



Informe de Gestión y Sostenibilidad

Itaú Colombia 2024

Informe Periódico de Fin de Ejercicio

Contenido

Emisiones Itaú Colombia S.A.	6
Mensaje del presidente	6
Sobre este informe.....	10
Nuestra operación	11
¿Quiénes somos?	11
Principales cifras a diciembre 2024	11
Perfil.....	12
Nuestra presencia regional	13
Composición accionaria.....	14
Principales productos y servicios	15
Contexto	17
ODS y avance del desarrollo sostenible en Colombia y la región	20
Tendencias de la banca	24
Gestión de riesgos	25
Sistema Integral de Administración de Riesgos	25
Riesgo de crédito	26
Sistema de administración de Riesgos Ambientales y Sociales	28
Riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, LAFT	30
Riesgo de operación.....	31
Riesgo de mercado	33
Riesgo de liquidez	37
Riesgo de tasa de interés del libro bancario (RTILB)	43
Desempeño bursátil y financiero	45
Desempeño económico	45
Datos relevantes.....	45
Cifras separadas Banco Itaú	46
Cifras Consolidadas.....	54

Prácticas de Sostenibilidad	56
Estrategia de Sostenibilidad	56
Análisis de doble materialidad	57
Resultados doble materialidad	58
Ambiental	61
Social	61
Gobernanza	62
Negocio Sostenible	63
Información sobre asuntos climáticos siguiendo los parámetros del marco TCFD	64
Gobernanza del cambio climático	64
Estrategia de cambio climático	67
Estrategia de descarbonización	68
Oportunidades relacionadas con el cambio climático	75
Administración de riesgos	76
Sistema de administración de Riesgos Ambientales y Sociales	76
Métricas y objetivos	82
Información para cálculo de emisiones financiadas 2023	88
Gobierno corporativo	89
Estructura de propiedad de la sociedad	90
Asamblea de accionistas	90
Junta Directiva	92
Comités de apoyo a la Junta Directiva	98
Alta Gerencia del Banco	101
Conflictos de interés	104
Ética y anticorrupción	105
Comportamiento ético y transparente	106
Derechos humanos	107
Cultura de prevención de fraudes	111
Capacitación en ética y cumplimiento	112
Línea ética y gestión de casos	112
Relación con proveedores	113

Experiencia del cliente	114
Transparencia y atención	114
Banca Responsable	117
Financiamiento e inversión de impacto	117
Educación financiera	117
Nuestro Talento	123
Demografía laboral y diversidad	124
Comprometidos con nuestras comunidades alrededor de la diversidad, equidad e inclusión	127
Gestión Ambiental	139
Energía y emisiones	139
Otros aspectos ambientales	141
Información complementaria	142
Hechos posteriores	142
Asuntos legales	142
Cambios normativos que afectan la industria	142
Litigios, procesos judiciales y administrativos	143
Operaciones con vinculadas, socios y administradores	144
Sistema de control interno (SCI) de la sociedad	146
Declaraciones finales	148
Informe del representante legal	149
Evolución previsible de la sociedad	150
<i>(Art. 47, Ley 222/1955, modificado por el Art. 1, Ley 603/2000)</i>	150
Glosario	152
Anexos	154
Anexo I. Detalle de la gestión de la ASG	154
Relacionamiento con grupos de interés	154
Alianzas y membresías	156
Estudio de materialidad	157
Fase I: Identificación grupos de Interés	157
Fase II: Identificación de Asuntos materiales	157
Fase III: Priorización de los asuntos y construcción de la matriz de materialidad	158



Fase IV: Relación temas materiales con Estándares GRI y ODS	160
Contribución ODS	166
Anexo II. Marco de reporte	169
Índice de contenidos GRI	169
Índice de métricas SASB	177

Emisiones Itaú Colombia S.A.

Estamos inscritos en la Bolsa de Valores de Colombia S.A. y somos emisores de bonos ordinarios y bonos subordinados con las siguientes características:

Al 31 de diciembre de 2024

Bonos Subordinados										
Emisión	Nemo (BVC)	Listado	Negociación	COP millones Nominal	Indice	Tasa / margen	Fecha Emision	Fecha Vto	Plazo años	Pago interés
1a	BITU1139AS15	BVC	Subasta holandesa	146,000	IPC+	4.00%	07-02-13	07-02-28	15	TV
Subtotal bonos subordinados				146,000						
Bonos ordinarios										
Emisión	Nemo (BVC)	Listado	Negociación	COP millones	Indice	Tasa / margen	Fecha Emision	Fecha Vto	Plazo años	Pago interés
2a	BITU2169C120	BVC	Subasta holandesa	90,330	IPC+	3.94%	10-08-16	10-08-26	10	TV
2a	BITU2169C180	BVC	Subasta holandesa	178,440	IPC+	4.20%	10-08-16	10-08-31	15	TV
3a	BITU3169C180	BVC	Subasta holandesa	214,000	IPC+	4.20%	23-11-16	23-11-31	15	TV
7a	BITU7199C084	BVC	Subasta holandesa	50,000	IPC+	2.28%	16-10-19	16-10-26	7	TV
7a	BITU7199C120	BVC	Subasta holandesa	129,180	IPC+	2.76%	16-10-19	16-10-29	10	TV
8a	BITU8207U120	BVC	Subasta holandesa	487,262	TASA FIJA UVR	2.71%	27-02-20	27-02-30	10	AV
8a	BITU820SA060	BVC	Subasta holandesa	148,160	TASA FIJA	6.00%	27-02-20	27-02-25	5	TV
9a	BITU920SA060	BVC	Subasta holandesa	165,915	TASA FIJA	4.83%	29-09-20	29-09-25	5	TV
10a	BITU0219C120	BVC	Subasta holandesa	135,084	IPC+	3.72%	29-06-21	29-06-31	10	TV
Subtotal bonos ordinarios				1,598,371						
Total bonos emitidos				1,744,371						

Mensaje del presidente

(GRI 2-22)

Me complace presentarles el informe de resultados de Itaú Colombia para 2024, año en el que celebramos los 100 años de nuestra casa matriz en Brasil y en el que reafirmamos nuestro compromiso regional con la centralidad en nuestros clientes, transformándonos de forma constante para acompañarlos en sus decisiones financieras y mejorar su experiencia con procesos ágiles, seguros y simples.

Itaú, el banco privado más grande de América Latina por tamaño de activos completó siete años de trayectoria en Colombia, comprometido con su crecimiento e impulsando el poder transformador de personas y empresas, siempre con el objetivo de brindarles la mejor experiencia de servicio y ser su Banco de elección.

Muestra del avance en este propósito, acompañamos como aliados importantes operaciones para nuestros clientes y el país, como fue por ejemplo la colocación de deuda soberana del Gobierno Nacional en los mercados internacionales, por un total de 3,600 MM USD, la más grande en los mercados de capital para la República de Colombia; así como las operaciones de crédito y emisión de deuda de compañías clave para el país como Ecopetrol (1,200 MM USD), Grupo Sura (500 MM USD), SPEC-LNG (72 MM USD) y Decameron (138 MM USD), entre otras.

En línea con lo anterior, durante 2024, un año desafiante en materia macroeconómica para Colombia, avanzamos en nuestros pilares estratégicos cuya medición y resultados destaco

a continuación, a través de los Objetivos y Resultados Clave (OKR´s) que establecimos para el periodo.

En cuanto al Pilar de Crecimiento Sustentable, dentro de una coyuntura desafiante por menor actividad económica y un índice de mora en el sistema aún muy elevado, el Banco entregó un resultado de 69 MMM COP, lo que representa un crecimiento de 160% en relación con el año anterior. Este resultado se explica por nuestro foco en la relación integral con nuestros clientes, lo que se refleja en OKR´s como crecimiento de 1.2% interanual de los depósitos estables y un menor costo de crédito muy controlado en relación con el año anterior (-24.8%) y en relación con la media del Sistema (-2.5% a noviembre 2024).

El buen desempeño en estos indicadores está estrechamente asociado a la visión que tenemos en el Banco de acompañar a nuestros clientes y construir relaciones, algo que medimos a través del indicador NPS que es el nivel de recomendación de las personas y empresas que usan nuestros productos, servicios y reciben nuestra asesoría. En ese sentido, hemos conseguido una evolución de 11 pp en el NPS desde el año 2022.

Resultado también de la gestión transversal y multidisciplinaria al interior del Banco, conseguimos importantes avances en el tercer Pilar, Simple y Digital, donde logramos aumentar el desempeño en ventas digitales al 69%, así también, como el índice de digitalización de clientes en 54%, que avanzó, entre otros hitos, gracias a la creación de nuevas agencias digitales para atender las necesidades de aquellos clientes que prefieren la virtualidad para el manejo de sus productos y servicios con nosotros.

Finalmente, en el cuarto y último Pilar, el de Cultura y Talento, durante 2024 nos propusimos profundizar aún más la adherencia de nuestros Valores y Cultura Itubers en el equipo de colaboradores, meta que sobrepasamos de acuerdo con la medición que realizamos, llegando a un indicador de 90.5%. Así mismo, en cuanto al indicador de ambiente laboral alcanzamos un nivel de 85.5% (2.3 pp más que el año anterior) y en cuanto al índice de recomendación de nuestros colaboradores alcanzamos un eNPS de 65% promedio año, alcanzando el objetivo propuesto para el año y subiendo más de 16 pp, respecto al año anterior.

Adicionalmente, continuamos trabajando en la consolidación de una Gestión de Riesgo transversal, inmersa en nuestra Cultura ituber, donde todos somos gestores de riesgo, lo que implica que tenemos la misión de anticipar, declarar y tomar acciones efectivas ante cada riesgo. Es así, como en Itaú abordamos los riesgos, como parte de nuestro día a día de forma consciente, transparente y con responsabilidad. Para nosotros la ética es innegociable.

Por otra parte, la organización avanzó decididamente en el frente de Sostenibilidad, en línea con la visión regional de Itaú, misma que incorpora la gestión de los asuntos ASG de forma integral a la estrategia de negocio.

En el 2024, nutrimos nuestro resultado de doble materialidad con el ejercicio en nuestra Fiduciaria, el cual nos permite enfocar nuestros esfuerzos en el tema. Así mismo, hicimos una alianza con WWF, la cual nos permite potencializar los esfuerzos realizados en términos de impactos ambientales, sociales y también de investigación.

Sumado a esto y en línea con nuestra identidad en la región, reforzamos nuestro valor corporativo ‘Queremos Diversidad e Inclusión’, a través de diversas acciones que se vieron reflejadas en la obtención del sello Aequales, esta certificación es la muestra del compromiso genuino con la equidad de género y diversidad de Itaú Colombia, y también a la recertificación del sello FriendlyBiz, que nos permiten evidenciar un nivel de madurez en cuanto a procesos, políticas y acciones contundentes que permitan romper las barreras de acceso a los grupos poblaciones diversos en cuanto a la empleabilidad y relacionamiento en los espacios de trabajo.

Igualmente, y de manera acertada, desde Itaú Colombia reafirmamos nuestro respaldo a los diez principios del Pacto Global de las Naciones Unidas en las áreas de derechos humanos, estándares laborales, medioambiente y lucha contra la corrupción, frentes en los que desarrollamos múltiples acciones, descritas en este Informe, y que pusimos en marcha para mejorar la integración del Pacto Mundial y sus principios, a nuestra estrategia de negocios, cultura y operaciones diarias.

Muy satisfactorio fue también el trabajo en la consolidación de la comunidad ‘iElla’, iniciativa liderada por y para las mujeres del Banco, la cual cumplió su primer año y movilizó una cultura de equidad de género, donde se desarrollaron conocimientos, que permitieron tener una visión crítica del contexto e impactar políticas y procesos del Banco.

En ese mismo escenario, pusimos en marcha la comunidad ‘Soy como Soy’, la cual promueve el sentido de pertenencia y la autoaceptación de las personas que hacen parte de la comunidad LGBT+ y para quienes son aliados al tema, con el objetivo de que encuentren en Itaú, un lugar seguro donde pueden expresar libremente su personalidad, ideas e intereses.

Así mismo, en el frente de posicionamiento de marca y gestión de conocimiento, para acompañar a nuestros clientes con la mejor información para la toma de decisiones, en 2024 hicimos una nueva versión del encuentro “Macrovision”, así como de los “Microvision” en las principales ciudades del país; y ejecutamos diversos webinars “Visión de Líderes”, espacios académicos con alta asistencia de público y en los que contamos con destacados

expertos quienes compartieron sus perspectivas sobre el futuro de la economía local y global.

Esta conexión con nuestros clientes tomó un nuevo aire a través de tres iniciativas bajo una misma sombrilla, dirigidas a impulsar el poder transformador de la sociedad a través del arte, la música y el deporte. Fue así como decidimos lanzar Ritmo Itaú, Arte Itaú y Pádel Itaú, para poner a nuestra marca en el corazón de los colombianos mediante varias actividades a lo largo del año y que traerá nuevas sorpresas para el presente.

Finalmente, y para lo que resta de 2025, año en el que avizoramos un mejor panorama macroeconómico y una mayor dinámica en la colocación de crédito, desde Itaú Colombia buscaremos consolidar resultados de nuestra estrategia de transformación digital y acompañar a nuestros clientes con el mejor servicio y las mejores herramientas para ayudarlos a alcanzar sus sueños.

Esto será posible, gracias al respaldo regional que siempre hemos tenido de nuestra casa matriz en Chile y en Brasil, y todos los países donde tenemos presencia, así como a la pasión y entrega de nuestros colaboradores y Comité Directivo, pero sobre todo, a la confianza de nuestros clientes, a quienes ponemos siempre en el centro de nuestra operación como un banco ágil, simple y seguro que busca escribir un nuevo capítulo de éxito en la historia de Colombia, un país hecho de futuro.

Gracias,

Baruc Sáez

Presidente

“Somos un Banco Hecho de Futuro”

Sobre este informe

(GRI 2-2, 2-3, 2-4, 2-5, 2-14)

En Itaú Colombia, presentamos nuestro informe de sostenibilidad para el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024, mostrando nuestro desempeño Ambiental, Social y de Gobierno Corporativo (ASG) a lo largo del año junto con los principales resultados financieros de la compañía.

Nos mantenemos alineados a los principales marcos y estándares de reporte globales, además de la normativa vigente de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), siguiendo las disposiciones de las Circulares Externas 012 de 2022 y 031 de 2021¹.

Asimismo, hemos desarrollado el presente informe en conformidad con los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI), que responden a la doble materialidad, tomando en cuenta al conjunto de nuestros grupos de interés.

Adicionalmente, este informe incluye los Estándares del Sustainability Accounting Standards Board (SASB), los cuales satisfacen los requerimientos de información de los inversionistas sobre los temas ASG que impactan el desempeño económico y financiero de la compañía de acuerdo con las industrias en las que nos encontramos. En este caso se ha divulgado información para el sector financiero en las siguientes industrias: Actividades de gestión y custodia de activos, bancos comerciales, financiación al consumo, seguros, banca de inversión y corretaje, financiación de hipotecas.

También a través de este informe comunicamos nuestro compromiso con la Red de Pacto Global Colombia y nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas.

Finalmente, atendemos las recomendaciones del Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), sobre la identificación y gestión de los riesgos y oportunidades del cambio climático.

Para más información sobre el reporte y sus contenidos puede ponerse en contacto a través del correo: IR@itau.co

¹ También en este Informe recogimos las recomendaciones de la SFC a nuestro informe de fin de ejercicio 2023.

Nuestra operación

¿Quiénes somos?

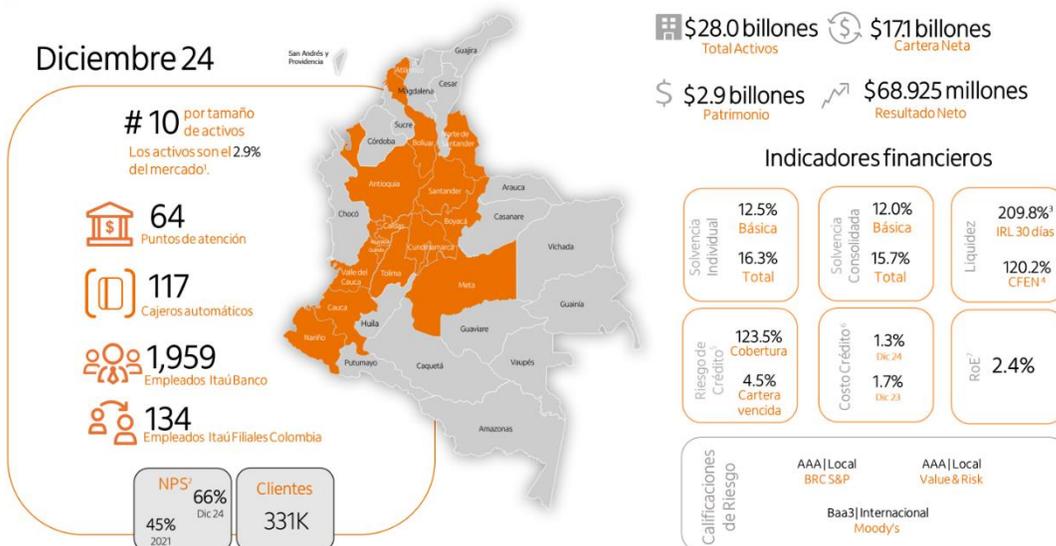
Razón social

El Emisor se denomina Itaú Colombia S.A., pero podrá denominarse Itaú, Banco Itaú e Itaú Colombia. Es una sociedad anónima de carácter privado. Conforme a lo previsto en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, es un establecimiento de crédito constituido mediante escritura pública No. 370 del 25 de febrero de 1913, de la notaría 0 de Medellín (Antioquia).

Objeto social

El Banco tiene como objeto la captación de recursos en cuenta corriente bancaria, así como también la captación de otros depósitos a la vista o a término, con el fin principal de realizar operaciones activas de crédito. El Banco, además, podrá ejecutar los actos y realizar todas las inversiones que legalmente les estén autorizadas a los establecimientos bancarios.

Colombia Principales Cifras



1. Datos a noviembre 2024. | 2. Net promoter score. Cifras del trimestre móvil. | 3. IRL mensual. | 4. Coeficiente de Fondo Estable Neto. | 5. Calidad de Cartera y Cobertura >30 días. | 6. Provisiones netas / promedio cartera bruta. | 7. RoE anualizado.

Principales cifras a diciembre 2024

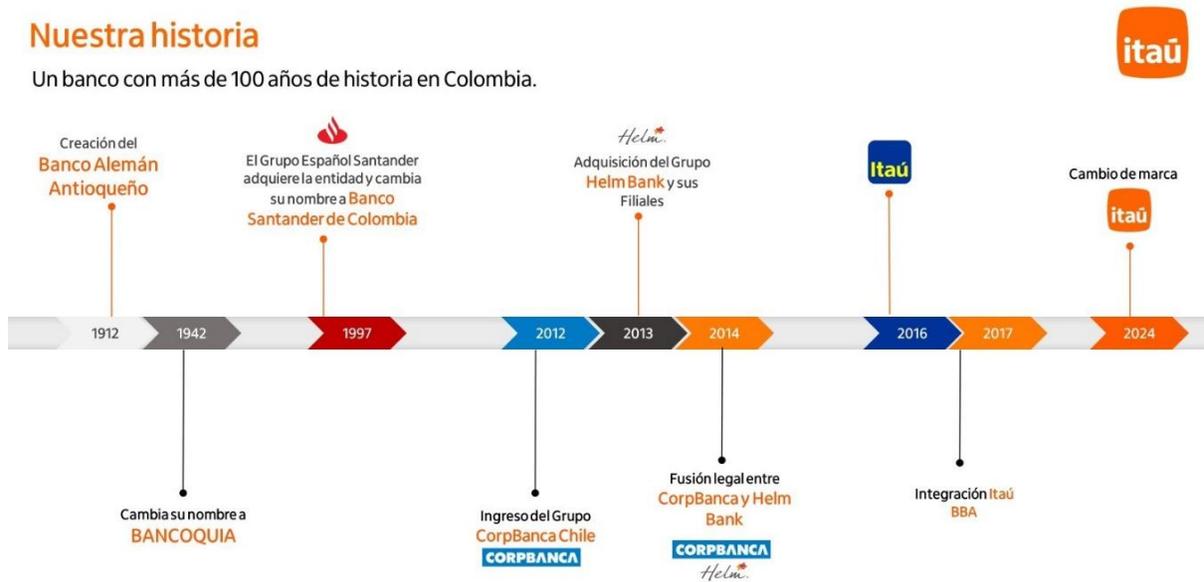
Perfil

(GRI 2-1, 2-6)

Con 112 años de historia en Colombia, somos un banco de servicios completos y la marca más valiosa de América Latina con US\$8.4 bn². Gracias a nuestros activos, nos posicionamos como el décimo banco a nivel nacional de un total de 30 bancos en Colombia, con una red de 21 plazas nacionales y una internacional en Panamá, así como 64 puntos de atención, 5 sucursales digitales y 117 cajeros automáticos.

Nuestra historia

Un banco con más de 100 años de historia en Colombia.



² Brand Finance. Latin America 500

Objetivos estratégicos

Seguimos avanzando en nuestros planes basados en cuatro pilares estratégicos, manteniendo el cuidado en la experiencia del cliente.

Objetivos Estratégicos

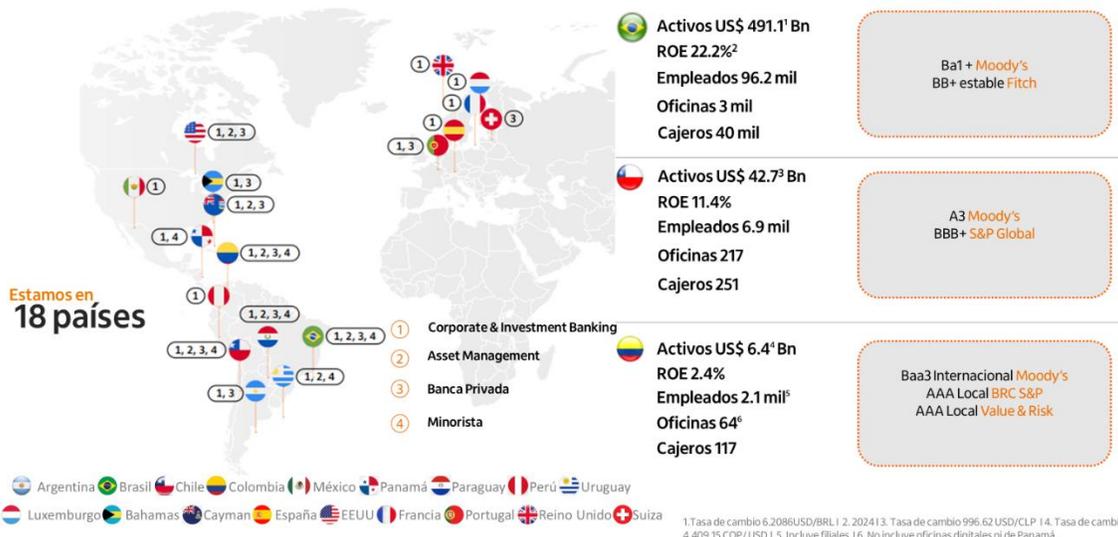
	Crecimiento Sustentable	Crecer eficientemente, y generar valor a nuestros accionistas de una forma sustentable .
	Cliente en el Centro	Ofrecer una experiencia diferenciada a nuestros clientes, de forma eficiente y acorde a las necesidades del negocio y accionista .
	Simpley Digital	Entregar una experiencia simple y omnicanal , apalancando diversas capacidades Digitales.
	Cultura y Talento	Ser una marca empleadora Top-Choice para el mejor talento, por la Cultura y ambiente profesional.

Nuestra presencia regional

Como Grupo Itaú tenemos presencia en 18 países con operaciones de Banca de Personas, Banca Privada, Asset Management y Corporate and Investment Banking. Nuestra casa matriz se encuentra ubicada en Chile, y nuestro accionista controlador, Itaú Unibanco, está ubicado en Brasil.

Casa Matriz Principales Cifras

Somos parte del grupo Itaú Unibanco, un banco con 100 años de historia.

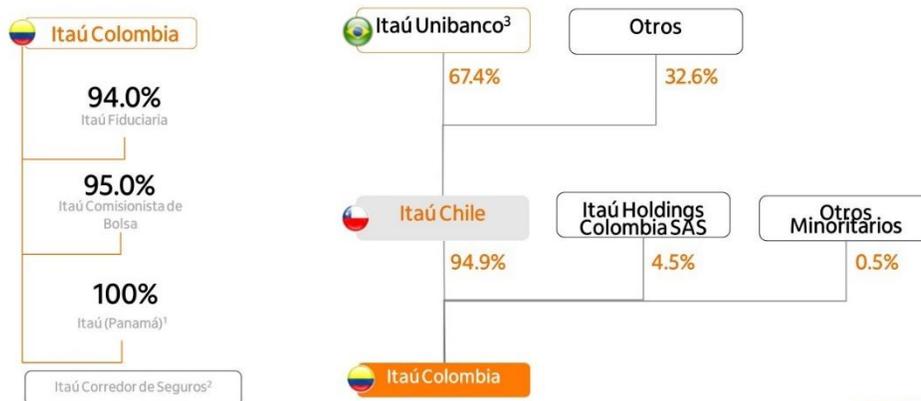


Composición accionaria

Nuestro accionista mayoritario es Itaú Chile con una participación del 94.9% y, a su vez, el controlador de Itaú Chile es Itaú Unibanco con 67.4%.

Composición Accionaria

Dentro del grupo en Colombia se encuentra la Comisionista de Bolsa y la Fiduciaria, así como el Banco en Panamá el cual tiene licencia internacional



1. Itaú (Panamá) tiene Licencia Internacional. | 2. El accionista mayoritario de Itaú corredor de seguros es Itaú en Chile. | 3. Incluye 26.759.736 acciones propiedad de ITB Holding Brasil Participações Ltda. bajo custodia.

Principales productos y servicios

Queremos ser el banco de elección de nuestros clientes. Por lo tanto, nuestro modelo de negocio está segmentado en satisfacer las necesidades de nuestros clientes buscando a través de soluciones especializadas que nos permitan convertirnos en su banco principal. Para cumplir este objetivo, contamos con una oferta de valor integral y diferenciada que busca atender las necesidades de crédito, inversión y cobertura de nuestros clientes mediante la oferta de los siguientes productos y servicios:

Banca Personas

Cuentas de ahorro y cuentas corrientes

Diseñamos productos para ayudar a nuestros clientes a administrar su dinero día a día. Permiten manejar su efectivo o recursos de liquidez por medio de una chequera o tarjeta débito y realizar transacciones financieras de retiros, consignaciones, pagos, compras y transferencias, a través de la red de oficinas Itaú y los diferentes canales disponibles.



Préstamos

Crédito de libre inversión y consumo:

Por medio de cuatro productos apoyamos a que nuestros clientes puedan acceder a recursos que les permitan financiar sus proyectos o cubrir sus necesidades de liquidez.

Inversiones

Contamos con diferentes instrumentos de inversión que buscan la preservación del capital con baja volatilidad en la rentabilidad.

Seguros Voluntarios

Ayudamos a gestionar y administrar los riesgos de nuestros clientes con el objetivo de proteger sus activos a través de coberturas competitivas y amplias blindando de esta forma tanto su familia como su patrimonio.

Tarjetas de crédito

Contamos con una amplia oferta de tarjetas que brindan beneficios exclusivos para nuestros clientes como acumulación de millas, descuentos con diversos aliados a través de los días Itaú, cashback, entre otros.

Crédito hipotecario:

Línea destinada para la compra, construcción o remodelación de vivienda nueva o usada de proyectos No VIS. Aplica para personas naturales, empleados o independientes.

Fiducias

Administramos y gestionamos activos y recursos financieros buscando brindar rentabilidad asociada a un nivel de riesgo decidido por cada cliente, previa asesoría personalizada y profesional.



Banca Corporativa

Leasing
Es la opción ideal de las empresas para adquirir activos sin tener que realizar una gran inversión de capital inicial, ya sea maquinaria, vehículos o equipos.

Créditos
A través de nuestras líneas de crédito se ofertan productos que amplían las fuentes de financiación para obtener liquidez, realizar inversiones o aumentar capital de trabajo.

Cuentas de ahorro y cuentas corrientes
Ofrecemos una solución única para satisfacer las demandas dinámicas de nuestros clientes y sus negocios. Con herramientas diseñadas para una disponibilidad inmediata de recursos, pueden optimizar su liquidez de manera efectiva, proporcionando a su empresa la flexibilidad necesaria para enfrentar cualquier desafío financiero.

Seguros Voluntarios
Somos el aliado estratégico de nuestros clientes para identificar, gestionar y administrar sus riesgos con el objetivo de proteger su patrimonio, mediante el diseño de un programa de seguros en el cual se contemplan las exposiciones a los riesgos administrativos, operacionales, legales y estratégicos que están asociados a su operación, negocio u empresa.

Inversiones
Contamos con diferentes instrumentos de inversión que buscan la preservación del capital con baja volatilidad en la rentabilidad.

Nos apoyamos en nuestras filiales, las cuales dan solución a distintas necesidades financieras de nuestros clientes. Estas filiales y relacionadas son:

- **Itaú Comisionista de Bolsa Colombia:** encargada de ofrecer servicios en líneas de mercado bursátil local e internacional
- **Itaú Fiduciaria Colombia:** su propósito es la administración de activos de inversión y de fideicomisos.
- **Itaú Panamá:** es responsable de los servicios financieros en el mercado internacional.
- **Itaú Corredor de Seguros Colombia (compañía relacionada):** provee soluciones y servicios para la administración de programas de seguros.

Patentes, marcas y otros derechos de propiedad

Por políticas corporativas del Banco Itaú, las marcas, nombre y enseñas comerciales que actualmente usa el Banco, se pueden encontrar registradas a su nombre o el de otras sociedades del exterior vinculadas, permitiendo el uso de tales conceptos en virtud de acuerdos corporativos o comerciales (licencias de uso), lo cual es manejado en coordinación con Chile o Brasil según corresponda.

Dando cumplimiento al artículo 1 de la Ley 603 del 2000, se deja constancia de que la compañía ha cumplido cabalmente con las normas vigentes respecto de los derechos de autor y propiedad intelectual. Por lo expuesto, la Administración de Itaú Colombia S.A. confirma que el software instalado, en uso o en poder de la entidad, cuenta con las correspondientes licencias y se ha dado cumplimiento a los requerimientos legales sobre derechos de autor, privacidad y comercio electrónico.

Contexto

Entorno económico internacional

En Estados Unidos, la economía siguió siendo jalonada por el dinamismo de la demanda interna, aunque en un contexto de gradual moderación del mercado laboral e inflación que continuó descendiendo. El crecimiento de la actividad fue explicado por la fortaleza del consumo privado. La inflación ha mostrado una evolución más favorable durante el año, en especial por la desaceleración del componente de bienes, mientras que servicios ha sido más persistente. En este contexto, la Reserva Federal comenzó un ciclo de reducción de su tasa de referencia desde el rango 5.75% - 5.5% al 4.25% -4.5%.

Los mercados financieros mostraron una alta volatilidad a lo largo del año. Este comportamiento estuvo relacionado con sorpresas en datos macroeconómicos en Estados Unidos, cambios en expectativas de inflación y tensiones geopolíticas, entre otros. Con todo, estos factores contribuyeron a acentuar la aversión al riesgo global, reflejándose en el fortalecimiento global del dólar y, por ende, una depreciación de las monedas emergentes.

En el resto del mundo, destaca una desaceleración mayor a la esperada en China, donde la debilidad de la demanda obedece principalmente a la desaceleración del consumo privado. La inversión siguió mostrando un comportamiento disímil entre el peor desempeño del sector residencial y uno mejor de la inversión manufacturera y en infraestructura. Las perspectivas de crecimiento de China han seguido ajustándose a la baja, debido a varios factores, incluyendo los bajos niveles de confianza de consumidores y empresas, y las dudas en torno a la capacidad de crecimiento de algunas industrias, en medio de medidas de estímulo que han sido acotadas. En la Eurozona, la actividad y sus

perspectivas también se han mantenido acotadas. Junto con lo anterior, el descenso de la inflación ha permitido al ECB iniciar su ciclo de flexibilización monetaria.

En América Latina, la actividad mantuvo algo de dinamismo, aunque con heterogeneidad entre países y sectores. Resaltan las cifras por sobre lo previsto en Brasil, en un contexto de fortaleza de su mercado laboral. La inflación en la región ha continuado descendiendo, destacando Perú, en el cual la inflación se ubica en el centro del rango meta, con lo cual se retomaron sus ciclos de recortes. Así, las autoridades monetarias continuaron transmitiendo mensajes de cautela con un ciclo bajitas también en México. Por otro lado, Brasil pausó los recortes durante el año, y volvió a subir su tasa de interés en medio de ciertas dudas respecto del cumplimiento de la meta fiscal en ese país y el desanclaje de las expectativas de inflación de largo plazo.

La política siguió en el primer plano en varias economías. En México, la presidenta Sheinbaum comenzó su mandato de seis años expresando su compromiso con la autonomía del banco central, una política fiscal responsable, un nivel de deuda pública razonable y sostuvo que las inversiones en el país estaban a salvo; probablemente refiriéndose a la incertidumbre relacionada con la reforma al sistema judicial. Las promesas de un mayor gasto social a corto plazo parecen desafiantes en el contexto de un ambicioso plan de consolidación fiscal y la desaceleración cíclica prevista de la economía. En Chile, toda la atención estaba puesta en las elecciones municipales de finales de octubre. En Uruguay, se rechazó el plebiscito sobre la seguridad social a fines de octubre, mientras que en noviembre se eligió a Yamandú Orsi como nuevo presidente.

Entorno económico nacional

La economía colombiana ganó un dinamismo paulatino durante 2024 (2.0% esperado versus 0.6% en 2023). El crecimiento anual estuvo explicado, principalmente, por el desempeño de los sectores primario y terciario. El primero jalonado por las actividades agrícolas. No obstante, su crecimiento habría sido parcialmente contrarrestado por una menor dinámica de las actividades mineras. Por otra parte, las ramas terciarias habrían continuado registrando mejoras en el margen, dada la dinámica positiva de los servicios de administración pública, salud y educación, las actividades artísticas y de entretenimiento (impulsadas por los juegos operados en línea y las apuestas deportivas), el comercio y el transporte de carga, el de pasajeros, y las actividades financieras y de seguros.

Factores como tasas de interés altas, ruido fiscal y baja confianza empresarial ocasionaron un débil desempeño de la inversión. Los niveles de la formación bruta de capital total se habrían mantenido bajos (cerca de un 20% por debajo de los observados antes de la pandemia). En tanto, el consumo total mostró un crecimiento anual algo superior al registrado en 2023 (1.0%), mostrando una tendencia clara de recuperación a partir del segundo trimestre del año. Este comportamiento estaría liderado por el consumo de los

hogares. Lo anterior, estaría en línea con unas condiciones financieras que se han relajado en lo corrido del año. Al mayor crecimiento de este componente del gasto también contribuyeron la importante reducción de la inflación, la resiliencia del mercado laboral y la mejora de los ingresos externos de las familias por remesas. El consumo público creció en todo 2024 a una tasa similar a la observada en 2023 (1.6%).

En materia de déficits, el aumento en el desbalance comercial de bienes fue más que compensado por una dinámica favorable en las cuentas de servicios, renta factorial y transferencias corrientes. Precisamente las remesas registraron un récord de más de USD11,000 millones en 2024. Durante el año el país mantuvo el pleno acceso al financiamiento externo y la inversión extranjera directa fue la principal fuente de recursos. En contraste, la subejecución de recaudo tributario dificultó el cumplimiento de la regla fiscal en 2024, situación frente a la cual el gobierno ejecutó un recorte en el gasto público sin precedentes de COP28 billones (1.6% del PIB) con el fin de llegar a un déficit fiscal equivalente a 5.6% del PIB.

El proceso desinflacionario registró su mayor avance en la historia con un descenso de 400pbs, sin embargo, la inflación continúa alejada sustancialmente de la meta. La inflación se moderó de 9.3% en 2023 a 5.2% al cierre de 2024. Las inflaciones núcleo y de servicios registraron menores avances hacia 5.8% y 7.4%. En un escenario de condiciones financieras globales restrictivas y una incertidumbre fiscal alta, BanRep mantuvo la cautela en su estrategia política monetaria con recortes en su mayoría de 50pb llevando la TPM de 13% en diciembre 2023 a 9.50% en diciembre 2024. Cabe resaltar que en la última reunión del año el BanRep redujo sorpresivamente la velocidad de recortes a 25pb por cuenta de un balance de riesgos sobre inflación sesgado al alza.

En el ámbito político, el congreso impulsó y aprobó una propuesta para aumentar las transferencias de ingresos del Gobierno central a las regiones. La reforma aumenta las transferencias del gobierno nacional central desde ~24% del PIB a 39.5% del PIB en 2037 en periodo de transición de 12 años. La reforma fue aprobada condicional a la tramitación de una ley de competencias en 2025. De otro lado, aprobó la reforma pensional del gobierno, donde el régimen de reparto e individual se unifican y donde todos los afiliados cotizaran a Colpensiones los primeros 2.3 SMMLV y el excedente será manejado por la Administradora del Componente Complementario de Ahorro Individual (ACCAI). El nuevo sistema pensional entraría en vigor en julio de 2025.

Colombia es más expuesta a Estados Unidos que a China. Para 2025, una nueva línea presidencial en Estados Unidos propone impulsar ajustes tributarios y arancelarios (especialmente hacia China), que serán protagonistas en el ámbito de los negocios. En este aspecto, es de resaltar que el mayor socio comercial de Colombia es EE. UU. con un 27% de las exportaciones totales dirigidas al norte y solo un 5% a China. Así, las medidas que impulsen el crecimiento estadounidense a corto plazo deberían favorecer a la economía

colombiana, aunque estas ganancias podrían verse contrarrestadas por el endurecimiento de las condiciones financieras mundiales o el deterioro de los términos de intercambio.

ODS y avance del desarrollo sostenible en Colombia y la región³

Durante el 2024, Colombia ha sido epicentro de múltiples logros en materia de sostenibilidad, así como de implementación de la Agenda 2030 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Estos resultados están enmarcados y alineados con el avance del Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2022-2026⁴, en el cual se prioriza que las políticas y programas estén basados en la transparencia, la eficiencia y la participación ciudadana, para así construir una sociedad más inclusiva y equitativa.

La organización de la COP16, evento histórico del que fue anfitrión Colombia, evidenció avances y oportunidades del desarrollo sostenible, involucrando una mirada integral de ecosistemas y personas. Asimismo, el país ha evolucionado en la implementación de los ODS relacionados con la reducción de la pobreza, la protección del medioambiente y la igualdad de género. Dentro del mismo camino aún están presentes los retos en la desigualdad de ingresos, mejorar la calidad del aire y el agua, la lucha contra el hambre y la deforestación.

En el “Informe Anual de Avance en la implementación de los ODS en Colombia 2023” se observa con claridad el progreso porcentual de los ODS por cada esfera de sostenibilidad: social, económica y ambiental. Esta evolución se relaciona con las transformaciones planteadas por el actual Plan Nacional de Desarrollo, lo que refleja el progreso simultáneo entre ambas iniciativas.

Por ejemplo, desde el ámbito social se encuentran agrupados los ODS que buscan la seguridad humana y la justicia social, así como el derecho humano a la alimentación. Desde la perspectiva económica se integra la transformación productiva, la internacionalización, la acción climática y la convergencia regional. Finalmente, desde el punto de vista ambiental se consolida el ordenamiento del territorio alrededor del agua y la justicia ambiental.

Social

En el enfoque social, en promedio, en Colombia se ha logrado un avance del 46%, apalancado en los porcentajes de los ODS 4 Educación de Calidad (66%) y ODS 5 Igualdad

³ Fuentes principales: Informe de avance anual ODS 2023

⁴ Para convertir a Colombia en una potencia mundial de la vida, el PND 2022 – 2026 está compuesto por cinco grandes transformaciones: Derecho Humano a la Alimentación, Ordenamiento del territorio alrededor del agua, Seguridad Humana, Economía productiva para la vida y lucha contra el cambio climático y Convergencia regional.

de Género (65%), que si bien han dado un impulso a la esfera social aún cuentan con oportunidades en los indicadores de matrícula y acceso a educación superior que siguen afectados por secuelas de la pandemia. Este ODS ha mostrado avances en el aumento de la participación de mujeres en cargos directivos y en la reducción de la tasa de fecundidad adolescente. Luego, es posible ver un desarrollo en el ODS 1 Fin de la Pobreza (37%), estimulado por los programas de transferencias monetarias condicionadas y no condicionadas. En el ODS 3 Salud y Bienestar (49%) se identifica un mejoramiento de la atención prenatal, la salud infantil, el logro de metas en la incidencia de la malaria, el consumo de sustancias, la seguridad social y la calidad del aire. En el caso del ODS 16 (56%) se ha observado un avance gracias al progreso en la indemnización a víctimas del conflicto armado y una reducción de la violencia interpersonal, según datos del Departamento Administrativo Nacional de Estadística para el año 2022. A pesar de estos avances, el ODS 2 Hambre Cero (4%) enfrenta grandes retos representados por el aumento de la inseguridad alimentaria y el crecimiento de la desnutrición infantil.

Económico

En el ámbito económico, el avance promedio es del 60% en Colombia, fortalecido por un logro del 90% en el ODS 8 Trabajo Decente y Crecimiento Económico, que cuenta con mejores indicadores en la tasa de formalidad laboral, la población afiliada a riesgos laborales y el porcentaje de adultos con productos financieros activos. El ODS 9 Industria, Innovación e Infraestructura también contribuye significativamente con el aumento del acceso a internet, al igual que el crecimiento del valor agregado de la industria manufacturera. Las brechas más grandes corren por el lado del ODS 10 Reducción de las Desigualdades, que vio un aumento de 0.51 a 0.56 entre 2016 y 2022 en el coeficiente de Gini que mide la distribución de ingresos en el país, indicando una mayor desigualdad en la distribución de ingresos. En el ODS 14 Producción y Consumo Responsables también se ha observado avances gracias a la promoción de prácticas sostenibles en el sector privado, como la reutilización de plásticos y la adopción de técnicas regenerativas en la agricultura. La mayor brecha se observa en el ODS 7 Energía Asequible porque sus indicadores principales se están estancando, por ejemplo, el caso de la cobertura de la energía eléctrica y la capacidad instalada de fuentes renovables.

Ambiental

Desde el lado ambiental, el avance promedio es del 67% en Colombia, donde los mayores progresos están en el ODS 11 Ciudades y Comunidades Sostenibles que ha logrado avances en la calidad del aire y la gestión de residuos sólidos sumados a la integración de criterios de cambio climático en los planes de desarrollo de las ciudades capitales. Estos logros también tienen algunos retos por solucionar, como por ejemplo el que enfrenta el ODS 13 Acción por el Clima, que exhibe aumentos en fallecimientos y personas afectadas por desastres naturales recurrentes donde ha sido insuficiente la inversión en prevención. El

ODS 6 Agua limpia y saneamiento enfrenta retos en el acceso a agua potable y saneamiento en áreas rurales donde la llegada del servicio aún presenta dificultades. En el caso del ODS 14 Vida Submarina, el país ha alcanzado la meta de monitoreo de aguas marinas ampliando significativamente las áreas protegidas, llegando a 30 millones de hectáreas, lo que supera la meta propuesta de 13 millones de hectáreas pactada para 2030. Las oportunidades residen en el ODS 15 Vida de Ecosistemas Terrestres, debido a una expansión de la frontera agrícola por el vacío de poder dejado por las FARC en zonas de gran biodiversidad donde existen disputas territoriales entre grupos armados. Esta expansión no solo puede significar el desarrollo de actividades ilícitas, sino también en la apropiación de tierras con fines de especulación y ganadería. Mientras que en el ODS 17 Alianzas para lograr los objetivos, existen avances en comercio y acceso a internet, pero persisten desafíos en productividad y conectividad, especialmente en zonas rurales, lo que limita el alcance de los beneficios del desarrollo sostenible.

En resumen, existe avance de los ODS en cuanto a su implementación y logro de metas en Colombia, pero también hay un camino por recorrer, que se puede ver retrasado por los constantes nuevos retos de la humanidad.

COP 16

Más de 162 ministros y 3,000 empresas del sector privado expresaron sus intenciones de cooperación y colaboración durante la COP 16, realizada entre el 21 de octubre y el 1 de noviembre de 2024 en Cali. Hito para el país a través del cual se logró:

- Creación del Fondo Cali, definido como mecanismo multilateral para recaudar recursos económicos provenientes del uso de la información genética digital de la biodiversidad para su posterior reparto justo y equitativo. En este fondo contribuirán sectores como el farmacéutico, biotecnológico y agrícola.
- Creación de un organismo permanente para que las comunidades indígenas y locales participen de las decisiones del CDB con voz y voto.
- Reconocimiento del papel de las comunidades afrodescendientes en la protección de la biodiversidad.
- Acuerdo para identificar y proteger las áreas marinas de importancia ecológica en aguas internacionales, respetando los derechos y jurisdicciones de los Estados.
- Reconocimiento de la interdependencia entre el cambio climático y la pérdida de biodiversidad.
- Aprobación de estrategia para integrar la biodiversidad a nivel intersectorial, promoviendo políticas y prácticas sostenibles, en especial en el sector agricultura y turismo.

Colombia lanzó la Coalición Mundial por la Paz con la Naturaleza como un llamado global para tomar acciones para proteger la biodiversidad, donde se unieron 31 países, la Unión Europea, 40 organizaciones y más de 140,000 personas.

Dentro de la COP 16 hubo jornadas dedicadas específicamente al sector financiero donde participó la Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia, organización que afirmó que se estima que 72 billones COP representan la cartera sostenible total, lo que equivale aproximadamente a un 10% del total de la cartera del sector. Mientras tanto, la cartera de biodiversidad y adaptación representan solo 3.5 billones COP, aproximadamente un 0.5% del total, reflejando un contraste con los 17 billones COP de cartera verde (2.4% del total). Estos recursos son parte de la principal oportunidad discutida por estos actores en este evento histórico: financiamiento de proyectos que contribuyan a la biodiversidad, más allá del enfoque climático, de transición energética y las actividades actualmente objeto de créditos verdes. Sin embargo, actualmente se enfrentan dificultades, por ejemplo, para la banca de financiamiento, que observa barreras para escalar y alto riesgo en los proyectos objetivos. Asimismo, existe una necesidad de lograr mayor involucramiento de las comunidades en el diseño y ejecución de los proyectos financiados.

Los actores del sector observan oportunidades para seguir implementando soluciones innovadoras como los bancos de hábitat en Colombia, que son una alternativa para compensar impactos ambientales. En el caso de la captación de recursos, toman relevancia esquemas como el blended finance o financiamiento mixto, para proyectos destinados a promover el desarrollo sostenible.

Asimismo, en la COP 16 se destacó la necesidad de preservar la transparencia en los ejercicios de reporte, procurando alinearse a iniciativas globales y al seguimiento de marcos y estándares de referencia para el análisis y comparabilidad en el mercado financiero.

COP 29⁵

En la Conferencia de las Partes sobre Cambio Climático realizada en Baku, Azerbaijan, se obtuvieron resultados que reflejan la noción de brechas sin cerrar, en un contexto de polarización política que no facilita una mayor ambición de las medidas de adaptación y mitigación del cambio climático.

En América Latina, países como Panamá, Costa Rica y República Dominicana se han sumado a las iniciativas de Colombia y México para publicar sus Taxonomías Verdes y de Finanzas Sostenibles. En ellas se comparten los objetivos prioritarios acerca de la

⁵ Fuente principal en Conclusiones de la COP29 en Bakú
<https://blog.valoraconsultores.com/index.php/lacop29baku/>

mitigación y adaptación al cambio climático, con la oportunidad de seguir movilizando el uso de las taxonomías a través del impulso gremial del sector financiero y disposiciones regulatorias. Las empresas en estos países ya perciben mayor claridad de los criterios para que una actividad sea considerada como verde y se pueda ver beneficiada de los flujos financieros de fondeadores de diferentes tipos.

Si bien se destacan avances en financiamiento, desarrollo de los mercados de carbono y adaptación, la COP 29 no cumplió todas las expectativas. No obstante, se reforzó la importancia que la agenda climática sigue teniendo para el sector empresarial.

Tendencias de la banca

Durante 2024, la economía mundial registró una mayor estabilidad que el año 2023, pero persisten elementos de volatilidad que siguen haciendo complejo el escenario. En el caso de Colombia, hubo un mayor crecimiento, lo que mejora las perspectivas para el 2025.

Más allá de las cifras macroeconómicas, los desafíos de la banca en el 2024 han estado marcados por la acelerada digitalización y la consecuente demanda de clientes por contar con servicios cada vez más sofisticados en este sentido. La inteligencia artificial no solo ha mejorado las operaciones internas de los servicios financieros, sino también contribuye a la ciberseguridad y a la detección de fraudes junto con apoyar en la entrega de un mejor servicio.

