



Informe  
**de Gestión y  
Sostenibilidad**  
**2019**



# Contenidos

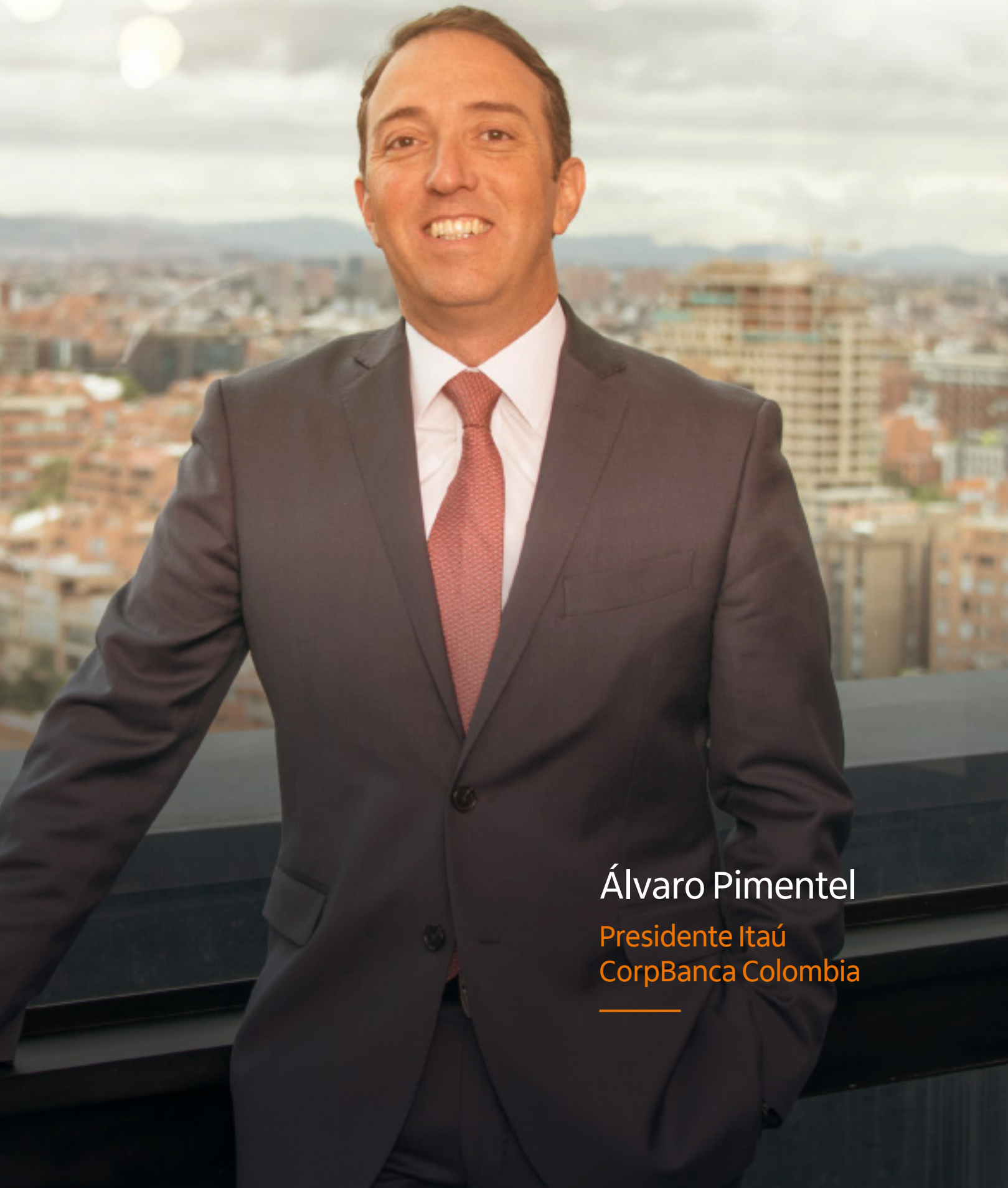


- 1 Mensaje a nuestros grupos de interés, **pág 6**
- 2 Contexto macroeconómico, **Pág 10**
- 3 Nota metodológica, **pág 14**
- 4 ¿Quiénes somos?, **Pág 16**
- 5 Gobierno corporativo, **pág 28**

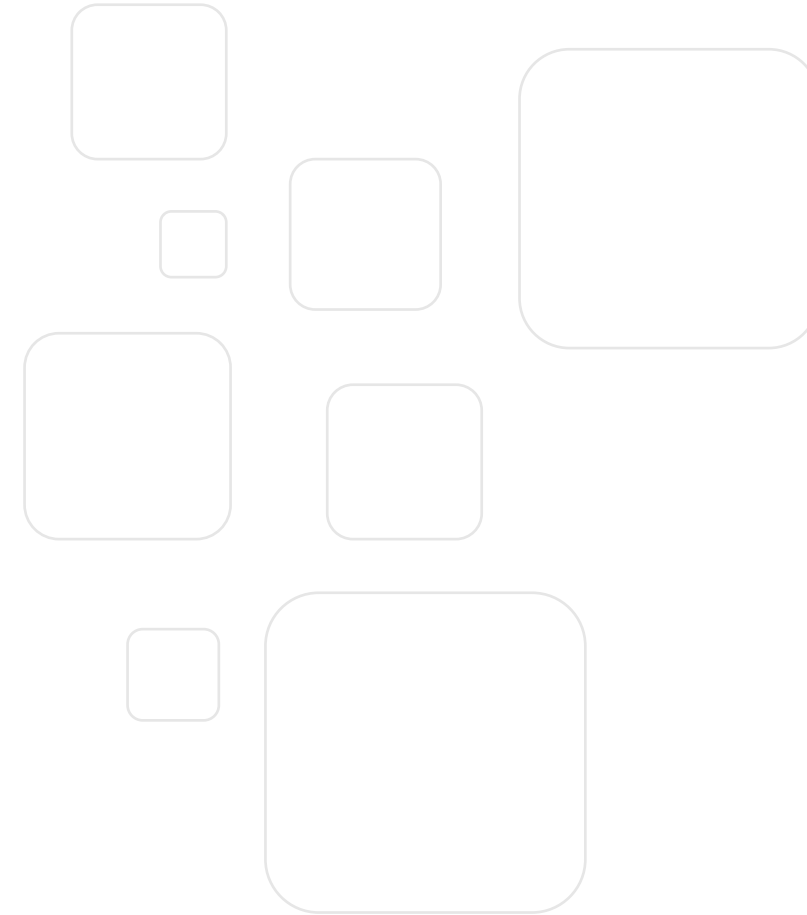
- 6 Sostenibilidad, **pág 32**
- 7 Rentabilidad, **pág 42**
- 8 Digital, **pág 63**
- 9 Clientes y calidad, **pág 66**
- 10 Cultura y personas, **pág 76**
- 11 Riesgos, **pág 88**
- 12 Anexos, **pág 92**
- 13 Índice de contenidos GRI, **pág 108**







**Álvaro Pimentel**  
**Presidente Itaú**  
**CorpBanca Colombia**



En 2019 cerramos un satisfactorio ciclo para Itaú CorpBanca Colombia, en el que se evidenció el cumplimiento de los objetivos fijados, materializando así la ejecución del Plan Estratégico que nos trazamos.

En el pilar Clientes consolidamos una sólida oferta en la Banca Minorista mediante la cual hoy contamos con una de las mejores propuestas de valor del mercado colombiano, en especial para el segmento affluent. También definimos un nuevo modelo para la Banca Mayorista que hoy nos permite responder con mayor eficiencia a las necesidades de empresas e instituciones.

En relación con las Personas, desarrollamos un fuerte trabajo para la consolidación de la cultura y los valores Itaú; profundizamos en el proyecto que hemos denominado mindset digital y que tiene como objetivo que la Organización tenga las herramientas necesarias para adaptarse cada vez más rápido a los desafíos que presenta la relación con los usuarios del sistema financiero. Dentro de las acciones más importantes se destacan la unificación de sedes y la implementación de modelos internos que buscan incentivar la meritocracia en todos los niveles de Itaú CorpBanca Colombia.

En el campo Digital registramos importantes avances. Consolidamos la implementación de la estrategia que incluye un importante trabajo en la sistematización de procesos internos del Banco, lo que nos ha permitido ampliar la oferta de productos y servicios para los consumidores. Pusimos en funcionamiento, entre otros, la apertura 100% digital de cuentas de ahorro Itaú.

El año anterior fortalecimos nuestras políticas de riesgos haciendo énfasis en todo lo relacionado con cybersecurity; continuamos afinando lo relacionado con concesión de crédito, al tiempo que fortalecimos la cultura corporativa en este campo poniendo foco en el entendimiento de todos los colaboradores de su papel dentro de la prevención y atención de posibles incidentes en la Organización.

Al analizar el comportamiento de la economía colombiana encontramos que, a pesar de un entorno complejo, el país fue uno de los que más creció en la región con una expansión del Producto Interno Bruto (PIB) por

encima de 3%, respaldado por la dinámica del consumo interno. En cuanto a inflación, cerramos con 3,8% y la Tasa de Política Monetaria (TPM) se mantuvo inalterable durante todo el año con 4,25%.

En el pilar de Rentabilidad, durante 2019 Itaú CorpBanca Colombia siguió la senda de la recuperación, tras lograr el punto de equilibrio en 2018 y obtuvo un beneficio de \$115.417 millones, lo que refleja el cabal cumplimiento del Plan Estratégico. En estos resultados tuvieron un peso importante rubros como los ingresos netos provenientes de inversiones y derivados que crecieron 20%; las comisiones netas que se dinamizaron 25%; el aporte de las filiales que fue mayor en 129% y la reducción de 16% en el gasto de provisiones.

En este contexto, continuamos desarrollando nuestro programa de títulos y durante mayo y octubre realizamos dos exitosas emisiones de bonos ordinarios que sumaron \$700 mil millones, recursos que apalancan nuestra estrategia de generar un fondeo estructural, lo que redundará en sólidos niveles de liquidez, en línea con los estándares internacionales y muy por encima de las exigencias locales, al cerrar con un IRL a 30 días por encima de 400%.





Los datos del balance también indican que nos mantuvimos como el séptimo banco por tamaño de activos del mercado colombiano con \$27,9 billones, pasivos por \$24,3 billones y un patrimonio de \$3,6 billones de pesos.

De cara a las estimaciones macroeconómicas para 2020, proyectamos que el PIB colombiano tendrá un comportamiento similar al de 2019, creciendo por encima del 3%; una TPM de 4,25%, lo que representa estabilidad, y un Índice de Precios al Consumidor (IPC) de 3,2%, cercano al punto medio de la meta del Banco de la República.

Internamente, para 2020 mantendremos nuestro foco en ubicar al cliente en el centro de todas las acciones que emprendamos, alineados con la nueva realidad que nos exige evolucionar constantemente en la oferta de soluciones que brindamos al mercado.

En el cumplimiento de esta premisa tendrán un rol fundamental elementos como la aceleración digital, con un fuerte componente de un conocimiento cada vez más

profundo de la experiencia de nuestros clientes; el fortalecimiento de nuestra cultura corporativa y la consolidación de un entorno más seguro, que consiste en una cada vez mejor administración y gestión de los riesgos.

Con el esfuerzo y la demostrada capacidad de planeación y ejecución de todos los colaboradores, y el habitual apoyo de nuestros accionistas, pondremos en marcha nuestro Plan Estratégico 2020, lo que nos permitirá dar pasos firmes en el objetivo de convertirnos en el banco que ofrece la mejor experiencia del mercado colombiano. Siempre, bajo el marco de actuación que nos imponen los más altos estándares éticos y de cumplimiento.

Contamos con que 2020 será un gran año. Tenemos todos los elementos para lograrlo.

**Gracias.**

---



## Contexto macroeconómico



**A nivel global las perspectivas de crecimiento se fueron moderando a lo largo del año en la medida que las tensiones comerciales entre Estados Unidos y China se acentuaron.** Así, con menor certeza en cuanto al ritmo de expansión del comercio internacional, el ciclo manufacturero se vio significativamente impactado. En paralelo, a lo largo del año la incertidumbre en cuanto al Brexit ejerció una presión negativa adicional para las economías europeas. Por su parte, China reportó menores cifras de crecimiento, emergiendo como un foco de riesgo para las economías en desarrollo. De esta manera, el crecimiento de la actividad global en 2019 bordeó el 3,0%, alejándose del 3,6% alcanzado en 2018.

**Las preocupaciones en cuanto a crecimiento y niveles contenidos de inflación abrieron la puerta al estímulo monetario en las economías avanzadas.** A pesar de un favorable desempeño del mercado laboral estadounidense y la cercanía de la inflación a su meta del 2%, la Reserva Federal decidió ejecutar tres recortes de tasas de interés en el segundo semestre del año, presionada por el continuo debilitamiento de las expectativas de PIB. El ajuste bajista en la tasa de interés también se observó en el Banco Central Europeo (-10 pbs), que a su vez retomó su programa de compra de títulos de deuda soberana. Así, en medio de mayor liquidez en euros y las discusiones arancelarias entre Estados Unidos y China, el dólar norteamericano fue protagonista a lo largo del año, valorizándose frente a la mayoría de las monedas incluyendo las latinoamericanas.

**En Latinoamérica, el marcado debilitamiento de la actividad presionó la devaluación.** La región presenció la llegada de nuevos mandatarios a las principales economías, con lo cual se registraron significativos cambios políticos y económicos en el año. En medio de los ajustes políticos, las perspectivas económicas cada vez fueron más frágiles, presionando a los Bancos Centrales a flexibilizar su política monetaria, siendo Colombia la excepción. Dichos factores condujeron a una pérdida de valor de las monedas, que en varios países alcanzaron máximos históricos, en parte también impulsados por los movimientos sociales observados en la última parte del año.

**En Colombia, el crecimiento logró ubicarse en la parte alta de la región a pesar de las dificultades externas e internas.** La recuperación paulatina de la inversión, tras las elecciones presidenciales en 2018, y la consolidación del consumo interno soportaron el avance de la economía, que alcanzó un crecimiento del PIB superior al 3,0%, frente al 2,6% anotado un año atrás. Estas cifras reiteraron la resiliencia de la economía en medio de los choques externos, incluyendo la inmigración. Sin embargo, la nota negativa estuvo por cuenta del mercado laboral, el cual continuó con la tendencia de deterioro observada desde 2016, afectando no solo el empleo rural, sino también permeando la creación de empleo urbano.

## En Colombia, el crecimiento logró ubicarse en la parte alta de la región a pesar de las dificultades externas e internas\_

La política monetaria levemente expansiva y la inflación controlada impulsaron el dinamismo local. La inflación se mantuvo controlada en la primera parte de 2019, sin embargo, mayores presiones en los alimentos y los regulados condujeron el indicador a la parte alta del rango meta, finalizando el año en 3,8%. Sin embargo, los indicadores de inflación básica estuvieron levemente por encima de la meta del Banco de la República. Lo anterior, si bien no dejó espacio para recortar la tasa de intervención, sí le permitió a la Junta mantener la tasa sin cambios durante todo el año. Por ende, tras el último movimiento en abril de 2017, el emisor ha completado más de año y medio consecutivo de tasa REPO inalterada en el 4,25%, algo sin precedentes en la historia monetaria del país. Con esto, un próximo movimiento de política monetaria luce cada vez menos probable, en la medida que las decisiones adoptadas han sido efectivas para balancear las expectativas de inflación (3,5% en 2020) y la evolución de la actividad cerca del crecimiento potencial (3,5%).

**El desequilibrio en las cuentas externas y fiscales continúan representando riesgos.** A lo largo del año se amplió el déficit en cuenta corriente, particularmente impulsado por el aumento de las importaciones. Y aunque este sea un síntoma de la fortaleza en la demanda interna, fue uno de los factores que acentuó la devaluación del peso colombiano. Junto con este desbalance, la inexequibilidad de la ley de financiamiento (aprobada en 2018) y las manifestaciones de última parte del año, añadieron presión al peso que alcanzó niveles superiores a \$3.500. Tras la aprobación de una nueva reforma tributaria que entró en vigencia en 2020, y en medio de los diálogos del gobierno con los sectores sociales, la moneda tomó un respiro finalizando el año en \$3.300.

**Un panorama global más favorable para 2020, pero no menos retador.** Los principales riesgos que asolaron la economía mundial en 2018 y 2019, a saber, los relacionados con la escalada arancelaria entre Estados Unidos y China y el Brexit, se están estabilizando. Para 2020, los principales riesgos se derivan de las elecciones estadounidenses, ya que las propuestas de política económica parecen más polarizadas que nunca. Otros riesgos incluyen tensiones persistentes entre Estados Unidos y China. Del lado positivo, los bancos centrales también han reducido las tasas de interés de manera significativa y sincronizada en 2019, lo que tiende a impactar positivamente la actividad económica en 2020. De esta forma, el PIB global se expandiría un 3,2%, a un ritmo similar al registrado el año previo, en un escenario sin mayores sobresaltos para China.

**En Colombia, una moderación del consumo podría llevar a crecimiento a un nivel más cercano al 3% en 2020.** El año parte con bajos niveles de confianza del consumidor y de aprobación presidencial que, sumados a las marchas, podrían conducir a una moderación del consumo de los hogares. En paralelo, la entrada en vigor de la recién aprobada reforma tributaria será clave para determinar el ritmo de la inversión en los siguientes periodos. A su vez, el balance fiscal está en la mira de las calificadoras, que no solo han abogado por mayores ingresos estructurales, sino también por una reducción de los niveles de deuda y de déficit en cuenta corriente. Allí será determinante mantener el grado de inversión de calificación soberana para asegurar un correcto financiamiento externo. Finalmente, la estabilidad (o mejora) en los precios del petróleo y la corrección bajista de la inflación, continuarían siendo un soporte de la economía, a la expectativa de que el mercado laboral empiece a brindar señales de mejora.



GRI 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54

En este, nuestro tercer Informe anual de Gestión y Sostenibilidad, damos cuenta del balance de las actividades y gestión sostenible de Itaú Colombia para el año 2019. La versión más reciente de este Informe se publicó en marzo de 2019 correspondiente a la gestión realizada en 2018.

Este informe ha sido elaborado de conformidad con los Estándares GRI en su opción esencial. Cualquier duda, pregunta o solicitud que pueda surgir con la información contenida en el mismo puede ser comunicada a través de los siguientes canales:

Gerencia de Marketing y Sostenibilidad:

[sostenibilidad@itau.co](mailto:sostenibilidad@itau.co)

Gerencia de Relación con Inversionistas:

[ir@itau.co](mailto:ir@itau.co)



**Nota metodológica**





## ¿De dónde venimos?

GRI 102-3, 102-4

En el sector de la banca privada, Itaú Unibanco desempeña un rol fundamental de liderazgo en Brasil, gracias a su estrategia de internacionalización y a su sólida cultura corporativa.



### Itaú Unibanco / Presencia en LatAm diciembre 2019

- 1 México**
- 2 Perú**  
Oficina de Representación
- 3 Colombia**  
Empleados: 3.326  
Puntos de atención: 127  
ATMs: 147
- 4 Brasil**  
Empleados: 81.691  
Puntos de atención: 4.025  
ATMs: 45.164
- 5 Paraguay**  
Empleados: 869  
Puntos de atención: 44  
ATMs: 296
- 6 Uruguay**  
Empleados: 1.101  
Puntos de atención: 26  
ATMs: 62
- 7 Argentina**  
Empleados: 1.613  
Puntos de atención: 87  
ATMs: 176
- 8 Chile**  
Empleados: 5.755  
Puntos de atención: 194  
ATMs: 424

Corporate Investment Banking - CIB  
 Minorista y Mayorista



## ¿Quiénes somos?



# Principales cifras de Itaú Unibanco

Itaú Unibanco /  
En una mirada

## Posición de liderazgo en Brasil

- Banco más grande de Latinoamérica.
- Marca más valiosa de Brasil con **8,3 billones de dólares**.
- **USD 89,8 billones** market cap <sup>(3)</sup>.
- **95M empleados** en Brasil y el exterior.
- **4,5M sucursales** y puntos de servicio en Brasil y el exterior.
- **46M ATMs** en Brasil y el exterior.
- Alrededor de **55 millones de clientes**.
- Banco multinacional brasileño.
- Presencia en **18 países**.
- **95 años** de historia.

## Principales indicadores financieros

Para el trimestre terminando en diciembre 2019

## Principales cifras

Total Activos	USD 432,5 Bn
Total Préstamos	USD 175,8 Bn
Utilidad 2018	USD 6,4 Bn
Utilidad 2019	USD 7,2 Bn
Deuda a largo plazo en divisas (Itaú Unibanco Holding)	Moody`s: Ba3 Fitch BB S&P BB-

## Razones Financieras

ROE Recurrente 2018	21,9%
ROE Recurrente 2019	23,7%
Razón Eficiencia 2018 (6)	47,6%
Razón Eficiencia 2019 (6)	45,5%
Razón de Cobertura de Liquidez 4Q19	149,1%
Capital Tier I	14,4%

Presentación Institucional /  
Itaú Colombia

Fuente: Itaú Unibanco. Cifras convertidas a una tasa de 4,02 BRL/USD

1. Por valor de mercado 2. Ranking Interbrand 2019 3. A diciembre 2019



# Itaú en Colombia

GRI 102-1, 102-5, 102-7, 102-45

Desde 2016 nos hemos consolidado como el Grupo Itaú CorpBanca Colombia, el séptimo banco en el país por nivel de activos, con presencia en 30 plazas nacionales y una internacional en Panamá, a través de una red de 127 puntos de atención y 147 cajeros automáticos.

