

# Informe de Gestión y Sostenibilidad Itaú 2017

## Contenido

1. **Contexto** \_
  - a. Carta del Presidente \_
  - b. Contexto macroeconómico \_
  - c. Perfil del informe \_
2. **Perfil Organizacional** \_
  - a. ¿De dónde venimos? \_
  - b. Itaú Colombia, ¿Quiénes somos? \_
  - c. Nuestro propósito, nuestra manera \_
  - d. Proceso de Integración \_
3. **Nuestro negocio** \_
  - a. Nuestros productos y servicios \_
  - b. Servicio al cliente \_
4. **Prácticas de gobernanza** \_
  - a. Gobierno Corporativo \_
  - b. Cumplimiento \_
5. **Nuestra gestión del riesgo** \_
  - a. Sistema de Administración de Riesgos (SAR) \_
  - b. Riesgo de crédito \_
  - c. Riesgo financiero \_
  - d. Riesgo operativo \_
6. **Resultados económicos** \_
  - a. Balance no consolidado \_
  - b. Estados financieros no consolidados \_
7. **Sostenibilidad** \_
  - a. Grupos de interés y temas materiales \_
  - b. Estrategia de Sostenibilidad \_
    - i. Financiación sostenible \_
    - ii. Gestión ambiental responsable \_
    - iii. Educación Financiera \_
  - c. Relacionamiento con nuestros grupos de interés \_
    - i. Nuestros colaboradores \_
    - ii. Desarrollo de proveedores \_

iii. Relacionamiento con la comunidad \_

**8. Asuntos legales**

- a. Asuntos legales
- b. Operaciones con vinculadas, socios y administradores
- c. Hechos posteriores
- d. Declaraciones finales

**9. Anexos**

- a. Tabla GRI
- b. Carta de Aseguramiento Deloitte
- c. Encuesta Código País
- d. Inversión social 2017

# 1. Contexto

## a. Carta del Presidente

2017 se constituye en un año histórico y muy relevante para Itaú CorpBanca Colombia. Desde 2016, planteamos como objetivo y foco de gestión iniciar en 2017 el proyecto de migración de clientes, productos y servicios de la entonces red CorpBanca, al sistema de la red Itaú. Un proyecto altamente exigente a nivel tecnológico y operativo.

Empezamos el 22 de marzo de 2017 adoptando la marca Itaú para todos nuestros cerca de 3.600 colaboradores. A partir de esa fecha iniciamos un proceso minucioso de despliegue y apropiación de la cultura corporativa cuando empezamos a incorporar en el ADN de Itaú “Nuestra Manera”, la forma en la que hacemos negocios, creamos valor compartido y generamos resultados sustentables, basados en rigurosos estándares de ética y transparencia.

Para el mercado, ese objetivo se materializó el 22 de mayo de 2017, cuando cambiamos en un solo fin de semana la marca en 102 puntos de atención de la red Helm en Colombia, aterrizando la marca Itaú en 17 ciudades y municipios del país.

Consistentes con la visión y propósito que queremos proyectar, presentamos en ese momento la campaña “Queremos conocer”, que planteaba una condición de acercamiento previo, en la construcción de una relación duradera con el mercado colombiano en un marco de cercanía y confianza.

Luego en junio, dimos inicio al proceso de migración de la red CorpBanca, que adicionalmente al cambio de la marca, contemplaba la migración sistémica de los clientes a la plataforma de Itaú. Ese proceso fue ejecutado en olas con volúmenes progresivamente más grandes de cuentas y productos, con el fin de aprovechar la curva de aprendizaje y minimizar impactos a nuestros clientes.

Cumplimos los cronogramas originalmente trazados logrando que al 31 de diciembre de 2017, el 77% de los puntos de atención operaran bajo la imagen de Itaú, en una misma plataforma tecnológica y con procesos unificados.

En paralelo, al largo del año logramos otros hitos relevantes como:

- La incorporación al banco, de los activos, pasivos y personas de la Corporación Financiera Itaú BBA;
- La Negociación Colectiva 2017 – 2019, proceso que enfatizó en reconocer y promocionar el bienestar y continuo crecimiento de colaboradores y familias, y la atención primordial en aspectos de vivienda, educación y salud;
- Revisión y ajustes en nuestras políticas de riesgo con el objetivo de robustecer nuestro desempeño en diversos contextos, y llevar nuestra gestión a un nuevo nivel, teniendo en cuenta las señales de la coyuntura socioeconómica;
- Reestructuración de algunas áreas y la creación de la Vicepresidencia de Franquicia, Producto y Digital, una palanca clave en la organización que estamos construyendo, responsable de la definición y ejecución de la estrategia de reorientación que se implementará en la banca minorista.

Interesados en el desarrollo de la competitividad de Colombia participamos en la estructuración y sindicación de un crédito por 250 millones de dólares para la puesta en marcha del proyecto Pacífico II, del programa de Vías 4G; obtuvimos un crédito de IFC (brazo del Banco Mundial) por 105 millones de dólares, para impulsar el desarrollo de las pequeñas y medianas empresas del país y aumentar el financiamiento a proyectos que ayuden a mitigar el cambio climático.

Desde el punto de vista financiero, acumulamos \$121.281 millones de pérdida a diciembre, lo cual representa un -3,4% de nuestro patrimonio. En el negocio de intermediación evidenciamos una mejoría con un Margen Neto de Intereses de 4,6% en el promedio del 2017, frente a un 4,0% de 2016.

Presentamos una menor dinámica en resultados de Tesorería y Comisiones, teniendo en cuenta la estrategia del banco de generación de ingresos recurrentes en líneas diferentes a las asociadas al negocio de crédito.

No fuimos ajenos al deterioro de la calidad de la cartera de créditos del sector bancario. No obstante, la calidad de cartera vencida mayor a 30 días sigue manteniéndose mejor que la del promedio de bancos, con un 3,8% frente a un 4,4% del sistema a noviembre 2017. La cobertura de cartera medida como las provisiones para cubrir créditos vencidos mayores a 30 días es del 166%, dato superior al índice registrado por el promedio de bancos que fue del 127% al corte de noviembre 2017.

En la línea de gastos, presentamos un incremento frente al año anterior teniendo en cuenta los impactos de un mayor IVA, derivado de la reforma tributaria, de gastos relacionados con el proceso de cambio de marca y de integración tecnológica.

Nuestros indicadores de liquidez continúan saludables, con el IRL regulatorio en un 444%, teniendo en cuenta nuestra medición más conservadora, al adoptar de manera temprana los mejores estándares de medición de liquidez dictados por Basilea III. Así mismo, nuestros niveles de solvencia se encuentran por encima de los mínimos regulatorios con un 12,7% en solvencia total y 9,3% en solvencia básica (niveles regulatorios: 9% y 4,5% respectivamente).

Como presidente de Itaú Colombia y en representación del equipo de profesionales que me acompaña, reitero el compromiso para continuar fortaleciendo nuestro modelo de negocio en el país, un modelo con foco y prioridad en la satisfacción de nuestros clientes.

Igualmente ratifico la ética y la transparencia como pilares esenciales de nuestra identidad corporativa para continuar avanzando en la recurrente generación de valor para nuestros grupos de interés.

Gracias,

Atentamente,

Álvaro Pimentel

Presidente de Itaú CorpBanca Colombia S.A.

## a. Perfil del Informe

Como Itaú Colombia presentamos nuestro primer Informe de Gestión y Sostenibilidad 2017, que da cuenta del sólido compromiso que mantenemos con nuestros grupos de interés y presenta los resultados de nuestra gestión. Este ejercicio, que venimos desarrollando anualmente desde 2014 como CorpBanca y ahora como Itaú, fortalece los procesos internos de la organización y aporta sustancialmente a nuestro objetivo de generar valor y aportar al desarrollo de la sociedad.

Nuestro informe “*se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI*” y el suplemento sectorial para servicios financieros. Da a conocer la gestión comprendida entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2017 y su alcance corresponde exclusivamente a las actividades de Itaú Colombia.

Con el fin de garantizar la transparencia y la confiabilidad de la información presentada, realizamos un proceso de aseguramiento a dieciséis (16) contenidos reportados con la firma Deloitte, cuyo resultado se presenta en los anexos. El informe contiene reexpresiones de la información reportada el año pasado, debido fundamentalmente al proceso de alineación de lo que fue CorpBanca con la cultura Itaú.

El proceso de elaboración del Informe está alineado con los principios para la definición del contenido y la calidad propuestos por el Estándar GRI. Se tuvo en cuenta la inclusión de los grupos de interés, el Contexto de Sostenibilidad, la Materialidad y la Exhaustividad.

En cuanto a la calidad, el informe buscó reportar información precisa, reflejar aspectos tanto positivos como negativos del desempeño, ser comprensible y accesible, permitir la identificación de cambios en el desempeño y comparación con pares.

### *Contacto:*

Las inquietudes relacionadas con este informe pueden ser canalizadas a través de la Gerencia de Marketing y Sostenibilidad en el correo [sostenibilidad@itau.co](mailto:sostenibilidad@itau.co) y/o Relación con Inversionistas en el correo [ir@itau.co](mailto:ir@itau.co).

## b. Contexto Macroeconómico

### **Entorno económico internacional**

La economía mundial ha enfrentado diversos desafíos durante el último año, muchos de ellos relacionados con el contexto sociopolítico de algunos países y el ajuste al alza en la tasa de interés en Estados Unidos. Sin embargo, estas situaciones del contexto internacional, también generan transformaciones en el entorno local en el que se desenvuelven nuestras operaciones.

En el entorno internacional el ciclo global está cambiando, la economía estadounidense evidenció el fortalecimiento de la actividad y el mercado laboral, lo que impulsó tres aumentos de la tasa de interés durante el año hasta alcanzar el rango 1,25%-1,50%, la política monetaria expansiva y los elevados niveles de confianza contribuyeron a la reactivación del Producto Interno Bruto (PIB), que para el 2017 creció un 2,3%, mientras la tasa de desempleo alcanzó un mínimo de 4,1% reafirmando la consolidación del mercado laboral.

Este proceso de reactivación podría continuar a lo largo de 2018 y la economía podría llegar a crecer un 2,4%. Se espera que la Reserva Federal (Fed) ejecute tres incrementos en la tasa de interés, y no detenga su política de vencimiento en los tesoros y MBS (Mortgage-Backed Securities, títulos respaldados por hipotecas), que contribuyan al ajuste moderado de la hoja de balance.

La recuperación de los precios de las materias primas fue determinante en la reducción de la percepción de riesgo sobre las economías emergentes. El 2017 fue un año más favorable para los precios de las materias primas, en particular para el crudo, que se valorizó hasta los US\$ 60,4 por barril en la referencia WTI (West Texas Intermediate) al finalizar el año. La recuperación redujo las presiones en balanza de pagos y permitió que la región, incluyendo Colombia, entrara en un proceso de ajuste gradual, donde la inflación empezó a ceder y la política monetaria pudo reaccionar con recortes en las tasas de intervención.

En Itaú estimamos una mayor expansión económica para Latinoamérica en 2018, impulsada por condiciones financieras favorables y la región contaría con una recuperación gradual de la actividad, en un escenario propicio de crecimiento en las economías desarrolladas.

**Destacado: El 2017 fue un año más favorable para los precios de las materias primas, en particular para el crudo, que se valorizó hasta los US\$ 60,4 por barril en la referencia WTI (West Texas Intermediate) al finalizar el año.**

Los resultados más positivos estarían impulsados en gran parte por los avances en Argentina y Brasil, con tasas de crecimiento del PIB en terreno positivo. Bajo estas condiciones, estimamos que los ciclos de flexibilización de la política monetaria en los países de la región lleguen a su fin, dado que los grandes ajustes en las tasas de interés tuvieron lugar a lo largo de 2017. La excepción sería México, donde el proceso de negociación del NAFTA (North American Free Trade Agreement, Tratado de Libre Comercio de América del Norte), representa un riesgo para el tipo de cambio.

Finalmente, Latinoamérica tendrá que afrontar el periodo electoral en varios de los países, así como el proceso de normalización de la política monetaria por parte de la Reserva Federal de los Estados Unidos (Fed), factores que podrían implicar una depreciación adicional de las monedas.

## **Entorno macroeconómico colombiano: bajos términos de intercambio y la reforma tributaria presionaron el crecimiento**

### **Disminuyó el desbalance en el sector externo**

Luego de un nivel máximo de déficit en cuenta corriente de 6,4% en el 2015, la balanza de pagos ha evidenciado el proceso de ajuste como consecuencia del debilitamiento de la demanda interna. Tras la caída en las exportaciones como consecuencia de menores precios del petróleo, las importaciones también se contrajeron, particularmente en los bienes de consumo y de capital.

En Itaú estimamos que para 2017 el déficit totalice el 3,5% del PIB, y que para 2018 alcance el 3,3% del PIB. Este nivel aún sería elevado respecto al promedio anotado entre el 2000 y el 2013 de 2%, pero sería acorde con la nueva realidad de precios del petróleo y niveles de actividad por debajo del potencial.

Con estas condiciones, el peso colombiano finalizó el año con una tasa de cambio promedio de \$2.952, inferior a la observada en 2016, favorecida por reducción en la percepción de riesgo externo. Sin embargo, hacia 2018 el peso colombiano podría registrar una devaluación adicional, reaccionando al aumento de las tasas en las economías desarrolladas.

### **Minería continuó presionando a la baja el crecimiento**

En 2017, con una expansión del PIB de 1,8%, se anotó el crecimiento más bajo desde 2009, y aun cuando se recuperaría hacia 2018, la brecha de actividad permanecería negativa. El debilitamiento del sector externo constituyó la principal presión bajista en materia de actividad, donde la minería (-3,6%) y la industria (-1,0%) registraron las mayores presiones bajistas.

Esto refleja la desaceleración del componente transable de la economía, ampliamente impactado por menores niveles de producción de petróleo y el agotamiento del efecto favorable de ampliación de la Refinería de Cartagena.

Sin embargo, no se puede desconocer que la implementación de la reforma tributaria en el primer trimestre de 2017 condujo la confianza del consumidor a su nivel histórico más bajo (-30,2%), impactando negativamente la dinámica de varios sectores, en particular el comercio, resentido por un incremento en la tarifa general del Impuesto al Valor Agregado (IVA) de 16% a 19%.

En contraste, la agricultura se caracterizó por un crecimiento de 4,9% a lo largo del año, impulsado por la normalización de las condiciones climáticas y la estabilización en el precio de los alimentos.

### **Inflación se ubicó por encima del rango meta por tercer año consecutivo**

El IPC (Índice de Precios al Consumidor) total en 2017 cerró en 4,1% en línea con nuestra estimación, y esperamos que para 2018 el indicador continúe su proceso de ajuste hasta el 3,3%. El descenso sería el resultado de una menor indexación, así como también incorporaría un efecto favorable por la reforma tributaria que entró en vigencia en 2017. Así, la inflación bajaría en el primer trimestre de 2018 dado un efecto de elevada base de comparación.

En la medida que el IPC empezó a ceder, no solo en el indicador total sino también en la inflación subyacente (excluye alimentos y regulados), el Emisor ejecutó recortes en las tasas de interés, incluso en un ritmo más acelerado de lo estimado por el consenso de analistas.

El ajuste iniciado en diciembre de 2016 fue explicado por la desaceleración de la actividad y menores vulnerabilidades en el sector externo. Sin embargo, el ciclo bajista se caracterizó por una Junta Directiva altamente dividida, ya que todas las decisiones se adoptaron por mayoría. A cierre de 2017, el ajuste a la baja en la tasa de política monetaria totalizó 300 puntos básicos llegando a 4,75%.