En este escenario contar con equipos altamente especializados e innovadores se vuelve clave, porque para retener a sus clientes no solo es necesario ofrecer servicios personalizados, sino procesar grandes cantidades de información para entregar; por ejemplo, acertadas recomendaciones de inversión en mercados cada vez más volátiles. Esto exige reevaluar las formas de trabajo y el talento, ya que se requieren nuevas competencias.

Esta transformación también es impulsada por la necesidad de mejorar la experiencia de usuario y ofrecer estrategias omnicanales más efectivas. La implementación de modelos como el open banking y el open finance están revolucionando la forma en que se adquieren productos financieros, pero sigue siendo fundamental contar con marcos legislativos adecuados para aprovechar al máximo estas oportunidades. Asimismo, hay que reforzar la información y el reporting para todos los públicos y muy especialmente hacia las entidades regulatorias

En América Latina, la agenda ASG ha ganado relevancia, especialmente en el contexto de la COP16 que se realizó este 2024 en Colombia, donde se abordaron temas críticos como la protección de la biodiversidad, la transición energética y la reducción de emisiones. En este

marco, se espera que el sector financiero siga jugando un papel clave en la promoción de prácticas sostenibles y responsables.

Entre los desafíos está la descarbonización de sus carteras de préstamos y la toma de medidas para ser más sostenibles internamente, incorporando la diversidad, la inclusión y también la ética en sus prácticas de préstamo, de inversiones y servicios.

Gestión de riesgos

(GRI 2-12, 2-13)

Sistema Integral de Administración de Riesgos

La SFC creó el Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR) mediante la Circular Externa 018 del 22 de septiembre de 2021, para administrar los riesgos a los que se encuentran expuestas las entidades financieras y aseguradoras: crédito, mercado, operacional, liquidez, contraparte, garantía, seguros y país, lo que permite a la entidad tener una visión global de los riesgos a los que se expone e incluye la adopción de lineamientos relacionados con el gobierno de riesgos, apetito de riesgos y agregación de datos. Adicionalmente, los riesgos de fraude, ciberseguridad, reputacional, legal y socioambiental, aunque no están incluidos en el SIAR, los dos primeros tienen indicadores primarios en los reportes y administración, incluyendo apetitos de riesgo.

Las instrucciones contenidas en estos capítulos entraron en vigor el 1 de junio de 2023. Para ello identificamos los requerimientos normativos enunciados en el SIAR para los diferentes riesgos y efectuamos el diagnóstico de cumplimiento, identificando los recorridos de mejora y las actividades necesarias para elaborar el plan de implementación.

Nuestra cultura de riesgos tiene cuatro pilares que permiten identificar oportunidades de mejora y eficiencia en el mercado, lo que requiere del compromiso y trabajo en equipo de todas las áreas. Estos pilares son:



Buscando fortalecer la administración de los riesgos y mejorar el ambiente de control, en 2024 establecimos acciones con foco en la difusión de la cultura de riesgos, mediante el refuerzo de rutinas y narrativas, con la movilización y capacitación a todos los niveles de la organización (sensibilización - foros), comunicación (gestión de riesgo e incidentes), modelo de interacción de riesgos con las áreas, revisión de procesos y productos clave,

incluyendo reconocimiento que destaque comportamientos alineados con la gestión de riesgo bajo parámetros de la declaración de la cultura de riesgos en la entidad.

Todo lo anterior con una participación activa del equipo directivo, a fin de asegurar la activación y movilización de toda la organización en torno a la gestión de riesgos.

Riesgo de crédito

El riesgo de crédito se define como la probabilidad de que una contraparte no cumpla total o parcialmente con sus obligaciones en las condiciones pactadas, generando pérdidas económicas. Dado que una de las actividades principales de generación de ingresos es el préstamo a cliente, este es uno de los principales riesgos que gestionamos.

Los principios y reglas básicas para manejar el riesgo de crédito están recogidos en los manuales del Sistema de Administración de Riesgo Crediticio (SARC). Estos sistemas se encuentran alineados con los instructivos impartidos por la SFC en esta materia, consignados en el Sistema Integral de Riesgos SIAR y por nuestra casa matriz. Las tres etapas del ciclo de crédito son:

- **Admisión**
Está relacionado con el proceso de aprobación crediticia de nuestros clientes, a través de una evaluación diferenciada por segmento, con criterios y modelos homogéneos por cada uno de ellos y con instancias de aprobación definidas.
- **Seguimiento**
Consiste en asegurar un cercano, actual y profundo conocimiento de los clientes y portafolios de manera continua, anticipándose a la evolución futura de los riesgos del Banco, con el fin de poner en marcha las medidas oportunas para mitigar posibles incidencias.
- **Cobranza**
Es el proceso de recuperación de créditos que tiene estrategias especializadas por cada segmento, etapa del crédito y tipo de clientes para asegurar la cobranza.

En la etapa de admisión diferenciamos los procesos de acuerdo con el segmento en el que se encuentran los clientes. Si se trata de clientes de banca mayorista efectuamos un análisis individual definiendo el monto máximo de exposición en productos del activo por grupo económico; mientras que si se trata de clientes de banca minorista aplicamos modelos estadísticos que arrojan niveles de riesgo, buscando aprobaciones automáticas por clúster de clientes. Durante la etapa de seguimiento llevamos a cabo actividades específicas según el segmento y complejidad, resaltando la evaluación de portafolios e indicadores de

performance tanto internos como de la industria; junto con el monitoreo de modelos, el control de admisión y el esquema de clientes mayorista para un control específico y cercano.

Finalmente, en la etapa de gestión de recuperación aplicamos la gestión compartida de cobranza según la política definida con el área comercial y el área de recuperaciones. Basados en la información recopilada a través de las metodologías y análisis desarrollados en el SIAR, generamos políticas para prever los sistemas de cobertura del riesgo mediante el cálculo de provisiones generales e individuales, que permiten absorber las pérdidas esperadas derivadas de la exposición crediticia del Banco y estimadas. La responsabilidad directa de la gestión de riesgo de crédito recae en las Comisiones de Monitoreo, quienes deben hacer un seguimiento constante a los portafolios y deben reportar al Comité Integral de Riesgos y, mensualmente, a la Junta Directiva.

Considerando las condiciones económicas que acompañaron parte del 2024 como unas tasas de interés aún altas, con inflación por encima de la meta establecida y la volatilidad del entorno económico, se evidenciaron afectaciones en la dinámica de colocación. Sin embargo, las acciones realizadas en la cartera de consumo y vivienda, donde se robustecieron y calibraron los modelos de concesión de crédito, así como las herramientas y modelos de cobranza, permitieron que —junto con la recuperación de la capacidad de pago de los hogares—, se produjeran mejoras en las cosechas de colocación y en la calidad de la cartera.

En cuanto a la cartera comercial, se registró una menor dinámica debido a más bajos niveles de inversión en las empresas y a la incertidumbre regulatoria. Se mantiene el monitoreo del sector de la construcción, que sigue presentando retos importantes, así como los sectores de salud, transporte y energía. Por eso sigue siendo relevante robustecer nuestros esquemas de seguimiento individual y sectorial.

Sistema de administración de Riesgos Ambientales y Sociales

(SASB FN-CB-410a.2)

Nuestro Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) es la herramienta principal para la identificación, evaluación y gestión de los riesgos ambientales, sociales y de clima en los créditos otorgados, en esta gestión participa el Área de Riesgo Social, Ambiental y Climático. Para este proceso, el área definió una política y unos procedimientos de evaluación que fueron actualizados y ratificados durante el 2024.

En el caso de la identificación de los riesgos ambientales, sociales y climáticos de los créditos, el banco divide la evaluación en Créditos sujetos a Principios del Ecuador y Créditos no sujetos a principios del Ecuador. En el primero, para proyectos categoría A y B se hace una contratación de ingeniero independiente el cual debe identificar, evaluar y definir un plan de acción al cual se le hace seguimiento por la vida del endeudamiento. De otro lado, para los proyectos C, los evaluamos en nuestra Área de Riesgo Socioambiental que realiza el plan de acción y el seguimiento.

En el segundo caso, los clientes y/o proyectos que cuentan con características determinadas de sector, plazo y monto también son evaluados por el área de Riesgo Socio Ambiental del Banco encargada de elaborar el plan de acción (en caso de ser necesario). En caso de que se considere que el proyecto implique un alto impacto socioambiental se podrá solicitar la contratación de un ingeniero independiente para la elaboración de debida diligencia, construcción de plan de acción y seguimiento.

Verificamos constantemente el cumplimiento de los requisitos mínimos para el desarrollo de los créditos otorgados desde el momento en que son aprobados hasta su ejecución. Del mismo modo, revisamos los informes de seguimiento a la gestión ambiental a lo largo de la vida del crédito.

El banco estableció unos formularios que incluyen preguntas asociadas al:

- Cumplimiento normativo en materia ambiental, social y de seguridad y salud en el trabajo,
- Alineación a los estándares de desempeño de la IFC
- Identificación y gestión de riesgos asociados al cambio climático

Por otra parte, en materia climática el banco cuenta con un modelo interno el cual considera el análisis geoespacial de la ubicación de los clientes que solicitan el crédito para identificar el riesgo a inundación, considerando mapas históricos e indicadores de riesgo.

Igualmente, este análisis permite identificar oportunidades para la mitigación y adaptación al cambio climático de los clientes en donde se busca en conjunto con el equipo comercial promover oportunidades de financiamiento de proyectos con impacto ASG.

Durante 2024 el detalle de las operaciones evaluadas y aprobadas con criterios ambientales y sociales fue el siguiente:

Operaciones evaluadas y desembolsadas



Como se verá después, nuestro proceso de evaluación de riesgos ambientales, climáticos y sociales comparte el SARAS a nivel estratégico y de administración de riesgos. Por lo tanto, la gestión formadora y educadora de nuestros colaboradores es fundamental para la gestión integral de riesgos ASG. En este frente formamos a nuestros colaboradores en los temas aplicables a las líneas de negocio con el fin de desarrollar las competencias necesarias que permitan atender las políticas establecidas en el control y mitigación de riesgos de esta naturaleza. En total se formaron 2.390 colaboradores de las distintas áreas tal como se detalla a continuación durante 1,690 horas:

Formación a colaboradores en asuntos ASG

Los colaboradores recibieron una formación en Riesgos Ambientales y Sociales con un total de 1690 horas

269 colaboradores formados en financiamiento sostenible
18 colaboradores formados en auditoría
2379 colaboradores formados en cursos normativos
66 colaboradores formados en sellos verdes
11 colaboradores formados en operaciones ASG
32 colaboradores formados en actualizaciones de política SARAS

Riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, LAFT

Durante el 2024, en línea con las políticas de lavado de activos y financiación del terrorismo, definidas por la Superintendencia Financiera de Colombia y basados en las mejores prácticas de las Unidades Internacionales de Itaú Unibanco, la Vicepresidencia de Cumplimiento orientó sus acciones para asegurar la cultura de cumplimiento normativo SARLAFT y la mejora continua de procesos y controles que generen valor a la organización.

Contamos con una estrategia basada en un modelo dinámico de gestión de riesgos LAFT, eficiencia en la gestión de alerta y performance, optimización del entendimiento de políticas, procedimientos y controles. Además, reforzamos de forma continua la cultura de gestión de riesgos LAFT. En 2024 elaboramos y divulgamos cápsulas de conocimiento y capacitamos a las diversas áreas en temas específicos que de manera didáctica buscan generar conciencia en los Itubers sobre los delitos de lavado de activos y cómo mitigarlos desde la gestión de procesos.

La **Centralidad en el cliente** enfocó los esfuerzos en mejorar el proceso de actualización de clientes desde los frentes tecnológicos, de experiencia y operativos, focalizando las gestiones del área comercial desde el contacto con el cliente hasta la profundización de los mismos.

En línea con la normativa de Itaú Unibanco, se fortalecieron las políticas asociadas al programa de sanciones internacionales, países sancionados y de alto riesgo, reforzando las responsabilidades de la primera línea de defensa en el cumplimiento de controles de PLA/CFT (Prevención de Lavado de Activos/Contra la Financiación del Terrorismo).

En cuanto a la **Gestión de alerta y performance**, en 2024 validamos y actualizamos los modelos estadísticos de segmentación, con el fin de fortalecer las estrategias de monitoreo

transaccional y análisis de clientes por los factores de riesgo (cliente, producto, canal y jurisdicción), alienado con los estándares de casa matriz, Itaú Chile.

En cumplimiento de la normativa que rige a las entidades vigiladas, de manera rigurosa se reportaron las operaciones sospechosas a la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF).

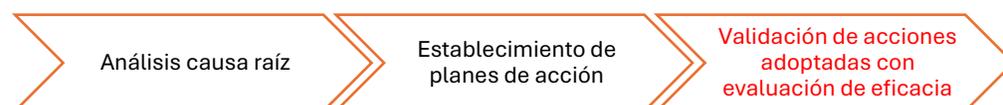
El **Modelo Dinámico de Gestión de Riesgos LAFT** buscó implementar metodologías de evaluación de eficiencias en procesos y controles LAFT, así como el aseguramiento de la cadena de valor de PLA/CFT a partir de lineamientos de la Superintendencia Financiera, actualizando la matriz de riesgo según los resultados de los estudios estratégicos de riesgo LAFT. Esto nos ha permitido identificar las vulnerabilidades a las que el Banco Itaú está expuesto y de esta manera tomar acciones que permitan anticiparse para evitar la materialización del riesgo.

Riesgo de operación

En Itaú tenemos en cuenta que existen factores tanto internos como externos que pueden aumentar el riesgo en nuestras operaciones, ya sea por la dinámica interna de cada una de las líneas de negocio o por factores externos como nuevas regulaciones, aspectos ambientales, fallas en los sistemas o incluso errores humanos en nuestros procesos. Para minimizar los riesgos, calificamos el impacto que podrían generar y establecemos controles y acciones de mitigación dentro del marco de administración del riesgo operativo. La evaluación y medición de la exposición de riesgo en Itaú cumple con los requerimientos de la reglamentación emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Adicionalmente, desarrollamos estrategias y pruebas periódicas para la continuidad del negocio y que garantizan la operativa de los procesos críticos ante la ocurrencia de cada uno de los escenarios contemplados en el modelo. Esto es reforzado con pruebas permanentes para mantener la operación dentro del marco de eficacia y eficiencia, capacitación a todos los niveles de la organización y protocolos de actuación ante eventos de crisis.

Procedimiento de control de riesgos operacionales



En Itaú clasificamos los riesgos y garantizamos la eficacia de los controles, lo que se refleja en los reportes y estamentos de gobierno y en nuestros mecanismos de seguimiento que incluyen a los miembros de la Alta Gerencia, según lo definido en nuestras tres líneas de defensa. Estas acciones apoyan la reducción de pérdidas financieras, protección de la reputación y cumplimiento de las normas. Las áreas de negocio y administración, como parte de la primera línea de defensa, aplican el procedimiento de control de riesgos a cada proceso de manera permanente.

Las acciones de mejora tienen plazos diferenciales y planes de acción, información que es reportada y analizada por los estamentos de gobierno encargados de evaluarlos y hacer un seguimiento adecuado. Entre los órganos establecidos para el control interno se encuentran:

- Comisión Superior de Riesgo Operacional.
- Comisión Superior de Seguridad Digital y Prevención de Fraudes (Ciber).
- Comité Integral de Riesgos.
- Comité de Auditoría.
- Junta Directiva.

Adicionalmente, Auditoría Interna lleva a cabo una evaluación independiente al Sistema de Administración del Riesgo Operacional, que es parte del Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR), buscando garantizar la adherencia a los criterios establecidos en la reglamentación local y corporativa como parte de su responsabilidad como tercera línea de defensa. Asimismo, la Revisoría Fiscal realiza periódicamente una evaluación desde el punto de vista del tercer independiente, validando cobertura y correcta medición de los procesos y sus controles.

Durante 2024 en el Banco, las pérdidas netas de riesgo operacional fueron de \$12,706 millones, siendo la categoría de fraude externo la más impactada con \$10,613 millones.

La entidad continúa fortaleciendo las gestiones tendientes a minimizar el impacto en fraudes, principalmente con el desarrollo de modelos de prevención que aplican a los canales transaccionales a fin de evitar el crecimiento de este flagelo, adicionalmente existe un refuerzo mediante capacitaciones periódicas a nuestros clientes para prevenirlos de las modalidades de fraude a las cuales estamos expuestos; también realizamos capacitaciones internas para el fortalecimiento del ambiente de control, mensajes para prevenir engaños o fraudes que los puedan afectar (plan anual de educación financiera), así como el fortalecimiento de reglas y parámetros para transacciones con tarjetas crédito y débito por internet, principalmente.

Riesgo de mercado

En el desarrollo de nuestras actividades estamos expuestos a las pérdidas o ganancias económicas por movimientos en los precios y variables del mercado como resultado del libro de negociación y el libro bancario. Además, los principales factores de riesgo a los que nos encontramos sujetos son el riesgo cambiario y el riesgo de tasa de interés, cuyas fluctuaciones pueden afectar el valor subyacente de los activos y pasivos del Banco, así como de los instrumentos (derivados) que se registran fuera del balance a valor razonable. *(SASB FN-EX-410a.1) Y (SASB FN EX 510a.1)*

Riesgo cambiario	Riesgo de tasa de interés
<ul style="list-style-type: none"> • Consiste en la exposición a movimientos adversos en los tipos de cambio de las monedas distintas a su moneda base para todas aquellas posiciones dentro y fuera de balance. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se trata de la exposición a movimientos en las tasas de interés de mercado que pueden afectar tanto el precio de los instrumentos de negociación, como el margen neto de interés.

Durante el año 2024 mantuvimos el portafolio de inversiones disponibles para la venta tanto en pesos como en dólares, así como las diferentes estrategias de coberturas contables (*). Estas medidas hacen parte del cumplimiento de nuestra política de identificación, medición, seguimiento y control de riesgos en nuestro **Manual de Riesgos financieros (SARM Y SARL)**.

(*) La posibilidad de aplicar el tratamiento de coberturas contables permite mitigar en los Estados Financieros riesgos, o exposiciones, propios de la actividad bancaria como, por ejemplo, riesgos de moneda, inflación y tasas de interés. Lo anterior, favorece la administración del balance permitiendo evitar distorsiones o comprometer la salud financiera de la entidad por las exposiciones antes mencionadas. La contabilidad especial de coberturas permite reflejar contablemente los efectos compensatorios de ciertas partidas del balance, compromisos firmes y transacciones previstas altamente probables que, por su tratamiento contable, generan una asimetría temporal en el reconocimiento de las ganancias y pérdidas en los Estados Financieros.

Medición, seguimiento y control del riesgo de mercado

Tenemos en cuenta cada tipo de operación junto con los factores de riesgo existentes en el balance, por lo que contamos con mediciones tanto consolidadas como por unidad de negocio dependiendo de su finalidad e intención de negociación en los libros de Trading, Banking e Institucional. De hecho, la Gerencia de Trading y la Gerencia de Banking cuentan con mediciones y controles independientes para cada una de sus mesas.

La cuantificación de la exposición de riesgo de mercado es analizada en conjunto con nuestra casa matriz y la Dirección Central de Riesgo de Mercado y Liquidez del Holding, con el fin de adoptar las mejores prácticas internacionales en materia de gestión de riesgos. Dentro de las metodologías utilizadas, se encuentran:

Metodologías utilizadas	Descripción
VaR	<p>Consiste en una medida estadística denominada <i>Simulación histórica</i>, compuesta por dos metodologías: i) VaR Histórico Simple y ii) VaR Histórico Ponderado que permite observar el comportamiento de las pérdidas y ganancias que se hubieren producido con las posiciones actuales, si estuvieran vigentes las condiciones de mercado de un determinado período histórico para inferir la pérdida máxima con un nivel de confianza determinado.</p> <p>En nuestro caso, utilizamos una serie histórica de 1080 observaciones (datos), con un nivel de confianza del 99% y un horizonte temporal de un día.</p>
New Worst Scenario	<p>Es una métrica de VaR que permite estimar la máxima pérdida de las posiciones de riesgo de mercado bajo escenarios de estrés o tensión a partir de tres medidas, que son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Expected Shorfall, que es resultado del promedio de los 25 peores días de una serie histórica observable de los últimos cuatro años. • Escenario Delta Gama, obtenido a partir de choques en puntos básicos de la curva de mercado. • Escenario CECON que consiste en estimar choques acordados por votación a las curvas de mercado.
Sensibilidad ante subidas de 1 punto básico	<p>Esta medida no toma en cuenta la distribución de volatilidad de los factores de riesgo y consiste en las modificaciones de los factores de mercado a través de aproximaciones analíticas, derivadas parciales o reevaluación completa de la cartera.</p> <p>De este modo, logramos evaluar los efectos de los factores de mercado, solos o en conjunto, sobre movimientos, ya sean pequeños o medianos.</p>

Control posiciones nominales	a Estas medidas cuantifican las posiciones de riesgo a partir de las cifras nominales absolutas (o a valor de mercado) de las transacciones en cartera para calcular la exposición al riesgo de las posiciones en divisa (posición abierta al riesgo de cambio).
-------------------------------------	---

Con base en la información recopilada por medio de estas metodologías, establecemos seis principios que rigen la gestión de riesgo en el mercado, estos son:



Responsables de la gestión del riesgo de mercado

En línea con lo establecido en nuestro manual, nuestra Junta Directiva promueve la existencia de estructuras adecuadas, medios, políticas, límites y procedimientos para gestionar los riesgos de mercado de la operativa de tesorería (trading) y de las posiciones del libro bancario y del riesgo de liquidez. Para lograrlo, cuenta con diversas áreas, comités y comisiones encargadas de intervenir en la gestión, control y seguimiento de los riesgos financieros, como lo son:

- **Comité de Activos y Pasivos:** se reúne mensualmente para definir el proceso de toma de decisiones con base en las características de los mercados y su previsible evolución, considerando los riesgos y administración, seguimiento, monitoreo del

riesgo de mercado, de las posiciones de trading y del libro bancario, junto con el riesgo de liquidez.

- **Comisión de Coberturas Contables:** su función es la evaluación y aprobación técnica de nuevas coberturas y la revisión mensual del portafolio de coberturas contables, validando que cumplan con los requisitos normativos, incluyendo evaluaciones retrospectivas dentro de los rangos permitidos.
- **Vicepresidencia de Tesorería:** dirige la aplicación de las políticas y programas establecidos para garantizar un correcto y eficiente manejo de los recursos financieros, promoviendo el desarrollo normal de las operaciones gracias a la liquidez necesaria sobre proyectos y portafolios de inversión que fortalezcan la situación financiera.
- **Vicepresidencia Financiera y Administrativa:** es la encargada del control y seguimiento a las cifras del balance, verificando la aplicación de las políticas y programas establecidos para garantizar un eficiente manejo de los recursos financieros. Además, es responsable de realizar control y seguimiento tanto al presupuesto como a los resultados del Banco.

Igualmente, la gestión de riesgos financieros está a cargo del área Global de Riesgos Financieros y las Unidades locales de Riesgo Financiero.

Área Global de Riesgos Financieros

- Diseña, propone y documenta las políticas y criterios de riesgos, así como los límites globales y los procesos de decisión y control.
- Genera esquemas de gestión, sistemas y herramientas, que permiten promover su implantación.
- Conoce, asimila y adapta las mejores prácticas de dentro y fuera del Banco.
- Impulsa la actividad comercial para la alcanzar los resultados al ponderar el riesgo asumido.
- Consolida, analiza y controla el riesgo financiero de todas las unidades del perímetro.

Unidades locales de riesgo financiero

- Deben medir, analizar y controlar los riesgos en su ámbito de responsabilidad.
- Adaptan e interiorizan las políticas y procedimientos globales mediante aprobación local.
- Definen y documentan políticas y lideran proyectos de ámbito local.
- Aplican las políticas y los sistemas de decisión a cada mercado.
- Adaptan la organización y los esquemas de gestión a los marcos y normas globales de actuación.

Riesgo de liquidez

Para dar cumplimiento a los objetivos de la gestión del riesgo de liquidez de fondeo, la estructura de monitoreo y control se centra en los siguientes focos:

- Descalce de vencimientos de corto plazo.
- Capacidad de cobertura a través del uso de activos líquidos.
- Concentración de proveedores de financiamiento.

Además, la estructura de monitoreo y control de riesgo de liquidez se complementa con análisis sobre escenarios de tensión para observar la capacidad de respuesta de la institución ante eventos de iliquidez.

Monitoreo interno

Límites y alertas

- **Activos líquidos:** la composición de los activos líquidos al cierre de diciembre de 2024 luego de aplicar los *haircuts* respectivos a la volatilidad de precio y ajustes por liquidez de mercado. Dentro de los activos líquidos se contempla una alerta de concentración de alta calidad.
- **Vencimientos diarios mayoristas:** con el fin de controlar la concentración de fuentes de financiamiento y resguardar el cumplimiento de las obligaciones, se establece un seguimiento a los vencimientos de captaciones a plazo de clientes mayoristas. Este seguimiento se materializa en una alerta diaria para el segmento IFIS y Gobierno.

Se da un tratamiento especial a este segmento de clientes por dos motivos:

- Individualmente, representan una proporción relevante de Itaú.
- Dado el perfil de los clientes que se encuentran en el segmento mayorista, la tasa de renovación de estos depósitos suele ser menor. Esta última razón es consecuente con la modelación de flujos a desembolsar en los reportes normativos donde no se asume renovación en los depósitos de clientes mayoristas.

Los excesos se detectan y comunican conforme se va a estructurando el perfil de vencimientos. Los excesos proyectados deben justificarse al día siguiente de su comunicación y se deben gestionar.

- **Alertas respecto a requerimientos de liquidez:** además de monitorear e informar de forma diaria todos los límites internos, mensualmente se informa a la Alta Administración, a través del ALCO y la Junta Directiva, dando especial relevancia al

seguimiento a la posición de liquidez del Banco, a través de la presentación de un análisis de las medidas de concentración, desempeño y otras variables relevantes.

Monitoreo de fuentes de financiamiento

El monitoreo de variaciones en el stock de financiamiento de corto plazo, tales como depósitos a plazo y saldos vista para cada uno de los segmentos, representa una variable clave dentro del monitoreo de la liquidez del Banco. Identificar volatilidades anormales sobre estas fuentes de financiamiento, permite prever con rapidez posibles eventos de liquidez no deseados y así sugerir planes de acción para su gestión.

Durante el año 2024 continuamos con las diferentes estrategias de diversificación de pasivos, las que contemplaron:

- a. Regularización de los saldos de los pasivos IFIS con medidas de techos y tasas.
- b. Control y seguimiento al Top 50 de pasivos IFIS para evitar concentraciones.
- c. Consecución de clientes nuevos (ampliación del número de contrapartes).
- d. Incremento de los saldos de los clientes existentes con bajos depósitos.
- e. Control de vencimientos de depósitos a plazo para evitar concentraciones en el tiempo.

Esta estrategia permite al Banco seguir perfeccionando su estructura de financiamiento, tendiendo a una mayor estabilidad de su fondeo.

Monitoreo normativo

En el mercado en Colombia, la medición normativa conocida como IRL modelo estándar, mide los descalces a 30 días de las posiciones del balance (activos y pasivos) y las contabilizadas fuera de balance como los derivados.

Para las posiciones con vencimiento contractual no se aplican porcentajes de renovación. Para las posiciones sin vencimiento contractual (Depósitos Vista), se analiza el comportamiento histórico con el fin de estimar las volátiles por segmentos.

El requerimiento neto de liquidez resulta de la diferencia entre los egresos y el mínimo entre el 75% de los egresos la totalidad de los ingresos. Este requerimiento no puede ser mayor a los activos líquidos.

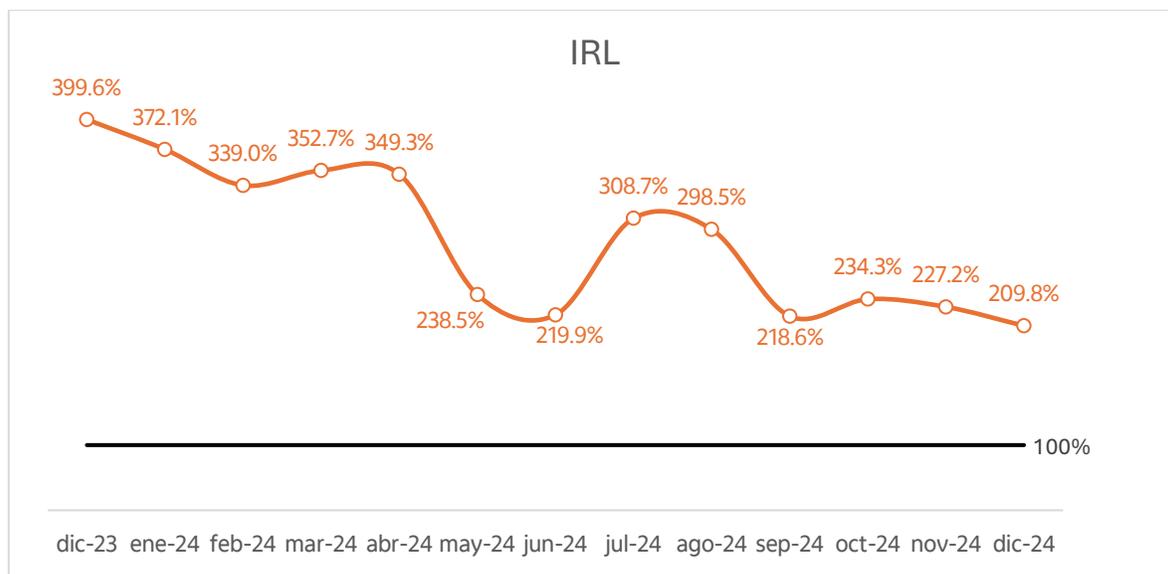
En lo que compete a la liquidez de largo plazo (modelo estándar), el indicador CFEN “Coeficiente de Fondeo Estable Neto” debe ser siempre igual o superior al 100%; el cual se calcula como la relación entre el Fondeo Estable Disponible (FED) y el Fondeo Estable Requerido (FER).

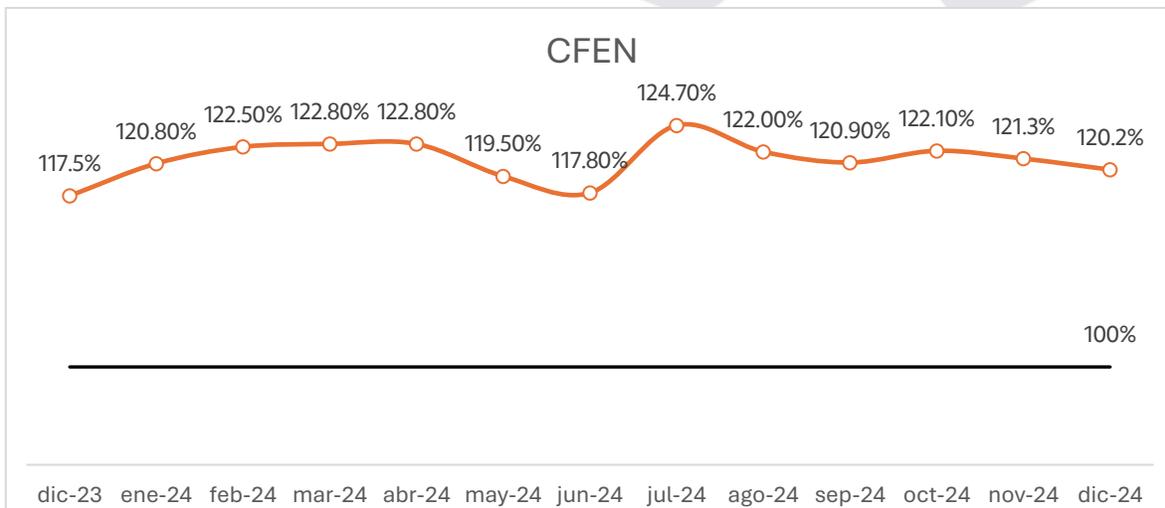
El FED se mide según las características de la estabilidad relativa de las fuentes de fondeo de las entidades, incluidas el plazo al vencimiento contractual de sus pasivos y la propensión al retiro de los proveedores de financiación. El monto del FED se calcula multiplicando el valor contable de cada rubro del pasivo y patrimonio, por el respectivo factor estipulado FED, y luego añadiendo todos los rubros ponderados.

El FER se calcula en función de las características generales del perfil de riesgo de liquidez de los activos y de las posiciones fuera de balance de las entidades. Este rubro se determina multiplicando el valor contable de cada uno de los activos y de las posiciones fuera, por el respectivo factor estipulado FER y, posteriormente, agregando todos los rubros ponderados.

A continuación, algunos estadísticos a 31 de diciembre de 2024

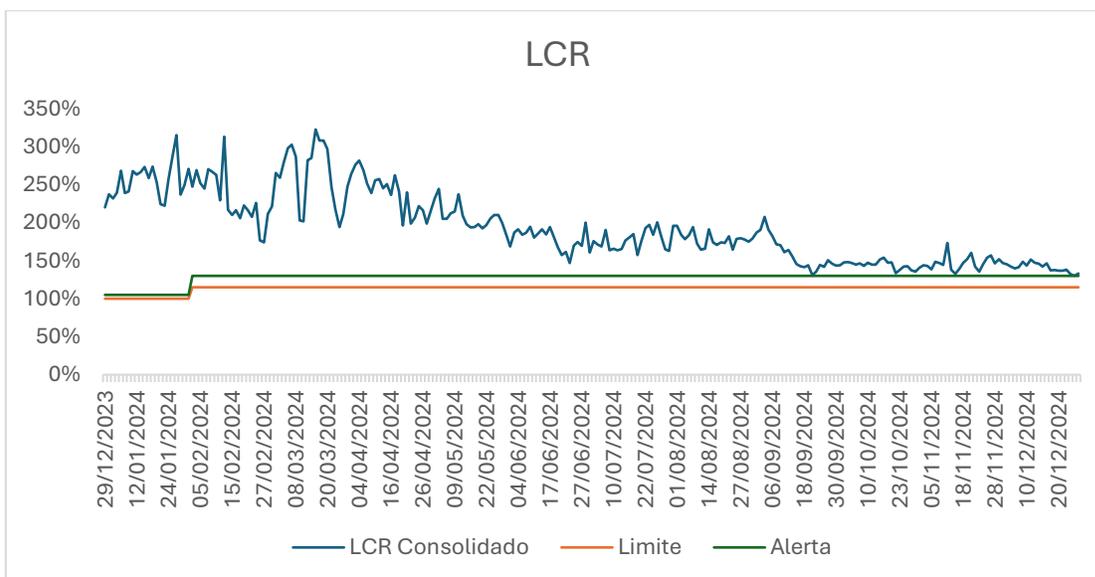
En el 2024, el Banco sigue controlando las medidas de liquidez, bajo escenarios de estrés con lineamientos internacionales (Basilea), para gestionar y supervisar la liquidez. Los indicadores establecidos son:





LCR: Ratio de Cobertura de Liquidez de corto plazo. El LCR garantiza que los bancos tengan un fondo adecuado de activos líquidos de alta calidad y libres de cargas, que pueden convertirse fácil e inmediatamente en efectivo en los mercados privados, a fin de cubrir sus necesidades de liquidez en un escenario de problemas de liquidez de 30 días.

Este índice busca representar un escenario de tensión que mide la capacidad de la institución para hacer frente a sus compromisos de corto plazo en un escenario de tensión sistémico, de este modo, también es un indicador que propicia las estrategias de diversificación. Mide la relación entre usos y fuentes de fondos del Banco.

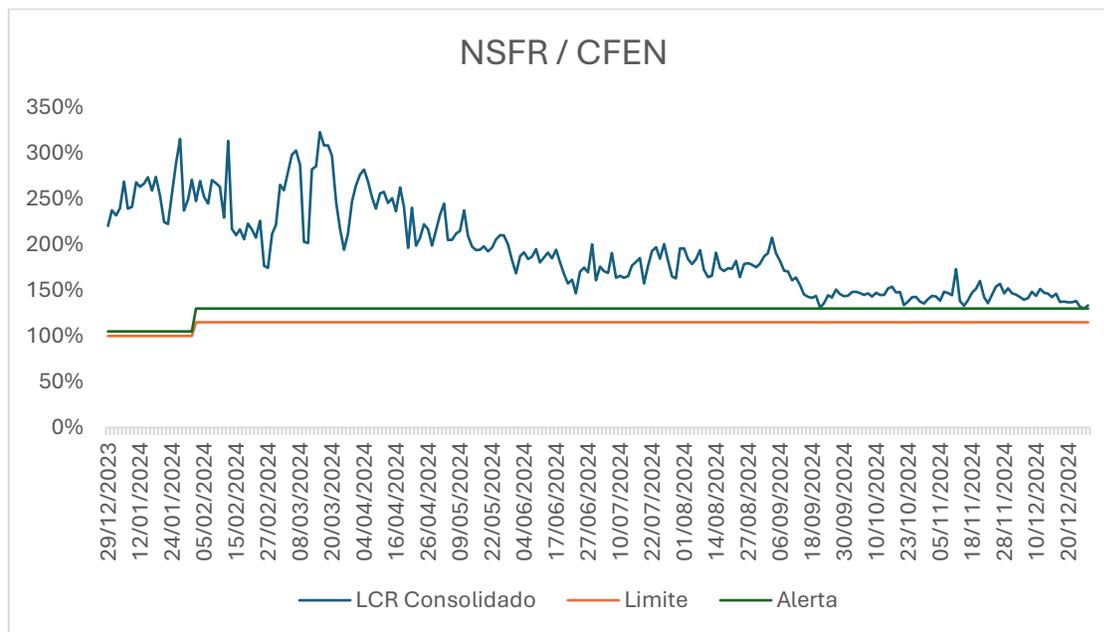


NSFR / CFEN: este indicador busca mantener un adecuado nivel de financiamiento estable (financiamiento estable disponible) para hacer frente a las necesidades de financiamiento

de largo plazo (financiamiento estable requerido). Este indicador cuantifica la liquidez estructural del Banco.

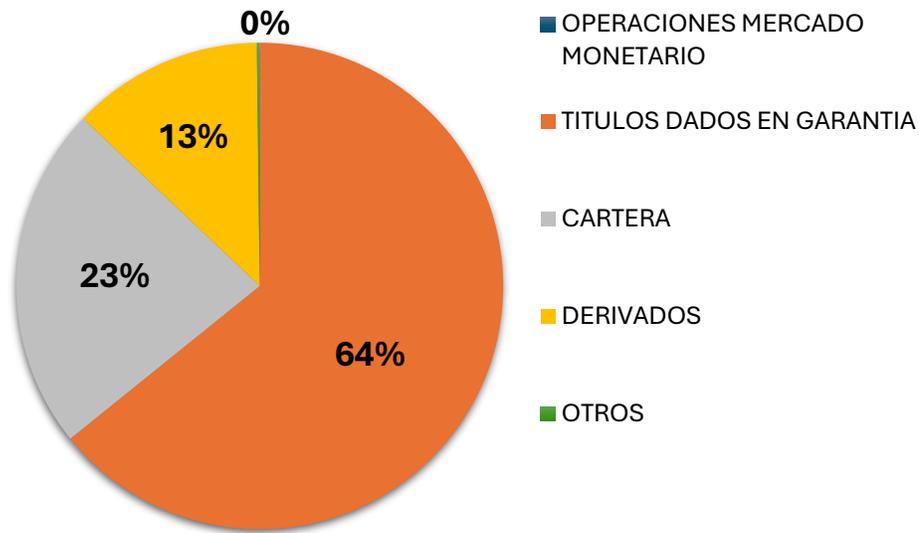
El financiamiento estable disponible está caracterizado por aquellas fuentes de financiamiento que se espera permanezcan estables en el horizonte de un año. El financiamiento estable requerido corresponderá a las necesidades de financiamiento proyectadas por el Banco al menos en el horizonte de un año.

Los cálculos de LCR del Banco constituyen un límite según los lineamientos de Casa Matriz Chile y bajo modelo de Banco Central de Brasil. En cuanto al Indicador de largo plazo el Banco en Colombia a partir del mes de abril de 2024, definió como seguimiento de límite la métrica CFEN (Monitoreo Normativo).

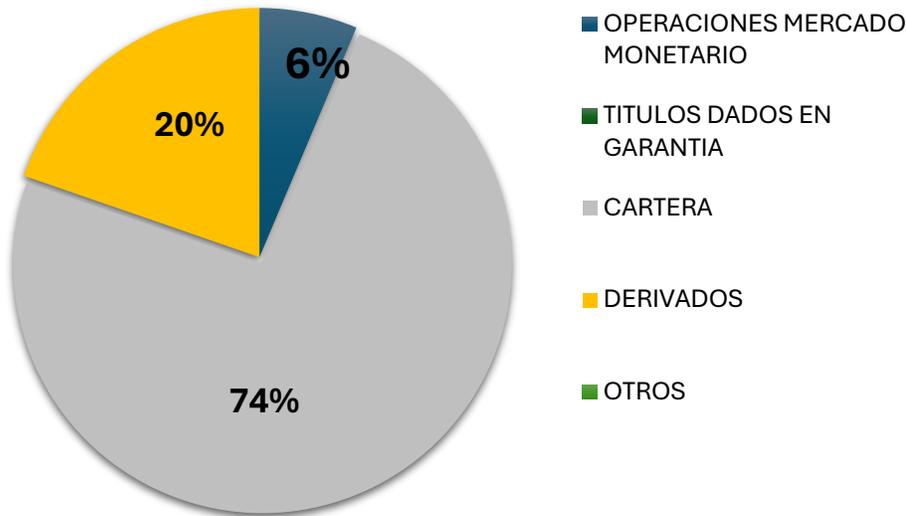


POSICIONES ACTIVAS - Diciembre	
< A 30 DIAS	> 30 & < 90 DIAS
5,081,910,120.00	2,832,534,922.00

POSICIONES ACTIVAS < A 30 DIAS



POSICIONES ACTIVAS > 30 & < A 90 DIAS



Riesgo de tasa de interés del libro bancario (RTILB)

El Riesgo de Tasa de Interés del Libro Bancario (RTILB) se refiere al riesgo actual o prospectivo para el capital (medido a través del valor económico del patrimonio – VEP) y las ganancias (medido a través del margen neto de intereses – MNI) de la entidad que surge de movimientos adversos en las tasas de interés que afecta las posiciones del libro bancario.

Sensibilidad al Valor Económico del Patrimonio (VEP)

- Cuando las tasas de interés cambian, el valor presente y el momento de los flujos de efectivo futuros pueden verse afectados. Esto, a su vez, afecta el valor subyacente de los activos, pasivos y partidas fuera de balance de la entidad y, por lo tanto, el Valor Económico del Patrimonio (VEP).

Sensibilidad al Margen Neto de Intereses (MNI)

- Los cambios en las tasas de interés también afectan las ganancias de la entidad al alterar los ingresos y gastos sensibles a las tasas de interés, lo que impacta su Margen Neto de Interés (MNI).

Banco Itaú procedió a aplicar las disposiciones de la Circular Externa 025 de 2022, relacionadas con la “Gestión del Riesgo de Tasa de Interés del Libro Bancario” y el “Modelo de Riesgo de Tasa de Interés del Libro Bancario”. En desarrollo de esto, se mapearon los activos, pasivos e instrumentos derivados que forman parte del libro bancario al corte de diciembre de 2024 y aplicando los seis escenarios de choque en las tasas de interés; esto con el fin de estimar los efectos de ello en el margen neto de intereses y el valor económico

del patrimonio. Las posiciones del balance utilizadas (las cuales incluyen los efectos comportamentales estimados para la cartera de créditos tasa fija del segmento minorista y los depósitos a la vista) corresponden a las definidas por las instrucciones de la Superintendencia Financiera, el Comité de Activos y Pasivos (ALCO) y la Junta Directiva del Banco.

Dado lo anterior, los principales resultados obtenidos en el ejercicio son:

- Sensibilidad al margen neto de intereses: el escenario con mayor impacto fue el de alza paralela de las tasas de interés (escenario 1), que generó un impacto en el margen neto de intereses para los próximos 12 meses del orden de COP 60.485 millones, lo cual es equivalente al 4,55% del margen neto de intereses de diciembre de 2024.
- Sensibilidad al valor económico del patrimonio: el escenario con mayor impacto fue el de alza paralela de las tasas de interés (escenario 1), que generó un impacto en el valor económico del patrimonio de COP 328.888 millones, lo cual es equivalente al 15,01% del patrimonio básico ordinario de diciembre de 2024.

Se precisa que no se contemplaron exclusiones ni inclusiones de márgenes comerciales, tanto del activo como del pasivo, en la medida que se realizan los flujos de efectivo proyectados a tasa cliente, ni tampoco de otros componentes del margen en el cálculo de los flujos de efectivo.

En desarrollo de los factores comportamentales, tanto del activo como del pasivo, el Banco tiene implementadas metodologías para modelar el riesgo de opcionalidad derivado de los prepagos de cartera y comportamental de los depósitos a la vista:

- Para analizar el comportamiento de los prepagos de cartera, el Banco estructuró una metodología con el fin de estimar la probabilidad de que un deudor pague de manera anticipada parte o la totalidad del capital adeudado en una operación crediticia para las carteras tasa fija del segmento minorista (pymes y personas) para los productos: i) hipotecario, ii) leasing, iii) libranza y iv) ordinario. La aplicación de ésta hace que la duración contractual de la cartera pase de 6.0 años a un estimado comportamental de los deudores del Banco a 1.9 años.
- En lo que compete a depósitos a la vista, la metodología implementada por el Banco busca establecer el saldo vista estable no sensible a los cambios en las tasas de interés (porción core) del resto (porción non-core), para los productos de cuentas corrientes y de ahorro, así como para los segmentos empresas, gobierno, ifis y minorista (personas y pymes). A diciembre de 2024, los porcentajes de saldos core

y non-core correspondieron a 33% y 67%, respectivamente, distribuidos a un plazo de 42 meses.

La gestión activa del RTILB le ha permitido al Banco seguir una combinación de estrategias con el objetivo de mitigar los impactos en el patrimonio y en los resultados, que incluye entre otros aspectos:

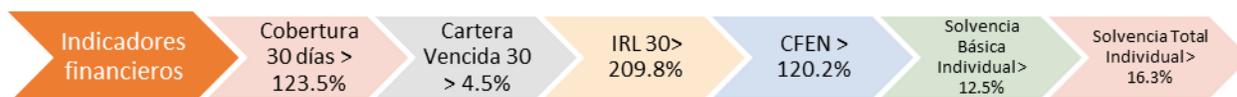
- i) Coberturas a valor razonable y de flujo de efectivo de obligaciones financieras y emisiones de bonos.
- ii) Recomposición de portafolios de inversión y definición de los que forman parte del libro bancario (en línea con los modelos de negocio definidos por el Banco).
- iii) Redistribución de exposiciones sujetas a riesgo base, entendido este como el riesgo en el valor de mercado de una posición asociado a los cambios en el nivel de las tasas de intervención del Banco de la República.
- iv) Seguimiento permanente a las primas de liquidez y sus drivers de mercado.

El Banco también cuenta con metodologías internas para la medición del RTILB que le han permitido calibrar con el paso de los años los impactos de este riesgo en el desempeño y los resultados del Banco, incluso avanzar en aspectos como la desagregación de estos riesgos y su gestión. A través de este “framework” realiza análisis y ejercicios de sensibilidad en escenarios de estrés de tasas de interés, con métrica como VaR, “New Worst” (peor escenario) y DV01 (sensibilidad de un punto básico en el valor de mercado de un activo o un pasivo).

Desempeño bursátil y financiero

Desempeño económico

Datos relevantes



Cifras separadas Banco Itaú

Principales cifras separadas

Resultado y Situación Financiera

Cifras en COP millones	dic-24	dic-23
Resultado Neto	68.925	26.595
Activos	28.047.937	27.784.198
Efectivo y Equivalentes	1.113.858	2.057.061
Inversiones	6.800.176	4.268.356
Cartera Neta*	17.093.438	18.061.239
Cartera Bruta	18.097.409	19.183.050
Comercial	11.586.109	11.975.553
Consumo	3.305.400	3.754.807
Vivienda	3.205.900	3.452.691
Otros Activos	3.040.464	3.397.542
Pasivos	25.145.396	24.944.647
Depósitos y Exibilidades	16.507.278	17.231.147
CDT	9.156.557	9.339.380
Cuentas de Ahorro	5.580.044	5.865.389
Cuenta Corriente	1.770.677	2.026.378
Bonos	1.764.959	2.977.063
Interbancarios Repos y Simultáneas	3.368.910	296.890
Créditos de bancos y otras obligaciones	1.831.872	2.336.273
Otros Pasivos	1.672.375	2.103.273
Patrimonio	2.902.541	2.839.551

El Banco se sitúa como el número 10 dentro de los bancos en el país por tamaño de activos. La cartera representa el 2.71% del total del sistema bancario y los depósitos (incluyendo bonos) tienen una participación de 2.69% a corte de noviembre de 2024.

