

# Informe de Gestión y Sostenibilidad Itaú 2018

|   |           |
|---|-----------|
| <b>CARTA DEL PRESIDENTE</b> .....   | <b>2</b>  |
| <b>CONTEXTO MACROECONÓMICO</b> .....  | <b>5</b>  |
| <b>NOTA METODOLÓGICA</b> .....  | <b>7</b>  |
| <b>¿QUIÉNES SOMOS?</b> .....  | <b>7</b>  |
| ¿DE DÓNDE VENIMOS? .....  | 7         |
| ITAÚ EN COLOMBIA .....  | 8         |
| NUESTRA MANERA DE HACER LAS COSAS .....   | 9         |
| NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS .....  | 10        |
| <b>PRINCIPALES CIFRAS DEL BANCO</b> .....   | <b>11</b> |
| <b>GOBIERNO CORPORATIVO</b> .....   | <b>12</b> |
| ESTRUCTURA DE ADMINISTRACIÓN Y GOBIERNO CORPORATIVO .....   | 12        |
| <b>SOSTENIBILIDAD</b> .....   | <b>13</b> |
| ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD .....  | 13        |
| NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS .....  | 13        |
| MATERIALIDAD .....  | 14        |
| <b>RENTABILIDAD</b> .....   | <b>16</b> |
| BALANCE NO CONSOLIDADO .....  | 16        |
| ESTADO DE RESULTADOS NO CONSOLIDADO .....   | 19        |
| MAXIMIZACIÓN DE VALOR Y RENTABILIDAD .....  | 22        |
| POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO .....   | 26        |
| OPTIMIZACIÓN OPERACIONAL .....  | 29        |
| <b>DIGITAL</b> .....  | <b>33</b> |
| TRANSFORMACIÓN DIGITAL .....  | 33        |
| SERVICIO AL CLIENTE .....   | 35        |
| INCLUSIÓN FINANCIERA Y ACCESO A RECURSOS FINANCIEROS .....  | 39        |
| FINANCIAMIENTO SOSTENIBLE .....   | 42        |
| <b>CULTURA Y PERSONAS</b> .....   | <b>45</b> |
| ATRACCIÓN Y FIDELIZACIÓN DEL TALENTO HUMANO .....   | 45        |
| FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA Y EL AMBIENTE LABORAL .....   | 50        |
| FORMACIÓN Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS .....  | 53        |
| COMUNICACIÓN ASERTIVA CON EMPLEADOS .....   | 58        |
| <b>RIESGOS</b> .....  | <b>60</b> |
| SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS .....  | 60        |
| <b>TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN</b> .....   | <b>63</b> |
| <b>ANEXOS</b> .....   | <b>66</b> |
| ASUNTOS LEGALES .....   | 66        |
| OPERACIONES CON VINCULADAS, SOCIOS Y ADMINISTRADORES .....  | 68        |
| HECHOS POSTERIORES .....  | 71        |
| DECLARACIONES FINALES .....   | 71        |
| INFORME DEL REPRESENTANTE LEGAL .....   | 73        |
| EVOLUCIÓN PREVISIBLE DE LA SOCIEDAD (ART. 47, LEY 222/1955, MODIFICADO POR EL ART. 1, LEY 603/2000) ..... | 73        |

## Carta del Presidente

Estimados:

En 2018 Itaú CorpBanca Colombia concluyó la adopción del modelo Itaú sentando las sólidas bases para el desempeño del banco y continuó avanzando en el proceso de implementación de nuestro plan estratégico, en línea con las prioridades definidas desde la llegada al país.

Como punto de partida, alineamos nuestras acciones estratégicas en el marco de los cinco pilares trazados como objetivo común: Personas, Riesgos, Rentabilidad, Digital y Clientes. En cada uno de estos frentes registramos importantes avances que nos permitirán continuar fortaleciendo la presencia de Itaú CorpBanca en Colombia.

En relación con los colaboradores, ratificamos la importancia de las personas como plataforma fundamental en el proceso de transformación de nuestra operación. Entre otras líneas de gestión, destacamos la profundización de la cultura Itaú a través del programa de Formación de Líderes, la implementación de la Planeación Estratégica de Personas (PEP), el fortalecimiento del talento y desarrollo de nuestros empleados, junto con el planteamiento de un nuevo modelo de remuneración.

En lo que respecta al frente de Riesgos, logramos mejores posiciones en riesgo del balance respecto a años anteriores, las fuentes de fondeo se diversificaron y se desconcentraron. En paralelo, mantuvimos niveles de liquidez saludables, resultado de una gestión alineada con estándares internacionales (Basilea III); el índice de riesgo regulatorio cerró el año en 262%, manteniéndose por encima del promedio de la industria bancaria colombiana.

En el frente de Riesgo Operativo, trabajamos en la comunicación y entendimiento de los conceptos de las líneas de defensa de la organización, se hizo énfasis en la aplicación de las políticas de seguridad de la información, entre todos los colaboradores. Asimismo, aseguramos la continuidad del negocio y la administración de posibles eventualidades con el traslado de nuestro Data Center alterno y la puesta en marcha del Disaster Recovery Plan (DRP) y los planes de contingencia.

Dentro del marco del pilar Digital iniciamos una verdadera transformación tras la definición de una estrategia que incluyó la operación de los equipos de trabajo (squads), conformados por 160 personas, responsables de agilizar los procesos internos y facilitar la interacción de los clientes con nuestros productos y servicios.

Mantuvimos al cliente como foco de todas nuestras acciones y en esa línea definimos una oferta integral y diferenciada con lo que simplificamos la estructura de clientes Persona Natural pasando de siete a tres segmentos. Dentro de esta estructuración, destacamos la exitosa implementación de Personal Bank, que permitió sentar las bases del modelo de servicio que proyecta Itaú para el segmento affluent.

A través de Personal Bank materializamos el objetivo de ser referente de atención, ofreciendo soluciones únicas y ventajas exclusivas como consultoría en inversiones, asignación de ejecutivo de relacionamiento, pricing diferencial, línea telefónica exclusiva, entre otros atributos. Los 65 mil clientes Personal Bank cuentan con un servicio priorizado en el 100% de nuestras oficinas a nivel nacional.

Con esta visión, y en un entorno desafiante, mantuvimos óptimos estándares en la calificación e índices de satisfacción y experiencia de clientes, de acuerdo con el *Customer Index Value* y obtuvimos el primer puesto en el Índice de Recomendabilidad de Clientes (NPS), cálculo realizado por primera vez en el país por Opinat, Deloitte y Revista Dinero.

Fortalecimos nuestra Banca Mayorista y entre los principales logros con nuestros clientes Persona Jurídica ganamos el Premio LatinFinance Best Loan Latam 2018 por la estructuración y sindicación de la financiación del proyecto Pacífico 2, obra de infraestructura crucial para el desarrollo del occidente del país.

Dentro del proceso de fortalecimiento de Itaú en Colombia, absorbimos toda la actividad de Investment Banking que venía desarrollando en el país Itaú BBA Corporación Financiera, con lo que la Banca Mayorista incorporó un equipo de profesionales que permitirá generar máximo valor a nuestros clientes empresariales.

En este contexto de transformación y acelerado ritmo de cambios, el Banco generó utilidades por 10.344 millones de pesos. En el negocio de intermediación también evidenciamos una repunte, con un Margen Neto de Intereses de 5,2% en promedio durante 2018, contra el 4,6% de 2017.

Es necesario mencionar la gestión que se ha venido desarrollando frente a la ejecución del gasto, impulsando cada vez más la eficiencia y el ahorro, línea en la que seguiremos centrando importantes esfuerzos, en coherencia con nuestros principios de gobierno, con mejores instancias de control presupuestal y parámetros de contratación.

Nuestros niveles de capital también fueron sólidos: 9,7% de solvencia básica y 14,6% de solvencia total, valores que están por encima de los requerimientos regulatorios del 4,5% y 9,0%, respectivamente.

De cara a los principales desafíos que tendremos en 2019, se destacan la consolidación de la Banca Mayorista, la rentabilización de la Banca Minorista, la evolución de la Tesorería, el énfasis en temas relacionados con *Cybersecurity*, la continuidad de los esfuerzos en la eficiencia del gasto, el despegue definitivo del proyecto digital y el continuo fortalecimiento de la cultura Itaú en todos nuestros equipos y procesos.

En el escenario económico, estimamos para este año una recuperación de la economía colombiana que proyectamos se expanda 3,3%, impulsada por mejores indicadores de la construcción, comercio e industria, un Índice de Precios al Consumidor de 3,4% y una Tasa de Política Monetaria de 4,75%.

La confluencia de tecnologías digitales en el sector financiero anticipan un positivo y acelerado avance, desafío para el que Itaú ha venido preparándose, apalancado en un modelo de servicio que da prioridad a la experiencia de cliente y a la estructuración de la estrategia digital, con un fortalecimiento creciente de transacciones *on line*, y el desarrollo de la franquicia y productos en Colombia, todo lo anterior centrados 100% en los clientes. Agradezco a nuestros accionistas su permanente apoyo durante este 2018. Con su respaldo, y con el compromiso, capacidad innovadora y de gestión del equipo, avanzaremos en este 2019 afianzando la consolidación de Itaú en el país, integrando virtuosamente los desafíos locales con el propósito regional, maximizando así nuestro

valor en beneficio de nuestros clientes, la competitividad del sector y de Colombia, promoviendo el poder transformador de nuestras sociedades.

Gracias,

Álvaro Pimentel  
Presidente

## Contexto macroeconómico

**Incremento en el balance de riesgos globales.** A lo largo de 2018 el contexto internacional se caracterizó por las tensiones comerciales, un incremento en los niveles de riesgo y la volatilidad en los activos financieros dada la posibilidad de una desaceleración del crecimiento económico global. Esto implicó menores flujos de inversión hacia las economías emergentes y por tanto una depreciación de sus monedas. En materia de actividad económica, dentro del grupo de los países desarrollados solo Estados Unidos y Japón registraron un desempeño mejor al observado durante 2017, mientras que en la Zona Euro y China evidenciaron desaceleración en el ritmo de crecimiento.

**Estados Unidos avanzó y ajustó su política monetaria.** La economía estadounidense se vio favorecida por el estímulo fiscal (resultante de la reforma tributaria) y un mercado laboral sólido, el cual registró durante el segundo semestre tasas de desempleo mínimas no observadas en casi medio siglo. Mientras tanto, la Reserva Federal continuó con su proceso de normalización gradual de la política monetaria, terminando el año en un techo de 2,5%, es decir 100 pbs (puntos básicos) por encima del nivel con el que empezó 2018. La Euro Zona, evidenció una desaceleración frente al crecimiento del 2017, impactado por una moderación del consumo y un debilitamiento del sector externo que reaccionó al escalamiento de las tensiones comerciales entre Estados Unidos y China. Por su parte, el gigante asiático también perdió dinámica en términos de actividad, en medio de una caída en la confianza de los consumidores y los industriales. El debilitamiento de la actividad presiona a las autoridades a la aplicación de estímulo tanto fiscal como monetario en el 2019 para que el país logre crecer en el rango entre el 6,0% y el 6,5%.

**América Latina: en medio de elecciones y la volatilidad de las materias primas.** En América Latina, el escenario estuvo marcado por los procesos electorales. México, Brasil y Colombia fueron a las urnas para elegir un nuevo gobierno. Adicionalmente, la región experimentó el incremento en las primas de riesgo como consecuencia no solo del deterioro de las cuentas externas en países como Argentina y Turquía que permearon la perspectiva de los países emergentes, sino también afrontó importantes cambios en los precios de las materias primas. El petróleo alcanzó en octubre máximos no vistos desde 2015, pero terminó el año retrocediendo y borrando todas las ganancias. Asimismo, los países de América Latina se vieron impactados por un dólar fuerte y los coletazos de los anuncios políticos y comerciales del gobierno estadounidense. Como consecuencia de ello, se empezaron a evidenciar repuntes en la inflación en algunos países, y el ciclo de política monetaria bajista llegó a su fin.

**Colombia, crecimiento gradual en medio de la turbulencia externa.** El país avanzó en un proceso paulatino de recuperación económica impulsado por el consumo público y privado, mientras que la inversión se mantuvo contenida. Las exportaciones netas restaron al crecimiento, ya que a pesar de un repunte en las ventas de petróleo, las importaciones se dinamizaron reflejando la reactivación de la demanda interna. El crecimiento del año estuvo rondando el 2,6%, por encima del 1,8% observado en 2017.

**En materia de inflación, en 2018 los precios regresaron al rango meta del Banco de la República.** El indicador se situó en 3,18% al tiempo que el promedio de las medidas básicas cedió al 3,03%. En términos de componentes, el grupo de los regulados presionó al alza la inflación a lo largo del año, sin embargo, un importante retroceso de los

alimentos y los bienes transables contribuyeron a la moderación de los precios. Ante esto, el Banco de la República contó con espacio para recortar su tasa de interés de intervención en 50 pbs hasta abril y mantenerla estable en 4,25% para finalizar el 2018. El emisor se caracterizó por decisiones unánimes de los miembros de Junta, que balancearon los riesgos de un escenario externo complejo, la recuperación paulatina de la actividad y una inflación controlada.

**Nuevo gobierno y sus retos fiscales.** Por otro lado, el país afrontó un proceso electoral que dejó como resultado en segunda vuelta la elección del presidente Iván Duque, tal y como lo señalaban las encuestas. El nuevo gobierno tramitó en sus primeros meses la Ley de Financiamiento con el objetivo de cubrir el faltante en el presupuesto de los siguientes años estimado en 14 billones, según los cálculos oficiales. Finalmente, el Congreso aprobó una reforma diluida que recaudaría aproximadamente 7,8 billones a través de un incremento en los impuestos a las personas naturales, al sector de bebidas azucaradas, cervecerías y al sector financiero principalmente.

**La ley incluyó también una reducción del impuesto de renta a las empresas con el objetivo de dinamizar el la inversión y el mercado laboral.** En medio de las discusiones, las firmas Standard and Poor's y Fitch ratificaron la calificación crediticia de Colombia, manteniendo el grado de inversión y la perspectiva estable, otorgando así un compás de espera al gobierno mientras avanza con sus planes de reformas estructurales y consolidación fiscal. De acuerdo con la regla fiscal, en 2019 el país debería tener un déficit de 2,4% del PIB. Para 2018 el déficit reportado fue de 3,1%. Sin embargo, no sería de extrañar que el déficit fuese un poco más amplio, dado que la reforma no alcanzó el objetivo de tributación planteado inicialmente. Es por ello que el país deberá continuar ajustando el gasto público para dar cabida a la consolidación fiscal, en un contexto en el que de nuevo se puso sobre la mesa la enajenación de activos de gobierno.

**El 2019 será un año de desafíos.** En el presente año esperamos que la economía continúe su proceso de recuperación gradual, anotando un crecimiento de 3,3%, jalonado principalmente por la industria, el comercio y la reactivación de la minería. Y aunque el consumo evidencia señales de recuperación, el proceso de elecciones locales de alcaldes y gobernadores, puede constituir un riesgo para la confianza local. Por su parte, la inflación debería mantenerse bajo control, aunque existen leves riesgos al alza provenientes del fenómeno del niño, la indexación por un incremento de los salarios reales y la devaluación del peso. De esta manera, esperamos que el Banco de la República eleve la tasa de interés al 4,75% en la segunda parte del año, buscando una postura más neutral ante la estabilización de los precios y la recuperación de la actividad. Finalmente, el desbalance de las cuentas externas y su financiamiento, serán claves para la percepción de riesgo país y el desempeño de la moneda a lo largo del año.

### Nota metodológica

|  |   |
|--|---|
| <b>Periodo objeto del informe</b><br>(GRI 102-50)                        | En este, nuestro segundo Informe de Gestión y Sostenibilidad, presentamos los resultados de las actividades de Itaú CorpBanca Colombia y sus filiales durante el periodo de 2018.   |
| <b>Fecha del último informe</b><br>(GRI 102-51)                          | El Informe de Gestión y Sostenibilidad anterior presentó la gestión de la compañía durante 2017 y fue publicado en 2018.  |
| <b>Ciclo de elaboración de informes</b><br>(GRI 102-52)                  | Nuestros Informes de Gestión y Sostenibilidad tienen una periodicidad anual.  |
| <b>Punto de contacto para preguntas sobre el informe</b><br>(GRI 102-53) | Las inquietudes relacionadas con este informe pueden ser canalizadas a través de: <ul style="list-style-type: none"> <li>Gerencia de Marketing y Sostenibilidad, <a href="mailto:sostenibilidad@itau.co">sostenibilidad@itau.co</a></li> <li>Gerencia de Relación con Inversionistas, <a href="mailto:ir@itau.co">ir@itau.co</a></li> </ul> |
| <b>Declaración de conformidad</b><br>(GRI 102-54)                        | Este informe se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI en su opción Esencial  |

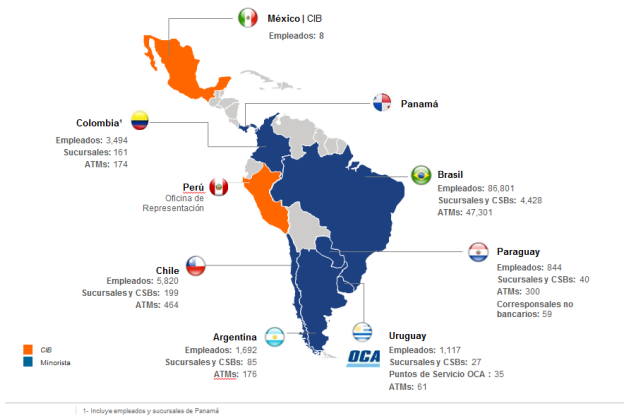
### ¿Quiénes somos?

#### ¿De dónde venimos?

GRI 102-3, 102-4

Itaú Unibanco es el mayor banco del sector privado en Brasil, con una posición de liderazgo fundamentada en su presencia global y su cultura corporativa.

#### Itaú Unibanco - Presencia en Banca Minorista Latinoamérica



#### Itaú Unibanco en una mirada



**USD 88 billones**  
Market cap



**100.335 empleados**  
En Brasil y el exterior



**4.940 sucursales y puntos de atención**  
En Brasil y el exterior



**48.476 cajeros automáticos - ATM**  
En Brasil y el exterior

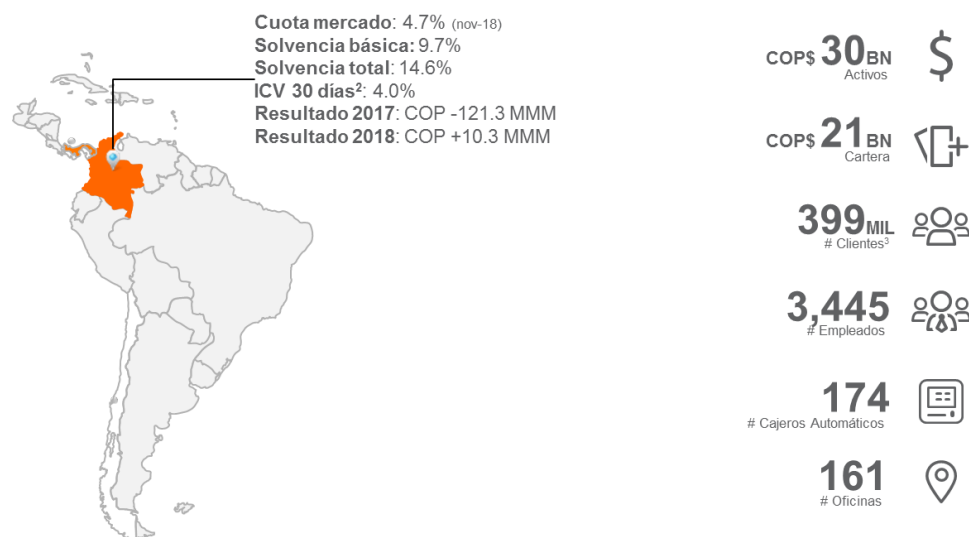
| <b>Principales cifras</b>      |                                     |
|--------------------------------|-------------------------------------|
| Total activos                  | USD 425,8 Bn <sup>1</sup>           |
| Total préstamos                | USD 164,4 Bn                        |
| Patrimonio accionistas         | USD 34,0 Bn                         |
| Beneficio neto recurrente 2018 | USD 6,6 Bn                          |
| Beneficio neto recurrente 4Q18 | USD 1,7 Bn                          |
| Deuda a largo plazo en divisas | Moody's: Ba3<br>Fitch BB<br>S&P BB- |
| <b>Razones financieras</b>     |                                     |
| ROE recurrente 2018            | 21,9%                               |
| ROE recurrente 4Q18            | 21,8%                               |
| Razón Eficiencia 2018          | 47,6%                               |
| Razón Eficiencia 4Q18          | 48,7%                               |
| Razón de cobertura de liquidez | 172%                                |
| Tier I                         | 15,9%                               |

## Itaú en Colombia

GRI 102-1, 102-5, 102-7, 102-8

En 2016 nos consolidamos como Grupo Itaú CorpBanca Colombia y desde entonces, nos hemos posicionado como el séptimo banco en el país por nivel de activos, con presencia en 30 plazas nacionales<sup>2</sup> y una internacional en Panamá.

