

INFORME DEL REPRESENTANTE LEGAL SEGÚN EL ARTÍCULO 446 DEL CÓDIGO DE COMERCIO

En cumplimiento de las normas legales y estatutarias, según lo dispuesto en el numeral 3 del Artículo 446 del Código de Comercio, se presenta a continuación el Informe del Representante Legal por el ejercicio comprendido entre enero y diciembre de 2017.

La información sobre la situación económica y financiera con sus respectivos datos contables y estadísticos, fue incluida en el Informe de Gestión.

Algunos temas a destacar son:

I. ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE RIESGOS:

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

Riesgo de Crédito

La gestión de riesgo de crédito evalúa permanente 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.

Segmento Mayorista

Las propuestas de crédito para este segmento se analizan caso a caso, el otorgamiento se basa en el conocimiento del cliente, el sector que se desenvuelve, su capacidad de pago y la coherencia de la operación solicitada según sus necesidades. Para cada segmento se han definido factores de análisis que se fundamentan en sus estados financieros, visita al cliente, condiciones del mercado, comportamiento de pagos, garantías (second way out) y en los casos que la política lo ha definido se realiza un análisis medio ambiental simultáneo al análisis de crédito. Para estos segmentos se cuenta con un modelo experto de valoración de riesgos (rating) que apoya la decisión. Este proceso garantiza una adecuada evaluación, una correcta aprobación y un continuo seguimiento.

Para el 2017 el Banco ha establecido las prácticas de crédito y cultura de riesgo del grupo Itaú Corpbanca

Segmento Minorista

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 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.

Riesgo Financiero: Mercado y Liquidez

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.

Gestión de Riesgo Operacional y Seguridad

Con base en los lineamientos generales definidos por el Comité de Basilea II, ISO 27001, la normatividad local y los lineamientos corporativos, establecimos y mantuvimos directrices para una adecuada administración del riesgo operativo (RO), seguridad de la información (SI), 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.

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.

Sistema de Atención al Consumidor (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 alterno como contingencia y continuidad del servicio que prestamos a nuestros clientes migrados (CorpBanca a Itaú).

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

Correo electrónico

servicioalcliente@itau.co

Portal de Internet

www.itau.co

www.bancocorpbanca.com.co

174 oficinas a nivel nacional

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.

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.

Legal

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.

II.INFORMES

Los siguientes informes:

- a. Pagos y erogaciones a directivos
- b. Honorarios pagados
- c. Donaciones
- d. Publicidad, propaganda y relaciones públicas
- e. Obligaciones en moneda extranjera
- f. Las inversiones en las sociedades nacionales y extranjeras

Estarán a disposición de los accionistas, los miembros de la Junta Directiva y/o de cualquier autoridad durante el término establecido por la normativa vigente

III.DECLARACIONES

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.

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 los Señores Accionistas,