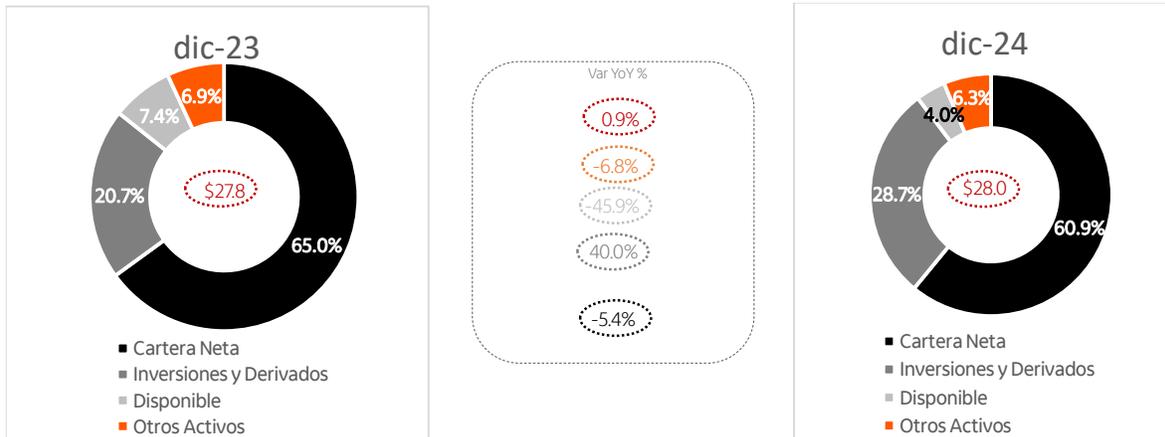
Los activos del Banco tienen un incremento de \$263,740 millones (+0.9%) frente a 2023, esta variación representa cambios en la estructura de los activos, donde la cartera de créditos y operaciones de leasing neto disminuyen -\$967,801 millones (-5.4%) con respecto a diciembre 2023, alineada con la estrategia de rentabilidad y calidad de cartera del banco, cerrando con una participación sobre el activo de 60.9% frente a una participación de 65.0% con respecto a diciembre 2023.

Respecto a las inversiones y operaciones con derivados, estas crecieron un 40% durante el año, cerrando con un saldo de \$8.1 billones. Esto representa un aumento de 8pp en su participación dentro del activo, alcanzando el 28.7%. Este crecimiento se debe principalmente a las inversiones negociables generadas por la compra de títulos de deuda del Gobierno Nacional y la venta de títulos emitidos por emisores extranjeros. Además, proviene de las inversiones disponibles para la venta, logradas a partir de la integración entre la Bolsa de Valores de Colombia, Lima y Santiago, donde el Banco se acogió a la fusión

de las bolsas. Este proceso generó un aumento, gracias a las mejoras en las condiciones del mercado y la disminución de las tasas de referencia.

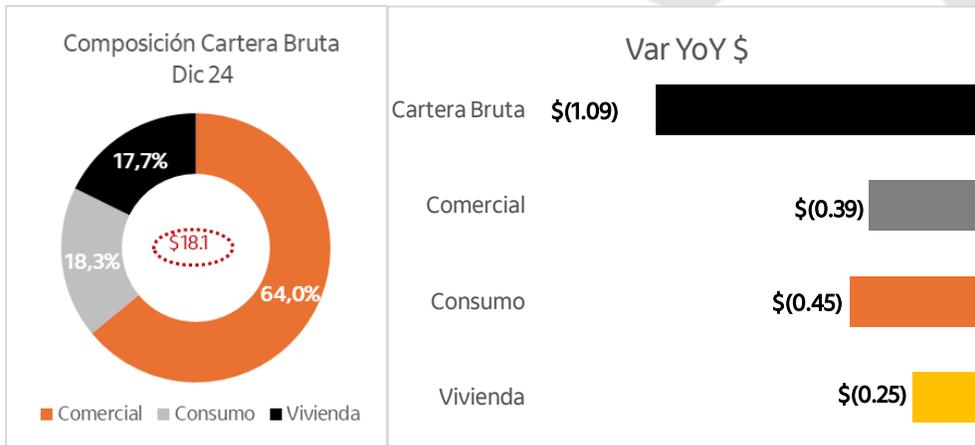
Por otra parte, el disponible disminuye \$943,203 millones (-45.9%), principalmente por menores saldos en el Banco de la República, manteniendo los niveles de liquidez por encima de los regulatorios.

Composición de los Activos



Cartera de Créditos

La cartera bruta del Banco cierra el 2024 con un saldo de \$18.1 billones, con una disminución de -5.7% frente a diciembre 2023. La cartera con mayor disminución es la cartera de consumo presentando -12.0%, seguida por la cartera de vivienda con -7.1% y la cartera comercial con -3.3%. El Banco en 2024, dirigió su estrategia a optimizar el uso del capital con las operaciones y productos más rentables, prudencia en la originación y la contención de los indicadores de mora en un entorno macroeconómico desafiante. La participación de la cartera de consumo sobre el total de cartera bruta disminuyó -131 pbs cerrando el 2024 en 18.3% (19.6% en 2023), la participación de cartera de vivienda disminuyó -28pbs cerrando en 17.7% frente al 18.0% del 2023, mientras que la participación de cartera comercial tuvo un incremento de 159pbs cerrando en 64.0%.



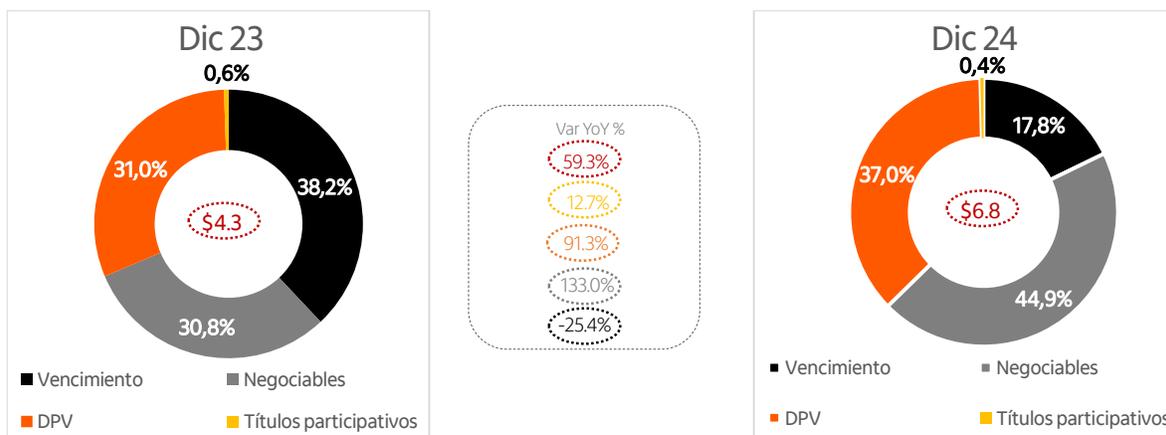
Respecto a los indicadores de riesgo de crédito, el indicador de cartera vencida 30 días total del Banco es 4.5% (+14 pbs frente a diciembre de 2023), manteniéndose mejor que el índice del sistema de 4.9% (noviembre 2024 cifras SFC). La cobertura total Itaú es 123.5%, mejor que el sistema con 121.9% (noviembre 2024 cifras SFC).

El ICV de cartera comercial es 4.6% incrementando en 53pbs respecto a diciembre 2023, siendo impactado por clientes específicos, por lo anterior, se continúa con el seguimiento del portafolio constructor. El ICV consumo es 5.8% mejorando 127pbs desde 7.1% de cierre 2023, manteniéndose inferior al indicador del sistema que a noviembre 2024 es 7.2% (8.1% en diciembre 2023), esto como resultado del fortalecimiento en la originación de crédito, procesos y modelos de cobranzas, que han permitido mantener los indicadores de morosidad.

Para vivienda la calidad de cartera es 2.8% teniendo un incremento de 38 pbs con respecto a diciembre 2023, a pesar de esta variación se mantiene por debajo del indicador del sistema 3.6% a noviembre 2024 (3.0% en diciembre 2023) y se encuentra dentro de los niveles esperados por el Banco.

	Obligaciones	Monto
Personas	289,523	6,524,767
Pymes	1,908	58,045
Corporativo	12,829	11,522,181

Inversiones



Saldos COP bn	dic-23	dic-24
Vencimiento	\$ 1,62	\$ 1,21
Negociables	\$ 1,31	\$ 3,05
DPV	\$ 1,31	\$ 2,51
Títulos participativos	\$ 0,02	\$ 0,03
Total Inversiones	\$ 4,27	\$ 6,80

El saldo de las inversiones sin incluir a las filiales es \$6.8 billones para cierre de 2024, creciendo \$2.5 billones (+59.3%) frente al año anterior, principalmente por aumentos en instrumentos negociables (\$1.7 billones) y disponibles para la venta (\$1.2 billones), por los mayores inventarios en TES, con el fin de rentabilizar los excedentes del Banco.

Pasivos

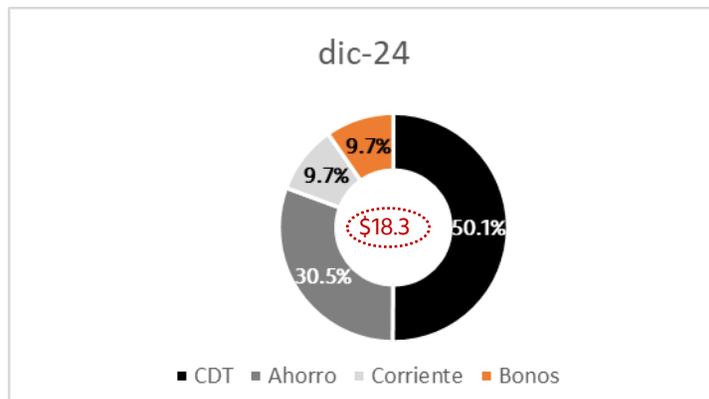
En cuanto a los Pasivos, estos presentaron un crecimiento del 0.8% en comparación con diciembre de 2023, pasando de \$24.9 billones a \$25.1 billones, principalmente por el incremento de instrumentos a costo amortizado en \$2.6 billones (+94.8%), de los cuales, los Interbancarios, repos y simultáneas registraron un aumento de \$3.1 billones dadas las necesidades normales de liquidez de la operación. En cuanto a los créditos de bancos y otras obligaciones financieras experimentaron una disminución de -\$504 millones, como resultado de menores saldos en bancos del exterior al cierre de 2024. Sin embargo, en marzo 2024, Banco Itaú Chile desembolsó un crédito subordinado a favor del Banco por USD\$78 millones, el cual se computa dentro del patrimonio adicional del Banco para la relación de solvencia, reemplazando el vencimiento de los bonos. Por lo anterior, los bonos

disminuyeron en -\$1.2 billones (-40.7%) debido a los vencimientos registrados en 2024 de los bonos subordinados y ordinarios, que ocurrieron en los meses de marzo, mayo y junio, sin nuevas emisiones en el mercado.

Estructura del Pasivo



Composición Depósitos + Bonos



En cuanto a Depósitos + Bonos se ubican en \$18.3 billones con una disminución de -9.6%, generado principalmente por vencimientos de Bonos, los cuales disminuyen su participación en la composición de los depósitos en 510pbs pasando de 14.7% a 9.7%, generando un cambio en la estructura del fondeo, donde los CDT's incrementan su participación en 390pbs pasando de 46.2% a 50.1%, las cuentas de ahorro aumentan 150pbs pasando de 29.0% a 30.5%, mientras que las cuentas corrientes disminuyen su participación en -30pbs pasando de 10.0% a 9.7%.

Estado de Resultados

El Banco registró una utilidad acumulada de \$68,925 millones a diciembre 2024, con crecimiento de 160% en relación con 2023. Este mejor resultado, dentro de una coyuntura

desafiante por menor actividad económica y aún elevadas tasas de interés e índice de mora en el sistema, ha sido fruto del foco en la relación integral con los clientes, en el crecimiento de los depósitos estables, control de la calidad de cartera y disciplina en eficiencia. El resultado significa un RoE de 2.4%, presentando un incremento de 147pbs frente al cierre de 2023 (0.9%).



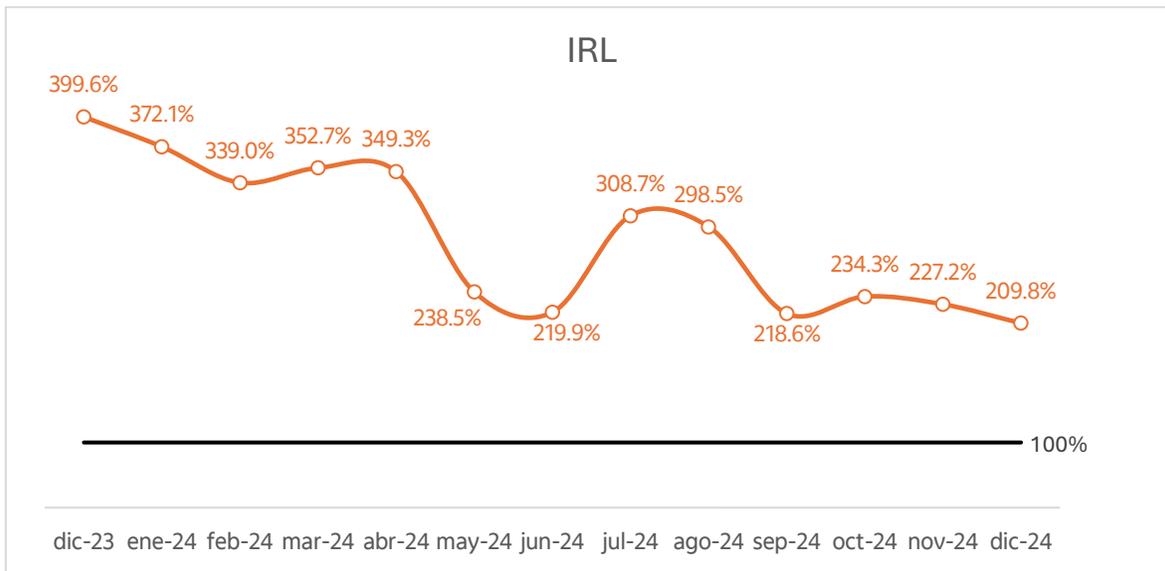
*PyG agrupado de acuerdo con la estructura de los Indicadores Gerenciales de la SFC

El ingreso de cartera y operaciones de leasing es \$2.5 billones con disminución anual de -14.9%, el gasto por intereses disminuye -10.4%, cerrando en \$1.8 billones, debido a la coyuntura económica que atravesó el país en 2024 mostrando un menor nivel de actividad económica con una disminución en las carteras comercial y de consumo, las cuales presentaron variaciones reales anuales negativas en el sistema.

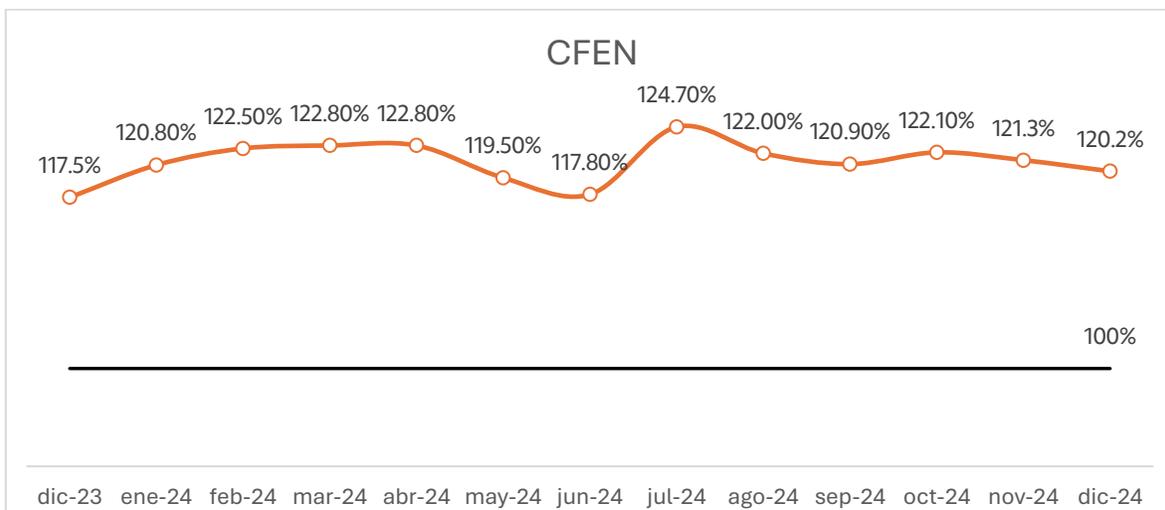
El ingreso neto por inversiones y operaciones con derivados de \$525.4 miles de millones tiene un crecimiento de 190.4%, generado principalmente por el resultado negativo de los derivados de cobertura en 2023, como consecuencia de las menores tasas de interés, dado el escenario expansionista de la política monetaria. En cuanto al ingreso neto por comisiones aumenta \$22,678 millones (+14.7%) frente a 2023, principalmente por menor egreso por comisiones pagadas y aumento de comisiones en Tarjetas, Garantías Bancarias ML y Fondos Mutuos. El gasto de provisiones netas de recuperación disminuye \$52,330 millones (-15.8%), llevando el indicador de costo de crédito del Banco a 1.3% para diciembre 2024, 45 pbs menor que diciembre 2023 (1.7%). Adicionalmente, los gastos de personal presentan un incremento de 16.2% pasando de \$377,402 millones a \$438,633 millones en 2024. Los gastos por depreciaciones y amortizaciones se incrementaron 9.5%, producto del plan de transformación digital del Banco. Y finalmente, los gastos generales crecen 5.6%, por debajo de la inflación del periodo.

Liquidez y Solvencia

Los indicadores de riesgo de liquidez del Banco, al cierre del año, muestran un comportamiento favorable, muy por encima de los límites regulatorios del 100%. En lo que respecta a la liquidez de corto plazo, el IRL al corte de diciembre de 2024 fue de 209.8%, explicado fundamentalmente por el conjunto de activos líquidos con que cuenta la entidad.

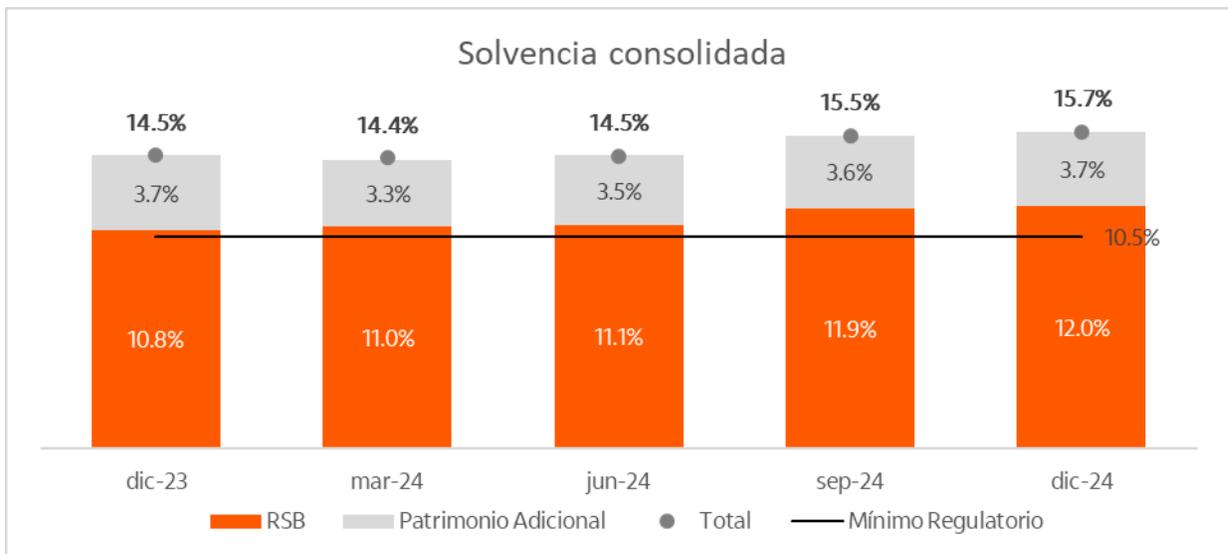


En lo que compete a la liquidez de largo plazo, el indicador CFEN al corte de diciembre de 2024 fue de 120.2%, explicado fundamentalmente por el comportamiento de la cartera, la captación de depósitos a plazo con larga duración y la mayor financiación de vista.



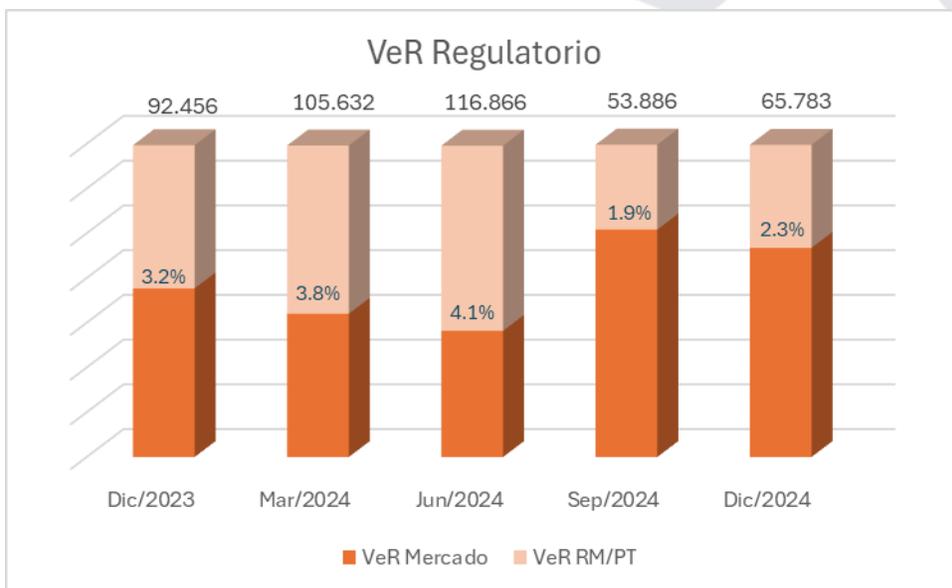
Al cierre de diciembre 2024, nuestra relación de solvencia total individual se ubicó en 16.3% y la relación de solvencia básica ordinaria (RSB) individual en 12.5%, por su parte, la relación

de solvencia total consolidada cerró en 15.7% y la básica en 12.0%, indicadores que cumplen los mínimos regulatorios de 10.5% para la relación de solvencia total y 6.0% para la Básica de acuerdo con lo definido en el decreto 2555 de 2010 y sus modificaciones.



Riesgo de Mercado (VeR)

El Indicador de valor en riesgo de mercado regulatorio (VeR RM), mostró una tendencia decreciente, en el segundo semestre de 2024, cerrando al corte de diciembre en \$66 mil millones. Este comportamiento es explicado por la recomposición del portafolio y adicionalmente se incorporaron ajustes en los flujos de swaps que permitieron un mejor calce con el resto de los portafolios de inversiones, en línea con las estrategias de cobertura natural que tiene el banco.



Cifras Consolidadas

Principales cifras consolidadas

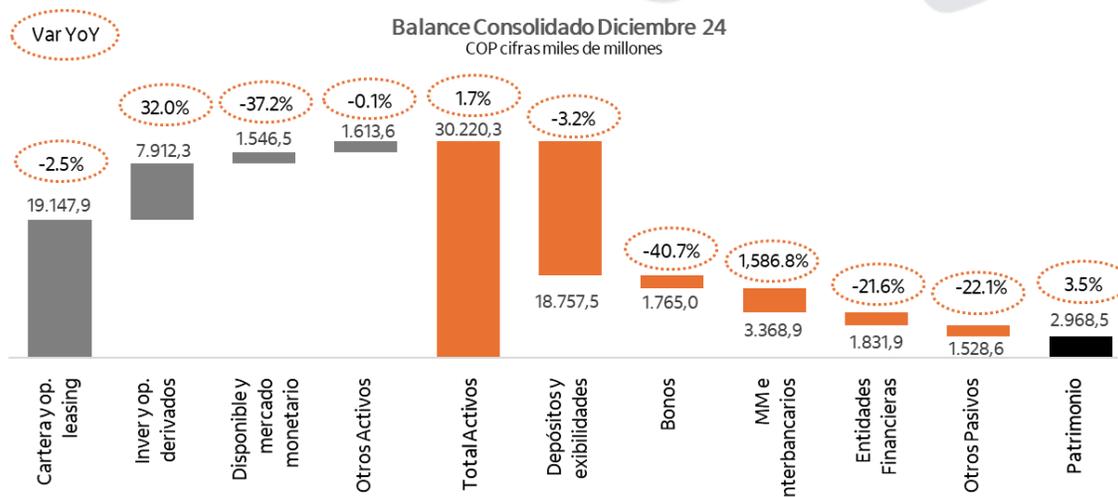
A nivel consolidado los activos se ubican en \$30.2 billones con crecimiento de +1.7% (\$510 mil millones) respecto a 2023, explicado principalmente por el incremento de las inversiones negociables en \$1.7 billones contrarrestado por una disminución en la cartera de créditos y operaciones de leasing y el disponible, los cuales disminuyen en -\$0.5 y -\$0.9 billones, respectivamente.

El saldo del pasivo a cierre de diciembre 2024 es \$27.3 billones (+1.5%) respecto a diciembre 2023. El principal incremento se evidencia en operaciones de repos, los cuales aumentan \$2.3 billones, en línea con las necesidades de fondeo del Banco compensando la disminución de los bonos registrada.

COP Millones

Filiales y Asociadas	Activos	Patrimonio	N° Empleados
Itaú Colombia	28.047.937	2.902.541	1959
Itaú Panamá	2.681.622	447.734	45
Itaú Fiduciaria	73.368	60.753	72
Itaú Comisionista de Bolsa	70.668	59.030	62
Itaú Corredor de Seguros*	18.067	12.922	37
Itaú Colombia Consolidado	30.220.283	2.968.512	2.130

* Compañía relacionada



El resultado del ejercicio consolidado en 2024 cierra con utilidad de \$97.240 millones frente al resultado del ejercicio separado del Banco con utilidad de \$68.925 millones, lo cual se explica principalmente por el cálculo de provisiones bajo la NIIF 9 modelo de pérdida esperada sobre cartera vigente y contingente, que genera una recuperación de provisiones de \$14.555 millones frente al gasto generado en el Estado Financiero Separado.

Valor Económico Directo Generado y Distribuido

GRI 201-1 Valor Económico Directo Generado y Distribuido

A continuación, les presentamos el valor económico retenido y distribuido a nuestros grupos de interés, en el cual el valor económico distribuido alcanza el 69%.

Valor Económico Generado y Distribuido	2023	2024	Variación en %
Valor económico generado (A)			
Totales	1,565,255	1,592,309	2%
a) Ingresos*	1,565,255	1,592,309	2%
Valor económico distribuido (B)			
Totales	1,018,971	1,102,014	8%
a) Costos Operacionales	491,532	502,215	2%
b) Salarios y beneficios de los Empleados	377,402	438,633	16%
c) Pagos a Proveedores de Capital	0	0	0%
d) Pagos al Gobierno/Estado	149,710	160,882	7%
d) Inversión en la Comunidad	326	284	-13%
Valor económico retenido (A-B)	546,284	490,296	-10%
Valor económico distribuido (B/A)	65%	69%	4%

Prácticas de Sostenibilidad

Estrategia de Sostenibilidad

GRI 2-22, 2-23, 2-24, 3-1, 3-2

Alineada con los ODS y el Acuerdo de París, nuestra estrategia busca generar valor económico, social y ambiental, promoviendo prácticas innovadoras y una cultura empresarial responsable. Nuestra estrategia de sostenibilidad se desglosa en las perspectivas ambiental, social y gobernanza alrededor de las cuales se han perfilado seis frentes estratégicos que responden a la doble materialidad financiera y de impacto.



Análisis de doble materialidad

El análisis de materialidad nos permitió construir la estrategia. Agrupamos los asuntos críticos, que resultaron de la relación entre los temas clave en materia ambiental, social, financiera y de enfoque dinámico, y sus impactos positivos y negativos. Posterior a este ejercicio, se realizó la consolidación de la estrategia de sostenibilidad de nuestra subsidiaria Itaú Fiduciaria, logrando priorizar cinco focos estratégicos y dando respuesta a los requerimientos emitidos por la Superintendencia Financiera de Colombia.

En el Banco Itaú Colombia iniciamos los ejercicios de materialidad en 2018, cuando priorizamos aquellos temas más importantes para comprometernos con la sostenibilidad a nivel ambiental, social y de gobernanza. Posteriormente, en 2023, ampliamos este análisis a través de una perspectiva de doble materialidad, integrando tanto los aspectos financieros como los impactos socioambientales internos y externos. Este enfoque integral ha alineado nuestra estrategia ASG con las expectativas de nuestros grupos de interés y las tendencias globales (ver histórico en Anexos). Adicionalmente, estos frentes estratégicos están alineados con los ODS bajo el marco del holding de Brasil y la casa matriz de Chile.

Entre los grandes cambios del ejercicio realizado en 2023 consideramos los estándares internacionales de divulgación Global Reporting Initiative (GRI), la metodología de European Financial Reporting Advisory Group (EFRAG) y las tendencias de la industria. Asimismo, incluimos en nuestro análisis de doble materialidad los requerimientos de la Circular Externa 031 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), alineada a los requerimientos de TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosures).

El ejercicio de doble de materialidad del Banco comprendió las etapas de evaluación e integración de los impactos reales y potenciales sobre la economía, el medio ambiente y las personas, incluidos los impactos sobre los derechos humanos, en todas las actividades y relaciones de la organización. Estos impactos podrán ser negativos y positivos, de corto, mediano y largo plazo. Para la adecuada identificación de estos impactos y atender a las preocupaciones de los principales grupos de interés, la organización consultó tanto fuentes internas como externas. Las fuentes internas incluyeron un alto volumen de encuestas, workshops colectivos, revisión de prioridades e impactos de los frentes ASG con distintas áreas internas. Por otro lado, las fuentes externas incluyeron el lanzamiento de encuesta masiva a clientes, organismos estatales y benchmarks de mercado para identificar los asuntos relevantes y tendencias en la industria para fondos de inversión, multilaterales, agencias calificadoras y la SFC.

Flujo de trabajo de doble materialidad Banco Itaú Colombia

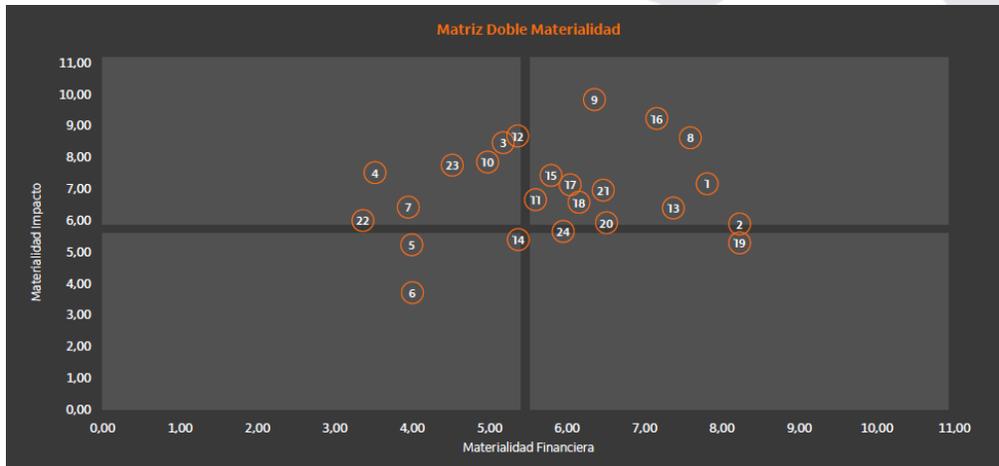


Resultados doble materialidad

Nuestra estrategia de sostenibilidad está compuesta por los 12 asuntos críticos resultantes de nuestra doble materialidad, los cuales complementamos con dos asuntos de gestión interna en los que realizamos acciones relevantes. Los 12 temas materiales componen una lista completa de 23 temas donde existen adicionalmente asuntos informativos, asuntos no relevantes y los ya mencionados asuntos de gestión interna.

Este proceso de identificación se llevó a cabo mediante un análisis que incorporó materialidad financiera, encuestas, workshops masivos y benchmarks de mercado.

De la doble materialidad de la Fiduciaria incluimos el tema material “Inversión Sostenible” dentro del frente estratégico de Negocio Sostenible. Este asunto consiste en la toma de decisiones de inversión teniendo en cuenta factores ambientales, sociales y de gobernanza junto con factores financieros tradicionales. Aquí buscamos generar no solo rendimientos económicos sino también impacto positivo en la sociedad. En este frente contamos con acciones en dos vías relevantes para la compañía, una es capturar las oportunidades de financiamiento para el desarrollo de grandes proyectos que cuenten con un impacto social y/o ambiental considerable, de otra parte, buscamos fortalecer la aplicación de criterios ASG en las inversiones que realicemos. Por ejemplo, en Itaú evaluamos y gestionamos riesgos y oportunidades del cambio climático implementando estrategias como la exclusión de industrias o sectores con prácticas perjudiciales para el medioambiente o la sociedad en general.



Ambiental	Social	Gobernanza	Negocio Sostenible
1.Descarbonización	7. Relación con comunidades	15. Gobierno Corporativo	21.Productos y servicios para la inclusión financiera
2.Gestión de riesgos Ambientales, Sociales y Climáticos	8. Relación con clientes	16. Ética Corporativa	22.Desarrollo empresarial
3.Uso responsable de recursos	9. Derechos humanos	17. Gestión de riesgos	23.Financiamiento de productos sostenibles
4.Contaminación	10.Diversidad, equidad e inclusión	18. Sostenibilidad de resultados	24.Inversión responsable
5.Ecosistemas	11.Atracción, retención y desarrollo de Talento	19. Tecnología e innovación	
6.Biodiversidad	12.Cultura organizacional y clima laboral	20. Ciberseguridad y seguridad de la información	
	13.Salud y Seguridad Laboral		
	14.Educación y salud financiera		

Nota: Esta matriz se actualizará con la divulgación de asuntos por la Holding en Brasil y con los resultados de la encuesta divulgada a clientes en Colombia.



Doble Materialidad

- 1**
 - Ética corporativa
 - Gobierno corporativo
- 2**
 - Ciberseguridad y seguridad de la información
 - Relación con clientes
- 3**
 - Atracción, retención y desarrollo de talento. (DEI)
 - Salud y seguridad laboral
- 4**
 - Inversión socio ambiental
 - Educación financiera *
 - Derechos humanos *
- 5**
 - Inclusión financiera
 - Financiamiento responsable
 - **Inversión sostenible**
- 6**
 - Gestión de riesgos SAC
 - Sostenibilidad de resultados

* Asuntos relevantes de gestión interna sobre los cuales el banco realiza un trabajo relevante.

Ambiental

Ambiental



Definición de asuntos materiales evaluados

	Tema material	Definición	Ejemplos
Cambio Climático 	1 Descarbonización	Acciones para la mitigación de las emisiones directas generadas a partir de las operaciones propias y las emisiones financiadas del Grupo (alcances 1, 2 y 3).	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de energías limpias • Mayor inversión en energías con bajas emisiones de gases de efecto invernadero (Eólica, solar y nuclear)
	2 Resiliencia Climática	Capacidad de adaptación del Banco frente a los riesgos climáticos físicos y de transición.	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de planes de contingencia para evitar impactos de riesgos físicos (inundaciones, sequías, etc...)
Ecoeficiencia Operativa 	3 Uso responsable de recursos	Gestión del consumo eficiente de insumos para el desarrollo de las actividades del Banco.	<ul style="list-style-type: none"> • Uso responsable del agua • Disminución del consumo de energía
	4 Contaminación	Prevención y control de contaminantes del aire, agua y suelo, generados por los procesos del Banco y su cadena de valor.	<ul style="list-style-type: none"> • Correcta gestión de los residuos • Medidas de reciclaje
Naturaleza 	5 Ecosistemas	Protección y conservación de los sistemas naturales de los cuales dependen las actividades del Banco y su cadena de valor.	<ul style="list-style-type: none"> • Evitar la financiación de proyectos que destruyan los sistemas naturales
	6 Biodiversidad	Prevención de la pérdida de flora y fauna que puede verse afectada por las actividades del Grupo y su cadena de valor.	<ul style="list-style-type: none"> • Modelo de evaluación de los proveedores del banco y las actividades de protección de la flora y fauna que realiza

Social

Social

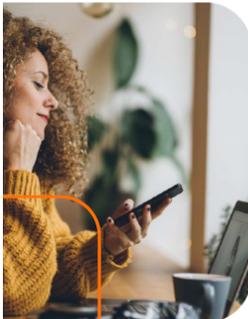


Ciudadanía Corporativa

	Tema material	Definición	Ejemplos
Ciudadanía Corporativa 	7 Relación con comunidades	Contribución a distintos actores sociales a través de las diferentes actividades, acciones filantrópicas y de voluntariado alineadas con la operación del grupo.	<ul style="list-style-type: none"> • Voluntariado corporativo • Donaciones
	8 Relación con clientes	Elaboración de estrategias para identificar las necesidades y expectativas de los clientes con respecto a la operación del Banco.	<ul style="list-style-type: none"> • Atención al cliente más dinámica y de mejor acceso • Estrategias de comunicación más transparentes y concisas
Derechos Humanos 	9 Derechos Humanos	Aplicación de garantías por parte del Banco en pro del respeto y la no vulneración de los derechos humanos en las comunidades en las que opera y en su relación con los grupos de interés.	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de los proveedores sobre DDHH
	10 Educación y salud Financiera	Actividades de capacitación y divulgación de información relevante sobre los diferentes productos y servicios que el Grupo ofrece para que los clientes puedan tomar decisiones financieras informadas.	<ul style="list-style-type: none"> • Divulgación más transparente de nuevos productos y/o servicios • Formación financiera

Social

Capital Humano



Tema material	Definición	Ejemplos
11 Diversidad, equidad e inclusión	Elaboración y cumplimiento de políticas internas con el objetivo de garantizar la equidad de oportunidades, así como la no discriminación e inclusión de grupos vulnerables dentro del Banco.	<ul style="list-style-type: none"> Creación y seguimiento de un código de ética establecido por la empresa Respeto y seguimiento a denuncias realizadas por un grupo vulnerable dentro de la entidad.
12 Atracción, retención y desarrollo de talento	Desarrollo de actividades y procesos que permiten la atracción y retención del talento, así como el desarrollo de programas internos de formación conforme al Código Sustantivo del Trabajo en Colombia.	<ul style="list-style-type: none"> Apoyo a la capacitación de los empleados Posibilidad de crecimiento dentro de la empresa (programa de promociones)
13 Salud y seguridad laboral	Desarrollo de actividades que promuevan el bienestar laboral de los colaboradores del Banco y de los proveedores mediante la evaluación y reconocimiento de riesgos en términos de salud y seguridad laboral, así como la aplicación de acciones para su prevención y mitigación, asegurando la calidad de vida del colaborador.	<ul style="list-style-type: none"> Contar con servicio médico dentro de las instalaciones de la empresa Marcar correctamente las zonas de riesgo, así como las zonas de seguridad ante cualquier desastre (Incendio, sismo, inundación, etc.) Políticas de conciliación laboral
14 Cultura organizacional y clima	Patrón de percepciones de los miembros de la organización en torno a ciertas dimensiones de la vida organizacional.	<ul style="list-style-type: none"> Satisfacción de empleados Rotación

Gobernanza

Gobernanza

Liderazgo Responsable



Tema material	Definición	Ejemplos
15 Gobierno corporativo	Normas y prácticas relacionadas con la estructura y procesos de los órganos de gobierno del Banco para la toma de decisiones y definición de estrategias.	<ul style="list-style-type: none"> Divulgación del organigrama Respeto a la cadena de mando
16 Ética corporativa	Normas y prácticas establecidas en el código de conducta del Banco, relacionadas con anticorrupción, prevención de lavado de dinero y competencia económica.	<ul style="list-style-type: none"> Correcta remuneración de los empleados Existencia, seguimiento y comunicación de un código de conducta
17 Gestión de riesgos	Administración, monitoreo y reporte de los riesgos económicos, sociales y ambientales de la operación, para garantizar la continuidad del negocio.	<ul style="list-style-type: none"> Plan de gestión de riesgos Base de datos de riesgos pasados Riesgos a corto, medio o largo plazo
18 Sostenibilidad de resultados	Desarrollo que permite satisfacer las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer las posibilidades de las del futuro y buscando atender tanto las demandas por una agenda de protección del medio ambiente como las de asegurar el desarrollo de los países con menor nivel de desarrollo.	<ul style="list-style-type: none"> Programas educativos Proyectos de protección o conservación ambiental Disminución de la huella ambiental por parte de los procesos de la empresa

Digitalización



Banca incluyente



Tema material

Definición

Tema material	Definición
19 Tecnología e innovación	Desarrollo y transformación de procesos, competencias, modelos, productos y servicios propios del Banco para aprovechar al máximo las oportunidades que ofrece el ecosistema digital dentro de las actividades organizacionales y de negocio. <ul style="list-style-type: none"> • Inversión en I+D
20 Ciberseguridad y seguridad de la información	Desarrollo de políticas, mecanismos y procesos para asegurar la continuidad de la operación, protección de los datos de usuarios, trabajadores, clientes, etc. <ul style="list-style-type: none"> • Herramientas de seguridad • Avisos de privacidad • Procesos de gobernanza e informáticos
21 Productos y servicios para la inclusión financiera	Desarrollo y oferta de productos y servicios financieros accesibles y asequibles con la intención de contribuir a la consolidación de un entorno económico incluyente. <ul style="list-style-type: none"> • Aplicaciones más accesibles (intuitivas) y asequibles (precios)
22 Desarrollo empresarial	Implementación de políticas, estrategias y medidas para el crecimiento y la mejora de las empresas <ul style="list-style-type: none"> • Expansión del mercado • Diversificación de productos • Adopción tecnología • Innovación continua

Negocio Sostenible

Negocio sostenible



Finanzas Sustentables



Tema material

Definición

Tema material	Definición
23 Financiamiento y productos sostenibles	Desarrollo de productos y servicios financieros que permitan movilizar capital que contribuya a la consolidación de un entorno económico sustentable. <ul style="list-style-type: none"> • Financiación de proyectos verdes • Bonos verdes. • Fondos de impacto social
24 Financiamiento Responsable	Incorporación de los factores Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) en la toma de decisiones de inversión para crear valor a largo plazo. <ul style="list-style-type: none"> • Análisis ASG
25 Gestión de riesgos ASG	Identificación, evaluación, seguimiento y reporte de los riesgos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) que conllevan las operaciones del Banco y las actividades que financia. <ul style="list-style-type: none"> • Definición de un plan de gestión de riesgo de cambio climático o reputacional

Información sobre asuntos climáticos siguiendo los parámetros del marco TCFD

(GRI 201-2) (SASB FN-CB-410a.1; FN-CB-410a.2)

En Itaú estamos comprometidos con la incorporación de la gestión de riesgos y oportunidades de cambio climático dentro de nuestros asuntos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en nuestra estrategia corporativa y de sostenibilidad. De conformidad con los lineamientos establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia en su Circular Externa 031 de 2021 hemos preparado nuestra información para divulgar los asuntos relacionados con el cambio climático siguiendo el marco TCFD según las dimensiones de: Gobernanza, Estrategia, Administración y Métricas de Riesgos y Oportunidades del Cambio Climático.

Gobernanza del cambio climático

En Itaú realizamos una gestión integral de la estrategia sostenible, razón por la cual hemos estructurado una Comisión Superior de Sostenibilidad y Diversidad con el fin de garantizar que los asuntos ASG incluyendo los riesgos y oportunidades de cambio climático reciban atención prioritaria siendo supervisados por los órganos de dirección del Banco. A continuación, se encuentra el detalle de las áreas involucradas en la comisión y los mecanismos de articulación para su funcionamiento adecuado:

Estructura de gobernanza para el cambio climático



Junta Directiva: Está integrada por 7 miembros de los cuales 2 son independientes y 1 funcionario ha sido capacitado en temas ASG. Se reúne de manera ordinaria

mensualmente. Sin embargo, para la revisión de los asuntos ASG se revisan cuando se presenten actualizaciones o informes por parte de la administración. Al ser el órgano de mayor jerarquía, es el responsable de la aprobación de estrategias, planeación, control y seguimiento de los asuntos relativos al cambio climático.

Comisión Superior de Créditos: Está integrada por (3) miembros el CEO, el Gerente Corporativo de Riesgos de Chile y el vicepresidente de Riesgos. Esta comisión es responsable de asistir a la Junta Directiva en el cumplimiento de sus responsabilidades de supervisión en todo lo relacionado al Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR) al marco de Apetito de Riesgos y su relación con el plan de negocio, el plan estratégico del banco y niveles de capital

Comisión Superior de Sostenibilidad y Diversidad: Fue constituida en marzo de 2023 y está integrada por el CEO, los Vicepresidentes y el Gerente de Sostenibilidad que se reúnen con frecuencia trimestral. Esta comisión es un órgano principalmente asesor y consultivo en diversos aspectos vinculados con la gestión de asuntos económicos, ambientales, sociales y climáticos del Banco en el marco del desarrollo de la estrategia de sostenibilidad y cumplimiento de las políticas como el Net Zero Banking Alliance a las que nos encontramos adheridos a través del holding de Brasil. Adicionalmente, sugiere alternativas para fortalecer las finanzas sostenibles del banco y la identificación de nuevas oportunidades de negocio, así como para la promoción de la participación en referentes internacionales.

De igual forma dentro de sus funciones se incluye:

- Supervisar los riesgos y oportunidades relacionados con el clima en el corto plazo, así como su escalamiento y comunicación a la Junta Directiva y la alta dirección.
- Fortalecer el sistema de políticas ASG, entre ellas nuestra política de sostenibilidad que reafirma el compromiso de Itaú y sus filiales con el desarrollo sostenible y establece los fundamentos, directrices, y las instancias de gobernabilidad necesarios para cumplir con la visión de ser un Banco que aporta al crecimiento sostenible, integrando los asuntos ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) en la gestión del negocio.
- Realizar seguimiento a la visibilización y movilización de recursos en la gestión de la cartera sostenible del banco como parte de los objetivos y resultados clave de los de la organización incluidos en la gestión ASG.
- Garantizar la evolución en la elaboración del informe anual integrado.
- Monitorear el avance en la implementación de la estrategia ASG.

Los miembros permanentes de la comisión son:

- Presidente
- Vicepresidente Jurídico
- Vicepresidente de Gestión Humana
- Vicepresidente de Riesgos
- Vicepresidente Digital, Operaciones, Transformación y Tecnología
- Vicepresidente de Tesorería
- Vicepresidente de Banca Minorista
- Vicepresidente Financiero
- Vicepresidente de Corporate
- Gerente de Sostenibilidad (secretaría).

Otras áreas relacionadas:

En Itaú Colombia, hemos fortalecido la gobernanza ASG gracias a que los temas prioritarios de la estrategia de sostenibilidad están integrados de forma transversal en la estrategia del Banco. Asimismo, contamos con otros roles de apoyo en la estructura de gobernanza de la organización en materia de cambio climático como:

- Gerencia de Riesgo de Crédito
- Áreas de negocio
- Jurídico
- Gestión Humana.

Gerencia de Sostenibilidad: De manera complementaria, la Gerencia de Sostenibilidad, en colaboración con el Área de Capacitación, implementan formaciones para difundir la Política de Sostenibilidad entre los principales grupos de interés del Banco. Además, proporciona apoyo a las otras áreas de negocio para la creación de sus planes de acción para mitigar el riesgo derivado de la no adherencia a esta política y a las políticas relacionadas. Esta gerencia, es la encargada de analizar las tendencias en sostenibilidad, dar respuesta a calificadoras en el tema, identificar iniciativas que pasan a consulta de la Comisión Superior de Sostenibilidad y Diversidad y, finalmente, monitorea los indicadores que dan cumplimiento a la Estrategia de Sostenibilidad del Banco.

Esta asignación de roles y responsabilidades se apoya en capacitaciones, formación a la alta dirección y actualización de roles en los manuales del SIAR y SARAS para incorporarlos en el modelo de gestión.

Estrategia de cambio climático

Desde nuestras áreas de riesgos ambientales y sociales hemos avanzado en la identificación de riesgos y oportunidades climáticas y en la articulación adecuada de los mismos con las políticas y operaciones de la organización, así como con los criterios orientadores para evaluarlos y gestionarlos.

A nivel estratégico, nuestro proceso de identificación y gestión de los riesgos y oportunidades del cambio climático obedece a la planificación dictada por nuestra estrategia de sostenibilidad. Dentro de nuestra estrategia de sostenibilidad contamos con un foco llamado Negocio Sostenible, el cual incluye la implementación de nuestro Sistema de Administración de Riesgo Ambiental y Social (SARAS) y la estrategia de descarbonización interna impulsada desde nuestro foco Gestión Responsable. Ambos focos son el resultado de nuestro análisis de doble materialidad, el cual nos ha permitido identificar los impactos externos e internos, incluyendo los de cambio climático. Adicionalmente, estos frentes estratégicos están alineados a los ODS bajo el marco del holding de Brasil y la casa matriz de Chile.



