario.

## Sector financiero

SEGUNDO SEMESTRE DE 2011

### Principales resultados

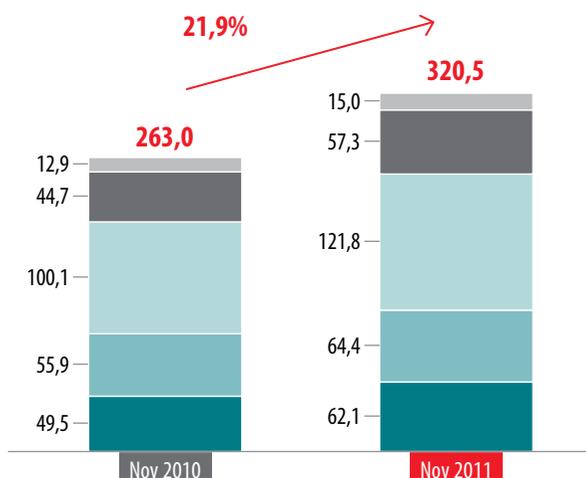
En noviembre de 2011, el sistema financiero tuvo un crecimiento del 21,9% frente al mismo mes del año anterior, con \$321 billones de activos y utilidades por \$6,2 billones, 14,8% más que las registradas en noviembre de 2010.

Dentro de los activos la cartera representó el 60,6% frente al 59,9% del año anterior; las inversiones alcanzaron \$64,4 billones y los pasivos \$276,5 billones.

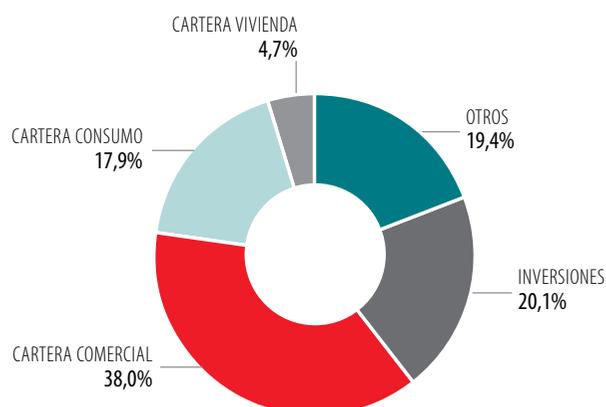
#### DETALLE DEL ACTIVO

(EN BILLONES DE PESOS)

- CARTERA VIVIENDA
- CARTERA CONSUMO
- CARTERA COMERCIAL
- INVERSIONES
- OTROS



## COMPOSICIÓN DEL ACTIVO



## Cartera de créditos

El crecimiento de la economía durante los últimos meses permitió que la cartera neta del sistema aumentara por encima del 23%. Este resultado se dio gracias a que todas las modalidades de crédito crecieron por encima del 20%, inclusive la cartera de vivienda, sobre la cual se han hecho titularizaciones por cerca de \$6,4 billones.

A noviembre de 2011 la calidad de la cartera total del sistema presentaba una importante mejora, pasando del 2,15% al 1,88% en el último año, comportamiento que se presentó de manera generalizada en todas las modalidades, sobre todo en vivienda, donde disminuyó en 69 puntos básicos.

## CARTERA DE CRÉDITOS - ESTABLECIMIENTOS DE CRÉDITO

(EN BILLONES DE PESOS)

Cartera	Nov 2010	Nov 2011	Crecimiento	
	Valor	Valor	Valor	Variación
Comercial	109,0	132,7	23,7	21,8%
Consumo	44,7	57,3	12,7	28,3%
Microcrédito	4,2	5,8	1,6	38,3%
Vivienda	12,9	15,0	2,1	16,2%
Provisiones	6,5	7,3	0,8	11,8%
<b>Cartera neta</b>	<b>164,2</b>	<b>203,5</b>	<b>39,3</b>	<b>23,9%</b>
Vivienda + titularizada	17,7	21,4	3,6	20,5%
<b>Cartera neta + titularizada</b>	<b>169,0</b>	<b>209,9</b>	<b>40,8</b>	<b>24,2%</b>

Nota: Comercial incluye leasing.

Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia

## CALIDAD DE LA CARTERA Y COBERTURA

	Nov 2010	Nov 2011
Consumo	3,14%	2,89%
Comercial	1,57%	1,33%
Vivienda	3,24%	2,55%
<b>Total</b>	<b>2,15%</b>	<b>1,88%</b>
<b>Cobertura</b>	<b>151,94%</b>	<b>163,60%</b>

Calidad cartera total: Cartera improductiva por altura (Consumo >60 días, Comercial >90 días y Vivienda >120 días) / Cartera total

Cobertura: Provisiones / Cartera vencida (>30 días)

Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia

## Captaciones del público

El crecimiento de la captación del sistema financiero se vio impulsado por las cuentas de ahorro, instrumento que representa ahora el 43,1% de los depósitos. Además, los bonos tuvieron un crecimiento del 46,3% el último año, fruto de las diversas emisiones en títulos de deuda que se hicieron a lo largo del periodo.

## CAPTACIONES SISTEMA FINANCIERO

(EN BILLONES DE PESOS)

	Nov 2010	Nov 2011	Variación
Cuentas de ahorro y CDAT	77,4	93,7	21,0%
Cuentas corrientes	29,3	34,0	15,8%
CDTs	53,4	60,7	13,8%
Otros	5,9	6,2	4,7%
Bonos	15,7	22,9	46,3%
<b>Total</b>	<b>181,7</b>	<b>217,5</b>	<b>19,7%</b>

Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia

## Patrimonio

El crecimiento de los activos del último año estuvo respaldado por el incremento del 18,3% en el patrimonio del sistema que alcanzó \$44 billones, permitiendo que la relación de solvencia se mantuviera cerca del 15,2%.

## Vivienda

Los desembolsos de crédito constructor a noviembre de 2011 aumentaron el 27,4%, pasando de \$8,2 billones a \$10 billones con respecto al año anterior. La cartera de constructor bruta aumentó 16,5%, pasando de \$2,3 billones en noviembre de 2010 a \$2,7 billones en noviembre de 2011.

Con relación a los desembolsos de crédito a individuales, éstos registraron un crecimiento del 16,0% en comparación con el mismo periodo de 2010; en el caso de los desembolsos para compra de vivienda de interés social (VIS), éstos aumentaron 9,1%, resultado que se explica principalmente por el crecimiento del crédito para vivienda nueva. El número de unidades VIS financiadas aumentó en los tres primeros trimestres del año a 41.400.

### ORIGINACIONES DE CRÉDITO HIPOTECARIO ACUMULADO

(EN MILES DE MILLONES DE PESOS)

	Ene - Nov 2010	Ene - Nov 2011	Crecimiento
Individual	6.644	8.160	22,8%
Subrogaciones	824	953	-50,8%
Leasing	767	907	36,5%
<b>Total</b>	<b>8.236</b>	<b>10.019</b>	<b>27,4%</b>

Fuente: Asobancaria

## Tarjetas de crédito

La industria de tarjetas de crédito ha presentado un crecimiento sostenido en saldos (24,8%) y facturación (17,5%). El número de tarjetas vigentes aumentó en 17,5% entre noviembre de 2010 y el mismo periodo de 2011.