### Principales indicadores de Itaú Colombia a diciembre 31, 2018

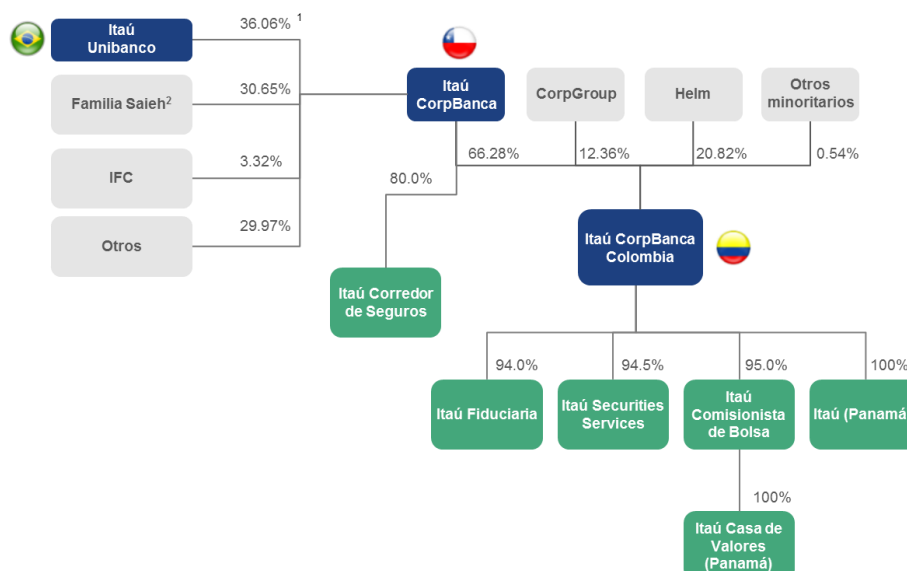


Mantenemos una estructura de grupo con Itaú Chile como casa matriz e Itaú Brasil como accionista controlador.

<sup>1</sup> Conversión de reales a dólares hecha teniendo en cuenta el cambio de 3,8740 dólares por real, para el 31 de diciembre de 2018 según Bloomberg.

<sup>2</sup> Incluye ciudades principales y municipios.





1. Incluye 3.651.550.022 acciones propiedad de Saga III SpA que están bajo custodia.
2. Incluye 508.725.981 acciones propiedad de Cía. Inmobiliaria y de Inversiones Saga SpA que están bajo custodia.
3. Desde Abril de 2016 Itaú Unibanco aumentó su participación un 4,56%, porcentaje que vendió la Familia Saieh de acuerdo con lo dispuesto en el acuerdo de accionistas.
4. Itaú (Panamá) tiene licencia internacional.

## Nuestra manera de hacer las cosas

### GRI 102-16

Hemos definido una cultura corporativa compuesta por siete actitudes que orientan todas nuestras actividades. Se trata del ADN Itaú, que se refleja en la forma cómo actuamos, hacemos negocios, creamos valor compartido y generamos resultados sostenibles.

Para mayor información consulte nuestra página web  
<https://www.itaú.co/grupo/relacion-con-inversionistas> enlace "Acerca del banco"

1. Solo es bueno para nosotros si es bueno para el cliente
2. Fanáticos del performance
3. Las personas son todo para nosotros
4. El mejor argumento es lo que vale
5. Simple. Siempre
6. Pensamos y actuamos como dueños
7. La ética es innegociable

## Nuestros productos y servicios

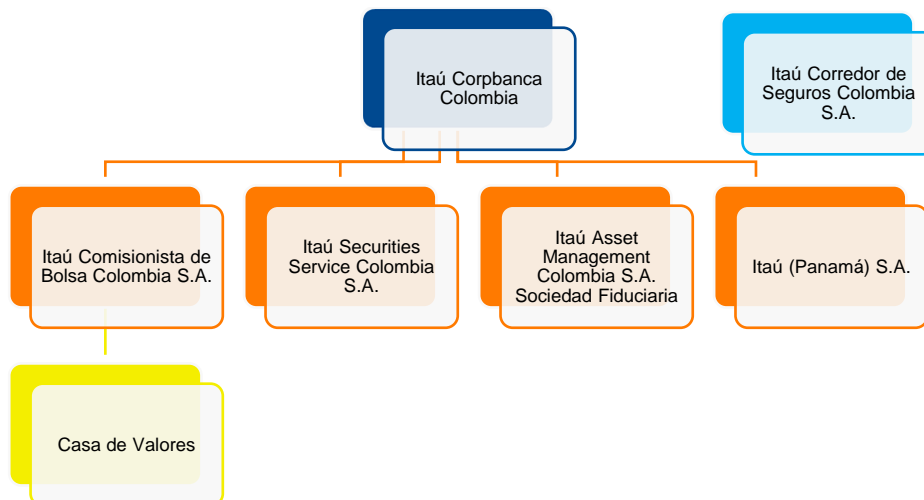
GRI 102-2, 102-6, 102-45

Nuestro modelo de negocio está conformado por frentes especializados para la atención de clientes en cada segmento de mercado, ofreciendo soluciones financieras que se adaptan a sus necesidades específicas como personas naturales o jurídicas:



Además, contamos con cuatro filiales a través de las cuales ofrecemos servicios en líneas de mercado bursátil local e internacional (Itaú Comisionista de Bolsa y su filial en Panamá Itaú Casa de Valores); los negocios de custodia local y global (Itaú Securities Services); la administración de activos de inversión y de fideicomisos (Itaú Asset Management); así como acceso al mercado internacional para complementar la oferta de valor a nuestros clientes en el país (Itaú Panamá).

De igual forma, hace parte de nuestro grupo la séptima corredora de seguros más grande del país, *Itaú Corredor de Seguros*, como compañía relacionada.



| Filiales y relacionadas                 | Utilidad (COP millones) | Activos (COP millones) | Patrimonio (COP millones) | Empleados       |
|---|-------------------------|------------------------|---------------------------|-----------------|
| Itaú Asset Management <sup>3</sup>      | \$ 11.498               | \$ 91.838              | \$ 77.538                 | 106             |
| Itaú Securities Services <sup>4</sup>   | \$ 885                  | \$ 62.146              | \$ 60.356                 | 30              |
| Itaú Comisionista de Bolsa <sup>5</sup> | \$ 6.938                | \$ 82.242              | \$ 41.430                 | 96 <sup>6</sup> |
| Itaú (Panamá)                           | \$ 22.774               | \$ 1.960.406           | \$ 346.509                | 64 <sup>7</sup> |
| Itaú Corredor de Seguros <sup>8</sup>   | \$ 1.107                | \$ 11.624              | \$ 5.602                  | 155             |

### Principales cifras del banco

| Resultados y Balance           | Dic-17 (COP millones) | Dic-18 (COP millones) | % Variación |
|--------------------------------|-----------------------|-----------------------|-------------|
| Margen neto de intereses       | \$ 873.788            | \$ 970.136            | 11,0%       |
| Margen financiero bruto        | \$ 1.535.174          | \$ 1.523.361          | -0,8%       |
| Utilidad neta                  | (\$ 121.282)          | \$ 10.344             | 108,5%      |
| Cartera bruta                  | \$ 20.894.623         | \$ 20.754.379         | -0,7%       |
| Comercial                      | \$ 13.710.037         | \$ 13.762.629         | 0,4%        |
| Consumo                        | \$ 4.706.214          | \$ 4.255.830          | -9,6%       |
| Hipotecaria                    | \$ 2.478.373          | \$ 2.735.919          | 10,4%       |
| Depósitos                      | \$ 17.295.431         | \$ 15.736.881         | -9,0%       |
| CDT                            | \$ 9.975.521          | \$ 8.665.497          | -13,1%      |
| Cuentas de ahorro <sup>9</sup> | \$ 5.743.956          | \$ 5.489.170          | -4,4%       |
| Cuentas corrientes             | \$ 1.580.749          | \$ 1.587.003          | 0,4%        |
| Patrimonio                     | \$ 3.466.518          | \$ 3.484.908          | 0,5%        |

| Indicadores                          | Dic-17 | Dic-18 |
|--------------------------------------|--------|--------|
| Rentabilidad del activo promedio     | -0,4%  | 0,0%   |
| Rentabilidad del patrimonio promedio | -3,4%  | 0,3%   |
| Calidad de cartera <sup>10</sup>     | 3,8%   | 4,0%   |
| Cobertura de cartera <sup>11</sup>   | 166,0% | 152,5% |
| Solvencia total                      | 12,7%  | 14,6%  |
| Solvencia básica                     | 9,3%   | 9,7%   |
| Número de empleados <sup>12</sup>    | 3.165  | 3.043  |

<sup>3</sup> Activos fideicomitidos por COP 15,0 billones a noviembre de 2018.

<sup>4</sup> Activos fideicomitidos por COP 5,2 billones a noviembre 2018.

<sup>5</sup> Cifras consolidadas con Casa de Valores.

<sup>6</sup> Incluye 10 personas de Itaú Casa de valores (Panamá).

<sup>7</sup> Incluye 39 personas ubicadas en Panamá.

<sup>8</sup> Compañía relacionada.

<sup>9</sup> Incluye cuentas de ahorro especial.

<sup>10</sup> Cartera vencida mayor a 30 días ÷ cartera bruta.

<sup>11</sup> Provisiones ÷ Cartera vencida mayor a 30 días.

<sup>12</sup> Sin incluir filiales.

GRI 102-18, 102-22

Para asegurar una gestión transparente, promoviendo la ética y la buena conducta en nuestras decisiones y acciones, contamos con el **Código de Buen Gobierno**, en el cual se define como máximo órgano de gobierno de las entidades del Grupo a la Asamblea de Accionistas, y como máximo órgano de administración a la Junta Directiva, quienes se apoyan en los comités y las vicepresidencias para poder cumplir con las funciones asignadas en el código y lograr los objetivos estratégicos.

### Estructura de administración y gobierno corporativo



La **Asamblea de Accionistas** está conformada por los accionistas inscritos en el libro de registro de accionistas, quienes se acogen al Reglamento interno, que define el funcionamiento de las reuniones, la manera para hacer las convocatorias y los documentos que serán sometidos a consideración, entre otros.

Por su parte, la **Junta Directiva** se compone por nueve miembros principales (dos mujeres y siete hombres), de los cuales tres son independientes (33,3%), cuatro tienen entre 31 y 50 años y cinco 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:

- ✓ Informes financieros.
- ✓ Informes de riesgo.
- ✓ Pilares Estratégicos.
- ✓ Temas de negocio, entre otros aspectos.

Adicionalmente, la Junta Directiva cuenta con los siguientes comités de apoyo:

- ✓ Comité de Auditoría.
- ✓ Comité de Riesgos.
- ✓ Comité de Remuneraciones.
- ✓ Comité de Gobierno Corporativo

Por otra parte, contamos con el **Código de Conducta General**, que define entre otros los principios que orientan las relaciones con nuestros grupos de interés, así como la manera de actuar para garantizar el respeto por los derechos fundamentales; así mismo, en el **Código de Conducta en los Mercados de Valores y Divisas**, definimos las pautas de comportamiento y la política a seguir en el mercado de valores y divisas.

El código de Buen Gobierno se encuentra disponible en nuestra página web a través del link <https://www.itaú.co/documents/10282/1338609/56CodigodeBuenGobierno.pdf>

Todos los estatutos, códigos y reglamentos están disponibles a través de la página web <https://www.itaú.co/grupo/relacion-con-inversionistas> en el enlace Gobierno Corporativo

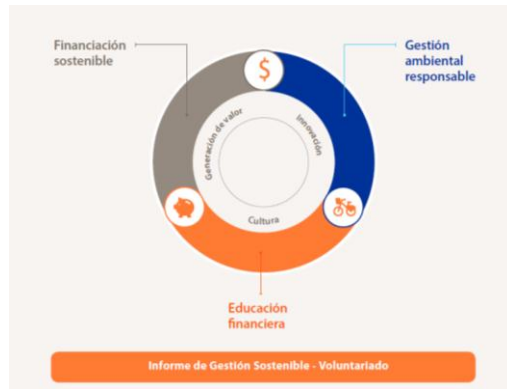
**Sostenibilidad**

**Estrategia de Sostenibilidad**

GRI 102-12, 102-13

Nuestra Estrategia de Sostenibilidad está orientada hacia la generación de valor, la cultura y la innovación por medio de tres frentes de trabajo: Financiación Sostenible, Gestión Ambiental Responsable y Educación Financiera.

En la base de este esquema, el Informe de Gestión y Sostenibilidad es nuestro canal para la rendición de cuentas y por medio del voluntariado, movilizamos el impacto socioambiental con nuestros colaboradores.



En línea con nuestro compromiso por aportar al desarrollo sostenible, hacemos parte de distintas iniciativas y asociaciones nacionales e internacionales para estar al tanto de las tendencias globales en esta materia. El listado de asociaciones e iniciativas se encuentra disponible en nuestra página web a través del siguiente enlace: <https://www.itaú.co/documents/10282/1310994/Participaci%C3%B3n%20en%20Iniciativas%20Externas.pdf>

**Nuestros grupos de interés**

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

Hemos identificado a los grupos de interés con quienes nos relacionamos teniendo en cuenta la influencia que tienen en nuestras actividades, así como la importancia estratégica que representan para el éxito del negocio.

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

Para conocer y atender sus intereses y expectativas, contamos con canales de comunicación formales con cada uno de ellos, a cargo de las vicepresidencias y áreas responsables de su gestión y relacionamiento permanente.

Para nuestro ejercicio de materialidad sistematizamos los principales temas de interés para estos grupos, expresados por medio de las dinámicas cotidianas de relacionamiento a través de los canales de comunicación disponibles. Los temas fueron parte del análisis para llegar a los definidos en la matriz de priorización.

## Materialidad

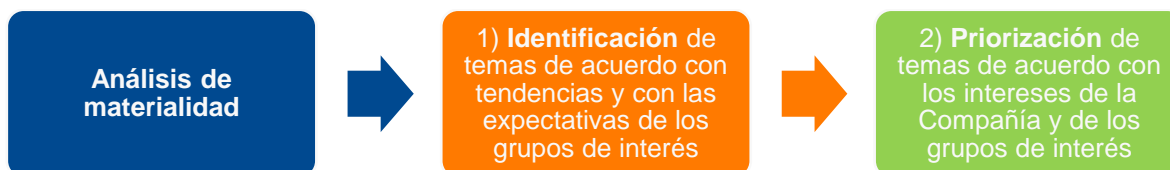
GRI 102-46, 102-47

De acuerdo con la metodología de los Estándares GRI, la aplicación del principio de **materialidad** nos permite identificar los temas más importantes para nuestra gestión debido a los impactos que generamos, así como a las expectativas razonables de los grupos de interés.

**El análisis de materialidad es un ejercicio que nos ayuda a focalizar los ámbitos de impacto de la organización, con el fin de orientar los procesos de gestión y rendición de cuentas hacia aquellos temas que son más relevantes.**

En 2018 actualizamos nuestro ejercicio de materialidad atendiendo a la consolidación de la marca en el país, análisis desarrollado según el proceso de rendición de cuentas establecido en los Estándares GRI.

En esta actualización, aplicamos los principios de **contexto de sostenibilidad** e **inclusión de grupos de interés**. Tuvimos en cuenta diversos insumos para analizar las tendencias económicas, ambientales, sociales y sectoriales a nivel global, local e institucional, así como de los intereses y expectativas de los grupos con los que interactuamos.



### Identificación de temas

En el análisis tuvimos en cuenta los siguientes contextos:

- ✓ **Contexto sectorial:** temas relevantes para otras organizaciones del sector financiero en el país y a nivel mundial.
- ✓ **Contexto macrosectorial:** temas relevantes y expectativas para el sector financiero según organizaciones internacionales como el Foro Económico Mundial y la *Global Reporting Initiative* (Suplemento sectorial de servicios financieros y temas relevantes para el sector de la banca y servicios financieros).
- ✓ **Contexto internacional:** temas relevantes para las iniciativas y estándares internacionales de interés para la Organización, tales como el Pacto Global de las Naciones Unidas, la Corporación Financiera Internacional, los Principios de Ecuador, el *Dow Jones Sustainability Index* y el Consejo de Normas Contables de Sostenibilidad (SASB, por sus siglas en inglés).
- ✓ **Contexto institucional:** temas relevantes para nuestra gestión responsable en línea con el modelo, estrategia y cultura organizacional.

De igual forma, llevamos a cabo entrevistas con las áreas encargadas del relacionamiento con los grupos de interés, para identificar y sistematizar sus principales intereses y expectativas. Como resultado de este análisis, identificamos 23 temas para orientar el proceso de materialidad.

## Priorización de temas

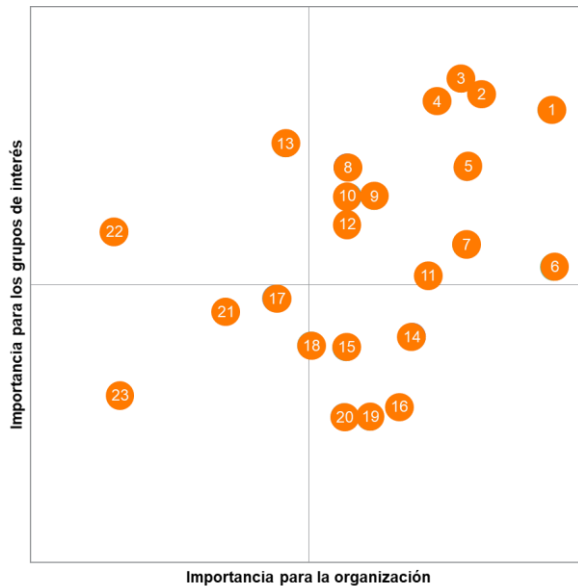
**Perspectiva de la organización**

- Sistematización de información del contexto institucional.
- Encuesta de priorización aplicada a diferentes vicepresidencias y áreas.

**Perspectiva de los grupos de interés**

- Sistematización de información del contexto sectorial, contexto macrosectorial y contexto internacional.
- Resultados de evaluaciones internas realizadas a grupos de interés (encuesta de satisfacción de clientes, Programa de Desarrollo de Proveedores, encuesta Great Place to Work, Academia de Líderes).
- Grupos focales con colaboradores involucrados en el programa de liderazgo y con el grupo de consultores de la Vicepresidencia de Gestión Humana.