Doble Materialidad

- 1**
 - Ética corporativa
 - Gobierno corporativo
- 2**
 - Ciberseguridad y seguridad de la información
 - Relación con clientes
- 3**
 - Atracción, retención y desarrollo de talento. (DEI)
 - Salud y seguridad laboral
- 4**
 - Inversión socio ambiental
 - Educación financiera *
 - Derechos humanos *
- 5**
 - Inclusión financiera
 - Financiamiento responsable
 - **Inversión sostenible**
- 6**
 - Gestión de riesgos SAC
 - Sostenibilidad de resultados

* Asuntos relevantes de gestión interna sobre los cuales el Banco realiza un trabajo relevante.

Estrategia de descarbonización

Nuestra estrategia de descarbonización interna está enfocada en implementar acciones y lograr metas de mitigación y compensación de nuestras emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). Esta estrategia fue presentada a la Comisión Superior de Sostenibilidad y Diversidad logrando la aprobación de las metas de mitigación y compensación a 2040 discriminadas de la siguiente forma:

- Meta del 50% de mitigación de emisiones a 2025 en alcances 1 y 2
- Meta del 50% de compensación de emisiones a 2025 en alcances 1 y 2

Estas metas las complementamos con nuestro objetivo de ser carbono-neutrales en nuestras emisiones de Alcance 1 y Alcance 2 en 2025 y de Alcance 3 a 2050.

Desde el frente de mitigación hemos iniciado la implementación de proyectos de energía solar en dos oficinas del banco, además, hemos realizado las siguientes acciones complementarias:

- Reemplazo de luminarias.
- Eficiencia energética en equipos y compras verdes.
- Gestión de gases refrigerantes.
- Uso de sensores inteligentes.
- Compra de Certificados de Energía Renovable en el mercado colombiano de carbono.

Mientras del lado de la compensación el plan consiste en adquirir bonos de carbono⁶ que contribuirán con la reducción del restante de emisiones.

Adicionalmente, nuestra estrategia climática también está soportada en nuestro SARAS del que obtenemos los procesos de identificación y evaluación de riesgos derivados del cambio climático liderado por nuestra área de riesgo socioambiental, al igual que la identificación de oportunidades de negocios para la mitigación y adaptación al cambio climático.

Las políticas y procedimientos de Riesgo Socioambiental son fundamentales para la identificación, evaluación y toma de decisiones frente a los posibles riesgos ambientales (incluidos los climáticos) y sociales que se encuentren inmersos en las operaciones y actividades realizadas por nuestros clientes. Asimismo, nos brindan información acerca del impacto que estos posibles riesgos puedan generar al desarrollo normal de las operaciones de los clientes, que en forma indirecta afecten la calidad actual de la cartera y que puedan significar un riesgo legal o reputacional para el Banco.

⁶ Los porcentajes en paréntesis corresponden a la contribución que cada iniciativa realiza al objetivo de reducir 968 Ton CO2 Eq.

En 2023 realizamos nuestro primer análisis de identificación de riesgos y oportunidades de cambio climático atendiendo las recomendaciones del TCFD donde también definimos las tipologías de métricas a considerar. En este ejercicio identificamos los siguientes riesgos para los cuales se indica la acción tomada para hacer frente a los impactos financieros que puedan traer para nuestro negocio:

Riesgos de transición			
Subtipo de riesgo	Riesgo asociado al cambio climático	Descripción del riesgo	Horizonte de tiempo ⁷
Políticos y jurídicos	Mandatos y regulación de los productos y servicios existentes.	<p>Los gobiernos y reguladores pueden implementar nuevos mandatos y regulaciones que afecten directamente a los productos y servicios financieros existentes. Esto podría incluir requisitos para integrar consideraciones climáticas en la toma de decisiones de inversión y financiamiento.</p> <p>En Itaú Colombia estamos trabajando para analizar el impacto que reciben los productos y servicios, así como los ajustes que debemos hacer en nuestros factores ASG frente a cambios regulatorios que involucren, por ejemplo, taxonomías nuevas para el sector financiero.</p> <p>Acciones frente al riesgo: En Colombia se lanzó la taxonomía verde. En Itaú Colombia estamos trabajando para hacer una interpretación técnica y correcta de los requerimientos presentes en dicho instrumento.</p>	Mediano

⁷ En el horizonte de tiempo de materialización de impactos del riesgo climático, se toma como referente los escenarios definidos por la Superintendencia Financiera de Colombia se entiende “corto plazo” como un plazo inferior a 4 años, “mediano plazo” de 4-10 años y “largo plazo” como un plazo superior a 10 años

	Fijación de precio a las emisiones de GEI.	<p>Implicaciones directas en la rentabilidad de ciertos productos y servicios. La imposición de impuestos al carbono o la introducción de incentivos para productos sostenibles podrían afectar los márgenes y la demanda de ciertos productos financieros.</p> <p>Acción frente al riesgo: En Colombia ya se implementó el impuesto al carbono frente a lo que nos encontramos determinando como puede impactar nuestra cartera en diferentes sectores.</p>	Mediano
	Exposición a litigios.	<p>Riesgo de demandas por delitos ambientales dirigido a los clientes de Itaú Colombia, que asumirán costes por litigio.</p> <p>Acción frente al riesgo: Actualmente dentro del SARAS se identifican los procesos sancionatorios ambientales de los clientes sujetos a créditos, se evalúa el riesgo asociado y se realiza seguimiento a los mismos.</p>	Mediano
Tecnológicos	Sustitución de productos existentes y servicios con opciones de bajas emisiones.	<p>Impactos en la rentabilidad y la viabilidad de ciertos productos y servicios bancarios por el desarrollo y la adopción de tecnologías sostenibles, como energía renovable y soluciones de eficiencia energética. Directamente asociado con los clientes de cartera que pueden perder competitividad si no adoptan tecnologías sostenibles y ecoeficientes.</p> <p>Acción frente al riesgo: Nos encontramos en proceso de identificación del impacto y la necesidad de ajuste de nuestros productos frente a este tipo de riesgos.</p>	Mediano

	<p>Tecnologías de la información para la evaluación y gestión de riesgos climáticos.</p>	<p>Riesgo latente si la institución no adopta sistemas robustos para evaluar la exposición de las carteras a eventos climáticos extremos.</p> <p>La evaluación y gestión de riesgos climáticos requieren tecnologías avanzadas para recopilar, analizar y modelar grandes cantidades de datos relacionados con el cambio climático.</p> <p>Acción frente al riesgo: Hemos efectuado pruebas de estrés y análisis geoespacial de los clientes que solicitan crédito para la identificación del impacto financiero por fenómenos climáticos como las inundaciones.</p>	Mediano
Mercado	<p>Cambios en el comportamiento de los grupos de interés (clientes, agentes financieros, consumidores).</p>	<p>Evolución creciente de los requerimientos ASG por parte de diferentes grupos de interés como: proveedores de capital (como la banca multilateral e inversionistas institucionales), clientes y consumidores de nuestros clientes.</p> <p>Acción frente al riesgo: Actualmente dentro de nuestro SARAS, en el proceso de análisis contamos con la capacidad de identificar oportunidades para mitigar y adaptar el cambio climático de los créditos otorgados. Asimismo, nos encontramos en proceso de análisis de tendencias de la industria para la identificación de mejores prácticas para Banco Itaú.</p>	Corto
	<p>Aumento en los costos de las materias primas.</p>	<p>Cambios en las condiciones climáticas pueden afectar la disponibilidad y calidad de las materias primas esenciales para diversas industrias. Las interrupciones en la cadena de suministro pueden aumentar los costos</p>	Mediano

		<p>de producción. Este aumento en los costos puede afectar la rentabilidad y la capacidad de las empresas para cumplir con sus obligaciones financieras.</p> <p>Acción frente al riesgo: Para evitar afectaciones a la rentabilidad, dentro del ejercicio de portafolio screening, en las variables de análisis consideramos costos directos e indirectos. En los últimos se incluyen los costos de materia prima los cuales actualizan el ejercicio de identificación de oportunidades en el que estamos trabajando.</p>	
Reputación	Comentarios negativos de las partes interesadas por financiar actividades con grandes emisiones de GEI, por cambio en el consumidor o estigmatización del sector.	<p>Enfrentar riesgos de reputación si se percibe que la institución está vinculada a prácticas no sostenibles o que contribuyen al agotamiento de recursos naturales desde la cartera de financiamiento e inversiones.</p> <p>Acción frente al riesgo: A través del SARAS se minimiza el riesgo reputacional de los clientes o proyectos a financiar gracias a la identificación que hacemos de prácticas ambientales, sociales y climáticas en línea con las exigencias del sector. Asimismo, incorporamos criterios de análisis más exigentes para sectores con alta sensibilidad climática.</p>	Mediano

Riesgos físicos			
Subtipo de riesgo	Riesgo asociado al cambio climático	Descripción	Horizonte de tiempo ⁸
Riesgos agudos	Daños a la infraestructura y bienes.	Eventos climáticos extremos, como inundaciones, tormentas, huracanes o incendios forestales, pueden causar daños físicos a la infraestructura de la empresa, incluyendo sucursales, oficinas centrales y centros de datos. Acción frente al riesgo: Desde nuestra área de riesgo operacional incorporamos en el análisis de pruebas de resistencia variables como el riesgo de inundaciones con el fin de evaluar el impacto climático en las operaciones del banco.	Corto
	Riesgos en bienes raíces y préstamos hipotecarios.	Cambios en los patrones climáticos pueden aumentar el riesgo de daños a propiedades y activos inmobiliarios, afectando las carteras de préstamos hipotecarios y préstamos comerciales respaldados por bienes raíces. Acción frente al riesgo: Se llevó a cabo un análisis de la probabilidad de pérdida de los inmuebles hipotecados, dependiendo de la geolocalización, y la probabilidad de que suceda un evento de inundación en el municipio donde está ubicado el activo.	Mediano
Riesgos crónicos	Cambios en las condiciones hidroclimáticas.	El incremento continuo de la temperatura máxima y cambios en los patrones de lluvia, sequías prolongadas o disminución de la disponibilidad de agua dulce pueden afectar a las industrias que dependen de recursos hídricos, como la	Mediano

⁸ En el horizonte de tiempo de materialización de impactos del riesgo climático, se toma como referente los escenarios definidos por la Superintendencia Financiera de Colombia se entiende “corto plazo” como un plazo inferior a 4 años, mediano plazo de 4-10 años y “largo plazo” como un plazo superior a 10 años

		<p>agricultura y la producción de energía. Esto, a su vez, puede impactar a la cartera de préstamos de la banca.</p> <p>Acción frente al riesgo: Se realizó la actualización del ejercicio de portfolio screening, con el objetivo de identificar la exposición de la cartera comercial a riesgos físicos donde se ha concluido que los sectores con mayor exposición son carbón, petróleo y generación, distribución y transmisión de energía debido a la gradualidad en la implementación de cambios y políticas y al acceso de oportunidades verdes.</p>	
	Aumento de la temperatura media.	<p>Se pueden presentar efectos en diversas industrias, enfrentándose a desafíos, afectando su capacidad para cumplir con obligaciones financieras, de crédito o financiamiento.</p> <p>Acción frente al riesgo: Actualmente estamos definiendo modelos dentro de la evaluación de riesgos ambientales, sociales y climáticos de los créditos con respecto a incendios (y otros riesgos físicos).</p>	
	Aumento de los niveles del mar.	<p>Amenazas sobre activos de clientes que podrían derivar en pérdida de beneficios y de su solvencia.</p> <p>Acción frente al riesgo: Actualmente en el SARAS nos encontramos en un proceso de actualización de modelos para incorporar nuevas variables en el proceso de revisión de clientes.</p>	

Complementario a los procesos realizados por el SARAS y las acciones frente a los riesgos de transición y físicos identificados, también contamos con nuestro un análisis de Portafolio screening para la identificación de los riesgos ambientales, sociales y climáticos de los créditos.

En general, establecimos que en Itaú el riesgo de cambio climático se posiciona como un riesgo transversal con impactos al Banco por medio de los otros riesgos tradicionales, como: crédito, mercado, liquidez y operacional.

Oportunidades relacionadas con el cambio climático

Luego de la identificación y administración de los riesgos de cambio climático, tanto físicos como de transición, es necesario establecer políticas, ajustar la estrategia de negocio y la toma de decisiones para adaptarse a posibles riesgos emergentes y captar las oportunidades de mercado. A continuación, las que aplican para el Banco Itaú Colombia:

Oportunidades		
Tipo según TCFD	Oportunidad asociada al cambio climático	Plazo (oportunidades)
Eficiencia de los recursos	Desde Itaú hemos decidido adoptar prácticas más eficientes en el uso de recursos y reducir la huella de carbono puede generar ahorros operativos y mejorar la eficiencia en la cadena de suministro. <ul style="list-style-type: none"> • Usando una producción y procesos de distribución más eficientes • Usando modos más eficientes de transporte • Reciclando a través de nuestro Plan de Gestión Integral de Residuos. 	Largo
Fuentes de energía	Aportando a la transición hacia una economía baja en carbono, como parte de nuestra estrategia de descarbonización interna hemos iniciado la instalación de paneles solares en nuestras oficinas. Asimismo, hemos iniciado la compra de certificados de energía renovable en el mercado colombiano de carbono	Mediano
Mercado	Hemos identificado oportunidades en acceder a nuevos mercados, nuevos activos que necesitan cobertura. Así como en identificar los incentivos del sector público para formar alianzas con terceros para generar impacto sostenible, por ejemplo, Bike Itaú o Tembici. Estos programas son alianzas que impulsan el uso de modos de transporte sostenibles como la bicicleta a través de la reserva utilizando las tarjetas de nuestro banco.	Corto
Resiliencia	Para contribuir a la resiliencia frente al cambio climático hemos implementado medidas de eficiencia energética como por ejemplo el cambio de luminarias en nuestras oficinas al igual que el cambio de aparatos para disminuir consumo energético. Hacia 2025 proyectamos consolidar nuestro plan de compras verdes de equipos para el banco.	Largo

Administración de riesgos

Sistema de administración de Riesgos Ambientales y Sociales

(SASB FN-CB-410a.2)

Identificación

Para la administración de riesgos climáticos contamos con un ciclo que empieza en la identificación, luego continua con la evaluación, avanza hacia el control y finaliza con el seguimiento. Esta administración del riesgo climático se integra en la estructura de valoración socioambiental, que cuenta con un marco maduro y análisis sectoriales individualizados. Los clientes de sectores específicos pasan por un proceso de análisis de prácticas ambientales, sociales y climáticas, alineadas con los requisitos del Banco.

DIAGRAMA DE PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS



Para proyectos financieros con riesgos vinculados a los flujos de caja del proyecto se aplican los Principios del Ecuador. En Itaú se utiliza el SARAS para evaluar el cumplimiento de criterios ambientales y sociales de los clientes, gestionar riesgos ambientales, sociales y climáticos, alertar sobre riesgos relevantes e identificar oportunidades de negocios sostenibles. Además, SARAS valida la elegibilidad de proyectos con beneficios ambientales y capacita a la organización sobre estos riesgos. Hemos implementado procesos específicos para sectores sensibles, listas de exclusión y una rigurosa revisión de clientes,

asegurando una evaluación exhaustiva de los riesgos socioambientales, integrando también los riesgos tradicionales.

En el caso de clientes y/o proyectos que cuentan con características determinadas de sector, plazo y monto también son evaluados por el área de Riesgo Socioambiental del Banco, encargada de elaborar el plan de acción (en caso de ser necesario). En caso de que se considere que el proyecto implica un alto impacto socioambiental, se podrá solicitar la contratación de un ingeniero independiente para la elaboración de la debida diligencia, construcción del plan de acción y seguimiento.

Con base en estos procesos, reconocemos que podemos enfrentar pérdidas financieras y reputacionales debido a los eventos sociales, ambientales o climáticos que pueden provenir de las operaciones que financiamos.

Evaluación

La evaluación de riesgos a través del SARAS es transversal a los riesgos ambientales, climáticos y sociales en nuestros créditos a través de diferentes mecanismos por esta razón usamos:

- ✓ Cumplimiento normativo en materia ambiental, social y de seguridad y salud en el trabajo y de derechos humanos.
- ✓ Estudios de impacto ambiental o social.
- ✓ Entrevistas e informes externos.
- ✓ Consulta de la lista de exclusión para evitar financiar sectores sensibles.
- ✓ Formularios y formatos para obtener y analizar la información de desempeño (alineada a los estándares de la IFC)
- ✓ Revisión de planes de manejo ambiental y social.
- ✓ Consulta de certificaciones ambientales o sociales.
- ✓ Consulta de permisos ambientales.
- ✓ Aplicación de los Principios de Ecuador y clasificación del proyecto según categoría A, B o C.
- ✓ Búsqueda en el Registro Único de Infractores Ambientales, RUIA, e Internet de los clientes.
- ✓ Identificación y gestión de riesgos asociados al cambio climático.

Para los proyectos que apliquen Principios del Ecuador categoría A y B contratamos un asesor ambiental y social independiente quien debe realizar la debida diligencia y el plan de acción; mientras que los proyectos C son evaluados por nuestra Área de Riesgo Socioambiental que realiza el plan de acción y el seguimiento.

Control y seguimiento

Para el control y seguimiento de los riesgos asociados a las prácticas ambientales, sociales y climáticas de los créditos otorgados verificamos la gestión social, ambiental y climática de los clientes analizados. Adicionalmente, realizamos el seguimiento al cumplimiento de los covenants ambientales y sociales establecidos dentro de los contratos de crédito. Durante 2024, el detalle de las operaciones evaluadas y aprobadas con criterios ambientales y sociales es el siguiente:

Operaciones evaluadas y desembolsadas



Formación

Ahora bien, para realizar de manera acertada la evaluación de los aspectos ambientales y sociales de los créditos otorgados, formamos a nuestros colaboradores en los temas aplicables a las líneas de negocio con el fin de desarrollar las competencias necesarias que permitan atender las políticas establecidas en el control y mitigación de riesgos de esta naturaleza. En total se formaron 2.390 colaboradores de las distintas áreas tal como se detalla a continuación durante 1690 horas:

Formación a colaboradores en asuntos ASG

Los colaboradores recibieron una formación en Riesgos Ambientales y Sociales con un total de 1690 horas

269 colaboradores formados en financiamiento sostenible
18 colaboradores formados en auditoría
2379 colaboradores formados en cursos normativos
66 colaboradores formados en sellos verdes
11 colaboradores formados en operaciones ASG
32 colaboradores formados en actualizaciones de política SARAS

Esta gestión formativa se completa con la capacitación de la Alta Dirección en riesgos y oportunidades climáticas, en las cuales ha participado el Instituto Colombiano de Gobierno Corporativo (ICGC).

Portfolio Screening

Se realizó la actualización del ejercicio de portfolio screening con el objetivo de identificar qué tan expuesta está la cartera a riesgos físicos y de transición. Los sectores con mayor exposición son carbón, petróleo y generación, distribución y transmisión de energía, lo anterior debido a la gradualidad en la implementación de cambios y políticas y al acceso de oportunidades verdes. Sin embargo, en el largo plazo estos riesgos aumentan significativamente debido a la necesidad de descarbonización, regulaciones más estrictas. Los costos directos e indirectos, así como el impacto en ingresos e inversiones, reflejan la creciente presión sobre el sector para adaptarse a un entorno económico y normativo que favorece las energías limpias.

Nuestra identificación y gestión de riesgos físicos y de transición se apoya metodológicamente en el portfolio screening donde se toma como referencia el escenario de la Network for Greening the Financial System (NGFS) “Delayed Transition o Escenario Desordenado”. A continuación, un resumen de los principales escenarios



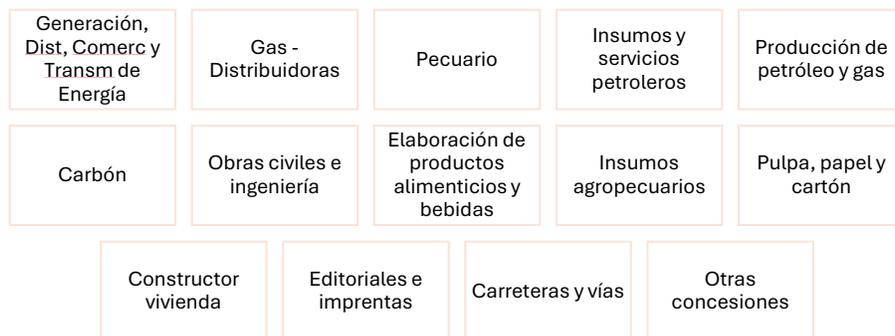
Los escenarios ordenados suponen que las políticas climáticas se introducen pronto y se endurecen gradualmente. Tanto los riesgos físicos como los de transición son relativamente moderados.

Los escenarios desordenados exploran un mayor riesgo de transición debido a políticas retrasadas o divergentes entre países y sectores. Los precios del carbono suelen ser más altos para un determinado resultado de temperatura.

Los escenarios hot house world suponen que se aplican algunas políticas climáticas en algunas jurisdicciones, pero que los esfuerzos globales son insuficientes para detener un calentamiento global significativo. Se superan los umbrales críticos de temperatura, lo que conlleva graves riesgos físicos e impactos irreversibles como el aumento del nivel del mar

Los escenarios "muy poco, muy tarde" supondrían que una transición tardía no consigue limitar los riesgos físicos. Aunque no se han diseñado escenarios específicamente para este fin, este espacio puede explorarse asumiendo resultados de mayor riesgo físico para los escenarios desordenados.

La exposición de la cartera corporativa a los riesgos físicos y de transición está asociada, en primer lugar, al sector al que pertenece el cliente. Así, se definieron los siguientes 14 sectores, considerando: las emisiones, exposición a capital y si pertenecen a un sector sensible según la categorización de Itaú que hacen parte de la cartera comercial del Banco.



Luego de la definición de sectores a analizar, el ejercicio de portfolio screening arrojó las siguientes conclusiones de la exposición crediticia comercial.

Resultados de exposición de la cartera a los riesgos de transición:

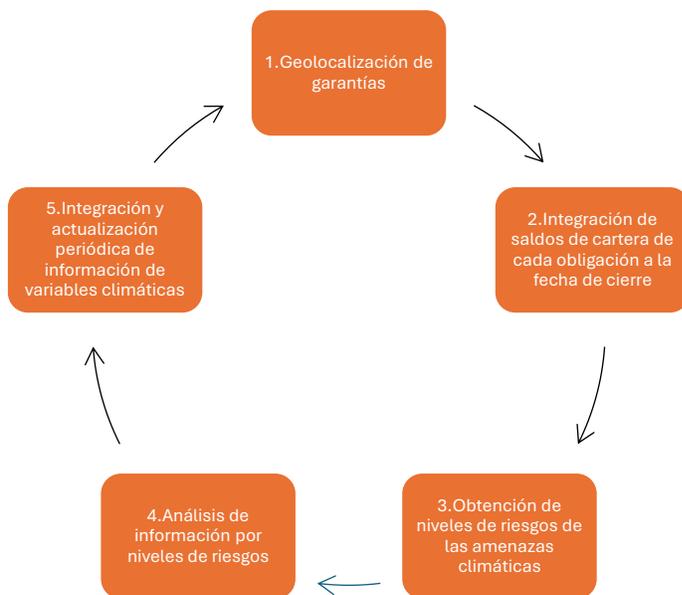
Clasificación del Riesgo de Transición	Sectores	% de exposición sobre cartera comercial
Alto/Moderado	Producción de petróleo, carbón	0.63%
Moderado	Generación, distribución, comercialización y transmisión de Energía.	8.79%
Moderado/Bajo	Gas – Distribuidoras Pecuario Insumos petroleros Insumos agropecuarios Pulpa, papel y carbón Editoriales e Imprenta	8.68%
Bajo	Carreteras y vías Obras civiles e ingeniería Construcción de vivienda Productos alimenticios y bebidas	20.41%

Nota: el 70.29% de la cartera comercial no se encuentra dentro del análisis de exposición del portafolio

Exposición de garantías al riesgo de inundaciones

En 2024, se actualizó el ejercicio de exposición de las garantías al riesgo de inundaciones. Adicionalmente, se efectuaron pruebas de estrés para responder a requerimientos de la Superintendencia Financiera. Para lo anterior, se identificó la susceptibilidad de las garantías al riesgo de inundaciones, incorporando variables externas como el índice municipal de riesgo del Departamento Nacional de Planeación (DNP) y mapas climáticos del Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales (IDEAM) para evaluar el nivel de riesgo climático de los departamentos y su capacidad para gestionar los mismos. Este análisis tomó como objeto de evaluación las garantías hipotecarias, leasing y ejercicios de pruebas de resistencia (EPR). En el caso de los EPR se analizó el riesgo de inundación para las garantías bancarias a diciembre de 2023. Donde se estableció la probabilidad de pérdida de los inmuebles, dependiendo de la geolocalización, y la probabilidad de que suceda un evento de inundación en el municipio. Lo anterior se logra a través de la siguiente metodología:

Metodología de análisis de exposición de garantías al riesgo de inundaciones



Métricas y objetivos

A lo largo de nuestra gestión de riesgos climáticos hemos trabajado en definir métricas y objetivos que respondan a nuestra estrategia ASG y a nuestra estrategia de descarbonización bajo la cual fijamos objetivos a corto, mediano y largo plazo como se ve a continuación:

Objetivos de corto plazo (2023-2025)	Objetivos de mediano plazo (2030-2040)	Objetivos de largo plazo (2050)
<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar proyectos de generación de energías renovables en las sedes en las que esta iniciativa sea aplicable. Desarrollar medidas adicionales de gestión y eficiencia energética (iluminación, IoT, compras verdes, etc) 	<ul style="list-style-type: none"> Mantener el estatus de carbono neutro, como paso previo al establecimiento de una estrategia de cero emisiones netas para la organización en el largo plazo. Continuar con la implementación de proyectos de gestión de las emisiones que se encuentran 	<ul style="list-style-type: none"> Implementar la estrategia de cero emisiones netas de la organización para 2050.

<ul style="list-style-type: none"> • Buenas prácticas de operación en vehículos y actualización tecnológica de los mismos • Hacer uso de certificados de energías renovables (RECs) • Iniciar la estructuración de proyectos asociados a la gestión y reemplazo de refrigerantes en aires acondicionados • Alcanzar el estatus de carbono neutro. • Realizar un cálculo y reporte con mayor profundidad del Alcance 3, incluyendo otras fuentes de emisión importantes para las actividades desarrolladas por la organización. • Contribuimos con información para el cálculo de las emisiones financiadas Alcance 1, 2 y 3 que lidera nuestro holding en Brasil. 	<p>actualmente en estudio y nuevas iniciativas que surjan de acuerdo con los procesos de vigilancia tecnológica realizada.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementar la estrategia de gestión emisiones indirectas asociada al alcance 3 con organizaciones ligadas a la cadena de valor y en el portafolio de inversiones. • Incentivar al interior de la organización la identificación de nuevas iniciativas que hagan parte del plan de gestión de emisiones de GEI. 	
---	---	--

De los objetivos planteados en Itaú Colombia contamos con metas de reducción de emisiones GEI establecidas para las emisiones de categorías 1 y 2 en el corto (año 2025), mediano (año 2030) y largo plazo (año 2050). Estas metas serán revisadas periódicamente para evaluar su pertinencia de acuerdo con las condiciones de la organización y su evolución en el tiempo.

Las metas de reducción de emisiones GEI fijadas se han construido bajo los lineamientos metodológicos de la iniciativa “Science Based Targets” (SBTi), que considera la asignación de emisiones por sectores de acuerdo con su nivel de actividad, con el ánimo de no aumentar la temperatura del planeta por encima de 2°C. Se establece esta metodología para la definición y revisión de las metas de la organización.

Metodologías para metas de reducción

Método de enfoque absoluto

Mantiene el exceso por debajo de 0.4W / m2, y que requiere al menos una reducción del 49% para 2050 desde los niveles de 2010 para mantenerse bajo 2C. Esto equivale a al menos una reducción absoluta de 1.23% por año.

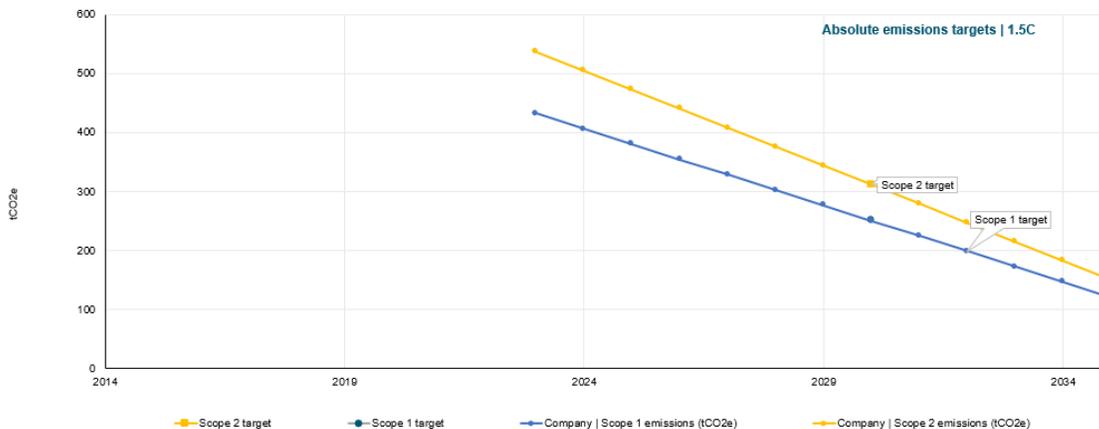
Método de descarbonización sectorial

Usa trayectorias sectoriales específicas que se derivan de escenarios de emisiones globales de 1,5°C que cumplen con los criterios de escenarios del SBTi.

MÉTODO ENFOQUE ABSOLUTO

En el método de enfoque absoluto, partiendo de las emisiones de los alcances 1 y 2 en el año base 2023, usando el enfoque de ubicación para el alcance 2, y considerando los demás lineamientos del método obtiene la siguiente perspectiva para las metas a 2030:

Perspectiva meta de reducción de emisiones A1 y A2 a 2030 (método de enfoque absoluto)



la metodología propone alcanzar los valores de reducción presentados en las siguientes tablas. En el caso del Alcance 2, se proyectan las metas a partir de los valores de emisiones obtenidos con el método de ubicación (no se tiene en cuenta que la organización ya usa RECs como parte de sus procesos de gestión de GEI):

Escenario 1,5°C - Absoluto

Escenario 1,5°C - Absoluto	Año base - 2023	Año objetivo - 2030	Variación
Emisiones Alcance 1 (tCO ₂ e)	432	251	-42,0%
Emisiones Alcance 2 (tCO ₂ e)	537	311	-42,0%
Emisiones Alcance 1+2 (tCO ₂ e)	969	562	-42,0%

Fuente: Datos huella de carbono 2023.

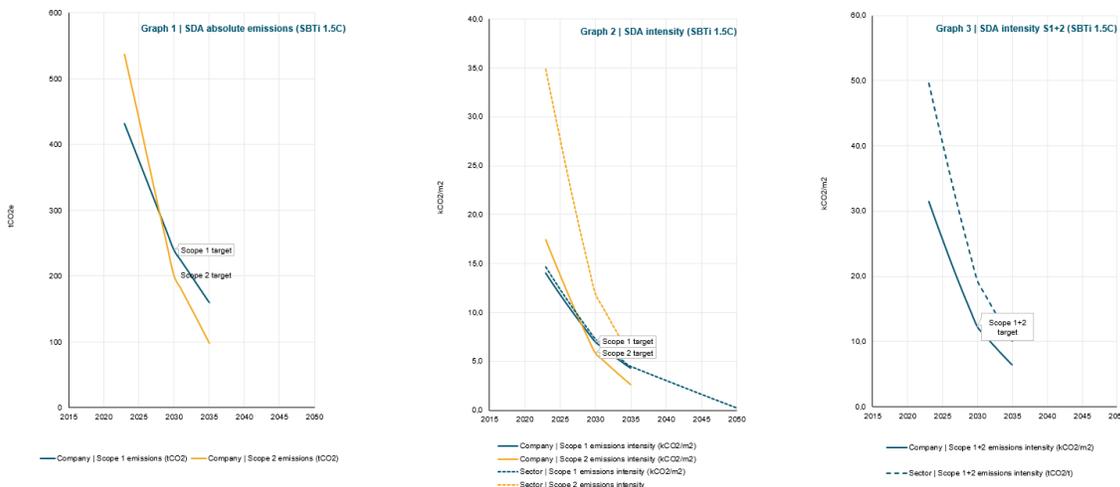
Mediante esta metodología se plantea un valor de meta organizacional que llevaría a reducir las emisiones de alcances 1 y 2 de la organización en un -42% en términos absolutos para el año 2030, si se busca la alineación con el escenario de 1,5°C del Acuerdo de París.

No se proyectan reducciones de emisiones hasta 2050 bajo este escenario, considerando que la metodología solo propone una proyección hasta 2035.

MÉTODO DE DESCARBONIZACIÓN SECTORIAL

El método de descarbonización sectorial parte de las emisiones de los alcances 1 y 2 en el año base 2023 y usa el enfoque de ubicación para el alcance 2, alineándose con los niveles de crecimiento sectorial para el sector de edificios de servicios. De acuerdo con estas condiciones se obtiene la siguiente perspectiva para las metas a 2030:

Perspectiva meta de reducción de emisiones A1 y A2 a 2030 (método de descarbonización sectorial)



Escenario 1,5°C – Absoluto (enfoque sectorial)

Escenario 1,5°C - Absoluto	Año base - 2023	Año objetivo - 2030	Variación
Emisiones Alcance 1 (tCO ₂ e)	432	239,77	-44,5%
Emisiones Alcance 2 (tCO ₂ e)	537	201,10	-62,55%
Emisiones Alcance 1+2 (tCO ₂ e)	969	418,32	-56,83%

Escenario 1,5°C – Intensidad (enfoque sectorial)

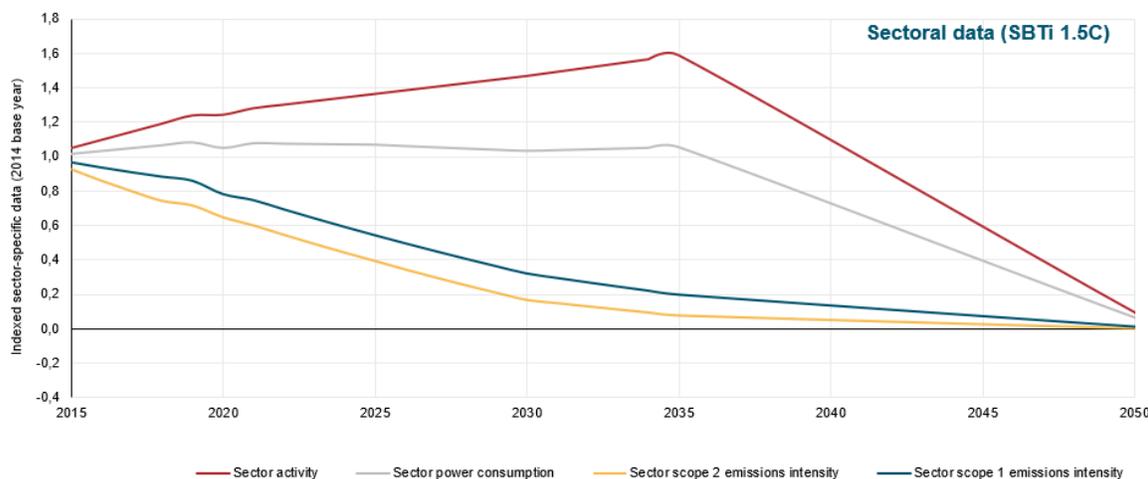
Escenario 1,5°C - Intensidad	Año base - 2023	Año objetivo - 2030	Variación
Emisiones Alcance 1 (tCO ₂ e)	14,007	7,001	-50,02%
Emisiones Alcance 2 (tCO ₂ e)	17,411	5,782	-66,27%
Emisiones Alcance 1+2 (tCO ₂ e)	31,418	12,215	-61,12%

Mediante esta metodología se plantea un valor de meta organizacional que llevaría a reducir las emisiones de alcances 1 y 2 de la organización en un -56,83% en términos absolutos para el año 2030 (tCO₂e/año) y de -61,12% en términos relativos al área construida (tCO₂e/m² superficie) orientado al escenario de 1,5°C del Acuerdo de París.

MÉTODO DE EIA NET ZERO EMISSIONS SCENARIO (NZE) A 2050

En el método de Net Zero, parte de las emisiones de los alcances 1 y 2 en el año base 2023, usando el enfoque de ubicación para el alcance 2 alineándose con los niveles de crecimiento sectorial para el sector de edificios de servicios. De acuerdo con estas características se obtiene la siguiente perspectiva para las metas a 2050:

Perspectiva meta de reducción de emisiones A1 y A2 a 2030 (método de EIA Net Zero Emissions Scenario (NZE))



Escenario 1,5°C – absoluto (método EIA Net Zero Emissions Scenario)

Escenario 1,5°C - Absoluto	Año base - 2023	Año objetivo - 2050	Variación
Emisiones Alcance 1+2 (tCO ₂ e)	969	3,88	-99,6%

Escenario 1,5°C – intensidad (método EIA Net Zero Emissions Scenario)

Escenario 1,5°C - Intensidad	Año base - 2023	Año objetivo - 2050	Variación
Emisiones Alcance 1+2 (tCO ₂ e)	31,42	0,18	-99,4%

Mediante esta metodología se plantea un valor de meta organizacional que llevaría a reducir las emisiones de alcances 1 y 2 de la organización en un -99,6% en términos absolutos para el año 2050 (tCO₂e/año) y de -99,6% en términos relativos al área construida (tCO₂e/m² superficie) orientado al escenario de 1,5°C del Acuerdo de París.

De acuerdo con estos análisis y ejercicios metodológicos nuestro valor del rango de meta para el horizonte de tiempo considerado de mediano plazo bajo las metodologías de referencia de Objetivos Basados en Ciencia (SBTi en inglés) está en términos absolutos entre -42,0% y -56,8% para 2030 y de 99,6% para 2050. Con base en estos rangos, adoptamos las siguientes metas:

Meta reducción 2030

- -51% en A1+ A2

Meta reducción 2050

- Net Zero en A1 + A2

Información para cálculo de emisiones financiadas 2023

Participamos en el cálculo de emisiones indirectas asociada al alcance 3, específicamente las emisiones financiadas liderado por nuestra holding de Brasil. Contribuimos con nuestra información a la metodología de cálculo de emisiones financiadas en el análisis de la cartera de crédito. Las directrices utilizadas fueron las de Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF) para cuantificar las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) asociadas a las actividades de concesión de crédito. Eso implica el cálculo de las emisiones generadas por la actividad de nuestros clientes, proporcionales a los recursos financieros que se les hayan concedido, desde un planteamiento que reconoce la importancia de nuestra actuación en apoyo a nuestros clientes en su proceso de descarbonización.

Metodología de cálculo de emisiones

La metodología PCAF abarca la medición de emisiones provenientes de siete categorías de activos⁹ que pueden medirse por medio de cinco métodos, dependiendo de la disponibilidad de los datos de nuestros clientes (cada método posee una puntuación, donde 1 es la mejor y 5 la peor). Cuanto mayor sea la disponibilidad de datos de nuestros clientes, mayor será la precisión de este cálculo.

El año 2023 avanzamos significativamente en el proceso de elaboración y divulgación del inventario de emisiones financiadas de persona jurídica. Alineados con el propósito de Itaú Unibanco de apoyar a las grandes empresas en la transición hacia una economía baja en

⁹ Títulos corporativos y patrimoniales (cotizados y no cotizados en bolsa), cartera de préstamos, financiamiento de proyectos, proyectos inmobiliarios, hipotecas, préstamos para vehículos con motor y títulos de deuda pública.

carbono, firmamos un compromiso con Net Zero Banking Alliance (NZBA) para llegar a ser neutros en carbono de aquí a 2050 en nuestro alcance 3 (emisiones financiadas)

Emisiones financiadas Colombia 2022-2023

Indicador	2022	2023
Cartera corporate	10,960 Bi COP	12,000 Bi COP
Emisiones Alcance 1+2	0.341 MM Ton CO2e	0.391 MM Ton CO2e
Score PCAF	4.14	4.14
Emisiones financiadas Alcance 3	0.0 MM Ton CO2e	0.040 MM Ton CO2e
Emisiones Alcance 1+2/cartera	0.00003 MM Ton CO2e/\$COP	0.0000325 MM Ton CO2e/\$COP

Respecto al Score PCAF es necesario mencionar que en los cálculos consolidados de nuestra Holding de Brasil sobre la cartera de crédito para persona jurídica se cuenta con una puntuación de 1, 2 o 3 basada en datos disponibles públicamente mientras se obtiene una puntuación de 4 o 5 basada en estimaciones de emisiones financiadas.

Gobierno corporativo

(GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-15, 2-16, 2-17, 2-18, 2-19, 2-20)

Nuestro gobierno corporativo funciona bajo las mejores prácticas y requerimientos normativos, fundamentados en la confianza de nuestros grupos de interés asegurando el resguardo de nuestro patrimonio. De este modo, fortalecemos la toma de decisiones y la incorporación de los criterios ASG con nuestros proveedores, accionistas, inversionistas, clientes y colaboradores.

Estos objetivos se logran como fruto del trabajo permanente, así como del seguimiento y apropiación de los estándares internacionales y las mejores prácticas en gobernanza y gestión. Estas prácticas se incorporan dentro de la realización de nuestra estrategia corporativa la cual se apoya en un equipo de trabajo competente, comprometido y con experiencia en la cultura Itaú, con el fin de alcanzar las metas propuestas.

Estructura de propiedad de la sociedad

Capital y estructura de propiedad de la sociedad

A lo largo del periodo 2023 – 2024 no se efectuaron modificaciones en el capital social de la sociedad, por lo que la composición accionaria con corte al 31 de diciembre de 2024 fue la siguiente:

Itaú Colombia S.A. NIT. 890.903.937-0				
Identificación	Accionistas	Tipo de acción	Acciones	% participación
NIT. 900.541.287-2	Banco Itaú Chile	Ordinaria	716.990.804	94,990051%
NIT. 900.666.144-5	Itaú Holding Colombia S.A.S.	Ordinaria	33.752.474	4,471674%
	Accionistas Minoritarios	Ordinaria	4.062.935	0,538275%
Total			754.806.213	100,000000

Identidad de los accionistas que cuentan con participaciones significativas, directas

Itaú Colombia S.A. NIT. 890.903.937-0 Composición Accionaria			
Identificación	Accionistas	Acciones	% participación
NIT. 900.541.287-2	Banco Itaú Chile	716.990.804	94,990051%
NIT. 900.666.144-5	Itaú Holding Colombia S.A.S.	33.752.474	4,471674%

Durante el periodo no se aprobó distribución de dividendos.

En las declaraciones de participación y gestión presentadas trimestralmente, los miembros de la Junta Directiva no declararon participación directa o indirecta en la sociedad o sus filiales. Revisados los libros de accionistas al 31 de diciembre de 2024 se encontró que ningún miembro de la Junta Directiva del Banco es accionista de la sociedad o de sus filiales.

Asamblea de accionistas

Durante el año 2024 la Asamblea General de Accionistas de Itaú Colombia S.A. aprobó lo siguiente:

- Se aprobaron los informes normativos del periodo 2023, incluyendo el Informe de Gestión y Sostenibilidad, el Informe de Grupo Empresarial, el Informe del Comité de Auditoría, el Informe Anual de Gobierno Corporativo y el Informe del Defensor del Consumidor Financiero de Itaú Colombia S.A. Los anteriores informes se encuentran publicados en la página web del Banco y se pusieron a consideración de los accionistas con la debida antelación.

- Se aprobó el siguiente proyecto de distribución de utilidades o pérdidas del ejercicio 2023: Teniendo en cuenta que en el ejercicio contable del año 2023 el Banco presentó una utilidad por la suma de \$26.594.676.281,04, se sometió a aprobación que las utilidades registradas en los estados financieros de 2023 por valor de \$26.594.676.281,04 queden a disposición de los Accionistas como Utilidades de Ejercicios Anteriores. De la misma forma, se aprobó que la Reserva Legal constituida sea destinada a enjugar pérdidas de ejercicios anteriores en la suma de \$972.963.644.164,06.
- Se reeligió a la firma PWC Contadores y Auditores S.A.S. como Revisor Fiscal de Itaú Colombia S.A. para el periodo 2024 – 2025 y se le fijaron sus honorarios y apropiaciones.
- El 21 de febrero de 2024, durante Asamblea Extraordinaria de Accionistas, se eligió a Sergio Muñoz como miembro independiente en reemplazo de Roberto Brigard y se reeligieron como directores a Gabriel Amado de Moura, Eduardo Neves, Mauricio Baeza, Julián Acuña, Mónica Aparicio y Diego Fresco. Posteriormente, en Asamblea Extraordinaria de Accionistas del 27 de septiembre de 2024, se eligió a André Gailey en reemplazo de Gabriel Amado de Moura.

Durante el año 2024 los miembros de la Junta Directiva, de la Alta Gerencia y demás Administradores no realizaron negociaciones sobre acciones emitidas por Itaú Colombia.

Actualmente no se tiene conocimiento sobre acuerdos de accionistas y no se ha depositado ningún acuerdo de Accionistas en la Sociedad. Tampoco existen acciones propias en poder de la sociedad en la actualidad.

Durante el año 2024 se realizaron las siguientes reuniones de la Asamblea General de Accionistas, las cuales se convocaron conforme con los términos establecidos en la Ley, en los estatutos sociales y el Código de Buen Gobierno Corporativo, destacándose las siguientes decisiones:

- **Asamblea Ordinaria de Accionistas** realizada el **21 de marzo de 2024** (acta 213), en la cual se aprobaron los estados financieros individuales y consolidados del ejercicio 2023, los informes de Gestión y Grupo Empresarial, entre otros. Asimismo, se aprobaron los miembros de la Revisoría Fiscal y el Defensor del Consumidor Financiero.
- **Elección de Junta Directiva:** Se eligió la Junta Directiva la cual quedó compuesta por André Gailey, Eduardo Neves, Mauricio Baeza, Julián Acuña, Diego Fresco, Mónica Aparicio Smith* y Sergio Muñoz Gómez* (*directores independientes en los términos previstos en la Ley 964 de 2005).

Datos de asistencia a la Asamblea General de Accionistas del año 2024

Asamblea Extraordinaria de Accionistas – 21 de febrero de 2024

Accionistas	Acciones	Asamblea extraordinaria de Accionistas	Porcentaje de asistencia
Itaú Chile	716.990.804	X	100%
Itaú Holding Colombia S.A.	33.752.474	X	100%

Asamblea Ordinaria de Accionistas – 21 de marzo de 2024

Accionistas	Acciones	Asamblea ordinaria de Accionistas	Porcentaje de asistencia
Itaú Chile	716.990.804	X	100%
Itaú Holding Colombia S.A.	33.752.474	X	100%

Asamblea Extraordinaria de Accionistas – 27 de septiembre de 2024

Accionistas	Acciones	Asamblea extraordinaria de Accionistas	Porcentaje de asistencia
Itaú Chile	716.990.804	X	100%
Itaú Holding Colombia S.A.	33.752.474	X	100%

Junta Directiva

Contenido GRI 2-11

Composición de la Junta Directiva e identificación del origen o procedencia de cada uno de los miembros

La Junta Directiva está conformada de la siguiente manera:

Nombre	Fecha de nacimiento	Profesión	Cargo	Fecha de la primera posesión	Nacionalidad
André Gailey	01/21/1978	Abogado	Gerente General Itaú Chile	06/12/2024	Brasilera

Eduardo Neves	20/09/1973	Ingeniero	Gerente Corporativo de Tecnología Itaú Chile	02/03/2023	Brasilera
Mauricio Baeza	25/03/1963	Ingeniero	Gerente Corporativo de Riesgos Itaú Chile	02/03/2023	Chilena
Julián Acuña	22/02/1966	Contador	Gerente Corporativo Banca Minorista Itaú Chile	02/03/2023	Chilena
Mónica Aparicio Smith*	16/12/1953	Economista	Consultora y asesora	13/06/2014	Colombiana
Sergio Muñoz Gómez*	01/07/1974	Abogado	Consultor	13/06/2024	Español
Diego Fresco	24/01/1970	Contador	Director Itaú Chile	02/03/2023	Uruguay

*Directores independientes.

Funciones de la Junta Directiva

Contenido GRI 2-12

La Junta Directiva del Banco Itaú tiene dentro de sus funciones tomar las principales decisiones sobre todos los temas de estrategia y los asuntos necesarios para la adecuada administración, supervisión y control del Banco y del Grupo Itaú en Colombia. Adicionalmente, direcciona el buen gobierno, el control interno y externo, teniendo en cuenta los lineamientos definidos por los accionistas y la casa matriz.