### TARJETAS DE CRÉDITO - SISTEMA FINANCIERO

(EN BILLONES DE PESOS)

	Nov 10	Nov 11	Crecimiento
Saldo total	11,1	13,8	24,8%
Saldo consumo	10,3	13,0	26,0%
Saldo comercial	0,7	0,8	7,5%
<b>Facturación Ene-Nov</b>	<b>21,9</b>	<b>25,7</b>	<b>17,5%</b>
<b>Número de tarjetas vigentes</b>	<b>5.463.250</b>	<b>6.420.327</b>	<b>17,5%</b>

Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia

## Vehículos

La dinámica de venta de vehículos nuevos durante 2011 alcanzó un registro histórico al cerrar con 326 mil unidades matriculadas, lo que representa un crecimiento del 28,37% con respecto a lo alcanzado el año anterior.

---

# Banco Davivienda

## Principales logros

SEGUNDO SEMESTRE DE 2011

Durante este periodo el Banco concretó diferentes proyectos que le permitieron continuar su crecimiento y lograr reconocimiento internacional.

### Calificación internacional

Como parte de la preparación para su salida a mercados internacionales, Davivienda obtuvo el grado de inversión de las tres principales calificadoras internacionales:

- > **Moody's**                      Calificación **Baa3**                      otorgada el 24 de octubre
- > **Standard & Poors**              Calificación **BBB-**                      otorgada el 28 de octubre
- > **Fitch Ratings**                      Calificación **BBB-**                      otorgada el 28 de octubre

### Segunda emisión de acciones

Durante el pasado mes de noviembre se llevó a cabo la segunda emisión de acciones preferenciales de Davivienda, en la cual se obtuvieron recursos por \$716 mil millones; hoy ya el 20,9% de las acciones se encuentran en el mercado, logrando darle una mayor liquidez a la acción y apalancar el crecimiento del Banco.

### Colocaciones de bonos

En agosto de 2011 el Banco Davivienda realizó exitosamente la segunda emisión de bonos del año dentro de su programa de emisión de \$3 billones. Se colocaron \$500 mil millones en bonos ordinarios, recibiendo una demanda de 2,9 veces este valor.

## Resultados del Banco

Durante el segundo semestre de 2011 el Banco contribuyó a que cerca de 17 mil familias colombianas adquirieran su vivienda, de las cuales más de 6 mil fueron viviendas de interés social (VIS). Asimismo, se otorgaron créditos de vivienda a más de 11 mil personas.

Durante el año vinculamos a 139 mil nuevos clientes pymes y empresariales, ofreciéndoles posibilidades de desarrollo gracias a nuestros productos y servicios. En total desembolsamos más de 35 mil créditos por \$726 mil millones.

Con estos resultados, Davivienda supera los 4 millones de clientes, sin incluir los de DaviPlata.

En Davivienda apoyamos el desarrollo agropecuario del país, desembolsando más de 45 mil créditos por \$1,9 billones, que beneficiaron a más de 25 mil clientes en el año 2011.

Hemos contribuido también a la bancarización del país, permitiendo que más de 500 mil personas puedan manejar su dinero a través del Daviplata y que más de 77 empresas públicas y privadas utilicen el sistema.

El Banco ha orientado su estrategia hacia sectores de la economía alineados con el Gobierno; así se logró un aumento considerable en el segmento de infraestructura, en el que la cartera aumentó en 88%, llegando a \$977 mil millones a diciembre de 2011, mientras el segmento de transporte alcanzó \$272 mil millones y obtuvo un crecimiento cercano al 16%.

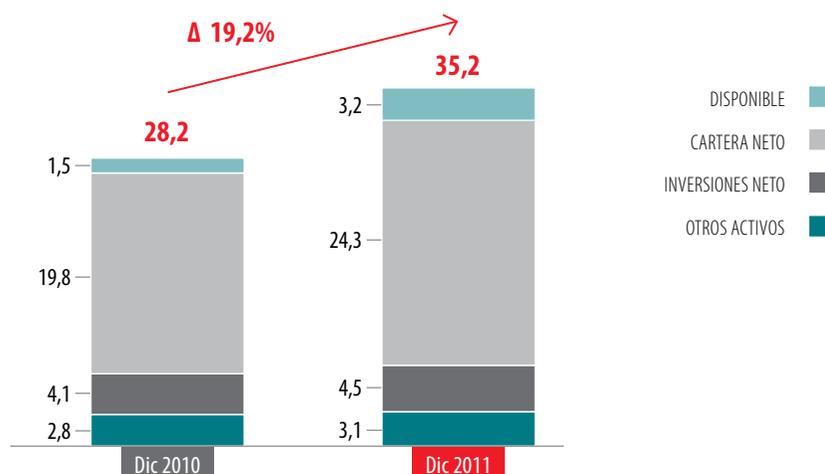
Los desembolsos al segmento pyme alcanzaron \$2,3 billones, obteniendo un crecimiento significativo del 30%. Por su parte, la cartera en moneda extranjera tuvo un alto crecimiento del 46%; en sólo 4 años este producto ya cuenta con \$1,8 billones en cartera.

### Análisis y estructura del activo

A diciembre de 2011 Davivienda continúa siendo el tercer banco más grande por activos en Colombia, con \$35,2 billones y un crecimiento del 19,2% en el último año. Este resultado se explica por el crecimiento en cartera e inversiones, dado el aumento de \$4,5 billones y \$2,1 billones respectivamente (crecimientos del 23% y el 38%), que juntos representan el 88% del total de activos al cierre del año.

## COMPORTAMIENTO DE LOS ACTIVOS DE DAVIVIENDA

(EN BILLONES DE PESOS)



### Cartera de créditos

A diciembre de 2011 se presentó un aumento significativo del 23% en la cartera de créditos como resultado, principalmente, del incremento en las carteras comercial y de vivienda, incluido leasing habitacional.

Con relación a la cartera de vivienda, ésta creció un 32%, cerca de un \$1 billón; durante el año se alcanzó un balance de cartera titularizada de \$2,1 billones. Al tener en cuenta esta cartera, el crecimiento del negocio pasaría a ser del 16,7%. La cartera de consumo alcanzó un crecimiento del 13%, como consecuencia del endurecimiento de los parámetros de otorgamiento realizado a comienzos del año por las autoridades monetarias.

### BANCO DAVIVIENDA - CARTERA NETA

(EN MILES DE MILLONES DE PESOS)

	Dic 2010	% Part.	Dic 2011	% Part.	Crecim.
Vivienda y leasing habitacional	3.146	15,9%	4.166	17,1%	32,4%
Cartera comercial y micro créditos	10.294	51,9%	12.926	53,1%	25,6%
Tarjetas de crédito	1.884	9,5%	2.330	9,6%	23,7%
Vehículo	868	4,4%	1.022	4,2%	17,7%
Otros créditos personales	4.745	23,9%	5.143	21,1%	8,4%
Provisión de cartera de créditos y leasing financiero	-1.118	5,6%	-1.249	5,1%	11,7%
<b>Cartera neto</b>	<b>19.819</b>		<b>24.338</b>		<b>22,8%</b>

Los indicadores de calidad de cartera se han incrementado, debido al deterioro de los indicadores de algunos productos de consumo; por esto se realizaron ajustes a las políticas de otorgamiento desde el inicio de 2011. Por su parte, las carteras comercial y de vivienda presentaron niveles muy bajos de calidad de cartera, que se vieron mejorados con respecto al año anterior. Con relación a las coberturas y dentro de su política de administración del riesgo, el Banco ha mantenido sus niveles de cobertura por encima del 200%.