En adelante, el ciclo de flexibilización monetaria podría extenderse, en un esfuerzo del Banco de la República (BanRep) por incentivar la economía teniendo en cuenta una brecha negativa de actividad y una inflación que continuaría descendiendo. En estas condiciones, en Itaú proyectamos la TPM (Tasa de Política Monetaria) se reduzca nuevamente, alcanzando el 4% en finales de 2018.

### **La entrada en vigencia de la reforma compensó en parte el menor ingreso petrolero**

La reforma tributaria contribuyó a la obtención de mayores ingresos estructurales para el Gobierno, sin embargo los esfuerzos deben continuar. La caída en el precio del petróleo llevó al Gobierno a reducir sus ingresos fiscales de 3,1% del PIB por concepto minero, a tan solo 0,3% del PIB en un periodo de tres años.

Esto incentivó la implementación de la reforma tributaria, cuyo pilar principal fue el aumento en la tarifa general del IVA. Las medidas adoptadas permitieron ajustar el déficit fiscal desde el 4% en 2016 hasta un 3,6% en 2017. Sin embargo, a futuro un ajuste más fuerte en la senda de balance gubernamental se hace cada vez más difícil dada la inflexibilidad del gasto y los bajos niveles de crecimiento.

Por esta razón, para 2018 se continuarían debatiendo las medidas necesarias para restarle rigidez al gasto, que permitan alcanzar la meta del Ministerio de Hacienda de un déficit fiscal de 3,1% a final de 2018, y de 1% en 2022.

**Destacado: Para Colombia estimamos que el 2018 se caracterizará por una reactivación del PIB apuntando a una expansión de 2,5%.**

En suma, para Colombia estimamos que el 2018 se caracterizará por una reactivación del PIB apuntando a una expansión de 2,5%. El ajuste en la inflación, una política monetaria más laxa y condiciones favorables de crecimiento en las economías desarrolladas, permitirían alcanzar un incremento superior al de 2017 de 1,8%.

## **Evolución de la industria bancaria: espacio de recuperación en 2018**

El sector financiero no fue ajeno al proceso de desaceleración de la economía, y pasó de crecer un 4,9% en 2016 según las cuentas nacionales, a un 3,8% en 2017. Este crecimiento fue similar al anotado en 2010, y estuvo acorde con la desaceleración de sectores como la industria y el comercio, ambos impactados por la reforma tributaria.

Se observó una moderación en el crecimiento de la cartera, mientras que el crecimiento de los depósitos fue similar al de 2016, dado que en la primera parte del año la tasa de intervención estuvo en niveles elevados.

Para este año, el ciclo de flexibilización de la política monetaria motivaría una mayor demanda de créditos por parte de los hogares y de las empresas. A su vez, la corrección bajista en la inflación y la reactivación del comercio, impulsarían la dinámica del sector financiero.

**Destacado: El sector financiero no fue ajeno al proceso de desaceleración de la economía, y pasó de crecer un 4,9% en 2016 según las cuentas nacionales, a un 3,8% en 2017.**

Finalmente, es de señalar que este año el Ministro de Hacienda promovió un cambio importante para la industria bancaria, ya que se modificó la periodicidad de la publicación de la tasa máxima remuneratoria, y ahora dicho indicador es ajustado mensualmente por la Superintendencia Financiera y no trimestralmente como se venía presentando.

## 2. Perfil Organizacional

### a. ¿De dónde venimos?

Somos parte de un banco multinacional brasileño que cuenta con 96.326 empleados en Brasil y el exterior, 4.919 sucursales en 19 países del mundo y que hace parte del *Dow Jones Sustainability World Index* desde hace 18 años.<sup>1</sup>

Posición de liderazgo en Brasil a través de ventajas competitivas clave

- US\$83,3 billones de valor de mercado.
- 96.435 colaboradores en Brasil y en el exterior.
- 4.910 oficinas y puntos de atención bancaria en Brasil y en el exterior.
- 46.965 cajeros electrónicos en Brasil y el exterior.
- Por decimotercer vez consecutiva, Itaú Unibanco fue escogido por la consultora Interbrand como la marca más valiosa en Brasil (USD\$ 8,4 billones en 2016).

#### Itaú Unibanco | Presencia Banca Minorista en LatAm Dic. 17



#### Principales indicadores financieros

Para el trimestre terminado en Diciembre 2017

##### Principales Cifras

Total Activos <sup>(*)</sup>	USD 463.6 Bn
Total Préstamos <sup>(1)</sup>	USD 171.9 Bn
Patrimonio Accionistas	USD 39.1 Bn
Beneficio neto recorrente 2017 <sup>(2) (3)</sup>	USD 7.7 Bn
Beneficio neto recorrente 4Q17 <sup>(2) (3)</sup>	USD 1.9 Bn
Deuda a largo plazo en divisas (Itaú Unibanco Holding)	Moody's: Ba3 Fitch BB+ S&P BB-

##### Razones Financieras

ROE Recorrente 2017 <sup>(2) (3)</sup>	21.8%
ROE Recorrente 4Q17 <sup>(2) (3)</sup>	21.5%
Razón Eficiencia 2017 <sup>(2)</sup>	45.3%
Razón Eficiencia 4Q17 <sup>(2)</sup>	48.6%
Razón de cobertura de liquidez	150%
CET I con reglas Basilea III	16.2%

<sup>(\*)</sup> Incluye la subsidiaria de Chile en 4Q17

<sup>(1)</sup> Incluye Brasil y Perú

<sup>(2)</sup> Representa el resultado ajustado de costo promedio ponderado de capital (CET I) de Itaú Unibanco

<sup>(3)</sup> Representa el resultado ajustado de costo promedio ponderado de capital (CET I) de Itaú Unibanco

<sup>(4)</sup> Incluye Brasil y Perú

<sup>(5)</sup> Incluye Brasil y Perú

<sup>(6)</sup> Incluye Brasil y Perú

<sup>(7)</sup> Incluye Brasil y Perú

<sup>(8)</sup> Incluye Brasil y Perú

<sup>1</sup> Cifras al 30 de septiembre de 2017

## Presencia global del mayor banco del sector privado de Brasil | Dic. 31, 2017



11

Tasa de cambio BRL 3.2440 / USD a diciembre 29, 2017.

(1) Fuente: Economatica. Cifra a diciembre 31, 2017 (2) Controladoria-Geral da União (CGU)

## b. Itaú en Colombia – ¿Quiénes Somos?

### Nuestra historia



1. Itaú CorpBanca Colombia adquirió los activos y pasivos de Itaú BBA Colombia por su valor en libros. Transacción aprobada por la SFC en abril 2017. Valor en libros de los Activos es COP 398 mil millones y valor en libros de los pasivos de COP 84.5 mil millones a febrero 2017.

2. Cifras a diciembre 2017

3. La fusión legal Helm CorpBanca se materializó en junio 2014

4. Grupo Itaú CorpBanca en Colombia

En Colombia somos el Grupo Itaú CorpBanca Colombia S.A. con sede central en Bogotá, hacemos parte del Grupo Financiero Itaú con casa matriz en Chile y con accionista controlador Itaú Unibanco. Por tamaño de activos ocupamos el cuarto lugar en Chile y el sexto en Colombia, contamos con una red de 174 puntos de atención y 176 cajeros automáticos en 30 ciudades y

municipios de Colombia. Tenemos presencia en Panamá a través de las filiales Itaú (Panamá), un banco con licencia internacional e Itaú Casa de Valores (Panamá).

### Composición accionaria Itaú Colombia:



8. Agrupa CG Financiera Colombia S.A.S. (8,3%), CorpGroup Interhold SPA (2,1%) y CorpGroup Banking S.A (2,0%)

9. Agrupa Helm LLC (19,4%) y Kresge Stock Holding Company INC. (1,4%).

### El Grupo en Colombia

En Colombia, el Grupo Financiero cuenta con cuatro filiales: Itaú Comisionista de Bolsa, especializada en el mercado bursátil; Itaú Securities Services, fiduciaria especializada en el negocio de custodia tanto local como global, Itaú Asset Management Colombia Sociedad Fiduciaria, especializada en administración de activos de inversión y administración de fideicomisos e Itaú Panamá, un banco con licencia internacional para complementar la oferta de valor a los clientes en Colombia. También está asociado a Itaú Colombia, Itaú Corredor de Seguros, la sexta corredora de seguros más grande del país.



Filiales y relacionadas- Diciembre 2017	Utilidades (COP millones)	Activos (COP millones)	Patrimonio (COP millones)	Empleados
Itaú (Panamá) <sup>3</sup> - Antes Helm Bank Panama -	19.985	1.723.840	277.863	66
Itaú Asset Management <sup>4</sup> - Antes Helm Fiduciaria -	14.239	101.691	79.231	99
Itaú Securities Services <sup>5</sup> - Antes CITRUST -	4.758	61.497	59.630	39
Itaú Comisionista de Bolsa <sup>6</sup> - Antes Helm Comisionista -	2.161	59.825	33.626	100
Itaú Corredor de Seguros <sup>7</sup> - Antes Helm Corredor de Seguros -	740	13.084	4.774	196

3. Incluye 24 empleados en Colombia en la oficina de representación

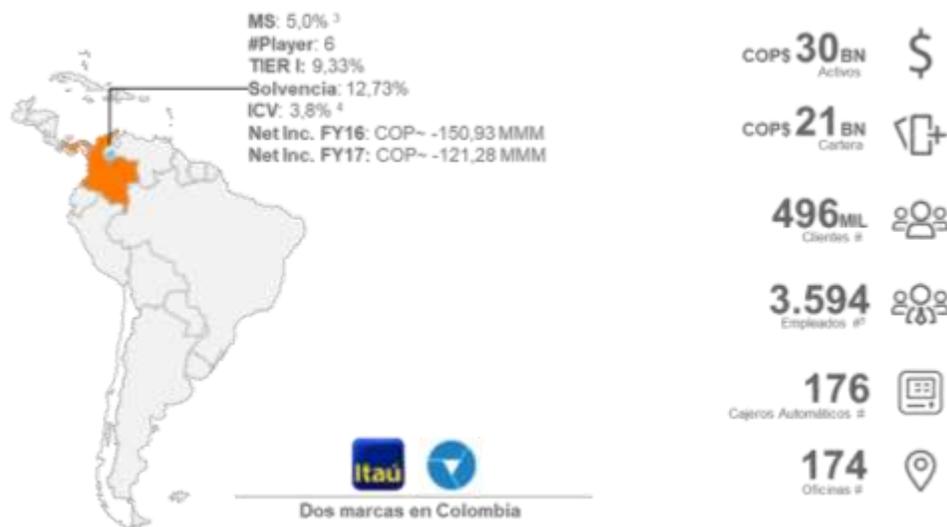
4. Activos fideicomitidos por COP \$ 12,0 billones a noviembre 2017

5. Activos fideicomitidos por COP \$ 4,5 billones a noviembre 2017

6. Cifras consolidadas con Casa de Valores

7. Compañía relacionada

## Principales indicadores de Itaú Colombia en 2017:



1. Depuración de número de cuentas dado el proceso de migración tecnológica
2. Incluye ciudades principales y municipios
3. Información a Noviembre 2017
4. Cartera vencida con mora mayor a 30 días
5. Banco y filiales. Incluye Panamá

**Destacado: En Colombia somos el Banco # 6 por tamaño de activos con 496.246 clientes y presencia con distintas sucursales ubicadas en 30 ciudades y municipios del país.**

## Principales cifras

Cifras en COP millones

Resultados y Balance	dic-16	dic-17	Variación %
Margen Neto de Intereses	744.688	873.788	17,3%
Margen Financiero Bruto	1.508.862	1.535.174	1,7%
Utilidad Neta	-150.926	-121.282	19,6%
Cartera Bruta	21.428.365	20.894.623	-2,5%
Comercial	14.113.132	13.710.037	-2,9%
Consumo	4.981.443	4.706.214	-5,5%
Hipotecaria	2.333.791	2.478.373	6,2%
Depósitos	19.086.141	17.295.431	-9,4%
CDT	11.134.777	9.975.521	-10,4%
Cuentas de Ahorro <sup>1</sup>	6.152.329	5.740.622	-6,7%
Cuentas Corrientes	1.799.035	1.579.289	-12,2%
Patrimonio	3.580.475	3.466.518	-3,2%

1. Incluye Cuentas de Ahorro Especial

Indicadores	dic-16	dic-17
Rentabilidad del Activo Promedio	-0,47%	-0,40%
Rentabilidad del Patrimonio Promedio	-4,03%	-3,45%
Calidad de Cartera (Cartera Vencida <sup>2</sup> / Cartera Bruta)	2,90%	3,81%
Cobertura de Cartera (Provisiones / Cartera Vencida <sup>2</sup> )	179,61%	165,97%
Solvencia Total	13,14%	12,73%
Solvencia Básica	9,68%	9,33%
Número de Empleados banco <sup>3</sup>	3.216	3.165

2. Cartera vencida mayor a 30 días
3. No incluye empleados de las filiales

## Distribución de Valor

Cifras en COP millones

Valor Económico Generado y Distribuido			Variación en %
	2016	2017	
<b>Valor económico generado (A)</b>			
Totales	1.508.862	1.535.174	2%
a) Ingresos <sup>1</sup>	1.508.862	1.535.174	2%
<b>Valor económico distribuido (B)</b>			
Totales	774.645	925.375	19%
a) Costos Operacionales	383.445	449.486	17%
b) Salarios y beneficios de los Empleados	310.364	365.774	18%
c) Pagos a Proveedores de Capital	0	0	0%
d) Pagos al Gobierno/Estado	80.393	109.529	36%
d) Inversión en la Comunidad	442	586	33%
<b>Valor económico retenido (A-B)</b>	734.217	609.799	-17%

1/ Corresponde al Margen Financiero Bruto

## c. Nuestro propósito y manera Itaú

### Visión

Ser el banco líder en performance sustentable y satisfacción de clientes.

### Propósito

Estimular el poder de transformación de las personas.

### Nuestra manera – 7 actitudes.

Las siguientes 7 maneras describen cómo nos apalancamos en cada una de estas para gestionar nuestro modelo de negocios desde adentro hacia fuera.

#### **Solo es bueno para nosotros si es bueno para el cliente**

Somos personas al servicio de las personas, con pasión y excelencia. Trabajamos con y para el cliente –porque él es la razón mayor de todo lo que hacemos.

#### **Fanáticos del performance**

La generación de resultados sustentables está en nuestro ADN. El desafío constante de lograr el liderazgo en performance nos hizo llegar a donde estamos y seguirá guiando nuestra empresa en dirección a nuestros objetivos.

#### **Las personas son todo para nosotros**

Todo lo que realizamos lo hacemos por medio de personas. Personas de talento a quienes les gusta trabajar en un ambiente de colaboración, meritocracia y alto performance.

#### **El mejor argumento es lo que vale**

Cultivamos un ambiente desafiante, abierto al cuestionamiento y al debate constructivo. Para nosotros, la única jerarquía que importa es la de la mejor idea.

#### **Simple. Siempre**

Creemos que la simplicidad es el mejor camino para la eficiencia, por eso luchamos para

que la profundidad no se confunda con la complejidad y la simplicidad no se transforme en simplismo.

### **Pensamos y actuamos como dueños**

Pensamos siempre como dueños de la empresa, liderando por medio del ejemplo y poniendo los objetivos colectivos por encima de la ambición personal.

### **La ética es innegociable**

Hacemos lo correcto, sin trampas, sin atajos. Ejercemos nuestro liderazgo de forma transparente y responsable, totalmente comprometidos con la sociedad y con las mejores prácticas de gobernanza y gestión.

## **d. Proceso de integración**

Conocemos el papel que juegan la innovación y la tecnología como agentes de cambio para la evolución de las personas, del negocio y de las relaciones con nuestros clientes. Por eso, 2017 fue el año del inicio de nuestro proceso de transformación.

**Destacado:** En mayo lanzamos la marca Itaú en Colombia, un hito determinante para la consolidación del banco en el país.