A partir de estas validaciones, definimos los temas materiales para nosotros como Grupo Itaú Colombia, y que son presentados en la siguiente matriz:



### Temas materiales

1. Servicio al cliente.
2. Atracción y retención del talento humano.
3. Respeto por las personas.
4. Transparencia y anticorrupción.
5. Formación y desarrollo de las personas.
6. Maximización de valor y rentabilidad.
7. Posicionamiento en el mercado.
8. Digitalización y/o transformación digital.
9. Optimización operacional.
10. Inclusión financiera y acceso a recursos financieros.
11. Financiamiento verde.
12. Comunicación asertiva con colaboradores.

Estos temas serán nuestra ruta de trabajo y a lo largo de este informe explicaremos su importancia y el objetivo de trabajar sobre ellos, asimismo la manera en cómo lo gestionamos, los principales resultados, el modo en cómo le hacemos seguimiento y los desafíos que tenemos con respecto a cada uno 2019.

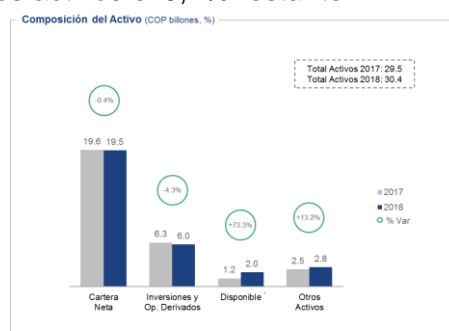
## Rentabilidad

Apalancados en una robusta gestión de riesgos que está por encima de los estándares del mercado, durante 2018 el desarrollo de nuestro negocio nos permitió la recuperación en la utilidad, cumpliendo con el objetivo propuesto. Este resultado financiero refleja una tendencia positiva, y es muy importante para nuestro propósito de construir rentabilidad sustentable en el largo plazo.

### Balance no consolidado

**2018 fue un año de seguir avanzando en la implantación del modelo Itaú en Colombia y en el cual nos posicionamos como el séptimo banco del país por tamaño de activos, llegando a 30,4 billones, y con pasivos de 26,9 billones y patrimonio de 3,5 billones de pesos. A continuación presentamos las principales resultados del 2018 y sus variaciones frente al cierre del 2017.**

Los activos totales tuvieron un crecimiento de 2,9% respecto a lo observado el año anterior. En cuanto a su composición no se ven mayores cambios frente a 2017, la cartera neta representa el 64,2%, las inversiones y operaciones con derivados el 19,9%, el disponible y equivalente al efectivo un 6,7%, las posiciones activas en el mercado monetario el 0,6% y los otros activos el 9,2% restante.



El rubro de efectivo y equivalente al efectivo aumentó un 73,3% frente al 2017, manteniendo holgados niveles de liquidez en el banco.

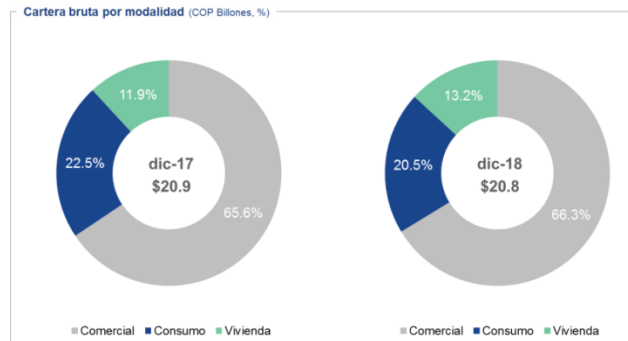
Las inversiones (incluyendo subsidiarias) y derivados disminuyeron en \$268.502 millones que equivalen al 4,3%. Dentro de éstas se destacan los rubros de disponible para la venta por \$4.504.335 millones, inversiones en filiales por \$529.208 millones, derivados por \$480.308 millones, inversiones al vencimiento por \$306.204 millones, inversiones negociables por \$190.785 millones, e inversiones en títulos participativos por \$20.654 millones. El portafolio tuvo cambios en cuanto a su composición, donde las inversiones disponibles para la venta ganaron participación y alcanzaron un 75%, cuando un año atrás representaban el 49%. Por su parte las inversiones negociables pasaron a un 3% de participación cuando en diciembre del 2017 representaban un 30%.

Dentro de los otros activos se destacan los intangibles con \$1,3 billones, las cuentas por cobrar netas por \$334.608 millones, la propiedad planta y equipo por valor de \$168.522 millones, los activos no corrientes mantenidos para la venta por \$368.219 millones, y los impuestos por \$327.669 millones. Este rubro de otros activos tuvo un crecimiento del 13,2% frente a 2017, equivalente a \$324.843 millones.



La cartera neta es nuestro principal activo y llega a \$19,5 billones, manteniéndose estable al variar -0,4% frente a los \$19,6 billones observados al cierre de 2017. La cartera bruta asciende a \$20,8 billones de pesos, cifra 0,7% menor a la reportada un año atrás. El rubro de provisiones de balance se redujo en \$68.040 millones frente a diciembre de 2017, valor que representa una disminución del 5,2%, y explica la diferencia en los movimientos de las carteras neta y bruta.

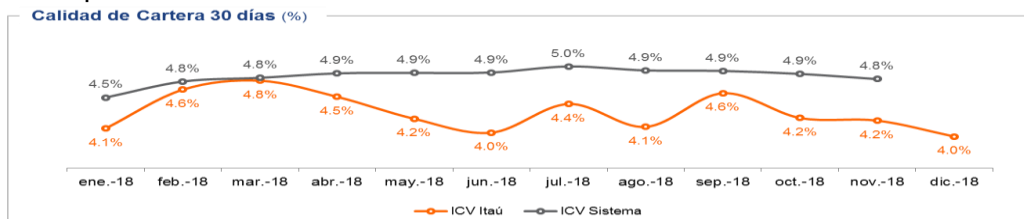
Nuestra cartera bruta se compone de créditos y operaciones de leasing en las modalidades comercial, consumo, y vivienda. Estas categorías representan respectivamente el 66%, 21% y 13% del total, distribución similar a la observada hace un año.



2018 fue un año de menor dinámica para la cartera de créditos del sistema bancario colombiano, y durante el cual nos concentramos en el crecimiento rentable. La modalidad de financiación de vivienda, que incluye leasing habitacional y crédito hipotecario, mostró un aumento de \$257.546 millones equivalentes al 10,4%, superando el crecimiento logrado en 2017 para llegar a \$2,7 billones. En la modalidad comercial se ve una estabilidad en los saldos, teniendo un crecimiento de \$52.593 millones frente al año anterior que representa el 0,4%, y llegando a \$13,8 billones. Nuestra cartera de créditos de consumo presenta un saldo 9,6% menor frente a 2017, sustentado en una menor dinámica en el producto de libranzas.

**Nuestro indicador de calidad de cartera estuvo por debajo del promedio de los bancos colombianos a lo largo del 2018.**

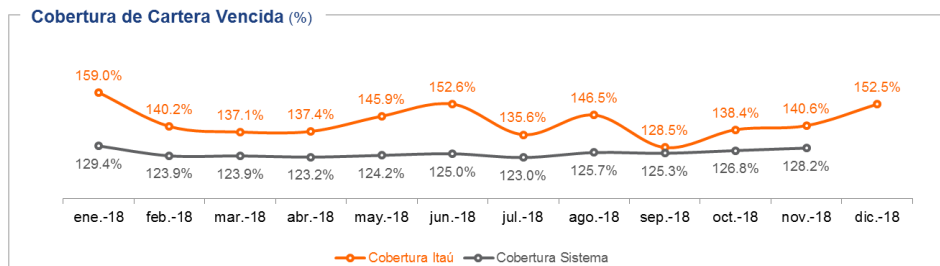
Similar a lo ocurrido en 2017, aunque en menor medida, durante 2018 el sistema bancario colombiano enfrentó un aumento en los niveles de morosidad de su cartera. Este deterioro se evidencia en el indicador de cartera vencida<sup>13</sup> (ICV) del promedio de bancos que pasó de 4,3% en diciembre de 2017 a 4,8% en noviembre de 2018, subiendo 53 puntos básicos. En Itaú nuestro indicador se redujo en 14 puntos básicos frente al cierre del año anterior, llegando a 4% a diciembre de 2018, aumento menor al que muestra el sistema respaldando nuestra fortaleza en calidad de cartera.



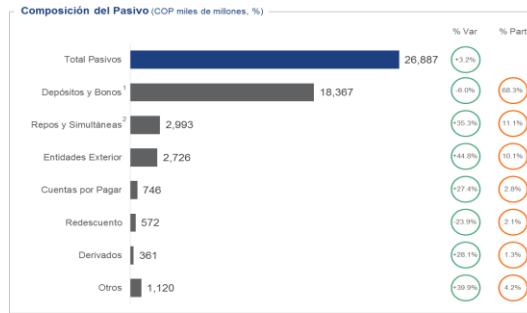
<sup>13</sup> Cartera vencida mayor a 30 días ÷ cartera total.

En línea con el sector y explicado por la naturaleza de los clientes, en nuestro portafolio la modalidad de consumo presenta el mayor indicador de cartera vencida, el cual mejoró al pasar de 6,2% en diciembre de 2017 a 4,7% en diciembre de 2018 al reducirse 145 puntos básicos. A esta le sigue la cartera comercial con un indicador que en el mismo periodo pasó de 3,2% a 3,9%, incrementándose 62 puntos básicos. Por último, para la modalidad de vivienda la cifra aumentó en 77 puntos básicos llegando al 3,3% cuando al cierre de 2017 fue de 2,5%.

El crecimiento de la cartera vencida de los bancos del país llevó a una reducción en los niveles de cobertura, por lo que el indicador de cubrimiento<sup>14</sup> del sistema se redujo de 134% en diciembre de 2017 a 128,2% en noviembre de 2018. Como parte de nuestra cultura de gestión del riesgo mantenemos políticas más conservadoras, por lo que nuestro indicador de cobertura está por encima del promedio de la industria llegando al 152,5% en diciembre de 2018.



En cuanto al pasivo de nuestro balance, en 2018 el valor total tuvo un incremento del 3,2% frente a diciembre de 2017, alcanzando \$26,9 billones. Dentro de éste, los rubros más representativos son depósitos y bonos con 68,3% del total, operaciones repo y simultáneas que participan en un 11,1%, y préstamos con entidades del exterior que pesan el 10,1%. En el marco de la estrategia de gestión de pasivos buscando diversificar nuestras fuentes de fondeo, durante el 2018 seguimos trabajando en la internacionalización del banco. Esto se ve reflejado en una mayor participación de los préstamos con entidades del exterior, que al cierre de 2017 era del 8,5%.

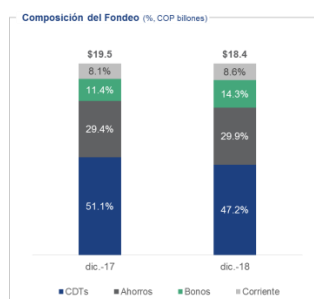


Con nuestra estrategia de gestión de pasivos cumpliendo con estándares internacionales, en Itaú mantenemos robustos niveles de liquidez que se ven reflejados en un Índice de Riesgo de Liquidez -IRL- a 30 días cómodamente por encima de los límites regulatorios locales, cerrando diciembre de 2018 en 262%.

<sup>14</sup> Provisiones ÷ cartera vencida mayor a 30 días

La composición de los depósitos (ahorros, corriente, CDT y bonos) no presenta cambios significativos frente a lo observado el año anterior; la mayor participación está en los depósitos a término con 47,2%, seguidos por cuentas de ahorro con 29,9%, bonos con 14,3%, y cuentas corrientes con el 8,6% restante.

Continuamos con la estrategia de mantener un fondeo estructural que nos permita tener niveles de liquidez robustos, cumpliendo con estándares internacionales. Así, realizamos dos emisiones de bonos ordinarios; la primera en el mes de junio por \$400.000 millones y la segunda en el mes de noviembre por \$314.176 millones, para un total de \$714.176 millones en el año. Por otra parte, mantenemos la duración promedio de nuestros depósitos a término por encima del promedio de la industria, ya que a diciembre de 2018 el 69% de nuestros CDT tienen plazo mayor a 12 meses, comparado con el 64% del promedio de bancos a noviembre de 2018.



A corte de diciembre de 2018 nuestro patrimonio es de \$3,5 billones, valor que se mantiene estable frente al cierre del año anterior, con un crecimiento inferior al 1%. Nuestro capital suscrito y pagado es de \$396.356 millones. El valor intrínseco de la acción es de \$4.420 pesos, cifra muy similar a la del año anterior que fue de \$4.593 pesos.

### **Nuestra gestión de capital nos lleva a tener niveles de solvencia estables y fuertes frente a nuestros pares**

A diciembre de 2018 el valor de nuestro patrimonio técnico es de \$3,5 billones, cifra que es \$317.262 millones mayor a la del cierre de 2017. En este sentido, uno de los factores importantes es la naturaleza subordinada del crédito por parte de la International Finance Corporation -IFC- obtenido con el fin de impulsar el desarrollo de las pequeñas y medianas empresas del país, y aumentar el financiamiento a proyectos que contribuyan a la mitigación el cambio climático. Para el mismo corte, el valor de nuestros activos ponderados por nivel de riesgo -APNR- es de \$22,1 billones, y el rubro de riesgo de mercado -VaR- está en \$140.355 millones. Así, a corte de diciembre de 2018 nuestro indicador de solvencia total a nivel individual es de 14,6%, aumentando 187 puntos básicos frente al registrado en diciembre del año anterior, y la solvencia básica llega a 9,7% aumentando 37 puntos básicos en el mismo periodo. Nuestro patrimonio básico ordinario se mantuvo estable en \$2,3 billones. A nivel consolidado, incluyendo nuestras filiales, a corte de diciembre 2018 la solvencia básica es de 9,4%, y la solvencia total llega a 13,9%.

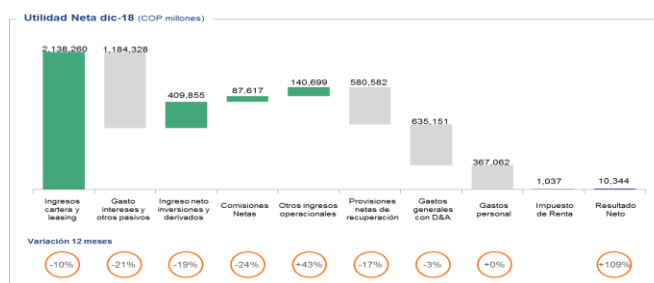
### **Estado de Resultados no consolidado**

**2018 fue un año positivo en términos de nuestros resultados financieros y a corte de diciembre registramos una utilidad de \$10.344 millones, lo que refleja una**

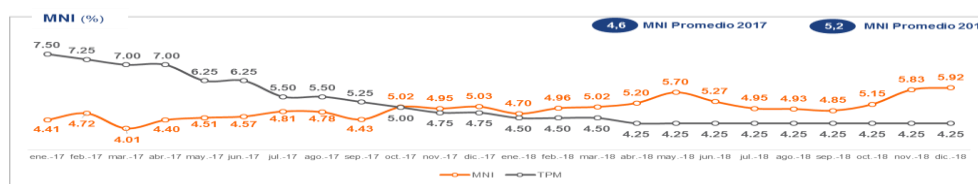
**tendencia favorable en los resultados económicos, y una recuperación del 109% frente a los \$-121.282 millones en 2017.**

Durante 2018 el Banco de la República mantuvo su política de reducción de tasa de intervención en la política monetaria -TPM- del país; el año abrió con un recorte de 25 puntos básicos hasta 4,50% y a partir del segundo trimestre se mantuvo en 4,25%, situación diferente a la que se presentó en el 2017 cuando la tasa estuvo por encima del 6,00% durante el primer trimestre y cerró en 4,75%. Este ciclo de menores tasas durante el último año tuvo un efecto en nuestros resultados, disminuyendo tanto los ingresos como los gastos por intereses.

En el rubro de ingresos por intereses de cartera y leasing, a diciembre de 2018 se observa una reducción del 10% frente al mismo mes del año anterior, explicada por la menor tasa por parte del banco central, y una variación en nuestra cartera. En el mismo periodo, el gasto por intereses y otros pasivos también se redujo, pero en mayor proporción, siendo 21% menor al del 2017. Esto último como resultado de menores tasas del Banco de la República, el cambio en el volumen, y una estrategia de gestión de los pasivos adelantada durante el último año.



En los intereses, la mayor disminución porcentual en el gasto respecto a los ingresos representa un repunte de 57 puntos básicos en nuestro Margen Neto de Intereses<sup>15</sup> -MNI-, el cual durante 2018 fue de 5,2% en promedio frente al 4,6% observado un año atrás, valores que acompañan la tendencia de recuperación de nuestros resultados.



La cuenta de ingreso neto de inversiones y derivados tuvo una reducción del 19% frente al valor del año anterior, cerrando en \$409.855 millones a corte de diciembre de 2018. En este rubro, en 2017 se había presentado un ingreso no recurrente por cerca de \$39.900 millones por el intercambio de acciones de Deceval por acciones de la Bolsa de Valores de Colombia. El resultado de este año se logró gracias a una estrategia de gestión de inversiones dinámica, enfocada en buscar rentabilidad sustentable en el largo plazo, y alineada con estándares internacionales en términos de riesgo.

<sup>15</sup> (Intereses de préstamos - Gasto por intereses de depósitos) ÷ Cartera bruta. Incluye el costo de bonos, préstamos re descontados y préstamos en divisas.

**Durante 2018 nuestro equipo de análisis económico recibió el reconocimiento como el más acertado en sus estimaciones macroeconómicas de Colombia durante 2017 por parte de la firma FocusEconomics.**

A corte de octubre nuestro ingreso por concepto de comisiones netas fue 24% menor al del año anterior, llegando a \$87.617 millones. En este aspecto se presenta un menor valor en seguros, resultado de un cambio de modelo (de prima única a prima recurrente) orientado a la generación estable de ingresos en el tiempo.

El gasto de provisiones neto de recuperaciones tuvo una reducción del 17% frente al año anterior, y no presenta mayores cambios en su composición, el 84% del rubro está asociado a cartera de créditos y operaciones de leasing, y el restante a otros activos. A corte de diciembre de 2018 el valor de este rubro fue de \$580.582 millones. La variación de esta cuenta se explica principalmente por mayores recuperaciones, que crecieron un 8% frente al año anterior, resultado del fortalecimiento en nuestro proceso de cobranzas. Una vez realizadas las provisiones derivadas de las revisiones de la cartera mayorista en 2016 y minorista en 2017, el gasto se mantuvo estable en un año en el cual enfrentamos un entorno de mercado con un deterioro generalizado en la cartera.

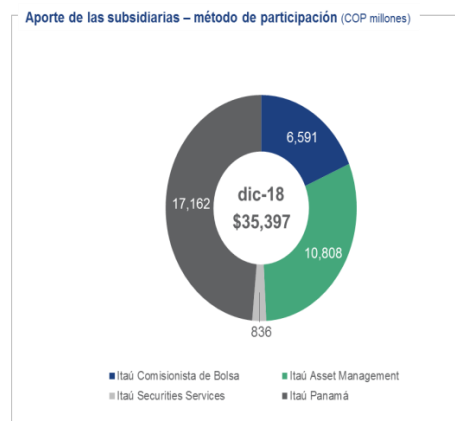
A diciembre de 2018 los gastos generales presentan una disminución del 3% frente al mismo mes del año anterior. Lo anterior es el resultado de un fortalecimiento en nuestro seguimiento y control de costos puesto que hemos revisado los procesos logrando ahorros y eficiencias, y alineados con el modelo de gestión Itaú.

**En 2018 finalizamos los proyectos de cambio de marca e integración tecnológica de nuestra red de oficinas, procesos exitosos que se dieron dentro del presupuesto en términos económicos, y cumpliendo con los cronogramas establecidos.**

Para 2018 nuestros gastos de personal llegaron a \$367.062 millones, valor que se mantiene estable frente al año anterior al crecer menos del 1%. En este sentido contamos con una estructura organizacional alineada con Itaú Unibanco, y un gobierno corporativo fuerte para soportar el desarrollo de nuestra estrategia. A diciembre de 2018 contamos con 3.043 colaboradores en el banco, cifra que fue de 3.165 al cierre de 2017.