Reglamento de la Junta Directiva

La Junta Directiva cuenta con un Reglamento que regula sus funciones y responsabilidades, y que se encuentra disponible en:

<https://banco.itaú.co/documents/d/personas/reglamento-junta-directiva-de-itaú-colombia-s-a->

Presidente y secretario de la Junta Directiva

Contenido GRI 2-11, 2-14, 2-16, 2-17

La mesa de la Junta Directiva tiene un presidente y un secretario, elegidos por la misma Junta.

Al secretario le corresponde: (a) Realizar la convocatoria a las reuniones, de acuerdo con el plan anual, (b) Realizar la entrega en tiempo y forma de la información a los miembros de la Junta Directiva, (c) Durante la reunión dar a conocer el quórum y declarar válidamente constituida la sesión de ser el caso, o bien, declarar la ausencia de quórum suficiente para constituirla, así como declarar finalizada la reunión, levantar la sesión y hacer el Acta, (d) Conservar la documentación social, reflejar debidamente en los libros de actas el desarrollo de las sesiones, y dar fe de los acuerdos de los órganos sociales, (e) Velar por la legalidad formal de las actuaciones de la Junta Directiva y garantizar que sus procedimientos y reglas de gobierno sean respetados y regularmente revisados de acuerdo con lo previsto en los Estatutos y demás normativa interna de la Sociedad.

Criterios de independencia para los nombramientos del Grupo Itaú en Colombia

Contenido GRI 2-10

Durante el nombramiento de un director independiente se considera que el postulado no sea: empleado del Banco o de sus filiales, subsidiarias o controlantes; accionista controlante; empleado de consultoras; empleado de entidades que reciban donativos importantes por parte del Banco, además de considerar lo dispuesto por el EOSOF, el Código de Comercio y las demás normas aplicables a los emisores de valores. Este proceso de nombramiento se hace teniendo en cuenta los lineamientos de la Ley 964 de 2005 que establece el deber para los emisores de valores de contar como mínimo con 25% de miembros independientes.

Hojas de vida de los actuales miembros de la Junta Directiva

André Gailey

Licenciado en Derecho por la Universidad de São Pablo, Máster en Derecho Comparativo y Finanzas por la Universidad de Stanford, y MBA Ejecutivo en Finanzas por INSPER, São Paulo. Trabaja en Itaú desde hace más de 20 años y desde el 1 de octubre de 2024 asume el cargo de Gerente General para Itaú Chile. Gailey venía desempeñándose como CEO regional para Argentina, Uruguay y Paraguay.

Eduardo Neves

Estudió Ingeniería en Tecnología, y tiene un M.B.A. en la Universidad Federal de Río de Janeiro (UFRJ). Tiene más de 26 años en tecnología, trabajando en los sectores financiero y de telecomunicaciones. Fue vicepresidente de Aplicaciones de Cloud e Innovación para América Latina en IBM desde Brasil, donde lideró proyectos a gran escala desde su ingreso en el año 2013. Previamente, fue responsable de las cuentas de Bradesco y luego Itaú Unibanco, gestionando la mayor parte del negocio de IBM Consulting para América Latina. Asumió como gerente corporativo de tecnología el 2 de abril de 2021 en Itaú Chile.

Mauricio Baeza

Ingeniero Civil de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Tiene 33 años de experiencia en la banca y ha ocupado diversos cargos ejecutivos en las gerencias de riesgo de bancos locales. Durante 5 años y hasta abril de 2016 se desempeñó como gerente de Riesgos Corporativos del Banco de Chile, y ha tenido un papel de liderazgo en el comité de riesgo de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras de Chile (“ABIF”). En septiembre de 2016 asumió como Gerente Corporativo de Riesgo de Itaú Chile.

Julián Acuña

Contador Auditor de la Universidad Diego Portales. Tiene experiencia en la banca nacional e internacional, desempeñándose como gerente de División Comercial en Chile y en Colombia, en Banco Santander Chile y Banco Santander Colombia, respectivamente. En septiembre de 2016 asumió como gerente corporativo de Banca Minorista.

Mónica Aparicio Smith*

Economista de la Universidad de los Andes y Fellow en Relaciones Internacionales de la Universidad de Harvard, realizó una especialización en Ciencias Financieras en la Universidad del Sur de la Florida. Fue presidente del Banco Santander en Colombia de 1998 a 2002, CEO Country Head del Grupo Santander en el Banco Santander de Puerto Rico y directora general del Fondo de Garantías e Instituciones Financieras (Fogafín) entre el 2008 y el 2012. También se ha desempeñado como vicepresidente internacional y monetaria del Banco de la República de Colombia y jefe de la Unidad de Inversiones Públicas del Departamento Nacional de Planeación. Actualmente es miembro independiente de la Junta Directiva de Itaú Colombia desde el 13 de junio de 2014.

*Miembro independiente.

Sergio Muñoz Gómez*

Licenciado en Economía y Administración de Empresas por ICADE – Universidad Pontificia de Comillas en Madrid, licenciado en Derecho por la misma Universidad. MBA de la Universidad de Chicago – Booth con calificación de honores. Anteriormente, presidente del Banco Falabella en Colombia, con responsabilidad también sobre Seguros Falabella. Se desempeñó como responsable de Productos y Marketing del negocio de Banca Minorista

de Barclays en Europa del Sur y director de la red de sucursales y canales digitales del mismo banco en España.

*Miembro independiente.

Diego Fresco

Contador de la Universidad de la República Oriental del Uruguay, con más de veinte años de experiencia profesional en auditoría, consultoría y gobierno corporativo. Se ha desarrollado como profesional en grandes entidades internacionales de consultoría, como PricewaterhouseCoopers (PwC), al igual que en entidades bancarias como Itaú Chile. Ha sido miembro y director de múltiples Comités de Auditoría.

Actualmente no existe ningún miembro de la Junta Directiva de la Matriz que integren juntas directivas de las empresas subordinadas o que ocupen puestos ejecutivos en estas.

Autoevaluación de la Junta Directiva

Contenido GRI 2-18

En 2024 la Junta Directiva realizó su autoevaluación teniendo en cuenta los lineamientos de nuestra matriz, en esta se revisaron aspectos relacionados con el funcionamiento y el cumplimiento de la Junta Directiva. Las preguntas estuvieron relacionadas con la Estructura del Directorio, la Dinámica de Funcionamiento, la Evaluación del Desempeño del Directorio, la Evaluación del Desempeño de la Administración y la Evaluación de Riesgos.

Asesoramiento externo recibido por la Junta Directiva y la Alta Gerencia

Durante el año 2024 el equipo directores se abordó desde diferentes frentes en temas de contexto macroeconómicos y políticos. Adicionalmente, un miembro de la Junta fue capacitado específicamente en sostenibilidad.

Manejo de la Información de la Junta Directiva

Desde el año 2021 se cuenta con la herramienta Diligent, cuyo objetivo consiste en permitir la revisión, acceso e intercambio de información entre los miembros del Directorio y la Secretaría General de forma fácil y segura

Remuneración de la Junta Directiva y de sus Comités

Contenido GRI 2-19

Los directores independientes tienen una remuneración que establece la Asamblea de Accionistas anualmente. Los directores que estén vinculados laboralmente con cualquier

empresa del Grupo no recibirán remuneración, a menos que la Asamblea de Accionistas considere lo contrario.

Esta retribución es fija, corresponde al nivel de responsabilidad de dichas funciones y no se encuentra vinculada en ningún caso a parámetros variables o a los resultados alcanzados.

Cuando la Asamblea de Accionistas así lo determine, se podrá fijar una retribución variable que tendrá en cuenta (i) las eventuales salvedades del informe del revisor fiscal y (ii) que no afecte los resultados del periodo.

Por el desempeño de sus respectivos cargos, los miembros independientes o que no estén vinculados o representen los intereses de Itaú Colombia o sus filiales, tienen derecho a una dieta por su participación en las sesiones de los siguientes Órganos Colegiados, este beneficio aplica para:

- La Junta Directiva del Banco por cada sesión a la que asistan.
- Al Comité de Auditoría del Banco por cada sesión a la que asistan.
- Al Comité de Estrategia del Banco por cada sesión a la que asistan.

En el caso de los directores residentes en Colombia su pago se hacen pesos colombianos.

Quorum de la Junta Directiva

La Junta Directiva tendrá quórum para deliberar y decidir, conforme a lo establecido en la ley y sus estatutos.

Sesiones Junta Directiva año 2024

- Ordinarias: 12
- Extraordinarias: 6

Asistencia a las reuniones de Junta Directiva durante el año 2024

Nombre	Total reuniones
Gabriel Amado de Moura	85%*
André Gailey	100%*
Eduardo Neves	78%
Mauricio Baeza	94%
Julián Acuña	83%
Roberto Brigard Holguín	100%*
Sergio Muñoz	100%*
Mónica Aparicio Smith	100%
Diego Fresco	100%

*Porcentaje calculado respecto del número de reuniones en las cuales tuvo la calidad de director.

El 21 de febrero de 2024, durante Asamblea Extraordinaria de Accionistas, se eligió a Sergio Muñoz como miembro independiente en reemplazo de Roberto Brigard y se reeligieron como directores a Gabriel Amado de Moura, Eduardo Neves, Mauricio Baeza, Julián Acuña, Mónica Aparicio y Diego Fresco. Posteriormente, en Asamblea Extraordinaria de Accionistas del 27 de septiembre de 2024, se eligió a André Gailey en reemplazo de Gabriel Amado de Moura quien quedó posesionado en el mes de diciembre de 2024.

Comités de apoyo a la Junta Directiva

Contenido GRI 2-13

Comité de Auditoría

Sobre este comité recae principalmente la aplicación, vigilancia y control sobre el correcto funcionamiento de los controles internos del Banco, donde se incluyen los procedimientos y el cumplimiento normativo, tanto de Auditoría Interna como de la Revisoría Fiscal.

Al 31 de diciembre de 2024 la composición era la siguiente:

Nombre	Nacionalidad
Mónica Aparicio Smith	Colombiana
Sergio Muñoz Gómez	Española
Diego Fresco Gutiérrez	Uruguaya

Comité de Remuneración y Talento

Este órgano de apoyo revisa y propone la remuneración de los administradores del Banco y de algunos funcionarios estratégicos.

Al 31 de diciembre de 2024 la composición era la siguiente:

Nombre	Nacionalidad
André Gailey	Brasileña
Baruc Sáez	Estadounidense
Marcela Jiménez	Chilena

Durante el 2024, el comité estableció lineamientos estratégicos que permitieron tomar decisiones informadas y alineadas con los objetivos organizacionales en relación con la práctica de Compensación. El comité actuó como un espacio clave para tener el entendimiento de la competitividad salarial en el mercado local, el índice de equidad interna y el reconocimiento del desempeño mediante la aprobación de pago de Compensación Variable e incrementos salariales según estrategia del Banco.

El Comité de Remuneraciones durante el 2024 desempeñó un rol estratégico clave al garantizar que las decisiones de la Remuneración respondieran a la dinámica del mercado y a las prioridades del negocio. A su vez, el comité se orientó a proyectar prácticas que garanticen la sostenibilidad, el reconocimiento del talento y la competitividad del Banco.

Comité de Riesgo Integral

Es el Comité encargado de la gestión de riesgos. Para lo anterior revisa, evalúa y propende por la optimización de los diferentes límites de riesgo, los sistemas y herramientas de control de riesgo.

Al 31 de diciembre de 2024 la composición era la siguiente:

Nombre	Nacionalidad
André Gailey	Brasileira
Mauricio Baeza	Chilena
Gustavo Spranger	Brasileira
Mónica Aparicio Smith	Colombiana
Juan Canel	Argentina
Baruc Sáez	Estadounidense

Se analizaron temas relacionados con la gestión integral de riesgos que contempla el apetito de riesgos, Operativo y de seguridad de la información, Riesgo de Crédito, Riesgos Financieros, Cumplimiento y la matriz de riesgos de la Entidad.

Comité de Gobierno Corporativo

Es el órgano de apoyo a la Junta Directiva en la implementación de buenas prácticas de Gobierno Corporativo y el cumplimiento de las políticas establecidas en esta materia.

Al 31 de diciembre de 2024 la composición era la siguiente:

Nombre	Nacionalidad
André Gailey	Brasileira
Mauricio Baeza	Chilena

El Comité en sesión ordinaria del veintidós (22) de febrero de 2024. Se aprobó el Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al año 2023, se revisó el Requerimiento de la SFC relacionado con recomendaciones a la Junta Directiva y la Alta Gerencia, se analizaron los resultados de las autoevaluaciones al Directorio y la propuesta de Junta Directiva 2024, la agenda, entre otras.

Comité de Crédito CC

Es el órgano de apoyo a la Junta Directiva para resolver las operaciones y materias sometidas a su conocimiento, asegurando la aplicación y cumplimiento de las políticas de riesgo de crédito vigentes definidas por el Banco.

Al 31 de diciembre de 2024, la composición era la siguiente:

Nombre	Nacionalidad
Baruc Sáez	Estadounidense
Mauricio Baeza	Chilena
Adriano Fernández	Brasileira
Gustavo Spranger	Brasileira

Se presentaron informes de coyuntura sectorial del portafolio Mayorista, apetito de riesgo, comportamiento de carteras sensibles, entre otros.

Estructura Itaú Colombia – Alta Gerencia del Banco	
Nombre	Cargo
Baruc Santiago Sáez	Presidente
Gustavo Spranger	Vicepresidente de Riesgos
Dolly Constanza María Murcia Borja	Vicepresidente Jurídica y secretaria general
Jorge Alberto Villa López	Vicepresidente Banca Mayorista
Camila Victoria Vásquez Villegas	Vicepresidente de Tesorería
Juan María Canel	Vicepresidente Financiero y Administrativo
Frederico José Buriel De Macedo	Vicepresidente de Digital, Operaciones, Tecnología y Transformación
Cristián Ignacio Peñafiel Arancibia	Vicepresidente Gestión Humana
Jorge Luis Max Palazuelos	Vicepresidente Comercial Minorista

Las Juntas Directivas y los Comités de Apoyo se reunieron de conformidad con la frecuencia establecida en sus estatutos manteniendo quórum suficiente para sesionar.

Alta Gerencia del Banco



Baruc Sáez
CEO



Juan Canel
VP. Financiero y Administrativo



Jorge Max
VP. Banca Minorista



Frederico Buril
VP. DOTT



Gustavo Spranger
VP. Riesgos



Camila Vásquez
VP. Tesorería & Global Markets



Carlos Díaz
VP. Cumplimiento



Jorge Villa
VP. Banca Mayorista



Dolly Murcia
VP. Jurídica y Legal



Cristian Peñafiel
VP. Gestión Humana

Funciones y experiencia del presidente y los vicepresidentes

Baruc Santiago Sáez – Presidente

Baruc Saez nació en Argentina y cuenta con 15 años de experiencia en el Grupo Itaú. Ha sido responsable de consolidar y liderar el equipo regional de Banca de Inversión. También dirigió la plataforma internacional de renta fija para mercados de capital de deuda, sindicación de préstamos y estructuración de crédito. Sáez trabajó en Marathon Asset Management, Deutsche Bank e ING Barings. Tiene un máster en economía y finanzas internacionales de la Universidad de Brandeis, Estados Unidos.

Gustavo da Rocha Paranhos Mesquita Spranger – Vicepresidente de Riesgos

De nacionalidad brasilera, es ingeniero civil de la Universidad Católica de Río, cuenta con un postgrado en administración de la Fundação Instituto de Administração. Adicionalmente, tiene un certificado de gestión estratégica de riesgos de la Universidad de Pensilvania y un postgrado en Compliance, Ética y Transparencia de la Universidad de Columbia.

Dolly Constanza María Murcia Borja – Vicepresidente Jurídica y Secretaria General

De nacionalidad colombiana es abogada de la Pontificia Universidad Javeriana, especialista en Legislación Financiera de la Universidad de los Andes y posee un Master of Laws en London School of Economics. Tiene experiencia de más de 25 años en áreas legales de empresas de sectores diversos, entre las cuales se encuentra la Superintendencia de Valores y otras entidades del sector bancario. También cuenta con una reconocida experiencia en asesoría jurídica en la estructuración de negocios de banco, comisionista y

fiduciarios, así como en la implementación y cumplimiento de la normativa relacionada con Gobierno Corporativo.

Frederico José Buril De Macedo – Vicepresidente de Operaciones

De nacionalidad brasilera, graduado de Tecnología, Computación y Sistemas de la Universidad Católica de Pernambuco (Brasil), además cuenta con un MBA del Insper de Sao Paulo y amplia trayectoria de más de 25 años en la gestión de transformación tecnológica en diversas compañías del sector financiero. En el Grupo Itaú labora desde 2005 ocupando diferentes posiciones estratégicas tanto en Brasil como en Chile y ahora en Colombia.

Jorge Alberto Villa López – Vicepresidente Itaú Corporate

De nacionalidad colombiana Jorge Alberto Villa realizó una Maestría en Economía – Finanzas y un MBA en Babson College. Ha ocupado diversos cargos en distintas entidades financieras, entre estos: gerente comercial de BBVA, gerente de mesa de distribución de Banco Ganadero, vicepresidente de Banca Corporativa Itaú BBA Colombia y vicepresidente de Itaú Corporate en Itaú Colombia..

Camila Victoria Vásquez Villegas – Vicepresidente de Tesorería

Es ingeniera industrial de la Universidad América de Colombia, y especialista en Finanzas Corporativas en el Colegio de Estudios Superiores de Administración (CESA). Cuenta con más de 20 años de experiencia en el sector Bancario y Financiero. Desde el inicio de su trayectoria profesional ha desarrollado múltiples funciones en entidades financieras locales y multinacionales, en las que lideró equipos multidisciplinarios en tesorería, operaciones y comercial, en entidades consolidadas, en algunas iniciando su operación local y en otras en proceso de fusión.

Juan María Canel – Vicepresidente Financiero y Administrativo

Es contador de la Pontificia Universidad Católica de Argentina, asimismo obtuvo un máster en finanzas en la misma institución. Es argentino e Inició su carrera profesional en auditoría en Ernst & Young, donde cambio su área de desempeño a la financiera y se ha desarrollado en los últimos 17 años como analista, Market Risk Manager, Chief Financial Office y Head Finance and Chief of Staff en Banco Santander Argentina, Brasil y España.

Cristián Ignacio Peñafiel Arancibia – Vicepresidente Gestión Humana

Es psicólogo de la Universidad de Chile, con maestría en la Universidad Adolfo Ibáñez en gestión de personas y organizaciones. A lo largo de su trayectoria profesional se ha desarrollado por más de 17 años en entidades del sector financiero como jefe, subgerente y gerente de formación y recursos humanos.

Jorge Luis Max Palazuelos – Vicepresidente Comercial Minorista

Es ingeniero comercial de la Universidad Diego Portales, con maestría en administración de empresas en la Pontificia Universidad Católica de Chile. Desde el principio de su vida

profesional se ha construido en el área financiera de varias instituciones financieras, en las que se desempeñó en los ámbitos de Producto, Relaciones, Telemarketing, Ventas y Servicios, Personas y PYME, entre otras.

Evaluación de la Alta Gerencia

El Ciclo de Meritocracia es el proceso que mide el desempeño de los colaboradores y está definido conceptualmente desde Brasil y casa matriz en Chile. En el mismo participan los miembros de la Comisión Superior Ejecutiva de Itaú Colombia S.A. así:

- Presidente: evaluado desde casa matriz bajo un esquema similar al que se detalla a continuación.
- Vicepresidentes: evaluados desde casa matriz bajo un esquema similar al que se detalla a continuación.

El ciclo consta de las siguientes etapas:

1. Contratación de desafíos (metas u objetivos).
2. Evaluación de comportamientos 360°/180°.
3. Entrevistas a profundidad 360° (Aplica para presidente, vicepresidentes y gerentes con reporte a vicepresidentes).
4. Evaluación de desafíos (metas u objetivos).
5. Comités de evaluación (planeación estratégica de personas).
6. Feedback.
7. Plan de desarrollo individual.

Este proceso transcurre anualmente, la información de resultados se tiene en consideración para la toma de decisiones en otros procesos de gestión humana como remuneración flexible.

Contamos con un sistema tecnológico administrado por un tercero, para el desarrollo del proceso y custodia de la información.

Remuneración de la Alta Gerencia

Contenido GRI 2-20

El esquema de remuneración aplicado en la Organización Itaú corresponde a lineamientos de Casa Matriz, soportada en datos de mercado y sus mejores prácticas, situación que permite ofrecer condiciones competitivas a los miembros de la alta gerencia, a la vez que favorece condiciones de equidad, buen ambiente para trabajar y desarrollo profesional mediante de variables de performance, meritocracia y reconocimiento.

Conflictos de interés

Contenido GRI 2-15, 2-16

Atribuciones de la Junta Directiva sobre operaciones con partes vinculadas y situaciones de conflictos de interés.

Mensualmente se presentan a la Junta Directiva las operaciones de crédito con las partes relacionadas y vinculadas, teniendo en cuenta las definiciones de la norma colombiana, chilena y los compromisos con IFC.

Operaciones con Partes Vinculadas más relevantes a juicio de la sociedad, incluidas las operaciones entre empresas del Conglomerado.

Las Operaciones de Crédito con partes vinculadas se presentaron para aprobación de la Junta Directiva durante sus reuniones ordinarias y sus aprobaciones quedaron plasmadas en las actas de Junta Directiva.

Conflictos de interés presentados y actuación de los miembros de la Junta Directiva.

Durante el año 2024 los miembros de la Junta Directiva se abstuvieron de intervenir y votar en la aprobación de cualquier operación de crédito a su nombre o de sus relacionados lo cual se evidencia en las actas de Junta Directiva. De igual forma, no se presentaron conflictos de interés relevantes a publicar.

Mecanismos para resolver conflictos de interés entre empresas del mismo Conglomerado y su aplicación durante el ejercicio.

El Código de Conducta General del Grupo, el Código de Conducta General en el Mercado de Valores y el Código de Buen Gobierno del Banco y las filiales regulan los aspectos relacionados con los Conflictos de Interés.

Medidas para fomentar la participación de los accionistas

La Entidad con el fin de fomentar la participación de los inversionistas, ha implementado diferentes mecanismos de comunicación como lo son:

- Un área encargada de relación con los accionistas y los inversionistas.
- Correos para recibir y atender las consultas de los accionistas e inversionistas: gobierno.corporativo@itau.co – ir@itau.co

- Un enlace en la página web de la Entidad denominado “Relación con el Inversionista” (<https://www.bancoitau.co/grupo/relacion-con-inversionistas>).

Unas reglas claras, transparentes y de público conocimiento sobre el trato justo y equitativo de todo inversionista, para las reuniones de la asamblea de accionistas y las consultas y solicitudes relacionadas, las cuales se resumen en la prevención de conflictos de interés, indebida representación, imparcialidad y transparencia en el obrar de todo representante legal, administrador y funcionario del Banco.

Información accionistas y comunicación con los mismos

Durante el año 2024 la Entidad:

- Publicó en la página web el orden del día de su Asamblea.
- Publicó los documentos a presentar a la Asamblea Ordinaria de Accionistas.
- Los modelos de poder y propuesta de acuerdo para votar en cada uno de los puntos.
- Durante el 2024 se recibieron más de 20 solicitudes de accionistas para la actualización de papelería con razones sociales anteriores, se expidieron certificaciones de declaración de renta, entre otros.

Número de solicitudes y materias sobre las que los accionistas han requerido información a la sociedad.

- Durante el 2024 se recibieron más de 20 solicitudes de accionistas para la actualización de papelería ya que aún algunos títulos en circulación se encontraban con las razones sociales anteriores.
- Se expidieron las certificaciones de declaración de renta solicitados por los accionistas.
- Se recibieron solicitudes de registro de sucesión.

Ética y anticorrupción

(GRI 2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 205-2, 206-1, 417-2, 417-3) (SASB FN-CB-510a.1, FN-CB-510a.2, FN-CF-220a.2, FN-CF-270a.4, FN-CF-270a.5, FN-IN-270a.1, FN-MF-270a.3, FN-AC-270a.2, FN-AC-510a.1, FN-AC-510a.2, FN-IB-510a.1, FN-IB-510a.2, FN-IB-510b.4)

Nuestro propósito es resguardar la confianza de nuestros grupos de interés y para lograrlo promovemos prácticas éticas y una cultura de cumplimiento en todas nuestras actividades tanto internas como externas. Este proceso se articula en el fortalecimiento de la autorregulación interna alineando nuestras políticas sobre ética con nuestra casa matriz en Chile y Brasil promoviendo el buen trato en Itaú.

Comportamiento ético y transparente

Nuestra premisa es el respeto a los derechos humanos y la promoción de la diversidad social en nuestras actividades, priorizando el comportamiento ético y transparente que permita prevenir y combatir la discriminación, acoso, prejuicio y condiciones de trabajo indignas. Con esta motivación, en nuestra Política de Ética y nuestros Códigos de Conducta hemos establecido las pautas de comportamiento para prestar un servicio competitivo y de calidad superior, ya que para nosotros la ética es innegociable, hace parte de nuestra identidad corporativa y nos inspira a tomar decisiones adecuadas. Con el fin de asegurar la divulgación y cumplimiento de las pautas de comportamiento, tanto la política como los códigos de conducta se encuentran en nuestra página web y en la intranet corporativa. Además, todos nuestros funcionarios en el momento de su vinculación laboral declaran conocer y cumplir con estos lineamientos en ética, los cuales permiten:

- Identificar, controlar y prevenir situaciones de conflicto de interés.
- Informar los aspectos que se deben tener en cuenta por parte de los funcionarios, directivos de la junta directiva, proveedores, clientes y accionistas.

En la gestión de 2024 fortalecimos el canal en la Página Web, así como el proceso de atención de las denuncias con el fin de promover la diligencia de nuestros colaboradores y otros grupos de interés. Definimos un plan maestro de seguimiento a las investigaciones de denuncias con una mayor frecuencia. Esto con el objetivo de mejorar la calidad, tiempos de respuesta y precisión de las investigaciones realizadas.

A continuación, se encuentra un listado con los diferentes canales de atención y recepción de denuncias.

Intranet Corporativa
Portal Web/ Código QR
Línea de compromiso/ Ext 18352
Correo Electrónico: eticayconducta@itau.co
Denuncias directas en oficinas de la vicepresidencia jurídica y la vicepresidencia de Gestión Humana
Comité de Auditoría

Derechos humanos

El respeto y la protección de los derechos humanos constituyen un pilar fundamental para el desarrollo social, económico y político de cualquier sociedad. En Banco Itaú para garantizar que los derechos fundamentales de todas las personas sean respetados, promovidos y protegidos, a través de una mirada integral, hemos asumido desafíos y compromisos en materia de derechos humanos, con el fin de fortalecer la equidad, la inclusión y el bienestar de todos los ciudadanos, especialmente de aquellos en situaciones de vulnerabilidad.

Durante el 2024 realizamos la validación y actualización de nuestro primer ejercicio de debida diligencia. Dicho proceso contó con las siguientes etapas:

- I. **Revisión de contexto y marcos de referencia.** Aquí incluimos instrumentos internacionales de derechos humanos, agendas globales y buenas prácticas del sector.



- II. **Actualización de impactos reales y potenciales sobre los DD. HH. identificados en la primera fase.** A los impactos ya identificados se sumaron en este proceso (i) el incumplimiento del pago a dividendos, (ii) lesiones a los intereses de la sociedad jurídica, (iii) barreras de acceso a productos financieros.
- III. **Diseño y facilitación de metodología de diálogo con grupos de interés.** Para la validación de los impactos con grupos de interés, se efectuaron entrevistas uno a uno con actores claves internos.
- IV. **Clasificación y priorización de impactos en DD. HH. según nivel de riesgo.** En esta etapa se utilizó la siguiente metodología:

- 1) **Análisis de la información levantada en las siguientes fuentes**

- Documentos de Itaú Colombia, marcos de referencia y mejores prácticas globales
 - Impactos identificados durante el primer ejercicio de debida diligencia de Itaú Colombia
 - Resultados de validación con colaboradores y con expertos externos
- 2) Organización y cuantificación de la información analizada
- Clasificación de los impactos según categorías y grupos de interés.
 - Asignación de puntajes y ponderación.
- 3) Valoración según ponderaciones y puntajes. Resultados:
- Priorización de los impactos en DD. HH.
 - Matriz de impactos directos en DD.HH.
 - Matriz de impactos indirectos en DD. HH.

Los resultados de los impactos directos organizados por grupo de interés son los siguientes:

Impacto directo	Grupo de interés	Intervención recomendada según Nivel de Riesgo (NR)*
<ol style="list-style-type: none"> 1. Violencia o acoso en el trabajo 2. Discriminación 3. Inequidad laboral 4. Inequidad laboral de género 5. Afectaciones a la seguridad y a la salud física y mental en el trabajo 6. Exposición a lesiones con consecuencias físicas o emocionales, o a fatalidades 7. Falta de acompañamiento para llevar una vida digna posterior a la jubilación o en el caso de que se adquieran discapacidades por accidentes en el lugar de trabajo 8. Afectaciones financieras, emocionales y a la trayectoria profesional, ocasionadas por decisiones relacionadas con despidos de personal 9. Incumplimiento de condiciones satisfactorias de remuneración 10. Vulneración a la libertad de reunión y asociación 11. Restricciones a libertad de expresión 	<p>Colaboradores</p>	<p>(1-4) Corregir y adoptar medidas de control. Aceptable con medidas de control.</p> <p>(5-6) Mejorar si es posible (justificar intervención y rentabilidad).</p> <p>(7-13) No intervenir, salvo que otro análisis lo justifique.</p>

<p>12. Violación a la privacidad e intimidad de los colaboradores</p> <p>13. Incumplimiento de leyes y normativas en relación con las horas de trabajo y descanso durante la jornada laboral</p>		
<p>14. Inequidad, falta de transparencia en el proceso de compras y corrupción en el proceso de contratación</p> <p>15. Incumplimiento en el pago oportuno por los bienes y servicios que suministran</p> <p>16. Barreras para comunicarse fácilmente y recibir información veraz sobre procesos de contratación, pagos, pedidos, desarrollo de las labores, y opiniones sobre los bienes y servicios que suministran</p>	<p>Proveedores contratistas</p>	<p>y (14-16) No intervenir, salvo que otro análisis lo justifique.</p>
<p>17. Violaciones a la privacidad de sus datos: filtraciones de datos, filtraciones que involucren información de identificación personal (PII)</p> <p>18. Barreras para el acceso a productos financieros por parte de personas pertenecientes a minorías, poblaciones vulnerables o grupos de población desatendidos (Inclusión financiera)</p> <p>19. No oferta de tecnología accesible, fácil de usar y segura (Inclusión financiera)</p> <p>20. Acceso limitado a las instalaciones del Banco, debido a la existencia de barreras para personas con alguna condición especial (personas con discapacidad física o motora, sensorial, cognitiva o intelectual)</p> <p>21. Incapacidad para responder a la demanda en relación con productos y servicios sostenibles, así como para cumplir la normativa ambiental y social en evolución</p> <p>22. Conducta inapropiada hacia el cliente por parte de los empleados o personal subcontratado: discriminación, trato injusto o menos favorable y hostigamiento por razones de género, raza, credo, opinión política o de cualquier otra índole, así</p>	<p>Clientes</p>	<p>(17) Corregir y adoptar medidas de control. Aceptable con medidas de control.</p> <p>(18-21) Mejorar si es posible (justificar intervención y rentabilidad).</p> <p>(22-24) No intervenir, salvo que otro análisis lo justifique.</p>

<p>como represalias por denunciar</p> <p>23. Afectación a la honra y reputación de los clientes</p> <p>24. Desinformación sobre productos o servicios, debido a comunicación insuficiente, poco clara, desactualizada o engañosa</p> <p>25.</p>		
<p>26. Lesiones a los intereses de la sociedad jurídica</p> <p>27. Incumplimiento en el pago de dividendos</p> <p>28. No acceso oportuno a información veraz, confiable y transparente</p> <p>29. Barreras para ejercer el derecho de asistencia, voz y voto</p> <p>30. Vulneración del derecho a la igualdad por decisiones adoptadas por la mayoría de los socios.</p>	<p>Accionistas inversionistas</p>	<p>e (26-30) No intervenir, salvo que otro análisis lo justifique.</p>

** Cálculos basados en la metodología para la elaboración de matrices de riesgo de la Guía Técnica Colombiana GTC 45 (ICONTEC) y en análisis de firma externa.*

4) Los resultados de los impactos indirectos organizados por grupo de interés, son los siguientes:

Impacto indirecto	Grupo de interés	Intervención recomendada según Nivel de Riesgo (NR)
<p>1. Incumplimiento de ley de derechos laborales</p> <p>2. Vulneración a la privacidad de sus clientes (call center)</p>	<p>Proveedores contratistas</p>	<p>y (1-2) Corregir y adoptar medidas de control. Aceptable con medidas de control.</p>
<p>3. Financiación a clientes cuyas iniciativas incurran en afectaciones a los recursos naturales, la vida marina, los ecosistemas terrestres, los beneficios derivados de los servicios ecosistémicos</p> <p>4. Financiación a clientes cuyas iniciativas incurran en afectaciones sociales.</p>	<p>Clientes</p>	<p>(3-4) Mejorar si es posible (justificar intervención y rentabilidad).</p>
<p>5. Exposición a lesiones con consecuencias físicas o emocionales, o a fatalidades*: como consecuencia del uso desmedido de la fuerza por parte de agentes de seguridad sobre la sociedad civil, para proteger al</p>	<p>Clientes</p>	<p>(5) Mejorar si es posible (justificar intervención y rentabilidad).</p>

personal o instalaciones del Banco, durante eventos como protestas sociales, entre otros.		
---	--	--

* Se incluye este riesgo en la matriz de impactos indirectos, pero ni el grupo de interés que podría ser afectado (sociedad civil), ni el impacto se vinculan a la Política de Derechos Humanos, por ser tan específicos.

- V. **Ajustes a la Política de Derechos Humanos.** Tras el proceso se hicieron ajustes a la Política de Derechos Humanos y recomendaciones para el plan de trabajo 2025-2030.

Cultura de prevención de fraudes

En Itaú uno de los roles fundamentales lo lleva nuestra **Gerencia de prevención de fraudes**, la cual además de dictar el curso anual de prevención de fraude se encarga de recibir y revisar las solicitudes de investigación de casos internos a través del canal de Ética y Conducta, el canal de Servicio al Cliente, las Oficinas y Otros. Para 2024, la Gerencia investigó 155 casos internos, solicitudes que ingresaron en su mayoría por medio del canal de Ética y Conducta y 737 investigaciones de casos externos, solicitudes que ingresaron en su mayoría por el contact center.

En Itaú nuestra garantizamos procedimientos adecuados que generan un ambiente de control y aumentan confianza de nuestros grupos de interés gracias a la auditoría interna donde verificamos la gestión, gobernanza, funcionamiento y administración de las denuncias. De igual manera, realizamos una encuesta independiente con el fin de conocer las percepciones de las personas frente a nuestros canales de denuncia con un balance positivo en cuanto a la facilidad de su acceso, la claridad de situaciones en las que se debe reportar, la confiabilidad, imparcialidad y anonimato asegurada en los canales. Los resultados de la auditoría y las encuestas son socializados periódicamente a los distintos órganos de administración para identificar las oportunidades de mejora en la atención y administración de denuncias, junto con la socialización de nuestros lineamientos corporativos.

Por otra parte, en 2023 desarrollamos el **Sistema de Gestión Antisoborno** según la norma ISO 31000 para realizar un análisis de riesgos a nuestros procesos y reforzar la prevención con respecto a la corrupción en todas sus formas incluyendo el soborno. En ese orden de ideas:

- Realizamos una matriz de riesgos de corrupción para identificar procesos de mayor riesgo y áreas de oportunidad en el sistema de gestión.
- Actualizamos nuestras políticas y procedimientos de acuerdo con los resultados encontrados en la matriz y capacitamos a nuestros colaboradores en esta información.

- Monitoreamos la aplicación y alcance del Sistema de Gestión.

Capacitación en ética y cumplimiento

Como parte de nuestras acciones de difusión de las mejores prácticas éticas, realizamos constantemente capacitaciones dirigidas a los directores, y demás colaboradores para identificar, mitigar riesgos e identificar oportunidades del sector financiero. De igual manera, sobre la regulación vigente, temas emergentes para identificar, controlar y mitigar los riesgos, comportamientos y posturas que vayan en contra de nuestros principios, o que puedan comprometer nuestra reputación.

Durante el 2024 hemos estructurado y desarrollado un plan de formación dirigido a las diferentes áreas del banco sobre el comportamiento ético de forma híbrida (Presencial y Virtual) de carácter modular que tiene el objetivo de priorizar aspectos y áreas foco, por temáticas y población objetivo, se hace énfasis en aquellos aspectos prioritarios, según las necesidades puntuales identificadas.

En línea con estas prácticas, durante 2024 socializamos aspectos fundamentales de nuestro **Código de Ética y Conducta** y desarrollamos las siguientes actividades para fortalecer nuestros valores corporativos y la cultura organizacional:

El 100% de nuestros colaboradores están adheridos al cumplimiento del Código.

Durante 2024 capacitamos a 845 **Itubers y proveedores**.

El 68,8% de nuestros colaboradores han realizado y aprobaron el curso anual.

Línea ética y gestión de casos

Socializamos constantemente los canales de recepción de denuncias dirigidos a nuestros diferentes grupos de interés, nuestros clientes, proveedores, directivos, colaboradores y funcionarios, estas son recibidas y atendidas oportunamente. Como parte de nuestra estrategia:

- Realizamos sesiones de capacitación transversal entre las diferentes gerencias y vicepresidencias que conforman el grupo Itaú en Colombia - Panamá.
- Socializamos comunicados dirigidos a funcionarios, colaboradores y proveedores.
- Comunicamos los canales de denuncias a través de las pantallas en nuestras sucursales.

Nuestras prácticas y procedimientos para prevenir la corrupción se encuentran basados en las mejores prácticas globales para combatir cualquier tipo de corrupción privada o pública. En ese sentido, nuestra **Política de Anticorrupción de Ética** refuerza el compromiso que tenemos para cooperar de manera proactiva con las iniciativas locales y del exterior. Asimismo, el programa de ética contempla reglas y prácticas orientadas a identificar y prevenir que se materialicen actos ilícitos al interior del banco. Estos lineamientos se socializan en nuestras sesiones de formación, y comunicados dirigidos a nuestros diferentes grupos de interés.



Relación con proveedores

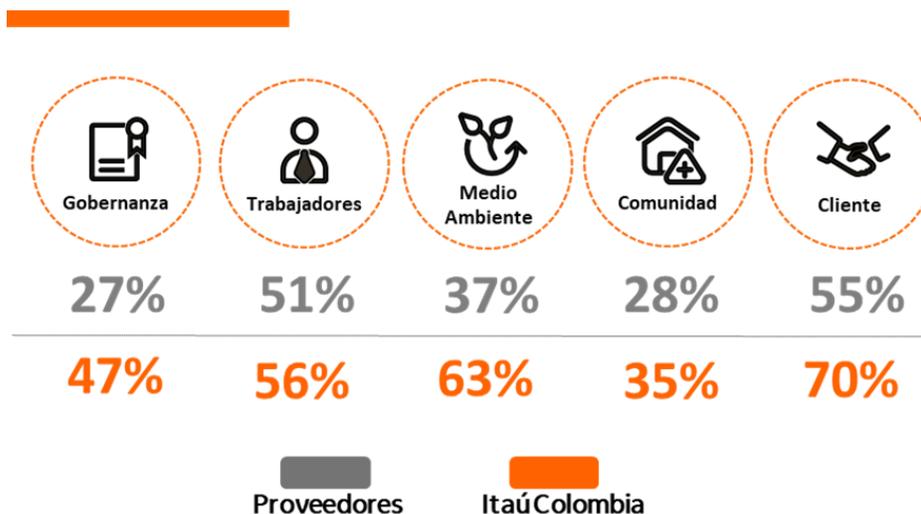
(GRI 2-6, 204-1, 205-1)

En Itaú Colombia, entendemos la sostenibilidad como la articulación de criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) de la mano con nuestros grupos de interés, siendo aliados para el desarrollo y entendiendo la relevancia de acompañarlos en su proceso de transición para contar con una mirada desde la sostenibilidad estratégica. Por tal motivo, desde el 2024 iniciamos nuestra estrategia de abastecimiento responsable, una iniciativa que busca asegurar criterios ASG dentro de los proveedores que prestan servicios críticos bajo los lineamientos de continuidad del negocio de Itaú Colombia. Para ello, desarrollamos una estrategia compuesta en 4 fases:

1. Medición de criterios ASG en proveedores claves.
2. Construcción de la política
3. Malla de formación de acuerdo con las necesidades de los proveedores
4. Acompañamiento

De la mano de nuestro aliados Sistema B, evaluamos al 77% de proveedores que prestan servicios críticos de continuidad del negocio en 5 módulos abordando los criterios ASG: Gobernanza, trabajadores, medio ambiente, comunidades y clientes. Los resultados generales fueron de un 63%/100% de favorabilidad, logrando estar 5 puntos por encima del

promedio de empresas en Colombia, pero destacando unos desafíos claves. A continuación, los resultados por eje evaluado:



En el marco de los resultados, se estableció priorizar 3 ejes temáticos que van a permitir acompañar la mejora de los proveedores: Gobierno corporativo, gestión ambiental y Diversidad, Equidad e Inclusión. Durante el 2025, iniciaremos la malla de formación ofreciendo estos contenidos de cara a nuestros proveedores.

Contamos con 1.241 proveedores, de los cuales el 95% (1.178) son nacionales, y el restante, es decir 68 proveedores son internacionales

Experiencia del cliente

Transparencia y atención

GRI 417-1, 418-1

Experiencia del cliente minorista

1. Visión de experiencia del cliente y alineación con la estrategia del banco

Queremos ser el banco líder para clientes del segmento afluente, ofreciendo experiencias confiables y cercanas, buscando promover el bienestar financiero de nuestros clientes y construir relaciones de largo plazo.

Estamos comprometidos con mejorar continuamente y sabemos que una cultura organizacional centrada en el cliente tiene un rol fundamental para alcanzar los mejores resultados y así asegurar la creación de valor compartido y dirigirnos hacia un futuro en el que la experiencia que brindamos sea nuestro diferenciador clave en el mercado.

2. Resultado del NPS Relacional Banca Minorista

Como parte de nuestra estrategia, medimos el nivel de recomendación de nuestros clientes a través del Net Promoter Score (NPS). A diciembre de 2024, alcanzamos un NPS móvil del **63%**, reflejando la lealtad del cliente y el impacto positivo de nuestra oferta de valor.

Durante el año 2024 logramos la carterización del 100% de los clientes personal bank, cumpliendo con nuestra promesa de servicio en donde todos los clientes del segmento cuentan con un ejecutivo de relacionamiento para atender sus necesidades financieras, ofrecer productos diferenciados y asistir en sus requerimientos.

3. Alianzas estratégicas para mejorar la experiencia del cliente

En 2024 nos enfocamos en trabajar como un solo Itaú, promoviendo sinergias entre las áreas de experiencia del cliente, productos y canales. Además, analizamos periódicamente las recomendaciones de los clientes a través de las encuestas, utilizando estos insights como base para la definición de planes de acción estratégicos.

Experiencia Corporate.

Nuestra banca Corporate se fundamenta en la cultura organizacional centrada en el cliente, donde el relacionamiento y la asesoría especializada constituyen los pilares fundamentales de nuestra propuesta de valor. Nos distinguimos por ofrecer un modelo de atención basado en la cercanía y el acompañamiento personalizado a través de nuestro gerente de cuenta alineándonos con la estrategia institucional de diferenciación a través del servicio.

NPS relacional banco

El net promoter score NPS de la banca Corporate, se ha mantenido consistente en un 69% demostrando la estabilidad de la satisfacción de nuestros clientes.

Porcentaje de digitalización de los clientes

El porcentaje de digitalización de clientes PN es 66.17% (clientes con Login en Dic), 57.22% si además vemos Login + 1 transacción

Proyectos implementados durante 2024 para mejorar la experiencia del cliente

Para fortalecer los resultados de nuestro NPS, hemos implementado las siguientes iniciativas,

- Automatización del proceso del envío de las encuestas, para una mayor participación de nuestros clientes y con ello poder generar un mayor entendimiento de sus necesidades.

- Programa del close the loop para la escucha activa de los clientes, facilitando la identificación y resolución de puntos de dolor para generación de desarrollos y mejoras.
- Implementación de sistemática comercial para mejorar oferta de valor de servicio al cliente, cercanía y conocimiento del cliente. Entendiendo las necesidades del cliente para dar una solución integral como parte de la oferta de valor.
- Inicio de la implementación del proyecto Jemelii Transformación de Canales Digitales, el cual tiene como objetivo evolucionar la Experiencia de nuestro clientes, eliminar la obsolescencia y mejorar el time to market
-

Detalle sobre alianzas estratégicas para mejorar la experiencia del cliente

- Hemos generamos alianzas con nuestros proveedores externos, que nos permiten conocer nuevas herramientas y formas de llegar a nuestros clientes para conocer su percepción
- Establecimos un modelo de trabajo colaborativo que incluye: mesas de trabajo interdisciplinarias para analizar la retroalimentación de los clientes y definir planes de acción conjuntos, con equipos internos y proveedores del banco.

Reflexión sobre los desafíos y oportunidades para mejorar la experiencia y avanzar en la digitalización.

- Garantizar la estabilidad de los canales digitales
- Poner a disposición nuestros clientes las mismas funcionalidades tanto en App como en WEB
- Digitalizar procesos y zonas grises de las Bancas

CIBERSEGURIDAD

Durante el 2024, continuaron las labores de mejoramiento del ambiente de control de Seguridad de la información y Ciberseguridad del Grupo, a través de alineación corporativa alrededor de políticas, procesos, infraestructura, herramientas, metodologías y organización. Dentro de los temas relevantes del periodo, podemos destacar:

- Se fortaleció la política de evaluación de proveedores para velar por el cumplimiento de los estándares de seguridad corporativos, que incluye visitas de supervisión periódicas a proveedores clasificados como críticos.
- Se implementó un marco de desarrollo seguro, basado en capacitaciones periódicas al equipo de desarrollo y apoyo de herramientas de revisión del código, antes de su liberación a producción, para detectar de forma temprana, malas prácticas en el desarrollo.
- Se adoptó un marco metodológico corporativo para la evaluación de riesgos de ciberseguridad, que permite tener una óptica clara de los niveles de adherencia de los procesos que se llevan en las áreas de seguridad de la información y ciberseguridad.
- Se fortaleció nuestro Centro de Operaciones de Seguridad SOC, con ampliación del alcance de monitoreo y migración a nuestra matriz en Brasil, lo que nos ofrece una capacidad superior de reacción ante posibles eventos de ciberseguridad.

Banca Responsable

Financiamiento e inversión de impacto

Desde el área de finanzas corporativas hemos aportado a la sostenibilidad de nuestro entorno y nuestro negocio continuando con nuestros servicios de asesorías y construcción de marcos de financiamiento y/o operaciones con enfoque ESG en nuestros clientes. Como resultado de esto hemos logrado en 2024:

- **Refinanciamiento Conexión Norte – Préstamo Social:** ejecutamos una transacción a través de un préstamo social para conexión norte, donde actuamos como *Joint Financial Advisor, Structuring Bank, Bookrunner* y **ESG Advisor** de la Financiación por un monto total de USD 614mm. Esta financiación incluía diferentes etapas las cuales evidencian la categoría del proyecto como un social project finance. Este proceso estuvo acompañado de un framework construido junto a la respectiva instancia de Second Party Opinion (SPO) emitida por Moody's.

Educación financiera

En un mundo cada vez más interconectado, la educación financiera es una herramienta esencial para la estabilidad económica de nuestros distintos grupos de interés. Queremos lograr una mayor comprensión de los principios financieros y la gestión eficiente de los recursos, de modo que se produzca un impacto positivo en nuestra sociedad.

Trabajamos con cuatro grupos de interés: niños y jóvenes, clientes, usuarios y proveedores y colaboradoras, a través de cinco iniciativas.

Iniciativa 1: Niños y jóvenes

- **Continuidad programa Nueva Pangea**

Seguimos apoyando Nueva Pangea, un programa liderado por el ministerio de Educación Nacional y Fasesolda con el objetivo de formar a estudiantes de educación media en finanzas personales. Durante 2024 adoptamos seis nuevos colegios en las localidades de Bosa, Engativá, San Cristóbal Sur y Kennedy, entre otras. En este nuevo reto Itaú pretende acompañar la formación de 918 niños y jóvenes de zonas vulnerables en Bogotá.