## Itaú Colombia/ Principales cifras



## Indicadores Financieros dic- 19

ROE 2018	0,3%
ROE 2019	3,2%
Cartera vencida 90 días	4,0%
IRL 30 días	476%
Solvencia básica	9,8%
Solvencia total	14,9%

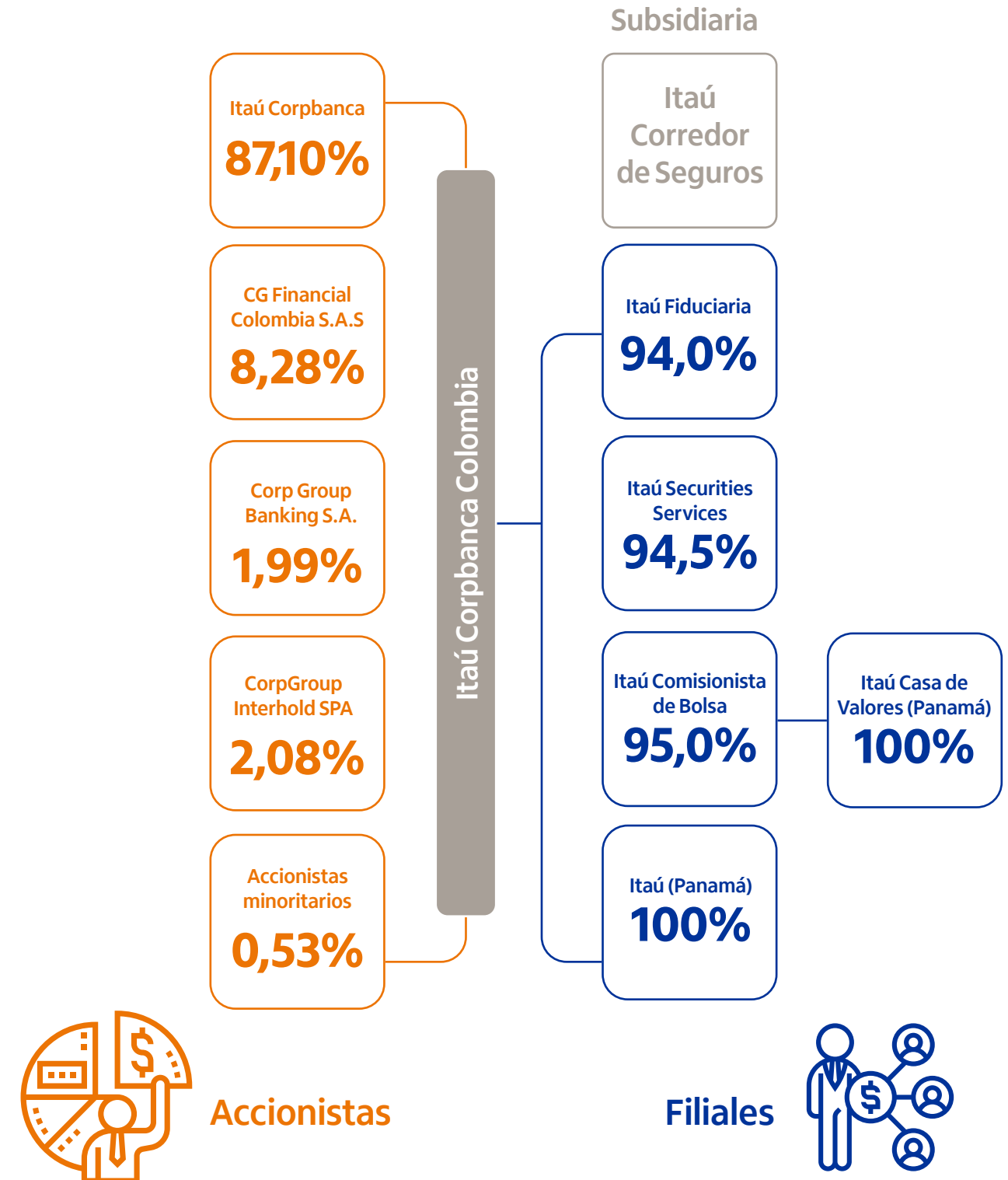
## Indicadores cifras dic- 19

Total Activo	COP 27,9 billones
Total Cartera	COP 20,1 billones
Total Patrimonio	COP 3,6 billones
Utilidad 2018	COP 10.343 millones
Utilidad 2019	COP 115.417 millones
Calificaciones de riesgo	AAA (local) BBB (internacional)

Fuente: Superintendencia Financiera & Itaú Colombia

<sup>1</sup> Depuración de número de cuentas dado el proceso de migración tecnológica. <sup>2</sup> Incluye ciudades principales y municipios.

Mantenemos una estructura de grupo con Itaú CorpBanca (Chile) como casa matriz e Itaú Unibanco (Brasil) como último accionista controlador. En Colombia, contamos con una oferta diferenciada de servicios financieros ofrecida por medio de nuestras filiales.



## ¿Qué hacemos?

GRI 102-2, 102-6

Para ofrecer un servicio ajustado a las necesidades de nuestros clientes, contamos con un modelo de negocio segmentado por frentes especializados que entregan soluciones financieras de acuerdo con la naturaleza de cada cliente en el mercado.

En 2019 consolidamos una nueva oferta de valor integral y diferenciada para simplificar la estructura de nuestros clientes.

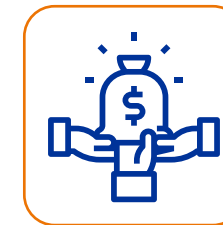


De igual manera, contamos con cuatro filiales a través de las cuales ofrecemos soluciones financieras diversificadas y ajustadas a las necesidades de nuestros clientes:



### Itaú Comisionista de Bolsa

- Servicios en líneas de mercado bursátil local e internacional.
- Esta filial cuenta con una sucursal en Panamá llamada Itaú Casa de Valores.



### Itaú Asset Management

- Dedicada a la administración de activos de inversión y de fideicomisos.



### Itaú Securities Services

- Encargada de los negocios de custodia local y global.



### Itaú Panamá

- Por medio de esta filial ofrecemos servicios financieros en el mercado internacional.



# Nuestras 7 actitudes

## Nuestra manera de hacer las cosas

GRI 102-16

Nuestra cultura corporativa está conformada por siete actitudes que guían las actividades que realizamos día a día. Son nuestro ADN y la marca que queremos dejar en nuestras acciones, negocios, la creación de valor compartido y la generación de resultados sostenibles<sup>3</sup>.

Las personas son todo para nosotros

Fanáticos de la performance

El mejor argumento es el que vale

Simple, siempre

Solo es bueno para nosotros si es bueno para el cliente

La ética es innegociable

Pensamos y actuamos como dueños

<sup>3</sup>Si quiere conocer más sobre "Nuestra Manera" puede consultar nuestra página web <https://www.itaú.co/grupo/relacion-con-inversionistas-enlace> "Acerca del banco".

# Principales cifras del año

GRI 102-7

Filiales y relacionadas	Activos*	Patrimonio*	Empleados
<b>Itaú Asset Management<sup>4</sup></b>	\$ 107.589	\$ 91.725	110
<b>Itaú Securities Services<sup>5</sup></b>	\$ 65.598	\$ 63.416	28
<b>Itaú Comisionista de Bolsa</b>	\$ 57.636	\$ 48.505	77
<b>Itaú (Panamá)</b>	\$ 1.973.600	\$ 359.408	60 <sup>6</sup>

**Itaú Corredor de Seguros<sup>7</sup>** \$ 13.591 \$ 7.760 141

\*Cifras en millones de pesos colombianos

Resultados y Balance Banco	dic-18*	dic-19*	% Variación
<b>Utilidad neta</b>	\$ 10.344	\$ 115.417	1015,8%
<b>Cartera bruta</b>	\$ 20.754.379	\$ 20.120.945	-3,1%
<b>Comercial</b>	\$ 13.762.629	\$ 13.446.658	-2,3%

<sup>4</sup>Activos difeicomitados por COP 16,7 billones.

<sup>5</sup> Activos difeicomitados por COP 15,6 billones.

<sup>6</sup>Incluye 38 empleados ubicados en Panamá.

<sup>7</sup>Compañía relacionada.



Resultados y Balance Banco	dic-18*	dic-19*	% Variación
Consumo	\$ 4.255.830	\$ 3.793.769	-10,9%
Hipotecaria	\$ 2.735.919	\$ 2.880.519	5,3%
Depósitos	\$ 15.736.881	\$ 15.718.028	-0,1%
CDT	\$ 8.665.497	\$ 7.602.801	-12,3%
Cuentas de ahorro <sup>8</sup>	\$ 5.485.831	\$ 6.468.045	17,9%
Cuentas corrientes	\$ 1.585.554	\$ 1.647.182	3,9%
Patrimonio	\$ 3.484.908	\$ 3.584.760	2,9%

\*Cifras en millones de pesos colombianos

Indicadores Banco	dic-18	dic-19
Rentabilidad del activo promedio	0,0%	0,4%
Rentabilidad del patrimonio promedio	0,3%	3,2%
Calidad de cartera <sup>9</sup>	4,0%	5,0%
Cobertura de cartera <sup>10</sup>	152,5%	122,9%
Solvencia total	14,6%	14,9%
Solvencia básica	9,7%	9,8%
Número de empleados <sup>11</sup>	3.043	2.901

<sup>8</sup>Incluye cuentas de ahorro especial.<sup>9</sup>Cartera vencida mayor a 30 días / cartera bruta<sup>10</sup>Provisiones / Cartera vencida mayor a 30 días<sup>11</sup>Sin incluir filiales



GRI 102-18, 102-22, 102-23

En nuestro **Código de Buen Gobierno Corporativo** contemplamos los lineamientos, políticas y directrices que promueven la ética, la transparencia y la buena conducta en cada decisión que tomamos y actividad que realizamos, especialmente aquellas a cargo de la **Asamblea de Accionistas**, máximo órgano de gobierno del Grupo, y la **Junta Directiva**, máximo órgano de administración.

Para asegurar el cumplimiento de las responsabilidades asignadas, la Junta Directiva cuenta con Comités encargados de apoyarla y rendirle cuentas por medio de la presentación de informes sobre su gestión, así como recomendaciones adicionales en temas específicos de su competencia.

## Estructura de administración y Gobierno Corporativo



La **Asamblea de Accionistas** está conformada por los accionistas inscritos en el Libro de Registro de Accionistas, quienes se reúnen personalmente o a través de sus representantes con el quórum y las condiciones establecidas según los estatutos y la legislación correspondientes.

De otro lado, la **Junta Directiva** es el órgano de gobierno encargado de:

- Aprobar el plan estratégico y supervisar su desarrollo.
- Disponer de la formación de comités de apoyo.
- Velar por el buen gobierno y procurar que se genere valor para los accionistas dentro de las buenas prácticas de gobierno.
- Elegir al presidente, quien será el representante legal y gestor de los negocios y asuntos sociales del Grupo.
- Revisar el informe financiero, así como el Informe de Riesgo de Crédito y el informe de Riesgo Financiero, entre otros aspectos propios del negocio.

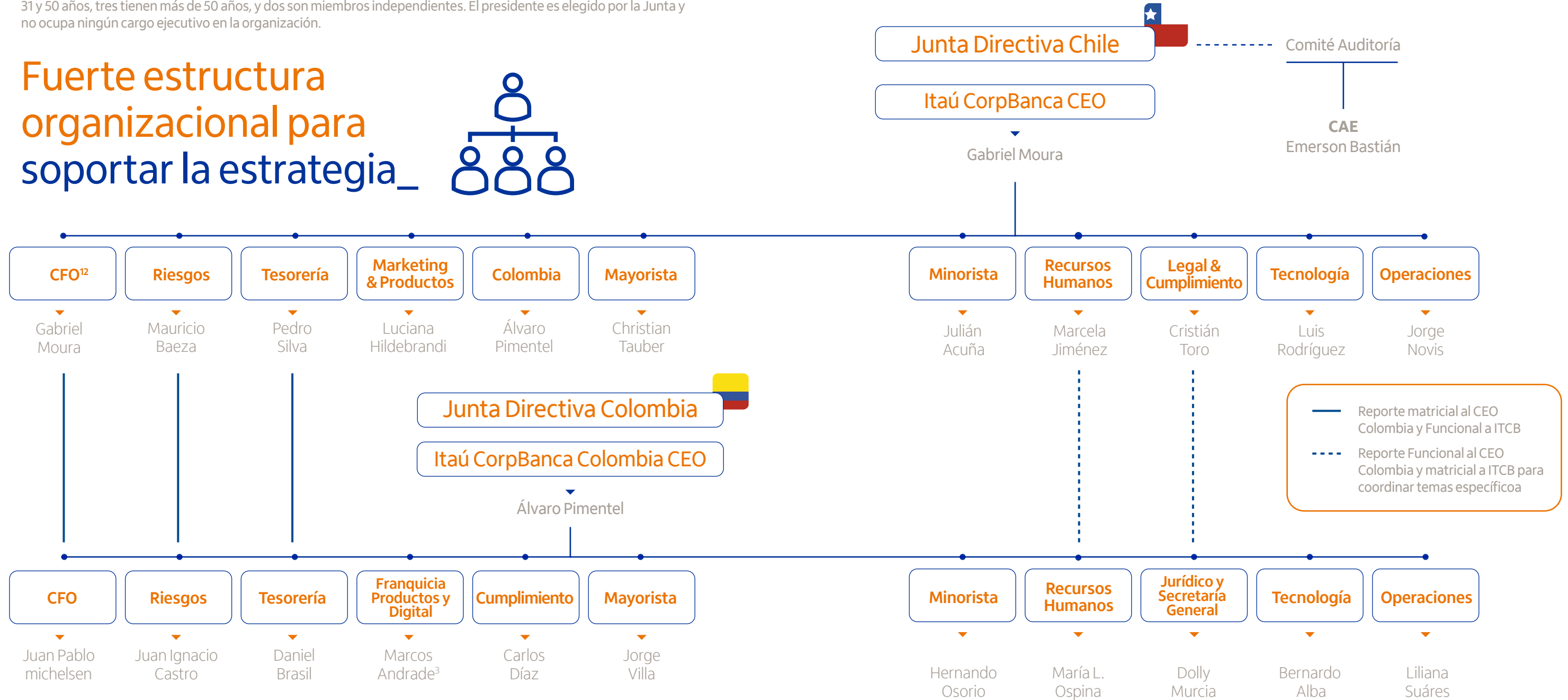
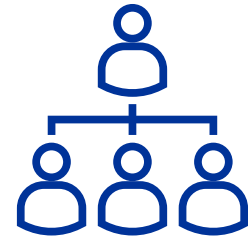


# Gobierno corporativo



Actualmente, la Junta Directiva está conformada por 5 personas (4 hombres y 1 mujer), de los cuales dos tienen entre 31 y 50 años, tres tienen más de 50 años, y dos son miembros independientes. El presidente es elegido por la Junta y no ocupa ningún cargo ejecutivo en la organización.

## Fuerte estructura organizacional para soportar la estrategia



**Junta Directiva Colombia**

Chairman: Gabriel Moura  
 Christián Toro  
 Juan Echeverría González  
 Mónica Aparicio Smith<sup>13</sup>  
 Roberto Brigard Holguín<sup>14</sup>

**Comité Auditoría Colombia**

Mónica Aparicio  
 Roberto Brigard Holguín  
 Luis Fernando Martínez Lerna  
 Juan Echeverría Gonzalez  
 Diego Fresco

Garantizamos el respeto por los derechos fundamentales a través de una relación cordial y de confianza con nuestros grupos de interés, orientada por los principios contenidos en el **Código de Conducta General**. Además, promovemos una conducta ética en el mercado de valores y divisas gracias a las pautas de comportamiento y la política establecidas en el **Código de conducta en los mercados de valores y divisas**.

<sup>12</sup> Gabriel Moura temporalmente haciendo las funciones de CPO.

<sup>13</sup> Directores independientes en los términos previstos en la ley 964 de 2008.

<sup>14</sup> Marcos Andrade deja su posición como VP de Franquicia, Productos y Digital para retornar a Itaú Brasil a partir de febrero de 2020.





# Estrategia de Sostenibilidad

GRI 102-12, 102-13

La generación de valor, la cultura y la innovación, son el objetivo de nuestra Estrategia de Sostenibilidad, impulsada a través de tres frentes de trabajo alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS): **Financiación Sostenible, Gestión Ambiental Responsable y Educación Financiera.**

Para dar cuenta del desempeño en estos frentes de acción, así como de los resultados obtenidos a nuestros grupos de interés, en la base de la estrategia situamos el **Informe de Gestión y Sostenibilidad**, así como el **Voluntariado** con colaboradores como mecanismo para movilizar y potenciar nuestro impacto socioambiental.



**Sostenibilidad**





## Financiación Sostenible



### Acciones

Proyecto finanzas climáticas, para el impulso a la financiación de:

- Energías renovables.
- Construcción sostenible.
- Eficiencia energética.
- Movilidad sostenible.

## Educación Financiera



### Acciones

- **Método Itaú:** Método de finanzas personales que busca enseñar y orientar a las personas sobre el uso adecuado del dinero.

## Gestión Ambiental Responsable



### Acciones

- **Programa Itaú Sustainable Supply Chain:** programa de desarrollo de proveedores enfocado a cerrar las brechas en sostenibilidad.
- **Proyecto Itaú por el Pacífico:** estrategia integral de compensación de emisiones.
- **Sistema de Gestión Ambiental:** gestión de agua, energía y residuos.

## Voluntariado



### Acciones

Programa Lee para un niño y Acción de voluntariado Global.

# Fuentes de conocimiento y alianzas



## Cambio climático

- CAF – Banco de Desarrollo de América Latina.
- DNP – Departamento Nacional de Planeación.
- Fondo Acción.
- Ministerio de Ambiente.
- Presidencia de la República.
- ICONTEC.
- Greenhouse Gas Protocol.

## Educación Financiera

- Asobancaria.
- Child & Youth Finance International.
- Asociación de Fiduciarias de Colombia.
- Autorregulador del Mercado de Valores de Colombia.

## Voluntariado Corporativo

- Dividendo por Colombia – United Way.
- Alcaldía Mayor de Bogotá.

## Banco responsable

- UNEP Finance Initiative.
- Corporación Financiera Internacional.
- Principios de Ecuador.
- Sistema B.
- Asobancaria.

## Desarrollo Sostenible

- Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS.
- Red de Pacto Global Colombia.

## Reporte y transparencia

- Global Reporting Initiative – GRI.
- Asobancaria.
- Protocolo Verde.

## Inclusión y discapacidad

- Asobancaria.





# Nuestros grupos de interés

GRI 102-40, 102-42, 102-43, 102-44

Con el fin de alcanzar los objetivos y movilizar nuestra Estrategia de Sostenibilidad, hemos identificado siete grupos de interés considerando la influencia que tienen en el desarrollo del negocio y su importancia para el éxito de nuestras actividades:



Contamos con canales de comunicación formales y directos a cargo de las áreas responsables de la gestión y relacionamiento permanente con cada uno de estos grupos, lo cual nos permite conocer sus intereses y expectativas para atenderlas adecuadamente.

En 2019 hicimos un ejercicio con colaboradores, clientes y proveedores para priorizar los temas materiales y contenidos de este Informe; ejercicio que nos permitió identificar aquellos aspectos más relevantes de nuestra gestión sostenible, según su perspectiva.

# Materialidad

GRI 102-46, 102-47

El principio de **materialidad** de los estándares GRI permite identificar los temas de mayor importancia por el contexto de la organización y por las expectativas de los grupos de interés. Para llevar a cabo este ejercicio, identificamos y priorizamos nuestros temas materiales a partir de un proceso realizado en dos fases:

## Fase 1:

Análisis llevado a cabo para el Informe de Gestión y Sostenibilidad 2018, en el que identificamos, sistematizamos y analizamos fuentes de información relevantes para la aplicación de los principios de GRI (contexto de sostenibilidad, inclusión de grupos de interés y materialidad).

## Fase 2:

Correspondiente al periodo 2019, en donde revisamos y complementamos estos insumos para avanzar en la priorización de los temas más relevantes según nuestros pilares estratégicos y así actualizar la matriz de materialidad en función de las dinámicas actuales de la organización y su contexto.

## Contexto de sostenibilidad

Por medio de la aplicación de este principio identificamos aquellas tendencias sectoriales, internacionales, nacionales e institucionales que dan cuenta de los impactos y principales expectativas de sostenibilidad presentes en el contexto general y específico de nuestras actividades.

## Contexto sectorial

### Fase 1: 2018

Ejercicio de referenciación:

- Asobancaria.
- Bancolombia.
- Banco Davivienda.
- BBVA.
- Banco Santander.
- Bank of America.
- Westpac Banking Corp Australia.

### Fase 2: 2019

Tendencias sectoriales:

- Asobancaria.
- Banco de la República.
- Reporte de Estabilidad Financiera.
- Informe de la Junta Directiva.

## Contexto macro-sectorial

- Temas clave de la agenda global 2018 para el sector de la banca y mercado de capitales, según el Foro Económico Mundial.
- Temas clave para el sector financiero según la Global Reporting Initiative: *"Sustainability Topics for Sectors: What do stakeholders want to know?"*.
- Temas específicos del sector financiero incluidos en el Suplemento Sectorial de Servicios Financieros de la Guía GRI G4.

Mantenemos los insumos y resultados de la Fase 1.

## Contexto internacional

- Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas.
- Normas de desempeño sobre Sostenibilidad Ambiental y Social de la Corporación Financiera Internacional.
- Principios de Ecuador.
- Dow Jones Sustainability Index – RobecoSAM.
- Sustainability Accounting Standards Board – SASB.

Mantenemos los insumos y resultados de la Fase 1.

## Contexto institucional

- Pilares estratégicos.
- Visión, propósito y nuestra manera.
- Estrategia de Sostenibilidad Itaú Colombia 2018.
- Protocolo Verde.

- Marco estratégico de Itaú en 2019.
- Estrategia de Sostenibilidad y alineación con Objetivos de Desarrollo Sostenible.

## Inclusión de grupos de interés



Este principio permite identificar aquellos temas que son relevantes para nuestros grupos de interés en tanto que influyen en sus decisiones y opiniones, junto con las necesidades de información recurrentes que puedan ser suplidas a través de los contenidos del Informe de Gestión y Sostenibilidad.

### Fase 1: 2018

Reuniones con las áreas encargadas del relacionamiento con nuestros principales grupos de interés, con el objetivo de indagar sobre el modo en que manejamos las relaciones y los principales intereses que se han podido evidenciar en estas dinámicas.

