

Preguntas y Respuestas

Transacción Itaú – Banco de Bogotá

Conoce la respuesta a las principales inquietudes relacionadas con la aprobación por parte de la Superintendencia Financiera de la transacción entre Itaú y Banco de Bogotá.

1. ¿En qué consiste la transacción entre Itaú y Banco de Bogotá?

Como informamos el pasado 22 de diciembre de 2025, en nuestro proceso de ajuste de la estrategia de Itaú en Colombia, **firmamos un acuerdo para la cesión de algunos pasivos, activos y contratos con enfoque en Clientes Persona Natural en Colombia y Panamá a Banco de Bogotá y Banco de Bogotá Panamá**, transacción aprobada por la Superintendencia Financiera de Colombia mediante resolución No. 0892 del pasado mes de junio.

2. ¿Quién administrará mis productos y servicios una vez finalice el proceso de cesión con Banco de Bogotá?

Una vez concluida la cesión de los productos y contratos de los clientes, Banco de Bogotá será el responsable por la prestación y administración de los productos y servicios bancarios que actualmente tienes con nosotros. De igual forma, Banco de Bogotá, a partir de la cesión, será la entidad financiera responsable por el tratamiento de tus datos personales.

3. ¿Habrá un período de transición entre ambas entidades?

Sí. Existe una etapa de preparación y transferencia, que será informada oportunamente a los clientes a través de los canales oficiales de Itaú. Una vez concluya este proceso, el Banco de Bogotá a través de sus canales oficiales se comunicará con los Clientes para entregarles la asesoría y acompañamiento que requieren.

4. ¿Qué significa esto para los clientes persona natural de Itaú?

Al recibir la aprobación de esta transacción por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia, se inicia el proceso de alistamiento operativo para la **futura migración de Clientes Persona Natural y sus productos a Banco de Bogotá**.

A medida que avance el proceso, nuestros Clientes Persona Natural, se integrarán al Banco de Bogotá, institución financiera con una sólida trayectoria en el país, reconocida por su estabilidad y experiencia.

Es importante tener en cuenta que los productos de los clientes continúan vigentes. Así mismo, nuestros servicios y canales (físicos y digitales) seguirán funcionando con normalidad, garantizando el cuidado y cercanía con nuestros clientes.

En este momento, **no es necesario que los clientes realicen ningún trámite adicional asociado a este proceso.** Les estaremos comunicando oportunamente los avances y siguientes pasos de su proceso de transición al Banco de Bogotá.

5. ¿Cuál es la situación financiera de Itaú Colombia?

A marzo de 2026, la utilidad gerencial de Itaú Colombia ascendió a \$25,5 MMM, con una sobre ejecución del Resultado Gerencial antes de Impuestos del 107%. Este resultado se obtuvo gracias a la excelente dinámica de crecimiento que vienen mostrando los volúmenes de cartera y depósitos durante el año.

Para el caso de la cartera de créditos, se observó un crecimiento de COP 502MMM con respecto al año anterior hasta llegar a COP 19,8 billones mostrando crecimientos tanto en Itaú Corporate como en Banca Minorista. Así mismo, los depósitos evidenciaron un crecimiento de COP 1,2 billones con respecto al año anterior hasta llegar a COP 15,7 billones.

Es importante mencionar que, pese a esos excelentes resultados, al cierre del periodo se reconoció una pérdida contable de -\$15,1MMM principalmente por el reconocimiento integral del impuesto al patrimonio dispuesto en el decreto legislativo 0173 del 24 de febrero de 2026.

6. ¿Cuáles son los activos y pasivos de PN que forman parte de la transacción entre Itaú y el Banco de Bogotá?

Forman parte de la transacción los créditos y depósitos de Persona Natural incluyendo, entre otros:

- Activos: créditos de consumo, libranzas, créditos hipotecarios, tarjetas de crédito y contratos de leasing
- Pasivos: cuentas de ahorro y transaccionales, CDTs y Cuentas Itaú Rentable.

7. ¿Qué sucederá cuando concluya el proceso de transición?

Una vez concluya el proceso de transición operativa de los Clientes y sus productos, el cual se informará oportunamente, los productos serán administrados por el Banco de Bogotá, entidad que cuenta con más de 150 años de trayectoria en el país y que es reconocida por su solidez, experiencia y confianza.

8. ¿El cliente actual de Itaú debe realizar algún trámite adicional?

No. En este momento no es necesario que el cliente realice ningún trámite adicional asociado a este proceso. Itaú comunicará oportunamente los avances y los siguientes pasos de la transición de los productos de los Clientes al Banco de Bogotá.

9. ¿Cuál será el rol de Itaú de cara a los Clientes Personal Natural en esta etapa del proceso?

Durante esta etapa de alistamiento, la operación de la Banca Persona Natural de Itaú Colombia **continúa funcionando con total normalidad, garantizando la operación normal de los productos y conservando activos todos los canales de atención** para resolver inquietudes, acompañar a los clientes y asegurar la continuidad del servicio cercano, responsable y de calidad, que nos ha caracterizado a lo largo de los años.

Garantizaremos que la transferencia de los Clientes y sus productos al Banco de Bogotá se realice de manera ordenada y segura. Así mismo, estaremos informando a los Clientes de forma clara y oportuna, sobre los siguientes pasos de este proceso.

10. ¿Qué pasa con mis datos personales?