## BANCO DAVIVIENDA - INDICADORES DE CARTERA IMPRODUCTIVA Y COBERTURA

	Dic 2009	Dic 2010	Dic 2011
Consumo	2,81	2,65	3,79
Comercial	1,63	0,73	0,66
Vivienda	4,33	5,11	3,84
<b>Total</b>	<b>2,51</b>	<b>2,08</b>	<b>2,22</b>
<b>Cobertura</b>	<b>243,2</b>	<b>257,0</b>	<b>219,9</b>

Cartera comercial incluye microcréditos

Cartera vivienda incluye leasing habitacional

Calidad:  $\text{Consumo} > 60 \text{ días} / \text{Total}$

$\text{Comercial} > 90 \text{ días} / \text{Total}$

$\text{Vivienda} > 60 \text{ días} / \text{Total}$

Cobertura:  $\text{Provisiones} / \text{Improductiva} \times \text{Altura}$

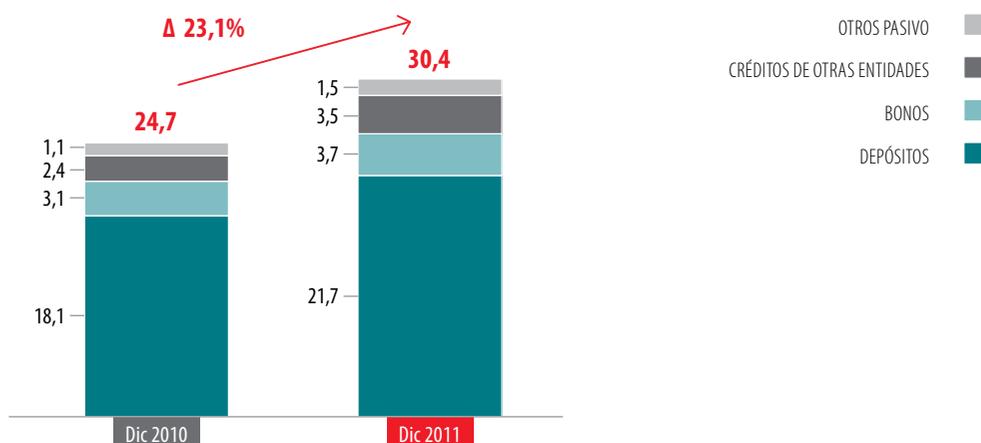
$(\text{Consumo} > 60 \text{ días}, \text{Comercial} > 90 \text{ días}, \text{Vivienda} > 60 \text{ días})$

### Análisis y estructura del pasivo

A diciembre de 2011, los pasivos del Banco presentaron un crecimiento de \$5,7 billones con relación a los registrados al mismo mes de 2010, alcanzando \$30,4 billones y creciendo el 23,1%. El instrumento de captación tradicional con mayor crecimiento en los últimos 12 meses fue la cuenta de ahorro, con el 41,6%, obedeciendo a una estrategia de migrar hacia este instrumento recursos que se enfocaban en otros menos eficientes, como el CDT. Dentro de la política de estructura de plazos, los redescuentos con otras entidades alcanzaron un crecimiento del 45,4%, equivalente a \$3,5 billones, mientras los bonos alcanzaron un crecimiento del 20,1%, habiéndose colocado \$1,1 billones en el año.

## BANCO DAVIVIENDA - COMPORTAMIENTO DE LOS PASIVOS

(EN BILLONES DE PESOS)



## BANCO DAVIVIENDA - INSTRUMENTOS DE CAPTACIÓN

(EN MILES DE MILLONES DE PESOS)

	Dic 2010	% Part.	Dic 2011	% Part.	Crecim.
Cuentas de ahorro y CDAT	8.727	41%	12.324	49%	41%
Cuentas corrientes	3.103	15%	3.448	14%	11%
CDTs	5.986	28%	5.696	22%	-5%
Otros	247	1%	239	1%	-3%
Bonos	3.083	15%	3.701	15%	20%
<b>Captaciones del público</b>	<b>21.146</b>		<b>25.408</b>		<b>20%</b>

La razón de cartera neta sobre captaciones alcanzó el 96%, frente al 95% del primer semestre de 2011.

Al tener en cuenta las obligaciones de redescuento, esta relación llegaba al 84% al cierre de 2011.

### Estructura del patrimonio

El patrimonio del Banco cerró a diciembre de 2011 en \$4,8 billones, \$1,2 billones más que a diciembre de 2010. Esto se explica por la capitalización a través de la segunda emisión de acciones preferenciales que tuvo lugar en noviembre 2011 por \$716 mil millones, y por la generación interna de resultados que alcanzó \$593 mil millones acumulados durante el año.

A diciembre de 2011 el patrimonio técnico de Davivienda ascendió a \$4,7 billones, mientras los activos ponderados por nivel de riesgo sumaron \$29,2 billones. Teniendo en cuenta un riesgo de mercado igual a \$240 mil millones, estas cifras indican una relación de solvencia\* del Banco del 14,95% frente a un 9% regulatorio.

\* Patrimonio técnico sobre activos ponderados por nivel de riesgo más 100/9 por el valor en riesgo.

## Estado de resultados

Los resultados acumulados a diciembre de 2011 suman \$593 mil millones. Éstos representan un aumento del 14,7% frente a los resultados acumulados a diciembre de 2010, que habían alcanzado \$517 mil millones.

### BANCO DAVIVIENDA - RESULTADOS A DICIEMBRE DE 2011

(EN MILLONES DE PESOS)

	Dic 2010	Dic 2011	Crecimiento	
			Valor	Porcentaje
Ingresos cartera	2.316.297	2.830.180	513.883	22,2%
Ingresos inversiones*	332.141	309.586	-22.555	-6,8%
Egresos financieros	670.802	842.246	171.444	25,6%
Provisiones	374.179	598.276	224.096	59,9%
<b>Margen financiero neto</b>	<b>1.603.457</b>	<b>1.699.244</b>	<b>95.787</b>	<b>6,0%</b>
Ingresos operacionales	685.353	708.584	23.231	3,4%
Gastos operacionales	1.642.241	1.674.039	31.798	1,9%
<b>Utilidad operacional</b>	<b>646.569</b>	<b>733.790</b>	<b>87.221</b>	<b>13,5%</b>
Neto no operacional	12.214	3.649	-8.565	-70,1%
<b>Utilidad antes de impuestos</b>	<b>658.783</b>	<b>746.562</b>	<b>87.779</b>	<b>13,3%</b>
Impuestos y otros	142.118	153.749	11.631	8,2%
<b>Utilidad del ejercicio</b>	<b>516.665</b>	<b>592.813</b>	<b>76.148</b>	<b>14,7%</b>

\* Incluye resultados de derivados y de utilidad en venta y compra de títulos y divisas.

El margen financiero al cierre de 2011 presentó un crecimiento del 6% frente a 2010, a pesar del buen comportamiento de los ingresos financieros, que crecieron el 18,6% en el mismo periodo. Este crecimiento se dio principalmente por el aumento en cartera comercial y de consumo del 20,1% y el 27,2% respectivamente, como consecuencia del aumento de los saldos de la cartera comercial y de las tasas de usura indexados en los créditos de consumo y tarjetas de crédito en 256 puntos básicos, pasando del 26,5% a junio de 2011, al 29,1% a diciembre de 2011.

En los egresos financieros se vio reflejado el crecimiento de los saldos de las cuentas de ahorro, generando un aumento en los costos del 63% frente al cierre de 2010 y de los créditos con otras entidades equivalente al 52%. En general, los egresos financieros crecieron 25,6% a finalizar 2011. Finalmente, el margen financiero se vio afectado por los gastos de provisiones, los cuales se incrementaron en un 60%, que corresponde al crecimiento de la cartera y a una mayor provisión para cubrir el deterioro de algunas líneas de créditos de consumo; para ello el Banco modificó sus políticas de crédito para este segmento.

## Desempeño de filiales

### Bancafé Panamá

Al cierre de 2011, Bancafé Panamá llegó a US\$657 millones en el total de activos, lo que representa un 25% de crecimiento con respecto al año anterior; los rubros más importantes fueron depósitos en bancos, portafolio de inversiones y cartera.