Por concepto de impuesto de renta se presenta un saldo positivo a diciembre del 2018 por \$1.037 millones.

En cuanto a nuestras filiales, a cierre de 2018 contribuyeron con \$35.397 millones en los resultados del banco, cifra que es 11,4% mayor a la de 2017. Las sociedades continúan trabajando activamente en robustecer su oferta de valor y en la búsqueda de sinergias a nivel de grupo financiero, participando de los pilares estratégicos del grupo, y orientadas a la generación de valor integral para nuestros clientes.



## Maximización de valor y rentabilidad

Tema material



### ¿Por qué es importante? GRI 103-1

La rentabilidad es uno de los aspectos fundamentales para el negocio: buscamos **generar valor y performance sustentable en el largo plazo**.

- **Somos fanáticos de la performance:** la generación de resultados sustentables está en nuestro ADN.
- **Pensamos y actuamos como dueños:** pensamos siempre como dueños, liderando por medio del ejemplo y poniendo los objetivos colectivos por encima de la ambición personal.

### ¿Cómo lo gestionamos? GRI 103-2



Liderado por la Vicepresidencia Financiera, en conjunto con las diferentes áreas construimos un presupuesto del banco al cual hacemos seguimiento permanente. Así podemos conocer en detalle la evolución del negocio y sus resultados económicos, los cuales se comparten y discuten internamente en diferentes espacios para apoyar la toma de decisiones. Para alcanzarlo, desarrollamos distintas actividades como:

- Reuniones de trabajo con las áreas, al igual que presentación de resultados y proyectos.
- Alineación con estrategia de diferentes comités internos, así como presentación de resultados y discusión entre los líderes de equipo.
- Presentación de resultados a la Junta Directiva y toma de decisiones de alto nivel.



## Resultados



En 2018 obtuvimos:

- ✓ **Indicadores regulatorios** por encima de los límites exigidos por los entes reguladores como la Superintendencia Financiera, gracias a una robusta gestión del riesgo, alineada con prácticas internacionales de nuestro modelo.
- ✓ **Resultado Gerencial Operacional (RGO):** tendencia de recuperación, luego de un periodo de implementación de nuestro modelo en Colombia, y en línea con el objetivo de *performance* sustentable en el largo plazo.

## ¿Cómo lo evaluamos? GRI 103-3



Desde la Gerencia de Planeación y Análisis Financiero contamos con el Área de Relación con Inversionistas, cuyo propósito principal es ser un canal de comunicación con el mercado, revelando información de nuestra gestión, resolviendo inquietudes y facilitando que los grupos de interés estén bien informados sobre los principales sucesos de la organización, principalmente relacionados con información financiera, a través del **portal web** y el **correo electrónico [ir@itau.co](mailto:ir@itau.co)**.

Para hacer seguimiento a la gestión realizada por esta área contamos con:

- Revisoría Fiscal.
- Calificadoras de riesgo.
- Seguimiento de Asamblea de Accionistas, la Junta Directiva y las rondas con inversionistas.

## Valor económico generado y distribuido

| (cifras en millones de pesos colombianos)  | 2017             | 2018             | Variación  |
|--|------------------|------------------|------------|
| <b>Valor económico generado (A)</b>        |                  |                  |            |
| <b>Totales</b>                             | <b>1.535.174</b> | <b>1.523.361</b> | <b>-1%</b> |
| a) Ingresos                                | 1.535.174        | 1.523.361        | -1%        |
| <b>Valor económico distribuido (B)</b>     |                  |                  |            |
| <b>Totales</b>                             | <b>925.375</b>   | <b>921.674</b>   | <b>0%</b>  |
| a) Costos operacionales                    | 449.486          | 434.448          | -3%        |
| b) Salarios y beneficios de los empleados  | 365.774          | 367.062          | 0%         |
| c) Pagos al gobierno/estado                | 109.529          | 118.785          | 8%         |
| d) Inversión en la comunidad <sup>16</sup> | 586              | 1.380            | 135%       |
| <b>Valor económico retenido (A-B)</b>      | <b>609.799</b>   | <b>601.687</b>   | <b>-1%</b> |

## Gestión de compras y proveedores

GRI 102-9, 204-1, 308-1, 308-2, 414-1, 414-2

Seleccionamos a nuestros proveedores teniendo en cuenta parámetros de sostenibilidad, ética, seguridad y buenas prácticas que procuren el bienestar económico, social y ambiental, así como la generación de valor compartido.

Reconociendo el entorno económico y comercial en el que nos encontramos, integramos y orientamos el manejo de proveedores hacia una adecuada gestión del gasto, la continuidad del negocio y el crecimiento del sector.

### Flujo de cadena de abastecimiento



Para asegurar la adquisición de bienes y servicios de óptima calidad, precios competitivos y disponibilidad, seguimos un proceso que nos permite considerar las mejores opciones del mercado para atender las necesidades y exigencias de bienes y servicios de las diferentes áreas del negocio. En este sentido, aseguramos que nuestros proveedores cuenten con especialización en su objeto social, experiencia, así como con capacidad financiera, técnica, económica y de infraestructura para responder a nuestras necesidades.

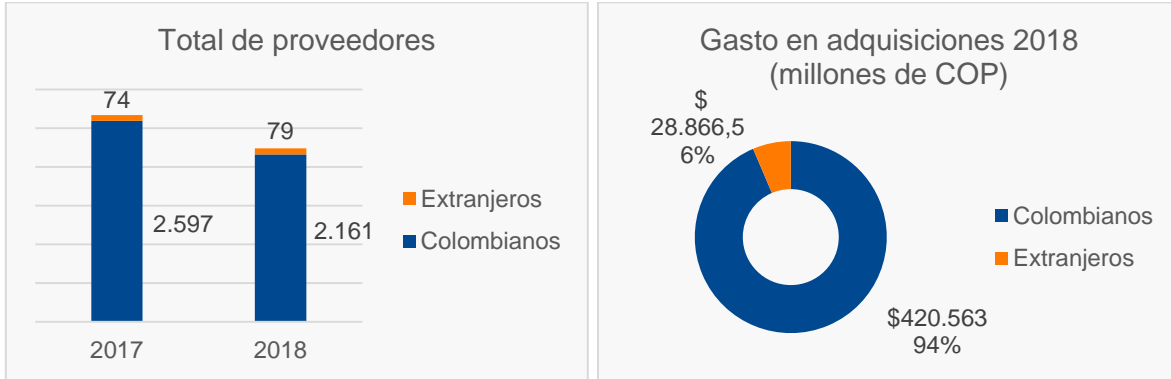
<sup>16</sup> Desde 2017, en el rubro de inversión en la comunidad además de la cuenta de donaciones, se incluyen también actividades realizadas por el área de Marketing y el aporte de nuestra fundación. Para 2018 son \$26.000.000 reportados en la cuenta contable "Donaciones", \$1.058.229.450 correspondientes a actividades realizadas por el área de Marketing, y \$295.278.902 aportados por nuestra fundación.



### Proveedores locales

Durante 2018 contamos con 2.240 proveedores para la adquisición de bienes y servicios necesarios para nuestras operaciones, de los cuales el 96% son colombianos.

En cuanto al gasto en adquisiciones, en el año se asignaron \$449.429 millones de pesos, de los cuales el 94% corresponden a proveedores locales.



Para asegurar que nuestros proveedores tienen en cuenta sus impactos ambientales y sociales, contamos con distintas iniciativas como lo son el **Protocolo de sostenibilidad** y el **Programa de Desarrollo de Proveedores**:

**Protocolo de sostenibilidad**

- Es una clausula establecida en la que el proveedor se compromete a cumplir las disposiciones legales y las mejores prácticas en principios relacionados con:
  - Derechos humanos
  - Practicas laborales
  - Medio ambiente
  - Anticorrupción
- En el año evaluamos a más de 20 oferentes, de los cuales seleccionamos cinco proveedores nuevos y también a nueve proveedores con quienes ya manteníamos relaciones comerciales.

**Programa de Desarrollo de Proveedores**

- Busca contribuir al fortalecimiento de la sostenibilidad de nuestra cadena de suministro identificando oportunidades de crecimiento mutuo, mitigación de riesgos, trabajo por problemas globales y competitividad.
- Como resultado de este piloto ofrecimos capacitaciones a **cuatro proveedores** en temas como: valor compartido, riesgos e inversión social, gestión de la cadena de suministro, reporte de la sostenibilidad y derechos humanos.

## Posicionamiento en el mercado

Tema material



### ¿Por qué es importante?

GRI 103-1

Itaú es una marca con posición de liderazgo en Brasil y Latinoamérica. Teniendo en cuenta que somos nuevos en el mercado colombiano, nuestro principal objetivo es **fortalecer la marca en el país** por medio de estrategias de **promoción de la cultura, el deporte, la movilidad y la educación** para así profundizar las relaciones con nuestros clientes actuales y atraer nuevas oportunidades de crecimiento.

### Objetivos



Durante 2018 nos trazamos como meta cerrar con un **15% de conocimiento de marca (awareness)**, así como apalancar el fortalecimiento de la marca Itaú en el país mediante el aumento en el número de transacciones, colocaciones y el mejoramiento de las relaciones con clientes.

### ¿Cómo lo gestionamos?

GRI 103-2



Para fortalecer y generar conocimiento de la marca en Colombia realizamos distintas estrategias como:

- Campañas publicitarias en TV, radio, prensa, revistas, redes sociales, entre otras.
- Envío de correos electrónicos a nuestros clientes con información relevante sobre productos y servicios.
- Patrocinios institucionales.
- Eventos de relacionamiento con clientes.

## Resultados



Conseguimos importantes resultados en la medición del conocimiento de marca, **awareness**, pasando de **6,7%** en 2017 a **14,9%** en 2018, lo que significa un aumento del **8,2%** en relación con el año pasado.

Fuente: Estudio RAC

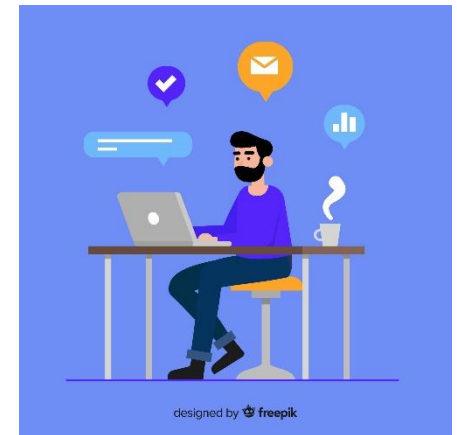
## ¿Cómo lo evaluamos? GRI 103-3



Contamos con distintos mecanismos para evaluar los resultados obtenidos frente a nuestro posicionamiento en el mercado colombiano:

- Estudio **RAC**, que mide temas como recordación, actitud hacia, y cercanía a las marcas en Colombia.
- Medición del conocimiento de marca, **awareness**.
- Estudio sectorial bancario a través del **Customer Index Value**.
- Encuestas de satisfacción de clientes.

## Retos 2019



Para asegurar el fortalecimiento de nuestra marca en Colombia, nos hemos planteado como reto obtener un aumento en la medición del **awareness**, así como asegurar la continuidad de campañas y patrocinios que apoyen la cultura, el deporte, la movilidad y la educación.

### Actividades de posicionamiento en el mercado

En 2018 finalizamos los proyectos de cambio de marca e integración tecnológica de nuestra red de oficinas, procesos exitosos que se dieron dentro del presupuesto en términos económicos y en cumplimiento de los cronogramas establecidos.

| Estrategia   | Actividades 2018   |
|--|--|
| Publicidad en medios masivos (TV, radio, prensa, revistas, digital, redes sociales, etc.) y medios internos. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• En diciembre de 2017 y enero de 2018 hicimos una campaña de agradecimiento a los colombianos por nuestro primero año en el país.</li> <li>• Fuimos N°1 en el ranking de servicio al cliente en 2017 en Colombia (según <i>Customer Index Value</i>).</li> <li>• Itaú marca más valiosa de Latinoamérica según Brand Finance.</li> </ul> |
| Uso de e-mail para nuestros clientes.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Días Itaú”. Un beneficio diferente cada día</li> </ul>   |
| Patrocinios institucionales.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Patrocinamos eventos como:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Hay Festival en Cartagena.</li> <li>○ FilBo en Bogotá.</li> <li>○ Fiesta del Libro y Cultura en Medellín.</li> </ul> </li> <li>• Alianza con el canal Win Sports para apoyar el deporte colombiano.</li> </ul>                          |
| Eventos de relacionamiento con clientes.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Macrovision, un evento exclusivo para clientes, que contó con la participación de expertos en economía en Colombia y el mundo, entre ellos al Nobel en economía Paul Krugman.</li> </ul>  |

## Optimización operacional

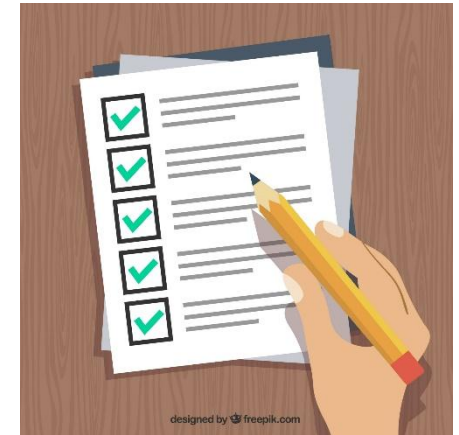
Tema material



### ¿Por qué es importante? GRI 103-1

Nuestro objetivo es **mejorar el desempeño ambiental** cumpliendo con la normatividad aplicable para alcanzar un óptimo desempeño, generando acciones para mitigar los impactos negativos, proteger los recursos naturales y fomentar las buenas prácticas en nuestra cadena de valor.

### ¿Cómo lo gestionamos? GRI 103-2



### Objetivos



Buscamos identificar oportunidades de mejora frente a los impactos ambientales generados por nuestra operación, para así desarrollar acciones que permitan alcanzar un óptimo desempeño. De este modo, nuestras metas para 2018 fueron:

- ✓ Calcular la huella de carbono 2017 y certificarla con un tercero independiente (Icontec).
- ✓ Compensar el 100% de las emisiones de carbono de 2015 y 2016.

Nuestras acciones se enfocan a la optimización en el consumo de recursos (agua y energía), la disminución en la generación de residuos, el consumo de combustibles fósiles y la huella de carbono emitida por nuestras operaciones.

## Recursos



Durante 2018 contamos con un presupuesto de **\$90 millones de pesos**, destinado a desarrollar los programas de certificación para la medición y control de la huella de carbono y la compensación por las emisiones generadas durante 2015 y 2016.

## Resultados



Calculamos y certificamos nuestra **huella de carbono 2017**, certificación otorgada por Icontec, bajo la norma ISO 14064.

Compensamos nuestras emisiones de 2015 y 2016, a través del **Proyecto REDD+** situado en el Pacífico colombiano, operado por el Fondo Acción.

## ¿Cómo lo evaluamos? GRI 103-3



Para atender las sugerencias, quejas y reclamaciones sobre la optimización operacional de la organización, contamos con:

- Mesa de ayuda (*service desk*).
- Contact Center, con categorización específica para temas ambientales.
- Informe de Gestión y Sostenibilidad.
- Correo electrónico [sostenibilidad@itau.co](mailto:sostenibilidad@itau.co)

Igualmente contamos con Indicadores de ecoeficiencia de donde se derivan planes de acción dirigidos a fortalecer nuestra gestión ambiental, así como con la auditoría de Icontec a la huella de carbono.

## Retos 2019



Nos hemos planteado como reto para la gestión de 2019 **mantener el consumo de recursos** a pesar de los traslados de personal que se darán entre las sedes administrativas. Así mismo, **desarrollar nuevos planes de ahorro y uso eficiente de energía y agua**, y un nuevo plan de gestión de residuos.

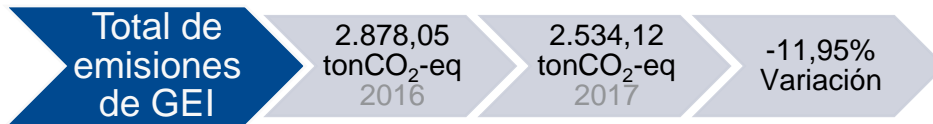


## Huella de carbono

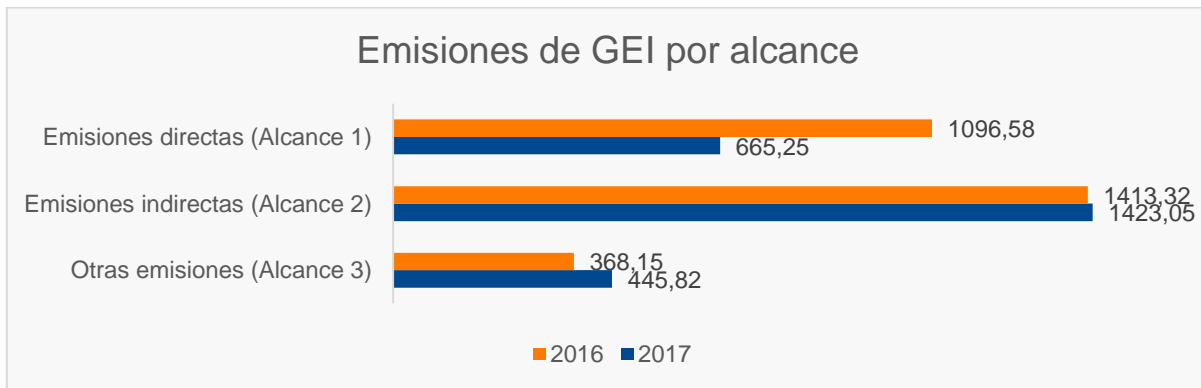
GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-4

Seleccionamos 2017 como año base del cálculo de las emisiones de gases efecto invernadero (GEI) generadas por nuestras actividades, dado que fue cuando logramos consolidar nuestra marca en el mercado colombiano a través de diversas estrategias de integración tecnológica y operativa, que nos permitieron contar con procesos unificados.

En 2018 realizamos la medición de nuestra huella de carbono correspondiente a las actividades de 2017<sup>17</sup>, la cual fue certificada por el Icontec bajo la norma ISO 14064. Itaú es la única entidad financiera en Colombia acreditada con esta certificación.



La disminución de emisiones se debe principalmente a un menor uso de gases refrigerantes R22 y R410a en los aires acondicionados y a un menor consumo de combustible para la operación de vehículos propios.



En el análisis se incluyeron las emisiones generadas por:

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

La intensidad de las emisiones generadas en 2017 se situó en 0,8 ton CO<sub>2</sub>-eq por colaborador directo. Dado que este es nuestro cálculo de año base, en el próximo informe compararemos nuestra carbono-intensidad.

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

## Consumo de agua

GRI 303-1

El consumo de agua que registramos en 2018 fue de 15.633 m<sup>3</sup>, mientras que en 2017 fue de 14.069 m<sup>3</sup>, lo que representa un aumento del 11% debido a mantenimientos realizados a los sistemas de distribución. En 2019 esperamos una estabilidad en el consumo, a pesar de los movimientos de colaboradores entre las sedes.



## Consumo de energía

GRI 302-1

Sustituimos las impresoras, fotocopiadoras y escáneres por equipos multifuncionales de consumo inteligente, optimizamos el uso de la luz natural en nuestras oficinas y realizamos mantenimientos periódicos a los equipos de iluminación para evitar pérdidas por daños no detectados oportunamente. Todo ello nos permitió reducir el consumo energético en 3,2% frente al registrado el año anterior, pasando de 20.386 GJ en 2017 a 19.732 GJ en 2018.