La transición conlleva la transferencia de datos personales y Banco de Bogotá asumirá el rol de responsable del tratamiento de los datos de los Clientes a partir de la cesión conforme a sus políticas de protección de datos, las cuales están disponibles en los canales de atención del Banco de Bogotá.

11. ¿Cómo y por cuáles canales me informarán oficialmente del cambio?

Enviaremos correos electrónicos a todos los clientes de Itaú para informarles acerca de las fechas y avances en la transferencia de sus productos a Banco de Bogotá. Esta información también estará disponible en los canales oficiales de Itaú (página web, rede de oficinas, Contac center y por supuesto, a través del equipo comercial y de servicio).

12. ¿Cuánto tiempo tomará este proceso de transición?

Estimamos que tomará algunos meses y comunicaremos los hitos más importantes conforme avancemos en la transición. Nuestro compromiso es entregarle información oportuna y clara al respecto

13. ¿Cuál será el foco de la operación de Itaú en Colombia?

Itaú Colombia enfocará a partir de ahora sus esfuerzos en atender el segmento de Persona Jurídica, integrando las capacidades de Banca Corporate y Tesorería para acompañar a pequeñas, medianas y grandes empresas, así como a multinacionales e instituciones

públicas y financieras, con el objetivo de seguir posicionándose como un aliado estratégico para el crecimiento y desarrollo de sus clientes y el país.

Para lograr este propósito, el Banco seguirá fortaleciendo su propuesta de valor a través de una atención cercana y ágil, complementada con soluciones innovadoras, asesoría experta y canales digitales seguros y eficientes.

De igual forma, mantendrá su compromiso de inversión en tecnología, gestión de datos y desarrollo de productos que permitan responder oportunamente a las necesidades de sus clientes y potenciar su experiencia.

A esta propuesta se suman también sus filiales —Itaú Comisionista de Bolsa, Itaú Fiduciaria e Itaú Panamá— que complementan la oferta de soluciones financieras y permiten brindar un servicio más especializado e integral.

Este esfuerzo cuenta con el respaldo del Grupo Itaú a través de un aumento de capital por US\$60 millones, aprobado por sus accionistas para fortalecer la solidez financiera del Banco y su capacidad para impulsar el crecimiento, la innovación y la generación de valor sostenible.

14. ¿Cuál es la importancia de Colombia para el Grupo Financiero Itaú?

Colombia continúa siendo un mercado estratégico para el Grupo Itaú y una pieza clave dentro de su operación regional, donde opera desde hace más de cien años.

La entidad reafirma su compromiso de largo plazo con el país, respaldado por la confianza en sus instituciones, las oportunidades que ofrece su economía y la fortaleza de su sector empresarial.

15. ¿La venta de la operación de Banca Minorista implica el cierre de todas las sucursales de Itaú Colombia?

Nuestras sucursales, así como los canales virtuales, seguirán funcionando con normalidad hasta que la transferencia de clientes y productos al Banco de Bogotá se haga efectiva. La fecha de este cambio será informada oportunamente a través de nuestros canales oficiales.

16. ¿Cómo puedo verificar un cliente que la que la información que recibe durante este proceso de transición es oficial y no se trata de un fraude?

Comprometidos con la seguridad de los datos y los recursos de los clientes, continuaremos entregándoles información relevante que les permita **identificar y prevenir** intentos de fraude y/o estafas, durante el proceso de transición de sus productos al Banco de Bogotá.

Como es usual, los clientes recibirán la información relacionada con este tema a través de mails, mensajes de texto, o podrán consultar mayor detalle en nuestro portal web y en las publicaciones en nuestras redes sociales. La recomendación siempre será, consultar los canales oficiales de ambos bancos y ante cualquier inquietud comunicarse con nuestras líneas de atención al cliente, a través de las cuales ofreceremos el acompañamiento necesario en materia de prevención de fraudes, hasta que finalice su proceso de transición al Banco de Bogotá.

17. ¿Podré decidir sobre el traslado de mis productos al Banco de Bogotá?

Si el cliente no está de acuerdo con la transición al Banco de Bogotá de sus productos de ahorro y/o inversión, tales como: cuentas de ahorro, Itaú Rentable, ahorro programado y CDTs, puede manifestarlo en los tiempos legalmente establecidos que le serán informados oportunamente. En ese caso, realizaremos la liquidación de los productos y le devolveremos los saldos a los que haya lugar. La transición de los productos de crédito de los clientes: como tarjetas de créditos, libranzas, créditos rotativos o de libre inversión, se realizará de forma automática, una vez concluya esta transacción. Lo anterior, según lo dispuesto en el numeral 3 del Artículo 68 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

Reiteramos que el Banco de Bogotá es una entidad que cuenta con más de 150 años de trayectoria en el país y que es reconocida por su solidez, experiencia y confianza, siendo el aliado financiero de sus clientes.

Así mismo, durante todo el proceso garantizaremos la experiencia, la seguridad y el compromiso, de ambas entidades, para llevar a cabo el proceso transición de los clientes y sus productos de forma clara e informada.

No es necesario que los clientes realicen ningún trámite adicional, de momento y que cualquier avance sobre esta transacción le será informado de manera oportuna por su Banquero

18. Si un cliente es también, actualmente cliente del Banco de Bogotá, ¿en este caso que debe hacer?

El cliente no deberá hacer ningún proceso con motivo de esta transacción.