El valor del patrimonio era de US\$92 millones, un 11,5% superior al registrado en diciembre de 2010; esta variación está dada por las utilidades del semestre, que aunque son inferiores en un 23% a las del mismo periodo del año anterior, se considera un buen resultado teniendo en cuenta la fuerte disminución de tasas de colocación observada en la plaza y que los resultados del negocio de *trading* no se pueden comparar con los obtenidos hace un año por situaciones de mercado.

(EN MILLONES DE DÓLARES)

	Dic 2010	Dic 2011	Diferencia	Porcentaje
Activos	526,3	656,8	130,4	24,8%
Pasivo	443,9	564,9	121,0	27,2%
Patrimonio	82,4	91,9	9,5	11,5%
Utilidad (miles de US\$)	15.001,5	11.590,1	-3.411,3	-22,7%

### Confinanciera

El comportamiento de sus desembolsos mantuvo una dinámica acorde al colocar créditos por \$305 mil millones para la financiación de vehículos, que representan un incremento del 21,6% con respecto al resultado del año 2010.

En el segmento de vehículos productivos Confinanciera tomó una buena proporción del crecimiento al desembolsar \$217 mil millones, que representan un aumento del 39,6% con respecto al año 2010.

En referencia al tema de calidad del activo, el índice de cartera vencida por altura de mora se situó al cierre del año en el 2,9%, lo que refleja un adecuado control tanto en la originación como en la cobranza de los créditos otorgados. Al finalizar 2010 este indicador se situó en 4,8%.

Al cierre del año la entidad registró utilidades por \$26 mil millones, lo que representa un ROE del 34%, que se compara favorablemente con el 32% del año inmediatamente anterior.

(EN MILES DE MILLONES DE PESOS)

	Dic 2010	Dic 2011	Diferencia	Porcentaje
Activos	417	479	63	15,1%
Pasivo	346	397	51	14,8%
Patrimonio	71	82	12	16,4%
Utilidad (millones de \$)	15.825	25.590	9.765	61,7%

### Fiduciaria Davivienda

Al finalizar 2011, el valor de los fideicomisos administrados por la Fiduciaria Davivienda se situó en \$3,7 billones, con un crecimiento del 11% con respecto a 2010. Este resultado se explica principalmente por el crecimiento de los negocios de fiducia inmobiliaria en un 35%, de administración en un 23% y del decrecimiento de las carteras colectivas en un 6%.

El resultado del fondo y de las carteras colectivas administradas, fue así:

El Fondo Voluntario de Pensiones Dafuturo cerró el año con \$729 mil millones, y la Cartera Colectiva Daviplus terminó con un valor del fondo de \$71,2 mil millones; esta reducción del saldo se originó en el retiro de los aportes de los clientes personas naturales y de los clientes corporativos. La Cartera Colectiva Consolidar, donde se mantienen los recursos de los negocios inmobiliarios de la Fiduciaria, cerró el año con \$205 mil millones; por último, la Cartera Colectiva Superior terminó 2011 en \$821 mil millones.

Al cierre de 2011, el valor de los fideicomisos inmobiliarios ascendió a \$1,4 billones; este crecimiento del 35% es producto de la estrategia de profundización con los clientes constructores y de la consecución de negocios en las principales ciudades del país.

Al cierre del ejercicio 2011, el valor de los fideicomisos de administración ascendió a \$452 mil millones, con un crecimiento del 23% con respecto al año 2010, debido al incremento de los negocios de parqueo y de administración y pagos.

Las comisiones por administración de negocios del año 2011 fueron de \$27 mil millones, superiores en 5,4% al año anterior; la utilidad neta del ejercicio creció un 2,6%, equivalente a \$15,5 mil millones, producto principalmente del crecimiento de las comisiones de fiducia estructurada y la reducción de gastos operacionales.

En lo relativo a las cuentas del balance, la Fiduciaria cerró el año 2011 con un total de activos de \$62,4 mil millones, mientras los pasivos se incrementaron en 20%, para terminar en \$7,1 mil millones; este resultado obedeció al saldo liquidado por concepto de impuesto de patrimonio y el saldo a pagar en renta y complementarios del año gravable 2011; el patrimonio creció en 5%, al pasar de \$52,4 mil millones a \$55,2 mil millones, principalmente por las utilidades del año.

(EN MILES DE MILLONES DE PESOS)

	Dic 2010	Dic 2011	Diferencia	Porcentaje
Activos	58	62	4	6,8%
Activos administrados	3.331	3.707	376	11,3%
Patrimonio	52	55	3	5,3%
Utilidad (millones de \$)	15.116	15.514	398	2,6%

## Fiduciaria Fiducaf 

Al 31 de diciembre de 2011, el valor de los negocios administrados por Fiducaf  ascend  a \$5,6 billones. Los fideicomisos que gestionan recursos de pensiones (incluidos los consorcios) tuvieron una participaci n del 51,6%, seguidos por los de administraci n y pagos, con el 26,7% y los de fiducia en garant a con el 15,7%. Las carteras colectivas Rentacaf , con un saldo de \$252,8 mil millones, y Rental quida con \$92,5 mil millones, participaron en el 6,1%.

Al finalizar el a o 2011, los ingresos percibidos por comisiones fiduciarias sumaron \$23,2 mil millones, inferiores en un 1% a los del a o anterior. La mayor contribuci n correspondi  a los negocios de fiducia estructurada, cuyas comisiones fueron de \$18,6 mil millones, si bien decrecieron 3,8%; dentro de la fiducia estructurada, los negocios en consorcio volvieron a tener la mayor participaci n con ingresos por \$11,9 mil millones, inferiores en 9% a los del a o 2010. En cuanto a las carteras colectivas Rentacaf  y Rental quida, sus comisiones pasaron de \$4,1 mil millones a \$4,6 mil millones, con un importante incremento del 12,4%. Los ingresos no operacionales sumaron \$796,9 millones.

Al adicionar a las comisiones de los negocios los rendimientos netos del portafolio, los otros ingresos operacionales y los no operacionales, el total de ingresos de la compa a ascend  a \$28,4 mil millones. Estos ingresos fueron inferiores en un 4,5% a los obtenidos en el a o 2010.

Descontados los gastos operacionales de \$18,1 mil millones, que decrecieron en un 1,3%, los gastos extraordinarios y los no operacionales por \$263,5 millones y la carga impositiva efectiva del 30,2%, el ejercicio arroj  utilidades netas de \$7 mil millones.

(EN MILES DE MILLONES DE PESOS)

	Dic 2010	Dic 2011	Diferencia	Porcentaje
Activos	76	81	5	6,0%
Activos administrados	6.557	5.607	-950	-14,5%
Patrimonio	69	71	2	2,8%
Utilidad (millones de \$)	7.334	7.045	-288	-3,9%

## Davivalores

Al cierre del año 2011, los ingresos de Davivalores alcanzaron \$7,8 mil millones, que representan un crecimiento del 136% con respecto al año anterior; el 89% de estos ingresos se derivó de la ejecución de órdenes de clientes a través de contratos de comisión por \$2,1 mil millones, la colocación de emisiones primarias por \$2,4 mil millones y la administración de valores por \$2,4 mil millones. Este resultado se obtuvo principalmente por el importante rol que desempeñó Davivalores junto al Banco Davivienda en los procesos de emisión y colocación de acciones que se dieron en el mercado de capitales colombiano a lo largo de un año record en este tipo de operaciones. Por otra parte, la Sociedad Comisionista de Bolsa presentó un incremento del 93% en sus gastos de personal, del 47% en sus gastos operacionales y del 27% en gastos administrativos, incrementos derivados de un mayor volumen de negocios y del fortalecimiento de su estructura física, humana y tecnológica, en línea con el desarrollo de su plan estratégico. Davivalores terminó el año 2011 con una utilidad de \$1.982 millones, lo que representa un crecimiento del 422% con respecto al año anterior. Los portafolios de inversión de sus clientes, administrados por la sociedad, superaron los \$2,2 billones.