A partir de junio de 2016, pusimos en marcha el proyecto “Core y Conexos”, que tuvo como objetivo llevar el 100% de los productos, servicios y clientes CorpBanca hacia la plataforma tecnológica y operativa de Itaú, y así simplificar nuestros procesos operativos y reflejar un único modelo de atención.

En 2017 nos enfocamos en traer la marca Itaú al mercado colombiano y lograrlo bajo una única plataforma tecnológica, con una red y procesos unificados. Como parte de este proyecto, entre el 20 y el 22 de mayo, en un fin de semana, cambiamos de la marca Helm a la marca Itaú 102 puntos de atención, el portal, la app y la dirección asociada a los correos corporativos.

En ese momento lanzamos la campaña publicitaria “Queremos conocer” que tuvo presencia en medios impresos, radio y digital. El foco de esta campaña fue posicionar a Itaú como un banco que quiere ser colombiano y por eso desde su llegada se ha preocupado por entender los gustos y preferencias de nuestro país para construir un banco hecho a la medida de sus clientes.

En cuanto a la migración de los clientes, esta se inició en agosto de 2017 cumpliendo la fecha de inicio programada. Se ha realizado bajo un modelo de “olas”, las cuales se estima terminarán durante el primer cuatrimestre del año 2018. Al cierre de 2017 contamos con el 77% de los puntos de atención de la anterior red CorpBanca migrados hacia la plataforma y marca Itaú, con un avance del proyecto incluso superior a lo planeado.

Con el objetivo de reconocer el apoyo otorgado por nuestros clientes, por abrimos las puertas y permitirnos seguir siendo su banco llevamos a cabo la campaña “Gracias” la cual estuvo al aire desde finales de noviembre con presencia en medios, redes sociales y oficinas.

Así mismo, y con el fin de estar más cerca de nuestros clientes, realizamos la apertura del canal de Facebook comunicando contenido relacionado con la marca y sus pilares (activaciones, campañas de marca, concursos), además de convertirse en un canal adicional de atención de preguntas, quejas y reclamos (PQR).

## 3. Nuestro negocio

### a. Nuestros productos y servicios

Nuestro modelo de negocio se constituye a partir de frentes de especialización para la atención y priorización de sus clientes persona natural y jurídica. Nuestro principal objetivo y logro se concentró en profundizar el conocimiento de nuestros clientes para entender sus necesidades. En la búsqueda de este objetivo establecimos sinergias con nuestras filiales cambiando nuestro modelo de crecer en volumen a un enfoque combinado de crecimiento en volumen y rentabilidad.

- Tarjetas de crédito
- Créditos
- Leasing
- Libranza
- Leasing financiero
- Seguros
- Cuentas de ahorro y corriente
- Ahorro e inversión
- Productos y servicios constructor
- Operaciones Spot y Forex
- Derivados financieros
- Custodia Pesos y dólares
- Custodia Local y global
- Fiducia Estructurada
- Mandatos
- Fondos de Inversión

### b. Servicio al cliente

#### **Servicio de Atención al Consumidor Financiero (SAC)**

Para ofrecer un servicio más completo y que cumpla con las expectativas de nuestros clientes, durante 2017 se trabajó en la homologación de la operación de atención al cliente, ventas y retención para prestar de manera fluida un servicio venta y postventa telefónica. Adicionalmente realizamos la implementación de infraestructura, tecnología, procesos y personas en la operación para dar soporte a los requerimientos postventa y un contact center alternativo como contingencia y continuidad del servicio que prestamos a nuestros clientes migrados (CorpBanca a Itau).

Por ley, contamos con el “Sistema de Atención a los Consumidores Financieros” (SAC) según lo exige la Superintendencia Financiera de Colombia.

#### **Canales de atención**

##### **Contact Center**

Bogotá (1) 581 8181  
Medellín (4) 604 1818  
Cali (2) 486 1818  
Barranquilla (5) 385 1818  
Armenia (6) 745 1700  
Cartagena (5) 693 1818  
Bucaramanga (7) 697 1818  
Pereira (6) 340 1818  
Manizales (6) 887 9818

##### **Portal de Internet**

[www.ltau.co](http://www.ltau.co)  
[www.bancocorpbanca.com.co](http://www.bancocorpbanca.com.co)

**174 oficinas a nivel nacional**

##### **Correo electrónico**

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

**Atención incluyente y accesibilidad a nuestros productos y servicios**

En noviembre de 2017 dando cumplimiento con lo establecido en la Circular 008 de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) y en alianza con el MinTic realizamos mejoras en cinco de nuestras oficinas y al contact center para facilitar el acceso a las personas con discapacidad visual.

También, seguimos avanzando en proporcionar a nuestros clientes y comunidades mejores condiciones de accesibilidad tanto a nuestras oficinas como a nuestros productos y servicios. En ese marco contamos con acceso para personas en condición de discapacidad física en el 100% de nuestras oficinas, así como espacios para sillas de ruedas en el 99,3% de ellas.

Los canales electrónicos disponibles para personas con algún tipo de discapacidad son: cuentas de correo especiales para personas con problemas auditivos, atención a través de las cuentas de correo: [servicio.empresarial@itau.co](mailto:servicio.empresarial@itau.co).

Tenemos a disposición de los clientes con problemas audiovisuales soluciones que les permiten acceder a nuestros servicios:



## Nuestro modelo de atención al cliente



## **Satisfacción del cliente**

En Itaú medimos la satisfacción de nuestros clientes con la firma colombiana representante del modelo ACSI (American Customer Satisfaction Index).

El último informe de satisfacción y cercanía emocional 2017 fue realizado en: Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Bucaramanga entre 3.300 clientes de bancos del país. En lo que se refiere al índice de satisfacción, la calificación obtenida por el banco fue de 76,2. Este indicador involucra de manera correlacionada las tres dimensiones estratégicas de la construcción de relaciones: confianza, pertinencia y transparencia.

## **Protección de datos e información de nuestros productos**

La protección de la privacidad del cliente es un objetivo reconocido generalmente en la legislación nacional y hace parte de nuestras políticas. Protegemos la información financiera de nuestros clientes, rigiéndonos por la Ley 1581 de 2012 y durante 2017 no se identificaron incumplimientos de las normativas y códigos asociados a la protección de datos.

## 4. Prácticas de gobernanza

### a. Gobierno Corporativo –Estructura

La gestión transparente es una premisa de actuación en Itaú; la ética y la construcción de relaciones de confianza y de largo plazo con nuestros grupos de interés son transversales a los procesos de creación de valor, por ello damos especial relevancia al manejo del sistema de gobierno corporativo y a la promoción de la transparencia, la ética y la buena conducta. El Gobierno Corporativo de Itaú cuenta con una reglamentación conocida por todos los comités y está al alcance del público general en nuestro sitio *web* <https://www.itaú.co/grupo/relacion-con-inversionistas>.

#### **Asamblea General de Accionistas**

La Asamblea General de Accionistas es el máximo órgano de gobierno de las entidades del Grupo Itaú CorpBanca Colombia S.A. y está integrada por los accionistas inscritos en el Libro de Registro de Accionistas. Cuenta con un reglamento interno que define entre otros, el funcionamiento de las reuniones, cómo deben hacerse las convocatorias y los documentos que se someterán a consideración.

#### **Junta Directiva**

Es el máximo órgano de administración del Banco y sirve de enlace entre él y sus accionistas e inversionistas; se elige anualmente por la Asamblea de Accionistas y actualmente está conformada por nueve miembros principales (2 mujeres y 7 hombres), de los cuales tres son independientes (27%), tres tienen entre 31 y 50 años y seis tienen más de 50 años. La Junta se reúne por lo menos una vez al mes para revisar y aprobar los temas que le corresponden legalmente y aquellos que se consideren relevantes tales como el Informe Financiero, el Avance del Plan de Transformación, el Informe de Riesgo de Crédito y el Informe de Riesgo Financiero, entre otros aspectos propios del negocio.

Anualmente la Junta Directiva realiza una autoevaluación de su gestión con el fin de identificar los aspectos que se deben fortalecer en el Gobierno de la entidad.

#### **Comités**

Dentro de las funciones de la Junta Directiva está crear comités de apoyo a los cuales delega algunas funciones en diferentes temas. Tales comités son: Comité de Auditoría, Comité de Riesgos, Comité de Remuneraciones y Comité de Gobierno Corporativo. La Junta Directiva también ha establecido comités de la administración, como: Comité de Crédito, Comité de Cumplimiento Normativo, Comité de Ética, Comité de Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo y Comité de Activos y Pasivos – ALCO.

#### **Comité de Ética**

Responsable de evaluar el tratamiento de desvíos de conducta por parte de administradores y colaboradores en el ambiente de trabajo y en el ambiente de negocios, define prácticas y garantiza condiciones que hagan efectivo el programa corporativo de ética y encamina propuestas de mejora en las directrices de ética a la Junta Directiva.

#### **Formación en ética y conducta**

Dentro de nuestro marco corporativo de ética y conducta, implementamos un programa de educación continuada, donde capacitamos a la alta administración y a los funcionarios para identificar, prevenir y resolver dilemas éticos, conflictos de interés, conflictos de relación

interpersonal en el ambiente de trabajo y cuestiones de justicia relacionadas con las actividades diarias.

Mantenemos un proceso de difusión de las directrices éticas a través de canales de comunicación internos y de capacitaciones de inducción y refuerzo anual a los funcionarios, así cada colaborador se adhiere al cumplimiento de nuestras políticas al momento de vincularse.

## **b. Cumplimiento**

### **Códigos que rigen nuestro comportamiento**

#### **Código de Buen Gobierno**

Nuestras decisiones se toman teniendo en cuenta los lineamientos del Código de Buen Gobierno, que establece los parámetros para fundamentar el liderazgo de la organización sobre buenas prácticas de transparencia, ética y conducta.

#### **Código de Conducta General**

Define pautas para la conducción de los negocios (conflictos de interés, regalos, invitaciones etc.), para la realización de inversiones en los mercados de valores, para el manejo de las relaciones integrales con clientes, accionistas, autoridades, colaboradores y proveedores y también establece las responsabilidades de las personas sobre su comportamiento comercial. Comprende también previsiones frente al acoso sexual, la discriminación, la seguridad en el trabajo, la actividad política, entre otras.

#### **Código de conducta en los mercados de valores y divisas**

Define pautas de comportamiento y la política para operar en los mercados de valores y divisas.

### **SARLAFT**

Contamos con el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (SARLAFT) cuyas políticas, controles y procedimientos, buscan la debida diligencia para prevenir el uso de nuestro banco en acciones criminales. Esto implica el conocimiento del cliente y de sus operaciones, definición de los segmentos de mercado atendidos, segmentación y monitoreo transaccional sobre nuestros clientes, productos, canales y jurisdicciones, generando reportes de operaciones sospechosas a las autoridades competentes.

Los procedimientos y reglas de conducta sobre la aplicación de los mecanismos e instrumentos de control del SARLAFT, están contemplados en el Manual del SARLAFT y en el Código de Conducta aprobados por la Junta Directiva del banco, los cuales son de obligatorio cumplimiento por todos los empleados.

### **Anticorrupción**

En Itaú Colombia contamos con normas y políticas corporativas para combatir y prevenir actos de corrupción documentadas en un Manual General, que es de obligatoria lectura y aplicación por parte de todos los funcionarios. Estas normas se interrelacionan con las establecidas en los Códigos de Ética y Conducta General y con las normas y políticas establecidas en el SARLAFT.

### **Sistema de Control Interno (SCI)**

En Itaú Colombia contamos con políticas, principios, normas y procedimientos para una adecuada gestión de control interno, que cubre los sistemas de administración de riesgos específicos relacionados con Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, Crédito, Financiero (Mercado y Liquidez) y Operacional, entre otros.

Teniendo en cuenta los componentes del SCI: principios (autocontrol, autorregulación y autogestión), elementos, áreas y responsables, en Itaú hemos fortalecido el gobierno corporativo acogiendo el modelo COSO (tres líneas de defensa), hemos afinado procedimientos de gestión de riesgos y difundido en la cultura organizacional el cumplimiento de los valores y conductas orientadas hacia el control de nuestras operaciones.

El desempeño del control interno es monitoreado continuamente por parte de los líderes de cada área/proceso y auditoría interna realiza evaluaciones periódicas. Además del cubrimiento del SCI a todas las áreas, contamos con una estructura específica para la validación de la gestión contable y tecnológica a través de la certificación de controles SOX.

**Somos una organización comprometida con el cumplimiento de la normatividad y la regulación que nos compete, por ende no hemos recibido sanciones ni multas por ningún tipo de incumplimiento de normas relacionadas con información o comunicaciones de *marketing*.**

## 5. Nuestra gestión del riesgo

### a. Sistema de Administración de Riesgos (SAR)

Una parte importante de nuestro desempeño se basa en identificar, asumir y gestionar adecuadamente los elementos que representan un riesgo para la compañía. La administración de riesgos es uno de los ejes principales de la operación de Itaú y es un aspecto fundamental para proteger los activos de los accionistas y de los clientes, con miras a aumentar su valor en el tiempo.

La gestión de los riesgos tiene como base la definición de políticas aprobada por la Junta Directiva y está soportada en el Sistema de Administración de Riesgos (SAR), el cual reúne las políticas, estructuras, modelos, procesos, sistemas de tecnología, entre otros, que guían las acciones a seguir en los diferentes frentes de riesgo, alineados con la estrategia, el modelo de negocio del banco y acorde con la gestión de riesgos de casa matriz.

La responsabilidad por la administración de Riesgos es de toda la organización y operamos bajo el concepto de tres líneas de defensa:

**1ª Línea de Defensa:** las diversas áreas de negocio son responsables por gestionar los riesgos directos de sus actividades a través de la identificación, medición, control y procesos de reporte.

**2ª Línea de Defensa:** una unidad independiente que provee control centralizado de los riesgos y garantiza que los mismos están siendo gestionados correctamente. Adicionalmente, este equipo es responsable por definir y gestionar las políticas y procedimientos de riesgo de la organización.

**3ª Línea de Defensa:** nuestra Auditoría Interna provee un análisis independiente de las actividades de la organización para garantizar que los controles de riesgo son los adecuados y son efectivos; que la gestión de riesgo es efectiva y que todas nuestras políticas internas y regulatorias están siendo cumplidas

**Destacado:** La gestión de riesgos está soportada en el Sistema de Administración de Riesgos (SAR), alineado con la estrategia, el modelo de negocio del banco y acorde con la gestión de riesgos de casa matriz.

### b. Riesgo de crédito

#### **Riesgo de crédito**

La gestión de riesgo de crédito evalúa permanentemente el riesgo incorporado en sus activos crediticios. Desde el momento de su aprobación hasta su recuperación se ha establecido una gestión centralizada soportada en una estructura corporativa con responsabilidades independientes para cada una de las etapas del ciclo de crédito.

Esta gestión se basa en la definición de las políticas de otorgamiento y evaluación de crédito, proporcionando un límite alrededor de la cantidad de riesgo que en la organización estamos dispuestos a aceptar para definir los límites de exposición por nivel de cliente y grupo económico.

Nuestras políticas de otorgamiento de crédito mayorista incluyen los marcos normativos y de actuación para la organización en materia de identificación, estudio, medición, seguimiento y control del riesgo de crédito, desarrollados en el Sistema de Administración de Riesgos de Crédito

SARC, que cumple con los criterios requeridos por nuestra casa matriz, los reguladores y las mejores prácticas observadas en la industria.

El banco asume diariamente riesgo de crédito en dos frentes: la actividad de banca comercial y la actividad de tesorería. A pesar de ser negocios independientes, la naturaleza de riesgo de insolvencia de la contraparte es equivalente y por tanto los criterios con los que se gestionan son similares.

Toda la aprobación de crédito mayorista del banco está delegada a Comités de Crédito Colegiados, que son formados por miembros de las áreas de negocio y riesgo. Las atribuciones de cada comité son aprobadas por nuestra Junta Directiva.