Fotos



Global Money Week

- **Colegio Chengdu.**
Total de participantes: 80

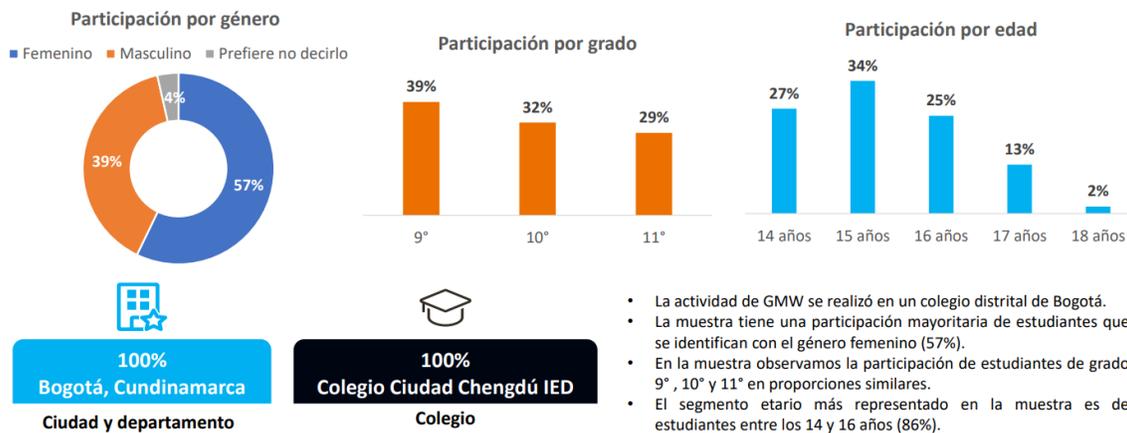
Global Money Week (GMW) 2024 es una iniciativa mundial dedicada a educar a los niños y los jóvenes sobre el dinero y las finanzas. Durante esta semana especial, Banco Itaú participó en colaboración con Clefi llevando a cabo la iniciativa El Mural del Ahorro, en el Colegio Chengdu. Esta es una actividad experiencial basada en la gamificación y el aprender haciendo dirigida a estudiantes de 9°, 10° y 11° grados de bachillerato.

A continuación, las cifras generales de la actividad.

4. Caracterización de la muestra



Estadísticas descriptivas por género, grado, edad y ciudad



Resultados de medición de Mural del Ahorro con Itaú | Tamaño muestra: 56 | Recolección de datos, cálculos y elaboración: Clefi

Universidades

- **UNIMINUTO**

Se llevaron a cabo dos actividades en el marco del GMW para la UNIMINUTO:

- Banco Itaú en alianza con Clefi desarrolló la actividad denominada 'La Ruleta Financiera', que se llevó a cabo el 18 de marzo en la Corporación Universitaria Minuto de Dios de la Sede Norte - Occidente calle 80 en la ciudad de Bogotá y se dirigió de manera específica estudiantes, tanto hombres como mujeres, que se encuentran en la etapa universitaria.
- Asimismo, se realizó el Webinar "Domina el juego y gánale a las finanzas" con una participación de 62 personas.

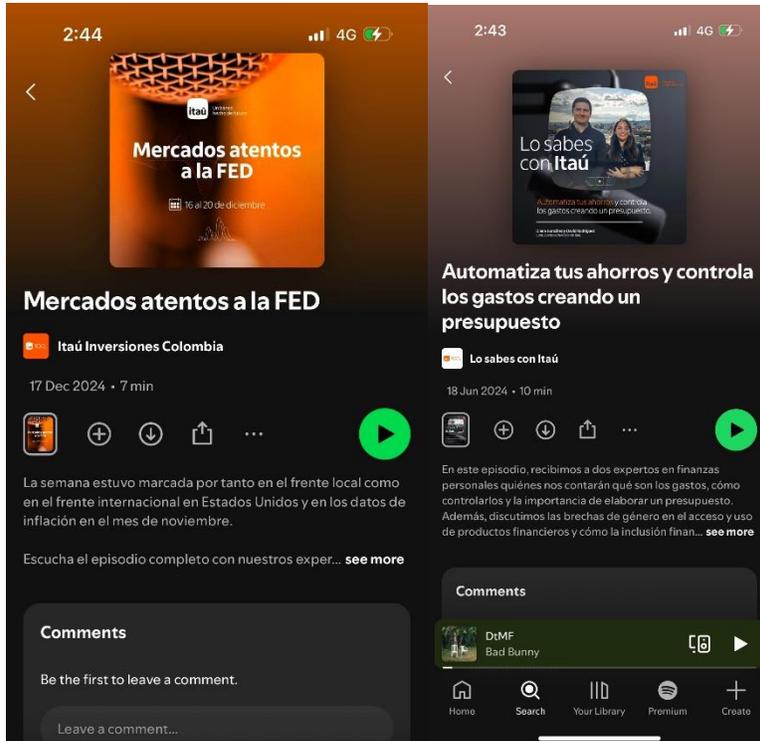
- **Universidad EAN**

Allí se realizó un evento virtual acerca de las "Finanzas Saludables" donde se contó con la participación de 20 personas.

Iniciativa 2: Adultos, clientes y no clientes

Lo sabes con Itaú

Lo sabes con Itaú es nuestra plataforma de educación financiera con contenidos cortos y fáciles de entender sobre la Banca. Esta plataforma está disponible en YouTube y Spotify y cuenta con más de 19 capítulos.



Algunas Métricas:

Entre nuestras principales métricas contamos con 12,743 reproducciones para 2024:

OVERVIEW		
Preproducciones totales	Promedio de reproducción por episodio	Seguidores
5,910	30	331

CRECIMIENTO		
	2023	2024
Reproducciones	4,333	92
Seguidores	307	331

2024		
Fecha	Nombre	Reproducciones
mar-24	Autonomía económica: libertad femenina.	32
abr-24	Hablemos de Antioquia, su arte y el progreso de la región.	20
may-24	La gestión del talento humano , un desafío apasionante.	40
jun-24	Automatiza tus ahorros y controla los gastos creando un presupuesto	92

DISPOSITIVO	
Android	44,6%
iPhone	33,8%
Windows	6,80%
Otro	2.7 %

Iniciativa 3: Educación financiera para grupos vulnerables

Programa mujeres comunidad IELLA

Nuestro programa de formación en educación financiera para la comunidad iElla tiene como finalidad sensibilizar y potencializar el bienestar financiero y la educación económica, mitigando riesgos asociados a la violencia de género. Durante 2024 trabajamos bajo los siguientes objetivos del programa:

- Fomentar la toma de decisiones informadas sobre productos financieros en las mujeres de la comunidad IELLA.
- Entregar herramientas de educación financiera con enfoque de género diferencial en productos de inversión y sesgos de inversión.
- Desarrollar habilidades de presupuesto y gasto en las mujeres de la comunidad IELLA.
- Promover el uso y aplicación de los conceptos aprendidos a través de la realización de talleres y productos prácticos.

Dentro del programa ofrecimos las siguientes temáticas en diferentes sesiones:

Temáticas y objetivos de sesiones

Temática de la sesión	Objetivo de la sesión
Libera tu potencial financiero	Sensibilizar a la comunidad acerca de la relación entre la violencia de género y la falta de educación financiera
Ahorro y crédito	Entregar herramientas básicas de ahorro y crédito para la toma adecuada de decisiones financieras
Inversiones	Entregar herramientas financieras que mejoren la capacidad de generación de valor y capital para las mujeres de la comunidad IEla
Perfiles y sesgos de inversión	Educar a las mujeres de la comunidad acerca de cómo identificar sus perfiles de riesgo para inversiones y cómo los sesgos influyen en comportamientos financieros

Asimismo, logramos identificar necesidades de formación a partir de:

1. Afianzar los conocimientos básicos en conceptos como: ahorro, gasto, presupuesto
2. Fortalecer los conocimientos avanzados en conceptos como tipo de inversión (renta fija, renta variable y sesgos de inversión)

Obtención sello de educación financiera

Con el programa de educación financiera para la comunidad IElla, Itaú ha demostrado su compromiso y cumplimiento de los estándares establecidos por la SFC para promover la educación financiera en el segmento mujer, buscando mejorar sus conocimientos y habilidades en la toma de decisiones financieras. Por lo anterior el programa fue reconocido por la certificación de la SFC.

Dentro de nuestros programas de educación financiera también incluimos algunos para nuestros equipos. Estos programas también fueron reconocidos con el Sello Educación Financiera de la SFC.

Infografía bienestar financiero



- Tema: ¿qué es el bienestar financiero?
- Comunicado dirigido a toda la organización
- Autoevaluación y tips de bienestar financiero



Controla tus finanzas sin fallar en el intento

En Bienestar nos interesamos por promover en los itubers hábitos financieros inteligentes. Sé el arquitecto de tu futuro financiero con decisiones conscientes y efectivas.

Por esto tenemos una interesante invitación para ti: la participación en esta charla, donde aprenderás estrategias clave para organizar tus finanzas, optimizar tus ingresos y alcanzar tus metas para el siguiente año.

Jueves 21 de noviembre

4:00 p.m. a 5:30 p.m.

Nuestra cita es virtual

Expertos invitados

- **Camilo Reyes:** financiero con Magister en Mercados Bursátiles, con ocho años de experiencia en sector financiero en áreas de tesorería, capital, relación con inversionistas y planeación financiera.
- **Juan Felipe Duarte:** economista y magister en finanzas, con doce años de experiencia en el sector financiero en áreas de Planeación Financiera y estrategia comercial.

Conoce en el video adjunto a nuestros invitados o haz [clic aquí](#) para verlo.

Nuestra gestión de educación financiera se resume en las siguientes cifras:



Nuestro Talento

(GRI 2-7, 2-8, 2-30, 401-1, 405-1) (SASB FN-AC-330a.1, FN-IB-330a.1)

En el 2024 los Itubers continuamos creciendo y aprendiendo, logrando nuevas metas y asumiendo nuevos retos hacia el futuro, siempre con el orgullo de ser parte de Itaú Colombia y de nuestra cultura organizacional de inclusión, equidad e igualdad.

Demografía laboral y diversidad

Para el 2024 cerramos con un total de 2,130 Itubers en donde el 53% está representado por mujeres y el 99% del total de la planilla son de nacionalidad colombiana. A continuación, presentamos el detalle de nuestra distribución por categoría laboral:

Nivel	2024		
	Hombre	Mujer	Total
CEO (L0)	1		1
Vicepresidentes (L1)	8	2	10
Gerentes (L2)	28	25	53
Gerentes II y/o jefes (L3)	52	38	90
Jefes (L4)	76	90	166
Subgerentes (L5)	587	647	1234
Analistas, profesionales y cajeros (L6)	241	335	576
Total	993	1137	2130

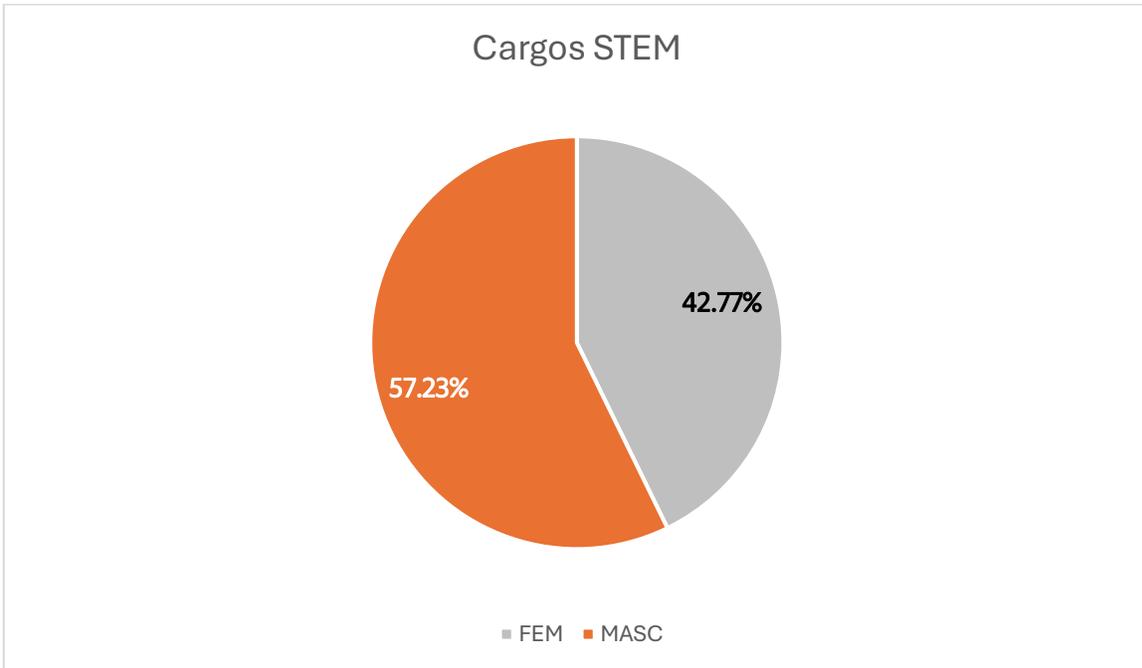
Composición generacional:

La libertad de asociación colectiva se hace efectiva en que todas nuestras personas se pueden agrupar libremente y en que el 46.2% de los colaboradores se encuentran bajo Convención Colectiva de trabajo. Así mismo contamos con diversidad de personas de diferentes generaciones

Nivel	2024				Total
	Baby Boomer	Gen X	Gen (Y) Millennials	Gen Z	
CEO (L0)		1			1
Vicepresidentes (L1)		9	1		10
Gerentes (L2)	2	33	18		53
Gerentes II y/o jefes (L3)	1	46	42	1	90
Jefes (L4)	4	79	82	1	166
Subgerentes (L5)	26	315	821	72	1234

Analistas, profesionales y cajeros (L6)	27	155	374	20	576
Total	60	638	1338	94	2130

Nuestra cultura y gestión del talento tiene un importante foco en la equidad de género donde uno de los compromisos es que las mujeres desarrollen su liderazgo en diferentes cargos y STEM.



La conformación de nuestros equipos siempre se nutre de nuestros procesos de atracción y retención de talento, los cuales se realizan sin prejuicios de género, orientación sexual, religión, etnia u otra característica. En esta búsqueda también se determina la alineación de los perfiles con la cultura Itaú, nuestros principios y valores. Esta alineación se complementa con estrategias de desarrollo y bienestar para la retención del talento, consolidándonos como una empresa donde cada persona puede potenciar su vida profesional.

Nuevas contrataciones 2024

Nivel	2024		
	Hombres	Mujeres	Total
Vicepresidentes (L1)	1		1
Gerentes (L2)	6		6
Gerentes II y/o jefes (L3)	2	2	4
Jefes (L4)	6	4	10
Subgerentes (L5)	54	72	126
Analistas, profesionales y cajeros (L6)	3	6	9
Total	72	84	156

Bajas 2024

Nivel	2024		
	Hombres	Mujeres	Total
L1	2	1	3
L2	4	3	7
L3	6	6	12
L4	3	5	8
L5	65	46	111
L6	11	23	34
Total	91	84	175

Personas ascendidas en el último año (2024)

Nivel	2024		
	Hombres	Mujeres	Total
L1		1	1
L2	1		1
L3	2	3	5
L4	7	7	14
L5	51	47	98
L6	10	25	35
Total	71	83	154

Índice de retiros

Rotación (%)	2024
Mujeres	7.4%
Hombres	9.1%
Promedio	8.2%

Nota: La rotación se obtiene dividiendo el total de bajas voluntarias e involuntarias entre el total de la plantilla durante ese periodo.

Comprometidos con nuestras comunidades alrededor de la diversidad, equidad e inclusión

En Itaú Colombia, el 2021 comenzamos un camino enfocado en reforzar la Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI), logrando liderar y sensibilizar a toda la Organización en la importancia de apalancar la transformación cultural de realizar negocios con una mirada diversa. En línea con este enfoque hemos logrado los siguientes resultados:

2021

- Sensibilización de conceptos clave DEI en el comité directivo.
- Participación encuesta DEI Itaú Latam.
- Mediciones en Ranking Par, Merco reputación, Merco Talento e Índice de Inversión Social Privado.

2022

- Definición estrategia DEI.
- Política de DEI y carta de compromiso.
- Actualización y formación para el protocolo de atención a usuarios diversos en red de oficinas y Contact Center.

2023

- Entrega certificación Fiendly Biz.
- Composición Comisión Superior de Sostenibilidad y DEI.
- Lanzamiento compromiso con la equidad de género (iElla).

2024

- Entrega sello Aequales (compromiso con la equidad de género).
- Recertificación Friendly Biz.
- Lanzamiento programa de diversidad LGBT+ (Soy como Soy).

Nuestra Estrategia de Diversidad, Equidad e Inclusión

Hemos construido una estrategia para apalancar a tres grupos poblaciones diversos (mujeres, comunidad LGBT+ y jóvenes). Esto a través de la generación de capacidades en los diferentes procesos claves de la Organización, acompañados de programas internos y externos que generen discusiones sobre la diversidad, equidad e inclusión. Con este fin, definimos cuatro focos estratégicos que movilizan y dan cumplimiento a los objetivos planteados.

1) Sensibilización y formación:

A través de la academia de formación de sostenibilidad y DEI logramos consolidar nuevas fuentes de conocimiento para los Itubers. Realizamos más de **3.328 horas** de formación a través de los cursos virtuales en DEI. Adicional, consolidamos **52 horas enfocadas** en los programas de equidad de género y diversidad LGBT+ impactando a más de **2.010 personas de nuestros equipos**.

2) Alineación corporativa:

La gestión de la diversidad, equidad e inclusión ha obtenido sellos y credenciales de la mano de aliados que nutren nuestros procesos y estrategia corporativa. En 2024 2024, conseguimos las siguientes credenciales:



La certificación Aequales refleja el compromiso de las organizaciones en Latam con la equidad de género y diversidad, cuenta con una vigencia de dos años. Esta credencial, es una garantía de prácticas maduras en DEI a través de la gobernanza, beneficios y una estrategia robusta. Dentro de nuestra gestión, Aequales destacó la franja de formación orientada a la educación financiera como una herramienta que busca romper las brechas de género en nuestra comunidad iElla.



FRIENDLY BIZ

La certificación Friendly Biz es emitida por la Cámara de la Diversidad de Colombia y en el 2024 la obtuvimos por segunda vez, reconociendo nuestro compromiso con la Diversidad a lo largo de nuestra cadena de valor, generando espacios seguros para todas las personas y procesos de atención incluyentes principalmente reflejados en nuestra comunidad Soycomosoy.

3) La DEI integrada en nuestra cultura organizacional:

En Itaú, hemos reafirmado nuestro compromiso con la Diversidad, Equidad e Inclusión como uno de los pilares fundamentales de la cultura organizacional y los comportamientos de los Itubers, destacando la apertura y el trabajo genuino por tener espacios libres de discriminación donde el poder transformador de las personas es nuestro principal interés.

Estos espacios libres se han materializado al punto que las poblaciones diversas pueden sentirse en la confianza de tener su propia autodeclaración a través de las diferentes mediciones que anualmente. Gracias a esto, hoy contamos con:



Diversidad LGBT+
2,7% población diversa



Género & Equidad
50% mujeres en cargos de liderazgo



Raza y Etnia
9,1% personas de diversidad étnica racial



Discapacidades
1,1% personas con discapacidades físicas y cognitivas

Comunidad

iElla

Parte de nuestra gestión del talento está involucrado en las comunidades que generamos con nuestras personas. Esto se refleja en nuestro programa IELLA que genera una comunidad de afinidad fortalecida alrededor de nuestra cultura organizacional a favor de la diversidad, equidad e inclusión.

Así mismo, establece conversaciones acerca de la equidad de género y es un espacio de aprendizaje para nutrir nuestros procesos, políticas y cultura con una mirada de paridad entre hombres y mujeres. Hemos logrado 36,5 horas de formación en equidad de género priorizando a los 16 facilitadores, 163 coequiperas y a toda la Organización.

Soy como Soy:

Contamos con nuestro programa Soycomo soy el cual construye comunidad dirigida a promover e impulsar el respeto y aceptación por los derechos de la comunidad LGBT+ en la sociedad colombiana. Para esto, en el mes de junio del 2024 se lanzó la comunidad logrando así 15,5 horas de formación de cara a la comunidad conformada por 46 Ituber de toda la Organización y áreas claves que permiten promover la diversidad como un pilar clave en su gestión.

4) Promoción institucional externa:

En Itaú somos aliados para el desarrollo, movilizamos nuestros esfuerzos para dejar un impacto positivo en la sociedad a través de la educación como el principal pilar de transformación para las nuevas generaciones. A partir de esta iniciativa hemos implementado 1 programa dirigido hacia la población joven:

- **Summer Camp:**



Espacio de aprendizaje entre la academia y nuestros itubers para desarrollar soluciones a retos corporativos. En esta segunda ocasión, contamos con 23 estudiantes de la Universidad EAN generando propuestas sobre rutas de inclusión para personas con discapacidad y dando a los estudiantes la oportunidad de tener un acercamiento a las necesidades de las organizaciones hoy en día.

Voluntariado corporativo:



A través de nuestro voluntariado corporativo, buscamos generar espacios de educación y entendimiento de nuestras comunidades, llevando así una iniciativa en Itaú Latam denominada “Lectura para un niño”. Con esta iniciativa incentivamos la educación y el uso de los libros como factor clave para el desarrollo de nuestra sociedad de la mano de nuestros colaboradores. Gracias esto hemos logrado:

- 475 horas de voluntariado a través de 120 voluntarios.
- Entregar 310 kits escolares en zonas de alta vulneración.
- Donatón de 400 libros.

Donativos voluntarios

Aportamos al desarrollo sostenible con recursos que puedan abrir posibilidades al futuro de próximas generaciones

Entidad	Valor	Concepto
WWF	266'983.460	Alianza por los páramos y biodiversidad del país
UNIVERSIDAD EAN	7'000.000	Conferencia Donación

Capacitación y Desarrollo

(GRI 404-1, 404-2, 404-3)

En Itaú Colombia trabajamos por impulsar la mentalidad de desarrollo y aprendizaje continuo, para avanzar en la transformación digital, la centralidad del cliente y nuestra cultura Itaú. Nuestro talento lo desarrollamos a partir de programas de capacitación personalizados, fomentamos el crecimiento profesional y el desarrollo de habilidades clave para enfrentar los desafíos del sector financiero. Asimismo, evaluamos nuestro talento con enfoque de crecimiento y bienestar buscando innovar y avanzar con las tendencias del mercado.

Formaciones

Contamos con programas de formación para mejorar las aptitudes y habilidades de los empleados, así como distintas acciones de formación diseñadas para apalancar la transformación.

Promedio de horas de formación al año por empleado: 23 horas promedio

Durante el 2024, invertimos un total de: \$1.658.482.000

Impactando a: 2,425¹⁰ itubers, que representan el 97% del head count.

Nuestras personas tienen a disposición espacios de aprendizaje que hemos creado para continuar difundiendo el conocimiento y las habilidades que hagan crecer su desempeño y aportar los objetivos del negocio impulsando la transformación. Entre estos espacios se destacan nuestros dos programas de formación principales:

1. **Academia de Líderes:** Consiste en estimular el poder transformador de las personas tomando como modelo el líder Ituber referenciando su actuar diario. El programa se desarrolla a través de una ruta de aprendizaje alrededor de cuatro pilares fundamentales en nuestra organización donde se destaca convertirse en Líder de:
 - i. Si mismo,
 - ii. personas,
 - iii. transformación y
 - iv. resultados.
- **Beneficios:** El programa desarrolla al equipo de líderes de la Organización impactando positivamente la consecución de los resultados, el apalancamiento de los OKRs estratégicos y el fortalecimiento de la cultura Ituber.

Empleados impactados por la Academia de líderes: 375

¹⁰ Incluye personas contratadas por outsourcing

2. Programa de transformación en alianza con AWS: Como parte del proceso de transformación del banco brindamos espacios de aprendizaje a los equipos involucrados, con el fin de habilitarlos a través de conocimientos y competencias que se requieren para el desarrollo de los proyectos actuales y también para afrontar los retos del futuro.

De esta manera y en alianza con AWS diseñamos diferentes rutas de aprendizaje y formatos de capacitación garantizando el upskilling y reskilling en la organización.

79 acciones de formación, entre cursos, laboratorios y sesiones en vivo.

2142 horas de formación

132 participantes de distintas vicepresidencias: Auditoría, Vicepresidencia Digital, Operaciones, Transformación y Tecnología, Vicepresidencia Banca Mayorista, Vicepresidencia de Riegos, Vicepresidencia de Gestión Humana y Vicepresidencia Financiera y Administrativa.

Certificaciones obtenidas en AWS

Total empleados certificados en AWS: 24

- Foundational - Cloud Practitioner: 22
- Associate – Architecture: 7
- Professional - Solutions Architect: 2
- Specialty - Machine Learning: 1

En cuanto a capacitaciones asociadas a temas ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG), se realizaron sensibilizaciones y capacitaciones en, diversidad, equidad e inclusión, cambio climático, derechos humanos, seguridad integral y habilidades blandas.

2386 empleados impactados con un monto de inversión en estos temas de: \$114.345.000

Evaluaciones de desempeño

La evaluación del desempeño de Itaú tiene como base el Ciclo de Meritocracia que está basado en la filosofía del mérito donde cada Ituber a partir de sus resultados cuantitativos (relacionados con las metas de la posición) y su nivel de adherencia a la cultura Itaú construye los méritos para su desarrollo, reconocimiento y beneficios en la organización. Este proceso se maneja por ciclos anuales de enero a diciembre.

El proceso cuenta con cinco grandes etapas: formalización de desafíos (metas), evaluación de desafíos y competencias (comportamientos Itaú), relatoría (entrevistas de exploratorias sobre el nivel de adherencia a la cultura del Banco, aplica para los niveles 1 y 2), comités de

evaluación (comités de discusión y calibración del talento - ranking) y, finalmente, el feedback y plan de desarrollo individual.

Los resultados del desempeño de cada Ituber marcan el inicio de la toma de decisiones sobre el talento de la organización durante el siguiente periodo. En 2024 tuvimos los siguientes resultados a nivel de empleados evaluados:

Indicador	2024
Número de empleados con objetivos medibles acordados por con sus jefaturas	2,000
Número de empleados con evaluación multidimensional del desempeño (feedback 360°) + 180°	1,928
Número de empleados que se evalúa de acuerdo al ranking dentro de su categoría de empleados	297

	2024								
	Hombres			Mujeres			TOTAL		
	Total empleados hombres	Cantidad de hombres evaluados	% Evaluado	Total empleados mujeres	Cantidad de mujeres evaluadas	% Evaluado	Total de empleados	Cantidad de empleados evaluados	% Evaluado
Ejecutivos en segundo nivel (gerentes o directores)	28	28	100%	25	25	100%	53	53	100%
Ejecutivos en el tercer y cuarto nivel (mandos medios: jefes de área, coordinadores)	131	130	99%	129	127	98%	260	257	98.8%
Profesionales y analistas	565	563	100%	619	615	99%	1,184	1,178	99%
Auxiliares, cajeros, secretarios y otros colaboradores directos	195	194	99%	323	318	98%	518	512	99%
Total por sexo	919	915	100%	1,096	1,085	99%	2,015	2,000	99%

Bienestar, seguridad y salud

Nuestro desempeño en equipo obedece al bienestar, salud y seguridad de nuestros colaboradores que se materializa en espacios de trabajo sanos para todos.

Programa de bienestar

Dimos continuidad a nuestro programa de bienestar denominado “Bienestar a tu medida” que tiene como propósito brindar espacios y herramientas que promuevan el bienestar integral y sostenible de los itubers alineado con la transformación y cultura del Banco del cual logramos:

- La apropiación de una cultura que valora el balance entre vida personal y vida laboral.

- Ser propulsor de productividad, resultados, fidelización de talento y diferenciación en el mercado laboral actual.
- Fortalecer el compromiso y sentido de pertenencia.
- Generación de un ambiente laboral psicológicamente seguro.

¿Cómo lo hacemos?

Movilizamos el bienestar desde cuatro dimensiones del ser, con el fin de tener una mirada más integral de nuestros itubers.

Este año nuestro Programa Bienestar a tu medida evoluciona en sus cuatro dimensiones.



<p>Conscientemente: Acompañamos a los itubers en el proceso de autoconocimiento y manejo de emociones propendiendo por la armonía integral y la conexión con uno mismo.</p>	<p>Socialmente: Promovemos la interacción entre itubers facilitando el desarrollo de lazos de confianza y camaradería. Fomentando el reconocimiento de logro en los equipos.</p>	<p>Físicamente: Motivamos a los itubers a adoptar hábitos saludables que ayuden a cuidar la salud y estado físico, lo que incide en la manera como nos sentimos.</p>	<p>Financieramente: Brindamos herramientas para adquirir nuevos hábitos para una saludable planificación y gestión del dinero.</p>
Participación promedio por dimensión			
761	4104	1259	220
Satisfacción General			
4,9%			

En el 2024, creamos un nuevo programa “Bienvenida mamás Itubers”

El propósito es recibir a las madres itubers que se reincorporan de su licencia de maternidad, entendiendo su etapa de transición con nuevos retos, llena de sentimientos. A su llegada las acompañamos con una reinducción y un espacio de bienestar, acompañados de una psicóloga experta donde nuestras madres tienen un espacio de relación y de conversación sobre su nueva etapa de la vida.

Contamos con la participación de 22 Madres

Satisfacción: 5%

Creamos las “Zonas de Bienestar” en las instalaciones de nuestras áreas centrales en Bogotá

Espacios diseñados para salir de la rutina y desconectarse brevemente con el propósito mejorar el bienestar individual, disminuir el estrés y fortalecer la cohesión de los equipos.

Estos espacios cuentan con Mini cancha de baloncesto, mesa de ping pong, máquina Arcade y Fútbolín.

Hito 2024

Celebramos que el programa de Bienestar a Tu Medida contribuyó de manera significativa en el logro del reconocimiento latinoamericano que certifica a las empresas que cuentan con prácticas maduras en equidad de género y diversidad.



Programa de reconocimiento

Continuamos reconociendo a nuestros itubers a través de nuestro programa “itubers que la dan toda”, mediante el cual buscamos.

- Reforzar conductas positivas de nuestra cultura
- Impactar la productividad, siendo propulsores de resultados.
- Visibilizar las iniciativas de alto impacto en los OKRS.
- Potenciar el compromiso y sentido de pertenencia de los itubers hacia la organización fidelizando el talento.

Nuestros objetivos son:

Reconocer la cultura	Reconocer resultados	Reconocer iniciativas o proyectos
La vivencia de los valores de la cultura mediante	La contribución con el logro de los resultados a partir de	Potenciar la cultura organizacional destacando proyectos excepcionales que

experiencias de bienestar.	experiencias, días libres, cafés de reconocimiento y participación en videos corporativos.	tengan indicadores de éxito de los colaboradores de Itaú Colombia e Itaú Chile. Se tienen en cuenta 4 categorías: <ul style="list-style-type: none"> • Todos por el Cliente • Innovación • Gestión de riesgos • Sustentabilidad Proyectos participantes Chile 53  Colombia 11 
Itubers reconocidos a través de los líderes por cultura	Itubers reconocidos a través de los líderes por resultados	
351	425	
Entre itubers también nos reconocemos por la vivencia de los valores de la cultura, a través del toma valor		
400		

Salud y seguridad

Estamos comprometidos con garantizar la salud y seguridad de todas las personas que participan en el desarrollo de nuestras actividades, por este motivo, nuestro sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo, sigue los lineamientos definidos por el decreto

1072 de 2015 y la Resolución 0312 de 2019. Durante al año 2024 desde el área de Seguridad y Salud en el trabajo tuvimos actividades las cuales estuvieron dirigidas a la promoción y prevención de accidentes y enfermedades laborales, algunas de ellas son:

1. Aplicación de Batería de Riesgo Psicosocial: dirigida para Banco y Filiales con una cobertura del 88%
2. Semanas de la Salud Mayo y Septiembre 2024: dirigida para Banco y Filiales con cobertura mayores al 60% en cada una de las actividades desarrolladas.
3. Conversatorio red de oficinas "Gestionando nuestras emociones": 60 sedes impactadas con 401 personas.
4. Apoyo emocional con psicólogas en sitio.
5. Inspecciones a puestos de trabajo con énfasis osteomuscular virtual y presencial.
6. Ejecución de escuelas saludables (pausas activas) en red de oficinas y áreas centrales.
7. Comités semanales de Medicina preventiva con Medico Asesor externo para revisar casos de ausentismo de enfermedad general.
8. Conformación de Copasst y Comité de convivencia laboral por plataforma virtual.
9. Simulacro de emergencias Bogotá y Nacional.

Así mismo, mantenemos nuestro indicador de cero accidentes fatales presentados en el año. Registramos 13 accidentes laborales, en donde la mayoría fueron por golpes o contusión lo cual significa caída al mismo nivel, a comparación del año 2023 se presentó 1 accidente más, lo cual se explica en gran medida que al tener presencialidad se ha generado conciencia en el autocuidado y así mismo cada una de las actividades de Seguridad y Salud en el Trabajo han impactado a los Itubers de manera positiva.

En el año 2025 estaremos desarrollando el plan de acción de los resultados de la aplicación de la Batería de Riesgo Psicosocial en donde durante el año abordaremos diferentes estrategias para implementar el plan de acción enfocado a los 3 dominios; intralaboral, extralaboral y estrés, mediante la academia de lideres, formaciones, infografías e intervención a grupos focales.

Así mismo, en 2025 realizaremos la jornada de exámenes medico ocupacionales periódicos en cumplimiento de la Resolución 2346 de 2007.

Índice de ausentismo laboral:	0% que representan 10 días de incapacidad vs el número total de trabajadores
Índice de prevalencia de enfermedad laboral:	0.80%
Índice de incidencia de enfermedad laboral:	0.05%
Accidentalidad laboral:	0.61% que equivalen a 13 accidentes al año 2024.

Clima laboral y beneficios

Detalle de medición laboral

Realizamos la medición el ambiente laboral y el índice de recomendabilidad eNPS con el objetivo de:

- Evaluar avances y áreas de oportunidad
- Monitorear respuesta a las necesidades de nuestros colaboradores

Participación 2024	1,701
Porcentaje de Participación:	86%

Resultados / Calificación 2024

Ambiente laboral	85.5%
eNPS	69%

Resultados Ambiente laboral por dimensión

1. Políticas y procesos	90%
2. Sentido de equipo	89%
3. Imparcialidad	88%
3. Liderazgo	87%
4. Respeto	80%
5. Reconocimiento	77%

Remuneraciones y brecha salarial por género

* Planta banco y filiales, sin CEO

2024

Grupo Organizacional	Head Count		Brecha Salarial	Brecha: Tol.Cash (Sueldo + Variable)
	Fem	Mas		
Equipo Dirección	65	88	10.7%	12.4%
Supervisor/Especialista/Profesional	737	663	7.9%	0.6%
Asesor/Auxiliar	335	241	2.8%	2.8%

Gestión Ambiental

En este frente de acción, durante 2024 consolidamos los siguientes avances:

- Establecimos nuestra ruta de descarbonización alineada con objetivos SBTi para lograr nuestra meta de carbono neutralidad en alcances 1 y 2 para diciembre de 2025
- Empezamos la instalación de energía fotovoltaica renovable como parte de nuestra estrategia de mitigación de emisiones directas e indirectas.
- Realizamos la compra de Certificados de energía Renovable por 314 Mwh, avanzando en la consolidación de la matriz energética renovable del banco.
- Avanzamos en la remodelación de 8 oficinas con luminarias LED, contando así con 84 % de las oficinas con consumo energético eficiente

Energía y emisiones

GRI 302-1, CSA		Colombia		
consumo de energía	métrica	2022	2023	2024
Energía total requerida dentro de la organización	MWh	4,308.0	3,085.0	3,021.8
Combustibles fósiles	MWh	70.0	70.7	77.5
Combustibles en base a biomasa	MWh	7.7	7.9	4.9
Electricidad de la red promedio	MWh	4,310.0	3,090.0	2,625.3
Consumo de electricidad con origen renovable (IREC)	MWh	-	-	314.0
Total de energía renovable	MWh	-	-	318.9
Total de energía no renovable	MWh	70.0	70.7	77.5
Porcentaje de electricidad con origen renovable	%	0.0%	0.0%	11%

GRI 302-2, CSA		Colombia		
consumo de energía	métrica	2022	2023	2024
Energía total requerida fuera de la organización	MWh	2,900.0	3,100.0	1,812.7
Servicios de datacenter externo	MWh	1,400.0	1,500.0	1,372.5
Servicios de transporte de valores	MWh	1,100.0	1,300.0	240.6
Servicios de transporte de courier	MWh	2.0	2.0	110.2
Acceso clientes vía plataformas digitales	MWh	100.0	100.0	14.5
Operación ATM isla (fuera de sucursales) + terceros	MWh	52.0	56.0	74.9

GRI 302-3, CSA		Colombia		
Intensidad energética dentro de la organización	métrica	2022	2023	2024
Intensidad (Energía total/superficie)	kWh/m²	100	126	93

Emisiones

		Colombia		
Huella de carbono total	Unidad	2022	2023	2024
Huella de Carbono (mercado)	tCO₂e	n/a	n/a	5,071
Huella de Carbono (ubicación)	tCO₂e	545	348	5,139

GRI 305-1, CSA		Colombia		
Alcance 1	métrica	2022	2023	2024
Combustión en fuentes fijas	tCO ₂ e	2	1	1.98
Combustión en fuentes móviles	tCO ₂ e	16	17	18
Emisiones fugitivas de gases refrigerantes	tCO ₂ e	s/i	414	445
Total	tCO₂e	17	432	465
% Cobertura de la organización medida		100	100	100

GRI 305-2		Colombia		
Alcance 2	métrica	2022	2023	2024
Consumo eléctrico (mercado)	tCO ₂ e	N/A	N/A	502.53
Consumo eléctrico (ubicación)	tCO ₂ e	545.00	537.00	570.80

GRI 305-3, CSA		Colombia		
Alcance 3	métrica	2022	2023	2024
Insumos de oficina + tarjetas bancarias	tCO ₂ e	88	71	26
Servicio de datacenter externo	tCO ₂ e	183	256	298
Manufactura combustibles de alcance 1	tCO ₂ e	4	5	5
Servicio de transporte de valores	tCO ₂ e	352	416	59
Servicio de transporte de courier	tCO ₂ e	82	65	26
Residuos y reciclaje	tCO ₂ e	16	16	28
Viajes de negocio	tCO ₂ e	93	551	610
Transporte de colaboradores	tCO ₂ e	1,312	1,042	947
Acceso al banco: Traslado de clientes	tCO ₂ e	3,222	2,487	2,085
Acceso al banco: Cajeros islas + terceros	tCO ₂ e	7	10	16
Acceso al banco: Página web	tCO ₂ e	9	13	3
Disposición final tarjetas	tCO ₂ e	0.003	0.003	0.002
Total	tCO₂e	5,366	4,932	4,104

GRI 305-4, CSA		Colombia		
Alcance 3	métrica	2022	2023	2024
Intensidad Emisiones alcance 1+2 (mercado) / superficie	kgCO₂e/m²	0.01	0.02	29.73
Intensidad Emisiones alcance 1+2+3 (mercado) / clientes activos	kgCO₂e/nº	13.10	13.80	45.93

TEMBICI

usuarios Tembici 2024: **60,574**

#usuarios Itaú en Tembici: **3,637**

#usuarios activos a corte noviembre 2024: **804**

Otros aspectos ambientales

Agua

GRI 303-3, GRI 303-5, CSA

		Colombia		
Consumo de agua extraída y consumida	métrica	2022	2023	2024
Total de agua extraída y consumida	MMm³	0.0045	0.0126	0.011729
De aguas de terceros (suministro red)	MMm ³	0.00001257	0.00000452	0.011729
De aguas superficiales	MMm ³	0	0	0
De aguas subterráneas	MMm ³	0	0	0
De aguas marinas	MMm ³	0	0	0

		Colombia		
Intensidad uso del agua	métrica	2022	2023	2024
Intensidad (Consumo de agua/superficie)	Mm³/m²	0.04	0.04	0.000360637

Total de extracción de agua por cuenca	Métrica	Colombia		
	MMm ³	2022	2023	2024
De zonas sin escasez hídrica	MMm ³	s/i	12.5	s/i
De zonas con escasez hídrica	MMm ³	0	0	s/i
Cobertura del dato	%	100%	100%	100%

Residuos

GRI 306-3, GRI 306-4, GRI 306-5

		Colombia		
Residuos	métrica	2022	2023	2024
Residuos totales generados	t	99	87	118
Residuos no destinados a eliminación fuera de la instalación				
Residuos peligrosos				
Residuos peligrosos enviados a tratamiento	t	4	1.9	3
Residuos no peligrosos				
Tota residuos reciclados: Papeles, plástico, aluminio, vidrio, cartón	t	23	20	27.909
Residuos eléctricos y electrónicos a tratamiento o donación	t	39.0	35	1
Residuos destinados a eliminación fuera de la instalación				
Residuos peligrosos				
Peligrosos a eliminación	t	0.0	0	1.28
Residuos no peligrosos				
A relleno sanitario: Oficinas y Sucursales	t	33	30	52.322
Porcentaje de residuos valorizados (no enviados a eliminación)	%	23%	23%	42%

Materiales

GRI 302-1			Colombia		
Aspecto	métrica	País	2022	2023	2024
Consumo de papel	t	Colombia	92	71	16

Materiales recuperados y reciclados			Colombia		
	métrica	País	2022	2023	2024
Papel y cartón	t	Colombia		20	44.566
Plástico				0.2	0.05
Vidrio				0	0.056
Aluminio				0.1	0
Orgánico				35	37.97

Información complementaria

Hechos posteriores

Durante el ejercicio 2024 nos tuvimos hechos posteriores.

Asuntos legales

GRI 2-27, 206-1

Cambios normativos que afectan la industria

En 2024 la Vicepresidencia Jurídica siguió y difundió a la organización las leyes y normas expedidas para gestionar su conocimiento e implementación por las áreas responsables.

A continuación, presentamos una compilación de las principales leyes, decretos, circulares externas y cartas circulares que fueron relevantes en 2024 e impactan el desarrollo de nuestros negocios y los de nuestras filiales en Colombia.

Decreto 1239 de 2024	Introduce instrumentos para contribuir a la liquidez del mercado de valores y otras disposiciones. Eliminó la prohibición a las operaciones en mercado OTC entre intermediarios del mercado de valores y sus vinculadas.
Decreto 1358 de 2024	Establece lineamientos para las operaciones realizadas entre los establecimientos de crédito y sus vinculados, incluyendo lineamientos sobre conflictos de interés, obligaciones de monitoreo y un límite de concentración de riesgos.
Circular Externa 03 de 2024 - SFC	Imparte instrucciones para la gestión y el reporte de los límites a las grandes exposiciones y concentración de riesgos, así como para la conformación de grupos conectados de contrapartes.
Ley 2439 de 2024	Modifica parcialmente el régimen de comercio electrónico en Colombia, e impone la obligación a las entidades financieras, de garantizar que se cumpla con el término de 15 días

	para realizar la devolución de los recursos pagados por los clientes que ejercen el derecho de retracto en operaciones de comercio electrónico.
Ley 2437 de 2024	Se reestablecen los procedimientos de negociación de emergencia de acuerdos de reorganización, los procedimientos de recuperación empresarial tramitados ante las cámaras de comercio y los procesos de reorganización abreviada y liquidación judicial simplificada.
Circular Externa 002 de 2024 Superintendencia de Industria y Comercio	Establece directrices y lineamientos que se deben cumplir en la implementación de herramientas de inteligencia artificial que administren o realicen tratamiento de datos personales.
Circular Externa 003 de 2024 Superintendencia de Industria y Comercio	Establece lineamientos y recomendaciones para que sean aplicadas por los administradores de las sociedades comerciales en el manejo de datos personales en cada organización, y resalta la responsabilidad de dichos administradores en el manejo adecuado de los datos de los titulares.
Circular Externa 016 de 2024 Superintendencia de Industria y Comercio	Reitera el deber de consultar el Registro Nacional de Números Excluidos, de forma previa al envío de información publicitaria y establece que la inscripción por parte de un cliente/titular en el Registro Nacional de Números Excluidos, implica la revocatoria de la autorización para tratamiento de datos.
Circular Externa 015 de 2024 Superintendencia Financiera de Colombia	Imparte instrucciones y actualiza el listado de cláusulas y prácticas abusivas que se encuentran prohibidas para las entidades financieras.

Litigios, procesos judiciales y administrativos

El Banco afronta 354 procesos civiles y administrativos, de los cuales 258 corresponden a operaciones bancarias y 96 se derivan de la condición de propietarios de los activos dados en leasing. Las pretensiones ascienden a \$126.475.699.906.18. A su vez, están en curso 495 procesos laborales y laborales administrativos, en su mayoría relacionados con reclamaciones en temas pensionales, cuyas pretensiones corresponde a \$43.972.148.737,63

Del grupo de procesos civiles y administrativos se considera que en 3 de ellos la probabilidad de pérdida es eventual, 289 procesos remota y 62 con calificación probable. Las Provisiones de los procesos con calificación probable atendiendo los requerimientos de

la NIC 37 son de \$401 millones al 31 de diciembre de 2024 y al 31 de diciembre de 2023 las provisiones eran de \$309 millones.

Entre estos últimos existe una acción popular que afecta en común el sector financiero desde el año 2010 y no se presentaron procesos judiciales, fallos adversos o reclamaciones judiciales que, por su cuantía, puedan afectar materialmente la situación patrimonial del Banco. Los procesos o trámites legales, comunes a la mayoría del sector financiero se resolverán no necesariamente en el ejercicio 2025, sino posiblemente en años posteriores.

En lo que concierne a los procesos laborales y laborales administrativos, en 388 se ha considerado que su probabilidad de pérdida es remota y en 107 probable, para los cuales, a 31 de diciembre de 2024 se encuentra constituida una provisión de \$7.777.981.305 y a 31 de diciembre de 2023, dicha provisión era de \$6.652.625.958.

Los casos que representan el mayor porcentaje de la provisión corresponden a procesos donde se ha condenado a pagar al Banco cálculos actuariales por aportes pensionales de extrabajadores, por periodos donde no había cobertura por parte del Instituto de Seguros Sociales, hoy Colpensiones.

Operaciones con vinculadas, socios y administradores

Cabe destacar las operaciones que se indican a continuación y que se efectuaron con las siguientes sociedades que forman parte del Grupo Empresarial:

Operaciones realizadas con Itaú Comisionista de Bolsa Colombia S.A.

1. En el Banco se registraron operaciones normales bancarias consistentes en manejo de depósitos, al cierre del año 2024 se registra un saldo de \$3,093 millones en cuentas de recursos propios.
2. Por concepto de comisiones, intereses en rendimientos de cuentas de ahorro, y otros conceptos el banco pagó a Itaú Comisionista la suma de \$824 millones.
3. Se recibieron pagos por valor de \$20 millones por el contrato de uso de la red de oficinas bancaria y se registraron ingresos por concepto de arrendamientos (IFRS 16) la suma de \$429 millones.
4. Por concepto de contratos de arrendamiento, Itaú comisionista de Bolsa posee un activo por derecho de uso por la suma de \$638 millones e igualmente un pasivo financiero por el mismo concepto por la suma de \$722 millones.

Operaciones realizadas con Itaú Fiduciaria Colombia S.A.

1. En el Banco se registraron operaciones normales bancarias consistentes en manejo de depósitos. Al cierre de dicho año se registra un saldo de \$24,999 millones en dichas cuentas.

2. Itaú Fiduciaria tiene activos por derecho a uso por concepto de arrendamientos producto de la implementación de la norma IFRS 16 con un saldo de \$179 millones y pasivo financiero por arrendamiento por \$220 millones.
3. Por concepto de comisiones e intereses en rendimientos de cuentas de ahorro el Banco pagó a Itaú Fiduciaria la suma de \$3,104 millones.
4. Se recibieron pagos por valor de \$104 millones por el contrato de uso de la red y comisiones bancarias y se registraron ingresos por concepto de arrendamientos (IFRS 16) la suma de \$210 millones.

Operaciones realizadas con Itaú (Panamá) S.A.

1. Itaú Panamá S.A. mantiene un interbancario pasivo por USD \$30,031,250.
2. En Itaú Panamá se registraron operaciones normales bancarias consistentes en manejo de depósitos. Al cierre de dicho año se registra un saldo a favor de Itaú Colombia de \$22,258 millones en dichas cuentas.
3. Tasa utilizada a 31 de diciembre de 2024 USD \$4,409.15.
4. Itaú Colombia pagó por concepto de intereses la suma de \$6.240 millones.
5. Se registraron ingresos por concepto de intereses por la suma de \$137 millones y \$958 millones por concepto de servicios de gestión comercial y operativa.

Operaciones realizadas con Itaú Corredor de Seguros Colombia S.A.

1. En el Banco se registraron operaciones normales bancarias consistentes en manejo de depósitos. Al cierre del año 2024 se registra un saldo de \$511 millones en dichas cuentas.
2. Itaú Corredor de Seguros tiene activos por derecho a uso por concepto de arrendamientos producto de la implementación de la norma IFRS 16 con un saldo de \$189 millones y pasivo financiero por arrendamiento con Itaú Corredor de Seguros por \$303 millones.
3. El Banco pagó por concepto de intereses la suma de \$32 millones.
4. Se recibieron pagos por valor de \$1 millón por comisiones bancarias y se registraron ingresos por concepto de arrendamientos (IFRS 16) la suma de \$121 millones.