(EN MILES DE MILLONES DE PESOS)

	Dic 2010	Dic 2011	Diferencia	Porcentaje
Activos	11,9	14,8	3	24,1%
Activos administrados	1.473,6	2.284,3	811	55,0%
Patrimonio	10,7	12,8	2	20,0%
Utilidad (millones de \$)	379,9	1.982,1	1.602	421,7%

## Análisis de riesgo

La administración y gestión de riesgos en el Banco Davivienda, que sigue los lineamientos del Grupo Bolívar, se realiza mediante una estrategia de sinergia entre las compañías, en la que consolida un área de Riesgo para todas las empresas, optimizando los recursos tecnológicos y académicos para el desarrollo de herramientas de medición, análisis y control de los riesgos asumidos. En la Nota 33 de los Estados Financieros se incluyen indicadores detallados para cada uno de ellos.

### Sistema de administración de riesgo de crédito (SARC)

El Banco ha continuado trabajando en un proceso de calibración de modelos de estimación de pérdidas esperadas. Un resumen de éstos se encuentra en la Nota 33 de los Estados Financieros. Las provisiones de la cartera de crédito de Davivienda ascendían a \$1,2 billones al corte de diciembre de 2011, dando una cobertura del 136% a la cartera improductiva calificada en C, D y E para todos los modelos.

## **Riesgo de mercado (SARM)**

La Tesorería del Banco realiza sus funciones de acuerdo con las definiciones, lineamientos y estrategias definidas por la Junta Directiva, el Comité de Gestión de Activos y Pasivos, y el Comité de Riesgos Financieros e Inversiones. El control y monitoreo de la creación de valor de las distintas líneas de negocio y/o portafolios es ejercido por la Vicepresidencia de Riesgo de Inversiones, así como la identificación, medición y monitoreo del riesgo de mercado. A diciembre 31 de 2011 el valor en riesgo regulatorio (VeR), calculado según la metodología de la Superintendencia Financiera de Colombia, era de \$239,5 mil millones. El resumen del modelo interno utilizado para calcular el valor en riesgo se encuentra en la Nota 33 de los Estados Financieros, al igual que los principales resultados de la metodología estándar

## **Riesgo de liquidez (SARL)**

Para la medición del riesgo de liquidez se aplican los lineamientos establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia, que establecen las reglas relativas al sistema de administración de riesgo de liquidez (SARL) y definen el indicador de riesgo de liquidez (IRL), que al 31 de diciembre de 2011 era de \$6,1 billones en la primera banda. Los lineamientos del SARL se explican en la Nota 33 de los Estados Financieros.

## **Sistema de administración de riesgo operativo (SARO)**

Como parte de los lineamientos de planeación estratégica del Banco, se continúan generando procesos de mejoramiento y consolidación del sistema de administración de riesgo operativo del Banco asegurando, entre otros puntos, los siguientes:

- > Se están implementando procesos de monitoreo del sistema de administración de riesgo operativo, de manera que se facilite la rápida detección y corrección de las deficiencias del sistema, así como un seguimiento de la efectiva identificación y valoración de riesgos y aplicación de controles con la frecuencia y naturaleza de los cambios en el entorno operativo.
- > Como parte de un adecuado y efectivo mejoramiento operativo del Banco, se desarrollan diferentes planes de acción que permiten fortalecer la efectividad de los controles, asegurando la mitigación de los riesgos en los diferentes procesos.
- > El perfil de riesgo operativo a diciembre de 2011 muestra que los riesgos identificados se encuentran debidamente controlados y que sobre aquellos que aún se identifican como de riesgo alto se están desarrollando planes de acción para su mitigación, en concordancia con los lineamientos y los niveles de tolerancia establecidos por la Junta Directiva.

Estamos comprometidos con mantener la calidad y efectividad del sistema de administración de riesgo operativo del Banco, ajustándolo oportunamente a la dinámica de los cambios de los procesos como consecuencia de nuevas estrategias de negocio y en concordancia con las disposiciones legales contempladas en la Circular Externa 041 de 2007 de la Superintendencia Financiera de Colombia.

## **Sistema de control interno (SCI)**

De acuerdo con las políticas de control interno aprobadas por la Junta Directiva, se diseñaron e implementaron los procedimientos de control interno; además, éstos se ajustan de acuerdo con las necesidades del entorno, en línea con el cumplimiento de los resultados esperados en condiciones de seguridad, transparencia y eficiencia.

Davivienda implementó y está controlando y optimizando el cumplimiento de los siguientes componentes del SCI:

- > Ambiente de control: hemos definido y divulgado principios, valores y conductas orientados hacia el control.
- > Gestión de riesgos: estamos implementando procesos que mantienen la eficacia, eficiencia y efectividad de la gestión y la capacidad operativa del Banco.
- > Actividades de control: se definieron políticas y se implementaron los procedimientos que permiten el cumplimiento de las instrucciones de la Administración con relación a sus riesgos y controles.
- > Información y comunicación: se han adoptado controles que permiten asegurar la calidad y el cumplimiento de la información generada y publicada.
- > Monitoreo: estamos verificando la calidad de desempeño del control interno a través del tiempo.
- > Evaluaciones independientes: se ha designado a la Auditoría y a la Revisoría Fiscal para realizar evaluaciones adicionales que comprueben la efectividad del SCI.

La Junta Directiva, el Comité de Auditoría, el Representante Legal y los entes de control supervisan el cumplimiento del SCI del Banco y velan porque la preparación, presentación y revelación de la información financiera se ajuste a lo dispuesto en la ley.

## **Sistema de atención al consumidor financiero (SAC)**

Conscientes de la importancia de optimizar el ambiente de atención, protección, respeto y adecuada prestación de servicios a los consumidores financieros, hemos desarrollado y continuamos generando nuevos retos que nos permitan asegurar la calidad, efectividad y oportunidad de los procesos del Banco. Para cumplir esos propósitos hemos desarrollado, entre otras, las siguientes acciones:

- > Hemos definido e implementado diferentes mecanismos que permiten optimizar la debida diligencia en el ofrecimiento de los productos y servicios del Banco.
- > Los procesos que generan la información a los consumidores financieros se han asegurado de manera que se mantengan dentro de altos estándares de calidad y oportunidad.
- > Hemos implementado nuevas metodologías y herramientas tecnológicas, y hemos desarrollado diferentes programas de capacitación a funcionarios que nos permitirán asegurar una adecuada, efectiva y oportuna atención de las quejas y reclamos presentados por los consumidores financieros.

- > Estamos desarrollando diferentes estrategias para lograr una comprensible y satisfactoria educación al consumidor financiero sobre los diferentes productos y servicios financieros.

Mediante estas actividades continuaremos optimizando la protección de los derechos del consumidor financiero y el logro sostenido de los objetivos del Banco, consolidando el equilibrio contractual entre las partes con altos niveles de satisfacción y desarrollo.

De acuerdo con el desarrollo de sus objetivos con respecto al sistema de atención al consumidor financiero, el Banco busca cumplir con las disposiciones legales contempladas en la ley 1328 del 2009 y la Circular Externa 015 de 2009 de la Superintendencia Financiera de Colombia.