En crédito minorista contamos con procesos diferenciados de evaluación y aprobación, tanto para personas como para la pequeña y mediana empresa.

Las políticas de admisión están diferenciadas por la tipología de nuestros clientes y por los productos solicitados. La revisión del portafolio y su comportamiento se realiza mediante diferentes modelos de seguimiento, analizando los desembolsos por producto y su comportamiento en cada momento. Con estos análisis se hacen ajustes a nuestras políticas de crédito. Lo anterior nos permitió estar dentro de las pérdidas esperadas, que fueron definidas para este año por el banco, previa aprobación de la Junta Directiva.

### **Seguimiento de Cartera**

El objetivo en esta etapa es asegurar un monitoreo de los diferentes portafolios de cartera, adicional a un cercano y continuo conocimiento de los clientes, anticipándonos a la evolución futura de los riesgos con el fin de poner en marcha las medidas oportunas para mitigar posibles incidencias. Utilizamos diferentes metodologías que permiten hacer un proceso de observación permanente a la evolución de la cartera e identificar factores de riesgo a gestionar.

### **Recuperaciones**

Dado el entorno crediticio desafiante que tuvimos en Colombia en el año de 2017, nos hemos enfocado en la revisión y mejora de nuestros procesos de cobranza y normalización de crédito.

## **c. Riesgo financiero**

Contamos con un marco de políticas, estructura de límites, mediciones y acuerdos que permiten asegurar el cumplimiento interno y regulatorio, así como la introducción de las mejores prácticas internacionales y de la industria, en lo que respecta a la administración de los riesgos financieros.

Durante 2017, dimos continuidad al proceso de homologación de políticas, metodologías y modelos y los límites de acuerdo con la política global de casa matriz. Trabajamos en la diversificación de las fuentes de financiamiento con el fin de fortalecer la capacidad de reacción ante eventos de riesgo de liquidez. Asimismo, se han venido gestionando los riesgos de tasa de interés y de cambios de las posiciones del balance (medidas de estrés), con un seguimiento diario.

Para la gestión de los riesgos financieros, buscamos un equilibrio entre el apetito de riesgo y la rentabilidad en materia financiera. Para esto hemos dispuesto una estructura organizacional que permite segmentar responsabilidades, separar roles y atribuciones; gestionar herramientas de identificación, medición y mecanismos de control y monitoreo enfocados en la gestión de los riesgos con el objetivo de estabilizar resultados y garantizar un adecuado uso patrimonial.

## d. Riesgo operativo

Con base en los lineamientos generales definidos por el Comité de Basilea II, ISO 27001, SOX, la normatividad local y los lineamientos corporativos, establecimos y mantuvimos directrices para una adecuada administración del riesgo operativo (RO), seguridad de la información (SI), SOX, continuidad del negocio (PCN) y seguridad bancaria (SB), acogiendo las buenas prácticas para la gestión y supervisión. Incorporamos el concepto de líneas de defensa como principio de control interno y pusimos en marcha la implementación de herramientas corporativas:

Adicionalmente, para fortalecer el Control Interno, acogemos corporativamente el Modelo SOX, enfocado al reporte financiero el cual genera una matriz de riesgos y controles que cubre aspectos relacionados con los procesos específicos y con procesos de marco global, cuyo alcance a las empresas en Colombia y Panamá, está definido por casa matriz (Chile). También acompañamos e hicimos seguimiento a los puntos de atención de Auditorías y Reguladores, certificamos los controles SOX y nos alineamos con las políticas de casa matriz.

# 1. Resultados Económicos

Contamos con un balance más fortalecido y con un manejo de riesgos que está por encima de los estándares de mercado. Con base en lo anterior, logramos reducir los niveles de pérdida en la última línea en un 20% frente a lo mostrado en el año 2016, evidenciando una tendencia de recuperación.

## a. Balance no consolidado

Durante el año 2017 nos consolidamos como el sexto banco más grande del país por tamaño de activos, con activos por \$29,5 billones, pasivos por \$26,1 billones y patrimonio de \$3,5 billones. A continuación presentamos las principales variaciones anuales de 2017 frente al cierre de 2016.

Dentro del activo, que se redujo un 4,1% frente al año anterior, la cartera neta representa un 66,3%, las inversiones y operaciones con derivados un 21,3%, el disponible un 3,6%, las posiciones activas en el mercado monetario el 0,4% y los otros activos un 8,4%. Esta composición no presentó cambios significativos frente al cierre de 2016.



El rubro que presentó el mayor crecimiento fue el de inversiones (incluye subsidiarias) y derivados con una variación del 16,7% equivalente a \$902.424 millones. Dentro del rubro de inversiones y derivados se destacan las inversiones a valor razonable con cambios en el ORI con \$3,1 billones, inversiones a valor razonable con cambios en resultados por \$1,9 billones, inversiones en filiales por \$478.223 millones e inversiones a costo amortizado por \$415.206 millones.

Se presentó una recomposición del portafolio en donde las inversiones a valor razonable con cambios en el ORI ganaron participación alcanzando un 53%, cuando un año atrás representaban el 31%. En sentido contrario las inversiones a valor razonable con cambios en resultados pasaron a participar con un 32% cuando en diciembre de 2016 representaron un 49%.

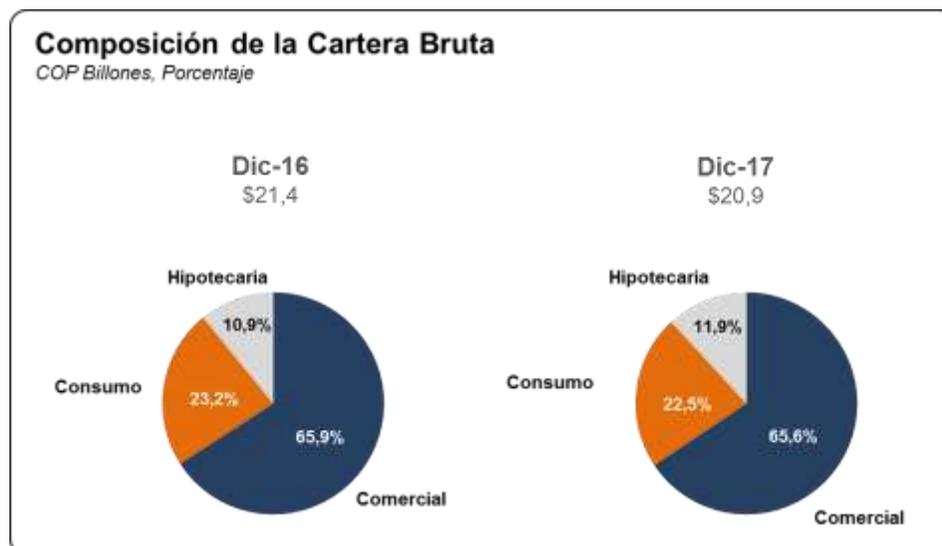
El rubro de disponible se redujo un 56% frente a 2016, manteniendo holgados niveles de liquidez en el banco.

Por su parte la cartera neta, nuestro principal activo, representa \$19,6 billones al reducirse 4% frente al cierre de 2016. En términos brutos el saldo es de \$20,9 billones con una disminución del 2%. La diferencia entre las variaciones de las carteras neta y bruta se explica por el rubro de provisiones, donde el saldo de balance tuvo un crecimiento de \$206.465 millones que corresponde al 19% frente al año anterior enmarcado en la revisión de provisiones de la banca de personas y pymes y en algunos casos de clientes corporativos comunes al sector financiero.

Dentro del rubro de otros activos se destacan los activos intangibles con \$1,3 billones, las cuentas por cobrar netas por \$368.855 millones, la propiedad planta y equipo por valor de \$325.414 millones y los Activos no Corrientes mantenidos para la Venta por \$125.748 millones, y los impuestos por \$287.262 millones. El incremento del rubro de otros activos, del 3,9% o \$93.279 millones, se explica por un mayor valor de los Activos no Corrientes mantenidos para la Venta, netos de provisiones, los cuales aumentaron en \$55.956 millones y los impuestos corrientes con aumento de \$67.148 millones.

En cuanto a la composición de la cartera por modalidad, la categoría más representativa es la comercial con el 65,6% del total, seguida por consumo con 22,5% e hipotecaria con el 11,9% restante.

Esta estructura no tuvo cambios significativos frente al cierre de 2016. Los crecimientos por modalidad estuvieron liderados por el rubro de financiación de vivienda, el cual incluye Créditos Hipotecarios y Leasing Habitacional, con un crecimiento del 6,2%. Por su parte, la cartera comercial decreció un 2,9% respondiendo a un entorno de menor crecimiento aunado a una estrategia de crecimiento rentable. La cartera de consumo presentó un menor saldo del 5,5% frente al año anterior, sustentado en una menor dinámica en el producto de libranzas.

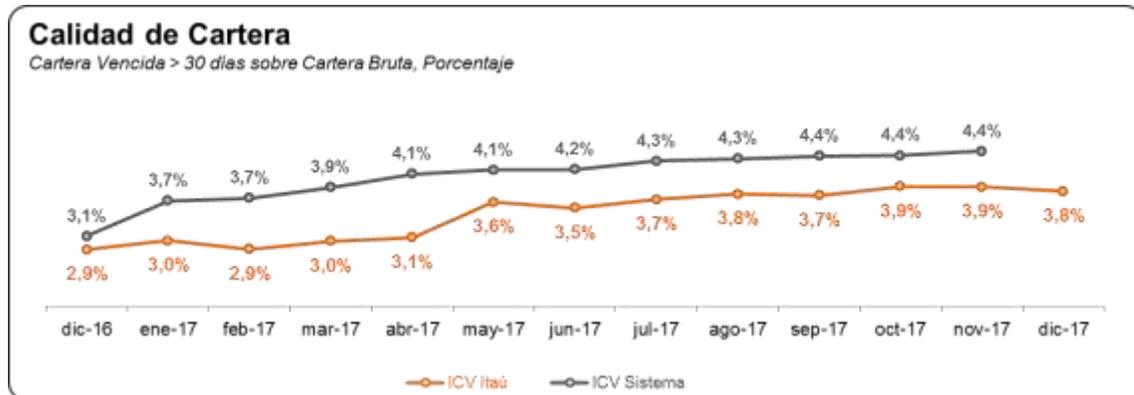


Respecto a la calidad de cartera durante 2017 se observó un aumento en los niveles de morosidad<sup>2</sup> en el sistema financiero colombiano el cual cerró noviembre 2017 con 4,4% frente al 3,1% de diciembre 2016, es decir un incremento de 134 puntos básicos en 11 meses. En Itaú no fuimos ajenos al deterioro de la cartera del sector y por tanto nuestro indicador se incrementó en 91 puntos básicos en los últimos 12 meses. No obstante, es importante resaltar que el incremento en Itaú fue menor que el presentado por el promedio de bancos en Colombia y con esto

<sup>2</sup> Cartera vencida mayor a 30 días sobre cartera total

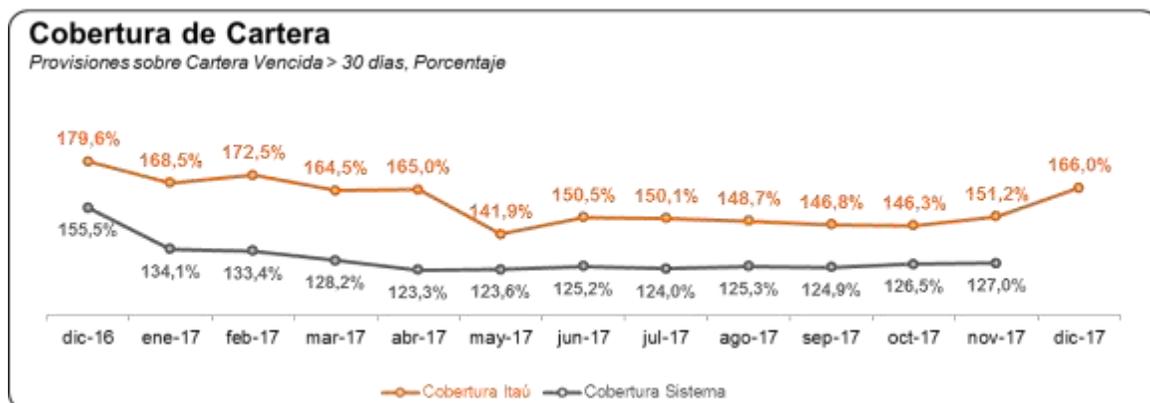
continuamos manteniendo nuestra fortaleza en calidad de cartera con un índice de 3,8% al corte de diciembre 2017.

**Destacado: Durante todo el año nuestro indicador de calidad de cartera a 30 días se mantuvo por debajo del promedio del sistema colombiano.**

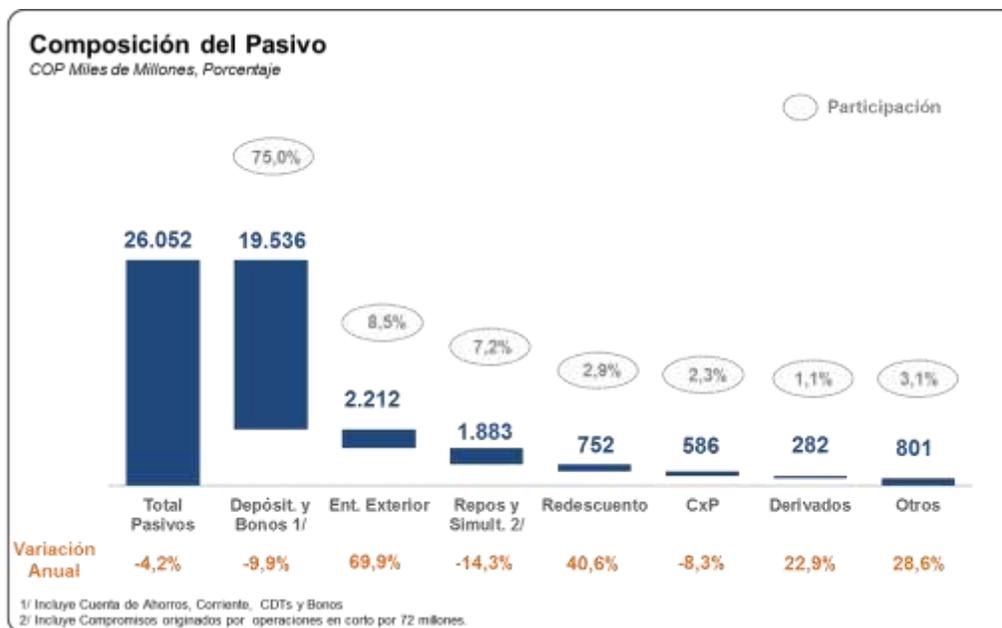


Discriminando por modalidad de cartera, los créditos de consumo presentaron el mayor deterioro, en línea con el comportamiento del sistema, aumentando 225 puntos básicos al cerrar diciembre 2017 con 6,2%. En cartera de vivienda el índice de cartera vencida pasó del 1,5% al 2,5%, un crecimiento de 100 puntos básicos. Por último, la cartera comercial pasó del 2,8% al 3,2%, con un incremento de 47 puntos básicos.

Como resultado del aumento de la cartera vencida, el sistema presentó una disminución en los niveles de cobertura de cartera cerrando noviembre 2017 con un 127,0% de provisiones sobre cartera vencida mayor a 30 días. Teniendo en cuenta las políticas de riesgo más conservadoras en evaluación de riesgo de crédito que tenemos y derivado del proceso de revisión de crédito que estamos llevando al interior del banco, nuestro indicador de cobertura culminó el año 2017 con 166,0%, por encima del promedio de la industria.