## Gestión de residuos

GRI 306-2

| Tipo de residuo                    | 2017 (kg) | 2018 (kg)    |
|------------------------------------|-----------|--------------|
| Residuos ordinarios <sup>18</sup>  | 24.948,3  | 32.384,3     |
| Residuos reciclables <sup>19</sup> | 53.008,1  | 26.956,3     |
| Aparatos electrónicos y eléctricos | 3.213     | 3.080,6      |
| Baterías plomo-ácido               | 101       | 314          |
| Tóneres                            | --        | 203 unidades |

<sup>18</sup> Este valor corresponde a lo generado en nuestras cuatro sedes administrativas.

<sup>19</sup> Este valor incluye nuestras cuatro sedes administrativas y algunas oficinas a nivel nacional.



## Transformación digital

Tema material

### ¿Por qué es importante?

GRI 103-1

Nuestro **modelo de transformación digital** implica una nueva forma de operar y de gestionar el negocio, que redunda en:

- **Eficiencia operacional** por medio de la digitalización de procesos, productos y transacciones.
- Procesos de **atención al cliente** más eficientes, cortos y amigables con los usuarios.
- Oferta de servicios con mejor **usabilidad y disponibilidad**.
- Mejoramiento en los **tiempos de respuesta** en línea con los cambios del mercado y **agilidad** en el desarrollo de nuevos productos y funcionalidades (*time to market*).

### ¿Cómo lo gestionamos?

GRI 103-2



### Objetivos

Nuestro compromiso es **mejorar la satisfacción de nuestros clientes, la eficiencia operativa y el tiempo de respuesta al mercado**. Para ello, en 2018 el trabajo de los *squads* estuvo orientado a los siguientes objetivos:

- ✓ Desarrollar e implementar **nuevos productos y funcionalidades**, basados en las necesidades del cliente en alianza con diversas áreas del banco, como productos, tecnología y operaciones.
- ✓ **Optimizar los procesos internos** del banco para mejorar la experiencia del cliente a través de la transformación de procesos.

Por medio del **Marco Ágil** que define los métodos, rituales ágiles y estructuras colaborativas, direccionamos la operación del **modelo de agilismo** para la transformación digital.

Contamos con diferentes **squads, o grupos de trabajo colaborativo**, que operativizan el modelo, en los que involucramos a diferentes áreas (Digital, Marketing, Productos, Operaciones y Tecnología) así como a proveedores especializados y equipos multidisciplinares.



¿Cómo lo evaluamos?  
GRI 103-3

Recursos



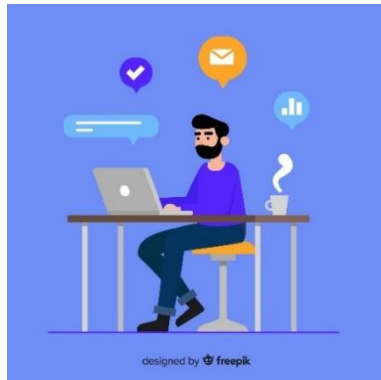
La estructura Digital de Itaú Colombia cuenta con más de 130 personas operando en **Squads** bajo **metodología Agile**. Siempre buscando ofrecer un mejor servicio a nuestros clientes.



Contamos con auditorías internas a los squads, y evaluaciones ejecutadas por un Agile Coach a fin de garantizar la adopción de la metodología, seguridad de la información y calidad de las entregas.

La encuesta mensual de satisfacción y la retroalimentación por medio de canales de atención al cliente, nos genera insumos, asimismo, la voz del cliente nos sirve de guía para direccionar las tomas de decisión y priorización de mejoras e implementación de productos y funcionalidades más relevantes.

Retos 2019



Esta operación se mantiene para 2019, con retos de crecimiento y entregas cada vez más rápidas y enfocadas en el cliente.

Clientes y calidad

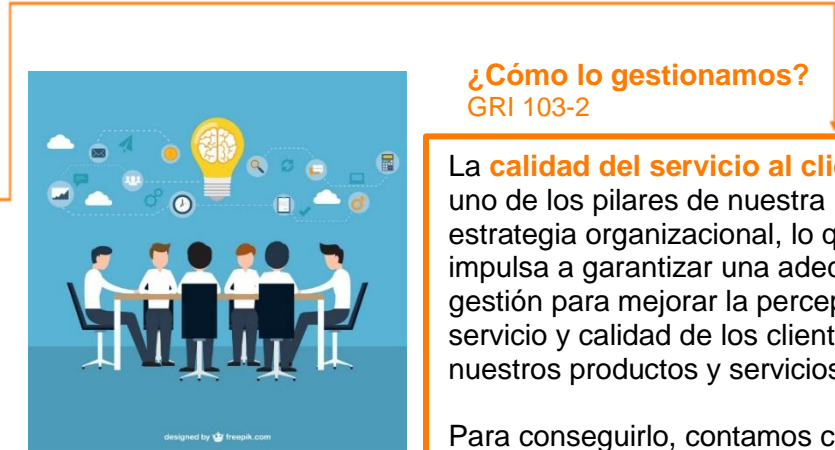
**Servicio al cliente**

Tema material



**¿Por qué es importante?**  
GRI 103-1

Solo es bueno para nosotros si es bueno para el cliente, por lo que trabajamos con y para él, ya que es la razón de todo lo que hacemos.



**¿Cómo lo gestionamos?**  
GRI 103-2

La **calidad del servicio al cliente** es uno de los pilares de nuestra estrategia organizacional, lo que nos impulsa a garantizar una adecuada gestión para mejorar la percepción de servicio y calidad de los clientes con nuestros productos y servicios.

Para conseguirlo, contamos con programas e iniciativas como:

- Comisión de calidad.
- Mesas de calidad con áreas.
- Cultura de atención al cliente en oficinas.
- Disminución de llamadas.
- Resolución en primer contacto.
- Manual de servicio de atención al consumidor.
- Segmentación de clientes.

**Objetivos**



Queremos ser líderes en **performance sustentable y servicio al cliente**. Para lograrlo, nos trazamos como objetivos durante 2018:

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

## Resultados

### Recursos



Para conseguir los objetivos planteados, durante 2018 contamos con un presupuesto de **más de \$23 mil millones de pesos**, así como con 13 licencias, 63 aplicativos y 239 colaboradores en el área de Servicio al Cliente.

Dentro de los resultados de 2018 destacamos:

- Somos el **banco número 1 en disminución de quejas** en tarjeta de crédito desde el primer semestre al mismo periodo de 2018.
- **Disminuciones de reclamos en 41%** por cobro errado de comisiones, en **59%** por reporte en centrales de riesgo y en **64%** por impuestos.
- **Reducción en 41% de llamadas recibidas**, así como la duración y tiempo de respuesta de estas.

### ¿Cómo lo evaluamos?

GRI 103-3

Con el fin de evaluar la efectividad de los planes y diseñar estrategias de mejora, contamos con distintos mecanismos para evaluar la gestión realizada. Estos son:

- Banca Telefónica.
- Banca Online.
- Correo electrónico.
- Correo físico.
- Red de oficinas.
- Redes sociales.
- Organismos de control y vigilancia.
- Defensor del consumidor financiero.
- Auditorías.
- Sistemas de medición.
- Índices de desempeño externos.
- Análisis sectoriales o evaluaciones comparativas.
- Encuestas de satisfacción de clientes.

### Nuestros canales

Contamos con distintos canales de comunicación para relacionarnos permanentemente con nuestros clientes, adaptándonos a sus necesidades e intereses.



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

#### Portal de internet

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

Hacemos seguimiento constante al cumplimiento de objetivos por medio de encuestas de satisfacción y de una evaluación continua a los resultados, herramientas que nos entregan insumos para mejorar la atención prestada a través de la reducción en los tiempos de espera y la respuesta oportuna a las reclamaciones que se puedan presentar.






En el seguimiento a estos objetivos, hacemos la medición de los indicadores FCR (*First Contact Resolution*)<sup>20</sup> y TFS (*Time Factor Service*)<sup>21</sup> del Grupo; al igual que de las encuestas de satisfacción y calidad tanto internas como sectoriales y de los productos que ofrecemos, entre los que se encuentran las ventas de tarjetas de crédito, la modalidad de crédito confirming, y la facturación y referidos sobre las tarjetas. Los principales resultados del año en este aspecto son:



Índice de recomendación: Net Promoter Score (NPS), el cual mide la lealtad de los clientes basándose en las recomendaciones, del 42% a través de 10.381 encuestas.

<sup>20</sup> Indicador que mide la resolución de solicitudes de los clientes en el primer contacto.

<sup>21</sup> Nivel de servicio, indica el porcentaje de llamadas recibidas en un periodo de tiempo.

| Principales resultados de la gestión de servicio al cliente                         |  |
|---|--|
|    | <p>En cuanto a la medición de <b>FCR</b> conseguimos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Reducción de tiempos de llamada de 12 a 4 minutos para consulta de libranzas.</li> <li>➤ Reducción del tiempo de respuesta de 1 día a brindarse en línea y reducción en tiempo de emisión de 15 a 5 minutos de paz y salvos y certificaciones en línea.</li> </ul>  |
|    | <p>De la medición de <b>llamadas</b> logramos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Reducción del 41% de las llamadas recibidas.</li> </ul>  |
|    | <p>En cuanto a la medición del <b>nivel de servicio en llamadas (TSF)</b> conseguimos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ TSF (<i>Time Service Factor</i>): 52.62% (promedio año).</li> <li>➤ Porcentaje de solicitudes cerradas a tiempo: 87,56%.</li> <li>➤ Porcentaje de reclamos cerrados a tiempo: 82,59%.</li> <li>➤ Tiempos de respuesta en solicitudes: 100%.</li> <li>➤ Tiempos de respuesta en reclamos: 96,27%.</li> <li>➤ Porcentaje de retención: 47,35% (promedio año).</li> <li>➤ Porcentaje de abandono de llamadas: 12,88%.</li> </ul>  |
|  | <p>En cuanto <b>la medición de satisfacción de clientes</b> obtuvimos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contact Center: 1.200 encuestas realizadas con un 37% de Índice neto de satisfacción para 2018.</li> <li>▪ 10.381 encuestas realizadas para medir la satisfacción en distintos canales como lo son: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Banco, con un 60% de clientes muy satisfechos.</li> <li>○ Oficinas, con un 72% de clientes muy satisfechos.</li> <li>○ Atención en caja, con un 80% de clientes muy satisfechos.</li> <li>○ Ejecutivos, con 78% de clientes muy satisfechos.</li> </ul> </li> <li>▪ Portal Web: 4.780 encuestas con un 51% de Índice Neto de Satisfacción.</li> <li>▪ Banca Móvil: 2.173 encuestas con un 35% Índice Neto de Satisfacción.</li> </ul> |
|  | <p><b>Primer lugar</b> en porcentaje de lealtad para Itaú con un 51% durante 2018.</p>   |



## Inclusión financiera y acceso a recursos financieros

Tema material

### ¿Por qué es importante? GRI 103-1

Queremos asegurar que todos nuestros clientes y usuarios tengan acceso a los canales de Itaú, pues para nosotros el **Servicio al Cliente** es un pilar fundamental dentro de las actividades de la organización y es el principio que guía nuestra gestión.

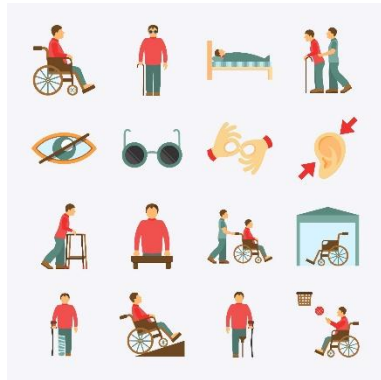
Para 2018, trazamos tres objetivos de acuerdo con los proyectos, programas e iniciativas enfocados en asegurar la inclusión financiera y el acceso a recursos financieros:

- ✓ Conseguir el convenio con el Ministerio de Tecnologías de la Información y la Comunicación (MinTic) para tener acceso a su Centro de Relevo, con el fin de generar los procesos y fortalecer las capacidades que nos permitan atender telefónicamente a los clientes con discapacidad auditiva y atender de manera presencial a los clientes con discapacidad auditiva en cinco oficinas de nuestra red a nivel nacional.
- ✓ Asegurar que los clientes y usuarios del banco en condición de discapacidad visual, tengan acceso a la información de los horarios de las oficinas a nivel nacional.

### ¿Cómo lo gestionamos? GRI 103-2

Contamos con el “Manual de usuario del sistema de atención al consumidor financiero en situación de discapacidad”, para dar cumplimiento a la **Circular 008** de la Superintendencia Financiera, por medio de la gestión de las áreas de Calidad y Servicio al cliente, Infraestructura, así como la Gerencia de Marketing y Sostenibilidad.

De igual forma, contamos con el **Centro de Relevo** para el *Contact Center* y con el **Servicio de Interpretación en Línea – SIEL**, para la atención de clientes con discapacidad.



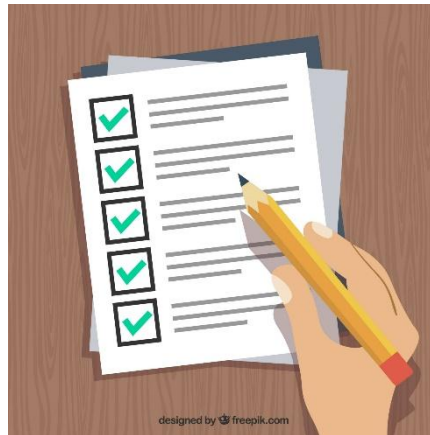
### Objetivos



## Resultados



## ¿Cómo lo evaluamos? GRI 103-3



En el año logramos:

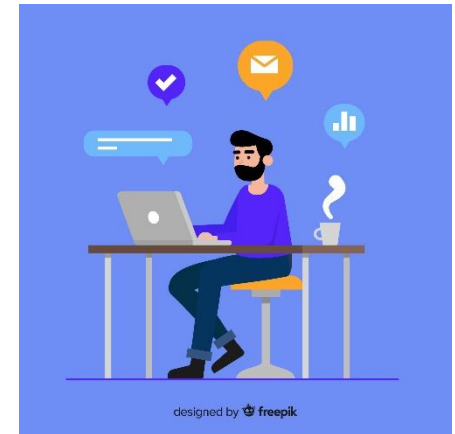
- Funcionamiento óptimo del **Centro de Relevo** para atender a los clientes con discapacidad auditiva.
- Uso del **SIEL en cinco oficinas a nivel nacional** (Gran Estación, Calle 27, Medellín principal, Pereira principal y Manizales principal).
- Instalación de horarios de atención en **braille** en todas las oficinas a nivel nacional.

Realizamos una auditoría interna para evaluar el cumplimiento de la **Circular 008 de la Superintendencia Financiera**.

Frente a los retos por cumplir para asegurar el acceso de todos nuestros clientes a los productos y servicios en 2019, planeamos el desarrollo de acciones específicas, entre ellas:

- Realizar ajustes en la página web y en las aplicaciones para facilitar el acceso a clientes en situación de discapacidad.
- Generar cambios de cajeros automáticos para asegurar su accesibilidad.
- Dar cumplimiento del programa definido para la Circular 008.

## Retos 2019





## Educación financiera

Con el fin de educar a las personas en temas de finanzas personales, hemos desarrollado nuestra propia metodología de educación financiera llamada **Método Itaú**, presentada en agosto en conjunto con la capacitación a nuestro grupo de facilitadores voluntarios, quienes realizaron talleres didácticos sobre el uso consciente del dinero, según las necesidades y edad de cada persona.

De esta manera, realizamos 38 talleres que beneficiaron a 599 personas en Bogotá, entre nuestros colaboradores, clientes, proveedores, y la comunidad en general, con una inversión de 902 horas para la formación individual y 48 horas para la formación en grupo.

Así mismo, participamos activamente en los diferentes comités e iniciativas de educación financiera de los gremios de Asobancaria y el Autorregulador del Mercado de Valores (AMV), lo que nos permitió organizar actividades conjuntas como el **Mes Internacional del Ahorro** y el **Global Money Week**, promovido por *Child and Youth Finance International*, para ofrecer herramientas que orienten a jóvenes, niñas y niños para hacer un manejo más consciente del dinero y para que puedan llegar a ser ciudadanos económicos seguros de sí mismos.

- Envío de tips a nuestros colaboradores a través de canales internos, así como a público externo a través de redes sociales (Facebook e Instagram).

Mes  
Internacional  
del Ahorro

- Visita a los colegios Instituto Henao y Arrubla y Unidad Educativa Jean Piaget, con 535 jóvenes capacitados en temas de ahorro e inversión, por parte de 10 voluntarios.

Global Money  
Week

## Financiamiento sostenible

Tema material



### ¿Por qué es importante? GRI 103-1

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, reconociendo que el retorno de las inversiones y su impacto incluyen dimensiones que van más allá de los temas económicos.

### ¿Cómo lo gestionamos? GRI 103-2

En cumplimiento de nuestra estrategia de sostenibilidad, contamos con un **Frente de Financiación Sostenible** que a través de alianzas con el Banco Mundial ha ido estructurando negocios en diferentes líneas, como movilidad sostenible, construcción sostenible, eficiencia energética y energías renovables.

### Objetivos



Colocar **\$20 millones de dólares** en proyectos relacionados con construcción sostenible, movilidad sostenible, eficiencia energética o eficiencia de agua, a partir de los recursos adquiridos de la **International Finance Corporation (IFC)**.



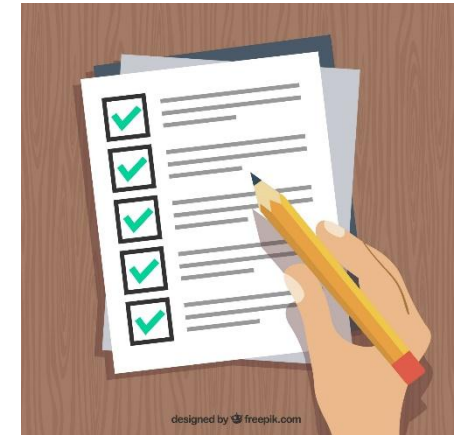
### Recursos



### Resultados



### ¿Cómo lo evaluamos? GRI 103-3



En 2017 Itaú adquirió recursos de la IFC por un total de **\$105 millones de dólares**, de los cuales debe destinar **\$20 millones de dólares** para el financiamiento de proyectos relacionados con cambio climático.


**Movilidad sostenible:** en 2018 financiamos 69 buses de la flota de Transcaribe, que cuentan con tecnología Euro VI a gas natural lo que permitirá obtener una reducción de emisiones de al menos 95% en el sistema de transporte.

**Construcción sostenible:** en alianza con el Banco Mundial realizamos reuniones con constructoras de Bogotá, Medellín y Bucaramanga para dar a conocer los beneficios de la certificación EDGE, enfocada a la reducción en el consumo de agua, energía y eficiencia de materiales en los proyectos.

Con el fin de hacer un seguimiento a los proyectos financiados, enviamos un reporte anual a la IFC y contamos con el sistema de medición CAFI (*Climate Assessment for FI Investment*) del Banco Mundial, en donde reportamos y analizamos todas nuestras transacciones verdes.

### Cartera con beneficio social y ambiental

En nuestras líneas de crédito destinamos recursos para apoyar a la educación, la salud y el bienestar de las personas, así como proyectos destinados a mejorar la movilidad sostenible, la eficiencia energética, la construcción sostenible y el tratamiento del agua.

|  | <br>Productos a estudiantes |                 | <br>Hospitales |                   | <br>Servicios públicos |                  |
|--|--|-----------------|---|-------------------|---|------------------|
| <b>Valor de la cartera para beneficio social (millones de pesos)</b> |  |                 |   |                   |   |                  |
| <b>Cartera colocada</b>  | 2017<br>\$61.692   | 2018<br>\$1.748 | 2017<br>\$35.000  | 2018<br>\$285.875 | 2017<br>\$9.230   | 2018<br>\$50.134 |
| <b>Cartera desembolsada</b>  | 2017<br>\$61.692   | 2018<br>\$1.748 | 2017<br>\$23.112  | 2018<br>\$12.380  | 2017<br>\$845   | 2018<br>\$531    |

|   | <br>Líneas para energías renovables |                  | <br>Líneas para construcción sostenible |                  | <br>Tratamiento de agua |               |
|---|--|------------------|--|------------------|--|---------------|
| <b>Valor de la cartera para beneficio ambiental (millones de pesos)</b> |  |                  |  |                  |  |               |
| <b>Cartera colocada</b>   | 2017<br>\$51.738   | 2018<br>\$49.941 | 2017<br>--   | 2018<br>--       | 2017<br>--   | 2018<br>\$350 |
| <b>Cartera desembolsada</b>   | 2017<br>\$423.140  | 2018<br>\$321    | 2017<br>\$12.906   | 2018<br>\$15.372 | 2017<br>--   | 2018<br>--    |

Por otra, el monto total de créditos solicitados que fueron sujetos a evaluación de riesgo ambiental y social durante el año fue de **\$2.074.086 millones de pesos**, de los cuales se desembolsaron **\$501.824 millones de pesos**.