### **Estrategias de seguridad de la información - Circular Externa 052 de 2007**

Dando continuidad al cumplimiento de la Circular Externa 052 de 2007, expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, se determinó, dentro del desarrollo de cada uno de los proyectos que se inician en el Banco, incluir desde su etapa de planeación la verificación del cumplimiento de los requisitos regulatorios de esta norma. Asimismo, estos requisitos se tienen en cuenta en los procesos de mejora y optimización, garantizando su permanencia y sostenibilidad en el tiempo.

Teniendo en cuenta los riesgos existentes en las comunicaciones digitales actuales, en especial las que se realizan a través de internet, como la aparición y mutación de nuevos ‘troyanos’ y en general de códigos maliciosos más potentes, mantenemos un proceso constante de actualización y monitoreo de nuestros canales transaccionales, con el fin de mitigar oportunamente los riesgos que puedan aparecer y afectar a nuestros clientes. Para apoyar esta estrategia, hemos actualizado y reforzado los contratos con los terceros especializados en la investigación y gestión de incidentes de *phishing* y ‘troyanos’, que cada vez afectan más a las instituciones financieras en el mundo.

El Banco está trabajando en el proyecto de actualización de los datos publicados en la Circular Externa 022 de 2010 de la Superintendencia Financiera de Colombia, validando internamente e identificando el nivel de cumplimiento al realizar el análisis de impacto para el canal Banca Móvil. Con respecto a los requisitos relacionados con EMV (Europay MasterCard Visa, estándar de interoperabilidad de tarjetas IC, con microprocesador), se tuvieron en cuenta las fechas propuestas para realizar internamente los ajustes a los planes que se habían trazado sobre la implementación total de EMV en pinpad, a nivel de adquirencia, y para el cambio total de las tarjetas, ya que Davivienda había iniciado la emisión de tarjeta chip a comienzos de 2011.

El Banco y sus filiales continuarán la investigación de nuevas tendencias en temas de seguridad y, por lo tanto, en herramientas y controles que permitan mitigar los riesgos identificados para estar preparados ante nuevas amenazas y poner dichos controles a disposición de nuestros clientes, garantizando la entrega de productos y servicios con altos niveles de calidad y seguridad.

## **Sistema de administración de riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo (SARLAFT)**

El Banco ha adoptado e implementado un sistema de administración de riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo (SARLAFT), basado en la premisa de administración del riesgo que incluye el conocimiento del cliente y sus operaciones con la entidad, la definición de segmentos de mercado, de clientes, de productos, canales de distribución y jurisdicciones, monitoreo de transacciones y reporte de operaciones a las autoridades competentes, con el propósito de evitar ser utilizado para dar apariencia de legalidad a activos provenientes de actividades ilícitas y/o para financiar actividades terroristas, de acuerdo con lo expuesto en la Circular Externa 026 de junio de 2008 de la Superintendencia Financiera de Colombia.

El SARLAFT está soportado en una cultura organizacional, políticas, controles y procedimientos que son de conocimiento y aplicación de toda la organización y que recogen gran parte del marco regulatorio colombiano, lo mismo que las recomendaciones y mejores prácticas internacionales en esta materia, especialmente las del Grupo de Acción Financiera Internacional, GAFI.

Los procedimientos y reglas de conducta sobre la aplicación de todos los mecanismos e instrumentos de control están integrados en el Manual SARLAFT y el Código de Conducta, que es de conocimiento de todos los funcionarios de la entidad.

El Banco realiza periódicamente programas de capacitación dirigidos a sus funcionarios, buscando crear conciencia y compromiso en cada uno de ellos.

Asimismo, se han incluido las revisiones de los mecanismos de control diseñados e implementados en la Unidad de Cumplimiento y demás áreas de la entidad dentro de los procesos de Revisoría Fiscal y Auditoría Interna.

Dando cumplimiento a las normas, la Junta Directiva designó a un Oficial de Cumplimiento y su suplente, quienes están debidamente posesionados ante la Superintendencia Financiera de Colombia.

## **Aspectos administrativos**

### **Situación jurídica**

El Banco no tiene actualmente procesos en contra que puedan afectar su situación de solvencia o estabilidad. Los procesos más importantes están relacionados en la Nota 20 de los Estados Financieros.

### **Situación administrativa**

A diciembre de 2011 el Banco tenía 10.232 cargos a término indefinido, 375 a término fijo, 43 en aprendizaje y 133 temporales, para un total de 10.783.

## Propiedad intelectual y derechos de autor

El Banco tiene establecidos internamente programas de concientización a sus funcionarios, para que a través de la autorregulación se logre el cumplimiento de las normas de propiedad intelectual y derechos de autor. Adicionalmente, estos programas son reforzados por visitas periódicas de Auditoría a las diferentes áreas del Banco, con el fin de evaluar, entre otros, este aspecto.

## Operaciones con los socios y los administradores

Las operaciones realizadas por el Banco Davivienda con sus socios y administradores se ajustan a las políticas generales de la entidad. Estas operaciones se encuentran detalladas en la Nota 32 de los Estados Financieros.

Los créditos con vinculados económicos (accionistas, miembros de Junta, representantes legales y otros vinculados) ascienden a \$254,6 mil millones. Por su parte, los depósitos con dichos vinculados alcanzan \$214,4 mil millones.

Por concepto de asistencia a las reuniones de Junta Directiva se pagaron honorarios y comisiones a miembros y asesores de ésta por \$213 millones.

## Intensidad de relaciones grupo empresarial

Tradicionalmente el Banco mantiene relaciones de negocios con empresas del mismo grupo, buscando una mayor eficiencia conjunta mediante la especialización de cada compañía en aquellas tareas en las que presenta ventajas competitivas.

A continuación se presenta un resumen de las principales operaciones con partes vinculadas a 31 de diciembre de 2011, cuyo detalle está en la Nota 32 de los Estados Financieros:

(EN MILLONES DE PESOS)

Activos	944.098
Pasivo	529.412
Ingresos	102.064
Gastos	79.670

Durante el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2011, entre el Banco Davivienda y otras entidades por influencia o en interés de Sociedades Bolívar S.A., se realizó una operación de cartera por valor de \$200 mil millones.

Según Acta No. 815 del 13 de septiembre de 2011, la Junta Directiva aprobó la iniciación de las gestiones dirigidas a la fusión de Confinanciera S.A., compañía de financiamiento, con el Banco Davivienda, siendo ésta última la entidad absorbente, y autorizó a la Administración para adelantar todas las gestiones previas a la convocatoria de Asamblea General de Accionistas en la que se someta la decisión de fusión.

### Egresos directivos de la sociedad

Las erogaciones a directivos ascendieron a \$3.425 millones.

### Egresos de asesores o gestores vinculados

Las erogaciones a asesores y gestores se relacionan a continuación:

Honorarios Junta Directiva	\$120 millones
----------------------------	----------------

### Donaciones

Durante el segundo semestre de 2011 se realizaron donaciones por \$2.126 millones.

### Gastos de propaganda y relaciones públicas

Los gastos de propaganda sumaron \$55 mil millones y los de relaciones públicas \$328 millones.

### Bienes en el exterior

Los dineros y otros bienes de la sociedad en el exterior ascendieron a \$170,8 mil millones y las obligaciones en moneda extranjera a \$2,87 billones.

### Inversiones nacionales y/o extranjeras

El detalle de las inversiones de títulos participativos se revela en la Nota 6.9 de los Estados Financieros.