Con respecto a la parte pasiva del balance, el total de pasivos mostró una reducción de 4% frente al cierre de 2016, llegando a un valor de \$26,1 billones. En su composición se destaca la participación de depósitos y bonos con un 76,0% del total, los préstamos con entidades del exterior que pasan a representar el segundo lugar con el 8,5% de contribución y en el tercer lugar se encuentran los repos y simultáneas con el 7,2%.



Es relevante mencionar la reducción del rubro de depósitos y bonos con un 9,8% menos frente al año anterior, está relacionada con el incremento del financiamiento con entidades del exterior del 69,9%. Esta recomposición responde a la implementación de la estrategia de internacionalización del banco que busca obtener fuentes alternativas de fondeo que permitan soportar nuestro crecimiento en el largo plazo.

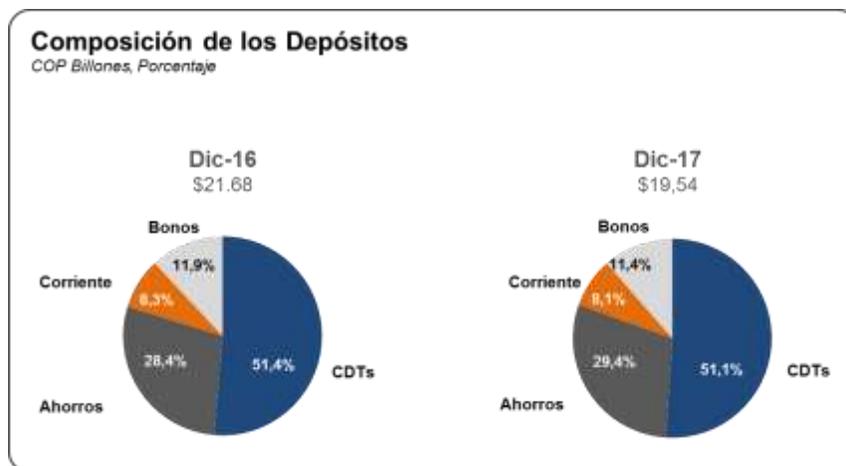
En este aspecto anotamos que durante el 2017 registramos el primer crédito sindicado del banco por un monto de USD 240 millones con la participación de 13 entidades internacionales. Así mismo obtuvimos un crédito subordinado desembolsado por la International Finance Corporation (IFC) por un monto de USD 105 millones para impulsar el desarrollo de las pequeñas y medianas empresas del país y también aumentar el financiamiento a proyectos que ayuden a mitigar el cambio climático.

**Destacado: La recomposición del pasivo responde a la implementación de una estrategia de internacionalización que busca obtener fuentes alternativas de fondeo que permitan soportar nuestro crecimiento en el largo plazo**

En cuanto a la composición de depósitos (Cuentas de Ahorros, Corriente y Certificados de Depósito a Término) más bonos no se presentaron mayores cambios frente al año anterior, los Certificados de Depósito a Término representan al corte del año 2017 el 51,1%, seguidos por las Cuentas de Ahorro con 29,4%, Bonos con el 11,4%, y Cuentas Corrientes con 8,1% restante.

Es relevante anotar que durante el año 2017 se incrementó el plazo promedio de los depósitos a término, con un 55% de dichos depósitos en plazos mayores o iguales a 18 meses cuando dicho porcentaje era del 45% un año atrás. Nuestra estructura actual de depósitos nos permite tener una menor sensibilidad del balance a movimientos de tasa de interés y mantener robustos índices de liquidez.

**Destacado: Nuestra estructura actual de depósitos nos permite tener una menor sensibilidad del balance a movimientos de tasa de interés y mantener robustos índices de liquidez.**



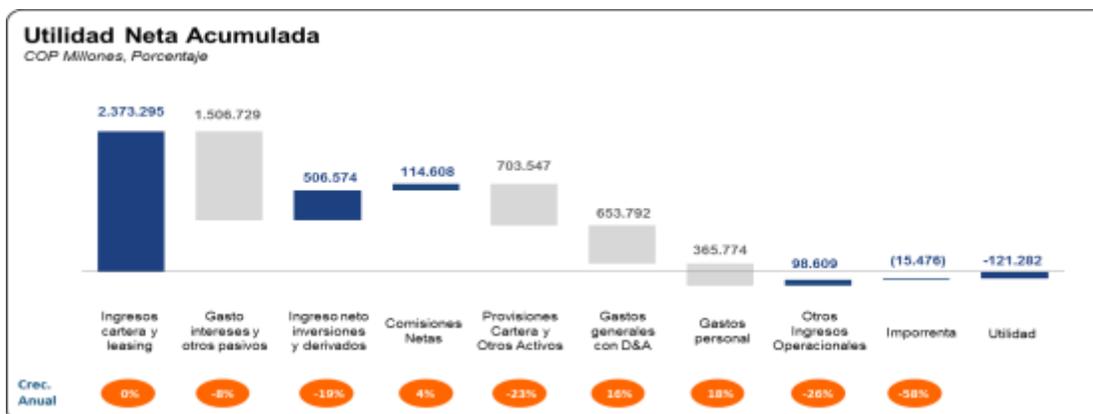
Para 2017 nuestro Patrimonio es de \$3,5 billones a corte de diciembre, valor que es 3% inferior al que se registró en el cierre de 2016. Esta variación se sustenta en los resultados del año, registrados en \$121.282 millones de pérdida. El valor intrínseco de la acción es de \$4.593, \$151 menor al presentado en el cierre del año anterior.

En cuanto a los niveles de solvencia no consolidados, el valor del patrimonio técnico al corte de diciembre de 2017 es de \$3,1 billones, con Activos Ponderados por Nivel de Riesgo (APNR) por \$22,5 billones y Riesgo de Mercado (VaR) de \$184.440 millones. Dado lo anterior la solvencia total llega al 12,73% y la solvencia básica al 9,33%, valores que están por encima de los niveles requeridos de 9,0% y 4,5% respectivamente. Destacamos que a pesar de las pérdidas presentadas, la solvencia del banco se mantiene estable y en niveles similares a bancos de comparable tamaño en activos. En términos consolidados la solvencia total a corte de diciembre 2017 es de 12,31% y la básica de 9,10%.

**Destacado: A pesar de las pérdidas presentadas, la solvencia del banco se mantiene estable y en niveles similares a bancos de comparable tamaño en activos.**

## b. Estados financieros no consolidados

Nuestros resultados fueron -\$121.282 millones a corte de diciembre 2017, lo cual representa una disminución en las pérdidas del 20% respecto al cierre del año anterior, cuando la cifra fue de -\$150.926 millones.



En el detalle del PyG se puede apreciar que los ingresos de cartera y leasing se mantuvieron estables, aun cuando la cartera bruta se redujo un 2% en tamaño. En el mismo periodo el gasto de intereses y otros pasivos se redujo en 8%, resultado explicado por la disminución en el volumen de los depósitos y un año de menores tasas del Banco de la República de Colombia, en donde la tasa de intervención de política monetaria pasó del 7,50% al 4,75% a fin de 2017. Teniendo en cuenta lo anterior durante 2017 el Margen Neto de Interés (MNI) mostró una recuperación respecto a lo observado en 2016 con 4,6% promedio en 2017 frente al 4,0% promedio un año atrás.

**Destacado: Durante 2017 el Margen Neto de Interés (MNI) mostró una recuperación respecto a lo observado en 2016**



A diciembre 2017 el ingreso neto de inversiones y derivados se redujo en un 19% frente a la cifra de 2016, resultado explicado principalmente por la revisión de los negocios y productos del banco estableciendo un apetito de riesgo diferente buscando una saludable relación riesgo-retorno y que genere recurrencia en sus ingresos.

**Destacado: Hemos revisado los negocios y productos del banco estableciendo un apetito de riesgo diferente buscando una saludable relación riesgo-retorno y que genere recurrencia en sus ingresos.**

En el rubro de inversiones se incluye para el año 2017 un resultado no recurrente por cerca de \$39.900 millones correspondiente a la utilidad en el intercambio de acciones de Deceval por acciones de la Bolsa de Valores de Colombia, de acuerdo con la integración corporativa de estas dos entidades. Es relevante anotar que en el año 2016 también se presentó un ingreso no recurrente en el rubro de inversiones relacionado con la venta de la inversión que el banco mantenía en Cifin, cifra que ascendió a cerca de \$54.300 millones.

Los ingresos netos por comisiones aumentaron un 4%, teniendo en cuenta una reclasificación de algunos conceptos de egresos por comisiones hacia el gasto. No obstante se presentó una caída en los ingresos netos relacionados con seguros, lo cual estuvo alineado con el cambio en la estrategia hacia una generación de ingresos menos dependientes del negocio de crédito e ingresos con mayor recurrencia.

En cuanto a las provisiones de cartera y otros activos se presenta una reducción del 23% frente al año anterior. La variación está explicada por menores provisiones de cartera de créditos (que representan el 84% del gasto total de provisiones) teniendo en cuenta que en 2016 se realizó un relevante gasto de provisiones en cartera comercial relacionado con el inicio del proceso de revisión de riesgo de crédito en cartera de personas jurídicas.

A pesar de que en 2017 enfrentamos un entorno de mercado con un deterioro de relevante en la cartera y de que iniciamos el proceso de revisión de riesgo de crédito en cartera en banca de

personas y pymes, el gasto de 2016 no se ha repetido. En este sentido es importante destacar que para 2017 el valor de reintegro de provisiones de cartera se incrementó durante el último trimestre del año resaltando una mejor gestión en la labor de recuperaciones.

A diciembre de 2017 los gastos generales presentan un crecimiento del 16% frente al año anterior, los cuales están explicados por gastos no recurrentes asociados al cambio de marca y al proyecto de migración tecnológica los cuales ascendieron en 2017 a cerca de \$22.600 millones.

Adicionalmente, se presentó un incremento en el costo del seguro de depósitos de \$13.202 millones y un incremento en el IVA de \$5.651 millones impactado por el cambio de tarifa derivado de la reforma tributaria.

**Destacado: Los proyectos estratégicos de cambio de marca y de integración operativa y tecnológica han cumplido con los cronogramas inicialmente planteados.**

Frente a los gastos de personal estos muestran un crecimiento interanual del 18% relacionado con las evaluaciones y ajustes en la estructura enmarcado dentro del proceso de implantación del modelo de gestión Itaú. En número de empleados del banco la cifra se mantiene estable cerrando 2017 con 3.165<sup>3</sup> cuando doce meses atrás era de 3.216, una variación del -2%.

Por concepto de Impuesto de Renta se presenta un saldo positivo a diciembre 2017 por \$15.476 millones.

Por último, en cuanto a los resultados de las filiales, estas contribuyeron con \$31.763 millones en los resultados del banco al cierre de 2017, lo que representa una reducción del 21% frente al resultado del año pasado.

Cada una de las sociedades sigue fortaleciendo su oferta de valor y especialización, de forma tal que, haga parte integral de los productos que tienen los clientes con el grupo, encontrando que se tiene un alto estándar en productos de inversión, custodia, estructura y crédito, acorde con la necesidad de cada uno de los clientes foco de la bancas.

**Destacado: Cada una de las sociedades sigue fortaleciendo su oferta de valor y especialización, de forma tal que, haga parte integral de los productos que tienen los clientes con el grupo.**



<sup>3</sup> Número empleados banco. No incluye empleados de las filiales y relacionadas

## **2.Sostenibilidad**

### **a. Grupos de Interés y temas materiales**

#### **Participación de los grupos de interés**

La participación de los grupos de interés es uno de los principios más importantes de nuestra gestión, en Itaú los hemos definido con base en la influencia que tienen y en la importancia estratégica que representan para el éxito del negocio.

- Accionistas y Gobierno Corporativo
- Clientes
- Colaboradores
- Proveedores
- Comunidad
- Gobierno y entidades regulatorias
- Gremios, asociaciones y entidades multilaterales

Como parte del proceso de participación de estos grupos de interés y para estructurar un informe equilibrado que respondiera a sus necesidades y expectativas, se analizaron algunos de los canales de comunicación establecidos con ellos como *Great Place to Work*, Sistema de Atención al Consumidor (SAC) y los Objetivos Estratégicos de la organización. Los resultados de este análisis fueron incluidos en la matriz de materialidad, con la cual se definieron los temas que se abordan en este informe.

#### **Temas materiales de sostenibilidad**

La definición de los temas materiales de sostenibilidad es un ejercicio fundamental en la gestión estratégica de la organización. El proceso para la definición de la materialidad se realizó en las siguientes etapas:

1. Análisis de los temas definidos como relevantes para el sector bancario en iniciativas globales como *Global Compact*, *SASB (Sustainability Accounting Standards Board)*, *Dow Jones Sustainability Index* y GRI.
2. Revisión de los temas materiales identificados por bancos nacionales, internacionales y por Asobancaria.
3. Calificación y priorización de los temas de acuerdo con su recurrencia.
4. Cruce de los temas más recurrentes frente a los resultados del *Great Place to Work*, el reporte del SAC, y nuestros Objetivos Estratégicos y
5. Definición de los temas materiales para Itaú basados en su importancia para los grupos de interés y para la organización.

#### **Temas materiales definidos**

##### **Dimensión Social**

- Condiciones laborales / Desarrollo y educación de los empleados.
- Gestión de la relación con el cliente.
- Educación financiera.
- Inclusión financiera y accesibilidad.
- Información al cliente sobre productos y servicios.
- Compensación y beneficios.
- Prácticas con empleados.

### Dimensión Ambiental

- Estrategia del negocio

### Dimensión Económica y de Gobierno Corporativo

- Gobierno corporativo
- Solvencia
- Modelo de negocio

En el presente informe evidenciamos la gestión en cada uno de los temas materiales, mencionamos las políticas existentes, las acciones desarrolladas, los compromisos y los mecanismos de evaluación en los casos que corresponden, a pesar de que aún no contamos con enfoques de gestión explícitos.

## b. Estrategia de sostenibilidad

En Itaú Colombia contamos con una Estrategia de Sostenibilidad que tiene como objetivo la generación de valor, la cultura y la innovación orientando sus acciones hacia tres frentes de trabajo: Financiación Sostenible, Gestión Ambiental Responsable y Educación Financiera.



También participamos en iniciativas nacionales e internacionales para alinear nuestra estrategia con las tendencias globales que aportan al desarrollo sostenible.

Aliado	¿Cómo es nuestro relacionamiento?
	Compensamos nuestras emisiones de CO <sub>2</sub> con un proyecto de la Fundación Natura certificado por Gold Standard.
	Somos parte del Comité de Gestión de Herramientas del Cambio Climático el cual es liderado por el ICONTEC y lo preside el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.
	A través de ICONTEC certificamos nuestro cálculo de Huella de Carbono Corporativa bajo ISO 14064 y el Greenhouse Gas GHG Protocol.
	Hacemos parte de la Red Local de Pacto Global, donde participamos en la Mesa de Trabajo de Medio Ambiente y el Comité de Cambio Climático.
	Aplicamos las Normas de Desempeño Socioambiental de la IFC en nuestros análisis de Riesgo Social y Ambiental.
	Aplicamos los Principios de Ecuador en nuestras evaluaciones de Riesgo Social y Ambiental.
	Desarrollamos nuestro voluntariado corporativo en 3 ciudades del país (Bogotá, Medellín y Cali) realizando arreglos locativos a colegios, donando dinero y regalos de navidad.
	Nuestro Informe de Gestión Sostenible es preparado de conformidad al Global Reporting Initiative versión 4.0.
	Somos parte de los Comités de Protocolo Verde, Sostenibilidad y de Educación Financiera, así como de los Pilotos de Innovación Financiera de la Asobancaria.
	Somos miembros de UNEPFI

## i. Financiación sostenible

Buscamos explorar nuevos mercados, consolidar clientes y fortalecer el desarrollo sostenible del país a través de líneas definidas para proyectos con alto impacto ambiental y social. El retorno de las inversiones y su impacto incluye dimensiones que van más allá de los temas económicos y por esto involucramos los aspectos socioambientales en nuestra evaluación de riesgos.