## Cultura y Personas

### Atracción y fidelización del talento humano

Tema material



#### ¿Por qué es importante?

GRI 103-1

Para cumplir con nuestras metas de negocio necesitamos contar con **personas capaces de trazarse objetivos y de cumplirlos**, por lo que nos preocupamos en atraer, seleccionar y valorar el talento humano de acuerdo con las actitudes que definen *nuestra manera*, y nuestra cultura buscando generar oportunidades de empleo y mejorar la calidad de vida de las personas, así como fortalecer la gestión interna para el logro de los objetivos estratégicos.

#### ¿Cómo lo gestionamos?

GRI 103-2



#### Objetivos



Para 2018 nuestros objetivos fueron:

- ✓ Atraer el mejor talento externo por medio de las estrategias definidas
- ✓ Implementar la estrategia de mapeo de talento por vicepresidencias, apalancada en el modelo de ciclo de meritocracia.
- ✓ Aplicar el *Sistema de Gestión de Performance* para hacer seguimiento al ciclo completo de la metodología de Itaú Brasil.

Con el liderazgo del área de Desarrollo Organizacional, diseñamos programas y planes dirigidos a las personas que aspiran a formar parte de nuestro equipo de trabajo, tales como:

- Programa de práctica empresarial Itaú Colombia.
- Planes de desarrollo, promoción y movilidad interna.
- Contratación de aprendices Sena en diversas modalidades.

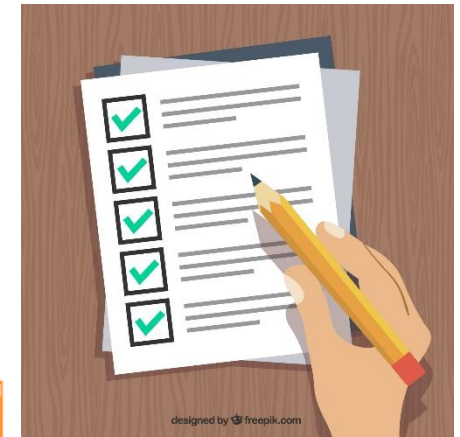
## Recursos



## Resultados



## ¿Cómo lo evaluamos? GRI 103-3



Destinamos **\$467 millones de pesos** durante 2018, así como recursos tecnológicos y humanos para atraer y seleccionar el talento humano, por medio de:

- ❖ Bases de reclutamiento (empleo.com, LinkedIn).
- ❖ Pruebas psicotécnicas *online*.
- ❖ Estudios de seguridad, campañas de reclutamiento y selección externa para proveedores.
- ❖ Ferias universitarias.

Entre los resultados de nuestra gestión en el año destacamos:

- ❑ 480 personas visitaron los stands en las ferias durante 2018, de las cuales un **56,2%** inició proceso de contratación.
- ❑ **542 movimientos internos** gracias a los planes de desarrollo y movilidad interna.
- ❑ **82 aprendices** del Sena **contratados** en diversas modalidades, además de **147 aprendices patrocinados**.
- ❑ **766 procesos de contratación cerrados** durante 2018.

Contamos con el Índice de Promoción Interna, el cual nos indica el porcentaje de vacantes que se cubrieron con nuestros colaboradores. En el 2018 logramos que el **55%** de estos cargos fuera ocupado con nuestro personal interno.

Por otro lado, a través de los consultores de gestión humana canalizamos todas las dudas, inquietudes y sugerencias con respecto a los **procesos de selección**.

## Nuestras personas

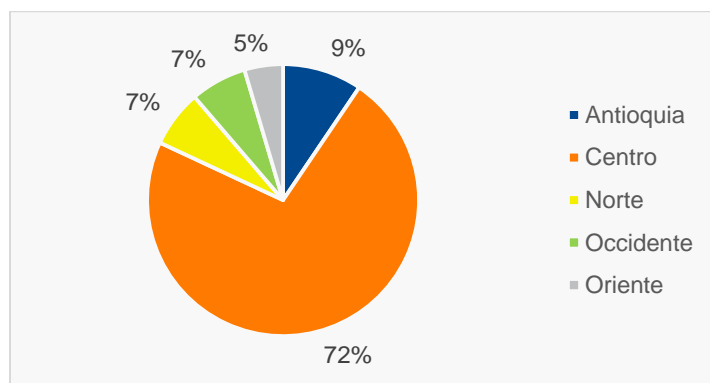
GRI 102-8, 202-1, 202-2, 401-1, 405-1, 405-2

**En 2018 contamos con un equipo de trabajo compuesto por 3.822 personas**

|  |  |                                 |  |   |
|--|--|---------------------------------|--|---|
| <b>3.445</b><br>colaboradores directos | <b>244</b><br>colaboradores tercerizados | <b>33</b> con contrato temporal | <b>77</b> contratos de aprendizaje con el SENA | <b>23</b> estudiantes en práctica profesional |
|--|--|---------------------------------|--|---|



### Distribución de colaboradores directos por región y género



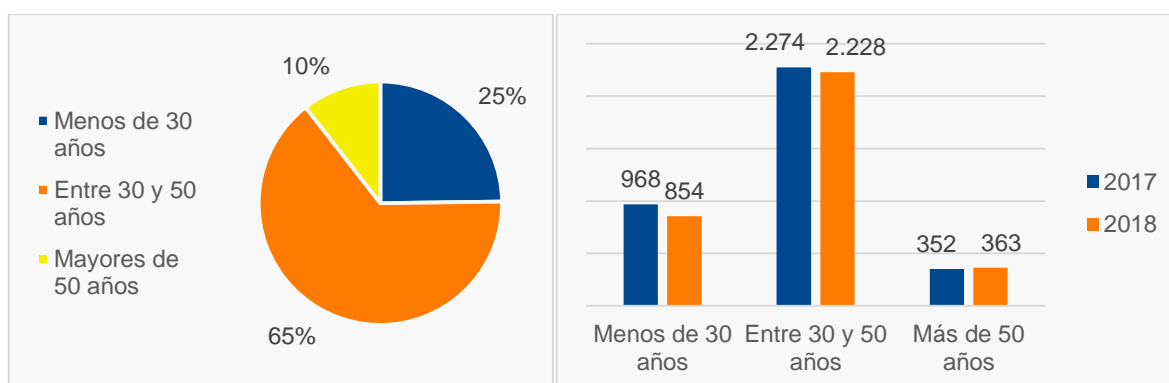
| Región       | 2017         |              | 2018         |              |
|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|              | Hombres      | Mujeres      | Hombres      | Mujeres      |
| Antioquia    | 121          | 233          | 104          | 222          |
| Centro       | 1.161        | 1.413        | 1.132        | 1.365        |
| Norte        | 103          | 147          | 100          | 133          |
| Occidente    | 104          | 141          | 100          | 131          |
| Oriente      | 63           | 108          | 59           | 99           |
| <b>Total</b> | <b>1.552</b> | <b>2.042</b> | <b>1.495</b> | <b>1.950</b> |



### Distribución de colaboradores directos por categoría laboral y género

| Categoría laboral   | 2017         |              |              | 2018         |              |              |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|   | Hombres      | Mujeres      | Total        | Hombres      | Mujeres      | Total        |
| Presidente y vicepresidentes  | 5            | 7            | 12           | 8            | 5            | 13           |
| Ejecutivos en segundo nivel (gerentes o directores)                                   | 46           | 47           | 93           | 43           | 40           | 83           |
| Ejecutivos en el tercer y cuarto nivel (mandos medios: jefes de áreas, coordinadores) | 280          | 344          | 624          | 266          | 323          | 589          |
| Profesionales y analistas   | 647          | 758          | 1.405        | 647          | 788          | 1.435        |
| Auxiliares, cajeros, secretarías y otros colaboradores directos                       | 547          | 886          | 1.433        | 530          | 795          | 1.325        |
| <b>Total</b>  | <b>1.552</b> | <b>2.042</b> | <b>3.567</b> | <b>1.495</b> | <b>1.950</b> | <b>3.445</b> |

### Distribución de colaboradores directos por rango de edad



| Categoría laboral   | Menos de 30 años | Entre 30 y 50 años | Más de 50 años | Total        |
|---|------------------|--------------------|----------------|--------------|
| Presidente y vicepresidentes  | 0                | 8                  | 5              | 13           |
| Ejecutivos en segundo nivel (gerentes o directores)                                   | 0                | 63                 | 20             | 83           |
| Ejecutivos en el tercer y cuarto nivel (mandos medios: jefes de áreas, coordinadores) | 27               | 487                | 75             | 589          |
| Profesionales y analistas   | 368              | 943                | 124            | 1.435        |
| Auxiliares, cajeros, secretarías y otros colaboradores directos                       | 459              | 725                | 141            | 1.325        |
| <b>Total por edad</b>   | <b>854</b>       | <b>2.228</b>       | <b>363</b>     | <b>3.445</b> |

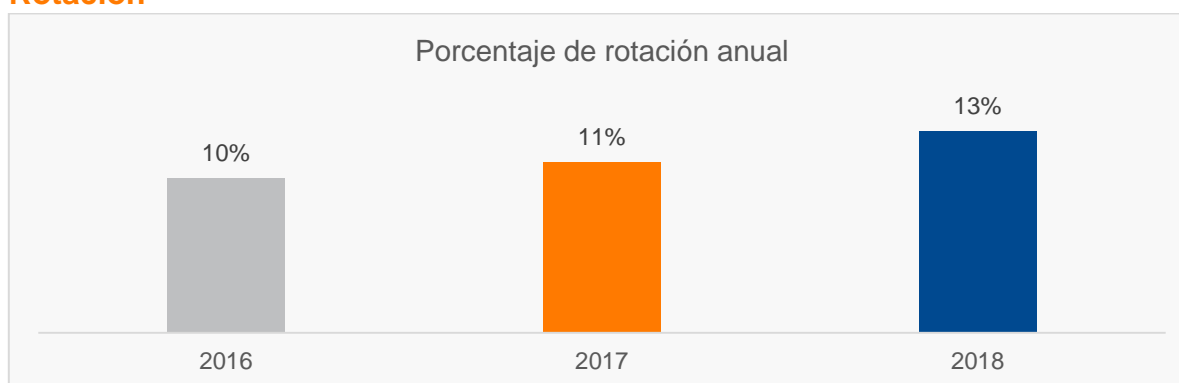


### Relación entre salario base de hombres y mujeres con el SMMLV<sup>22</sup> por categoría laboral

| Categoría laboral   | Hombres | Mujeres |
|---|---------|---------|
| Ejecutivos en segundo nivel (gerentes o directores)                                   | 29,9    | 26,3    |
| Ejecutivos en el tercer y cuarto nivel (mandos medios: jefes de áreas, coordinadores) | 12,5    | 11,1    |
| Profesionales y analistas   | 5,6     | 5,1     |
| Auxiliares, cajeros, secretarías y otros colaboradores directos                       | 2,9     | 2,8     |

Nota: El salario está definido de acuerdo con las funciones y responsabilidades de cada cargo independientemente del género.

### Rotación



El porcentaje de rotación presentó un incremento del 2% en relación con el año pasado, lo que se explica en la disminución de la tasa de contratación, debido a procesos de reestructuración de las áreas.

|                        | Menos de 30 años |         | Entre 30 y 50 años |         | Más de 50 años |         | Total |
|------------------------|------------------|---------|--------------------|---------|----------------|---------|-------|
|                        | Hombres          | Mujeres | Hombres            | Mujeres | Hombres        | Mujeres |       |
| Tasa de contratación   | 0,19%            | 0,18%   | 0,08%              | 0,60%   | 0,00%          | 0,01%   | 0,53% |
| Número de retiros      | 53               | 52      | 127                | 182     | 22             | 27      | 463   |
| Porcentaje de rotación | 2%               | 2%      | 4%                 | 5%      | 1%             | 1%      | 13%   |

<sup>22</sup> SMMLV: Salario mínimo mensual legal vigente en Colombia. Para 2018 fue de COP \$781.242.

## Fortalecimiento de la cultura y el ambiente laboral

Tema material



### ¿Por qué es importante? GRI 103-1

El respeto por las personas hace parte de uno de los pilares que define nuestra cultura organizacional, y se evidencia desde dos frentes de acción: como parte de nuestra **estrategia corporativa** y desde el marco conceptual del **modelo de liderazgo** que impulsamos en la gestión del talento humano.

### ¿Cómo lo gestionamos? GRI 103-2



### Objetivos



A partir de los resultados obtenidos en la primera medición del ambiente laboral realizada en 2017, diseñamos planes de acción alineados con las características de cada vicepresidencia con el objetivo de promover avances e identificar oportunidades de mejora en la gestión del ambiente laboral de cada área. En este sentido, nuestras acciones se han orientado a:

- Generar acciones que apalancen la mejora en la percepción del clima laboral interno de las áreas.
- Implementar un canal de comunicación que permita acercar a las personas a la alta dirección.
- Contribuir a la alineación de los equipos con la estrategia a partir del trabajo colaborativo.
- Incrementar en tres puntos los indicadores de favorabilidad en la encuesta de ambiente laboral.

El **mejoramiento del ambiente laboral** se consolidó en 2018 como uno de los principales objetivos en la gestión de las personas. Para su cumplimiento, nos enfocamos en la identificación de oportunidades de mejora, así como en el diseño y medición de planes de acción por vicepresidencia, que permitieron renovar y mejorar de manera continua e integral el ambiente de trabajo y los beneficios que entregamos a los colaboradores.

Estas acciones se canalizan a través de la Vicepresidencia de Gestión Humana, la Gerencia de Gestión de Personas y la Gerencia de Bienestar.

## Recursos



Contamos **con consultores de gestión de personas** encargados de desarrollar los planes de acción diseñados de acuerdo con los resultados encontrados en la medición del ambiente laboral para cada vicepresidencia, así como con recursos económicos que permiten apalancar el desarrollo de estas acciones.

## Resultados



Durante 2018 realizamos actividades de validación y profundización de los resultados de la encuesta de clima laboral con las vicepresidencias.

Conseguimos diseñar e implementar planes de acción para mejorar la percepción del ambiente laboral, principalmente frente a las variables de credibilidad, orgullo, camaradería y comunicación. Logramos un porcentaje de favorabilidad del ambiente laboral de **76,3**, creciendo en **12,7** puntos con respecto a 2017. También la percepción de que somos un buen lugar para trabajar pasó de **75** en 2017 a **86,8** en 2018.

Implementamos el modelo de **sesiones de puertas abiertas con vicepresidentes**, con el fin de fortalecer la comunicación entre los colaboradores y la alta dirección.

## ¿Cómo lo evaluamos? GRI 103-3



Utilizamos la encuesta Pulso Ambiente Laboral para conocer el porcentaje de favorabilidad en ambiente interno y la adherencia a nuestra cultura, así como la percepción de nuestros colaboradores con respecto a los líderes y a que somos un buen lugar para trabajar.

## Acuerdos de negociación colectiva

GRI 102-41

El 55% de nuestros colaboradores estuvieron cubiertos por la Convención Colectiva de Trabajo, que cuenta con beneficios adicionales a los legales tales como auxilios de nacimiento o maternidad, por muerte de pariente, de anteojos, cirugía refractiva, regalo de bodas, servicio dental, póliza de salud para los trabajadores y sus familias, exámenes preventivos de salud, bonificación por pensión, subsidio de transporte, auxilio de alimentación por jornada extendida, auxilio educativo para el trabajador y sus hijos, crédito de vivienda y seguros, entre otros.

Contamos con el Comité de Convivencia, que es uno de los canales mediante el cual generamos espacios de comunicación abierta para recibir las opiniones de todos nuestros colaboradores frente a la gestión realizada. A través de este garantizamos un trato igualitario, asegurando que no serán tomadas medidas discriminatorias.

## Salud y seguridad en el trabajo

GRI 403-1

Para gestionar y controlar de forma continua los riesgos que las actividades puedan generar sobre nuestros colaboradores, contamos con el Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo (SG-SST), implementado bajo el Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 1111 de 2017.

### Seguridad en el trabajo

Durante 2018 se presentó un incidente laboral y 22 accidentes de trabajo, que generaron un promedio anual de 441 días de incapacidad acumulados. Los resultados frente a los índices de severidad y frecuencia, así como la tasa de accidentalidad son presentados con base en el promedio anual. No se presentaron accidentes mortales.



### Salud en el trabajo

En el año no se presentaron nuevos casos de enfermedades laborales, pero se mantuvieron 24 casos de periodos anteriores. En términos de ausentismo por enfermedad de tipo común, se acumularon 6.372 días de ausentismo y 114 días por incapacidad laboral. Los resultados frente a los índices de prevalencia y ausentismo son presentados con base en el promedio del año.



## Formación y desarrollo de las personas

Tema material



### ¿Por qué es importante?

GRI 103-1

Nuestro principal recurso son las **personas que se atreven a pensar en grande y a conseguir lo que se proponen**. Es nuestra misión brindarles herramientas que les permitan desarrollar plenamente sus capacidades, conformando así un equipo alineado con las 7 actitudes de *nuestra manera* para asegurar el crecimiento de las personas y de la Compañía.

### ¿Cómo lo gestionamos?

GRI 103-2



### Objetivos



Con nuestros programas de formación y capacitación brindamos las herramientas necesarias para **hacer que las cosas pasen**, por lo que queremos moldear una **cultura organizacional** de la mano de nuestros líderes y directivos, atendiendo a sus necesidades de formación.

Por lo tanto, nos propusimos:

- ✓ Diseñar e implementar la Academia de Líderes.
- ✓ Diseñar e implementar la estrategia de formación para apalancar el proyecto Itaú 2.0.
- ✓ Estructurar y desarrollar los planes de formación específicos por vicepresidencia.

Contamos con distintos programas de formación y capacitación que responden al **subproceso de inducción corporativa, entrenamiento y formación continua a colaboradores** enfocados en la actualización técnica y profesional de nuestras personas. Para 2018, las actividades de formación se centraron en las siguientes iniciativas:

- Academia de Líderes.
- Itaú 2.0.
- Planes de formación específicos por vicepresidencia.



## Recursos



En 2018 hicimos una inversión de **\$1.759 millones de pesos** para la formación de nuestro equipo de trabajo. Además, contamos con la plataforma *Net Dimensions*, a través de la cual realizamos cursos de formación virtual, y con un equipo de facilitadores internos y externos para el desarrollo de programas *in Company* (actividades de formación en el lugar de trabajo y diseñadas a la medida de los objetivos y necesidades de las personas y equipos de trabajo).

## Resultados



En la implementación de las estrategias y planes de formación y capacitación de 2018 conseguimos los siguientes resultados:

- ❑ **684 personas graduados** de nuestra Academia de Líderes.
- ❑ Capacitación a directores y ejecutivos de **40 oficinas Personal Bank** en el nuevo modelo de segmentación.
- ❑ Capacitación a asesores de venta en el nuevo modelo comercial de Itaú Sucursales.
- ❑ Formulación y ejecución de planes de capacitación de acuerdo a las necesidades de cada vicepresidencia.