### Fase 2: 2019

Mantenemos los resultados de la Fase 1.

## Dinámicas del relacionamiento

- Resultados de encuestas de satisfacción de clientes.
- Resultados del programa de Desarrollo de Proveedores.
- Resultados de la encuesta Great Place to Work.
- Resultados del programa Academia de líderes.
- Ejercicio de materialidad 2017.

- Seguimiento mensual de la presencia de nuestra marca en medios de comunicación y redes sociales.
- Resultados de encuestas de satisfacción de clientes.

## Fuentes secundarias

## Relacionamiento directo para el reporte

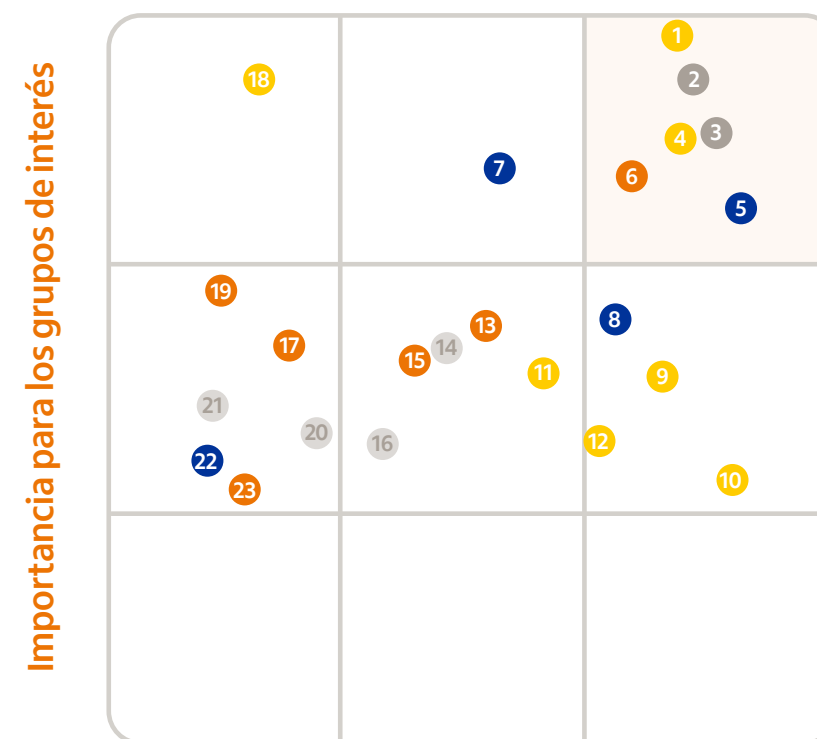
Diálogos con nuestros empleados, Facilitadores de Liderazgo y Gestores de Gestión Humana.

**455 encuestas** virtuales a clientes, proveedores y colaboradores.





## Matriz de materialidad\_



- Cultura y personas
- Clientes y calidad
- Digital
- Rentabilidad
- Riesgos

### Temas materiales:

- 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.



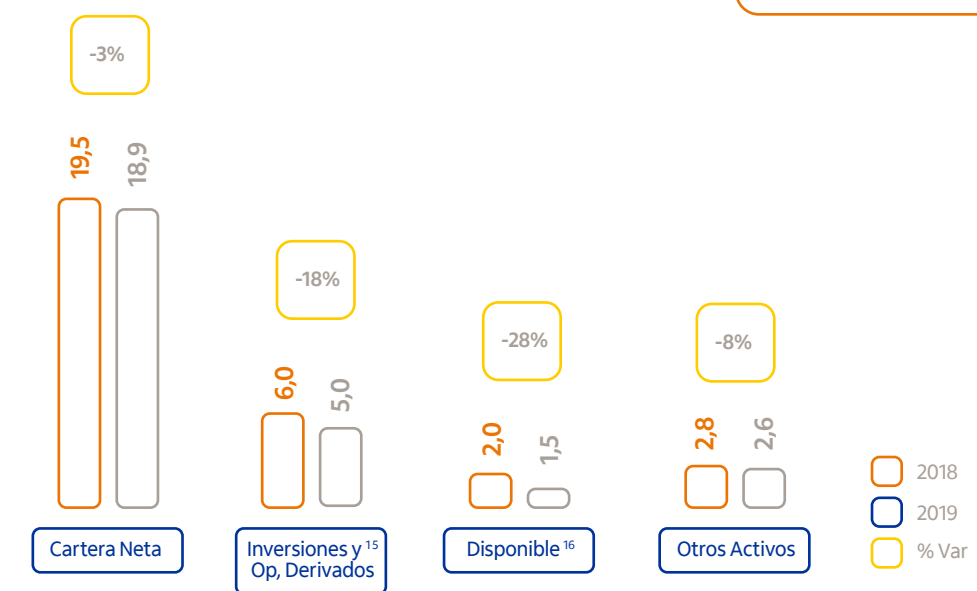
Superado el punto de equilibrio en 2018 y apoyados en una gestión de riesgos bajo estándares internacionales, en 2019 seguimos avanzando en la recuperación de la rentabilidad. El resultado financiero del año refuerza una tendencia positiva, y responde a nuestro objetivo de desarrollar el negocio construyendo rentabilidad sustentable en el largo plazo.

## Balance no consolidado

Durante 2019 continuamos desarrollando nuestro plan estratégico y nos mantuvimos como el séptimo banco del país por tamaño de activos con \$27,9 billones, pasivos de \$24,3 billones y patrimonio de \$3,6 billones de pesos. A continuación, presentamos los principales resultados del 2019 y sus variaciones frente al cierre del 2018.

La composición de los activos no tuvo mayores cambios durante el último año: la cartera neta se mantiene como el más representativo con un 68%, seguido por inversiones y derivados con 18%, disponible con 4%, posiciones activas en el mercado monetario 1%, y otros activos con el restante 9%. Los activos totales tuvieron una variación de -8% frente a 2018.

### Composición de Activo (COP billones, %)



<sup>15</sup> Incluye inversiones, derivados, e inversiones en subsidiarias.

<sup>16</sup> La cuenta incluye Disponible y Operaciones Activas del Mercado Monetario.

Rentabilidad

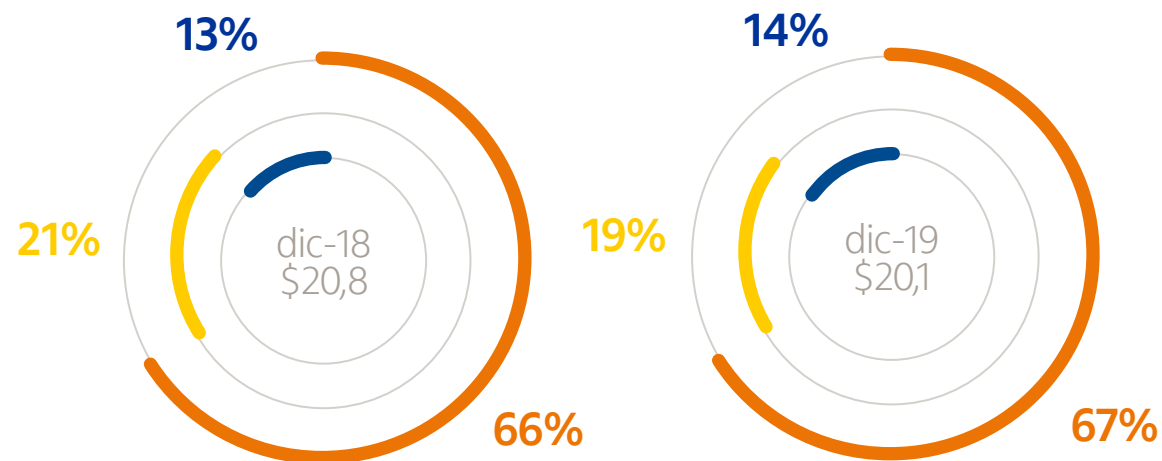




La cartera neta, nuestro mayor activo, cerró el año en \$18,9 billones variando -3% frente al 2018. Dentro de ésta, el valor de las provisiones de balance se redujo en 1% manteniéndose en \$1,2 billones de pesos. Para 2019 la cartera bruta se ubicó en \$20,1 billones, disminuyendo 3% frente al valor observado un año atrás.

Nuestra cartera bruta se compone de créditos y operaciones de leasing en las modalidades comercial, consumo, y vivienda. Estas categorías representan respectivamente el 67%, 19% y 14% del total, distribución similar a la observada hace un año. No se tiene cartera en la modalidad de microcrédito.

### Cartera bruta por modalidad (COP billones, %)



Durante el 2019 nuestra estrategia siguió enfocada en buscar crecimiento rentable de la cartera. Al igual que el año anterior el mayor crecimiento se observó en la modalidad de vivienda (incluyendo crédito hipotecario y leasing habitacional), que este año llegó a \$2,9 billones variando un 5%. La cartera comercial se redujo un 2% ubicándose en \$13,4 billones. Por último, la cartera de consumo disminuyó un 11% frente al año anterior en términos de saldo, llegando a \$3,8 billones: se mantuvo la disminución en el producto de libranza, mientras los saldos en tarjeta de crédito mostraron un crecimiento del 5% entre octubre 2018 y 2019.

- Comercial
- Consumo
- Vivienda

Durante 2019 seguimos fortaleciendo nuestra oferta de valor digital, con una nueva App para Tarjetas de Crédito, más funcionalidades en nuestros canales, y avances en productos digitales.

En 2019 el índice de cartera vencida del sector se comportó relativamente estable. En la primera parte del año nuestro indicador se mantuvo por debajo del promedio de bancos en Colombia, y hacia el último trimestre se observó un incremento donde alcanzó el 5,0% al cierre de 2019.

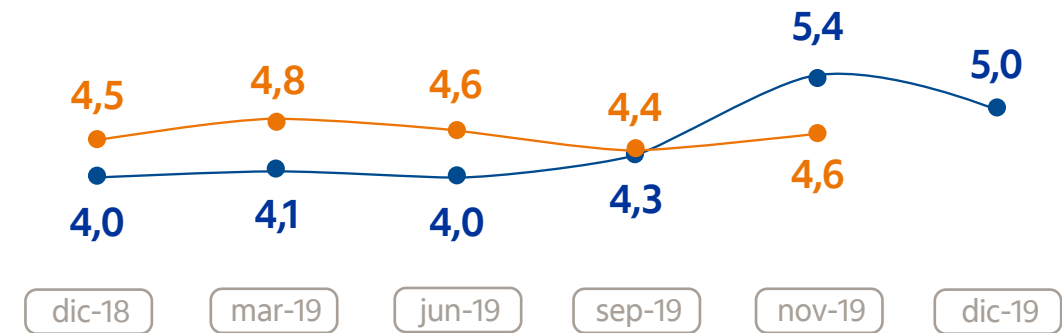
Este comportamiento se explica por la modalidad de créditos comerciales: hacia el final del año en el país se presentó un caso particular de un cliente del sistema fi-

nanciero que se deterioró, y al cual Itaú no fue ajeno. Con esto nuestro indicador de cartera comercial vencida cerró en 5,4%.

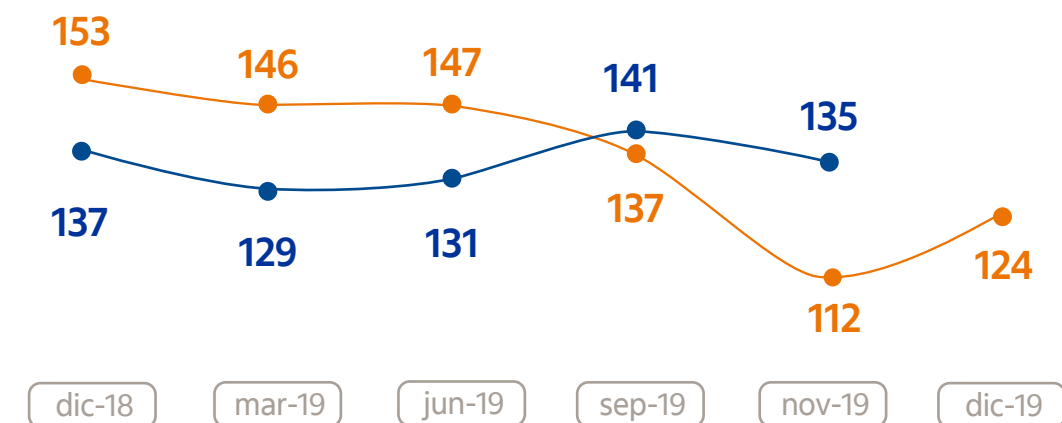
En la cartera de vivienda nuestro indicador aumentó 20 puntos básicos respecto al año anterior llegando a 3,5%, y en la modalidad de consumo el indicador cerró el año en 4,9% luego de un incremento de 21 puntos básicos respecto a 2018.

En cuanto a la cobertura de la cartera vencida, el deterioro observado en la parte final del año representó una disminución en el indicador, que se mantiene por encima del nivel regulatorio y empieza a recuperarse en el último mes llegando al 124% en diciembre de 2019.

### Total Cartera 30+ días (%)



### Cobertura Cartera 30+ días (%)



Continuando con los activos, el rubro de inversiones y derivados se redujo en 18% (\$1,1 billones) frente a 2018, llegando a \$5,0 billones. Dentro de estos activos se destacan los disponibles para la venta por valor de \$3,3 billones, las inversiones en subsidiarias por \$0,6 billones, los instrumentos derivados por \$0,4 billones, y las inversiones negociables por \$0,3 billones de pesos. Durante el último año se ejecutaron disponibles para la venta como parte de la estrategia de la tesorería, con lo que el rubro se redujo en \$1,2 billones, equivalentes al 26%.

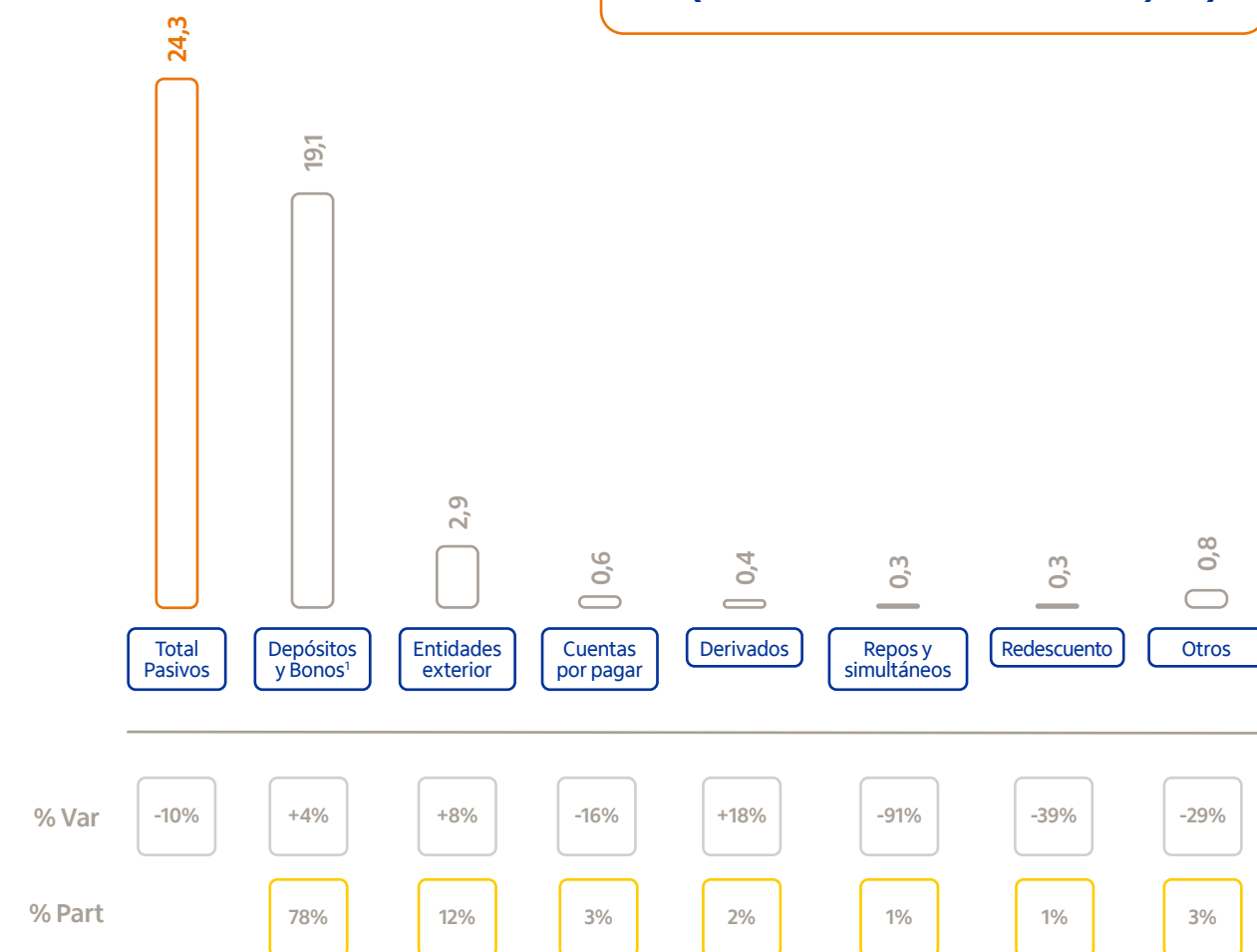
El rubro de disponible se redujo un 28% frente al 2018, conservando holgados niveles de liquidez en el banco.

Dentro de la categoría de otros activos se destacan los intangibles con \$1,2 billones, las cuentas por cobrar ne-

tas por \$0,3 billones, los impuestos por \$0,5 billones, y la propiedad planta y equipo por \$0,2 billones. Este rubro de otros activos tuvo una reducción del 8% frente a 2018, equivalente a \$0,2 billones.

Complementando el balance se encuentra nuestro pasivo, el cual alcanzó \$24,3 billones al cierre de 2019 disminuyendo 10% frente al año anterior. Dentro de este, se destacan los rubros de depósitos y bonos por \$19,1 billones, y entidades del exterior por \$2,9 billones de pesos. En el marco de la estrategia de gestión de pasivos buscando diversificar nuestras fuentes de fondeo, durante el 2019 seguimos trabajando en la internacionalización del banco: esto se refleja en una mayor participación de los préstamos con entidades del exterior, que ha venido aumentando en los últimos dos años.

### Composición del Pasivo (COP miles de millones, %)

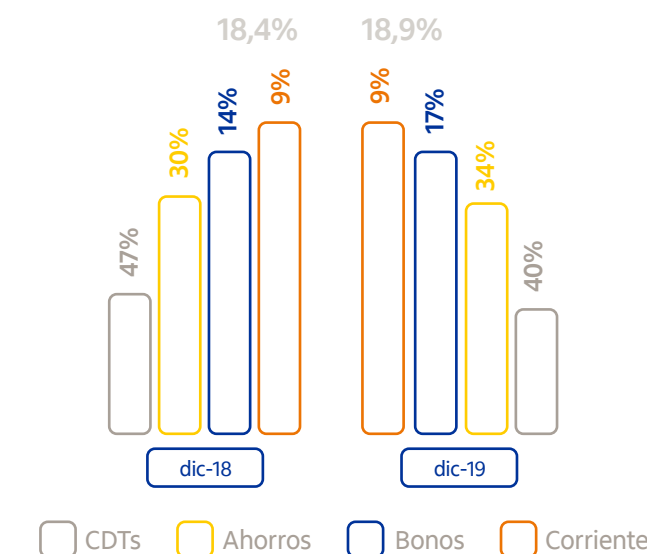


Con una estrategia de gestión de pasivos cumpliendo con estándares internacionales, en Itaú mantenemos robustos niveles de liquidez que se ven reflejados en un indicador regulatorio (IRL a 30 días) ampliamente por encima de los niveles exigidos localmente, cerrando diciembre de 2019 por encima del 400%.

En la composición de los depósitos (cuentas de ahorros y corrientes, certificados de depósito a término y títulos emitidos) el instrumento más representativo sigue siendo el CDT con 40%, seguido por cuenta de ahorros con 34%, bonos con 17%, y cuenta corriente con el restante 9%.

En 2019, continuamos desarrollando nuestro programa de emisión de títulos, en línea con la estrategia de mantener un fondeo estructural que nos permita tener niveles de liquidez robustos, cumpliendo con estándares internacionales. Así, realizamos dos emisiones de bonos ordinarios; la primera en el mes de mayo por \$350.000 millones y la segunda en el mes de octubre por el mismo valor, para un total de \$700.000 millones en el año.

### Composición del Fondeo (COP billones, %)



Al cierre de 2019 nuestro patrimonio aumentó 3% respecto al año anterior alcanzando \$3,6 billones. Nuestro capital suscrito y pagado es de \$396.356 millones, y el valor intrínseco de la acción es de \$4.749,25 pesos.