### **Riesgo Socioambiental:**

A través del Sistema de Evaluación Medioambiental y Social (SEMS, por sus siglas en inglés) identificamos, prevenimos y mitigamos riesgos en las operaciones de financiación que puedan afectar el desarrollo del negocio y que tienen un impacto negativo en el entorno.

Utilizamos como base, las Normas de Desempeño sobre Sostenibilidad Ambiental y Social de la Corporación Financiera Internacional (IFC), los Principios del Ecuador y la normativa ambiental y social colombiana. Incluimos cláusulas ambientales y sociales antes de suscribir y desembolsar los créditos que son sujetos de la evaluación.

Asimismo, para aquellos créditos sobre los cuales se realiza la evaluación, hacemos verificación de los compromisos pactados con el cliente posterior a otorgar el crédito. También formamos a nuestros colaboradores en temas ambientales y sociales aplicables en las líneas de negocio para que desarrollen las competencias adecuadas.

**Destacado: A través del Sistema de Evaluación Medioambiental y Social (SEMS) identificamos, prevenimos y mitigamos riesgos en las operaciones de financiación que puedan afectar el desarrollo del negocio y que tengan un impacto negativo en el entorno**

El 29% de nuestra cartera fue analizada bajo el SEMS. Asimismo, dentro del análisis de riesgo ambiental y social incluimos lo asociado a cambio climático; lo que nos dio como resultado que el

24% del total de la cartera comercial está concentrada en sectores vulnerables a los impactos del cambio climático. Esto que implica un mayor análisis sobre estos clientes con la finalidad de determinar las acciones que mitiguen estos impactos.

Anualmente la Corporación Financiera Internacional (IFC) realiza visitas para validar la implementación del Sistema de Riesgos Ambientales y Sociales. Adicionalmente en 2017 se realizó una auditoría interna al proceso.

Criterio	Número de proyectos analizados	Monto total de los créditos solicitados (en millones de COP)	Monto total de los créditos desembolsados con recursos propios (en millones de COP)	Monto total de los créditos desembolsados con recursos de redescuento (en millones de COP)
Créditos sujetos de evaluación social o ambiental	53	\$426.893	\$336.404	\$336.404

### Operaciones Sostenibles

Le apostamos a la colocación de cartera sostenible con el fin de impulsar el desarrollo del país, participamos activamente en las mesas de trabajo de los pilotos de innovación financiera liderada por Asobancaria.

Durante 2017 fortalecimos el análisis de clientes identificando oportunidades para consolidar negocios sostenibles, ofrecimos productos en temas de construcción sostenible, energía limpia, productos a estudiantes, hospitales y servicios públicos.

**Destacado: En 2017 recibimos recursos por USD 105 millones, producto de un crédito con IFC, destinados a financiar la mitigación y adaptación al cambio climático y a la financiación de las PYMES.**

Cartera colocada en proyectos que contribuyen a mitigar los riesgos y a aprovechar las oportunidades derivadas del cambio climático (cartera sostenible)	\$313.171 millones
Valor monetario de producto con beneficio social	\$85.649 millones
Valor monetario de producto con beneficio ambiental	\$436.046 millones

Producto	Monto cartera desembolsada (2016)	Monto cartera desembolsada (2017)
Construcción sostenible		\$12.906
Otros	\$160.798	\$423.140

Cifra en COP millones

Nota: En "Otros" se incluye la financiación pequeñas centrales hidroeléctricas (PCH).

Producto	Monto cartera desembolsado (2016)	Monto cartera desembolsada (2017)
Productos a estudiantes	\$107.476	\$61.692
Otros	\$24.190	\$23.957

Cifra en COP millones

Nota: En "Otros" se incluyen la cartera colocada en organizaciones que generan un beneficio social por su naturaleza.

## ii. Gestión Ambiental Responsable

Identificamos oportunidades de mejora frente a los impactos que nuestra operación pueda generar en el medioambiente y nos enfocamos en el desarrollo de acciones que permitan alcanzar un óptimo desempeño protegiendo los recursos naturales y fomentando las buenas prácticas en nuestra cadena de valor.

### **Sistema de Gestión Ambiental y Ecoeficiencia**

El objetivo del sistema es mejorar nuestro desempeño ambiental cumpliendo con la normatividad aplicable y generando acciones para mitigar los impactos ambientales. Contamos con una matriz de aspectos e impactos ambientales y con una matriz legal ambiental que orientan nuestras acciones a seguir y hemos implementado la medición y gestión de indicadores.

#### Consumo de agua

Nuestro consumo de agua corresponde exclusivamente al suministro recibido por las empresas de servicios públicos.

<b>Consumo de agua</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Total en m <sup>3</sup> en los cuatro edificios centrales en Bogotá	14.899,8*	14.069,2*

#### Consumo de energía y combustibles

<b>Consumo energético</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Total en KWh los cuatro Edificios Centrales en Bogotá	5.966.387,6*	5.662.786,2*

\*Datos con corte a octubre

En 2017 implementamos iniciativas de eficiencia como el cambio de iluminación a tecnología *led* en las áreas centrales y logramos una reducción del consumo energético eléctrico de 5,08 %. En cuanto al consumo de combustibles, pasamos de 1.050 galones de diésel en 2016 a 2.697 galones en 2017, el aumento se debió al fortalecimiento de generadores en el centro de cómputo.

#### Gestión Integral de Residuos - Reciclaje con impacto social:

Trabajamos con diferentes asociaciones de recicladores en el país, encargados de recoger el material reciclable (previamente clasificado por los colaboradores) en las sedes y oficinas para reintegrarlo a la cadena de producción. En 2017 se entregaron 53.008 kilos de residuos aprovechables a más de 10 asociaciones de recicladores en todo el país. Representando un aumento del 89% con respecto al año anterior (28.277 kilos). Nuestro consumo de resmas de papel disminuyó, pasando de 28.372 resmas en 2016 a 27.841 en 2017.

<b>Tipo de Residuos</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Método de eliminación</b>
Aparatos Eléctricos y Electrónicos	3.213 kilos	Residuos entregados a los programas de postconsumo del Ministerio de Ambiente.
Baterías plomo-ácido	101 Unidades	
llantas usadas	45 Unidades	
Reciclaje	53.008 kilos	Entregado a asociaciones de reciclaje

**Destacado: En 2017 se entregaron 53.008 kilos de residuos aprovechables a más de 10 asociaciones de recicladores en todo el país. Representando un aumento del 89% con respecto al año anterior (28.277 kilos) debido a la disposición del material proveniente del cambio de marca.**

## Cambio climático

El cambio climático se ha convertido en uno de los asuntos más estratégicos para los gobiernos y las compañías debido a la relevancia de sus impactos, en Itaú somos conscientes de esta problemática y trabajamos en su mitigación desde diferentes frentes, partiendo por la medición de nuestra huella de carbono.

Medición de la huella de carbono: en 2015 iniciamos esta medición tomando como línea base el año 2014 aplicando metodologías internacionalmente reconocidas, como ISO14064 y el GHG Protocol. Esta es nuestra tercera medición:

	2014 (línea Base)	2015	2016
Gases de Efecto Invernadero en tCO <sub>2</sub> e	2.124,91	2.212,32	2.878,05

*(Nuestros datos consolidados para 2017 estarán disponibles en marzo de 2018, por ende reportamos nuestros resultados completos a diciembre de 2016).*

En 2016, se definieron los límites operacionales y las fuentes de emisión que harían parte del cálculo, así como los alcances que entrarían en la medición.

Alcance	Fuentes de Emisión	tCO <sub>2</sub> e	Porcentaje por Alcance
1	Extintores, aires acondicionados, plantas eléctricas de respaldo	1.096,58	38,1%
2	Energía eléctrica	1.413,32	49,1%
3	Viajes en avión (nacionales e internacionales) consumo de papel	368,15	12,8%

Fuimos la primera entidad financiera en Colombia en lograr la certificación de huella de carbono entregada por Icontec. Fortalecimos nuestra capacitación en el tema participando en el proyecto NAMA industria en alianza con la Red Local de Pacto Global y la Corporación Ambiental Empresarial (CAEM).

Acciones de mitigación y compensación: emprendimos acciones para reducir nuestro impacto ambiental, apagamos los avisos en altas horas de la noche, reorganizamos las oficinas para aprovechar mejor la luz natural y reemplazamos los aires acondicionados, para lograr un mejor desempeño en el uso de la energía, implementamos el proyecto de equipos multifuncionales (impresión, escaneado y copiado).

Compensamos el 100% de nuestras emisiones participando del Mercado Voluntario de Carbono y fuimos la primera entidad en realizar una transacción en esa plataforma. Implementamos el proyecto Estufas Eficientes de la Fundación Natura, el cual cuenta con certificación Gold Standard.

### iii. Educación Financiera

Para nosotros es clave que nuestros grupos de interés estén informados y desarrollen capacidades para hacer un mejor manejo de sus finanzas pues consideramos que es un tema esencial que brinda bienestar y aporta al mejoramiento de su calidad de vida, para ello desarrollamos un programa de educación financiera que se inició en noviembre de 2016 y actualmente cuenta con 30 facilitadores de distintas áreas certificados como expertos en educación financiera.

Desde el inicio del programa se han dictado 59 talleres, beneficiando a 849 personas en la ciudad de Bogotá, 73 en 2016 y 776 durante 2017.

Durante el 2017 Itaú entregó 546 ejemplares de Guardianes de la Galaxia para enseñar a los más pequeños a ahorrar y conseguir sus sueños en el marco del Global Money Week, una iniciativa

promovida por Child & Youth Finance International, un movimiento mundial de finanzas para niños y jóvenes que busca aumentar la ciudadanía económica.

## c. Relacionamiento con nuestros grupos de interés

### i. Nuestros colaboradores

Nuestros colaboradores son uno de los pilares para el desarrollo de nuestra gestión, por ende brindamos múltiples beneficios para que logren el equilibrio de su vida personal y profesional. Somos estrictos en el cumplimiento de las leyes y los derechos laborales. No permitimos acciones de discriminación y valoramos la equidad, la diversidad y la inclusión como elementos de nuestra política laboral, en ese marco no contamos con ningún tipo de reclamación en temas laborales ni en casos de discriminación.

### Distribución de nuestros colaboradores

Por género y categoría laboral

Categoría	2016						2017					
	Hombres		Mujeres		TOTAL		Hombres		Mujeres		TOTAL	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Presidente y vicepresidentes	3	0%	6	0%	9	0%	5	0%	7	0%	12	0%
Ejecutivos en segundo nivel (gerentes o directores)	46	1%	44	1%	90	2%	46	1%	47	1%	93	3%
Ejecutivos en el tercer y cuarto nivel (mandos medios: jefes de áreas, coordinadores)	290	8%	350	10%	640	17%	280	8%	344	10%	624	17%
Profesionales y analistas	669	18%	770	21%	1439	39%	647	18%	758	21%	1405	39%
Auxiliares, cajeros, secretarías y otros colaboradores directos	583	16%	914	25%	1497	41%	574	16%	886	25%	1460	41%
Total por sexo	1591	43%	2084	57%	3675	100%	1552	43%	2042	57%	3594	100%
TOTAL	3675		100%				3594		100%			

En nuestros cargos ejecutivos el nivel de equidad de género es muy alto, cerca del 50% de nuestros ejecutivos son hombres y 50% mujeres. Por otro lado, en Itaú Colombia contamos con 12 ejecutivos (Cargos de Presidente y Vicepresidentes) de los cuales siete (58%) pertenecen a la comunidad local es decir son de origen colombiano. Contamos con 12 colaboradores extranjeros de los cuales 5 son ejecutivos de la organización.

Distribución de los colaboradores por tipo de contrato	2016	2017
Colaboradores con contrato Directo a término Indefinido - de Jornada Completa	3.675	3.594
Colaboradores tercerizados	316	321
Colaboradores con contrato temporal	47	137
Colaboradores con contrato de aprendizaje con el SENA	67	62
Colaboradores con contrato estudiantes en práctica profesional	19	15
<b>Total</b>	<b>4.124</b>	<b>4.129</b>

Distribución de nuestros colaboradores por rango de edad

Edad	2016								2017							
	Menos de 30 años		Entre 30 y 50 años		Mas de 50 años		TOTAL		Menos de 30 años		Entre 30 y 50 años		Mas de 50 años		TOTAL	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Presidente y vicepresidentes	0	0%	7	0%	2	0%	9	0%	0	0%	8	0%	4	0%	12	0%
Ejecutivos en segundo nivel (gerentes o directores)	1	0%	69	2%	20	1%	90	2%	1	0%	73	2%	19	1%	93	3%
Ejecutivos en el tercer y cuarto nivel	50	1%	524	14%	66	2%	640	17%	59	2%	499	14%	66	2%	624	17%
Profesionales y analistas	373	10%	968	26%	98	3%	1439	39%	333	9%	954	27%	118	3%	1405	39%
Auxiliares, cajeros, secretarías y otros	648	18%	724	20%	125	3%	1497	41%	575	16%	740	21%	145	4%	1460	41%
Total por edad	1072	29%	2292	62%	311	8%	3675	100%	968	27%	2274	63%	352	10%	3594	100%
Total general	3675		100%						3594		100%					

## Tasas de contratación y rotación

Nuestra tasa de rotación aumentó en 0,93% con respecto al periodo anterior debido al ajuste normal de la plantilla y manteniéndonos en la media del mercado.

2016	2017
10,48%	11,41%

Nuestra tasa de contrataciones fue del 9,15% y se mantiene de un año a otro, dentro de la dinámica de cubrir vacantes.

	2016	2017
Total ingresos	353	329
Dotación Total	3.675	3.594
Tasa de contrataciones %	9,61%	9,15%

## Permiso parental

El 100% de nuestros colaboradores hombres y mujeres que tuvieron derecho al permiso parental se acogieron a él y la tasa de regreso al trabajo fue del 100%, la tasa de retención (1 año después de tomado el permiso) fue de 98,4%.

## Gestión del Desempeño

Este es un proceso de alto valor, pues sobre este se apalancan muchas de las decisiones de desarrollo respecto a la gestión del talento de la organización. Es un proceso que implica a todos los colaboradores en Colombia, desde los vicepresidentes hasta los cargos que conforman la base de la estructura; su aplicación consistente en el tiempo ha generado una cultura de medición individual de resultados, que ha mantenido una cobertura sobre el 90 % de la población.

## Política de remuneración

Contamos con un esquema de remuneración que permite a la organización estar alineada con las mejores prácticas del mercado, buscando siempre condiciones de equidad salarial, partiendo de análisis que relacionan correctamente la contribución de los cargos a nuestros resultados. Desde las políticas de compensación no se hace diferencia en la asignación de salario por género, raza o religión, se define por la contribución del cargo a los resultados.

La compensación para nuestros colaboradores incluye un monto fijo, uno variable y un portafolio de beneficios. Dentro de estos se incluyen la prima, extralegal, prima de vacaciones, prima de antigüedad, seguro de vida, bonificación de pensión, auxilios de maternidad y por muerte de parientes, regalo de bodas, auxilios educativos para trabajadores e hijos, auxilio odontológico, óptico y de transporte, y créditos de vivienda con tasas preferenciales.

Categoría	2016	2017
	Relación sueldo mujeres/hombres	Relación sueldo mujeres/hombres
Vicepresidentes	60%	64%
Ejecutivos en segundo nivel (Gerentes o directores)	90%	89%
Ejecutivos en el tercer y cuarto nivel (mandos medios: jefes de áreas, coordinadores)	90%	89%
Profesionales y analistas	97%	96%
Auxiliares, cajeros, secretarias y otros colaboradores directos	96%	96%

El Salario Mínimo de Ley no es utilizado en la contratación de nuestro equipo humano. Para el caso del banco, debido a la Convención Colectiva de Trabajo, contratamos con un 30% adicional al salario mínimo legal.