### Retos 2019

En línea con el propósito de Itaú de transformarse en un banco digital, trazamos para 2019 el reto de **diseñar una estrategia de formación digital** que nos permita tener mayor cobertura, en menor tiempo y con costos más eficientes.

## ¿Cómo lo evaluamos? GRI 103-3



Para evaluar las actividades de formación y capacitación:

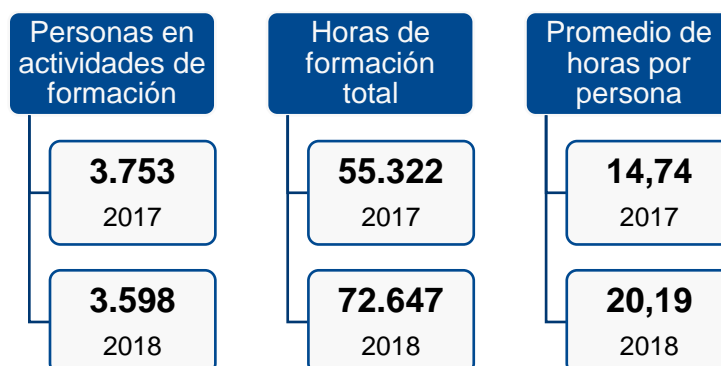
- Realizamos encuestas de calidad.
- Hacemos auditorías para los cursos normativos.
- Hacemos seguimiento al plan de trabajo definido.

## Formación y capacitación de nuestras personas

GRI 404-1, 404-2, 404-3

Tenemos a disposición dos tipologías de actividades de capacitación: corporativos y específicos por área. El desarrollo de estas actividades se da por medio de escenarios de **formación interna** (charlas internas), **formación externa** (cursos, conferencias, congresos y seminarios), y la **escuela virtual** (uso de plataformas y herramientas digitales).

En 2018 capacitamos a 3.598 personas, con un total de 72.647 horas de formación, lo que representa un aumento del 31,3% con relación al año anterior. Así mismo, registramos un promedio de 20,19 horas de formación por colaborador, 37% más que en 2017.



Indicadores de formación por categoría laboral

| Categoría laboral   | 2017            |                             |                             | 2018            |                             |                             |
|---|-----------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------|-----------------------------|-----------------------------|
|   | Nº de empleados | Total de horas de formación | Promedio horas de formación | Nº de empleados | Total de horas de formación | Promedio horas de formación |
| Presidente y vicepresidentes                                    | 13              | 355,5                       | 27,34                       | 13              | 489,5                       | 37,65                       |
| Ejecutivos en segundo nivel                                     | 109             | 2.406,5                     | 22,07                       | 90              | 5.292                       | 58,8                        |
| Ejecutivos en el tercer y cuarto nivel                          | 673             | 14.593                      | 21,68                       | 664             | 20.383                      | 30,69                       |
| Profesionales y analistas                                       | 1.493           | 25.354                      | 16,98                       | 1.459           | 31.656                      | 21,69                       |
| Auxiliares, cajeros, secretarías y otros colaboradores directos | 1.465           | 12.613                      | 8,60                        | 1.372           | 14.826,5                    | 10,80                       |
| <b>Total</b>  | <b>3.753</b>    | <b>55.322</b>               | <b>14,74</b>                | <b>3.598</b>    | <b>72.647</b>               | <b>20,19</b>                |

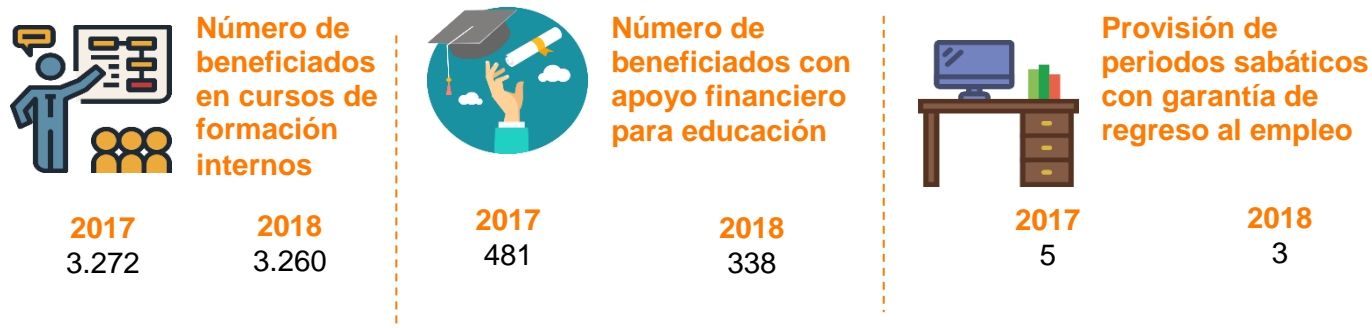


### Indicadores de formación por género

Las mujeres que recibieron capacitaciones durante 2018 representan el 56,55% de los colaboradores con un total de 40.020 horas de formación; mientras que los hombres representan el 43,44% restante con un total de 32.626 horas de formación.

|  | 2017    |         | 2018     |          |
|--|---------|---------|----------|----------|
|  | Hombres | Mujeres | Hombres  | Mujeres  |
| N° total de empleados que participaron en actividades de formación | 1.622   | 2.131   | 1.563    | 2.035    |
| Número total de horas de formación                                 | 25.553  | 29.769  | 32.626,5 | 40.020,5 |
| Promedio de horas de formación                                     | 15,75   | 13,96   | 20,87    | 19,66    |

### Fortalecimiento de habilidades

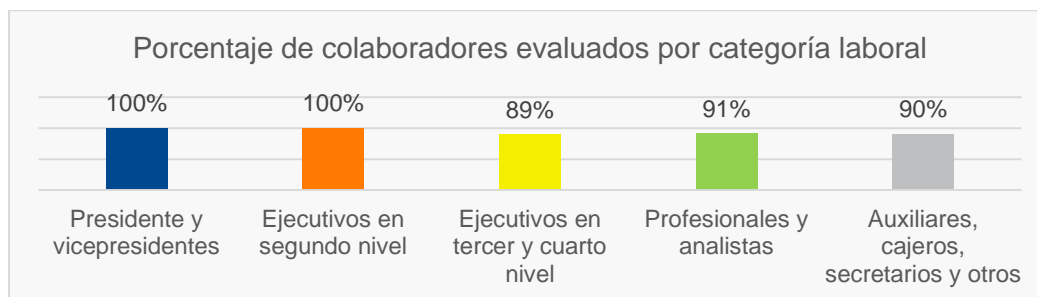


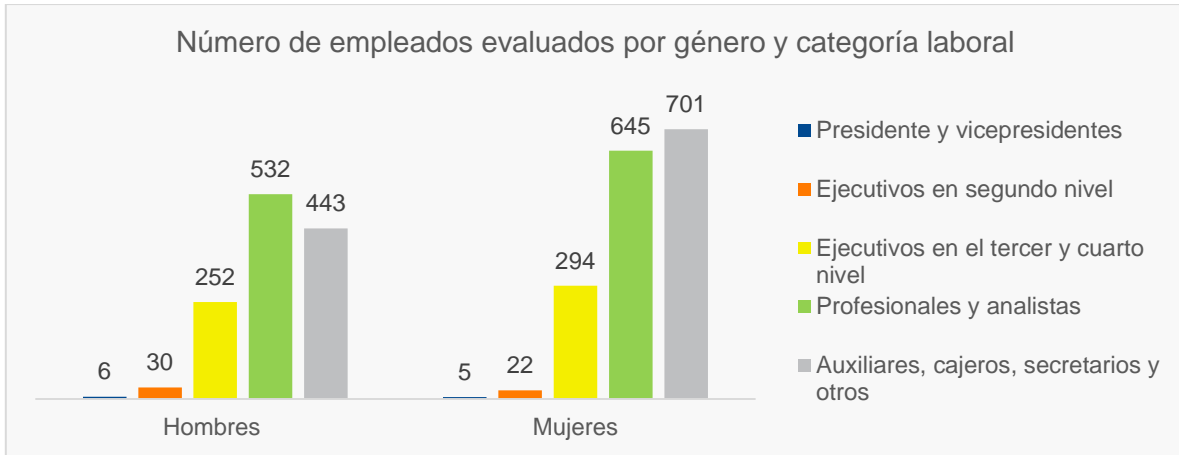
### Evaluación de desempeño

Para poder tomar decisiones acertadas sobre la gestión de nuestro talento, contamos con el **Sistema de Gestión de Performance**, alineado con las políticas y directrices de Itaú-Unibanco. Este sistema es aplicado a todos nuestros colaboradores en todas las categorías laborales para gestionar temas relacionados con promociones y ascensos, participación en programas específicos de desarrollo y formación, reconocimiento y compensación, así como la permanencia en nuestro equipo de trabajo.

Teniendo en cuenta que los resultados varían de acuerdo con las actividades realizadas, hacemos una evaluación conforme a la categoría laboral de cada colaborador.

**En promedio, durante 2018 realizamos evaluaciones de desempeño al 95%, de nuestros colaboradores directos, en competencias.**





A partir de estas evaluaciones, definimos objetivos medibles para 3.164 personas en común acuerdo con las jefaturas, lo que significa que el 97% de la población objetivo en 2018 tenían metas acordadas. Entre estos, contamos con 255 colaboradores evaluados según la evaluación multidimensional del desempeño *Feedback 360*<sup>23</sup>, y que además fueron evaluados de acuerdo con el ranking dentro de su categoría laboral.

<sup>23</sup> Metodología de evaluación de los comportamientos, habilidades y competencias de los colaboradores, realizada por las personas de su entorno para una visión holística de su desempeño: jefes, colegas y otros colaboradores.

## Comunicación asertiva con empleados

Tema material

## ¿Cómo lo gestionamos?

GRI 103-2



## ¿Por qué es importante?

GRI 103-1

Para generar y fortalecer la **cultura organizacional**, es necesaria una comunicación con los colaboradores que reduzca la incertidumbre, genere orgullo de marca, contribuya a la comprensión sobre los procesos, construya confianza y disminuya el impacto del cambio, resaltando los beneficios de nuevos escenarios para anticiparnos a ellos, y orientando las acciones hacia propósitos compartidos para obtener resultados innovadores y transformadores.

A través de la Vicepresidencia de Gestión Humana, así como de las áreas de Marketing, Franquicia y Comunicación Corporativa y Relaciones Institucionales, llevamos a cabo programas y planes enfocados en transmitir los mensajes institucionales, apoyar a las diferentes áreas de la organización, así como informar sobre los productos y servicios de Itaú para nuestros colaboradores, cumpliendo con las políticas y canales internos de comunicación, y el manual de marca. Estos son:

- Boletín digital Acontece.
- Intranet.
- T.V. Itaú.
- Mails corporativos.
- Campaña Nuestra Manera.
- Campaña programa de reconocimiento.
- Otras campañas de marketing.
- Boletines Buen Día.

## Objetivos

En 2018 nuestras metas fueron:

- ✓ Planificar y ejecutar el plan de comunicaciones asociado al conocimiento, comprensión y ejecución del **Plan Estratégico Itaú 2.0**.
- ✓ Planear, estructurar y ejecutar el **Plan de Comunicaciones** para apalancar las iniciativas de Gestión Humana referentes al sistema de gestión de desempeño, cultura, clima y programa modelo de liderazgo organizacional.
- ✓ Desarrollar la gestión y ejecución del plan de trabajo planteado para el proceso de negociación sindical 2019.
- ✓ Incrementar nuestro sentido de pertenencia con la organización.

### Recursos

Para estas actividades invertimos más de **\$600 millones de pesos**; además de contar con recursos tecnológicos y humanos como software, plataformas y nuestro equipo de trabajo.

### ¿Cómo lo evaluamos? GRI 103-3



Hacemos un seguimiento constante a nuestros planes y programas con el fin de evaluar su eficiencia y así mejorar resultados. Durante 2018 estos fueron:

- ❑ **Boletín digital:** 46 ediciones con una cobertura del 100% del banco y sus filiales, además de una apertura promedio del 72% y una proporción promedio de clics del 65%.
- ❑ **Mails corporativos:** promedio de apertura del 78%.
- ❑ **Intranet:** Creación de cinco sitios los cuales se actualizan diariamente.

### Retos 2019



Con el fin de mejorar la comunicación con nuestras personas y conseguir **resultados innovadores y transformadores**, hemos planteado una serie de retos para guiar la gestión de 2019:

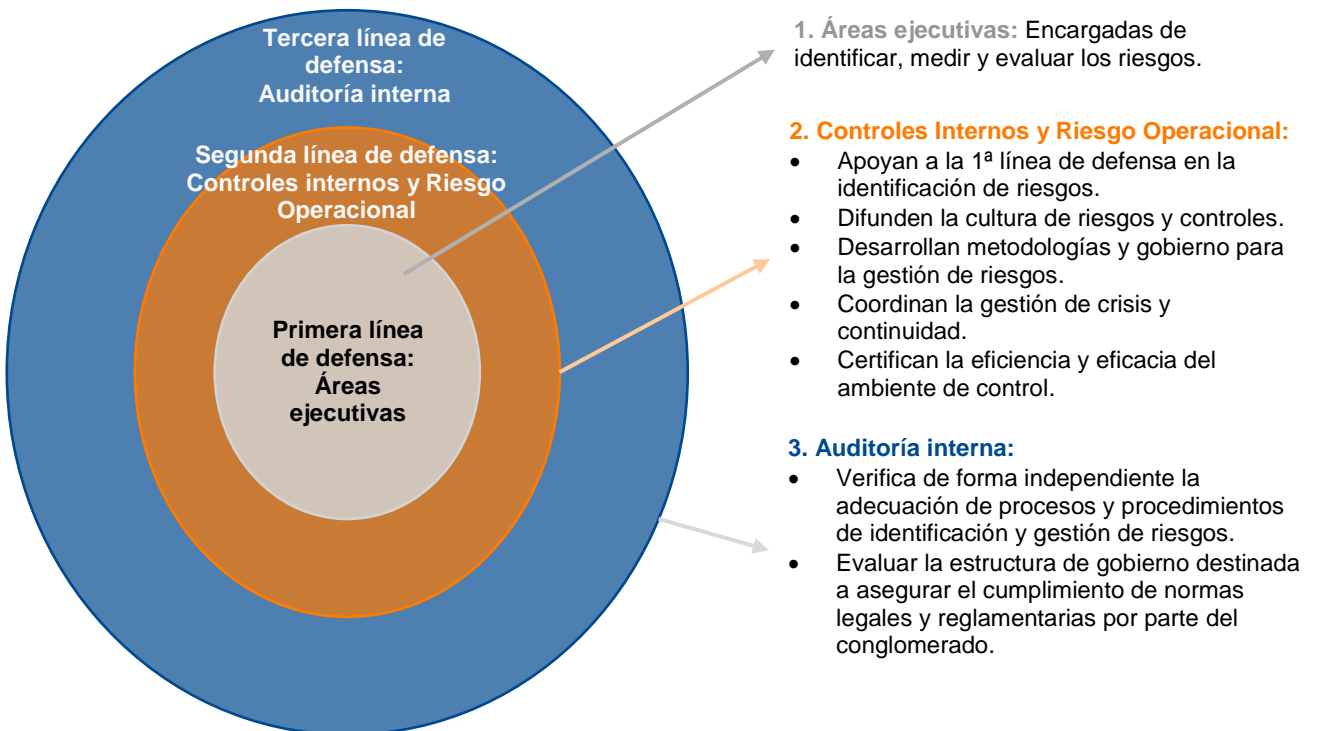
- ✓ Asegurar la comprensión del Plan Estratégico 2019, así como de los pilares y proyectos principales.
- ✓ Generar una apropiación positiva de las iniciativas foco de Gestión Humana, Negocio y áreas de apoyo.
- ✓ Fortalecer de canales internos de comunicación y la medición de su efectividad.
- ✓ Acompañar e impulsar la gestión del negocio con nueva segmentación.
- ✓ Continuar con las campañas de comunicación que fortalezcan el sentido de orgullo por la marca y el clima laboral.

## Sistema de Administración de Riesgos

La administración de riesgos es uno de los ejes principales de la operación de Itaú y un aspecto fundamental para proteger los activos de nuestros accionistas y clientes con el fin de aumentar su valor en el tiempo. Una parte importante de nuestro desempeño se basa en identificar, asumir y gestionar adecuadamente los elementos que representan un riesgo para la compañía, lo que es responsabilidad de todos los colaboradores y gestionamos a través del **Sistema de Administración de Riesgos (SAR)**.

En este sistema condensamos las políticas, estructuras, modelos, procesos y sistemas de tecnología que guían las acciones a seguir en los diferentes frentes de riesgo, alineados con nuestra estrategia, modelo de negocio y acorde con la gestión de riesgos Casa Matriz.

De esta manera, el modelo de gestión de riesgos que desarrollamos se basa en el concepto de las “tres líneas de defensa”, cada una con sus roles y responsabilidades:



## Riesgo de crédito

Por medio del Sistema de Administración de Riesgos de Crédito (SARC) evaluamos de manera permanente el riesgo incorporado en nuestros activos crediticios, desde el momento de su aprobación hasta su recuperación, teniendo en cuenta la cantidad de riesgo que estamos dispuestos a aceptar en las operaciones y transacciones con nuestros clientes mayoristas y minoristas.

En este sistema desarrollamos el marco normativo y de actuación que orienta los procesos de identificación, estudio, medición, seguimiento y control del riesgo de crédito para las actividades de banca comercial y de tesorería, en línea con los requerimientos de

Casa Matriz y los entes reguladores, así como con las mejores prácticas observadas en la industria.

El principal hito fue el fortalecimiento del gobierno y procesos en la gestión del riesgo de crédito

### Segmento mayorista

Las propuestas de operaciones de crédito para clientes mayoristas se analizan caso a caso. Su aprobación se basa principalmente en el conocimiento del cliente, el sector en el que se desenvuelve, su capacidad de pago y la coherencia de la operación solicitada con sus propias necesidades.

Para soportar estos criterios, definimos factores de análisis para cada segmento de mercado, entre los que se incluyen los estados financieros, las visitas al cliente, las condiciones de mercado, el comportamiento de pago y las garantías. Adicionalmente, para casos específicos se realiza un análisis medio ambiental de manera simultánea al análisis de crédito.

La aprobación de los créditos está delegada a Comités de Crédito Colegiados, definidos en función de la calificación de riesgo del deudor y el monto de exposición propuesto, y conformados por miembros de las áreas de negocio y riesgo.

**En 2018 los principales focos de atención en la gestión del riesgo crediticio fueron la revisión del portafolio, el fortalecimiento de los comités y comisiones según lineamientos de Casa Matriz y una mayor interacción con el seguimiento de las carteras.**

### Segmento minorista

Para la gestión del crédito minorista contamos con procesos diferenciales de evaluación y aprobación de créditos para los segmentos de personas, pequeñas y medianas empresas. De esta manera, las políticas de admisión están diferenciadas en cuanto al tipo de cliente y a las características de los productos solicitados.

**En 2018 centramos la gestión de crédito minorista en el fortalecimiento de los procesos de origen.**

### Seguimiento de cartera

El objetivo en esta etapa es asegurar el monitoreo de los diferentes portafolios de cartera y el conocimiento continuo de los clientes, con el fin de anticipar escenarios de riesgo y tomar las medidas oportunas para mitigar posibles incidencias.

Esta es una función transversal e independiente de las áreas de negocio que se encarga tanto de mantener la cartera en niveles de provisión acordes con su riesgo como de asegurar el cumplimiento y la consistencia de las políticas, procesos y modelos relacionados con el riesgo de crédito y el cumplimiento de los límites establecidos.

**En 2018 nos enfocamos en la revisión del apetito de riesgo de la entidad, y en el fortalecimiento de los esquemas de seguimiento y generación de información.**

### Recuperaciones

Hemos venido ajustando los procesos de recuperaciones a las necesidades del sector, por lo que en 2018 creamos de manera independiente la Gerencia de Recuperación Mayorista y la Gerencia de Recuperación Minorista, desarrollando para cada una de ellas una nueva estructura de cobranza y mantenimiento que ha permitido fortalecer los procesos de gestión de cartera y optimizar el cobro de la cartera castigada.