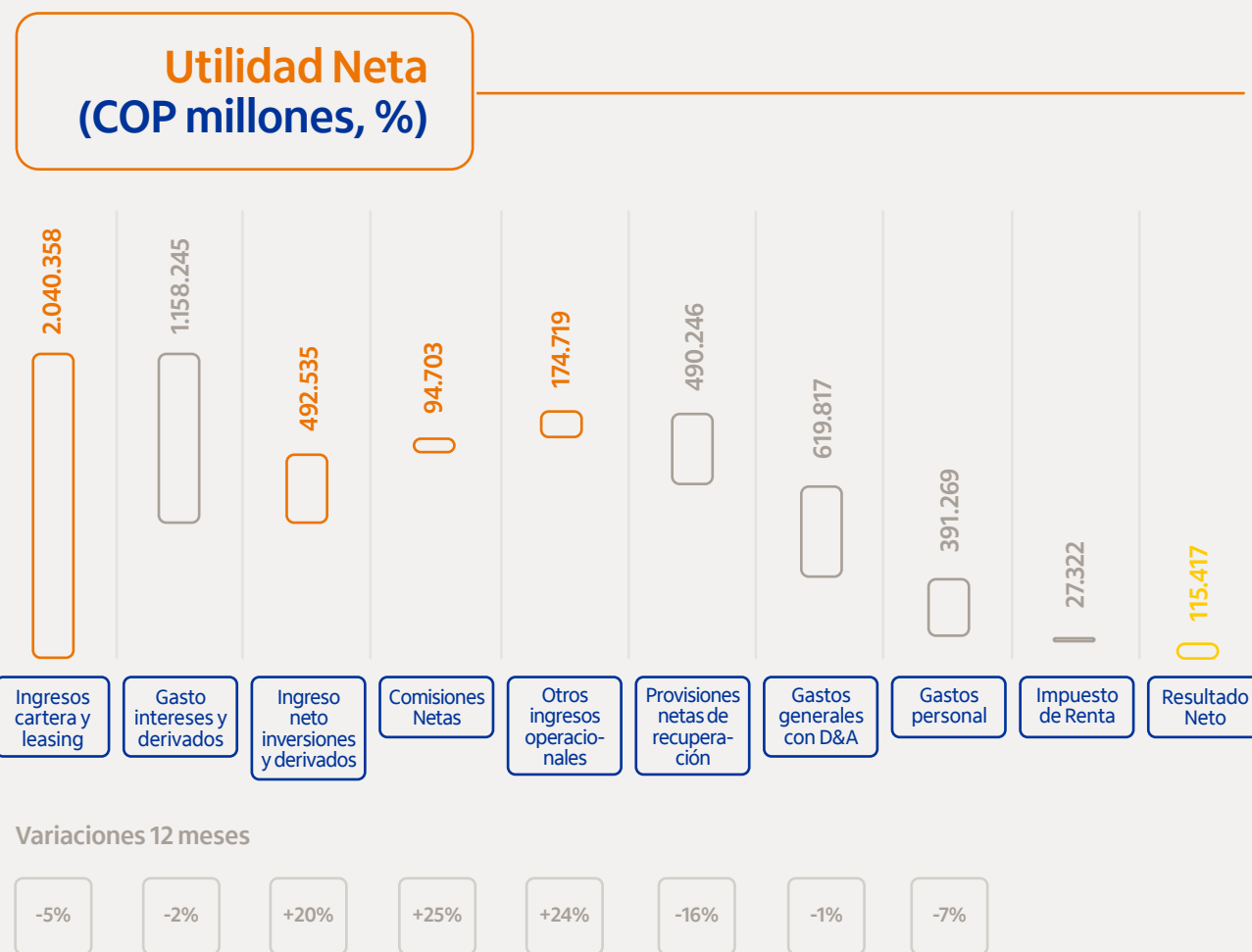
Al cierre de 2019 el valor de nuestro patrimonio técnico es de \$3,5 billones y similar al año anterior. Al mismo corte el valor de los activos ponderados por nivel de riesgo (APNR) llegó a \$21,9 billones, y el rubro de riesgo de mercado (VaR) fue de \$146.468 millones de pesos. Así, a corte de diciembre de 2019 nuestro indicador de solvencia total a nivel individual es de 15,0% y la solvencia básica llega a 9,8%.



# Estado de Resultados no consolidado\_

2019 fue un año positivo en términos de la evolución de nuestros resultados financieros y en el cual logramos una utilidad de \$115.417 millones, que refleja una tendencia favorable en los resultados económicos luego de superar el punto de equilibrio en 2018.

En el rubro de ingresos por intereses de cartera y leasing, a diciembre de 2019 se observa una reducción del 5% frente al mismo mes del año anterior, principalmente por la variación en nuestra cartera. En el mismo periodo, aunque el valor de los depósitos aumentó, el gasto por intereses y otros pasivos se redujo 2% frente a 2018 como resultado de la estrategia de gestión de los pasivos adelantada durante el último año. Los ingresos y egresos por intereses del año dieron como resultado un margen neto de intereses promedio del 4,9%. Durante 2019 el Banco de la República mantuvo estable la tasa de intervención en la política monetaria (TPM) en 4,25%.



Los ingresos netos provenientes de inversiones y derivados crecieron 20% frente al año anterior, cerrando en \$492.535 millones a corte de diciembre de 2019. El resultado de este año se logró gracias a una estrategia de gestión de inversiones dinámica, enfocada en buscar rentabilidad sustentable en el largo plazo, y alineada con estándares internacionales en términos de riesgo.

**En 2019 el negocio de tesorería tuvo un importante crecimiento en sus resultados, y además cumpliendo con estándares internacionales en términos de gestión de riesgo.**

Nuestro ingreso por concepto de comisiones netas creció 25% frente al año anterior, llegando a \$94.703 millones. El Banco continúa trabajando en fortalecer la relación con sus clientes actuales, con una oferta de valor renovada, y un nuevo modelo de comisiones buscando un mayor uso de los productos.

El gasto de provisiones (neto de recuperaciones) nuevamente tuvo una reducción frente al año anterior al bajar 16%, y no presenta mayores cambios en su composición (el 85% del rubro está asociado a cartera de créditos y operaciones de leasing, y el restante a otros activos). Este rubro fue representativo en los resultados del banco en años anteriores, con la implementación del modelo Itaú que derivó en mayores niveles

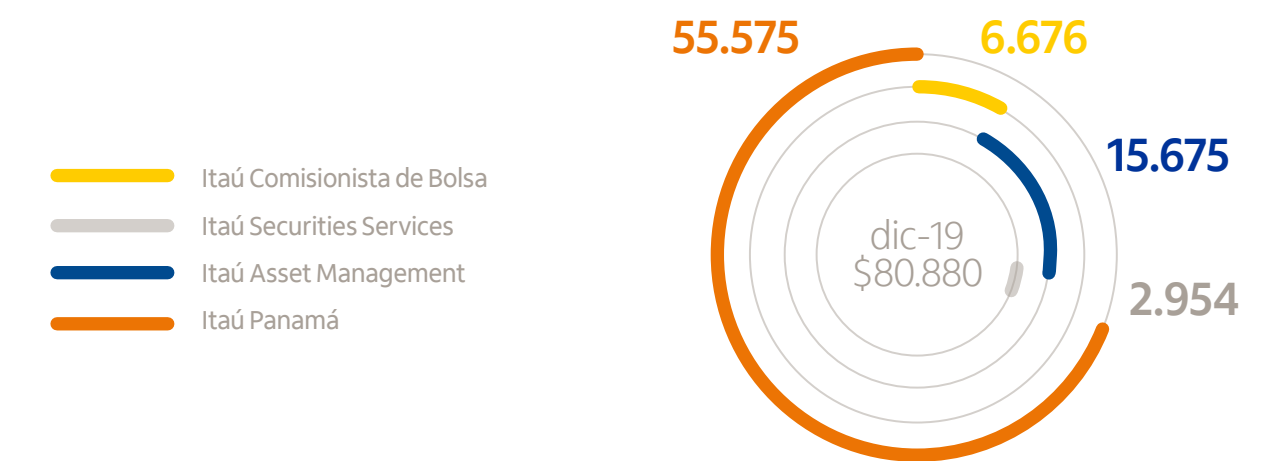
de provisiones. Seguimos trabajando en la gestión de riesgo de crédito, buscando crecimiento rentable de la cartera.

A diciembre de 2019 los gastos generales presentan un crecimiento del 2% frente al mismo mes del año anterior. Lo anterior es el resultado de un fortalecimiento en nuestro seguimiento y control de costos donde hemos revisado los procesos logrando ahorros y eficiencias, y alineados con el modelo de gestión Itaú.

Para 2019 nuestros gastos de personal llegan a \$391.269 millones, valor que crece 7% frente al año anterior. En este sentido contamos con una estructura organizacional alineada con nuestra casa matriz, y un gobierno corporativo fuerte para soportar el desarrollo de nuestra estrategia. A diciembre de 2019 contamos con 2.901 colaboradores en el Banco, cifra que fue de 3.043 al cierre de 2018.

En cuanto a nuestras filiales, a cierre de 2019 contribuyeron con \$80.880 millones en los resultados del Banco, cifra que es 129% mayor a la de 2018. Las sociedades continúan trabajando activamente en robustecer su oferta de valor y en la búsqueda de sinergias a nivel de grupo financiero, participando de los pilares estratégicos del grupo, y orientadas a la generación de valor integral para nuestros clientes.

**Aporte de subsidiarias - método de participación (COP millones)**



Tema material:

## Maximización de valor y rentabilidad

103-1, 103-2, 103-3



¿Por qué es relevante? ▶

Queremos generar valor y performance sustentable en el largo plazo, soportados en nuestra cultura corporativa: “Somos fanáticos de la performance” y “Pensamos y actuamos como dueños”



¿Cómo lo gestionamos?

Para apoyar la toma de decisiones y garantizar los mejores resultados, realizamos un presunto anual del banco con seguimiento permanente, lo cual nos permite conocer la evolución del negocio y sus resultados económicos a través de reuniones de trabajo lideradas por la Vicepresidencia Financiera y las demás áreas de negocio, así como acciones de alineación estratégica con comités internos y la presentación de resultados mensuales a la Junta Directiva.



Responsables

- Área de Relación con Inversionistas.
- Gerencia de Planeación y Análisis Financiero.
- Vicepresidencial Financiera.



¿Cómo lo evaluamos?

Los resultados financieros de la gestión de Itaú son comunicados por medio del portal web y el correo electrónico [IR@itau.co](mailto:IR@itau.co). Además estos canales permiten resolver las inquietudes asociados de los grupos de interés y facilitar el relacionamiento con los mismos.

De igual forma, contamos con mecanismos de evaluación a esta gestión, tales como la revisoría fiscal, las calificadoras de riesgo y el seguimiento permanente llevado a cabo por la Asamblea de Accionistas, la Junta Directiva y las Rondas con inversionistas.

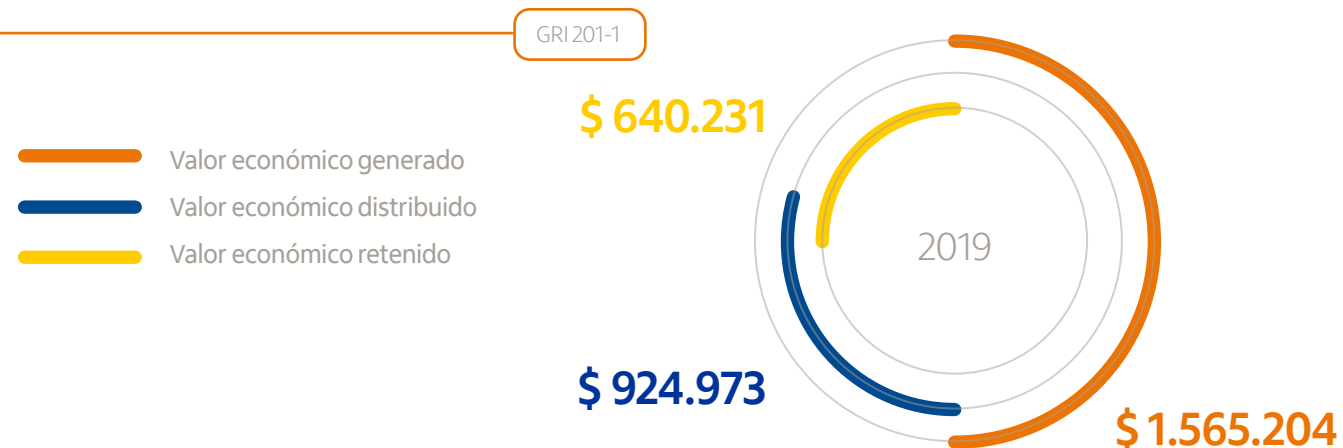


Principales hitos del año

- Logramos mantener nuestros **indicadores regulatorios** por encima de los mínimos requeridos alcanzando niveles competitivos frente a los pares, gracias a una robusta gestión de los riesgos alineada con prácticas internacionales contenidas en nuestro modelo de negocio.
- Nuestros **resultados económicos (RGO)** mantuvieron una tendencia de recuperación luego del período de implementación del modelo en el país, de acuerdo con el objetivo estratégico de obtener performance sustentable en el largo plazo.



## Generamos y distribuimos valor económico



Valor económico generado y distribuido	2018	2019	Variación (%)
--	------	------	---------------

### Valor económico generado (A)

<b>Totales</b>	\$ 1.523.361	\$ 1.565.204	3%
<b>Ingresos</b>	\$ 1.523.361	\$ 1.565.204	3%

### Valor económico distribuido (B)

<b>Totales</b>	\$ 921.675	\$ 924.973	0%
<b>Costos Operacionales</b>	\$ 434.448	\$ 391.098	-10%
<b>Salarios y beneficios de los empleados</b>	\$ 367.062	\$ 391.269	7%
<b>Pagos al gobierno / Estado</b>	\$ 118.785	\$ 141.102	19%
<b>Inversión en la comunidad</b>	\$ 1.380	\$ 1.504	9%
<b>Valor económico retenido (A-B)</b>	\$ 601.686	\$ 640.231	6%

\*Cifras en millones de pesos colombianos

## Financiación sostenible

En 2019, establecimos una mesa de trabajo integrada por distintas áreas del banco para impulsar el financiamiento verde. Las energías renovables, la eficiencia energética, la construcción sostenible y la movilidad sostenible son algunos de los campos en los que estamos interesados para construir país e impulsar el desarrollo sostenible.

También, mantuvimos nuestra alianza estratégica con el Banco Mundial para asesorar a nuestros clientes en construcción sostenible. Adicionalmente, brindamos acompañamiento sin costo para que los constructores certifiquen su proyecto con EDGE.

## Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales – SARAS

GRI FS7, FS8

Hemos implementado un sistema de administración de riesgos ambientales y sociales (SARAS), por medio del cual hacemos seguimiento a los riesgos asociados en las solicitudes de crédito, considerando los siguientes elementos:

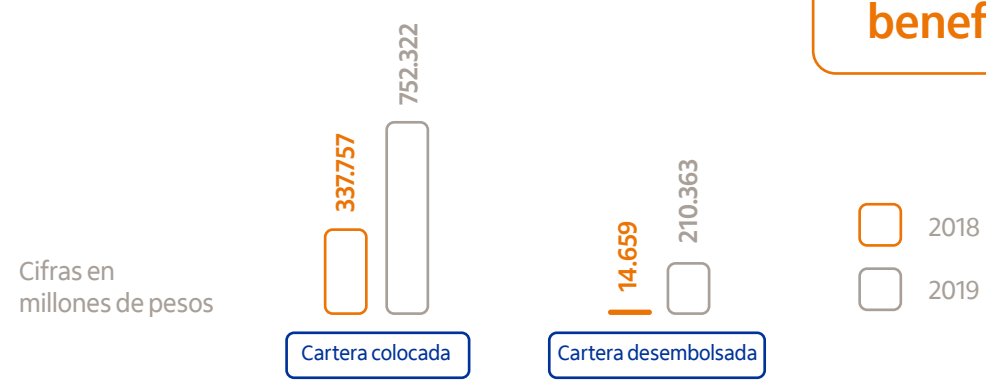
- Estudios de impacto ambiental.
- Estudios de impacto social.
- Estudios de impactos en Derechos Humanos.
- Revisión de la normativa aplicable.
- Entrevistas e informes externos.

Además, este seguimiento incluye la adopción de cláusulas ambientales y sociales antes de suscribir y desembolsar los créditos, así como la verificación del cumplimiento de requisitos para operar y la formación a colaboradores en temas de riesgos ambientales y sociales para la adecuada aplicación del sistema.

### Créditos con análisis de riesgo socioambiental



### Cartera con beneficio social



	Cartera colocada			Cartera desembolsada		
	2018	2019	Variación	2018	2019	Variación
Productos a estudiantes	1.748	984	- 44%	1.748	984	- 44%
Hospitales	285.875	553.786	94%	12.380	135.796	997%
Servicios públicos	50.134	69.897	39%	531	14.097	2.555%
Universidades	--	127.655	--	--	59.486	--
<b>Total</b>	<b>337.757</b>	<b>752.322</b>	<b>123%</b>	<b>14.659</b>	<b>210.363</b>	<b>1.335%</b>

\*Cifras en millones de pesos colombianos

### Sostenibilidad en nuestra cadena de suministros

GRI 102-9

Para la selección de nuestros proveedores consideramos la gestión de temas de sostenibilidad, ética, seguridad y medio ambiente, así como la adopción de buenas prácticas para la generación de valor compartido.

En línea con nuestros objetivos estratégicos y el contexto en el que operamos, la gestión de proveedores busca asegurar la continuidad del negocio y la generación de rentabilidad sostenible en el largo plazo.

De esta manera, en 2019 implementamos un nuevo modelo de compras que nos permitirá incrementar la co-

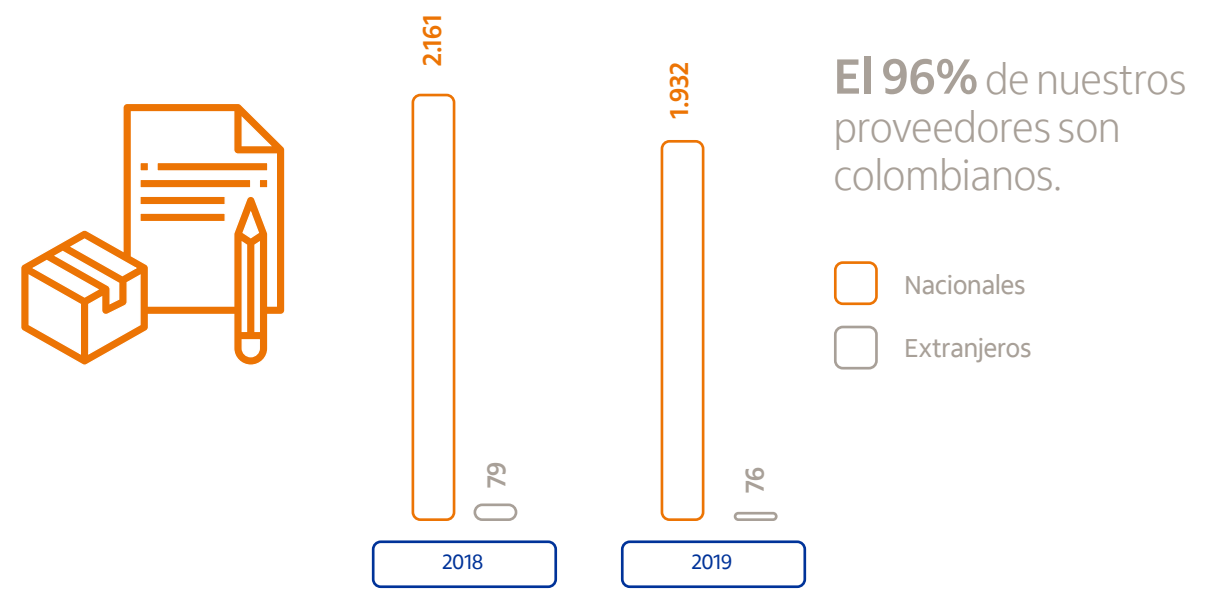
bertura de adquisición de bienes y servicios, mediante la ejecución de procesos transparentes enfocados en la satisfacción de usuarios, colaboradores y proveedores.

A partir de su aplicación buscamos asegurar además la vinculación de proveedores especializados y que cuenten con la experiencia, capacidad financiera, técnica, económica y de infraestructura necesarias para responder a nuestras necesidades de suministros.

### Proveedores y compras locales

GRI 204-1

### Total de proveedores





Procedencia	Tipo	2018	2019
Extranjeros	Ocasionales	67	63
	Permanentes	12	13
Nacionales	Ocasionales	612	534
	Permanentes	453	488
	De leasing comisión	898	411
	Optirent	198	221
	Arriendos y administración	--	278

\*Cifras en millones de pesos colombianos

## Gestión sostenible de la cadena de suministros

GRI 205-1

### Itaú Sustainable Supply Chain



¿En qué consiste?



Esta iniciativa busca identificar oportunidades de crecimiento mutuo que mitiguen los riesgos y contribuyan a la solución de problemas globales, promoviendo la sostenibilidad y adecuada gestión de nuestra cadena de suministro

¿Cómo lo hacemos?



Definimos cuatro pasos para la gestión con proveedores, que son:

1. Selección de acuerdo con los bienes y servicios requeridos
2. Evaluación según el desempleo económico, social y ambiental
3. Fortalecimiento de capacidades al identificar las brechas
4. Retroalimentación a los proveedores

Resultados



El programa fue reconocido por Asobancaria como un **caso de éxito**, gracias a los temas que desarrolla como por ejemplo:

- Derechos Humanos.
- Ética y gobierno.
- Cambio climático.
- Salud en el trabajo.
- Formación y desarrollo del talento.
- Gestión ambiental.
- Impacto social.
- Compras verdes.
- Riesgos sociales y ambientales.

En 2019 registramos dos casos de corrupción con proveedores, debidos a intentos de soborno para la continuidad de la relación contractual. En atención a nuestros lineamientos y políticas anticorrupción, realizamos la terminación del contrato comercial con los proveedores involucrados.