	Tipo de Cargo 1. Asesor/auxiliar		Tipo de Cargo 2: profesionales		Tipo de Cargo 3:jefe /subgte admin.		Tipo de Cargo 4: gerente 1	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Relación de salario vs salario inicial	1,31	1,30	1,88	1,88	3,98	4,07	15,39	15,33

## **Clima organizacional**

La medición de nuestro ambiente laboral se realiza a través de Great Place to Work Institute. El proceso se lleva a cabo en distintas fases, para 2017 diligenciamos la encuesta y en 2018 se darán a conocer los resultados lo cual conllevará al diseño y ejecución de los planes de acción.

Por otro lado, enmarcados en el lanzamiento interno de la marca Itaú en el mes de marzo de 2017, trabajamos con los líderes de la organización el programa de comunicación y despliegue de la Cultura Itaú, a través de talleres presenciales con el objetivo de dar a conocer las siete actitudes bajo el marco de Nuestra Manera.

**Destacado: En el mes de noviembre realizamos una medición del ambiente laboral para el año 2017 a través de Great Place To Work Institute.**

## **Formación**

Contar con colaboradores actualizados y preparados técnica y profesionalmente es elemental para nuestra organización, por esta razón, invertimos permanentemente en su capacitación, brindando herramientas para fortalecer sus conocimientos, destrezas y competencias, aportando para mejorar su desempeño y ampliando de esta manera sus posibilidades de desarrollo futuro.

Contamos con un procedimiento de capacitaciones que establece las directrices para guiar las actividades normativas, formativas y de aprendizaje de todos los colaboradores. Nuestro plan anual de capacitación contempla las necesidades que se detectan a partir de tres fuentes: Nuestra Manera Itaú, la detección de necesidades de desarrollo y los requerimientos de los líderes.

## **Tipos de Capacitación**

**Formación Interna:** hace referencia a la Inducción corporativa, entrenamiento en cargo, talleres de cultura, ciclos de charlas internas ‘Aprendamos de nosotros mismos”, cursos normativos, taller de educación financiera y cursos virtuales.

**Formación externa:** Diplomados liderazgo y nuevas tendencias, convenios con universidades para posgrados e idiomas, cursos a la medida co-diseñados con firmas consultoras y congresos y seminarios.

**Escuela virtual:** cursos normativos y estrategia digital de gestión del conocimiento: Biblioteca por vicepresidencia.

**Career Break:** licencias no remuneradas para los colaboradores que deseen tomar una pausa de su vida laboral para realizar algún programa de formación que requiera suspender sus labores en el Grupo, por un período de hasta tres meses.

## **Horas de capacitación**

	2016		Total	2017		Total
	Hombres	Mujeres		Hombres	Mujeres	
Total de horas capacitación	12.638	17.462	<b>30.100</b>	25.553	29.769	<b>55.322</b>
Promedio de horas de capacitación por empleado	7,9	8,4	<b>8,2</b>	16,5	14,6	<b>15,4</b>

Categoría	2016			2017		
	N° de empleados	Total de horas capacitación	Promedio de horas por categoría	N° de empleados	Total de horas capacitación	Promedio de horas por categoría
Ejecutivos en primer y segundo nivel (Presidente, Vicepresidentes, gerentes o directores)	99	4.716,5	47,16	105	2.762	26,304
Ejecutivos en el tercer y cuarto nivel (mandos medios: jefes de áreas, coordinadores)	640	7.284,5	11,38	624	14.593	23,38
Profesionales y analistas	1.439	9.033	6,27	1.405	25.354	18,04
Auxiliares, cajeros, secretarías y otros colaboradores directos	1.497	9.066	6,05	1.460	12.613	8,63
TOTAL	3.675	30.100	8,19	3.594	55.322	15,39

## Inversión en capacitación

	2016	2017
Total invertido en capacitación	\$919.850	\$1.784.890,7
Promedio de inversión por empleado	\$250,3	\$496,6

Cifras en miles de COP

## Diplomado 'Liderazgo y nuevas tendencias'

Es un programa que nació en 2012 y realizamos en alianza con el Colegio de Estudios Superiores de Administración (CESA.), con el ánimo de reconocer e impulsar a las personas más destacadas de los diferentes equipos de la organización, quienes durante cuatro meses reciben formación en estrategia, innovación y liderazgo. Desde el inicio del programa 250 personas se han vinculado y al final del diplomado presentan proyectos innovadores que se ejecutan desde el área correspondiente al tema.

## Salud y Seguridad Ocupacional

### Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)

Contamos con un sistema que busca gestionar y controlar de forma continua las acciones inseguras enfocándonos en la protección de la integridad y la salud de nuestros colaboradores mediante la disminución de riesgo de accidentes y enfermedades profesionales. Con la implementación del sistema buscamos alcanzar la efectividad en todos nuestros procesos, procurando un alto desempeño en seguridad y salud en el trabajo y promoviendo el bienestar de los colaboradores.

### Comités

La salud y seguridad ocupacional son parte integral de nuestra gestión de recursos humanos, por ello nos acogemos a las reglamentaciones laborales y conformamos el Comité de Convivencia Laboral y el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST), la participación del empleador y de los trabajadores se define por partes iguales basados en la cantidad de los trabajadores, en Itaú se han asignado ocho personas a cada comité, cuya función es ayudar a vigilar, orientar programas y recoger impresiones sobre los temas de convivencia, salud y seguridad.

	2016	2017
N° trabajadores que participa en comités	16	16
N° total de trabajadores	3.676	3.594
% de trabajadores participantes	0,43	0,44

## **Convención colectiva**

Valoramos y respetamos las diferentes formas de asociación y negociación colectiva, por ello en 2017 el 48,9% de nuestros colaboradores están cubiertos por la convención colectiva, frente a 47,2% en 2016. En 2017 se llevó a cabo el proceso de negociación colectiva con las principales organizaciones sindicales que tienen presencia en el banco, dando como resultado la nueva convención que regirá por los siguientes dos años entre el 1 de septiembre del 2017 al 31 de agosto del 2019.

El contenido de la actual convención colectiva tiene como eje central la salud, vivienda y educación para los trabajadores y sus beneficiarios, logrando el establecimiento de relaciones laborales armónicas y respetuosas, consolidando dicha convención, como un referente para el sector.

Dentro de los acuerdos con el sindicato asociados a la salud y seguridad, está la realización de exámenes especializados de diagnóstico osteomuscular, examen óptico, y laboratorios y citología para la población que se beneficia del acuerdo, así como la presentación de un informe bimensual sobre la evolución y mantenimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo.

## **ii. Desarrollo de proveedores**

En Itaú Colombia queremos construir con nuestros proveedores relaciones de confianza y de largo plazo en las que todos crecemos y ganamos, alineando acciones sostenibles, mitigando riesgos y trabajando en conjunto en problemas globales que nos permitan ir un paso adelante frente a las nuevas tendencias o normatividades y acceder así a nuevos mercados.

## **Generación de valor y relación con nuestros proveedores**

En Itaú Colombia contamos con 2.671 proveedores nacionales y extranjeros que nos prestan servicios como consultores, contratistas, distribuidores, fabricantes, contratistas independientes, intermediarios. No se tienen en cuenta para esta estadística registros de terceros que son de caja menor, empleados, gastos de viaje, curadores y tramitadores.

<b>Tipo de Proveedor</b>	<b>N° de Proveedores</b>
Ocasionales extranjeros	52
Permanentes extranjeros	22
Ocasionales nacionales	622
Permanentes nacionales	930
De leasing comisión	871
Nacionales Optirent	174
<b>Total</b>	<b>2.671</b>

Cifras en COP millones

<b>Pagos efectuados a Proveedores</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>Variación</b>
Presupuesto total para adquisiciones	\$561.376	\$421.864	-25%
Presupuesto asignado a proveedores locales (Proveedores colombianos)	\$419.878	\$385.587	-8%
% de presupuesto total asignado a proveedores locales	75%	91%	22%

## **Gestión de compras**

Nuestros procesos y políticas de compras y contratos están contenidos en diferentes documentos como la solicitud y aprobación de compras, contratación de proveedores, vinculación, actualización, bloqueo y desbloqueo de proveedores, circuito integral del gasto y comités y atribuciones para la gestión de compra.



### Cláusula contractual para proveedores

Incluimos 529 nuevos proveedores en 2017 a nuestra gestión, para todos ellos se establece una cláusula denominada “Protocolo de Sostenibilidad”, la cual hace parte integral del contrato estipulado. Esta incluye el cumplimiento por parte de los proveedores de nuestra Estrategia de Sostenibilidad y los compromisos que mantenemos con Pacto Global. Actualmente la retroalimentación con los proveedores se hace a través del aplicativo lproveedor y no se han identificado proveedores con impactos sociales negativos significativos, potenciales o reales.

### Compras sostenibles

La Gerencia de Sostenibilidad de Itaú cuenta con voz y voto en el comité de compras e inversiones y realiza visitas a proveedores para evaluar su comportamiento social y ambiental.

### Programa de desarrollo de proveedores

En 2017 lanzamos el programa con el objetivo de contribuir al fortalecimiento de la sostenibilidad de nuestra cadena de suministro, identificando oportunidades de crecimiento mutuo, mitigación de riesgos, trabajo de manera voluntaria por problemas globales y competitividad.

**Destacado: El programa de desarrollo de proveedores realizó un diagnóstico a cuatro proveedores analizando su gestión en sostenibilidad y teniendo en cuenta la estrategia y las dimensiones económica, social y ambiental.**

## iii. Relacionamiento con la comunidad

Para nosotros es de vital importancia mantenernos cerca de nuestras comunidades y construir con ellas al igual que con todos nuestros grupos de interés, relaciones de confianza y de largo plazo, en ese marco realizamos diferentes acciones que nos permiten avanzar en nuestro objetivo.

### Voluntariado Corporativo

Construimos una alianza con la Fundación Dividendo por Colombia y en Bogotá con la Secretaría Distrital de Educación con el objeto de vincular a nuestros voluntarios Itaú en diferentes iniciativas de impacto social. Trabajamos en el mejoramiento del entorno físico de tres instituciones educativas en Bogotá, Medellín y Cali, así como en la construcción de un Bunko (espacio de lectura) y un taller de promoción de lectura en la ciudad de Bogotá.

Estudiante beneficiados	2.500
Voluntarios movilizados	300
Horas de voluntariado	2.400
Inversión	\$62 millones

Durante el 2017 nuestros colaboradores apoyaron con aportes económicos por \$54 millones para beneficiar a niños de todas las regiones de Colombia y así garantizar la permanencia escolar y la educación del país, de igual manera el banco realizó una contrapartida por esta acción por \$50 millones. En diciembre se desplegó una campaña a beneficio de las familias de Mocoa que se vieron afectadas en la avalancha del primero de abril y se donaron más de 1.000 mercados por parte de colaboradores Itaú y del banco.

### **Fiesta del Libro y Cultura de Medellín**

Tuvimos presencia en la Fiesta del libro y la Cultura de Medellín con el primer patrocinio de Itaú en Colombia por medio del “Castillo de la Lectura” en el que recibimos a 5.500 niños con sus padres y entregamos 4.000 libros de autores reconocidos.

## 3. Asuntos legales

### a. Asuntos legales

Durante 2017, se realizaron de manera centralizada, las reformas estatutarias derivadas del proceso de cambio de denominación social del banco y todas las filiales.

Por otra parte, el 1 de junio y previa autorización por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia mediante Resolución número 0545 del siete (7) de abril dos mil diecisiete (2017), se formalizó el contrato de cesión de activos, pasivos y contratos de Itaú BBA Colombia S.A. Corporación Financiera al Banco Itaú CorpBanca Colombia S.A.

El 16 de junio, en virtud de lo establecido en el mencionado contrato culminó el procedimiento de notificación de cesión a las partes contratantes, de conformidad con lo establecido en el numeral 3° del artículo 68 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, y se cedieron los activos, pasivos y contratos, objeto de esta operación, y por lo tanto, Itaú CorpBanca Colombia S.A. pagó el valor de la cesión a Itaú BBA Colombia S.A. Corporación Financiera.

### **Cambios normativos que afectan la industria**

**Ley 1793 de 2016.** Mediante la cual se establecen disposiciones en materia de costos y servicios financieros para cuentas de ahorro. Contempla la eliminación de Requisito de saldo mínimo permanente y el no cobro de costos financieros o transaccionales después de 60 días de inactividad en una cuenta, así como la obligación de reconocer una tasa de interés remuneratoria mínima.

**Ley 1836 de 2017.** Determina que las entidades financieras, en los contratos de depósito de dinero, deberán brindar una forma gratuita de retiro a sus cuentahabientes, lo cual deberá ser supervisado por la Superintendencia financiera, quien deberá dar prelación a las quejas que se presenten por el incumplimiento en dicha disposición.

**Ley 1870 de 2017.** Tiene como objetivo garantizar la transparencia de las operaciones del conglomerado y facilitar la supervisión realizada por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC). El conglomerado financiero está compuesto por (i) un holding financiero y (ii) sus entidades subsidiarias.

Se adicionan para el Gobierno Nacional instrumentos de intervención: (i) establecer niveles adecuados de capital para los conglomerados teniendo en cuenta sus actividades desarrolladas y los riesgos asociadas a estas. (ii) Establecer criterios que permitan excluir a alguna parte del conglomerado de la supervisión de la SFC (iii) Establecer criterios para determinar la calidad de vinculados al conglomerado y al holding financiero, así como establecer criterios para que las entidades identifiquen, administren y revelen los conflictos de interés entre estas y sus vinculados. (iv) establecer los límites de exposición y de concentración de riesgos que deberá cumplir el conglomerado.

Asimismo, se adicionan facultades a la SFC: (i) impartir instrucciones para la gestión de riesgos y manejo de conflictos de interés. (ii) requerir información y realizar visitas in situ. (iii) solicitar cambios en la estructura del conglomerado. (iv) revocar autorizaciones.

Los citados instrumentos del Gobierno Nacional y facultades de la SFC no se aplicarán cuando el holding financiero extranjero acredite ante la SFC que se encuentra sujeto a un régimen de regulación prudencial y supervisión consolidada equivalente al de la SFC.

**Ley 1882 de 2018.** Establece una fórmula de liquidación en los contratos de asociación público privada y contratos de concesión de infraestructura de transporte con el propósito de que en casos de nulidad del contrato, la entidad estatal efectúe el pago de los costos, inversiones y gastos ejecutados por el contratista. Los reconocimientos deben cumplir los siguientes criterios: (i) haber sido ejecutados, total o parcialmente, para contribuir a satisfacer el interés público, (ii) estar asociados al desarrollo del objeto del contrato, (iii) corresponder máximo a precios o condiciones del mercado al momento de su causación de acuerdo con la modalidad contractual; y (iv) no corresponder a costos o penalidades, pactadas o no, que terceros hayan aplicado al contratista en razón a la terminación anticipada de las relaciones contractuales no laborales, salvo que se trate de aquellos asociados a los contratos de crédito, leasing financiero o a la terminación de los contratos de derivados de cobertura financiera del proyecto.

Esta disposición supone que los recursos así pagados son destinados al pago de las acreencias, incluyendo los financiadores de los proyectos e indica que una vez pagadas tales acreencias, el concesionario no podrá recibir como remanente una suma superior al aporte de capital de sus socios menos los dividendos pagados, actualizados con IPC.