Operaciones realizadas con Accionistas Mayoritarios

1. El 19 de diciembre del 2022, se desembolsó un crédito subordinado otorgado por la matriz Itaú Chile, en calidad de acreedor, por valor de USD 100 millones a un plazo de 10 años, para que obtenida la autorización de la SFC compute como patrimonio adicional.

El 23 de diciembre del 2022, la Superintendencia Financiera de Colombia autorizó que el monto del Crédito Subordinado otorgado por la matriz Itaú Chile, por USD 100 millones, a un plazo de 10 años y bajo condiciones de mercado, se clasifique como parte del Patrimonio Adicional y compute para el cálculo del patrimonio técnico del Banco.

2. El 15 de marzo de 2024 Itaú Chile desembolsó un crédito subordinado al Banco por \$77,988 millones, a un plazo de 10 años bajo condiciones de mercado.

Al cierre de marzo de 2024 la Superintendencia Financiera de Colombia autorizó que el crédito subordinado sea clasificado como parte del Patrimonio Adicional.

Al cierre del ejercicio 2024 no hubo otras operaciones activas o pasivas con accionistas mayoritarios.

Contratos de arrendamiento

Continúan vigentes o se han celebrado los siguientes contratos de arrendamiento:

1. Itaú Comisionista de Bolsa Colombia S.A. respecto de las oficinas que en la actualidad ocupa la filial en las ciudades de Bogotá D. C. y Medellín.
2. Itaú Fiduciaria Colombia S.A. respecto de las oficinas que en la actualidad ocupa la filial en las ciudades de Bogotá D. C., Cali y Medellín.
3. Itaú Corredor de Seguros Colombia S.A. respecto de las oficinas ubicadas en las ciudades de Bogotá D.C., Barranquilla y Medellín.

Otras operaciones

1. A 31 de diciembre de 2024 el Banco tenía otorgados préstamos netos de provisiones a sus directivos y administradores por valor de \$7,947 millones, representados en préstamos de libre inversión, créditos de vivienda y tarjetas de crédito. Al 31 de diciembre de 2023 dichos préstamos ascendían a \$7,926 millones. Para el 31 de diciembre de 2024 y 2023 los accionistas del Banco no registran operaciones que sean iguales o superiores al 5% del patrimonio técnico, es decir a \$143,245 millones y \$144,692 millones, respectivamente.
2. Durante el año 2024 por concepto de asistencia a las reuniones de la Junta Directiva y Comités de Apoyo se pagaron honorarios a los directores de \$1,035 millones y durante el año 2023 \$808 millones.

Sistema de control interno (SCI) de la sociedad

El Banco cuenta con la función y área de Control interno y Riesgo Operacional, desde la cual se gestiona el cumplimiento de la norma de control interno, acogiendo tanto la reglamentación emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia como la metodología de casa Matriz, basada en las tres líneas de defensa. Riesgo Operativo como segunda línea de defensa cumple con las funciones asignadas como es la difusión de la cultura de riesgos, divulgar las mejores prácticas y políticas con la gestión integrada de riesgo operacional y controles internos. Igualmente, desarrollar y ofrecer las metodologías herramientas, sistemas, infraestructura y gobierno necesarios en los que se apoya la

gestión integrada de Riesgo Operacional y Control Interno, brindando apoyo y acompañamiento a la primera línea de defensa en todos los temas relacionados con la medición, Riesgo Operacional, gestiona la aplicación y seguimiento de la ley SOX (Ley Sarbanes-Oxley) con pruebas de validación de los procesos involucrados.

Itaú Colombia mediante la estructuración de las Tres Líneas de Defensa, consolida el sistema interno de control de riesgos a todas las actividades a través de las políticas, estructuras, modelos, procesos y sistemas de tecnología necesarios para gestionar nuestros riesgos en línea con nuestra estrategia, las dinámicas del sector y por supuesto con nuestra casa matriz. Cada una de las líneas cuenta con áreas responsables para el cumplimiento de distintas funciones. Estas son:

Primera línea de defensa (Áreas ejecutoras de los procesos)

- Identificar, medir y evaluar los riesgos.
- Mantener un ambiente efectivo de control.
- Comunicar las pérdidas asociadas al riesgo operativo.
- Controlar las actividades tercerizadas.
- Implementar acciones para puntos de Reguladores, Auditorías Interna y Externa y Ocurrencias (OY).
- Aplicar políticas y estrategias aprobadas

Segunda línea de defensa (Control interno y Riesgo operacional)

- Apoyar 1ª Línea Defensa con la estructura de OCIR (Oficiales de Control Interno y Riesgo Operacional).
- Difundir la cultura de riesgo y controles en la entidad.
- Desarrollar metodologías y gobierno para gestión de riesgos.
- Coordinar actividades de gestión de crisis y continuidad.
- Certificar eficiencia y eficacia del ambiente de control.
- Validar implementación planes de acción 1ª Línea de Defensa.
- Reportar a los diferentes comités establecidos dentro de marco de gobierno, los temas de mayor impacto en la medición del ambiente de control.

Tercera línea de defensa (Auditoría Interna)

- Verificar de forma independiente la adecuación de procesos y procedimientos de identificación y gestión de riesgos.
- Evaluar la estructura de gobierno destinada a asegurar el cumplimiento de normas legales y reglamentarias por parte del conglomerado.

La actuación preventiva está soportada en los siguientes tres pilares: Monitoreo Continuo, Gestión de Riesgos y Evaluación del Ambiente de Control.

La metodología de Control Interno y Riesgo Operacional pretende orientar y estandarizar la actuación de los OCIR (segunda línea de defensa) en apoyo a las áreas de negocio y soporte (primera línea de defensa) para identificar, priorizar, responder al riesgo, monitoreo y reportar de los riesgos operativos. De esa forma, la aplicación de la metodología pretende mantener niveles de riesgo aceptables y contribuir a la realización de los objetivos de la organización.

Dando cumplimiento al artículo 86 y 87 de la Ley 1676 de 2013, este último que adiciona al artículo 7 de la Ley 1231 de 2008 un párrafo segundo, se deja constancia que la entidad no ha entorpecido la libre circulación de las facturas emitidas por vendedores o proveedores.

De acuerdo con lo dispuesto en la Circular Básica Jurídica en su parte I, Título II Capítulo I, sobre requerimientos mínimos de seguridad y calidad para la realización de Operaciones, numeral 2.3.3.1.19, se informa que tanto la administración como la Auditoría Interna y la Revisoría Fiscal, han realizado un análisis sobre el cumplimiento de las obligaciones de seguridad y calidad establecidas en esta norma, dándose a conocer al Comité de Auditoría de la entidad. De los mismos se concluye que el modelo de seguridad de la información y ciberseguridad establece la protección de la información sobre los principios de confidencialidad, integridad y disponibilidad. La política general de Seguridad de la Información y Ciberseguridad se basa en normas, estándares y buenas prácticas sobre seguridad y ciberseguridad, publicada en Intranet.

Declaraciones finales

De acuerdo con la Ley 1314 de 2009, el Decreto 2784 de 2012 y sus modificatorios, se confirma que la información y afirmaciones relacionadas con los Estados Financieros han sido debidamente verificadas y obtenidas de los registros contables del banco, elaborados bajo NIIF, a partir del 1 de enero de 2015, de acuerdo con el marco técnico normativo.

Los estados financieros del Banco se han preparado de acuerdo con las Normas de Contabilidad e Información Financiera Aceptadas en Colombia, fundamentadas en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), junto con sus interpretaciones, marco de referencia conceptual, los fundamentos de conclusión y las guías de aplicación autorizadas y emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB por sus siglas en inglés, publicadas en español hasta el año 2018), sin incluir la NIIF 17 de Contratos de Seguros; y con la excepción en la aplicación de la NIIF 9, únicamente respecto de la cartera de crédito y su deterioro y la clasificación y valoración de las inversiones, las cuales se reconocen, clasifican y miden de acuerdo con las disposiciones de la Superintendencia Financiera de Colombia contenidas en el capítulo I y II de la Circular Externa 100 de 1995, y de la NIIF 5 para la determinación del deterioro de los bienes

recibidos en dación de pago, los cuales se provisionan de acuerdo con las disposiciones de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Las anteriores disposiciones se consideran normas de contabilidad y de información financiera aceptadas en Colombia.

Igualmente, en cumplimiento del artículo 47 de la Ley 964 de julio del 2005, la administración del banco informa a la Junta Directiva y a la Asamblea General de Accionistas que la información revelada en los estados financieros es fiel copia de los libros oficiales y que cuentan con todos los controles internos que permiten una revelación oportuna y clara, sin que se presenten deficiencias significativas que afecten la situación financiera del banco.

Adicionalmente, se han implementado controles para asegurar y mantener adecuados sistemas de revelación y control de información financiera, en condiciones de seguridad, veracidad y confiabilidad y con el cumplimiento de los requisitos legales.

No se han presentado fraudes o incidencias contables que hayan afectado la calidad de la información financiera.

Informe del representante legal

En cumplimiento de las normas legales y estatutarias, según lo dispuesto en el numeral 3 del Artículo 446 del Código de Comercio, estarán a disposición de los accionistas, los miembros de la Junta Directiva y/o de cualquier autoridad durante el término establecido por la normativa vigente los siguientes informes:

- a. Pagos y erogaciones a directivos¹¹
- b. Honorarios pagados¹²
- c. Donaciones¹³
- d. Publicidad, propaganda y relaciones públicas¹⁴
- e. Obligaciones en moneda extranjera¹⁵
- f. Las inversiones en las sociedades nacionales y extranjeras¹⁶

La información sobre la situación económica y financiera con sus respectivos datos contables y estadísticos, las consideraciones en materia de riesgos definidos en la Circular

¹¹ Estados Financieros Individuales Nota 34 (10) Honorarios Junta Directiva

¹² Estados Financieros Individuales Nota 29 Otros ingresos por comisiones y otros servicios, neto

¹³ Estados Financieros Individuales Nota 33 Otros egresos (b)

¹⁴ Estados Financieros Individuales Nota 33 Otros egresos (b)

¹⁵ Estados Financieros Individuales Nota 19 otros pasivos financieros

¹⁶ Estados Financieros Individuales Nota 6 inversiones (d) inversiones en títulos participativos y Nota 10 Inversiones en subsidiarias

Básica Jurídica y la demás información exigida en la norma se incluyó en el texto del Informe de Gestión.

Evolución previsible de la sociedad

(Art. 47, Ley 222/1955, modificado por el Art. 1, Ley 603/2000)

Itaú Colombia se enfocará durante 2025 en la consolidación de nuevos hitos dentro de su proyecto de transformación, esto para avanzar en su posicionamiento como una de las entidades bancarias con mejor experiencia de servicio y oferta de productos en el mercado colombiano.

Para cumplir este objetivo, implementará mejoras importantes en sus canales digitales, así como en la asesoría y acompañamiento a sus clientes, con productos y servicios ágiles, seguros y fáciles de usar.

Clave en este escenario será el desempeño del entorno económico local, especialmente desde el frente de política monetaria, con un Emisor que se espera continúe haciendo recortes a la tasa de referencia a lo largo del año, aunque con un menor ritmo frente a las expectativas de meses anteriores. En este sentido, el equipo de economistas de Itaú Colombia prevé que la TPM cierre el 2025 en 8%, 150 pb por debajo del 9.5% en el que se ubicó en diciembre de 2024.

Así mismo, el Banco estima importante hacer seguimiento al comportamiento de temas clave como el desempeño de la inflación local, que sigue teniendo presiones desde varios frentes; pero además de factores que podrían influir en el rumbo de la economía como el desempeño fiscal, la estabilidad del sistema energético, la intensidad de los fenómenos climáticos; pero además la coyuntura política y social, así como el manejo de las relaciones internacionales comerciales y diplomáticas.

Para el cierre de año, el Banco estima que el indicador de precios al consumidor acumule un crecimiento de 4.2% y la economía crezca 2.2%.

Este contexto de baja de tasas, atado a una reducción en el índice de inflación y un mejor panorama para el crecimiento de la productividad local, hace prever que el negocio bancario, así como la actividad crediticia, tengan mejores condiciones frente a periodos anteriores.

Para responder a este escenario de mejoría en las condiciones del negocio, el Banco profundizará su estrategia comercial para entregar productos de inversión y ahorro a sus clientes, sumado a la visión de acompañar las necesidades de financiación de personas y

empresas con un portafolio competitivo y ajustado a las condiciones del mercado, siempre cuidando de cerca los niveles de deterioro de cartera.

Finalmente y en línea con su objetivo de tener resultados sustentables para sus accionistas, Itaú Colombia continuará generando la mayor eficiencia posible en la ejecución de gastos, al tiempo que reforzará sus esfuerzos en la gestión de riesgos y dará mayor alcance a la estrategia de adherencia de cultura corporativa como parte de su esencia a nivel regional, con el objetivo de retener el mejor talento para apalancar su visión de largo plazo en Colombia.

Señores Inversionistas:

Por medio de la presente certifico que la información reportada en el Informe de Gestión y Sostenibilidad 2024 comprende: (i) El reporte de todos los aspectos materiales del negocio; (ii) Los resultados de la evaluación a los sistemas de control interno y de los procedimientos de control y revelación de la información financiera, en cumplimiento del art. 47 de la Ley 964 de 2005, y atendiendo a las excepciones previstas en el art. 48 de la mencionada ley; de conformidad con lo reportado por las diferentes áreas de riesgos, auditoría interna y los comités correspondientes.

Atentamente,

Juan María Canel

Vicepresidente Financiero y Administrativo

Glosario

- **ASG:** Se relaciona con los temas ambientales, sociales y de gobernanza.
- **Biodiversidad**
- **Bolsa de Valores de Colombia o BVC:** Es la Bolsa de Valores de Colombia S.A., proveedora de infraestructura privada constituida para administrar el mercado accionario, de derivados y de renta fija del mercado de valores colombiano. Es la entidad encargada de realizar la adjudicación y el cumplimiento de las operaciones que se efectúen a través del sistema electrónico de adjudicación.
- **Bonos Ordinarios:** Son valores que confiere a su tenedor el mismo derecho de acuerdo con el respectivo contrato de emisión y está garantizado con todos los bienes de la Entidad Emisora.
- **Bonos Subordinados:** Son valores que representan una parte de un crédito constituido a cargo de una Entidad Emisora; la condición de subordinados significa que el pago de los Bonos Subordinados, en el evento de liquidación del Emisor, está subordinado al previo pago del Pasivo Externo. La sujeción de su pago al previo pago del Pasivo Externo se establece con carácter irrevocable.
- **Calificación de Valores:** Es una opinión profesional que produce una agencia calificadora de riesgos sobre la capacidad de un Emisor para pagar el capital y los intereses de sus obligaciones en forma oportuna. Para llegar a esa opinión, las calificadoras desarrollan estudios, análisis y evaluaciones de los emisores. La calificación de valores es el resultado de la necesidad de dotar a los inversionistas de herramientas adicionales para la toma de decisiones.
- **COP16:** Es el evento que se realiza cada dos años, donde se reúne la Conferencia de las Partes, el órgano supremo que toma las decisiones del Convenio sobre la Diversidad Biológica el cuál es precedido por la COP15 de Montreal y antecede la COP 17 de la República de Armenia.
- **COP29:** Es la Conferencia de las Partes sobre cambio climático que se realiza anualmente para limitar el incremento de la temperatura global y facilitar la disponibilidad de recursos financieros orientados a mitigación y adaptación. Esta conferencia es precedida por la COP 28 realizada en Dubai y antecede la COP 30 en Belem do Pará.
- **Convenio sobre Diversidad Biológica (CDB):** Es un convenio firmado por líderes de 150 países en la Cumbre de la Tierra de Río de Janeiro en 1992 que promueve el Desarrollo sostenible a través de una visión que involucre a los ecosistemas y a las personas.
- **Debida diligencia:** Proceso para identificar, prevenir, mitigar y rendir cuentas sobre cómo la organización gestiona sus impactos negativos reales y potenciales.
- **Derechos humanos:** Derechos inherentes a todos los seres humanos, que incluyen, como mínimo, los derechos establecidos en la Carta Internacional de Derechos Humanos de las Naciones Unidas (ONU) y los principios relativos a los derechos fundamentales establecidos en la Declaración de Principios Fundamentales y derechos en el trabajo de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).
- **Desarrollo sostenible:** Entendido como la capacidad de abastecer las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de abastecimiento de las generaciones futuras.
- **Emisión:** Conjunto de Valores con características idénticas y respaldados económicamente por un mismo Emisor, con el propósito de ser puestos en circulación y absorbidos por el mercado de valores.
- **Gobernanza:** Es la capacidad de la Organización para actuar de manera íntegra a través de un compromiso con el desarrollo sostenible, con el propósito de asegurar que la toma de decisiones involucra la participación de los grupos de interés.
- **GRI:** Son las siglas de la Global Reporting Initiative, una organización internacional e independiente que busca ayudar a las organizaciones a tomar responsabilidad sobre sus impactos ofreciendo un lenguaje común para comunicar esos impactos.

- **Huella de Carbono:** La huella de carbono representa el volumen total de gases de efecto invernadero (GEI) que producen las actividades económicas y cotidianas del ser humano.
- **IFC:** Son las siglas para la Corporación Financiera Internacional, una organización dedicada a promover el desarrollo económico de los países a través del sector privado.
- **IFRS:** Son las Normas Internacionales de Información Financiera promovidas por el International Accounting Standards Board (IASB).
- **Impacto:** Efecto que la organización tiene o podría tener sobre la economía, el medio ambiente y las personas, incluidos sus derechos humanos, lo que a su vez puede indicar su contribución (negativa o positiva) al desarrollo sostenible.
- **Inflación:** Medida de crecimiento del nivel general de precios de la economía, calculada mensualmente por el DANE sobre los precios de una canasta básica de bienes y servicios de consumo para familias de ingresos medios y bajos. Con base en éstas se calcula un índice denominado Índice de Precios al Consumidor (IPC).
- **Materialidad:** Es el principio que determina cuáles son los temas claves para la gestión de la organización. Nace del concepto de materialidad en el desarrollo e interpretación de los estados financieros y aplica para la gestión de temas ambientales, sociales y de gobernanza.
- **NIC:** Normas Internacionales de Contabilidad
- **Objetivos de Desarrollo Sostenible:** Son los 17 objetivos propuestos por la Organización de Naciones Unidas para el cumplimiento de la agenda 2030. En total cuentan con 169 metas y se dividen en cinco grandes grupos (Personas, Planeta, Prosperidad, Paz y Alianzas).
- **OKR:** Objective Key Results en inglés, que traduce Objetivos y Resultados Clave.
- **Principios de Ecuador:** Son un conjunto de estándares que incorporan algunas instituciones financieras con el objetivo de identificar, evaluar y gestionar los riesgos sociales y ambientales que se puedan derivar de grandes proyectos en la fase de financiación.
- **Punto básico de porcentaje:** Equivale a la centésima parte de 1%, es decir 0,01%. En ese sentido una variación de 1% equivale a 100 puntos básicos de porcentaje.
- **Registro Nacional de Valores y Emisores (RNVE):** Registro donde se inscriben las clases y tipos de valores, así como los emisores de los mismos y las emisiones que éstos efectúen, y certifica lo relacionado con la inscripción de dichos emisores, clases y tipos de valores. El fundamento de este registro es mantener un adecuado sistema de información sobre los activos financieros que circulan y los emisores como protagonistas del Mercado Público de Valores. El funcionamiento del RNVE está asignado a la Superintendencia Financiera de Colombia, quien es la responsable de velar por la organización, calidad, suficiencia y actualización de la información que lo conforma.
- **RNAMV:** Registro Nacional de Agentes del Mercado de Valores.
- **RUIA:** Registro Único de Infractores Ambientales.
- **SARAS:** Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales.
- **SARC:** Sistema de Administración de Riesgo de Crédito.
- **SARLAFT:** Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo.
- **SARML:** Sistema de Administración de Riesgo de Mercado y Liquidez.
- **SASB:** Es el acrónimo para el Sustainability Accounting Standards Board, una organización dedicada a ofrecer a las empresas una guía por sector de los asuntos más relevantes por su impacto financiero.
- **SIAR:** Sistema Integral de Administración de Riesgos
- **Sostenibilidad:** Se entiende como la capacidad de las organizaciones de mantener sus operaciones en el tiempo a partir de una gestión que tenga en cuenta los impactos ambientales, sociales y económicos.
- **SFC:** Son las siglas para hablar de la Superintendencia Financiera de Colombia, la entidad encargada de vigilar el desempeño de las organizaciones financieras que se encuentran inscritas.

- **Tasa de Interés Efectiva:** Expresión anual del interés nominal dependiendo de la periodicidad con que éste último se pague. Implica inversión o capitalización de intereses.
- **Tasa de Interés Nominal:** Tasa de interés o rendimiento que el Emisor paga al inversionista por un valor periódicamente (mensual, trimestral o anual), sin tener en cuenta la reinversión de intereses.
- **Temas materiales:** Temas que representan los impactos más significativos de la organización en la economía, el medio ambiente y las personas, incluidos los impactos en sus derechos humanos.

Anexos

Anexo I. Detalle de la gestión de la ASG

Relacionamiento con grupos de interés

(GRI 2-29)

Hemos identificado a nuestros principales grupos de interés:

Accionistas e inversionistas

Personas de la organización

Proveedores

Clientes

Organismos Estatales

Prensa y líderes de opinión

Sociedad

Mecanismos de relacionamiento

Accionistas e inversionistas

Foco: El relacionamiento con este grupo se da a través de un híbrido de medios digitales y canales físicos. La creación de valor al largo plazo y transparencia informativa son los pilares de comunicación con este grupo.

Mecanismos:

- Publicación de resultados
- trimestrales
- Juntas de accionistas
- Conferencias / Webinars
- Sitios especializados (investor relationships)
- Conferencias inversionistas (locales, accionistas minoritarios)
- Comunicaciones vía email.

Personas de la organización

Foco: El relacionamiento con este grupo se da principalmente a través de canales digitales. El acceso a información en tiempo real de manera clara es primordial.

Mecanismos:

- Correos masivos
- Encuestas globales
- Centro de atención virtual/ presencial
- Buzón de sugerencias
- Página web corporativa
- Aplicaciones internas.

Proveedores

El relacionamiento con este grupo se produce a través de un híbrido de medios digitales y canales físicos. El cumplimiento, la ética y mejores estándares a lo largo de la cadena de valor son el foco de comunicación de este grupo.

Mecanismos:

- Gestor del servicio
- Premiación de proveedores
- Seminarios
- Buzón de sugerencias
- Proceso de homologación.

Clientes

El relacionamiento con este grupo de interés se produce a través de las principales bancas. La creación de valor a largo plazo y transparencia informativa son los pilares de comunicación con los clientes.

Mecanismos:

- Banca mayorista
- Banca minorista
- Encuestas de satisfacción
- Canales comerciales
- Redes sociales y campañas
- Página web corporativa
- App
- Contact center.

Organismos estatales

El relacionamiento con este grupo se concreta principalmente a través de medios físicos.

La

supervisión del cumplimiento normativo es el pilar de comunicación con este grupo.

Mecanismos:

- Comités y asambleas
- Conferencias de reguladores
- Reportes de resultados (SFC)

Sociedad

El relacionamiento con este grupo se da a través de un híbrido de medios digitales y canales físicos. Apoyar a las comunidades donde se opera para maximizar el impacto positivo es el foco de comunicación de este grupo.

Mecanismos:

- Programas de apoyo
- Salas de prensa
- Página web corporativa – sostenibilidad
- Redes sociales del Banco.

Prensa y líderes de opinión

El relacionamiento con este grupo es principalmente a través de canales digitales. Mantener una comunicación constante que permita consolidar la reputación e imagen del banco es el foco de comunicación de este grupo

Mecanismos:

- Comunicación de prensa
- Informes especializados
- Respuestas a consultas de representantes
- Página web corporativa
- App
- Publicidad en redes sociales.

Alianzas y membresías

(GRI 2-28)

Con el objetivo de alcanzar nuestros objetivos y mejorar cada día en nuestro desempeño, participamos y/o colaboramos con diferentes organizaciones del gremio y sector. Manteniéndonos como parte de la conversación para el desarrollo de la banca en Colombia, además de estar a la vanguardia con tendencias en normativa y regulación sectorial.

- Asobancaria
- Asociación Fiduciaria de Colombia
- Asociación de Comisionistas de Bolsa de Colombia
- Autorregulador del Mercado de Valores de Colombia
- UNEP Financial Initiative (Estamos adheridos a esta iniciativa a través de casa matriz Brasil, por lo cual seguimos sus lineamientos)
- IFC Corporación Financiera Internacional
- Principios de Ecuador (Estamos adheridos a esta iniciativa a través de casa matriz Brasil, por lo cual seguimos sus lineamientos)
- Objetivos de Desarrollo Sostenible

- Pacto Global Colombia
- Tembici - Alcaldía Mayor de Bogotá
- Fundación Hogar Integral
- Fundación Encuentros con la Vida
- Cámara de la Diversidad
- Aequales.

Estudio de materialidad

Histórico del análisis de materialidad

Relación temas materiales con estándares GRI y ODS

Banco Itaú Colombia inició el análisis de materialidad en 2018 con un primer ejercicio compuesto por **cuatro fases**:

Fase I: Identificación grupos de Interés

Se aplicó el principio GRI de inclusión de los grupos de interés tomando 3 tipos de fuentes: relacionamiento cotidiano, fuentes secundarias (resultados de iniciativas, encuestas o programas desarrollados y grupos focales con los empleados). Los siguientes fueron los grupos de interés incluidos en el análisis

Grupo de Interés	Área Encargada
Entidades regulatorias y Gobierno	Vicepresidencia Jurídico Gerencia Riesgo Operativo Gerencia de Gobierno Operativo Gerencia de Tutelas y Litigios
Inversionistas	Gerencia de Relación con Inversionistas
Proveedores	Gerencia de compras y Contratos
Clientes Minoristas	Vicepresidencia Banca Minorista
Clientes Mayoristas	Vicepresidencia Banca Mayorista
Empleados	Vicepresidencia de Gestión Humana

Fase II: Identificación de Asuntos materiales

Luego de las entrevistas con las distintas vicepresidencias y el análisis de fuentes secundarias de información se identificaron 24 asuntos relevantes para los grupos de interés agrupados de la siguiente manera:

Foco	Líneas de acción
Cultura y personas	<ul style="list-style-type: none"> • Atracción y retención del talento humano • Formación y desarrollo de las personas • Respeto por las personas • Comunicación asertiva con los colaboradores • Relacionamiento estratégico con sindicatos

	<ul style="list-style-type: none"> • Inversión en comunidades
Clientes y calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio al cliente • Información de productos financieros • Inclusión financiera y acceso a recursos financieros • Educación financiera • Estrategia para la mitigación y adaptación al cambio climático • Financiamiento verde • Financiamiento social
Digital	<ul style="list-style-type: none"> • Digitalización y/o transformación digital • Innovación en productos y servicios
Rentabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Maximización de valor y rentabilidad • Posicionamiento en el mercado • Prácticas de adquisición • Optimización operacional
Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> • Transparencia y anticorrupción • Seguridad de la información • Cumplimiento normativo • Protección del consumidor financiero

Fase III: Priorización de los asuntos y construcción de la matriz de materialidad

La priorización de los asuntos se realizó con una matriz de repetición y frecuencia en la cual se detalla la presencia de los temas dentro de cada uno de los insumos tenidos en cuenta en el ejercicio

- La visión de la organización se priorizó a partir de los insumos analizados en el contexto institucional, y de la aplicación de una encuesta de priorización con el grupo directivo de Itaú
- La visión de los grupos de interés se priorizó a partir de los insumos del contexto sectorial, macro sectorial e internacional, y de los elementos incluidos en la aplicación del principio de Inclusión de los grupos de interés.

Matriz de materialidad



Con la matriz de materialidad se identifican como materiales los siguientes asuntos:

- 1. Servicio al cliente:** Disponibilidad y calidad de canales para el servicio al cliente y la atención de peticiones, quejas y reclamos.
- 2. Atracción y retención del talento humano:** Prácticas de selección, retención, remuneración y promoción del talento humano.
- 3. Respeto por las personas:** Respeto por la diversidad en el trabajo, inclusión laboral de personas pertenecientes a grupos vulnerables, beneficios que mejoran el bienestar de los empleados y el clima laboral, salud y seguridad en el trabajo, promoción y respeto de los derechos humanos.
- 4. Transparencia y anticorrupción:** Gestión de riesgos de corrupción, lavado de activos y financiación del terrorismo.
- 5. Formación y desarrollo de las personas:** Estrategias de entrenamiento, formación y capacitación para mejorar el desempeño de las personas y promover el desarrollo profesional.
- 6. Maximización de valor y rentabilidad:** Generación de resultados sustentables, utilidades, solvencia y gestión de indicadores de rentabilidad financiera.
- 7. Posicionamiento en el mercado:** Medidas para posicionar la marca Itaú en el sector financiero del país.

8. Digitalización y/o transformación digital: Estrategias para la digitalización de procesos, productos, servicios, canales de comunicación con clientes y otros grupos de interés.

9. Optimización operacional: Optimización del consumo de recursos (papel, agua, energía, materiales) y gestión ambiental interna.

10. Inclusión financiera y acceso a recursos financieros: Estrategias para promover la inclusión financiera y el acceso a recursos financieros para comunidades vulnerables o apartadas.

11. Financiamiento verde: Oferta de productos y servicios con componentes ambientales asociados a agua, energía, residuos, biodiversidad, entre otros. Gestión de Principios de Ecuador.

12. Comunicación asertiva con colaboradores: Relacionamiento y comunicación asertiva con colaboradores

Fase IV: Relación temas materiales con Estándares GRI y ODS

Con los asuntos materiales priorizados se presenta la relación con los Estándares GRI y los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Temas materiales	Estándares GRI	Objetivos de Desarrollo Sostenible
Respeto por las personas	403: Salud y seguridad en el trabajo 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 406: No discriminación	
Transparencia y anticorrupción	205: Anticorrupción	
Servicio al cliente	--	--
Atracción y retención del talento humano	401: Empleo	
Maximización de valor y rentabilidad	201: Desempeño económico	
Formación y desarrollo de las personas	404: Formación y educación	
Posicionamiento en el mercado	202: Presencia en el mercado	--
Financiamiento verde	Portafolio de productos (suplemento financiero)	
Comunicación asertiva con empleados	402: Relaciones empresa-empleados	
Inclusión financiera y acceso a recursos financieros	413: Comunidades locales (suplemento financiero)	
Digitalización y/o transformación digital	--	
Optimización operacional	301: Materiales 302: Energía 303: Agua 305: Emisiones 306: Efluentes y residuos	

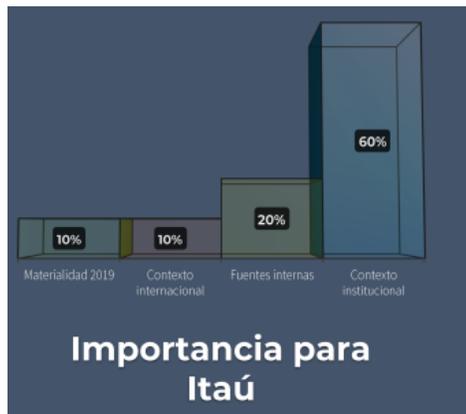
Modificaciones y/o actualizaciones:

Luego de la primera aproximación de materialidad realizada en 2018 se realizan las siguientes modificaciones y/o actualizaciones:

Año	Descripción de ajustes de materialidad
2019	<p>Fase I y II: Para el relacionamiento con grupos de interés e identificación de asuntos materiales se realizaron las encuestas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 29 con clientes • 48 con proveedores • 378 colaboradores <p>Fase III: Para la priorización de asuntos materiales se realizó la siguiente ponderación considerando la relevancia para ITAU y para los grupos de interés</p>

	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid blue; border-radius: 15px; padding: 10px; background-color: #e6f2ff;"> <p style="text-align: center;">Importancia para Itaú</p> <div style="border: 1px solid blue; padding: 2px; margin-bottom: 2px;">Contexto de sostenibilidad 2018: 20%</div> <div style="border: 1px solid blue; padding: 2px; margin-bottom: 2px;">Encuestas a directivos 2018: 20%</div> <div style="border: 1px solid blue; padding: 2px; margin-bottom: 2px;">Contexto sectorial 2019: 20%</div> <div style="border: 1px solid blue; padding: 2px;">Contexto institucional 2019: 40%</div> </div> <div style="border: 1px solid orange; border-radius: 15px; padding: 10px; background-color: #ffe6e6;"> <p style="text-align: center;">Importancia para los grupos de interés</p> <div style="border: 1px solid orange; padding: 2px; margin-bottom: 2px;">Resultados grupos de interés 2018: 20%</div> <div style="border: 1px solid orange; padding: 2px; margin-bottom: 2px;">Fuentes secundarias 2019: 40%</div> <div style="border: 1px solid orange; padding: 2px;">Encuestas a grupos de interés 2019: 40%</div> </div> </div> <p>Se actualizó la matriz de materialidad y se identificaron los siguientes 6 aspectos de prioridad alta:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Servicio al cliente 2. Digitalización y/o transformación digital 3. Innovación en productos y servicios 4. Inclusión financiera y acceso a recursos financieros 5. Maximización de valor y rentabilidad 6. Formación y desarrollo de las personas <p>Fase IV: No se presentan actualizaciones y/o modificaciones con relación a los ODS y su impacto en los asuntos materiales</p>																		
<p>2020</p>	<p>Fase I y II: Para el relacionamiento con grupos de interés e identificación de asuntos materiales se realizaron:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diálogos y encuentros con entidades de gobierno y asociaciones • 349 encuestas a colaboradores de ITAU • Revisión de fuentes secundarias encuestas de satisfacción, monitoreo de redes sociales, comunicados internos, planes de acción para clientes detractores <p>Fase III: Para la priorización de los temas identificados como relevantes por los colaboradores se hizo un análisis del nivel de importancia y desarrollo:</p> <div style="text-align: center;"> <table border="1" style="margin: 0 auto; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Nivel de importancia</th> <th>Rango</th> <th>Nivel de desarrollo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Muy importante</td> <td>81% - 100%</td> <td>Muy avanzado</td> </tr> <tr> <td>Importante</td> <td>61% - 80%</td> <td>Avanzado</td> </tr> <tr> <td>Media</td> <td>41% - 60%</td> <td>Medio</td> </tr> <tr> <td>Mínima</td> <td>21% - 40%</td> <td>Bajo</td> </tr> <tr> <td>No es importante</td> <td>0% - 20%</td> <td>Nulo</td> </tr> </tbody> </table> </div>	Nivel de importancia	Rango	Nivel de desarrollo	Muy importante	81% - 100%	Muy avanzado	Importante	61% - 80%	Avanzado	Media	41% - 60%	Medio	Mínima	21% - 40%	Bajo	No es importante	0% - 20%	Nulo
Nivel de importancia	Rango	Nivel de desarrollo																	
Muy importante	81% - 100%	Muy avanzado																	
Importante	61% - 80%	Avanzado																	
Media	41% - 60%	Medio																	
Mínima	21% - 40%	Bajo																	
No es importante	0% - 20%	Nulo																	

Posteriormente se ponderaron las entrevistas y demás insumos considerados en el ejercicio de la siguiente manera



Se actualizó la matriz de materialidad y se identificaron los siguientes 10 aspectos de prioridad alta:

Cultura y personas	Cientes y Calidad	Digital	Rentabilidad	Riesgos
1. Atracción y retención del talento humano	4. Inclusión y educación financiera	7. Transformación Digital – Simplicidad Operativa	8. Desempeño económico y financiero	11. Gestión de riesgos ambientales y sociales (propuesta de incluir en el reporte aunque no sea material)
2. Formación y desarrollo de las personas	5. Servicio al cliente		19. Maximización de valor a comunidades – ITAÚ por el Pacífico	
3. Bienestar de empleados	6. Financiación Sostenible		10. Ecoeficiencia operacional	

Fase IV: Se actualizó la relación de los asuntos materiales con los ODS



2021	<p>Se presenta un informe de materialidad que no sigue las 4 fases de los anteriores</p> <p>Fase I: Benchmark Se realizó un benchmark en sostenibilidad del sector analizando 7 entidades, con el fin de identificar los asuntos materiales relevantes para las mismas</p> <p>Fase II: Sinergias con pilares estratégicos de ITAU Los principales asuntos encontrados en el benchmark fueron agrupados de acuerdo con los cinco pilares estratégicos de ITAU</p> <p>Rentabilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desempeño Financiero • Portafolio de productos verdes <p>Clientes y Calidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inclusión financiera • Educación y salud financiera • Productos y servicios ágiles • Satisfacción del consumidor financiero <p>Digital:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Transformación Digital e innovación • Protección de datos y seguridad digital <p>Rentabilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión del talento humano • Diversidad, inclusión y bienestar laboral • Promoción de los derechos humanos <p>Riesgos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mitigación y adaptación al cambio climático • Ética y transparencia • Inversión ESG en el portafolio financiero • Respeto por las comunidades y los DDHH • Gestión integral de riesgos <p>Posteriormente se presentan los siguientes asuntos materiales</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%; text-align: center;">Rentabilidad</th> <th style="width: 20%; text-align: center;">Clientes y Calidad</th> <th style="width: 20%; text-align: center;">Digital</th> <th style="width: 20%; text-align: center;">Rentabilidad</th> <th style="width: 20%; text-align: center;">Riesgos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1.Eficiencia y rentabilidad</td> <td style="text-align: center;">2.Satisfacción y experiencia del cliente</td> <td style="text-align: center;">3.Innovación y seguridad digital</td> <td style="text-align: center;">4.Diversidad y formación de las personas</td> <td style="text-align: center;">5. Gestión integral de los riesgos</td> </tr> </tbody> </table>	Rentabilidad	Clientes y Calidad	Digital	Rentabilidad	Riesgos	1.Eficiencia y rentabilidad	2.Satisfacción y experiencia del cliente	3.Innovación y seguridad digital	4.Diversidad y formación de las personas	5. Gestión integral de los riesgos
Rentabilidad	Clientes y Calidad	Digital	Rentabilidad	Riesgos							
1.Eficiencia y rentabilidad	2.Satisfacción y experiencia del cliente	3.Innovación y seguridad digital	4.Diversidad y formación de las personas	5. Gestión integral de los riesgos							

2024

Ejercicio de doble materialidad de la subsidiaria Itaú Fiduciaria que dio lugar a la inclusión del tema Inversión Sostenible en la estrategia de sostenibilidad de Banco Itaú:



Doble Materialidad

- 1**
 - Ética corporativa
 - Gobierno corporativo
- 2**
 - Ciberseguridad y seguridad de la información
 - Relación con clientes
- 3**
 - Atracción, retención y desarrollo de talento. (DEI)
 - Salud y seguridad laboral
- 4**
 - Inversión socio ambiental
 - Educación financiera *
 - Derechos humanos *
- 5**
 - Inclusión financiera
 - Financiamiento responsable
 - **Inversión sostenible**
- 6**
 - Gestión de riesgos SAC
 - Sostenibilidad de resultados

* Asuntos relevantes de gestión interna sobre los cuales el banco realiza un trabajo relevante.

Contribución ODS

ASUNTO CRUCIAL	ALINEACIÓN CON ESTRATEGIA ASG ITAÚ COLOMBIA	ALINEACIÓN ODS	INICIATIVAS, INDICADORES O PROGRAMAS QUE CONTRIBUYEN AL OBJETIVO EN 2024
1. DESCARBONIZACIÓN	Gestión responsable.	7. energía asequible y no contaminante. 11. ciudades y comunidades sostenibles.	Continuamos implementando nuestra estrategia de descarbonización interna enfocada en implementar acciones y lograr metas de mitigación y compensación de nuestras emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). Esta estrategia fue presentada a la Comisión Superior de Sostenibilidad y Diversidad logrando la aprobación de las metas de mitigación y compensación a 2040 discriminadas de la siguiente forma: <ul style="list-style-type: none"> - Meta del 50% de mitigación de emisiones a 2025 en alcances 1 y 2 - Meta del 50% de compensación de emisiones a 2025 en alcances 1 y 2.
2. GESTIÓN DE RIESGOS	Gestión responsable	8. Trabajo decente y crecimiento económico	Mejoramos nuestra cultura de riesgos en 2024 a partir de: <ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer una rutina de comunicación en toda la organización para reforzar la gestión de riesgo. 2. Revisar mecanismos para comunicar y rastrear incidentes/casi incidentes y su impacto. 3. Estructurar foros para discutir y registrar lecciones aprendidas de los incidentes/casi incidentes. 4. Sensibilización y conciencia de los riesgos por parte de los Itubers.

8. RELACIÓN CON CLIENTES	Experiencia del cliente <i>Transformación e inclusión digital</i>	12. Producción y consumo responsable 16. Paz, justicia e instituciones sólidas	<p>- En banca minorista alcanzamos un nivel de recomendación de nuestros clientes a través del Net Promoter Score móvil (NPS) del 63% a diciembre de 2024 reflejando la lealtad del cliente y el impacto positivo de nuestra oferta de valor.</p> <p>Mantuvimos el net promoter score NPS de la banca Corporate en 69% demostrando la estabilidad de en la satisfacción de nuestros clientes.</p>
13. SALUD Y SEGURIDAD LABORAL	Talento comprometido. <i>Desarrollo y bienestar</i>	3. Salud y bienestar 8. Trabajo decente y crecimiento económico	<p>En 2024 implementamos la aplicación de Batería de Riesgo Psicosocial dirigida para Banco y Filiales con una cobertura del 88%. Pusimos en marcha las Semanas de la Salud dirigida para Banco y Filiales con cobertura mayores al 60% en cada una de las actividades desarrolladas. Desarrollamos el conversatorio red de oficinas "Gestionando nuestras emociones" con 60 sedes impactadas con 401 personas.</p>
16. ÉTICA CORPORATIVA	Gobernanza y ética. <i>Cultura de ética y cumplimiento</i>	16. Paz, justicia e instituciones sólidas	<p>- Logramos que el 100% de nuestros colaboradores se adhieran al cumplimiento del Código de ética y conducta</p> <p>- Capacitamos durante 2024 capacitamos a 845 Itubers y proveedores</p> <p>- El 68,8% de nuestros colaboradores realizaron y aprobaron el curso anual en ética.</p>

20. CIBERSEGURIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	Experiencia del cliente. <i>Ciberseguridad y seguridad de la información</i>	9. Industria, innovación e infraestructura 16. Paz, justicia e instituciones sólidas	<p>En 2024 se tomaron medidas significativas para fortalecer la ciberseguridad en diversas áreas, desde la evaluación de proveedores hasta el desarrollo de software y la respuesta a incidentes de ciberseguridad. Estas medidas buscan garantizar la protección de la información y los activos de la empresa.</p>
21. PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA	Negocio sostenible	1. Fin de la pobreza 8. Trabajo decente y crecimiento económico	<p>-Formamos 918 niños y jóvenes estudiantes de educación media en finanzas personales de zonas vulnerables de Bogotá.</p>
9. DERECHOS HUMANOS	Alianzas para el desarrollo. <i>Inversión social</i>	1. fin de la pobreza 4. educación de calidad 10. Reducción de las desigualdades 11. ciudades y comunidades sostenibles	<p>- Como parte de nuestra ética corporativa llevamos a cabo nuestro proceso de debida diligencia durante 2024. De este proceso obtuvimos impactos directos e indirectos a grupos de interés con niveles de intervención recomendadas para implementar.</p>
18. SOSTENIBILIDAD DE RESULTADOS	Gobernanza y ética. <i>Cultura ética y cumplimiento</i>	8. Trabajo decente y crecimiento económico	<p>-Recibimos el sello Aequales símbolo de compromiso con la equidad de género) - Fuimos recertificados por Friendly Biz reconociendo nuestro compromiso con la Diversidad a lo largo de nuestra cadena de valor, generando espacios seguros para todas las personas y procesos de atención incluyentes principalmente reflejados en nuestra comunidad Soycomosoy.</p>
24. INVERSIÓN RESPONSABLE	Financiamiento e inversión de impacto <i>Incorporación criterios ASG</i>	11. Ciudades y comunidades sostenibles	<p>Ejecutamos una transacción a través de un préstamo social para conexión norte, donde actuamos como Joint Financial Advisor, Structuring Bank, Bookrunner y ESG Advisor de la Financiación por</p>

			un monto total de USD 614mm.
15. GOBIERNO CORPORATIVO	Gobernanza y ética. <i>Organización del gobierno</i>	16. Paz, justicia e instituciones sólidas	-Durante 2024 continuamos la tomando decisiones sólidas que benefician nuestro negocio y stakeholders priorizando los impactos, riesgos y oportunidades ambientales, sociales y de gobernanza (ASG).
11. ATRACCIÓN, RETENCIÓN Y DESARROLLO DE TALENTO	Talento comprometido. <i>Desarrollo y bienestar</i>	8. trabajo decente y crecimiento económico	-Nuestros empleados recibieron evaluaciones de desempeño multidimensionales. Alcanzamos la evaluación del 89% de nuestra plantilla en 2024. Así mismo nuestros colaboradores fijaron objetivos medibles acordados con sus jefaturas.