# Optimización operacional

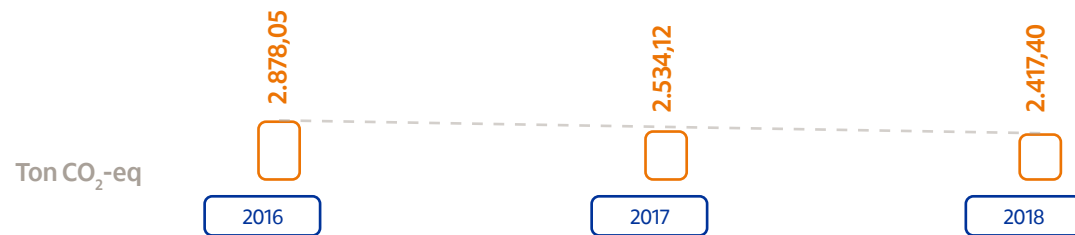
## Nuestra huella de carbono

GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5

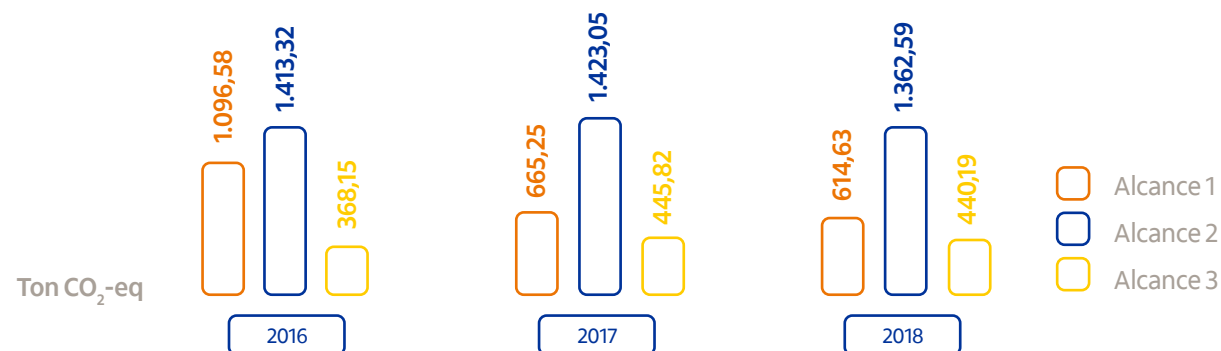
Desde 2014 calculamos y compensamos nuestras emisiones de carbono, seleccionando 2017 como año base del cálculo para las emisiones de gases efecto invernadero (GEI) generadas por nuestras actividades, dado que fue este año en el que consolidamos nuestra marca en el mercado colombiano a través de diversas estrategias de integración tecnológica y operativa, que nos permitieron contar con procesos unificados.

En 2019 realizamos la medición de nuestra huella de carbono correspondiente a las actividades de 2018<sup>17</sup>.

### Total de emisiones de GEI



### Distribución de emisiones de GEI por alcance



<sup>17</sup>En la medición se tuvieron en cuenta las emisiones de CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O y HFC. Los factores de emisión y los PCG fueron tomados del documento "Factores de Emisión del Sistema Interconectado Nacional Colombia-SIN", Unidad de Planeación Minero Energética, octubre de 2017, Fifth Assessment Report (AR5), IPCC, 2014.

# Intensidad de emisiones de GEI

**0,8**  
ton CO<sub>2</sub>-eq por colaborador  
2017

**-19%**  
variación anual

**0,67**  
ton CO<sub>2</sub>-eq por colaborador  
2018

La disminución de emisiones se debe principalmente a un menor uso de gases refrigerantes en los aires acondicionados y a un menor consumo de combustible para la operación de vehículos propios, así como una reducción en el consumo de energía eléctrica.

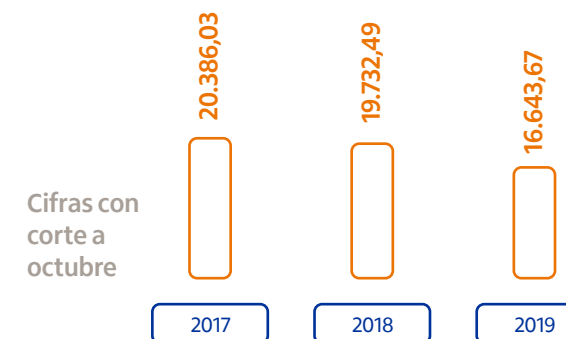
En el análisis se incluyeron las emisiones generadas por:

- Consumo de combustibles en flota propia.
- Consumo de gases refrigerantes en los equipos de aire acondicionado.
- Consumo de aceite y diésel para la operación de plantas eléctricas.
- Consumo de energía eléctrica en nuestras instalaciones.
- Viajes en avión.
- Consumo de papel.
- Inventario de extintores.

## Sistema de gestión ambiental Consumo de energía

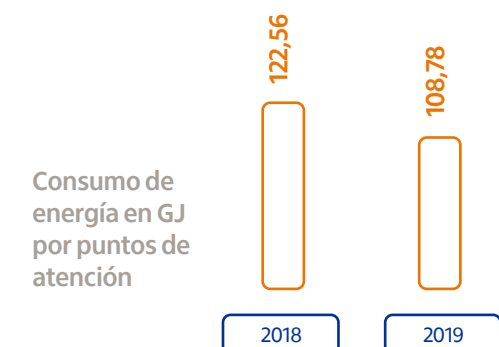
GRI 302-1, 302-3, 302-4

### Consumo de energía (GJ)



En 2019, redujimos el consumo de energía en 15,6% frente al presentado el año anterior, como resultado del cambio del centro de cómputo en nuestras instalaciones y el cierre de la sede ubicada en la Calle 27 de la ciudad de Bogotá. Además, logramos disminuir en 11% el consumo de energía por punto de atención.

### Intensidad energética



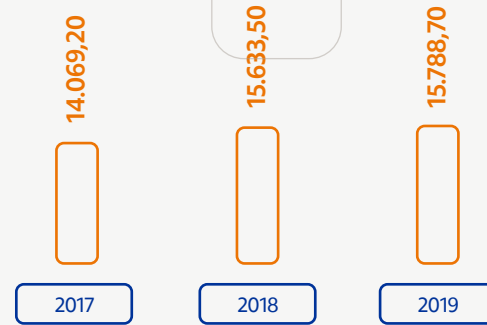


## Consumo de agua

GRI 303-5

Registramos un **aumento del 1%** en el consumo de agua, debido a las actividades de mantenimiento realizadas a la infraestructura y sistemas de distribución, así como a los movimientos de colaboradores entre las sedes.

Cifras con corte a octubre (m<sup>3</sup>)

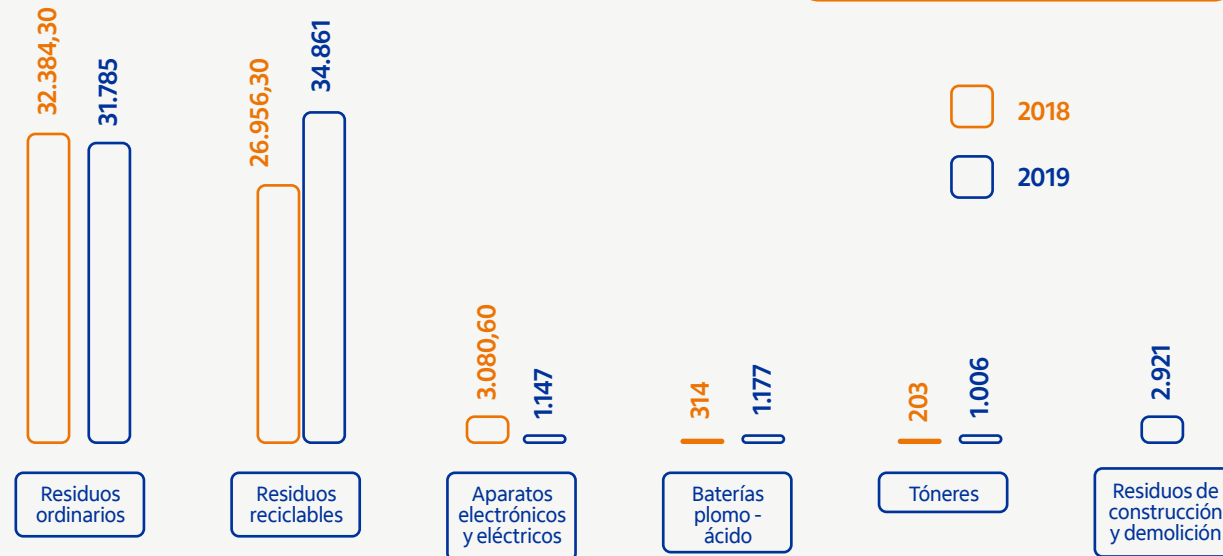


## Gestión de residuos

GRI 306-2

En 2019 entregamos 34.861 kilos de material a la Asociación de Recicladores JAG, una organización integrada por recicladores de oficio y de base con el fin de minimizar el impacto ambiental de los residuos sólidos y potencializar el impacto social de la labor de reciclaje en el país.

### Total de residuos generados



Todos los residuos fueron entregados a organizaciones que cuentan con la infraestructura para aprovecharlos, disponerlos o tratarlos y que entregan las actas o certificaciones correspondientes.







Tema material:

# Transformación e innovación digital

GRI 103-1, 103-2, 103-3

### ¿Por qué es relevante?



Entendemos la transformación digital como un proceso transversal que busca innovar constantemente para prestar un servicio más eficiente y cercano para nuestros clientes. **Queremos ser más digitales para ser cada vez más personales.**



### ¿Cómo lo gestionamos?

Contamos con una metodología de mejora continua a través del modelo de agilidad, el cual nos motiva a pensar desde una perspectiva distinta para resolver de mejor manera los problemas, atendiendo a las necesidades de nuestros clientes y a las dinámicas del mercado.



### Objetivos

Queremos hacer las cosas de manera más inteligente, más práctica y más eficiente.

Generar propuestas de valor para el Banco y nuestros clientes por medio de la mejor experiencia, aumentando la rentabilidad y experiencias en los canales digitales.



### Responsables

El área Digital es la encargada de liderar la transformación e innovación digital, aunque es una responsabilidad compartida por todos.

# Digital







## Recursos

Cerca de 200 personas trabajando en squads digitales.



## Resultados

### Durante 2019 logramos:

- Alcanzar un 35,5% índice de digitalización de nuestros clientes.
- Cerrar el año con un 40% en Share de Ventas digitales.
- Reducción en el índice de llamadas del 29%.
- Alcanzar un índice Neto de Satisfacción del 52% en canales digitales.



## ¿Cómo lo evaluamos?

Realizamos un seguimiento constante a los servicios ofrecidos a nuestros clientes naturales, escuchando atentamente su percepción y buscando oportunidades de mejora para optimizar e innovar en nuestros procesos.



## Principales hitos del año

Frente a los squads de procesos y de transformación digital, que están dirigidos a la banca personas con el fin de mejorar la experiencia de nuestros usuarios, los resultados destacados son los siguientes:

- Mejoras en la app tarjetas para mejorar la experiencia del cliente.
- Apertura de cuenta de ahorro 100% digital.
- Apertura de tarjeta de crédito en línea para uso inmediato con un cupo de hasta 4 millones de pesos.



## Retos

- Para 2020 lanzar la nueva APP con una propuesta de valor sólida que mejore la experiencia de nuestros clientes.
- Lograr que el 10% de usuarios digitales hagan uso de nuestra APP.
- Lanzar el nuevo portal público para mejorar la experiencia de nuestros clientes.

# Consolidamos la transformación digital en nuestros procesos\_

## App Tarjetas



Durante 2019 se realizaron 17.000 descargas de la app con una calificación promedio 3,6 gracias a 6 nuevas funciones enfocadas en mejorar la experiencia del cliente:

- Revisar extractos.
- Bloqueo de tarjetas.
- Ver uso y movimiento de tarjetas.
- Activar tarjeta para viaje.
- Pago de tarjetas.
- Realizar avances.

## Apertura digital de cuentas



- Apertura promedio de 36 cuentas de ahorro diarias por canales digitales.
- Solicitud y aprobación de tarjeta de crédito en línea, con la entrega de la tarjeta tradicional + tarjeta virtual para uso inmediato con un cupo de hasta 4.000.000 COP. cuenta exenta de cuota de manejo cumpliendo los requisitos, firma electrónica.

## Digitalización:



Queremos estar más cerca de nuestros clientes para que puedan consultar, transar y contrasar y contratar a través del canal digital

- 17.613 nuevos clientes digitales en 2019.
- Aumentamos el índice de digitalización un 20,6% en comparación con 2018.
- Contamos a final de año con 112.559 clientes digitales.

## Ventas:



Habilitamos en el canal digital nuestros productos para ponerlos al alcance de cada vez más clientes

- Habilitamos la contratación digital de Ahorro programado, Itaú rentable y cuentas de ahorro.
- Obtuvimos shares superiores al 20% en cada uno de los productos digitales.
- El 100% de los clientes tienen ofertas personalizadas en Warming, aportando así a las ventas digitales en 30% en avances, 30% en ahorro programado, 7% CDT y 3% en Itaú Rentable.

## Eficiencia:



Buscamos canales digitales cada vez más eficientes que promueven la autogestión de nuestros clientes.

Se trabajó durante el año para permitir desbloqueo, registro, olvido de usuario y olvido de preguntas clave de una manera virtual.

## Experiencia:



Brindamos la mejor experiencia al cliente en cualquier punto de contacto digital que tenga con nosotros.

Se trabajó para entender qué es lo que nuestros clientes buscan y de este modo implementar las mejoras.



Tema material:

# Servicio al cliente

GRI 103-1, 103-2, 103-3

¿Por qué es relevante?



Solo es bueno para nosotros si es bueno para el cliente, él es la mayor razón de todo lo que hacemos

¿Cómo lo gestionamos?



Dentro de nuestra estrategia la calidad del servicio al cliente se consolida como un pilar clave, buscando mejorar continuamente la percepción de servicio y calidad de los clientes frente a nuestros productos y servicios.

Objetivos



- Consolidar un modelo unificado de atención en oficinas.
- Construir un modelo segmentado de servicio.
- Disminuir los reclamos y tiempo de respuesta.
- Incrementar la resolución en primer contacto.
- Mejorar en calidad y cumplimiento de respuesta.

Responsables



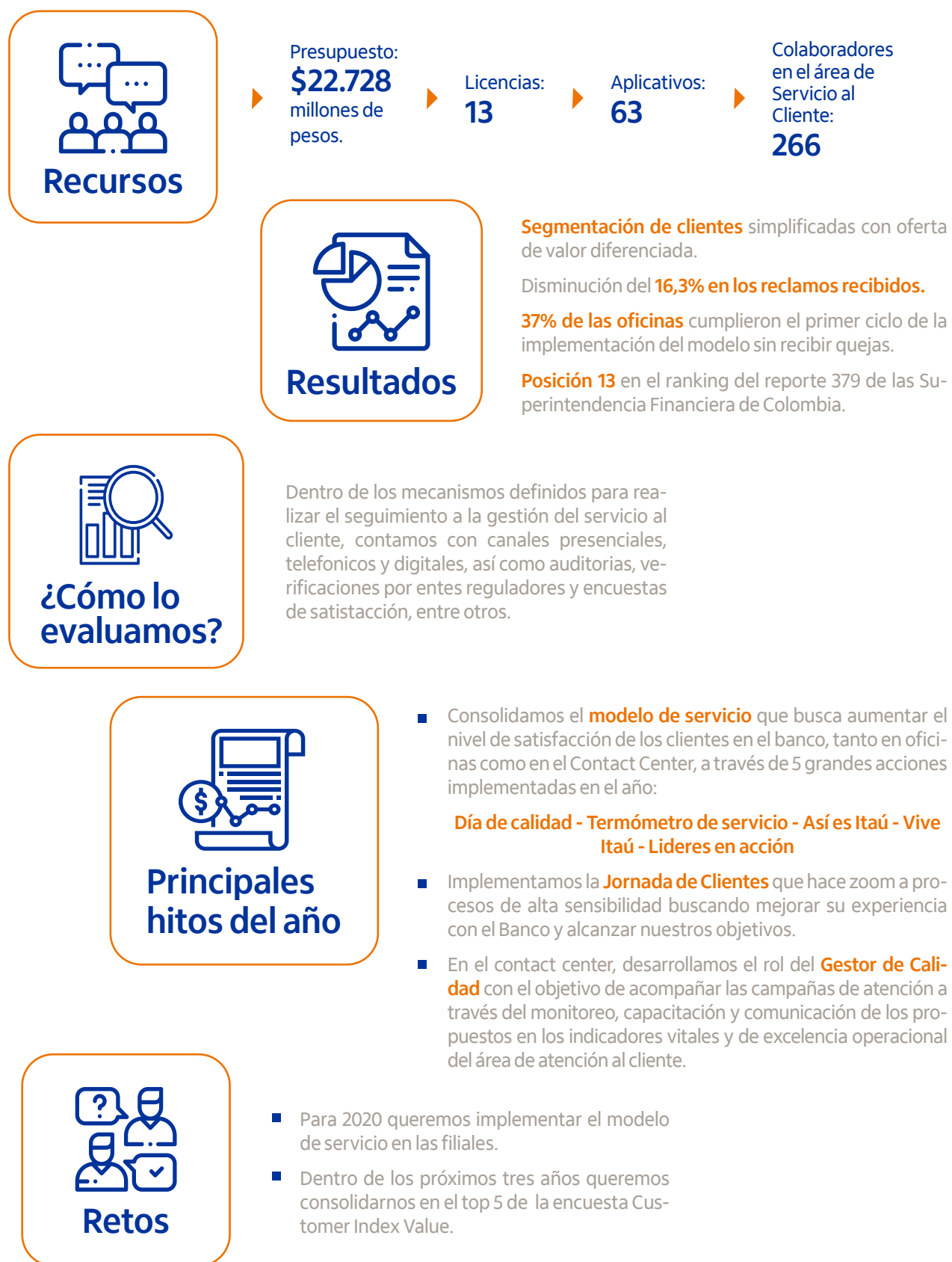
- Servicio y Calidad.
- Marketing y Digital.
- Red Nacional de Oficinas.
- Operaciones.
- Tecnología.
- Producto.
- Comunicaciones.
- Gestión Humana - Formación.



## Cientes y calidad







## Modelo de servicio

Como resultado de la implementación del primer ciclo del modelo de servicio, en el año logramos:

Con nuestro **modelo de servicio** buscamos aumentar el nivel de satisfacción de los clientes con el Banco, en la atención recibida en oficinas y a través del contact center. Este modelo reúne cinco grandes acciones que se desarrollaron y se implementaron durante este período con los siguientes resultados:



### Día de la calidad:

una acción que busca generar conciencia sobre el impacto que el equipo de oficina tiene en la experiencia del cliente.



### Termómetro de servicio:

herramienta que nos permite llevar el control de las quejas de la oficina y su socialización con el equipo de trabajo.



### Así es Itaú:

es el ritual de los cinco pasos del servicio, que permite interiorizar la rutina que debemos tener con cada uno de nuestros clientes.



### Vive Itaú:

es una guía práctica dirigida a los colaboradores de las oficinas y contact center que presenta y desarrolla atributos clave en el manejo, interacción y encantamiento de nuestros clientes.



### Líderes en acción:

a través de nuestros líderes lograr identificar situaciones que impactan el servicio y la experiencia de nuestros clientes, tanto en oficinas como en el contact center.

**755**  
colaboradores de oficinas y contact center fueron capacitados en el nuevo modelo de servicio.

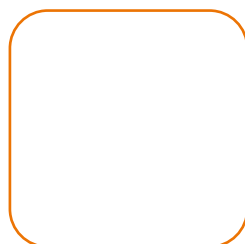
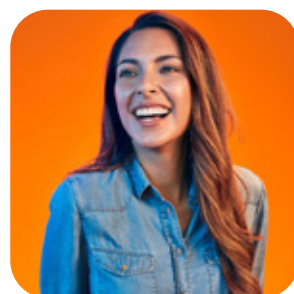
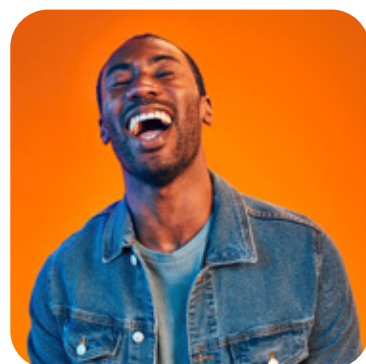
**37%**  
de las oficinas cumplieron el primer ciclo de la implementación del modelo sin recibir quejas.

**45%**  
de disminución en el número de quejas recibidas en oficinas.

Taller de formación para **15** embajadores de servicio.

## Posicionamiento de marca

Con el fin de conocer la perspectiva de nuestros clientes frente a la gestión del Banco, lanzamos desde el segundo semestre 2019 nuestro nuevo posicionamiento, ¿Qué estás buscando? alineado con casa matriz y con el contexto de la región, en el cual vinculamos a nuestros colaboradores al transformarlos en protagonistas de esta campaña presente en medios tanto ATL<sup>18</sup> como BTL<sup>19</sup>.



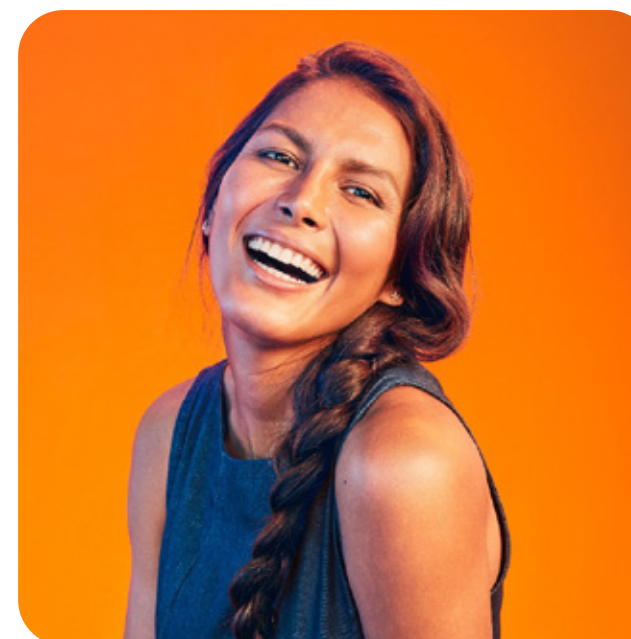
<sup>18</sup> Above The Line o publicidad sobre la línea es el tipo de publicidad que utiliza medios publicitarios convencionales como televisión, radio, revistas, prensa, etc.

<sup>19</sup> Below The Line o publicidad bajo la línea es una técnica de marketing que consiste en la utilización de medios no convencionales para las estrategias publicitarias de las empresas.

## ¿Qué estás buscando?

Somos un banco hecho de personas y son nuestros colaboradores los que día a día trabajan por brindar lo mejor a nuestros clientes.

**Por esta razón ellos son los protagonistas y voceros de nuestro posicionamiento**





# Principales resultados de la gestión de Servicio al Cliente

## Mejoramiento de la experiencia de nuestros clientes

### ▶ Nuevo convenio con LifeMiles 2019



#### Redención de millas:

Pasamos de 1 día de espera a hacer el proceso en línea. 642 casos al mes.