### Riesgo Financiero

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

En 2018 logramos una mayor cercanía con la Tesorería con el objetivo de mejorar el trabajo en equipo para el desarrollo de nuevos negocios; así como un mejoramiento en procesos del área que permitieron mayor oportunidad en la entrega de información para la gestión del riesgo de mercado y liquidez.



## Transparencia y Anticorrupción

Tema Material



### Objetivos



### ¿Por qué es importante?

GRI 103-1

La **Ética es Innegociable: hacemos lo correcto, sin trampas y sin atajos:**

- ✓ Ejercemos nuestro liderazgo de forma transparente y responsable, totalmente comprometidos con la sociedad.
- ✓ Rechazamos enfáticamente cualquier forma de corrupción directa o indirecta, activa o pasiva, nacional o transnacional.
- ✓ Buscamos garantizar la igualdad y transparencia en todas nuestras actividades.

### ¿Cómo lo gestionamos?

GRI 103-2



Para establecer orientaciones frente a la concepción, efectividad y mejora continua de la gestión de la transparencia y anticorrupción contamos con:

- ✓ Manual General Política. Anticorrupción
- ✓ Comisiones ejecutivas.
- ✓ Política Corporativa de Ética.
- ✓ Código de Buen Gobierno.
- ✓ Código de Conducta General.
- ✓ Código de conducta en los mercados de valores y divisas.
- ✓ Manual de Procedimientos para la Prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo (SARLAFT).

De igual modo, contamos con el apoyo de distintas áreas como lo son:

- Alta Administración y Colaboradores.
- Vicepresidencia de Cumplimiento, Área de Ética y Conducta.
- Vicepresidencia de Riesgos.
- Vicepresidencia Jurídica.
- Auditoría Interna.
- Comité de Ética.
- Comité SARLAFT.
- Áreas de Compras.
- Marketing.
- Áreas responsables de los estados financieros del Grupo Itaú CorpBanca Colombia.
- Comunicación Corporativa

Durante 2018 planteamos metas para asegurar la cooperación activa con iniciativas nacionales e internacionales de prevención de la corrupción, buscando así alinear nuestras acciones con las mejores prácticas de gobernanza y gestión. Estas metas son:

- ✓ Continuar fomentando las prácticas anticorrupción.
- ✓ Realizar capacitaciones del modelo corporativo de ética.
- ✓ Divulgar internamente los procesos de ética y anticorrupción.
- ✓ Crear las comisiones ejecutivas de ética.
- ✓ Implementar y actualizar las políticas de ética.
- ✓ Continuar incentivando a los colaboradores en la interposición de las denuncias a través de los canales de comunicación.

## Recursos



Invertimos recursos económicos para garantizar nuestra gestión y contamos con herramientas como nuestra línea ética, las plataformas virtuales y un talento humano comprometido con la ética y la transparencia del negocio-

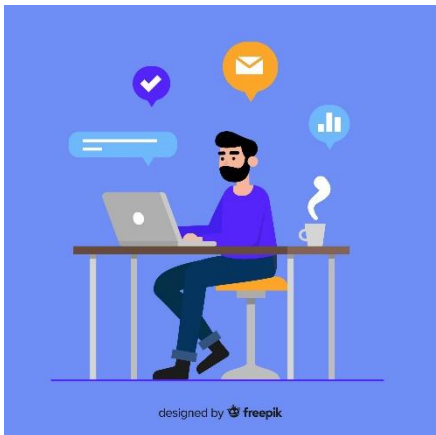
## ¿Cómo lo evaluamos?



## Resultados



## Retos 2019



Nuestro principal reto para 2019 es aumentar la concientización y el conocimiento de las políticas dentro de la organización con el fin de reducir y combatir los posibles casos de corrupción, además de fomentar una conducta transparente en todas nuestras actividades.

Para hacer un seguimiento constante a la gestión que realizamos frente a la **transparencia y anticorrupción**, contamos con mecanismos como:

- Comité de ética bimestral.
- Comisiones ejecutivas.
- Divulgaciones periódicas de ética.
- Auditoría a Ética y SARLAFT.
- Auditoría externa e interna.
- Índice UIAF: Unidad de Información y Análisis Financiero.
- Estadísticas y gestión al tratamiento de denuncias.

Durante 2018 desarrollamos acciones para prevenir la corrupción a nivel interno y garantizar que todas nuestras acciones fueran transparentes y responsables.

- ❑ Capacitaciones de inducción al ingreso de los funcionarios nuevos.
- ❑ Capacitación anual de refuerzo de ética y conducta.
- ❑ Comunicados a través de correo electrónico y las pantallas de comunicación.
- ❑ Cursos normativos a través de la intranet.

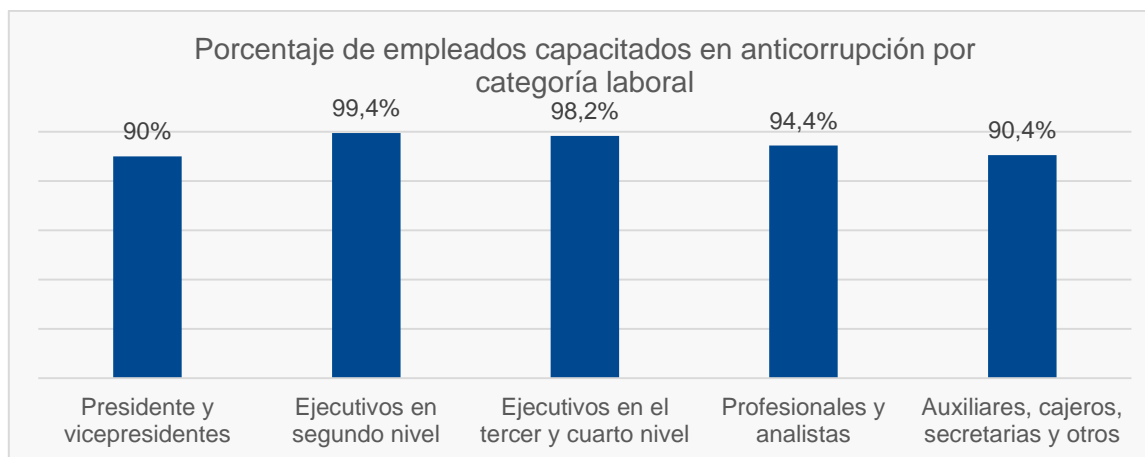
## Capacitación sobre anticorrupción

GRI 205-2

Capacitamos a nuestros colaboradores sobre las políticas y procedimientos anticorrupción a través de la **Escuela Virtual**, lo que nos permite alcanzar una amplia cobertura en la divulgación y concientización de esta información.

**En total, durante el año el 96,2% de nuestros colaboradores directos fueron capacitados en políticas y procedimientos anticorrupción.**

| Colaboradores capacitados sobre políticas y procedimientos anticorrupción por categoría laboral y región en 2018 |                  |                    |                  |                  |                  |
|--|------------------|--------------------|------------------|------------------|------------------|
| Categoría laboral  | Antioquia        | Centro             | Norte            | Occidente        | Oriente          |
| Presidente y vicepresidentes   | 0                | 9                  | 0                | 0                | 0                |
| Ejecutivos en segundo nivel (Gerentes o directores)  | 3                | 74                 | 2                | 3                | 1                |
| Ejecutivos en el tercer y cuarto nivel (mandos medios: jefes de áreas, coordinadores)                            | 59               | 463                | 37               | 33               | 23               |
| Profesionales y analistas  | 116              | 1.056              | 64               | 64               | 48               |
| Auxiliares, cajeros, secretarías y otros colaboradores directos  | 131              | 838                | 100              | 116              | 75               |
| <b>Total</b>   | <b>309 (95%)</b> | <b>2.440 (98%)</b> | <b>203 (87%)</b> | <b>216 (93%)</b> | <b>147 (93%)</b> |



## Asuntos legales

### Cambios normativos que afectan la industria

**Ley 1870 de 2017.** Su objetivo es garantizar la transparencia de las operaciones de los conglomerados financieros y facilitar su supervisión.

Se adicionan para el Gobierno Nacional instrumentos de intervención: (i) Niveles adecuados de capital para los conglomerados. (ii) Criterios que permitan excluir a alguna parte del conglomerado de la supervisión de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC). (iii) Criterios para determinar la calidad de vinculados al conglomerado y al holding financiero y criterios para que se identifiquen, administren y revelen los conflictos de interés. (iv) Límites de exposición y de concentración de riesgos que deberá cumplir el conglomerado.

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.

**Decreto 1486 de 2018.** Reglamenta los criterios para determinar la calidad de vinculados al conglomerado financiero y al holding financiero, así como el establecimiento de criterios y mecanismos para que las entidades que hacen parte del conglomerado financiero identifiquen, administren y revelen los conflictos de interés.

Establece Políticas y límites de exposición y concentración de riesgos para las operaciones entre entidades del conglomerado financiero y entre estas y sus vinculados.

**Circular Externa 014 de 2018.** Determina la forma en que un holding financiero domiciliado o constituido en el exterior acredita que está sujeto a un régimen equivalente al de la SFC para que no le sean aplicables las disposiciones de los art. 1 al 7 de la Ley 1870 de 2017 y la normatividad que lo reglamenta.

El conglomerado financiero está compuesto por (i) un holding financiero y (ii) sus entidades subsidiarias.

**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 provento.

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.

**Decreto 2443 de 2018.** Autoriza a los establecimientos de crédito, las sociedades de servicios financieros y las sociedades de capitalización a poseer acciones o cuotas en cualquier proporción en sociedades nacionales o. internacionales cuyo objeto social exclusivo sea el de desarrollar y/o aplicar innovaciones y tecnologías conexas al desarrollo del objeto social de las entidades financieras inversoras. Estas sociedades se denominan sociedades de innovación y tecnología financiera y no podrán desarrollar prestar servicios financieros, ni tener participación de capital en otras sociedades.

**Decreto 661 de 2018.** Reglamenta la actividad de asesoría en el mercado de valores para intermediarios. Define las obligaciones particulares que tales intermediarios deben cumplir en cuanto a: (i) perfil del cliente; (ii) perfil del producto; (iii) análisis de conveniencia y, (iv) recomendación profesional.

**Decreto 1913 de 2018.** Reglamenta el funcionamiento y régimen de inversiones del fondo nacional de pensiones de las entidades territoriales – FONPET- y otros patrimonios autónomos públicos destinados a la garantía y pago de pensiones. Este Decreto modifica el régimen de inversiones del FONPET por tanto, las sociedades Fiduciarias administradoras de este fondo deben presentar a la SFC un plan de desmonte de inversiones, en caso que alguna de sus inversiones no se ajuste a la nueva normatividad.

**Decreto 1984 de 2018.** Reglamenta la gestión y administración de los fondos de capital privado.

### Asamblea de Accionistas

Durante 2018 se realizaron las siguientes reuniones de Asamblea General de Accionistas, las cuales fueron convocadas conforme con los términos establecidos en la Ley, en los estatutos sociales y el Código de Buen Gobierno Corporativo, destacándose las siguientes decisiones:

- Asamblea Ordinaria de Accionistas realizada el 23 de marzo de 2018 (acta 198), en la cual se aprobaron los estados financieros individuales y consolidados del ejercicio 2017, un compromiso irrevocable para las utilidades del 2018, los informes de Gestión y Grupo Empresarial, entre otros. Así mismo, fue aprobado el informe sobre el funcionamiento del Sistema de Control Interno y designados los miembros de la Junta Directiva, la Revisoría Fiscal y el Defensor del Consumidor Financiero.
- Asamblea Extraordinaria de Accionistas realizada el 4 de julio de 2018 (acta 199), en la cual se aprobó la renovación y las modificaciones al Programa Vigente de Emisión y Colocación de Bonos Ordinarios y/o Subordinados así:
  - I. Se amplió la vigencia del Programa de Emisión por tres años.
  - II. Se aumentó el cupo de \$3,0 billones. a \$4,6 billones.
  - III. Se autorizó que el Comité de Activos y Pasivos – ALCO, apruebe las emisiones de bonos y,
  - IV. Se autorizó que la Junta Directiva apruebe las modificaciones referidas a este Programa.
- Asamblea Extraordinaria de Accionistas realizada el 5 de septiembre de 2018 (acta 200), en la cual una vez cumplido el compromiso de permanencia en el patrimonio adicional, se aprobó el traslado de la suma de \$2.533 MM de pesos de la cuenta de



Reservas Ocasiones a la Reserva Legal, con el fin de maximizar el uso de reservas desde la óptica de solvencia regulatoria e incrementar el nivel del Patrimonio Básico Ordinario (Tier I).

- Asamblea Extraordinaria de Accionistas realizada el 19 de noviembre de 2018 (acta 201), en la cual se aprobó la designación a partir del 1º de enero de 2019, de los señores Manuel Olivares y Cristián Toro como Directores de la Junta Directiva, en reemplazo de los señores Milton Maluhy y Rogerio Carvalho Braga. Los demás cargos se mantuvieron conformados por los Directores ya nombrados.

### Procesos judiciales

El banco y sus filiales afrontan procesos en contra de tipo civil, laboral y administrativo. Dentro de los 169 procesos civiles y administrativos existentes 92 corresponden a operaciones bancarias y 77 se derivan de la condición de propietarios de los activos dados en leasing, Las pretensiones ascienden a \$151.355 millones. De tal grupo de procesos se considera que en 15 de ellos la probabilidad de pérdida es eventual, 122 procesos remota y 32 con calificación probable. Las provisiones de los procesos con calificación probable atendiendo los requerimientos de la NIC 37, son de \$ 713 millones.

Existen 170 procesos laborales con un monto de pretensiones de \$11.814 millones los cuales al 31 de diciembre se encuentran provisionados por \$4.940 millones, equivalente al 42%. De éstos, 56 procesos tienen calificación probable y 115 con calificación remota.

En 2018 no se pagaron 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.

### 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 2018 se registra un saldo de \$4.436 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 \$638 millones.
- Se recibieron pagos por valor de \$351 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 \$14.561 millones en dichas cuentas.

- Se recibieron pagos por valor de \$180 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 \$463 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 \$43.018 millones en dichas cuentas.

- Se recibieron pagos por valor de \$440 millones por concepto de contratos de arrendamiento, por uso de red de oficinas e intereses.
- El banco pago a Itaú Asset Management por concepto de arrendamientos un valor total de \$288 millones, por rendimientos financieros un valor de \$1.565 millones para un total de \$1.853 millones al cierre del mes de diciembre del 2018.

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

Itaú CorpBanca Colombia posee recursos en moneda extranjera en esta filial por USD\$ 2.126.517,29.

- Igualmente, Itaú Panamá mantiene un overnight por USD \$ 60.107.416,66. Tasa utilizada a 31 de diciembre de 2018 USD \$ 3.249,75.
- Se recibieron pagos por valor de \$54 millones por comisiones bancarias.
- El banco pagó a la sociedad Fiduciaria por concepto de comisiones e intereses la suma de \$2.077 millones.

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

Itaú CorpBanca Colombia no tuvo operaciones con Itaú Casa de Valores S.A. durante el 2018.

### **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 2018 se registra un saldo de \$68 millones en dichas cuentas. El banco pagó por concepto de comisiones e intereses la suma de \$31 millones. Se recibieron pagos por valor de \$475 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

|                                   | 31 de diciembre de 2018 | 31 de diciembre de 2017 |
|-----------------------------------|-------------------------|-------------------------|
| <b>Activo</b>                     |                         |                         |
| <b>Cartera de Créditos</b>        | \$-0                    | \$-0                    |
| <b>Operaciones de Tesorería</b>   | \$-0                    | \$-0                    |
| <b>Pasivo</b>                     |                         |                         |
| <b>Depósitos y Exigibilidades</b> | \$-0                    | \$-0                    |

### Contratos de arrendamiento de 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 2018 el banco tenía otorgados préstamos netos de provisiones a sus directivos y administradores por valor de \$11.988 millones, representados en préstamos de libre inversión, créditos de vivienda y tarjetas de crédito. Al 31 de diciembre de 2017 dichos préstamos ascendían a \$13.596 millones. Para el 31 de diciembre de 2018 y 2017 los accionistas del banco no registran operaciones que sean iguales o superiores al 5% del patrimonio técnico, es decir a \$172.783 millones y \$156.920 millones, respectivamente.

Durante el año 2018 por concepto de asistencia a las reuniones de la Junta Directiva y Comités de Apoyo se pagaron honorarios a los Directores de \$551 millones y durante el año 2017 \$597 millones.

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

Adicional a los contratos antes mencionados, durante el 2018 la Asamblea General de Accionistas y/o la Junta Directiva de Itaú CorpBanca Colombia S.A. aprobó lo siguiente:

- La Junta Directiva aprobó la suscripción de un SLA con Itaú BBA Securities New York para la distribución de TES a clientes Offshore de Itaú BBA Securities.
- La Junta Directiva aprobó la suscripción de un contrato de referenciación entre el Banco e Itaú BBA International e Itaú BBA Nassau Branch.

- La Junta Directiva del Banco aprobó la suscripción de contrato de corresponsalia entre Itaú Comisionista de Bolsa e Itaú International Securities.
- La Junta Directiva del Banco aprobó el esquema de representación entre el Itaú CorpBanca Colombia y el Banco Itaú International
- La Junta Directiva aprobó un acuerdo de niveles de servicio Itaú CorpBanca Colombia e Itaú Securities Services Colombia.
- La Junta Directiva aprobó líneas de crédito intragrupo entre el banco y sus filiales y su matriz, controlante y algunas relacionadas.

### Hechos posteriores

Los Estados Financieros Separados, correspondientes al ejercicio finalizado al 31 de diciembre de 2018 fueron aprobados por la Junta Directiva de febrero de 2019.

### 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, Decreto 2170 de 2017 y Decreto 2483 de 2018 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 2018 la Superintendencia Financiera expidió el 28 de junio la Circular Externa 013, que modificó la PDI para los préstamos otorgados a partir del 1 de julio de 2018 en la modalidad de libranzas; la provisión sobre los créditos bajo la modalidad de libranza activos al 30 de junio 2018 se seguirán calculando con base en la PDI del 60% hasta tanto la obligación sea totalmente cancelada.

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

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

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

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

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

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

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

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

El Modelo de Gestión de Gestión de Crisis 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 Gestión de Crisis, que respaldan el fortalecimiento organizacional.

Durante 2018, se llevaron a cabo las actualizaciones de las estrategias para la Continuidad del Negocio a partir de los escenarios de interrupción existentes y la definición de nuevos escenarios para afrontar los desafíos actuales, tales como Escenario

de Ataque Cibernético y Terremoto con afectación de ciudad, sobre los cuales se ejecutaron pruebas a los Planes de Continuidad y Contingencia, para 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,. Igualmente se desarrolló el seguimiento a los proveedores definidos como críticos, validando sus Planes de Continuidad y pruebas ejecutadas en coordinación con Asobancaria. Adicional, se llevaron a cabo capacitaciones a todos los funcionarios sobre los pilares del Plan de 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.

### **Informe del Representante Legal**

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

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

La información sobre la situación económica y financiera con sus respectivos datos contables y estadísticos, las consideraciones en materia de riesgos definidos en la Circular Básica Jurídica y la demás información exigida en la norma fue incluida en el texto del Informe de Gestión.

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

Itaú CorpBanca asume 2019 como un año de desafíos, en el que mantendrá como objetivo “ser una entidad 100% centrada en el cliente”, en un ejercicio que prevemos una aceleración en la economía colombiana, que proyectamos se expandirá 3,3%.

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

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

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

De los señores accionistas,

Álvaro Pimentel

Presidente de Itaú CorpBanca Colombia S.A.

Febrero de 2019