## **Asamblea de Accionistas**

Durante 2017 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, el Código de Buen Gobierno Corporativo, destacándose las siguientes decisiones:

- Asamblea Extraordinaria de Accionistas realizada el 1 de marzo de 2017 (acta 194), en la cual se consideró la inscripción de las acciones ordinarias del banco en el Registro Nacional de Valores y Emisores y la inscripción para negociación en la Bolsa de Valores de Colombia S.A., sin que fuera aprobado por la mayoría requerida en el artículo 28 de los Estatutos.
- Asamblea Ordinaria de Accionistas realizada el 28 de marzo de 2017 (acta 195), en la cual se aprobaron los estados financieros individuales y consolidados del ejercicio 2016, un compromiso irrevocable para las utilidades del 2017, los informes de Gestión y Grupo Empresarial, entre otros. Así mismo, fueron aprobadas las operaciones con relacionados, el informe del funcionamiento del Sistema de Control Interno, la elección de la Junta Directiva y la Revisoría Fiscal.

Adicionalmente, se aprobó la modificación del artículo 1 de los estatutos del banco con el propósito de modificar la razón social del banco por Itaú CorpBanca Colombia S.A. y la eliminación del artículo 66 - transitorio.

- Asamblea Extraordinaria de Accionistas realizada el 17 de septiembre de 2017 (acta 196), en la cual teniendo en cuenta lo establecido en el parágrafo del artículo 28 de los Estatutos Sociales de Itaú CorpBanca Colombia S.A. y sin perjuicio de los derechos de Helm LLC bajo el Acuerdo de Accionistas, la Asamblea de Accionistas delegó en la Junta Directiva la aprobación de las actividades de los literales (f); (h); (i); (k); (n); (p); (r); (s) y (w) establecidos en el artículo 28 y el literal (e) del artículo 29 de los Estatutos Sociales. Así mismo, se aprobó la designación y renunciaciones de Vicepresidentes y Representantes Legales.

- Asamblea Extraordinaria de Accionistas realizada el 7 de diciembre de 2017 (acta 197), en la cual se aprobó el traslado de Reservas Ocasionales (fiscales y otras reservas ocasionales) a la Reserva Legal con el fin de maximizar el uso de reservas desde la óptica de solvencia regulatoria, incrementando el nivel del Patrimonio Básico Ordinario (Tier I).

## **Procesos judiciales**

El banco y sus filiales afrontan procesos en contra de tipo civil, laboral y administrativo. Dentro de los 167 procesos civiles y administrativos existentes, 93 corresponden a operaciones bancarias y 74 se derivan de la condición de propietarios de los activos dados en leasing. Las pretensiones

ascienden a \$66.802 millones. De tal grupo de procesos se considera que en 138 de ellos la probabilidad de pérdida es remota, en 13 procesos con calificación eventual y en 16 con calificación probable. Las provisiones de los procesos con calificación probable, atendiendo los requerimientos de la NIC 37, son de \$3.939 millones.

En 2017 no se generaron multas por incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos 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 acarrearán una multa, castigo o amonestación.

## **b. 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 2017 se registra un saldo de \$5.041 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 \$311 millones.
- Se recibieron pagos por valor de \$661 millones por el contrato de uso de la red de oficinas bancaria, por contratos de arriendo y gastos bancarios.

### **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 \$5.830 millones en dichas cuentas.
- Se recibieron pagos por valor de \$293 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 \$108 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 \$47.818 millones en dichas cuentas.
- Se recibieron pagos por valor de \$671 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 \$277 millones, por rendimientos financieros un valor de \$1.184 millones para un total de \$1.461 millones al cierre del mes de diciembre del 2017.

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

- Itaú CorpBanca Colombia posee recursos en moneda extranjera en esta filial por USD\$ 1.978.551,85
- Igualmente Itaú CorpBanca Colombia mantiene una línea de crédito de tesorería así:

Valor línea de crédito revocable	USD\$ 70 millones
Valor utilizado a 31 de diciembre de 2017	USD\$ 0

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

Itaú CorpBanca Colombia no tuvo operaciones con Itaú Casa de Valores S.A. durante el 2017.

## **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 2017 se registra un saldo de \$717 millones en dichas cuentas.
  
- El banco pagó por concepto de comisiones e intereses la suma de \$79 millones. Se recibieron pagos por valor de \$641 millones por concepto de contratos de arrendamiento.
  
- Adicionalmente, continúan vigentes los siguientes contratos con Itaú Corredor de Seguros:
  - Un contrato con Itaú Corredor de Seguros Colombia S.A. 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 “**CREDIT RELATED**”, 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 continúa vigente.
  
  - Un contrato con Itaú Corredor de Seguros Colombia S.A. 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 “**OPEN MARKET**” y asesoría conexas a actividades de intermediación para administración y mejoramiento de dicho programa. Este contrato fue celebrado en el año 2014 y continúa vigente.

## **Operaciones de accionistas mayoritarios**

	<b>31 de diciembre de 2017</b>	<b>31 de diciembre de 2016</b>
<b>Activo</b>		
Cartera de Créditos	\$-0	\$-0
Operaciones de Tesorería	\$-0	\$-0
<b>Pasivo</b>		
Depósitos y Exigibilidades	\$-0	

## **Contratos de arrendamiento de inmuebles**

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

## **Otras operaciones**

- A 31 de diciembre de 2017 el banco tenía otorgados préstamos netos de provisiones a sus directivos y administradores por valor de \$13.596 millones, representados en préstamos de libre inversión, créditos de vivienda y tarjetas de crédito. Al 31 de diciembre de 2016 dichos préstamos ascendían a \$20.229 millones. Para el 31 de diciembre de 2017 y 2016 los accionistas del banco no registran operaciones que sean iguales o superiores al 5% del patrimonio técnico, es decir a \$156.920 millones y \$165.012 millones, respectivamente.
- Durante el año 2017 por concepto de asistencia a las reuniones de la Junta Directiva y Comités de Apoyo se pagaron honorarios a los Directores de \$597 millones y durante el año 2016 \$792 millones.

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

- **Trademark License Agreement**

Celebrado entre CorpBanca Investment Ltd. y Banco CorpBanca Colombia S.A. (Hoy Itaú CorpBanca Colombia S.A.)

**Objeto:** La licencia para que Itaú CorpBanca Colombia S.A. pueda usar, marcas y nombre de dominios establecidos en el contrato.

**Término:** El contrato fue suscrito el seis (06) de agosto de dos mil trece (2013) y puede ser terminado en la forma como se establece en el contrato.

**Compensación:** Itaú CorpBanca Colombia S.A. paga a CorpBanca Investments Ltd USD\$164.179 mensuales.

- **Trademark License Agreement**

Celebrado entre Helm LLC y Banco CorpBanca Colombia S.A. (Hoy Itaú CorpBanca Colombia S.A.)

**Objeto:** La licencia para que Itaú CorpBanca Colombia S.A. pueda usar, marcas y nombre de dominios establecidos en el contrato.

**Compensación:** Itaú CorpBanca Colombia S.A. deberá pagar a Helm LLC USD\$164.179 mensuales. El contrato estuvo vigente hasta el mes de julio de 2017.

- **Licencias Corporativas:** Existen contratos suscritos con Itaú CorpBanca Chile por concepto de licencias corporativas y el mantenimiento de las mismas relacionados con: IBM-ELA, Oracle OFSA, Pivotal, de este último el contrato de mantenimiento se tiene directamente con el proveedor.

Adicional a los contratos antes mencionados, durante el 2017 la Asamblea General de Accionistas y/o la Junta Directiva de Itaú CorpBanca Colombia S.A. aprobó entre otros lo siguiente:

- La Junta Directiva aprobó la suscripción de un Contrato de Corresponsalía entre Itaú Comisionista de Bolsa S.A. e Itaú BBA Securities.
- La Junta Directiva aprobó líneas de crédito intragrupo entre el banco y sus filiales, su matriz, controlante y algunas relacionadas.

## **c. Hechos posteriores**

Los Estados Financieros Separados, correspondientes al ejercicio finalizado al 31 de diciembre de 2017 fueron aprobados por la Junta Directiva de febrero de 2018.

## **d. Declaraciones finales**

En concordancia 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 y Decreto 2170 de 2017 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.

Para el año 2017 la Superintendencia Financiera expidió el 29 de septiembre la Circular Externa 026, donde se imparten instrucciones relacionadas con la estandarización de políticas frente al manejo de los créditos que han presentado modificaciones de sus condiciones iniciales, por presentar un potencial o real deterioro en su capacidad de pago, modificando el Capítulo II de la Circular Básica Contable y Financiera, Circular Externa 100 de 1995. En esta se dan los lineamientos para el manejo de estas operaciones bajo la marcación de modificación o reestructuración y las especificaciones de cada uno en términos de aplicación, calificación y cura. Así mismo a partir de diciembre 2016 y durante el 2017 se dio cumplimiento al cálculo de la pérdida esperada ajustado por plazo para el modelo de referencia de consumo, dando cumplimiento a la circular externa 047 de 2016.

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.

De la misma forma, el modelo de control interno de Reporte Financiero adoptado por Itaú CorpBanca Colombia es el sistema SOX, el cual está sustentado en un proceso de certificación de controles, cuyo alcance es Itaú CorpBanca Colombia e Itaú (Panamá). Dicho modelo está compuesto por el marco de Control Interno (controles a nivel de entidad) y por el modelo de procesos específicos, siendo el objetivo del primero complementar los controles incluidos en el segundo, del 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.

El proceso de certificación se basa en testeos (pruebas) a los controles claves que mitigan los riesgos relevantes sobre los estados financieros. Las incidencias generadas son presentadas a la alta Dirección. 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.

Teniendo en cuenta que el marco de referencia utilizado para el cumplimiento de la Ley SOX es COSO 2013, este incluye mejoras y aclaraciones que permiten a las organizaciones desarrollar y mantener, de manera eficiente y efectiva un sistema de control interno con mayor probabilidad de cumplir sus objetivos y adaptarse a los cambios del entorno operativo y de negocio.

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 párrafo segundo, se deja constancia que la entidad no ha entorpecido la libre circulación de las facturas emitidas por vendedores o proveedores de la misma

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. En cuanto al 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 por el fortaleciendo organizacional.

En cuanto al Modelo de Gestión de Continuidad de Itaú CorpBanca Colombia, se encuentra homologado al marco metodológico definido por casa matriz Itaú Chile, a partir del lineamiento sobre las mejores prácticas y estándares mundiales en Continuidad del Negocio que propenden el fortaleciendo organizacional.

Durante 2017, se llevaron a cabo las actualizaciones de las estrategias para la Continuidad del Negocio, ejecutando pruebas a los Planes de Continuidad y Contingencia de los procesos definidos como críticos con resultados satisfactorios.

Dentro del marco de mejora continua, se actualizó el Análisis de Impacto al Negocio (BIA) y el Análisis de Riesgos de Continuidad del Negocio, se realizaron los ajustes sobre los Manuales de Gestión de Continuidad del Negocio y los Planes de Recuperación de los procesos Críticos, se desarrolló el seguimiento a los proveedores definidos como críticos, sus Planes de Continuidad y pruebas ejecutadas en conjunto con Asobancaria. Adicional, se llevaron a cabo capacitaciones a todos los funcionarios sobre los pilares de la Continuidad del Negocio de Itaú CorpBanca Colombia.

Finalmente se actualizó, implementó y socializó el Modelo de Gestión de Crisis, el cual le permite a la Organización atender todos los incidentes que se presenten en su operativa diaria y que amenacen la continuidad de los servicios a los clientes, de manera controlada y coordinada interdisciplinariamente, velando por el menor impacto para la marca Itaú y para sus contrapartes.

### **Evolución previsible de la sociedad (Art. 47, Ley 222/1955, modificado por el Art. 1, Ley 603/2000)**

Después del arribo de la marca a Itaú a Colombia en 2017, para 2018 enfrentaremos importantes retos vinculados principalmente a la consolidación del modelo de la casa matriz con las particularidades propias del mercado local, teniendo siempre presente que tenemos como objetivo la construcción de un banco colombiano hecho para colombianos.

En 2018 culminaremos nuestra integración tecnológica, lo que nos permitirá tener a todos nuestros clientes migrados a la plataforma Itaú, en paralelo continuaremos evaluando nuestra oferta de valor para Banca Minorista, sentando las bases de nuestra estrategia digital y fortaleciendo nuestro modelo de riesgo.

En el ámbito interno tenemos la tarea de impulsar nuestra cultura Itaú bajo principios basados en la transparencia y la ética, y en el propósito de nuestra entidad de estimular el poder de transformación de las personas, lo que involucra a todos nuestros grupos de interés, especialmente a clientes y colaboradores.

La búsqueda de estos objetivos se dará bajo un contexto económico en el que estimamos una recuperación gradual de la economía de Latinoamérica para 2018, un año en el que los procesos electorales marcarán la agenda de la región. Colombia no escapa a estas dinámicas y en un escenario de elecciones de Congreso y Presidente de la República, proyectamos en Itaú que el PIB del país tendrá una expansión de 2,5%.

De los señores accionistas,

Álvaro Pimentel  
Presidente de Itaú CorpBanca Colombia S.A.  
Febrero de 2018

#### 4. Anexos

- a. Tabla GRI
- b. Carta de verificación Deloitte (Deloitte dará el concepto el 20 de marzo)
- c. Encuesta Código País  
Ver Encuesta Código País
- d. Inversión social 2017

Nombre	Fecha	Programa Implementado	Actividad - Sector Beneficiado
Fundación Dividendo por Colombia	ene-17	Saldo Contribuciones jornadas de voluntariado 2016	Basado en un modelo de corresponsabilidad, Dividendo por Colombia articula los esfuerzos de la sociedad civil, el sector público y el privado, hacia el desarrollo de programas educativos, que permiten a los niños y jóvenes que están por fuera del colegio y en extraedad, nivelar sus estudios de primaria y continuar con éxito su proceso educativo formal.
	ene-17	Apoyo actividad de voluntariado en Institución Educativa al cierre 2016	
	nov-17	Jornadas de Voluntariado Corporativo 2017 en Bogotá, Cali y Medellín	
	nov-17	50% valor de la contrapartida a aportes de colaboradores durante 2017	
Fiesta del libro Medellín	sep-17	Fiesta del Libro y la cultura Medellín	Fiesta del Libro y la cultura Medellín
Voluntario por un día	sep-17	Jornadas de Voluntariado Corporativo 2017 en Bogotá, Cali y Medellín	Jornadas de Voluntariado Corporativo 2017 en Bogotá, Cali y Medellín
Campaña de Navidad (Mocoa)	dic-17	En el mes de diciembre se desplegó una campaña a beneficio de las familias de Mocoa que se vieron afectadas en la avalancha del primero de abril, se donaron más de 1.000 mercados por colaboradores Itaú y banco	Ayuda a familias de Mocoa que se vieron afectadas directa e indirectamente por el desbordamiento de los ríos el 1 de abril.
Universidad de los Andes	jul-17	Donación	La Universidad de los Andes es una institución autónoma, independiente e innovadora que propicia el pluralismo, la tolerancia y el respeto de las ideas; que busca la excelencia académica e imparte a sus estudiantes una formación crítica y ética para afianzar en ellos la conciencia de sus responsabilidades sociales y cívicas, así como su compromiso con el entorno.
Fundación Dividendo por Colombia	nov-17	Saldo jornadas de voluntariado 2017 Bogotá , Cali y Medellín	Basado en un modelo de corresponsabilidad, Dividendo por Colombia articula los esfuerzos de la sociedad civil, el sector público y el privado, hacia el desarrollo de programas educativos, que permiten a los niños y jóvenes que están por fuera del colegio y en extraedad, nivelar sus estudios de primaria y continuar con éxito su proceso educativo formal.
Fundación Dividendo por Colombia	nov-17	Apoyo a salida Ecológica Reserva Natural Codensa Emgesa al equipo de Gestión documental por su aporte al reciclaje de la organización.	
Fundación Dividendo por Colombia	dic-17	50% valor de la contrapartida a aportes de colaboradores durante 2017	
Total inversión			\$586.105.561