### ▶ Certificaciones Paz y Salvo:

Pasamos de 15 minutos de espera a 3 y luego a atención en línea. 2.456 casos al mes.

▼ **67%**

en comparación con el año pasado

### ▶ Encriptación de documentos y extractos:

Pasamos de 8 días de espera a 3 a realizar el proceso en línea. Ahorramos 28 segundos en este tipo de llamadas. 1.800 casos al mes.

### ▶ Certificaciones:

Pasamos de 15 minutos de espera a 3 y luego a atención en línea.

**8.743** casos al mes.

### ▶ Consulta de libranzas:

Pasamos de 12 minutos de espera a 3.

**4.300** casos al mes



▼ 33% en comparación con el año pasado

### ▶ Who is Who:

Pasamos de 3 días de espera a 1 en el proceso de validación de riesgos.

**472** casos al mes

### ▶ Eficiencia del Buzon:

Pasamos de un reporte mensual a uno diario optimizando nuestros recursos.

**21.000** correos al mes

## Venta de servicios Contact Center



▶ **21.221**

ofertas realizadas para activación del portal con una efectividad del 72%

▶ **9.220**

ofertas realizadas para actualización de datos con una efectividad del 100%

▶ **2.751**

ofertas realizadas para extracto electrónico con una efectividad del 100%

▶ **686**

ofertas realizadas para utilización de rotativo con una efectividad del 40%

### ▶ Macro devoluciones de Saldo:



Logramos solicitar las devoluciones de saldo de libranza directamente a tercer nivel.

**1.600** casos al mes

### Reducción de tiempos de espera de

Saludos de 5 días a 3

Seguros de 10 días a 4

Tiempo asesor de 7,5 minutos a 2,5

### Banca privada:

Logramos trasladar 4 procesos de la oficina al portal en línea.



■ Activación de cuenta en Contact Center.

■ Modificación de parámetros PSE.

■ Cancelación de productos.

■ Débitos automáticos AFC.

■ 90 casos al mes.

### Retención productos de cartera:

**442** casos de Vivienda recibidos con un porcentaje de retención del 77%

**861** casos de Libranza recibidos con un porcentaje de retención del 82%



**31** casos de Consumo recibidos con un porcentaje de retención del 84%

Por otro lado, debido al nuevo modelo de servicio, a la segmentación de clientes, así como a la estrategia de transformación digital, hemos cambiado la manera en que hacemos seguimiento a algunos indicadores de servicio al cliente, por lo que los resultados alcanzados no son comparables con los presentados el año anterior.

## Satisfacción de nuestros clientes

Contact Center **44%** índice neto de satisfacción



**19%** en comparación con el año pasado

Portal **54%** índice neto de satisfacción



**6%** en comparación con el año pasado

Banca Móvil **47%** índice neto de satisfacción



**31%** en comparación con el año pasado

Net Promoter Score **46%** con **7.506** encuestas



**10%** en comparación con el año pasado

Banco **47%** Clientes Muy Satisfechos



**22%** en comparación con el año pasado

Ejecutivos **78%** Clientes Muy Satisfechos

Se mantiene estable en relación a 2018

Oficinas **82%** Clientes Muy Satisfechos



**14%** en comparación con el año pasado

Atención en Caja **85%** Clientes Muy Satisfechos



**6%** en comparación con el año pasado

El número de encuestas realizadas para medir la satisfacción de nuestros clientes disminuyó en un 28% en relación con el año pasado, mientras que el número de encuestas para el contact center se mantuvo estable. Por otra parte, el índice de recomendación del Banco, conocido como Net Promoter Score, incrementó en un 10% respecto a 2018.

Tema material:

# Inclusión financiera y acceso a recursos financieros

103-1, 103-2, 103-3



## ¿Por qué es relevante?



El servicio al Cliente es un pilar fundamental dentro nuestras actividades. Por este motivo, buscamos que todos nuestros clientes y usuarios tengan acceso a los canales de atención de acuerdo con sus necesidades.

## ¿Cómo lo gestionamos?



Con el fin de cumplir lo establecido en la Circular 008 de la Superintendencia Financiera tenemos el "Manual de usuario del sistema de atención al consumidor financiero en situación de discapacidad".

## Objetivos



Ampliar la cobertura en atención presencial a los clientes con discapacidad auditiva en oficinas de nuestra red a nivel nacional, atendiendo al nuevo modelo de atención del Servicio de Interpretación en Línea.

## Responsables



- Área de Calidad y Servicio al cliente.
- Área de Infraestructura.
- Gerencia de Marketing y Sostenibilidad.



## Recursos

- Horarios en braille en las oficinas.
- 5 oficinas habilitadas con el Centro de Relevó.
- 1 cajero habilitado en la Sede Floresta con funciones específicas para clientes con discapacidad auditiva.
- Salvaescalera en la oficina de calle 94 en Bogotá, por un valor de \$ 25.500.000 COP.



## Resultados

Interiorizamos la cultura de servicio en nuestra red de oficinas mediante distintas estrategias, entre ellas el refuerzo en la atención con enfoque preferencial mediante piezas internas de comunicación y publicación de la política en la página web.



## ¿Cómo lo evaluamos?

Con el fin de realizar un seguimiento adecuado a la gestión de inclusión financiera y el acceso a recursos financieros, contamos con canales presenciales, telefónicos y digitales, entre otros.



## Principales hitos del año

Contamos con el **Centro de Relevó** para el contact center y con exceso propio al **Servicio de Interpretación en Línea - SIEL** en 5 oficinas de nuestra red a nivel nacional de acuerdo con la notificación de Ministerio de Tecnologías de la Información y la Comunicación (MinTic) y FENASCOL sobre el cambio en los usuarios, puesto que ahora son los clientes con discapacidad auditiva quienes tienen su propio usuario en lugar de ser los bancos quienes lo proporcionan.

Definimos el protocolo que debemos seguir en caso de que un cliente quiera acceder al **SIEL** desde las oficinas de Itaú, acompañandose según su caso particular, es decir, si ya tiene un usuario asignado y quiere acceder, si tiene un usuario pero no recuerda la contraseña, o si no tiene todavía un usuario y quiere crearlo desde nuestras oficinas.



## Retos

Para 2020 implementar los nuevos cajeros automáticos que tendrán funciones específicas para persona en condición de discapacidad.



## Educación financiera: Modelo Itaú



### Método Itaú Tu vida cambia, tu economía también

#### ► ¿En qué consiste?

Queremos contribuir al bienestar de nuestros grupos de interés al enseñarles el manejo adecuado de sus recursos económicos para que estén más cerca de cumplir sus sueños.

#### ► ¿Cómo lo hacemos?

Contamos con dos tipos de metodología: la virtual (por medio de la plataforma e-learning con tre módulos) y la presencial.

#### ► Resultados

En 2019 realizamos 31 talleres con una participación de 368 personas, además de las publicaciones y videos en nuestras redes.

#### ► Nuestros aliados

Gracias a las alianzas con Asobancaria, el Autorregulador del Mercado de Valores (AMV), así como Child & Youth Finance International; participamos de la Global Money Week y del mes del ahorro por medio de nuestros canales digitales.





# Nuestra Gente

GRI 102-8, 401-1, 405-1, 405-2

Estudiantes en práctica profesional: **13**

+

Colaboradores tercerizados: **212**

+

Contrato temporal: **41**

+

Contrato de aprendizaje con el SENA: **75**

+

Colaboradores directos: **3.279**

=

**3.620** colaboradores en 2019

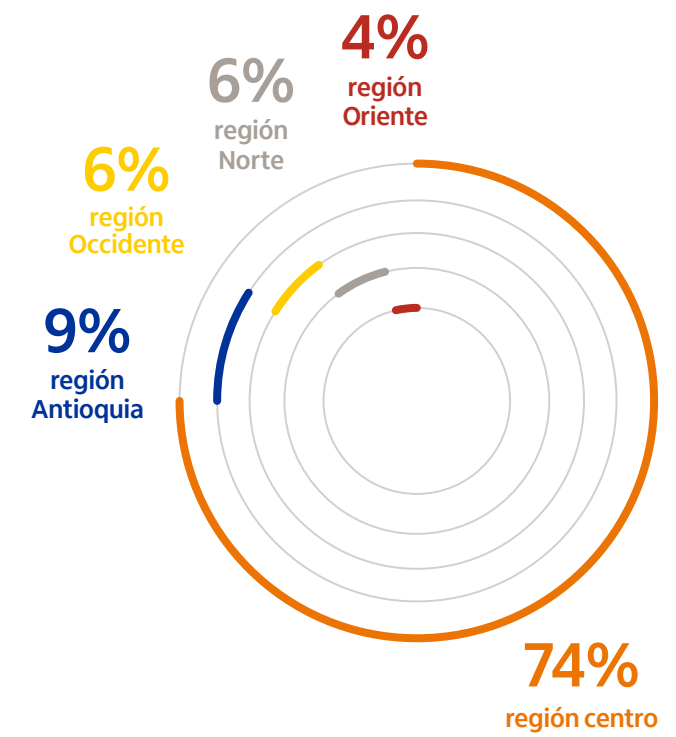
▼

**7%** con relación a 2018

## Distribución de plantilla por región



10 colaboradores son extranjeros.



**Cultura y personas**







### Distribución de plantilla por edad y categoría laboral

	Menos de 30 años	Entre 30 y 50 años	Más de 50 años
Presidentes y vicepresidentes	▶ 0%	62%	38%
Gerentes y directores	▶ 1%	76%	23%
Jefes de áreas, coordinadores	▶ 5%	82%	13%
Profesionales y analistas	▶ 21%	69%	10%
Auxiliares, cajeros, secretarias y otros colaboradores directos	▶ 22%	65%	13%

### Distribución de plantilla por género y categoría laboral



▼ **1%** de participación femenina en la plantilla con relación a 2018

### Remuneración por encima del salario mínimo legal vigente en todas las categorías laborales

#### Relación salarial por género y categoría laboral\*

	2018	2019
Presidentes y vicepresidentes	▶ 0,64	0,71
Gerentes y directores	▶ 0,88	0,86
Jefes de áreas, coordinadores	▶ 0,89	0,92
Profesionales y analistas	▶ 0,92	0,92
Auxiliares, cajeros, secretarias y otros colaboradores directos	▶ 0,95	0,96

\*Esta relación calcula el salario de la mujer frente al del hombre, es decir, cuanto representa la remuneración femenina tomando como referencia el sueldo masculino.

### Rotación de colaboradores por género y región

	Ingresos		Egresos	
Región Centro	115	114	153	128
Región Antioquia	5	2	30	10
Región Occidente	1	2	20	13
Región Norte	6	1	17	18
Región Oriente	3	2	11	8

Tasa de Contratación **8%**

**18%** ▼  
en comparación con 2018

Tasa de rotación **12%**

**6%** ▼  
en comparación con 2018

### Rotación de colaboradores por género y rango de edad

Nuevas contrataciones ▼ **21%** en comparación con 2018

	Menos de 30 años	Entre 30 y 50 años	Más de 50 años
	64	65	1
	60	56	5

Retiros ▼ **9%** en comparación con 2018

	Menos de 30 años	Entre 30 y 50 años	Más de 50 años
	67	150	14
	39	124	14

## Acuerdos de Negociación Colectiva

GRI 102-41, 406-1

Realizamos mesas de trabajo interdisciplinario entre nuestros representantes legales y las organizaciones sindicales, quienes cada dos años presentan su pliego de peticiones en un escenario de comunicación abierta y respetuosa.

**Durante 2019, no se presentaron casos de discriminación** y logramos contar con el 56% de nuestros colaboradores cubierto por dichos acuerdos, accediendo así a beneficios como lo son:

- Auxilio de nacimiento o maternidad.
- Auxilio por muerte de pariente.
- Auxilio de anteojos.
- Cirugía refractiva.
- Regalo de bodas.
- Servicio dental.
- Póliza de salud para los trabajadores y sus familias.
- Exámenes preventivos de salud.
- Bonificación por pensión.
- Subsidio de transporte.
- Auxilio de alimentación por jornada extendida.
- Auxilio educativo para el trabajador y sus hijos.
- Crédito de vivienda.
- Seguros.

## Salud y Seguridad en el Trabajo

GRI 403-1, 403-8

En cumplimiento del decreto 1072 de 2015 y de la Resolución 1111 de 2017, contamos con un manual que define los procedimientos y requisitos a cumplir para la adecuada implementación del Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo en todas nuestras actividades, incluyendo a colaboradores directos, así como a contratistas y proveedores.

Actualmente, este sistema es auditado internamente y su aplicación permite cumplir con distintas normativas y estándares nacionales e internacionales, entre los que se encuentran la Declaración Universal de los Derechos Humanos y la legislación colombiana vigente al respecto, como la resolución 0312 de 2019 la cual define que los indicadores mínimos que debe contener un sistema de gestión son:



- Frecuencia de accidentalidad.
- Severidad de accidentalidad.
- Proporción de accidentes de trabajo mortales.
- Prevalencia de la enfermedad laboral.
- Incidencia de la enfermedad laboral.

## Ausentismo por causa médica - Ausentismo laboral

GRI 403-9

Adicional a los 22 casos que teníamos registrados de periodos anteriores, en 2019 identificamos dos enfermedades osteomusculares de miembro superior, por lo que actualmente existen 24 casos de enfermedades laborales a las cuales hacemos seguimiento a través de la ARL, evaluando la sintomatología de las personas para determinar la frecuencia con que se deben examinar.

### Indicadores de ausentismo



**560** ▶ días de incapacidad por enfermedad general

**4.772** ▶ Ausentismo por causa médica

Todas las cifras presentadas son tomadas a partir del promedio anual

## Accidentalidad laboral

GRI 403-10

En el año registramos 21 accidentes de nuestros colaboradores directos en el desarrollo de sus actividades laborales debido principalmente a caídas. Ninguno de estos fue un accidente mortal.

### Indicadores de accidentalidad



Frecuencia de accidentalidad ▶ **0,06**

Severidad de la accidentalidad: ▶ **1.741,67**

Tasa de accidentalidad de ▶ **0,0006**

En comparación con 2018, la tasa de accidentalidad se mantiene estable mientras que la tasa de frecuencia presentó una disminución del 92% con relación al año pasado. Por su parte, el ausentismo por causa médica aumentó en 122%.

## Beneficios legales

GRI 401-3


Ofrecemos beneficios extralegales a nuestros colaboradores con el fin de mejorar su calidad de vida y la de sus familias. Entre estos se encuentran:

- Seguro de Vida.
- Seguro médico diferente al Plan Obligatorio de Salud.
- Tiempo adicional de licencia de maternidad.
- Créditos de vivienda preferenciales.
- Créditos de libre inversión preferenciales.
- Auxilios educativos.
- Auxilios de transporte (adicional al de ley).
- Auxilios de alimentación (adicional al de ley).
- Cobertura por incapacidad e invalidez.
- Prima extralegal.
- Prima vacacional.
- Auxilio de idiomas.
- Auxilio maternidad/muerte parientes/boda.

En relación con las licencias de maternidad y paternidad, durante 2019:

**5**  **71**  
tuvieron esta licencia.

**El 100%**   
que tomaron licencia de paternidad se mantuvieron en la organización luego de un año.

 En el caso de la población femenina, el 88% de las que tomaron licencia se reincorporaron a su puesto de trabajo.

Tema material:

# Formación y desarrollo de las personas

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 404-1, 404-3, 205-2

## ¿Por qué es relevante?



Trabajamos con personas que se atreven a pensar en grande, que consiguen lo que se proponen y hacen que las cosas pasen. Para ellos, brindamos iniciativas de formación que desarrollan sus habilidades, garantizado así el crecimiento de Itaú y de nuestra gente.



## ¿Cómo lo gestionamos?

En el marco de nuestro subproceso de inducción corporativa, entrenamiento y formación continua a colaboradores, durante 2019, llevamos a cabo actividades de formación enfocadas tanto en los programas transversales como los programas específicos.



## Recursos

- Presupuestos: \$1.895 millones de pesos.
- Nueva plataforma de e-learning "La U de Itaú".
- 50 facilitadores internos y 20 consultores.



## Objetivos

- Continuar fortaleciendo la cultura a través de la Academia de líderes.
- Crear nuevos modelos que permitan formar a nuestro equipo de manera ágil y disruptiva.
- Apalancar el negocio a través de programas de formación asociados a los pilares estratégicos.



## Resultados

- Finalización de las Academias Itaú 2.0, diseñadas para acompañar la transformación del negocio con 540 participantes.
- Continuación de la segunda fase de la Academia de Líderes con 633 participantes. Cobertura del 72% de colaboradores formados.
- Desarrollo de los planes específicos por Vicepresidencia del 90%.



## ¿Cómo lo evaluamos?

Dentro de los mecanismos de evaluación de las actividades de formación y capacitación se encuentran:

- Trabajo colaborativo con business partners por vicepresidencia.
- Encuestas de calidad a través de la herramienta SurveyMonkey.
- Tests de conocimiento a los participantes.
- Auditorias para los cursos normativos.
- Seguimiento al plan de trabajo definido.



## Principales hitos del año

- Lanzamiento de plataforma e-learning "La U de Itaú" con un incremento del 5% en la formación virtual.
- 236 programas implementados con un promedio de satisfacción de 4,6 sobre 5.
- Diseño e implementación de la Certificación en Crédito "CRECER" para 220 colaboradores del equipo comercial que atiende clientes persona jurídica.



## Retos

- Continuar fortalecimiento la oferta de formación virtual abierta para tener mayor cobertura, en menor tiempo y con costos más eficientes.
- Apalancar la transformación de Itaú a través de la formación con metodologías ágiles y tendencias digitales que permitan lograr los objetivos estratégicos.



### Total y promedio de horas de formación por categoría laboral

Números de colaboradores formados	13	88	584	1.368	1.226
Total de horas de formación recibidas	406	3.457	22.112	33.276	17.894
Promedio de horas de formación	31,23	39,28	37,86	24,32	14,59

Números de colaboradores formados ▼ <b>9%</b> con relación a 2016	Total de horas de formación recibidas ▲ <b>6%</b> con relación a 2018	Promedio de horas de formación ▲ <b>17%</b> con relación a 2018
--	--	--

### Total y promedio de horas de formación por género

1.844	Número de colaboradores formados	1.435
43.789	Total de horas de formación	33.356
23,24	Promedio de horas de formación	23,74








### Formación en anticorrupción por categoría laboral y región

Región Centro	85%	96%	98%	98%	96%
Región Antioquia	N/A	100%	100%	97%	82%
Región Occidente	N/A	100%	100%	98%	93%
Región Norte	N/A	100%	96%	88%	76%
Región Oriente	N/A	100%	100%	94%	89%

▼ **5%** de colaboradores formados en anticorrupción con relación a 2018

<p><b>3.543</b> colaboradores beneficiados con los cursos de formación en 2019 ▲ <b>9%</b> con relación a 2018</p>	<p>Apoyo financiero otorgado a <b>1.225</b> personas para cursos de formación ▲ <b>262%</b> con relación a 2018</p>	<p><b>2</b> periodo sabático concedido para cursar programas de formación ▼ <b>33%</b> con relación a 2018</p>
--	---	--

## Porcentaje de evaluación de desempeño por género y categoría laboral

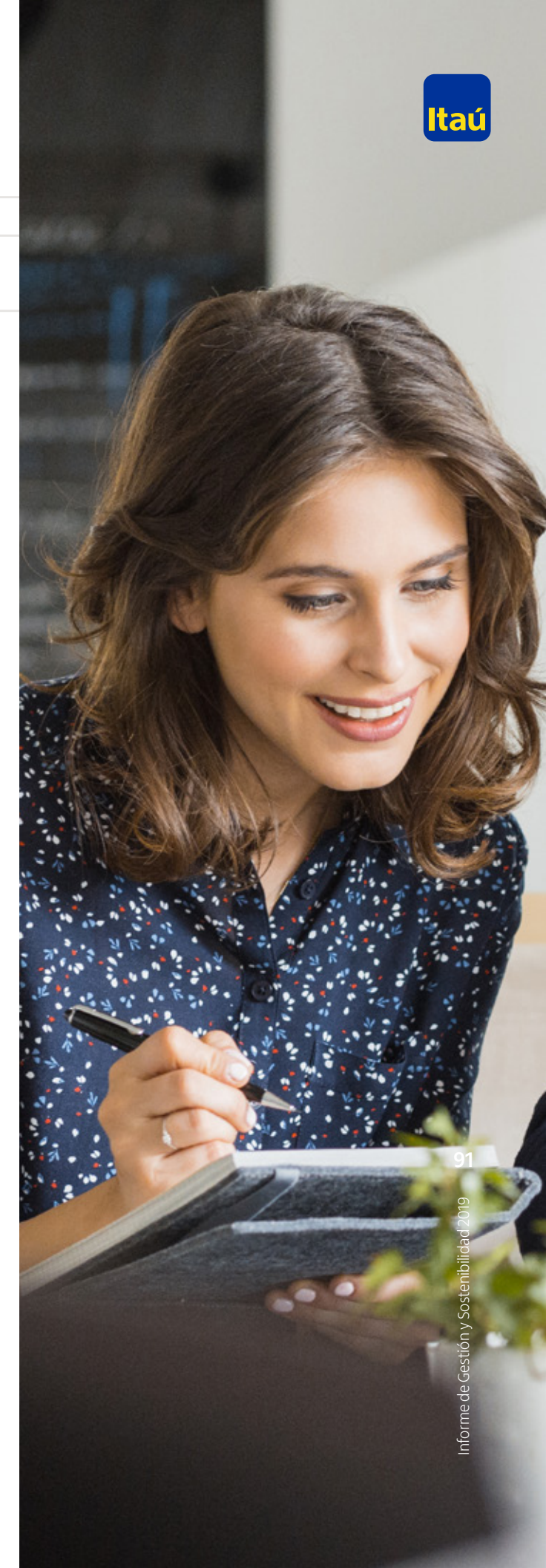
		
 Presidentes y vicepresidentes	0%	0%
 Gerentes y directores	97%	90%
 Jefes de áreas, coordinadores	97%	97%
 Profesionales y analistas	N/A	N/A
 Auxiliares, cajeros, secretarías y otros colaboradores directos	95%	95%