Éstas totalizaron \$302,9 mil millones, así:

Inversiones nacionales	\$246 mil millones, con valorizaciones por \$95 mil millones
Inversiones internacionales	\$56,9 mil millones, con valorizaciones por \$97,5 mil millones

## Declaración de responsabilidad social empresarial

### Responsabilidad social empresarial

Para nuestra organización es importante que todos los colaboradores entiendan la importancia de la visión de desarrollo sostenible, de manera que logremos integrarla a la estrategia del negocio. Para ello, en 2011 sensibilizamos alrededor de 650 colaboradores, buscando materializar estos conceptos dentro de la oferta de valor de cada una de las áreas, para poder identificar de mejor manera nuestros impactos en la organización.

## Desempeño ambiental

Conscientes de que nuestro desafío es la adecuada evaluación de impactos ambientales y sociales en las solicitudes de crédito, nuestro Sistema de Administración de Riesgo Ambiental y Social es aplicable a las operaciones de crédito de largo plazo del segmento corporativo destinadas a financiar proyectos que requieren licencia ambiental y que superan el monto establecido; asimismo, aplica para las operaciones de crédito constructor de acuerdo con el monto establecido para éstas.

## Un respiro por el planeta

Es un programa enmarcado en nuestra política de eco eficiencia, que busca aminorar los impactos directos de nuestra organización en el uso de recursos naturales.

## Reciclaje

En 2011 iniciamos un programa de gestión de residuos con Colombiana Kimberly Colpapel S.A. para sensibilizar a nuestros proveedores y colaboradores de aseo mediante campañas informativas para el manejo de residuos y la implementación de puntos ecológicos en las diferentes áreas y oficinas.

(CIFRAS ESTIMADAS)

Reciclaje	Kilos de papel	Total millones de \$	Árboles salvados
Depuración archivo inactivo	164.134	90,3	2.788
Reciclaje oficinas y Dirección General Bogotá	37.705	16,8	646
Reciclaje oficinas y áreas administrativas a nivel nacional	20.738	10,8	391
Total reciclaje nacional	222.577	117,9	3.825

En Davivienda estamos comprometidos con el ahorro y la cultura de 'cero papel'; se disminuyeron las impresiones en un 35%, representado en 1,1 millones de hojas de papel; adicionalmente, los procesos de digitalización, eliminación de impresiones e impresión dúplex, economizaron la impresión de 1,7 millones de hojas, el equivalente a 280 árboles.

## Ahorro de agua y energía

En 2010 tuvimos aumentos en los consumos de energía y agua, por lo cual a finales de ese año y durante 2011 implementamos diferentes iniciativas que al cerrar el año reflejaron mejores resultados: disminución del 1,1% en la energía consumida y del 2% en el agua. El conjunto de la implementación de este tipo de iniciativas en nuestras operaciones ha tenido un comportamiento positivo, generando un ahorro de \$1.108 millones con respecto al año anterior.

---

## Ola invernal

El 2011 fue un año de retos, en especial para enfrentar las consecuencias de la ola invernal que se dio en gran parte del territorio colombiano. Para Davivienda fue importante participar activamente en el apoyo a las personas damnificadas por el invierno y aportar un grano de arena a la complicada situación que atravesó el país. Con el trabajo en equipo entre Seguros Bolívar, Asistencias Bolívar y Davivienda se estableció un plan de acción para este tipo de emergencias, no solo para cubrir la que se vivió el año anterior, sino para estar preparados para futuras contingencias.

*«Hicimos las cosas de forma diferente, acompañando al cliente en su tragedia»*

Acompañamos a nuestros clientes de crédito hipotecario brindándoles atención especial en los sitios afectados y facilitando el acceso a la entrega de los recursos, indemnizaciones y rentas, por medio de una tarjeta prepago. No solo les llevamos una solución económica, sino un gran apoyo en un momento complicado para ellos y sus familias.

También apoyamos al sector agropecuario ofreciendo normalizar los créditos de este sector que fueron golpeados por la ola invernal de los últimos dos años. Estos clientes han contado con los beneficios de ley en cuanto a extensión de plazo y pago de intereses a tasas favorables.

En el año 2011 recibimos 899 solicitudes Ola Invernal por \$88 mil millones y se aprobaron 727, por \$69 mil millones; 8 de ellas tuvieron acceso al programa de alivios Poda por \$662 millones.

---

## Proveedores

A diciembre de 2011 contábamos con 3.112 proveedores en las diferentes regiones del país, que prestaron servicios al Banco en múltiples áreas, impulsando diversos sectores de la economía. Con el fin de incentivar este proceso, adelantamos un proyecto encaminado a fortalecer las relaciones con nuestros proveedores, que incluye labores como segmentación de proveedores por tipo de servicio ofrecido al Banco y por riesgo asociado al servicio ofrecido, visitas y capacitaciones estratégicas. La organización Formación Tejedoras del Servicio y Comandos de la Excelencia fue la que contó con mayor número, alcanzando 1.132 proveedores.

Cada una de las acciones que llevamos a cabo hace parte de varios proyectos de alto impacto, liderados por organizaciones sociales que realizan una gestión efectiva y transparente en la búsqueda de la transformación social.

## PRINCIPALES DONACIONES A DICIEMBRE DE 2011

(EN MILLONES DE PESOS)

Fundación Bolívar Davivienda	3.000
Fundación Hogar Infantil Bolívar	1.098
Dividendo por Colombia	234
Otras donaciones:	1.779
Cultura y desarrollo empresarial	166
Democracia, paz y convivencia	505
Educación	1.106
Infancia, vejez y salud	3
<b>Total</b>	<b>6.112</b>

### Voluntariado corporativo

Existen a la fecha 22 líderes regionales y mil voluntarios de la Familia Bolívar que han donado más de 5.900 horas y más de 40 jornadas de voluntariado alrededor de Colombia.

- > En 2011, llevamos a cabo actividades de reformas locativas, entrega de módulos y jornadas de elaboración de material didáctico.
- > Programa Banco de Tiempo en conjunto con la Alta Consejería para la Reintegración.
- > Programa de apoyo a familias de escasos recursos en la construcción de viviendas temporales, en conjunto con *Un Techo para Mi País*.

### Servicio al cliente

El trabajo en equipo, basado en la generación de cultura y enfocado en los atributos de servicio (agilidad, asesoría, interés y seguridad), nos ha permitido obtener una calificación de 93,7 según estudios de mercado realizados por la firma Tecnología y Gerencia, que nos consolida como el banco número uno en la prestación del servicio al cliente.

### Acontecimientos importantes acaecidos después del ejercicio

Durante el mes de enero de 2012, el Banco dio un paso más en su consolidación regional al cerrar un acuerdo con HSBC Holdings para adquirir los bancos, las compañías de seguros y las compañías financieras del HSBC en El Salvador, Costa Rica y Honduras.

El valor acordado para la transacción es de US\$801 millones. Para su pago, Davivienda cuenta con la solvencia patrimonial y los recursos necesarios, gracias al capital obtenido en la pasada emisión de acciones y a las inversiones líquidas, que a diciembre sumaban \$4 billones, además del respaldo de la emisión de bonos internacionales que se espera realizar durante el primer semestre de 2012, de acuerdo con el comportamiento de este mercado.

## **Evolución previsible del Banco Davivienda**

Durante el primer semestre de 2012 Davivienda adelantará todos los procesos de autorización de la compra de HSBC ante las autoridades de El Salvador, Honduras, Costa Rica, Panamá y Colombia. Igualmente, dentro de este proceso, estudiará y adaptará las plataformas y estructuras para tomar la operación de esa entidad, luego del cierre de la operación que se espera se realice en el segundo semestre del año.