Anexo II. Marco de reporte

Índice de contenidos GRI

ESTÁNDARES UNIVERSALES				
Sección	Contenido	Descripción	Sección y Página/s	Omisión
	GRI 1: Fundamentos 2021			
	GRI 2: Contenidos Generales 2021			
La organización y sus prácticas de reporte	GRI 2-1	Detalles de la organización	Perfil – Pág x	
	GRI 2-2	Entidades incluidas en los informes de sostenibilidad de la organización	Sobre este informe – Pág x	
	GRI 2-3	Periodo de reporte, frecuencia y punto de contacto	Sobre este informe – Pág x	
	GRI 2-4	Reexpresión de la información	Sobre este informe – Págx	
	GRI 2-5	Verificación externa	Sobre este informe – Pág x	

Actividades trabajadores	y	GRI 2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Perfil – Pág x Relación con proveedores – Pág xx	
		GRI 2-7	Empleados	Nuestro talento – Pág x	
		GRI 2-8	Trabajadores que no son empleados	Nuestro talento – Pág x	
Gobernanza		GRI 2-9	Estructura de gobernanza y composición	Gobierno corporativo – Pág xx	
		GRI 2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	Gobierno corporativo – Pág xx	
		GRI 2-11	Presidente del máximo órgano de Gobierno	Gobierno corporativo – Pág xx	
		GRI 2-12	Función del máximo órgano de Gobierno en la supervisión de la gestión de impactos	Gestión de riesgos – Pág xx Gobierno corporativo – Pág xx	
		GRI 2-13	Delegación de la responsabilidad de la gestión de impactos	Gestión de riesgos – Pág xx Gobierno corporativo – Pág xx	
		GRI 2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	Sobre este informe – Pág x Gestión de riesgos – Pág xx	
		GRI 2-15	Conflictos de interés	Gobierno corporativo – Pág 60	

	GRI 2-16	Comunicación de inquietudes críticas	Gobierno corporativo – Pág xx	
	GRI 2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Gobierno corporativo – Pág xx	
	GRI 2-18	Evaluación del máximo órgano de gobierno	Gobierno corporativo – Pág xx	
	GRI 2-19	Políticas de remuneración	Gobierno corporativo – Pág xx	
	GRI 2-20	Proceso para determinar la remuneración	Gobierno corporativo – Pág xx	
	GRI 2-21	Ratio de compensación total anual		Se omite esta información debido a que es confidencial.
Estrategia, políticas y prácticas	GRI 2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Mensaje del presidente – Pág xx Estrategia de sostenibilidad – Pág xx	
	GRI 2-23	Compromisos y políticas	Estrategia de sostenibilidad – Pág xx Ética y anticorrupción – Pág xxx	
	GRI 2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	Estrategia de sostenibilidad – Pág xx Ética y anticorrupción – Pág xxx	
	GRI 2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	Ética y anticorrupción – Pág xxx	
	GRI 2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Ética y anticorrupción – Pág xxx	

	GRI 2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	Asuntos legales – Pág xx	
	GRI 2-28	Afiliación a asociaciones	Anexo I – Detalle de la gestión ASG	
Compromiso con los grupos de interés	GRI 2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Anexo I – Detalle de la gestión ASG	
	GRI 2-30	Convenios de negociación colectiva	Nuestro Talento – Pág xx	
Temas Materiales	GRI 3: Temas materiales 2021			
Temas Materiales	GRI 3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	Estrategia de sostenibilidad – Pág xx Anexo I – Detalle de la gestión ASG	
	GRI 3-2	Lista de temas materiales	Estrategia de sostenibilidad – Pág xx Anexo I – Detalle de la gestión ASG	

CONTENIDOS POR TEMA MATERIAL				
Tema material	Estándar	Contenido	Páginas	Omisión
	GRI 201 Desempeño económico	GRI 201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Desempeño económico – Pág xx	
	GRI 201 Desempeño económico	GRI 201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Gestión de riesgos – Pág xx	
	GRI 201 Desempeño económico	GRI 201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Nuestro Talento – Pág xx	
	GRI 205 Anticorrupción 2016	GRI 205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	Relación con proveedores – Pág xx	

	GRI 204 Prácticas de abastecimiento	GRI 204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	Relación con proveedores – Pág xx	
Formación y desarrollo de las personas	GRI 3: Temas materiales 2021	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	Nuestro Talento – Pág XX	
	GRI 404 Formación y enseñanza 2016	404-1 Horas promedio anuales de formación	Nuestro Talento – Pág XX	
		404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Nuestro Talento – Pág XX	
		404-3 Porcentaje de empleados recibiendo evaluaciones de desempeño	Nuestro Talento – Pág XX	
	GRI 3: Temas materiales 2021	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	Nuestro Talento – Pág XX	
	GRI 401 Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación	Nuestro Talento – Pág XX	
		401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Nuestro Talento – Pág XX	
		401-3 Permiso parental	Nuestro Talento – Pág XX	
	GRI Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	Nuestro Talento – Pág XX	
			Nuestro Talento – Pág XX	
	405-2 Ratio salarial entre hombres y mujeres	Nuestro Talento – Pág xx		
Gobernanza y ética	GRI 3: Temas materiales 2021	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	Ética y anticorrupción – Pág XXX	
	GRI 205 Anticorrupción - 2016	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Ética y anticorrupción / Talento Humano – Pág XXX	

	GRI 206 Competencia desleal 2016	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Asuntos legales – Pág XX Ética y anticorrupción – Pág XX	No se ha presentado ningún caso relacionado con este tipo de prácticas.
Optimización operacional	GRI 3: Temas materiales 2021	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	Gestión ambiental – Pág XX	
	GRI 301 Materiales 2016	GRI 301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	Gestión ambiental – Pág XX	
	GRI 301 Materiales 2016	GRI 301-2 Insumos reciclados utilizados	Gestión ambiental – Pág XX	
	GRI 302 Energía 2016	GRI 302-1 Consumo de energía dentro de la organización	Gestión ambiental – Pág XX	
		GRI 302-2 Consumo de energía fuera de la organización	Gestión ambiental – Pág XX	
		GRI 302-3 Intensidad energética	Gestión ambiental – Pág XX	
		GRI 302-4 Reducción del consumo energético	Gestión ambiental – Pág XX	
	GRI 303 Agua y efluentes 2018	GRI 303-5 Consumo de agua	Gestión ambiental – Pág XX	
	GRI 305 Emisiones 2016	GRI 305-1 Emisiones directas de GEI –(alcance 1)	Gestión ambiental – Pág XX	
		GRI 305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	Gestión ambiental – Pág XX	
GRI 305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)		Gestión ambiental – Pág XX		
GRI 305-4 Intensidad de las emisiones GEI		Gestión ambiental – Pág XX		

		GRI 305-5 Reducción de las emisiones GEI	Gestión ambiental – Pág XX	
Optimización operacional	GRI 306 Residuos 2020	GRI 306-3 Residuos generados	Gestión ambiental – Pág XX	
Optimización operacional	GRI 306 Residuos 2020	GRI 306-3 Residuos generados	Gestión ambiental – Pág XX	
Optimización operacional	GRI 306 Residuos 2020	GRI 306-4 Residuos no destinados a eliminación	Gestión ambiental – Pág XX	
Optimización operacional	GRI 306 Residuos 2020	GRI 306-5 Residuos destinados a eliminación	Gestión ambiental – Pág XX	
Respeto por las personas	GRI 3: Temas materiales 2021	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	Nuestro Talento – Pág XX	
	GRI 403 Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Nuestro Talento – Pág XX	
		403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Nuestro Talento – Pág XX	
		403-3 Servicios de salud en el trabajo	Nuestro Talento – Pág XX	
		403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Nuestro Talento – Pág XX	
		403-5 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Nuestro Talento – Pág XX	
		403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	Nuestro Talento – Pág XX	
		403-8 Sistema de gestión de Salud y seguridad en el trabajo	Nuestro Talento – Pág XX	
		403-9 Lesiones por accidente laboral	Nuestro Talento – Pág XX	
		403-10 Dolencias y enfermedades laborales	Nuestro Talento – Pág XX	

Transparencia anticorrupción y	GRI 3: Temas materiales 2021	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	Ética y anticorrupción – Pág xx	
Servicio al cliente	GRI 3 Temas materiales 2021	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	Experiencia del cliente – Pág xx	
Servicio al cliente	GRI 417 Marketing y etiquetado 2016	GRI 417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Experiencia del cliente – Pág xx	
Transparencia anticorrupción y	GRI 417 Marketing y etiquetado 2016	GRI 417-2 Incumplimientos etiquetado de productos y servicios	Ética y anticorrupción – Pág xx	PENDIENTE
Transparencia anticorrupción y	GRI 417 Marketing y etiquetado 2016	GRI 417-3 Incumplimientos de comunicaciones de marketing	Ética y anticorrupción – Pág xx	
Servicio al cliente	GRI 418 Privacidad del cliente 2016	GRI 418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Experiencia del cliente – Pág xx	

Contenido por tema material

Índice de métricas SASB

Tema	Código de Métrica	Parámetro Contable	Respuesta	Industria	Información complementaria / Tablas / imágenes
Seguridad de los datos	FN-CF-230a.1	(1) Número de filtraciones de datos, (2) porcentaje que implica información de identificación personal (PII), (3) número de titulares de cuentas afectados	(1) Número de filtraciones de datos: 0 (2) porcentaje que implica información de identificación personal (PII): 0 (3) número de titulares de cuentas afectados: 0	Financiación al consumo	
	FN-CF-230a.2	Pérdidas por fraudes relacionadas con tarjetas, con ausencia de tarjeta y con presencia de tarjeta y otros tipos de fraude	Cifras de pérdidas (\$ MM COP) con tarjetas de crédito y débito del último año (noviembre 2023 a octubre 2024) Tarjeta de crédito: Valor pérdida: \$6,090 No presencial internet, correo: \$5,837 Presencial: \$208 Otros Fraudes: \$46 Tarjetas débito Valor pérdida: \$4,247 No presencial internet, correo: \$4,228 Presencial: \$19 Otros Fraudes: 1 Total tarjetas: Valor pérdida \$10,337 No presencial internet, correo. \$10,064 Presencial: \$227 Otros Fraudes: \$46	Financiación al consumo	
	FN-CF-230a.3	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos	El Banco identifica y aborda los riesgos para la seguridad de los datos mediante un enfoque integral basado en la política de seguridad de la información y ciberseguridad alineada con estándares internacionales, buenas prácticas y legislación vigente, entre ella, la ley 1581 de 2012, que regula la protección de datos personales. Además cuenta con una metodología robusta de gestión de riesgos que permite identificar, gestionar y aceptar los riesgos de manera estructurada, apoyándose en un instrumento centralizado de calculadoras de riesgo dónde se definen los riesgos, factores de riesgo y controles aplicables a cada proceso alineado con casa matriz. Este enfoque incluye indicadores de medición y Diagnósticos de Riesgo Operativo (DRO) sobre los procesos, asegurando un monitoreo constante y la aplicación de lineamientos que garantizan la protección de la información.	Financiación al consumo	
	FN-CB-230a.1	(1) Número de filtraciones de datos, (2) porcentaje que implica información de identificación personal (PII), (3) número de titulares de cuentas afectados	(1) Número de filtraciones de datos: 0 (2) porcentaje que implica información de identificación personal (PII): 0 (3) número de titulares de cuentas afectados: 0	Bancos Comerciales	
	FN-CB-230a.2	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos	El Banco identifica y aborda los riesgos para la seguridad de los datos mediante un enfoque integral basado en la política de seguridad de la información y ciberseguridad alineada con estándares internacionales, buenas prácticas y legislación vigente, entre ella, la ley 1581 de 2012, que regula la protección de datos personales. Además cuenta con una metodología robusta de gestión de riesgos que permite identificar, gestionar y aceptar los riesgos de manera estructurada, apoyándose en un instrumento centralizado de calculadoras de riesgo dónde se definen los riesgos, factores de riesgo y controles aplicables a cada proceso alineado con casa matriz. Este enfoque incluye indicadores de medición y Diagnósticos de Riesgo Operativo (DRO) sobre los procesos, asegurando un monitoreo constante y la aplicación de lineamientos que garantizan la protección de la información.	Bancos Comerciales	

FN-CB-240a.3	(1) Número y (2) cuantía de los préstamos cualificados para programas diseñados para promover las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad	Se tiene implementado con un programa PYME que cuenta con 1781 préstamos pendientes equivalentes a \$20.622 millones COP. La cartera PYME menor a 30 días, se encuentra concentrada en el sector de Inmobiliario Generat con el 23,53% del total, seguido del sector de seguros con el 12,62%	Bancos Comerciales
FN-CB-240a.2	(1) Número y (2) cuantía de los préstamos vendidos e improductivos cualificados para programas diseñados para promover las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad	Se tiene implementado con un programa PYME que cuenta con 281 préstamos vendidos e improductivos que equivalen a \$8.984 MM COP. La cartera PYME menor a 30 días, se encuentra concentrada en el sector de Inmobiliario Generat con el 15,12% del total, seguido del sector de Asegores Empresariales con el 5,14%	Bancos Comerciales
FN-CB-240a.3	Número de cuentas corrientes minoristas sin costo proporcionadas a clientes previamente no bancarizados o infra bancarizados	Durante 2024 las cuentas corrientes no tuvieron costo de manejo.	Bancos Comerciales
FN-CB-240a.4	Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, infra bancarizados o destartabados	Durante 2024 el programa recibe rangos que consisten en desarrollar capacidades financieras en niños y jóvenes vulnerables. Adoptamos 6 nuevos colegios en las localidades de Bosa, Engativá, San Cristóbal Sur y Kennedy, entre otras. En este nuevo reto Itaú acompaña la formación de 318 niños y jóvenes de zonas vulnerables en Bogotá. Así mismo con nuestro programa MoneyWeek que consiste en un incentivo mensual a nuestra estrategia de sostenibilidad por el día de impacto y financiero. Desde 2014, el banco cuenta con la SIDAES (Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales) que incluye una política y procedimientos para identificar, evaluar y administrar los riesgos ambientales, sociales y climáticos. El análisis socioambiental está basado en el normativo ambiental y social colombiano, las Normas de Desarrollo sobre Sostenibilidad Ambiental y Social establecidas por la IFC, Principios del Ecuador (PEI) y las listas de exclusión definidas por el Banco. Los clientes a los cuales se les realiza el análisis son empresas y proyectos que cumplen con las siguientes características:	Bancos Comerciales
FN-CB-410a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión en el análisis de crédito corporativo (ESG) en el análisis de crédito	Para los proyectos que apliquen a PE se realiza una categorización (A, B, C) según el nivel de impacto ambiental y social. Para los Proyectos categorizados en (A) y (B) se realiza la contratación de un asesor ambiental y social independiente, el cual deberá realizar una debida diligencia y un plan de acción de los proyectos categoría (C) son evaluados por el Área de Riesgo Socioambiental, quien además define el plan de acción. El seguimiento de dichas operaciones se deberá realizar por la vista del endeudamiento ya sea por el Asesor ambiental y social o el Área de Riesgo Socioambiental del banco, según aplique. Project Finance (no sujeto de PEI), clientes clasificados en sectores sensibles categoría "A" excluyendo tarjetas de crédito y Rotativos y Operaciones aprobadas bajo metodología Automático Paramétrico según la Política Social. Operaciones con monto mayor o igual a COP12.000MM y plazo mayor o igual a 3 años y clasificadas en sectores sensibles categoría "B". Se incluyen: Operaciones de modificación y reestructuración. Sectores de Petróleo y Gas, Minería y Carbón. Estos están clasificados como sensibles categoría "A" sin embargo, dado su impacto ambiental, social y climático se establecen parámetros para el análisis de Riesgo Ambiental Social y Climático. Para todas las PYMES el área de Riesgo Socioambiental realiza la evaluación a través de un	Bancos Comerciales
FN-CB-410b.1	Emisiones financiadas absolutas, desglosadas por (1) Alcance 1, (2) Alcance 2 y (3) Alcance 3 - 2023	Para 2024 son nos encontramos trabajando en la obtención de los cálculos de emisiones financieras para Itaú Colombia. En el año 2023 avanzamos significativamente en el proceso de elaboración y divulgación del inventario de emisiones financieras de persona jurídica. Alineados con el propósito de Itaú de apoyar a las grandes empresas en la transición hacia una economía baja en carbono, firmamos un compromiso con Net Zero Banking Alliance (NZBA) para lograr a ser neutros en carbono de aquí a 2050 en nuestro Alcance 3 (emisiones financieras). Respeto al Score PCAF se requiere tener que en los cálculos consolidados de nuestra Holding de Brasil sobre la cartera de crédito para persona jurídica se cuenta con una puntuación de 3, 2 o 3 basado en estimaciones de emisiones financieras.	Bancos Comerciales
FN-CB-410b.2	Exposición de cada sector por clase de activos	Porcentaje de exposición incluido en el cálculo de las emisiones financiadas -2023	Bancos Comerciales
FN-CB-410b.3	Descripción de la metodología utilizada para calcular las emisiones financieras	Para 2024 son nos encontramos trabajando en la obtención de los cálculos de emisiones financieras para Itaú Colombia. En el año 2023 avanzamos significativamente en el proceso de elaboración y divulgación del inventario de emisiones financieras de persona jurídica. Alineados con el propósito de Itaú de apoyar a las grandes empresas en la transición hacia una economía baja en carbono, firmamos un compromiso con Net Zero Banking Alliance (NZBA) para lograr a ser neutros en carbono de aquí a 2050 en nuestro Alcance 3 (emisiones financieras). Respeto al Score PCAF se requiere tener que en los cálculos consolidados de nuestra Holding de Brasil sobre la cartera de crédito para persona jurídica se cuenta con una puntuación de 3, 2 o 3 basado en estimaciones de emisiones financieras.	Bancos Comerciales
FN-CB-510a.3	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con fraude, tráfico de información privilegiada, anticompetitivo, comportamiento anticompetitivo, manipulación del mercado, malas prácticas u otras leyes o regulaciones relacionadas con la industria financiera	Hasta el mes de noviembre se tuvieron las siguientes condenas por casos de fraude: valores asumidos por el banco en casos de fraude hasta el mes de noviembre: Enero: \$ 40.223.000,00 Febrero: \$ 0 Marzo: \$ 70.192.886,00 Abril: \$ 460.142,00 Mayo: \$ 0 Junio: \$ 23.292.267,75 Julio: \$ 0 Agosto: \$ 0 Septiembre: \$ 775.900,00 Octubre: \$ 0 Noviembre: \$ 14.035.000,00	Bancos Comerciales
FN-CB-510a.2	Descripción de las políticas y procedimientos de denuncia de irregularidades	Por los demás conceptos no tenemos pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales. En Itaú, nos inspiramos en nuestro principio fundamental "la ética es innegociable". Para garantizar un entorno de control adecuado y fortalecer la confianza de nuestros grupos de interés, implementamos rigurosos procedimientos de auditoría interna que permiten contar con un procedimiento adecuado para la atención de denuncias. A través de este proceso, verificamos la gestión, gobernanza, funcionamiento y administración de las denuncias. Además, realizamos procesos de sensibilización con nuestros grupos de interés que nos permiten conocer sus percepciones con relación a estos temas. Con el fin de facilitar la interacción con nuestros diversos grupos de interés, contamos con un Busco de Ética y Conducta que ofrece canales confidenciales y anónimos para reportar hechos éticos. El proceso para la atención de denuncias sobre irregularidades se estructura a través de diferentes canales de atención incluyendo un formulario de reporte publicado en la intranet corporativa y página web del banco, el correo electrónico de ética, la línea de compromiso, el comité de auditoría y vicepresidente Jurídico y de Gestión Humana. Estos mecanismos y procedimientos están detallados en nuestros códigos de Conducta y Ética. Gracias a nuestro modelo de gestión y gobernanza, los casos reportados se abordan a través de diferentes instancias definidas y en caso de identificarse alguna irregularidad se implementan planes de acción correctivos con el fin de resolver los hallazgos detectados.	Bancos Comerciales
FN-AC-510a.3	Pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con fraude, tráfico de información privilegiada, anticompetitivo, comportamiento anticompetitivo, manipulación del mercado, malas prácticas u otras leyes o regulaciones relacionadas con la industria financiera	Durante 2024 no se presentaron pérdidas por el fraude, el comercio de información privilegiada, la defraude de la competencia, el comportamiento anticompetitivo, la manipulación del mercado, las prácticas abusivas u otras leyes o regulaciones del sector financiero.	Actividades de gestión y custodia de activos
FN-AC-510a.2	Descripción de las políticas y procedimientos de denuncia de irregularidades	En Itaú, nos inspiramos en nuestro principio fundamental "la ética es innegociable". Para garantizar un entorno de control adecuado y fortalecer la confianza de nuestros grupos de interés, implementamos rigurosos procedimientos de auditoría interna que permiten contar con un procedimiento adecuado para la atención de denuncias. A través de este proceso, verificamos la gestión, gobernanza, funcionamiento y administración de las denuncias. Además, realizamos procesos de sensibilización con nuestros grupos de interés que nos permiten conocer sus percepciones con relación a estos temas. Con el fin de facilitar la interacción con nuestros diversos grupos de interés, contamos con un Busco de Ética y Conducta que ofrece canales confidenciales y anónimos para reportar hechos éticos. El proceso para la atención de denuncias sobre irregularidades se estructura a través de diferentes canales de atención incluyendo un formulario de reporte publicado en la intranet corporativa y página web del banco, el correo electrónico de ética, la línea de compromiso, el comité de auditoría y vicepresidente Jurídico y de Gestión Humana. Estos mecanismos y procedimientos están detallados en nuestros códigos de Conducta y Ética. Gracias a nuestro modelo de gestión y gobernanza, los casos reportados se abordan a través de diferentes instancias definidas y en caso de identificarse alguna irregularidad se implementan planes de acción correctivos con el fin de resolver los hallazgos detectados.	Actividades de gestión y custodia de activos
FN-EX-510a.1	Pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con fraude, tráfico de información privilegiada, anticompetitivo, comportamiento anticompetitivo, manipulación del mercado, malas prácticas u otras leyes o regulaciones relacionadas con la industria financiera	Actualmente nos encontramos en proceso de preparación de esta información, pero aún no está lista para ser divulgada en las condiciones que requiere el estándar.	Notas de Valores y productos básicos
FN-EX-510a.2	Descripción del análisis de los procesos para identificar y evaluar los conflictos de interés	Existen mecanismos claramente definidos aplicados constantemente para la resolución de conflictos de interés entre las empresas que pertenecen a conglomerado. En particular, el Código de Ética, el Código de Conducta General, el Código de Conducta General en el Mercado de Valores y el Código de Buen Gobierno del Banco y sus filiales regulan de manera exhaustiva la identificación y manejo de los conflictos de interés. La Junta Directiva tiene atribuciones específicas respecto a las operaciones con partes vinculadas y la gestión de situaciones de conflicto de interés. Mensualmente, se presentan ante la Junta Directiva los informes sobre las operaciones de crédito con partes relacionadas y vinculadas, conforme a las definiciones establecidas por la normativa de Colombia y Chile.	Notas de Valores y productos básicos
FN-CB-550a.3	La puntuación del banco en el Global Systemically Important Bank (G-SIB) por (1) tamaño, (2) actividad interjurisdiccional, (3) interconexión, (4) sustituibilidad, (5) complejidad y (6) puntuación general.	Este requerimiento no le aplica a Itaú Colombia ya que no hace parte de la evaluación de importancia sistémica mundial.	Bancos Comerciales
FN-CB-550a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de los resultados de las pruebas de estrés obligatorias y voluntarias en la planificación de la adecuación del capital, la estrategia corporativa a largo plazo y otras actividades de negocio.	Exposición de garantías al riesgo de inundaciones. En 2024, se actualizó el ejercicio de exposición de las garantías al riesgo de inundaciones. Adicionalmente, se efectuaron pruebas de estrés para evaluar el cumplimiento de los requerimientos de la Superintendencia Financiera. Para lo anterior, se identificó la susceptibilidad de las garantías al riesgo de inundaciones. Incorporamos como el índice mundial de riesgo de inundaciones del Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales (IDEAM) para evaluar el nivel de riesgo climático de los departamentos y su capacidad para gestionar los riesgos. Este análisis como parte de la evaluación de las garantías hipotecarias, leasing y pruebas de resistencia (EPR). En el caso de los EPR se analizó el riesgo de incursión para las garantías bancarias a diciembre de 2023. Donde se estableció la probabilidad de pérdida de los inmuebles, dependiendo de la geolocalización, y la probabilidad de que suceda un evento de inundación en el municipio. Lo anterior se logra a través de la siguiente metodología en la imagen adjunta.	Bancos Comerciales
FN-CF-220a.1	Número de titulares de cuentas cuya información se utiliza con propósitos secundarios (Le la venta de anuncios dirigidos a una audiencia específica, la mejora de la oferta de productos o servicios de la entidad y la transferencia de datos o información a un tercero mediante venta, alquiler o intercambio)	Itaú Colombia cuenta con lineamientos que declaran que la información de los titulares de cuentas no se usa con propósitos secundarios.	Financiación al consumo
FN-CF-220a.2	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la privacidad del cliente	Itaú Colombia no ha incurrido en pérdidas monetarias por concepto de violación de la privacidad del cliente.	Financiación al consumo
FN-CF-270a.1	Porcentaje de remuneración total de los empleados cuantiosos que es variable y está vinculado a la cantidad de productos y servicios vendidos.	El 25% de colaboradores cuentan con compensación variable sujeto a productos y servicios vendidos. (69% Sueldo básico y 31% sueldo variable)	Financiación al consumo
FN-CF-270a.2	Tasa de aprobación de crédito y productos de crédito	Actualmente nos encontramos en proceso de preparación de esta información, pero aún no está lista para ser divulgada en las condiciones que requiere el estándar.	Financiación al consumo
FN-CF-270a.3	Comisión media productos complementarios, TAE media, antigüedad media de las cuentas, cambio media de líneas comerciales y comisiones anuales medias de producto principal	Datos de operaciones del banco este indicador no es aplicable al banco.	Financiación al consumo
FN-CF-270a.4	Número de quejas presentadas a la SFC y porcentaje de ellas con compensación monetaria, porcentaje de ellas impugnadas por consumidor y porcentaje de ellas que acaba en una investigación de la SFC.	Actualmente nos encontramos en proceso de preparación de esta información, pero aún no está lista para ser divulgada en las condiciones que requiere el estándar.	Financiación al consumo
FN-CF-270a.5	Resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la venta y el reintegro de	Actualmente nos encontramos en proceso de preparación de esta información, pero aún no está lista para ser divulgada en las condiciones que requiere el estándar.	Financiación al consumo

Promoción de mercados de capital transparentes y eficientes	FN-EX-410a.1	(1) Número y (2) porcentaje promedio de las interrupciones relacionadas con la publicación de información pública y (b) pausas relacionadas con...	Actualmente nos encontramos en proceso de preparación de esta información, pero aún no está lista para ser divulgadas en las condiciones que requiere el estándar.	Bolsas de valores y productos básicos	
	FN-EX-410a.2	Porcentaje de transacciones generadas por los sistemas de negociación automatizada	Para el alcance de operaciones, las transacciones generadas por SEN en el día a día son de 80% SEN y el 20% a través de MEC.	Bolsas de valores y productos básicos	
	FN-EX-410a.3	Descripción de la política de alertas sobre el momento y la naturaleza de la publicación de información	Se cuenta con una política de alertas mediante un proceso de monitoreo se realiza un muestreo de los canales autorizados para comunicaciones de la Tesorería (Llamadas y chats). En caso de encontrar incidencias se reporta al área de Ética y conducta	Bolsas de valores y productos básicos	
	FN-EX-410a.4	Descripción de la política para alentar o exigir que las entidades que cotizan en bolsa divulguen públicamente información ambiental, social y de gobernanza (ESG)	Itaú Colombia no cotiza en la Bolsa de Valores de Colombia por lo tanto no se divulga esta información.	Bolsas de valores y productos básicos	
Gestión de la continuidad empresarial y riesgos tecnológicos	FN-EX-550a.1	1) Número de perturbaciones importantes del mercado y 2) duración del tiempo de inactividad	Actualmente nos encontramos en proceso de preparación de esta información, pero aún no está lista para ser divulgadas en las condiciones que requiere el estándar.	Bolsas de valores y productos básicos	
	FN-EX-550a.2	(1) Número de filtraciones de datos, (2) porcentaje que implica información de identificación personal (PII), (3) número de titulares de cuentas afectados	(1) Número de filtraciones de datos: 0 (2) porcentaje que implica información de identificación personal (PII): 0 (3) número de titulares de cuentas afectados: 0	Bolsas de valores y productos básicos	
	FN-EX-550a.3	Descripción de los esfuerzos para evitar errores tecnológicos, violaciones de seguridad y perturbaciones del mercado	Durante 2024 se inició migración de información a la nube a través de la alianza con Amazon Web Services para mejorar la seguridad frente a perturbaciones y violaciones.	Bolsas de valores y productos básicos	
Prácticas de préstamo	FN-MF-270a.1	(1) Número y (2) valor de las hipotecas residenciales de los siguientes tipos: (a) tasa fija y variable combinada, (b) penalidad por pago anticipado y (c) total	Actualmente nos encontramos en proceso de preparación de esta información, pero aún no está lista para ser divulgadas en las condiciones que requiere el estándar.	Financiación a hipotecas	
	FN-MF-270a.2	Número de: Las modificaciones de las hipotecas residenciales Las ejecuciones hipotecarias Las ventas a corto o la entrega de las escrituras en lugar de una ejecución hipotecaria	Actualmente nos encontramos en proceso de preparación de esta información, pero aún no está lista para ser divulgadas en las condiciones que requiere el estándar.	Financiación a hipotecas	
	FN-MF-270a.3	Importe total de las pérdidas monetarias resultantes de los procedimientos judiciales relacionados con las comunicaciones a los clientes o la remuneración de los originadores de los préstamos	Actualmente nos encontramos en proceso de preparación de esta información, pero aún no está lista para ser divulgadas en las condiciones que requiere el estándar.	Financiación a hipotecas	
	FN-MF-270a.4	Descripción de la estructura retributiva de los originadores de los préstamos de hipotecas La entidad describirá los aspectos correspondientes de la estructura de la remuneración, incluida la utilización de primas, comisiones, remuneración conjunta, participación en los beneficios u otros incentivos financieros para los originadores, los ejecutivos o los corredores de préstamos	Actualmente nos encontramos en proceso de preparación de esta información, pero aún no está lista para ser divulgadas en las condiciones que requiere el estándar.	Financiación a hipotecas	
Préstamo Discriminativo	FN-MF-270b.1	(1) Número, (2) valor y (3) relación préstamo-valor promedio ponderado de las hipotecas emitidas a (a) una minoría y (b) todos los demás prestatarios	Dadas las operaciones actuales del banco, el indicador no es aplicable teniendo en cuenta que dentro de la política de crédito hipotecario no se tiene en cuenta aspectos raciales, no hay indicadores que generen calificaciones adversas por temas de minoría.	Financiación a hipotecas	
	FN-MF-270b.2	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con préstamos hipotecarios discriminatorios	Actualmente nos encontramos en proceso de preparación de esta información, pero aún no está lista para ser divulgadas en las condiciones que requiere el estándar.	Financiación a hipotecas	
	FN-MF-270b.3	Descripción de las políticas y los procedimientos para asegurar la apertura de hipotecas sin discriminación La entidad describirá las políticas y procedimientos correspondientes que garanticen una apertura de hipotecas no discriminatoria que dé lugar a términos y condiciones comparables de los préstamos, incluidos la cuantía de la hipoteca, los tipos de interés, los puntos de descuento o las comisiones.	Dadas las operaciones actuales del banco, el indicador no es aplicable teniendo en cuenta que dentro de la política de crédito hipotecario no se tiene en cuenta aspectos raciales, no hay indicadores que generen calificaciones adversas por temas de minoría.	Financiación a hipotecas	
Riesgo ambiental de las propiedades hipotecadas	FN-MF-450a.1	(1) Número y (2) valor de los préstamos hipotecarios en zonas de riesgo de inundación de 100 años	En 2024 el banco realizó un ejercicio de identificación riesgo de inundación de garantías utilizando como insumo los mapas del Instituto de Hidrología, Meteorología y estudios Ambientales (IDEAM), sobre el fenómeno de la Niña de los años 2000, 2011 y 2012, y el mapa de zonas susceptibles a inundación incluyendo la ubicación geográfica de las garantías del banco. Sobre ese proceso se identificaron las garantías que se podrían llegar a ver afectadas por el Fenómeno de la Niña. A continuación, se presenta el número de garantías hipotecarias en zonas de riesgo alto a inundación (a corte de diciembre 2023) Número: 1,972 garantías Este análisis se realizó con la ubicación a nivel de municipio y no por localización exacta de garantía, esto implica que el número de garantías con riesgo de inundación puede disminuir. Lo anterior se logra a través de la siguiente metodología en la imagen adjunta:	Financiación a hipotecas	
	FN-MF-450a.2	(1) Pérdida total esperada y (2) Pérdida en caso de incumplimiento (LGD) atribuible al incumplimiento y morosidad de préstamos hipotecarios debido a catástrofes naturales relacionadas con el clima, por región geográfica.	Actualmente el banco no tiene identificadas estas operaciones	Financiación a hipotecas	
	FN-MF-450a.3	Descripción de cómo se incorporan el cambio climático y otros riesgos ambientales en la originación y suscripción de hipotecas	Actualmente el banco no cuenta con un proceso de análisis ASG para la evaluación de garantías hipotecarias. Sin embargo, se encuentra como línea de evolución de trabajo.	Financiación a hipotecas	
Información transparente y asesoramiento justo para los clientes	FN-AC-270a.1	(1) Número y (2) porcentaje de empleados cubiertos con un historial de investigaciones relacionadas con inversiones, reclamaciones del consumidor, litigios civiles privados u otros procedimientos regulatorios	Actualmente nos encontramos en proceso de preparación de esta información, pero aún no está lista para ser divulgadas en las condiciones que requiere el estándar.	Actividades de gestión y custodia de activos	
	FN-AC-270a.2	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con préstamos hipotecarios discriminatorios	Actualmente nos encontramos en proceso de preparación de esta información, pero aún no está lista para ser divulgadas en las condiciones que requiere el estándar.	Actividades de gestión y custodia de activos	
	FN-AC-270a.3	Descripción del enfoque para informar a los clientes sobre los productos y servicios	Actualmente nos encontramos en proceso de preparación de esta información, pero aún no está lista para ser divulgadas en las condiciones que requiere el estándar.	Actividades de gestión y custodia de activos	
Diversidad e inclusión entre los empleados	FN-AC-330a.1	Porcentaje de representación de géneros y grupos raciales/étnicos en (1) la dirección ejecutiva, (2) la dirección no ejecutiva, (3) los profesionales y (4) todos los demás empleados	Para 2024, a continuación presentamos nuestra distribución porcentual por género en cada una de nuestras categorías laborales. Actualmente estamos trabajando en recopilar la información por grupo étnico/racial.	Actividades de gestión y custodia de activos	
	FN-AC-410a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG) en los procesos y las estrategias de inversión o de gestión del patrimonio	En el banco, el administrador del fondo de inversión colectiva reconoce la existencia de riesgos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) por ello, en el área de crédito se lleva a cabo un proceso de análisis sobre esta temática en relación con los emisores vigentes y recomendados para el Fondo de Inversión Colectiva (FIC). Sin embargo, estos factores no son determinantes en la decisión final de inversión. A pesar de que el FIC no cuenta con criterios y objetivos ASG específicos, El administrador del FIC reconoce la presencia de riesgos socioambientales y climáticos que podrían afectar dichas inversiones	Actividades de gestión y custodia de activos	
	FN-AC-410a.3	Descripción de las políticas y procedimientos de votación por poder y de intervención en las empresas participadas. Enfoque de la votación por poder, incluyendo, entre otros, su proceso de toma de decisiones sobre la votación por poder, incluido su enfoque para definir la relevancia	Actualmente nos encontramos en proceso de preparación de esta información, pero aún no está lista para ser divulgadas en las condiciones que requiere el estándar.	Actividades de gestión y custodia de activos	
	FN-IB-330a.1	Porcentaje de (1) representación de grupos de género y (2) diversidad para (a) la dirección ejecutiva, (b) la dirección no ejecutiva, (c) los profesionales, y (d) todos los demás empleados	A continuación presentamos nuestra distribución porcentual por género en cada una de nuestras categorías laborales. Actualmente estamos trabajando en recopilar la información por grupo étnico/racial.	Banca de inversión	Picture

Ética empresarial	FN-IB-510a.1	Pérdidas monetarias como resultado de procedimientos judiciales relacionados con el fraude, el comercio de información privilegiada, la defensa de la competencia, el comportamiento anticompetitivo, la manipulación del mercado, las prácticas abusivas u otras leyes o reglamentos del sector financiero.	Durante 2024 no se presentaron pérdidas por el fraude, el comercio de información privilegiada, la defensa de la competencia, el comportamiento anticompetitivo, la manipulación del mercado, las prácticas abusivas u otras leyes o reglamentos del sector financiero.	Banca de inversión
	FN-IB-510a.2	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades.	En Itaú, nos inspiramos en nuestro principio fundamental "la ética es innegociable". Para garantizar un entorno de control adecuado y fortalecer la confianza de nuestros grupos de interés, implementamos rigurosos procedimientos de auditoría interna que permiten contar con un procedimiento adecuado para la atención de denuncias. A través de este proceso, verificamos la gestión, gobernanza, funcionamiento y administración de las denuncias. Además, realizamos procesos de sensibilización con nuestros grupos de interés que nos permiten conocer sus percepciones con relación a estos temas. Con el fin de facilitar la interacción con nuestros diversos grupos de interés, contamos con un Buzón de Ética y Conducta que ofrece canales confidenciales y anónimos para reportar desvíos éticos. El proceso para la atención de denuncias sobre irregularidades se estructura a través de diferentes canales de atención incluyendo un formulario de reporte publicado en la intranet corporativa y página web del banco, el correo electrónico de ética, la línea de compromiso, el comité de auditoría y vicepresidente Jurídico y de Gestión Humana. Estos mecanismos y procedimientos están detallados en nuestros códigos de Conducta y Ética. Gracias a nuestro modelo de gestión y gobernanza, los casos reportados se abordan a través de diferentes instancias definidas y en caso de identificarse alguna irregularidad se implementan planes de acción correctivos con el fin de resolver los hallazgos detectados.	Banca de inversión
Integridad profesional	FN-IB-510b.1	(1) Número y (2) porcentaje de empleados con licencia y tomadores de decisión identificados con un historial de inversiones relacionadas con sanciones, reclamaciones de los consumidores, asuntos civiles privados (litigio) u otras irregularidades regulatorias.	Actualmente nos encontramos en proceso de preparación de esta información, pero aún no está lista para ser divulgada en las condiciones que requiere el estándar.	Banca de inversión
	FN-IB-510b.2	Número de casos de mediación y arbitraje relacionados con la integridad profesional, incluido el deber de diligencia por parte.	Actualmente nos encontramos en proceso de preparación de esta información, pero aún no está lista para ser divulgada en las condiciones que requiere el estándar.	Banca de inversión
	FN-IB-510b.3	Pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la integridad profesional, incluido la debida diligencia.	Actualmente nos encontramos en proceso de preparación de esta información, pero aún no está lista para ser divulgada en las condiciones que requiere el estándar.	Banca de inversión
	FN-IB-510b.4	Descripción del enfoque para garantizar la integridad profesional, incluido la debida diligencia.	En Itaú, nos inspiramos en nuestro principio fundamental "la ética es innegociable". Para garantizar un entorno de control adecuado y fortalecer la confianza de nuestros grupos de interés, implementamos rigurosos procedimientos de auditoría interna que permiten contar con un procedimiento adecuado para la atención de denuncias. A través de este proceso, verificamos la gestión, gobernanza, funcionamiento y administración de las denuncias. Además, realizamos procesos de sensibilización con nuestros grupos de interés que nos permiten conocer sus percepciones con relación a estos temas. Con el fin de facilitar la interacción con nuestros diversos grupos de interés, contamos con un Buzón de Ética y Conducta que ofrece canales confidenciales y anónimos para reportar desvíos éticos. El proceso para la atención de denuncias sobre irregularidades se estructura a través de diferentes canales de atención incluyendo un formulario de reporte publicado en la intranet corporativa y página web del banco, el correo electrónico de ética, la línea de compromiso, el comité de auditoría y vicepresidente Jurídico y de Gestión Humana. Estos mecanismos y procedimientos están detallados en nuestros códigos de Conducta y Ética. Gracias a nuestro modelo de gestión y gobernanza, los casos reportados se abordan a través de diferentes instancias definidas y en caso de identificarse alguna irregularidad se implementan planes de acción correctivos con el fin de resolver los hallazgos detectados.	Banca de inversión
Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa en las actividades de la banca de inversión y corretaje	FN-IB-410a.1	Ingreso de transacciones de (1) suscripción, (2) asesoramiento y (3) bursatilización que incorporan la integración de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG), por industria.	Actualmente nos encontramos en proceso de preparación de esta información, pero aún no está lista para ser divulgada en las condiciones que requiere el estándar.	Banca de inversión
	FN-IB-410a.2	(1) Número y (2) valor total de las inversiones y préstamos que incorporan la integración de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG), por industria.	Actualmente nos encontramos en proceso de preparación de esta información, pero aún no está lista para ser divulgada en las condiciones que requiere el estándar.	Banca de inversión
	FN-IB-410a.3	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG) en las actividades de banca de inversión y corretaje.	Actualmente nos encontramos en proceso de preparación de esta información, pero aún no está lista para ser divulgada en las condiciones que requiere el estándar.	Banca de inversión
Gestión de riesgo sistémico	FN-IB-550a.1	La puntuación del banco en el <i>Global Systemically Important Bank (G-SIB)</i> por (1) tamaño, (2) actividad interjurisdiccional, (3) interconexión, (4) sustituibilidad, (5) complejidad y (6) puntuación general.	Este requerimiento no le aplica a Itaú Colombia ya que no hace parte de la evaluación de importancia sistémica mundial.	Banca de inversión
	FN-IB-550a.2	Descripción del enfoque para integrar los resultados de las pruebas de estrés obligatorias y voluntarias en la planificación de la suficiencia de capital, la estrategia corporativa a largo plazo y otras actividades comerciales.	Actualmente nos encontramos en proceso de preparación de esta información, pero aún no está lista para ser divulgada en las condiciones que requiere el estándar.	Banca de inversión
	FN-IB-550a.1	Porcentaje de la remuneración total que es variable para los tomadores de riesgos materiales (MTR).	Actualmente nos encontramos en proceso de preparación de esta información, pero aún no está lista para ser divulgada en las condiciones que requiere el estándar.	Banca de inversión
Incentivos para empleados y toma de riesgos	FN-IB-550b.2	Porcentaje de la remuneración variable de los tomadores de riesgos significativos (MTR) a los que se han aplicado sanciones pecuniarias que reduce la compensación (malus) o cláusulas de recuperación (clawbacks).	Actualmente nos encontramos en proceso de preparación de esta información, pero aún no está lista para ser divulgada en las condiciones que requiere el estándar.	Banca de inversión
	FN-IB-550b.3	Análisis de políticas relacionadas con la supervisión, control y validación de los precios de los operadores de los activos y pasivos de nivel 3. Los activos y pasivos de nivel 3 son aquellos cuyo valor razonable se mide utilizando datos de entrada no observables significativos.	Actualmente nos encontramos en proceso de preparación de esta información, pero aún no está lista para ser divulgada en las condiciones que requiere el estándar.	Banca de inversión
	FN-IB-550b.3	Análisis de políticas relacionadas con la supervisión, control y validación de los precios de los operadores de los activos y pasivos de nivel 3. Los activos y pasivos de nivel 3 son aquellos cuyo valor razonable se mide utilizando datos de entrada no observables significativos.	Actualmente nos encontramos en proceso de preparación de esta información, pero aún no está lista para ser divulgada en las condiciones que requiere el estándar.	Banca de inversión
Información transparente y asesoramiento justo para los clientes	FN-IN-270a.1	Pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con la comercialización y comunicación de información relacionada con productos de seguros a clientes comerciales y asegurados.	Actualmente nos encontramos en proceso de preparación de esta información, pero aún no está lista para ser divulgada en las condiciones que requiere el estándar.	Seguros
	FN-IN-270a.2	Rotación entre quejas y reclamaciones.	Actualmente nos encontramos en proceso de preparación de esta información, pero aún no está lista para ser divulgada en las condiciones que requiere el estándar.	Seguros
	FN-IN-270a.3	Tasa de retención de clientes.	Para 2024 el tasa promedio de retención de clientes anual fue 96,7%.	Seguros
	FN-IN-270a.4	Tasa de retención de clientes.	Actualmente nos encontramos en proceso de preparación de esta información, pero aún no está lista para ser divulgada en las condiciones que requiere el estándar.	Seguros
Políticas diseñadas para incentivar el comportamiento responsable	FN-IN-410a.2	(1) Número y (2) valor total de las inversiones y préstamos que incorporan la integración de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG).	Actualmente nos encontramos en proceso de preparación de esta información, pero aún no está lista para ser divulgada en las condiciones que requiere el estándar.	Seguros
	FN-IN-410b.1	Primas netas emitidas relacionadas con la eficiencia energética y la tecnología de bajas emisiones de carbono.	Actualmente nos encontramos en proceso de preparación de esta información, pero aún no está lista para ser divulgada en las condiciones que requiere el estándar.	Seguros
	FN-IN-410c.1	Discusión sobre productos o características de productos que incentiven acciones o comportamientos responsables en materia de salud, seguridad o medio ambiente .	Actualmente nos encontramos en proceso de preparación de esta información, pero aún no está lista para ser divulgada en las condiciones que requiere el estándar.	Seguros
	FN-IN-410c.2	Emisiones financieras absolutas, desajustadas por (1) Alcance 1, (2) Alcance 2 y (3) Alcance 3 - 2023.	Actualmente nos encontramos en proceso de preparación de esta información, pero aún no está lista para ser divulgada en las condiciones que requiere el estándar.	Seguros
Emisiones financieras	FN-IN-410c.3	Emisiones financieras absolutas, desajustadas por (1) Alcance 1, (2) Alcance 2 y (3) Alcance 3 - 2023.	Actualmente nos encontramos en proceso de preparación de esta información, pero aún no está lista para ser divulgada en las condiciones que requiere el estándar.	Seguros
	FN-IN-410c.4	Emisiones financieras absolutas, desajustadas por (1) Alcance 1, (2) Alcance 2 y (3) Alcance 3 - 2023.	Actualmente nos encontramos en proceso de preparación de esta información, pero aún no está lista para ser divulgada en las condiciones que requiere el estándar.	Seguros
	FN-IN-410c.4	Emisiones financieras absolutas, desajustadas por (1) Alcance 1, (2) Alcance 2 y (3) Alcance 3 - 2023.	Actualmente nos encontramos en proceso de preparación de esta información, pero aún no está lista para ser divulgada en las condiciones que requiere el estándar.	Seguros
	FN-IN-450a.1	Pérdidas monetarias por (1) productos asegurados a causa de catástrofes naturales relacionadas con el clima.	Actualmente nos encontramos en proceso de preparación de esta información, pero aún no está lista para ser divulgada en las condiciones que requiere el estándar.	Seguros
Exposición al riesgo físico	FN-IN-450a.2	Importe total de las pérdidas monetarias atribuibles a los pagos de seguros (indenizaciones) de (1) catástrofes naturales modelizadas y (2) catástrofes naturales no modelizadas, por tipo de evento y segmento geográfico (antes y después del reaseguro).	Actualmente nos encontramos en proceso de preparación de esta información, pero aún no está lista para ser divulgada en las condiciones que requiere el estándar.	Seguros
	FN-IN-450a.3	Descripción del enfoque para la incorporación de los riesgos ambientales en (1) el proceso de suscripción de contratos individuales y (2) la gestión de los riesgos a nivel de empresa y de la integración del capital.	Actualmente nos encontramos en proceso de preparación de esta información, pero aún no está lista para ser divulgada en las condiciones que requiere el estándar.	Seguros
	FN-IN-550a.1	Exposición a los instrumentos derivados por categoría: (1) exposición potencial total a derivados sin compensación central, (2) valor total razonable de las garantías aceptables contabilizadas en la cámara central de riesgo de contraparte (CCRC), y (3) exposición potencial total a derivados con compensación central.	Actualmente nos encontramos en proceso de preparación de esta información, pero aún no está lista para ser divulgada en las condiciones que requiere el estándar.	Seguros
Gestión del riesgo sistémico	FN-IN-550a.2	Valor razonable total de las garantías por préstamo de valores.	Actualmente nos encontramos en proceso de preparación de esta información, pero aún no está lista para ser divulgada en las condiciones que requiere el estándar.	Seguros
	FN-IN-550a.3	Descripción del enfoque para la gestión de los riesgos relacionados con el capital y la liquidez asociados a las actividades sistémicas no aseguradas.	Actualmente nos encontramos en proceso de preparación de esta información, pero aún no está lista para ser divulgada en las condiciones que requiere el estándar.	Seguros
	FN-IN-000-A	Número de pólizas vigentes, por segmento: (1) de propiedad y accidentes, (2) de vida, (3) de reaseguros asumidos.	Actualmente nos encontramos en proceso de preparación de esta información, pero aún no está lista para ser divulgada en las condiciones que requiere el estándar.	Seguros
	FN-IB-000-A	(1) Número y (2) valor de (a) las transacciones de suscripción, (b) asesoramiento y (c) bursatilización.	Actualmente nos encontramos en proceso de preparación de esta información, pero aún no está lista para ser divulgada en las condiciones que requiere el estándar.	Banca de inversión
Parámetros de actividad	FN-IB-000-B	(1) Número y (2) valor de las inversiones y los préstamos de propiedad por sector.	Actualmente los recursos de propiedad se encuentran depositados en cuentas de ahorro to cuota garantizada por las autoridades a los asegurados.	Banca de inversión
	FN-IB-000-C	(1) Número y (2) valor de las transacciones de emisión de mercados en (a) letra fija, (b) acciones, (c) dividas, (d) derivados, y (e) productos básicos.	Actualmente nos encontramos en proceso de preparación de esta información, pero aún no está lista para ser divulgada en las condiciones que requiere el estándar.	Banca de inversión
	FN-CF-000-A	Número de consumidores únicos con una cuenta de tarjeta de crédito y tarjeta de débito.	Actualmente nos encontramos en proceso de preparación de esta información, pero aún no está lista para ser divulgada en las condiciones que requiere el estándar.	Financiación al consumo
	FN-CF-000-B	Número de usuarios de tarjeta de crédito y cuentas de ahorro de ahorro de ahorro.	Actualmente nos encontramos en proceso de preparación de esta información, pero aún no está lista para ser divulgada en las condiciones que requiere el estándar.	Financiación al consumo
	FN-CB-000-A	(1) Número y (2) valor de las cuentas corrientes y de ahorro por segmento.	En 2024 el valor de las cuentas corrientes y de ahorro fue \$313.560 millones COP.	Bancos Comerciales
	FN-CB-000-B	(1) Número y (2) valor de los préstamos por segmento: (a) personales.	En la tabla adjunta presentamos el valor de nuestra cartera de personas, Pymes y corporativa para 2024 por número de obligaciones y monto en millones COP.	Bancos Comerciales
	FN-EX-000-B	Procentaje diario de operaciones ejecutadas, por producto o clase de activo.	En 2024 el 100% de las operaciones ejecutadas fueron de renta fija mientras que en el mercado de renta variable el banco no puede intervenir. Esta cifra excluye derivados y dividas.	Bolsa de Valores y productos básicos
	FN-EX-000-A	Volumen diario promedio negociado, por producto o clase de activo.	Actualmente nos encontramos en proceso de preparación de esta información, pero aún no está lista para ser divulgada en las condiciones que requiere el estándar.	Bolsa de Valores y productos básicos
	FN-MF-000-A	Número y valor de las hipotecas abiertas por categoría residencial y comercial.	Actualmente nos encontramos en proceso de preparación de esta información, pero aún no está lista para ser divulgada en las condiciones que requiere el estándar.	Financiación a hipotecas
	FN-MF-000-B	Número y valor de las hipotecas cerradas por categoría residencial y comercial.	Actualmente nos encontramos en proceso de preparación de esta información, pero aún no está lista para ser divulgada en las condiciones que requiere el estándar.	Financiación a hipotecas
	FN-AC-000-A	Total de activos registrados y (2) total de activos gestionados no registrados (AUM-Assets under management).	Se reporta a continuación el valor de los AUM a nivel de mandatos para cierre de 2023 2023: 496.455.850.332,78 2024: 518.817.412.052,88	Actividades de gestión y custodia de activos
	FN-AC-000-B	Total de activos bajo custodia y supervisión.	Dadas las operaciones del banco se cuenta con activos bajo gestión a nivel de mandatos.	Actividades de gestión y custodia de activos