▲ **5%** de en la cantidad de empleados evaluados respecto a 2018

▲ **6%** la participación de mujeres evaluadas respecto a 2018

 **2.147** colaboradores con objetivos medibles acordados en 2019  
▼ **32%** en comparación con 2018

 **344** colaboradores con evaluación multidimensional del desempeño (feedback 360°)  
▲ **35%** en comparación con 2018





# Sistema de administración de riesgos

GRI 102-11

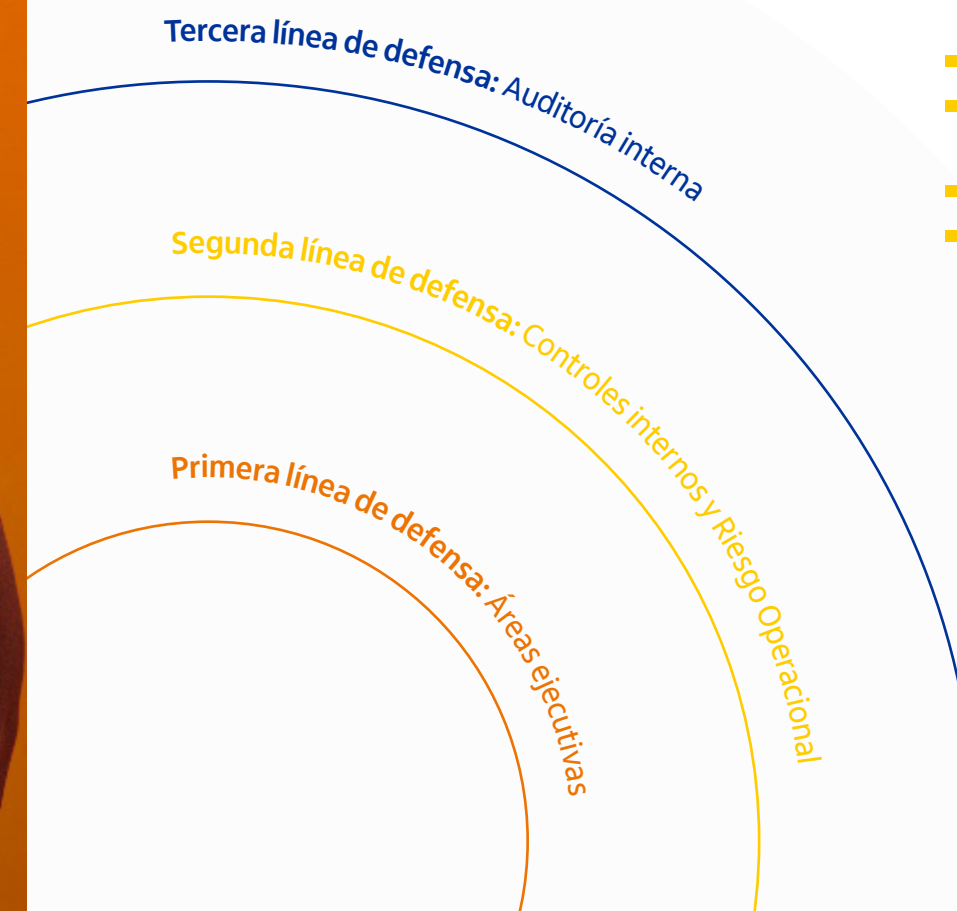
Para garantizar un desempeño adecuado de nuestras actividades resulta fundamental identificar, asumir y gestionar adecuadamente los elementos que representan un riesgo, puesto que así aseguramos la protección de los activos de nuestros accionistas y clientes, aumentando su valor en el tiempo.

Por este motivo, hemos implementado el **Sistema de Administración de Riesgos (SAR)**, el cual cuenta con las políticas, estructuras, modelos, procesos y sistemas de tecnología necesarios de acuerdo con nuestra estrategia, modelo de negocio y la gestión de riesgos de Casa Matriz, siendo una responsabilidad compartida por todas las personas en Itaú. Este sistema está articulado bajo el concepto de "las tres líneas de defensa", que cuentan con sus respectivos roles y responsabilidades:

- 1. Áreas ejecutivas:** Son las responsables de identificar, medir y evaluar los riesgos.
- 2. Controles Internos y Riesgo Operacional:**

  - Apoyan a 1ª línea de defensa en la identificación de riesgos.
  - Difunden la cultura de riesgos y controles.
  - Desarrollan metodologías y gobierno par la gestión de riesgos.
  - Coordinan la gestión de crisis y continuidad.
  - Certifican la eficiencia y eficacia del ambiente de control.
- 3. Auditoría interna:**

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



Riesgos

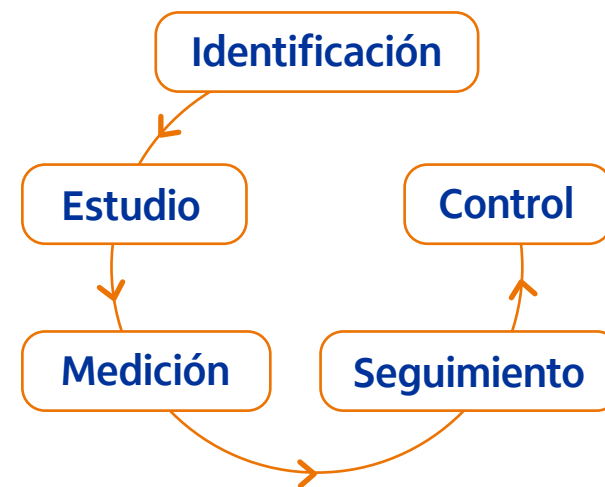




## Riesgo de Crédito

A través del Sistema de Administración de Riesgos de Crédito (SARC), evaluamos permanentemente el riesgo incorporado de nuestros activos crediticios desde su aprobación hasta su recuperación, según la naturaleza de nuestros clientes y nuestra capacidad de riesgo.

Ciclo de evaluación de riesgos crediticios:



Por este motivo, el sistema se constituye como nuestro marco normativo y de actuación para los procesos en las actividades de banca comercial y tesorería cumpliendo con los requerimientos de casa matriz y los entes reguladores, así como con las mejores prácticas observadas en la industria.

### Principales resultados de la Gestión de Riesgos de Crédito

- Segmento Mayorista**
- Analizamos individualmente los créditos según el sector en que se desenvuelve el cliente, su capacidad de pago y la consistencia de la operación solicitada.
  - Realizamos visitas en campo y estudiamos mitigantes a volatilidades del mercado, comportamiento de pago y calidad de garantías. Frecuentemente, evaluamos el desempeño ambiental.

- La aprobación está a cargo de Comités de Crédito Colegiados definidos en función de la calificación de riesgo del deudor y el monto de exposición propuesto.
- Renovamos los límites de crédito conforme a los portafolios definidos, evaluamos operaciones estructuradas de sectores clave de crecimiento como energía y O&G, definimos metodologías ágiles conforme al nivel de riesgo y enfatizamos en el seguimiento.

### Segmento Minorista

- Contamos con procesos diferenciales de evaluación y aprobación de créditos para los segmentos de personas, pequeñas y medianas empresas, es decir que las políticas de aprobación están ajustadas al tipo de cliente, al nivel de riesgo y a la operación solicitada.
- Revisamos nuestras políticas, mejoramos nuestros procesos y actualizamos las plataformas facilitando la trazabilidad y seguimiento de créditos.
- Establecimos los primeros fundamentos para incursionar en la venta digital de productos, inicialmente en el producto tarjeta de crédito.
- Fortalecimos el esquema de seguimiento a través del área de Políticas y Modelo Minorista.

Por otra parte, gracias al seguimiento de Cartera monitoreamos los distintos portafolios y los perfiles de nuestros clientes con el fin de anticipar escenarios de riesgo y tomar las medidas necesarias. Esto con el fin de garantizar en todas nuestras actividades la consistencia de las políticas, procesos y modelos relacionados con el riesgo de crédito y el cumplimiento de los límites establecidos, de acuerdo con los riesgos identificados.

De igual forma avanzamos en la incorporación de herramientas de analítica como apoyo a la toma de decisiones en los diferentes procesos de mantenimiento y generación de crédito.

### Recuperaciones

Durante 2019 ajustamos y fortalecimos la estructura y el modelo de gestión en la Gerencia de Recuperaciones, pasando a una dinámica de acompañamiento y direccionamiento de la estrategia en todos los canales de gestión. Además, trabajamos en la eficiencia en los procesos operativos y en el desarrollo del sistema de información para focalizar esfuerzos de la gestión de cobro.

## Riesgo Financiero

El área de Riesgo Financiero es la encargada de identificar, medir y realizar un adecuado seguimiento a nuestras políticas sobre los límites de riesgo de mercado y liquidez, así como el seguimiento a la valoración de los productos, buscando de este modo un equilibrio entre el apetito de riesgo y la rentabilidad financiera.

### En 2019

logramos un mayor acercamiento y sinergias en los procesos del área. Conseguimos mejoras en la entrega de información para la gestión del riesgo de mercado y liquidez del grupo.



# Asuntos Legales

## Cambios normativos que afectan la industria

**Ley 2009 de 2019.** Incluye sin costo adicional un paquete de productos y/o servicios financieros por el pago de la cuota de manejo de las tarjetas débito y crédito.

**Ley 2010 de 2019.** Por medio de la cual se adoptan normas para la promoción del crecimiento económico, el empleo, la inversión, el fortalecimiento de las finanzas públicas y la progresividad, equidad y eficiencia del sistema tributario, de acuerdo con los objetivos que sobre la materia impulsaron la Ley 1943 de 2018 y se dictan otras disposiciones.

**Decreto 1421 de 2019.** Riesgo operacional en cálculo de relación solvencia. Incorpora el cálculo del riesgo operacional para establecer los límites de patrimonio adecuado de establecimientos de crédito. A partir de su entrada en vigor en enero 1 de 2021, la ponderación del valor de la exposición a riesgos operacionales se suma a la ponderación de riesgos de mercado y al valor de los activos ponderados por nivel de riesgo crediticio para establecer la relación de solvencia, solvencia básica y básica adicional. Para establecer el valor de exposición a los riesgos operacionales, el Decreto establece una metodología en función de las variables de (i) indicador de negocios, (ii) coeficiente de riesgo operacional y (iii) un indicador de pérdida, sustentado en el promedio histórico de pérdidas por riesgos operacionales. El Decreto concede facultades a la Superintendencia Financiera para impartir instrucciones para la aplicación de la metodología de cálculo.

**Circular Externa 005.** Instrucciones relacionadas con el uso de servicios de computación en la nube.

**Circular Externa 014.** Imparte instrucciones relativas a posición propia, posición propia de contado, posición bruta de apalancamiento, posición de inversiones controladas en el exterior, indicadores de riesgo cambiario e indicadores de exposición de corto plazo de los interme-

diarios del mercado cambiario (IMC) y de las entidades públicas de redescuento que no son IMC.

**Circular Externa 016.** Modifica el Capítulo II de la Circular Básica Contable y Financiera, expedida mediante la Circular Externa 100 de 1995, en relación con la gestión del riesgo de crédito.

**Circular Externa 020.** Imparte instrucciones relacionadas con el margen de solvencia y otros requerimientos de patrimonio de los establecimientos de crédito.

**Circular Externa 023.** Lineamientos sobre los escenarios financieros y macroeconómicos a partir de los cuales se deben realizar pruebas de resistencia requeridas por el Supervisor.

**Circular Externa 026.** Mediante la cual la Superintendencia Financiera de Colombia autorizó la utilización de dispositivos móviles a los consumidores financieros mientras permanezcan dentro de las instalaciones de la entidad, en las condiciones que estimen procedentes.

**Circular Externa 029.** Modifica la Circular Básica Jurídica en materia de requerimientos mínimos de seguridad y calidad para la realización de operaciones y acceso a información al consumidor financiero y uso de factores biométricos.

**Circular Externa 031.** Imparte instrucciones relativas a las operaciones con instrumentos financieros derivados y productos estructurados.

**Circular Externa 033.** Imparten instrucciones relacionadas con la relación de solvencia de las sociedades comisionistas de bolsa, las sociedades administradoras de inversión, sociedades fiduciarias y sociedades administradoras de fondos de pensiones y cesantías y entidades aseguradoras.

**Circular Externa 066.** Por la cual se divulgan los montos actualizados de los beneficios de inembargabilidad y exención de juicio de sucesión para la entrega de dineros.

# Anexos





## Asamblea de accionistas

Durante 2019 se realizaron las siguientes reuniones de Asamblea General de Accionistas, las cuales fueron convocadas 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 18 de marzo de 2019 (acta 202), en la cual se aprobaron los estados financieros individuales y consolidados del ejercicio 2018, un compromiso irrevocable para las utilidades del 2019, los informes de Gestión y Grupo Empresarial, entre otros. Así mismo, fue aprobado el informe sobre el funcionamiento del Sistema de Control Interno y designados los miembros de la Junta Directiva, la Revisoría Fiscal y el Defensor del Consumidor Financiero.
- Asamblea Extraordinaria de Accionistas realizada el 10 de diciembre de 2019 (acta 203), en la cual se aprobó una reforma a los estatutos y la elección de la Junta Directiva, así:
  1. **Reforma de Estatutos:** Se aprobó la modificación de los artículos 6, 10, 13, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 35, 38, 41, 44 y 66 de los estatutos, cuya modificación consiste en la eliminación de aspectos incorporados con ocasión del Acuerdo de Accionistas, conformación de la Junta Directiva y otros aspectos de forma. Las principales modificaciones pueden ser consultadas en la página web en el siguiente link: <https://www.itaucolombiano.co/grupo/relacion-con-inversionistas/accionistas/asamblea-extraordinaria-de-accionistas-enero-2020>
  2. **Elección de Junta Directiva:** Se eligió la Junta Directiva la cual quedó compuesta por Manuel Olivares Rossetti, Gabriel Amado de Moura, Juan Echeverría González, Mónica Aparicio Smith\* y Roberto

Brigard Holguín\* (\*Directores Independientes en los términos previstos en la ley 964 de 2005).

- Asamblea Extraordinaria de Accionistas realizada el 27 de enero 2020 (acta 204), en la cual se aprobó una reforma a los estatutos, la elección de la Junta Directiva y los nombramientos de algunos Vicepresidentes y Representantes Legales del Banco, así:

1. **Reforma de Estatutos:** Se aprobó la modificación de los artículos 38, 40 y 41 de los estatutos, cuya modificación consiste en otorgar la facultad a la Junta Directiva para designar al Presidente, Vicepresidente y Representantes Legales del Banco. Las principales modificaciones pueden ser consultadas en la página web en el siguiente link: <https://www.itaucolombiano.co/grupo/relacion-con-inversionistas/accionistas/asamblea-extraordinaria-de-accionistas-diciembre-2019>

2. **Elección de Junta Directiva:** Se aceptó la renuncia de Manuel Olivares y la designación de Cristián Toro. La Junta Directiva quedó compuesta por los siguientes miembros: Gabriel Amado de Moura, Cristián Toro, Juan Echeverría González, Mónica Aparicio Smith\* y Roberto Brigard Holguín\* (\*Directores Independientes en los términos previstos en la ley 964 de 2005).

3. **Nombramiento Vicepresidentes y Representantes Legales:** • Se aceptó la renuncia de Marcos Andrade como Vicepresidente de Franquicia, Producto & Digital, • Se aprobó la designación de Jorge André Miranda Da Rocha como Vicepresidente de Franquicia, Producto & Digital en reemplazo de Marcos Andrade. • Se ratificó la designación de Daniel Brasil como Vicepresidente de Tesorería y Representante Legal en reemplazo de Derek Sassoon.

## Procesos judiciales

El banco y sus filiales afrontan procesos en contra de tipo civil, laboral y administrativo. Dentro de los 204 procesos civiles y administrativos existentes, 111 corresponden a operaciones bancarias y 93 se derivan de la condición de propietarios de los activos dados en leasing. Las pretensiones ascienden a \$168.578 millones. De tal grupo de procesos se considera que en 12 de ellos la probabilidad de pérdida es eventual, 144 procesos remota y 48 con calificación probable. Las provisiones de los procesos con calificación probable atendiendo los requerimientos de la NIC 37, son de \$602 millones.

Existen 183 procesos laborales con un monto de pretensiones de \$16.029 millones los cuales al 31 de diciembre se encuentran provisionados por \$5.662 millones, equivalente al 35,32%. De éstos, 65 procesos tienen calificación probable y 118 con calificación remota.

En 2019 no se pagaron multas por incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios. Tampoco hubo casos de incumplimiento de códigos voluntarios, ni casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadeo, tales como publicidad, promoción y patrocinio que acarrear una multa, castigo o amonestación.

En 2019  
no se  
pagaron  
multas  
por incumplimiento  
de la normativa  
o los códigos  
voluntarios relativos  
a la información y  
al etiquetado de los  
productos y servicios.



## Operaciones con vinculadas, socios y administradores

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

- En el banco se registraron operaciones normales bancarias consistentes en manejo de depósitos, al cierre del año 2019 se registra un saldo de \$3.590 millones en cuentas de recursos propios.
- Por concepto de comisiones y otros intereses en rendimientos de cuentas de ahorro, el banco pagó a Itaú Comisionista la suma de \$525 millones.
- Se recibieron pagos por valor de \$13 millones por el contrato de uso de la red de oficinas bancaria, por contratos de arriendo \$402 millones y por gastos bancarios \$100 mil.
- Por concepto de propiedad planta y equipo, Itaú comisionista de Bolsa posee un activo financiero por derecho de uso por valor de \$1.755 millones.
- Al cierre de 2019 Itaú Comisionista posee una cuenta por pagar al banco por valor de \$1.781 millones y que corresponde al pasivo financiero de arrendamiento.

### Operaciones realizadas con Itaú Securities Services Colombia S.A. Sociedad Fiduciaria.

- En el banco se registraron operaciones normales bancarias consistentes en manejo de depósitos. Al cierre de dicho año se registra un saldo de \$15.627 millones en dichas cuentas.

- Por concepto de propiedad planta y equipo, Itaú Securities Services posee un activo financiero por derecho de uso por valor de \$254 millones.
- Al cierre de 2019 Itaú Securities Services posee una cuenta por pagar al banco por valor de \$256 millones y que corresponde al pasivo financiero de arrendamiento.
- Se recibieron pagos por valor de \$152 millones por comisiones bancarias y por contratos de arrendamiento.
- El banco pagó a la sociedad Fiduciaria por concepto de comisiones e intereses la suma de \$520 millones.

### Operaciones realizadas con Itaú Asset Management S.A.

- En el Banco se registraron operaciones normales bancarias consistentes en manejo de depósitos. Al cierre de dicho año se registra un saldo de \$33.995 millones en dichas cuentas.
- Por concepto de propiedad planta y equipo, Itaú Asset Management posee un activo financiero por derecho de uso por valor de \$1.725 millones.
- Al cierre de 2019 Itaú Asset Management posee una cuenta por pagar al banco por valor de \$1.747 millones y que corresponde al pasivo financiero de arrendamiento.
- Se recibieron pagos por valor de \$455 millones por concepto de contratos de arrendamiento, por uso de red de oficinas e intereses.
- El banco pagó a Itaú Asset Management por concepto de arrendamientos un valor total de \$198 millones y por rendimientos financieros \$1.740 millones, para un total de \$1.938 millones al cierre del mes de diciembre de 2019.

### Operaciones realizadas con Itaú (Panamá) S.A.

- Itaú CorpBanca Colombia posee recursos en moneda extranjera en esta filial por US\$ 1.423.354,06.
- Igualmente, Itaú Panamá mantiene un overnight por US\$ 15.004.500,00 a 1,80%. Tasa utilizada a 31 de diciembre de 2019 TRM 3,277.14
- Se recibieron ingresos por valor de US\$ 291.983,33 en concepto de intereses ganados por colaciones interbancarias.
- El banco pagó US\$ 116.175,35 en concepto de intereses pagados producto del depósito mantenido en el Banco.

### Operaciones realizadas con Itaú Casa de Valores S.A.

Itaú CorpBanca Colombia no tuvo operaciones con Itaú Casa de Valores S.A. durante 2019.

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

En el banco se registraron operaciones normales bancarias consistentes en manejo de depósitos. Al cierre del año 2019 se registró un saldo de \$168 millones en dichas cuentas. El banco pagó por concepto de comisiones e intereses la suma de \$15 millones. Se recibieron pagos por valor de \$507 millones por concepto de contratos de arrendamiento.

Adicionalmente, continúan vigentes los siguientes contratos con Itaú Corredor de Seguros Colombia S.A.:

- Un contrato cuyo objeto es la prestación de servicios profesionales para la promoción a la vinculación de nuevos asegurados a las pólizas colectivas a programa de seguros deudores, que incluye Vida Grupo Deudores, incendio, automóviles deudores, créditos ordinarios, libranzas, hipotecarios y leasing; así como la asesoría conexas a actividades de intermediación para administración y mejoramiento de dicho programa. Este contrato fue celebrado en el año 2013 y continua vigente.
- Un contrato cuyo objeto es la prestación de servicios profesionales para la promoción a la vinculación de nuevos asegurados a las pólizas colectivas a programa de seguros voluntarios y asesoría conexas a actividades de intermediación para administración y mejoramiento de dicho programa. Este contrato fue celebrado en el año 2014 y continua vigente.

### Operaciones de accionistas mayoritarios

	31 de diciembre de 2019	31 de diciembre de 2018
<b>Activo</b>		
<b>Cartera de Créditos</b>	\$-0	\$-0
<b>Operaciones de Tesorería</b>	\$-0	\$-0
<b>Pasivo</b>		
<b>Depósitos y Exigibilidades</b>	\$-0	\$-0

## Contratos de arrendamiento de inmueble

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

- 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.
- Itaú Asset Management Colombia S. A.: respecto de las oficinas que en la actualidad ocupa la filial en las ciudades de Bogotá D. C., Cali, Barranquilla y Medellín.
- Itaú Securities Services Colombia S. A. Sociedad Fiduciaria: respecto de las oficinas utilizadas por esta filial en la ciudad de Bogotá D. C. y Barranquilla.
- Itaú (Panamá) S.A.: respecto de las oficinas ubicadas en las ciudades de Bogotá D. C.
- Itaú Corredor de Seguros Colombia S. A.: respecto de las oficinas ubicadas en las ciudades de Bogotá D.C., Barranquilla, Medellín y Cali.