Localmente, el Banco continuará enfocado en apoyar las estrategias económicas del Gobierno, apoyando proyectos de vivienda, infraestructura y banca agropecuaria. También se continuará el impulso de las carteras de vivienda a través de la financiación de vivienda de interés social (VIS) alineada con las políticas de creación de vivienda del Gobierno, y la cartera comercial, donde se espera seguir creciendo con tasas superiores al 25% en el segmento PyME, entre otros.

Durante el primer semestre de 2012 esperamos realizar la primera emisión de bonos en el mercado internacional, aprovechando la buena coyuntura de Colombia y el Banco.

A su vez, en el transcurso del presente año se llevará a cabo la fusión definitiva de Confinanciera con Davivienda.

## **Certificación y responsabilidad de la información financiera**

Certificamos que los Estados Financieros por el periodo comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2011 no contienen vicios, imprecisiones o errores que impidan conocer la verdadera situación patrimonial o las operaciones del Banco, de acuerdo con lo establecido en el artículo 46 de la Ley 964 de 2005.

En concordancia con lo dispuesto por el artículo 57 del Decreto 2649 de 1993, la información y afirmaciones integradas en los Estados Financieros han sido debidamente verificadas y obtenidas de los registros contables de la entidad, elaborados de conformidad con las normas y principios de contabilidad establecidos en Colombia.

Davivienda cuenta con adecuados sistemas de revelación y control de información financiera, para lo cual se han diseñado los correspondientes procedimientos que permiten asegurar que ésta sea presentada en forma adecuada, cuya operatividad es verificada por Auditoría General y la Dirección Financiera.

Asimismo, informamos que no existen deficiencias significativas presentadas en el diseño y operación de los controles internos que hubieran impedido al Banco registrar, procesar, resumir o presentar adecuadamente su información financiera, como tampoco se presentaron fraudes que afectaran la calidad de la información financiera, ni cambios en su metodología de evaluación.

En los Estados Financieros se encuentran registrados todos los activos y pasivos existentes en la fecha de corte y éstos representan probables derechos y obligaciones futuras, respectivamente. Además, todas las transacciones del periodo fueron registradas y todos los hechos económicos han sido reconocidos y correctamente clasificados, descritos y revelados. Todos los elementos han sido reconocidos por los importes apropiados, en concordancia con el artículo 57 del Decreto 2649 de 1993.

Se han verificado previamente las afirmaciones contenidas en ellos, conforme al reglamento, y que las mismas se hayan tomado fielmente de los libros en concordancia con el artículo 37 de la Ley 222 de 1995. Estas afirmaciones cuentan con adecuados procedimientos de control y revelación de información financiera y su operatividad ha sido verificada, de acuerdo con lo establecido en el artículo 46 de la Ley 964 de 2005.

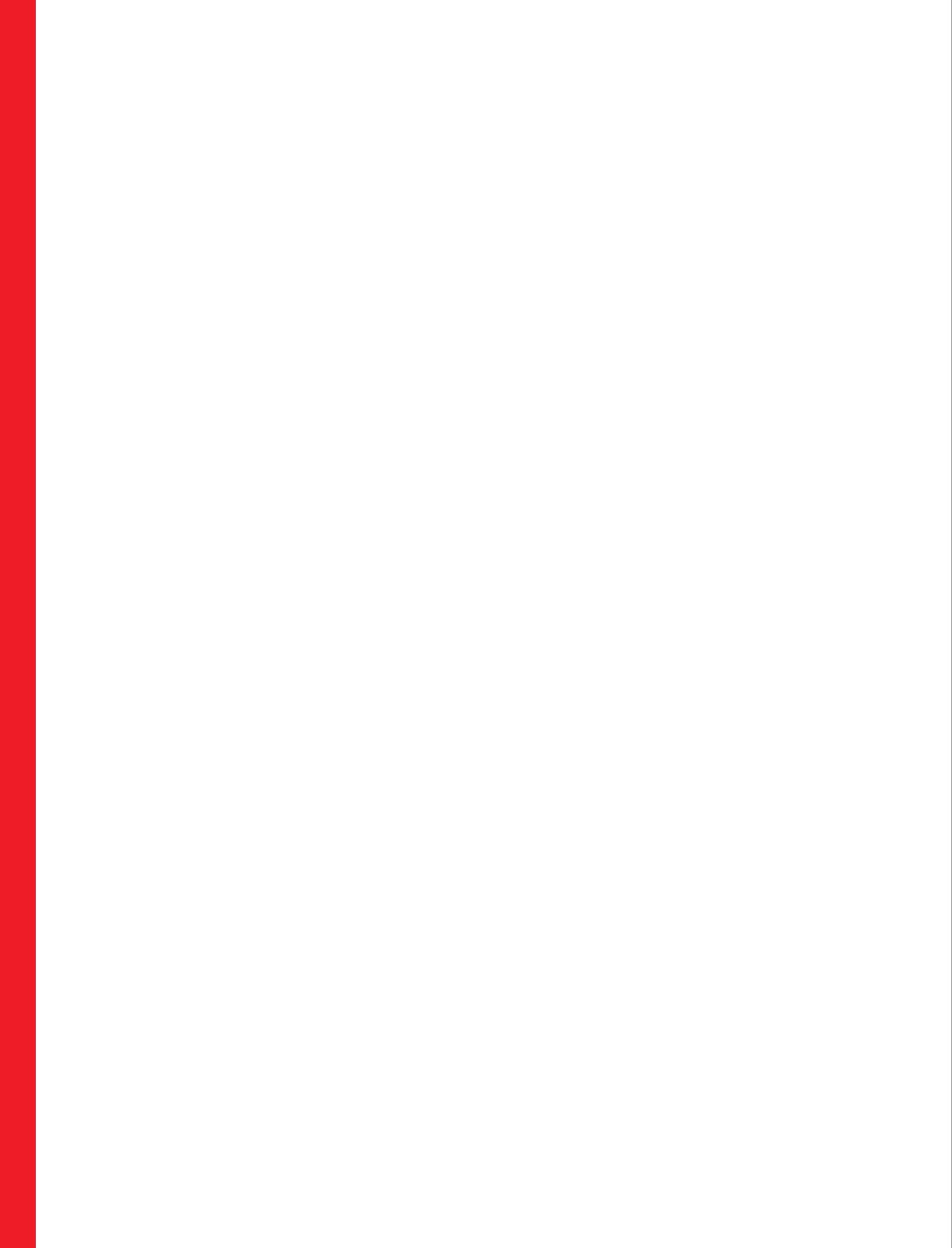
Agradecemos el compromiso de todos los funcionarios y el apoyo de nuestros accionistas, sin los cuales estos resultados no habrían sido posibles.

**CARLOS ARANGO URIBE**

Presidente Junta Directiva

**EFRAÍN E. FORERO FONSECA**

Presidente



**Banco Davivienda S.A.**

---

# **Estados Financieros Individuales**

Dictamen del Revisor Fiscal

Estados Financieros Individuales

Nota a los Estados Financieros Individuales

SEMESTRE JULIO / DICIEMBRE DE 2011



La presente memoria fue puesta a disposición de los  
Señores Accionistas en la Secretaría General del Banco Davivienda,  
dentro de los términos fijados por la ley.

**ELABORADO POR**

Vicepresidencia Contable y Tributaria

**DIRECCIÓN**

Carlos Eduardo Torres Prieto  
Director de Mercadeo y Publicidad  
Carlos Javier Larrota  
Jefe de Publicidad

**COORDINACIÓN EDITORIAL**

Mavy Catherine Gutiérrez Cedeño  
Coordinadora Departamento de Publicidad

**DISEÑO Y PRODUCCIÓN**

Machado y Molina Asociados Ltda.  
Comunicación Visual Corporativa

Bogotá, marzo de 2012