## Otras operaciones

A 31 de diciembre de 2019 el banco tenía otorgados préstamos netos de provisiones a sus directivos y administradores por valor de \$13.108 millones, representados en préstamos de libre inversión, créditos de vivienda y tarjetas de crédito. Al 31 de diciembre de 2018 dichos préstamos ascendían a \$11.988 millones. Para el 31 de diciembre de 2019 y 2018 los accionistas del banco no registran operaciones que sean iguales o superiores al 5% del patrimonio técnico, es decir a \$175.981 millones y \$172.783 millones, respectivamente.

Durante el año 2019 por concepto de asistencia a las reuniones de la Junta Directiva y Comités de Apoyo se pagaron honorarios a los directores de \$664 millones y durante el año 2018 \$624 millones.

Se destacan además los siguientes contratos con sociedades vinculadas y/o relacionadas:

Adicional a los contratos antes mencionados, durante el 2019 la Asamblea General de Accionistas y/o la Junta Directiva de Itaú CorpBanca Colombia S.A. aprobó lo siguiente:

- La Junta Directiva aprobó la celebración de un acuerdo de servicios entre Itaú Comisionista de Bolsa e Itaú BBA Securities NY con el fin de direccionar el flujo de clientes de Itaú NY hacia el mercado de renta variable local colombiano por intermedio de Itaú Comisionista de Bolsa.
- La Junta Directiva aprobó un Contrato de uso de red entre Itaú CorpBanca Colombia e Itaú Comisionista de Bolsa con el fin de que el Banco utilice la red de oficinas de Itaú Comisionista de Bolsa por una remuneración mensual de \$6.000.0000 por todas las transacciones realizadas previa la presentación de la correspondiente factura. La remuneración tendrá un ajuste anual correspondiente al incremento del IPC.
- Contrato Marco para Derivados estandarizados entre Itaú CorpBanca Colombia S.A. e Itaú Comisionista de Bolsa S.A. La Junta Directiva aprobó un acuerdo de cámara para realizar operaciones de derivados bajo contrato de comisión entre Itaú CorpBanca Colombia e Itaú Comisionista de Bolsa Colombia.

## Hechos posteriores

Los Estados Financieros Separados, correspondientes al ejercicio finalizado al 31 de diciembre de 2019 fueron aprobados por la Junta Directiva de febrero de 2020.

## 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.

De acuerdo con lo establecido en los Decretos 2420 y 2496 del 2015, Decreto 2131 de 2016, Decreto 2170 de 2017, Decreto 2483 de 2018 y Decreto 2270 de 2019 se actualiza el marco normativo para los preparadores de la información financiera que hacen parte del Grupo I. A partir del 1 de enero de 2018 empieza a regir la NIIF 9 "Instrumentos Financieros" norma que introduce nuevas reglas para la contabilidad de coberturas y un nuevo modelo de deterioro para activos financieros y la NIIF 16 "Arrendamientos" norma diseñada para el reconocimiento, medición, presentación y revelación de los arrendamientos, dicha norma empieza a aplicar a partir del 1 de enero de 2019.

Mediante la Circular Externa 016 del 2 de julio de 2019, la Superintendencia Financiera de Colombia modificó el subnumeral 1.4. del Anexo 1 "Régimen General de Evaluación, Calificación y Provisionamiento de Cartera de Crédito" y los subnumerales 1.3.2.3.2.1., 1.3.2.3.3.1.2., 1.3.3.1. y 2.2.1.2. del Capítulo II de la Circular Básica Contable y Financiera; adicionalmente las entidades no podrán revertir las provisiones de los créditos reestructurados que al corte del 30 de junio de 2019 registren calificación en categoría de incumplimiento, salvo que la reducción obedezca a la aplicación de las condiciones

definidas en el subnumeral 2.2.1.2. del Capítulo II de la Circular Básica Contable y Financiera, o a la disminución de la exposición del activo asociada a los pagos efectuados por los deudores.

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.

El Banco cuenta con el área de Controles internos y Riesgo Operacional, desde la cual se gestiona el cumplimiento de la norma de control interno, acogiendo la metodología de casa Matriz, basada en las tres líneas de defensa.

Igualmente, gestiona la aplicación y seguimiento del modelo SOX (Ley Sarbanes-Oxley). Dicho modelo está compuesto por el marco de Control Interno (controles a nivel de entidad) y por el modelo de procesos especí-



ficos, siendo el objetivo del primero complementar los controles incluidos en el segundo, de tal forma que en ambos ámbitos queden documentados los cinco componentes del modelo de control interno (COSO): Entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y actividades de supervisión. Este modelo está sustentado en un proceso de certificación de controles.

El proceso de certificación se basa en testeos (pruebas) a los controles claves que mitigan los riesgos relevantes sobre los estados financieros. Así mismo la Contraloría Interna y el Auditor Externo emiten su concepto anual respecto a la efectividad del Sistema de Control Interno del Reporte Financiero de la entidad y sus puntos de mejora.

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 CorpBanca 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.

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 parágrafo 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 los mismos al Comité de Auditoría de la entidad. De los mismos se concluye que el modelo de seguridad de la información enmarca los principios de confidencialidad, integridad y disponibilidad con los cuales se protege la información. La política está basada en las Normas, Políticas y Procedimientos sobre seguridad de la información, las cuales están publicadas en la Intranet y han sido divulgadas a toda la organización.

El Modelo de Gestión de Continuidad de Itaú CorpBanca Colombia, se encuentra definido a partir del lineamiento sobre las mejores prácticas y estándares mundiales en Continuidad del Negocio que propenden el fortalecimiento organizacional a partir de los siguientes puntos objetivo:

- Asegurar la prestación de los servicios financieros críticos a los clientes de Itaú CorpBanca Colombia, minimizando el impacto generado por un evento de desastre o interrupción mayor.
- Asegurar que Itaú CorpBanca Colombia esté preparado para responder ante emergencias o disruptivos, mitigando los impactos ocasionados y recuperándose en el menor tiempo posible.
- Minimizar las pérdidas económicas que pueda ocasionar la emergencia presentada.
- Proveer los mecanismos de comunicación internos y externos que faciliten el desarrollo de los planes.
- Coordinar los procesos y recursos asignados para lograr la recuperación del negocio.
- Asegurar que los planes sean viables, operativos y compatibles con las necesidades y prioridades de Itaú CorpBanca Colombia.

Para el logro de estos objetivos, durante 2019 se llevaron a cabo las pruebas a los Planes de Continuidad y Contingencia de los procesos definidos como críticos, con resultados satisfactorios que permitieron identificar importantes oportunidades de mejora.

Adicionalmente, dentro del marco de mejora continua, se actualizó el Análisis de Impacto al Negocio (BIA) a partir de los lineamientos definidos por nuestra casa Matriz en Brasil y el Análisis de riesgos de interrupción. También se adelantaron las correspondientes actualizaciones sobre el Manual de Gestión de Continuidad del Negocio y los Planes de Recuperación de los procesos críticos, incluyendo el escenario de ataque cibernético. Finalmente, se llevaron a cabo capacitaciones a todos los funcionarios sobre los temas relevantes en continuidad del negocio, con énfasis en los responsables de los procesos críticos sobre sus protocolos específicos de actuación.

## 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 directivos.
- B. Honorarios pagados.
- C. Donaciones.
- D. Publicidad, propaganda y relaciones públicas.
- E. Obligaciones en moneda extranjera.
- F. Las inversiones en las sociedades nacionales y extranjeras.

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 Básica Jurídica y la demás información exigida en la norma fue incluida 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 CorpBanca asume 2020 como un año de desafíos, en el que mantendrá como objetivo “ser una entidad 100% centrada en el cliente”, en un ejercicio que prevemos una aceleración en la economía colombiana, que proyectamos se expandirá 3,3%.

Pondremos foco en hacer sostenible la rentabilización del banco, mediante diferentes acciones, entre las que se destacan la consolidación del proyecto digital que impactará el relacionamiento con nuestros clientes, en especial de Banca Minorista, al tiempo que mantendremos la dinámica de la Banca Mayorista y la Tesorería.

En el campo interno pondremos énfasis en todo lo relacionado con riesgos, en especial ciberseguridad, sostendremos los esfuerzos en la eficiencia del gasto, que hasta ahora nos han reportado considerables ahorros, y continuaremos tomando acciones para el fortalecimiento de la cultura Itaú entre nuestros colaboradores.

Consideramos que se han sentado las bases necesarias para conseguir los objetivos propuestos en el nuevo año, en el que esperamos crecer con acciones enmarcadas en el propósito de Itaú de estimular el poder transformador de las personas.

De los señores accionistas,

Álvaro Pimentel

Presidente de Itaú CorpBanca Colombia S.A.

Febrero de 2020

# Inversión social 2019

(Decreto 3341 de 2009)

Nombre	Fecha	Origen Pago	Valor	Programa Implementado	Grupo	Objeto Social - Sector Beneficiado
Fundación Dividendo por Colombia (United Way)	II Semestre 2019	Cuenta de Donaciones	\$50.111.386	Acción Global de Voluntariado	Educación	United Way Worldwide es la segunda red de solidaridad más grande del mundo. En Itaú trabajamos en alianza con esta red solidaria con quienes estructuramos programas educativos con el objetivo de contribuir al bienestar de niños, niñas y adolescentes en edad escolar. Ejemplo de ello son los trabajos de mejoras locativas y programas de lectura con el apoyo de voluntarios de Itaú.
			\$14.109.956			
			\$4.000.000	Campaña de Navidad Itaú por el Pacífico		
<b>Total Cuenta de Donaciones</b>			<b>\$68.221.342</b>			
Asociación amigos del parque 93	I Semestre 2019	Patrocinios y Eventos	\$64.277.348	Libro al parque 2019	Educación	Libro al parque es un proyecto que se desarrolla anualmente con el fin de incentivar la lectura en uno de los barrios más representativos de Bogotá. Por esto despertó nuestro interés como un medio más para posicionar nuestro pilar de Educación y reforzar la lectura en la primera infancia.
Filbo	I Semestre 2019	Patrocinios y Eventos	\$474.141.956	Feria Internacional del Libro de Bogotá	Cultura	Acorde a nuestro programa "Lee para un niño", participamos en este evento con un espacio donde promovimos la lectura en la primera infancia, donamos libros a los asistentes y entregamos recomendaciones para que los adultos incentiven a los niños a la lectura. Para 2019 se entregaron 13.189 libros.
Fiesta del libro Medellín	II Semestre 2019	Patrocinios y Eventos	\$379.466.807	Fiesta del Libro y la cultura Medellín	Cultura	La Fiesta del Libro y la cultura es un evento que tiene como propósito promover la educación y la cultura. Participamos en este evento con un espacio donde promovimos la lectura en la primera infancia, donamos libros a los asistentes y entregamos recomendaciones para que los adultos incentiven a los niños en la lectura. Para 2019 se entregaron 11.000
Feria del Millón	II Semestre 2019	Patrocinios y Eventos	\$364.124.550	Feria del Millón	Cultura	Acorde a nuestro pilar de cultura, apoyamos la Feria del Millón, un evento que busca democratizar el acceso al arte ya que las personas pueden acceder a obras por un millón de pesos.
Fondo Acción	II Semestre 2019	Sostenibilidad	\$78.530.400	Compensación huella de carbono 2017-2018	Medio Ambiente	Trabajamos con un proyecto conservador en el Pacífico Colombiano con impacto ambiental y social bajo un proyecto REDD+, Reducción de las emisiones derivadas de la deforestación y degradación de los bosques.
Fundación Club Deportivo de Enseñanzas Futuras	II Semestre 2019	Patrocinios y Eventos	\$8.810.000	Uniformes Deportivos	Deporte	Entregamos 80 uniformes y 10 balones para apoyar a esta fundación en Medellín, enfocada en trabajar con niños y adolescentes de edades entre 9 y 15 años.
Policía Nacional	II Semestre 2019	Medios y Campañas	\$6.260.000	Donación Kits Aseo	Solidario	Apoyamos a la Policía Nacional con la donación de kits de aseo para las personas que se trasladaron de su sitio de origen y tuvieron que trabajar durante jornadas extras en los disturbios de orden público que se presentaron en noviembre Bogotá.
Proyecto Itaú por el Pacífico	II Semestre 2019	Medios y Campañas	\$60.378.713	Proyecto en el Pacífico con impacto ambiental y social	Sostenibilidad	A través de la estrategia de Sostenibilidad, diseñamos un proyecto en el Pacífico colombiano con impacto ambiental y social. El Pacífico Colombiano es considerado como zona afectada por el conflicto armado del país.
<b>Total cuentas Marketing</b>			<b>\$1.435.989.774</b>			
<b>Total Inversión Social</b>			<b>\$1.504.211.116</b>			

\*Cifras en millones de pesos colombianos





## Índice de contenidos GRI



Estándar GRI

Indicador

Ubicación /  
Respuesta directa

### GRI 102: Indicadores generales 2016

#### Perfil de la organización

102-1 Nombre de la organización	Página 20
102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	Página 22-23
102-3 Ubicación de la casa matriz	Página 17
102-4 Ubicación de las operaciones	Página 17
102-5 Propiedad y forma jurídica	Página 21
102-6 Mercados servidos	Página 22-23
102-7 Dimensiones de la organización	Página 20-21, 25-26
102-8 Información de empleados y otros trabajadores	Página 77-78
102-9 Cadena de suministros	Página 55
102-10 Cambios significativos de la organización y la cadena de suministros	No hubo cambios significativos en la cadena de suministros
102-11 Enfoque o principio de precaución	Página 89
102-12 Iniciativas externas	Página 34-35
102-13 Pertenencia a asociaciones	Página 35

#### Estrategia

102-14 Declaración del encargado de la toma de decisiones	Página 6-8
102-15 Impactos clave, riesgos y oportunidades	Página 11-13

Estándar GRI	Indicador	Ubicación / Respuesta directa
<b>GRI 102: Indicadores generales 2016</b>	<b>Ética e integridad</b>	
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de comportamiento	Página 24
	102-17 Mecanismos de consejo y preocupaciones éticas	<a href="https://www.itaú.co/documents/10282/1338609/57CodigodeConductaGeneralGrupoCorpBancaColombia.pdf">https://www.itaú.co/documents/10282/1338609/57CodigodeConductaGeneralGrupoCorpBancaColombia.pdf</a>
	<b>Gobierno Corporativo</b>	
	102-18 Estructura de gobierno	Página 29
	102-19 Delegación de autoridad	<a href="https://www.itaú.co/documents/10282/1338609/56CodigodeBuenGobierno.pdf">https://www.itaú.co/documents/10282/1338609/56CodigodeBuenGobierno.pdf</a> (pág. 5)
	102-20 Responsabilidad ejecutiva sobre temas económicos, sociales y ambientales	<a href="https://www.itaú.co/documents/10282/1338609/56CodigodeBuenGobierno.pdf">https://www.itaú.co/documents/10282/1338609/56CodigodeBuenGobierno.pdf</a>
	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, sociales y ambientales	<a href="https://www.itaú.co/documents/10282/1338609/56CodigodeBuenGobierno.pdf">https://www.itaú.co/documents/10282/1338609/56CodigodeBuenGobierno.pdf</a> (pág. 31)
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	Página 30-31
	102-23 Posición del máximo órgano de gobierno	Página 30-31
102-24 Nombramiento y selección del máximo órgano de gobierno	<a href="https://www.itaú.co/documents/10282/1338609/56CodigodeBuenGobierno.pdf">https://www.itaú.co/documents/10282/1338609/56CodigodeBuenGobierno.pdf</a> (pág. 5)	
102-25 Conflictos de interés	<a href="https://www.itaú.co/documents/10282/1338609/56CodigodeBuenGobierno.pdf">https://www.itaú.co/documents/10282/1338609/56CodigodeBuenGobierno.pdf</a> (pág. 23)	

Estándar GRI	Indicador	Ubicación / Respuesta directa
<b>GRI 102: Indicadores generales 2016</b>	102-26 Rol del máximo órgano de gobierno frente al propósito, valores y estrategia	<a href="https://www.itaú.co/documents/10282/1338609/56CodigodeBuenGobierno.pdf">https://www.itaú.co/documents/10282/1338609/56CodigodeBuenGobierno.pdf</a>
	102-27 Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno	<a href="https://www.itaú.co/documents/10282/1338609/56CodigodeBuenGobierno.pdf">https://www.itaú.co/documents/10282/1338609/56CodigodeBuenGobierno.pdf</a> (pág. 27)
	102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	<a href="https://www.itaú.co/documents/10282/1338609/56CodigodeBuenGobierno.pdf">https://www.itaú.co/documents/10282/1338609/56CodigodeBuenGobierno.pdf</a> (pág. 25)
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, sociales y ambientales	<a href="https://www.itaú.co/documents/10282/1338609/56CodigodeBuenGobierno.pdf">https://www.itaú.co/documents/10282/1338609/56CodigodeBuenGobierno.pdf</a> (pág. 28)
	102-32 Rol del máximo órgano de gobierno en el informe de sostenibilidad	<a href="https://www.itaú.co/documents/10282/1338609/56CodigodeBuenGobierno.pdf">https://www.itaú.co/documents/10282/1338609/56CodigodeBuenGobierno.pdf</a> (pág. 5)
	102-35 Políticas de remuneración	<a href="https://www.itaú.co/documents/10282/1338609/56CodigodeBuenGobierno.pdf">https://www.itaú.co/documents/10282/1338609/56CodigodeBuenGobierno.pdf</a> (pág. 12)
	<b>Relacionamiento con grupos de interés</b>	
	102-40 Listado de grupos de interés	Página 36
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	Página 80
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	Página 36
102-43 Enfoque de relacionamiento con grupos de interés	Página 36	
102-44 Temas clave y preocupaciones de los grupos de interés	Página 36	



Estándar GRI	Indicador	Ubicación / Respuesta directa
<b>Prácticas de reporte</b>		
<b>GRI 102: Indicadores generales 2016</b>	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Página 21
	102-46 Definición del contenido del reporte y el alcance de los temas	Página 37-39
	102-47 Listado de temas materiales	Página 41
	102-48 Re-expresión de información	No hubo lugar a reexpresión de la información en periodos anteriores
	102-49 Cambios en el reporte	No se presentaron cambios significativos en el reporte
	102-50 Periodo de reporte	Página 15
	102-51 Fecha del reporte más reciente	Página 15
	102-52 Ciclo de reporte	Página 15
	102-53 Punto de contacto para cuestiones relacionadas con el reporte	Página 15
	102-54 Declaración del reporte de acuerdo con los Estándares GRI	Página 15
102-55 Índice de contenidos GRI	Página 104 y ss	
102-56 Verificación externa	El reporte no fue verificado de manera externa	
<b>Tema material: Maximización de valor y rentabilidad</b>		
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su alcance	Página 50-51
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Página 50-51
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 50-51

Estándar GRI	Indicador	Ubicación / Respuesta directa	
<b>GRI 204: Prácticas de abastecimiento 2016</b>	204-1 Proporción del gasto sobre proveedores locales	Página 55	
	<b>Portafolio de productos (suplemento financiero)</b>	FS7 Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico para cada línea de negocios desglosado por propósito	Página 54
FS8 Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio ambiental específico para cada línea de negocios desglosado por propósito		Página 54	
<b>GRI 205: Anticorrupción 2016</b>	205-1 Operaciones evaluadas sobre riesgos relacionados con la corrupción	Página 57	
	<b>GRI 305: Emisiones 2016</b>	305-1 Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1)	Página 58
		305-2 Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero por consumo de energía (alcance 2)	Página 58
		305-3 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (alcance 3)	Página 58
		305-4 Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	Página 59
305-5 Reducción de emisiones de gases de efecto invernadero		Página 59	
<b>GRI 302: Energía 2016</b>	302-1 Consumo de energía dentro de la organización	Página 59	
	302-3 Intensidad energética	Página 59	
	302-4 Reducción del consumo energético	Página 59	
<b>GRI 303: Agua 2018</b>	303-5 Consumo de agua	Página 60	
<b>GRI 306: Efluentes y residuos 2016</b>	306-2 Residuos por tipo y método de disposición	Página 60	

Estándar GRI	Indicador	Ubicación / Respuesta directa
<b>Tema material: Transformación e innovación digital</b>		
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su alcance	Página 63-64
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Página 63-64
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 63-64
<b>Tema material: Servicio al Cliente</b>		
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su alcance	Página 67-68
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Página 67-68
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 67-68
<b>Tema material: Inclusión financiera y acceso a recursos financieros</b>		
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su alcance	Página 74-75
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Página 74-75
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 74-75
<b>Tema material: Formación y desarrollo de las personas</b>		
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su alcance	Página 86-87
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Página 86-87
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 86-87
<b>GRI 404: Formación y educación 2016</b>	404-1 Horas de formación promedio al año por empleado	Página 88
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones de desempeño y de desarrollo de carrera	Página 90

Estándar GRI	Indicador	Ubicación / Respuesta directa
<b>Cultura y Personas</b>		
<b>GRI 401: Empleo 2016</b>	401-1 Nuevas contrataciones y retiros de empleados	Página 79
	401-3 Licencias de maternidad y paternidad	Página 82
<b>GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016</b>	405-1 Diversidad de los órganos de gobierno y los empleados	Página 80-81
	405-2 Relación entre el salario base y la remuneración de hombres y mujeres	Página 80-81
<b>GRI 406: No discriminación 2016</b>	406-1 Incidentes de discriminación y acciones correctivas implementadas	Página 83
	403-1 Sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo	Página 83
<b>GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018</b>	403-8 Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo	Página 83
	403-9 Lesiones relacionadas con el trabajo	Página 84
	403-10 Enfermedades relacionadas con el trabajo	Página 84



