

Informe de sostenibilidad Itaú Colombia 2023

Contexto

ODS y avance del desarrollo sostenible en Colombia y la región

Con el Plan Nacional de Desarrollo (PND) en marcha se han hecho evidentes los logros en la agenda de desarrollo sostenible en Colombia, de modo que hasta 2022 el país ha avanzado en 60,2% de los ODS. Este avance viene impulsado por el ODS 17 Alianzas para el desarrollo y el ODS 14 Vida submarina, que ya lograron sus metas fijadas. Luego de ellos está el ODS 12: Producción y consumo sostenible, con 90,5% de avance, mientras otros objetivos que se encuentran en estado crítico no superan 75% de avance: ODS 2 Hambre Cero con un avance de 23,9%, ODS 7 Energía Asequible y no contaminante 38,9% y el ODS 1 Fin de la Pobreza 43,2%, ODS 3 Salud y Bienestar con avance de 48,40%, y el ODS 10 Reducción de la Desigualdad, cerrando los últimos cinco lugares con un avance de 49,30%.

Este camino se ha logrado atravesando obstáculos como el retroceso que la pandemia significó principalmente para objetivos como reducción de pobreza, hambre y desigualdad, revertiendo brechas que se habían ido cerrando durante casi 20 años. Como respuesta a estas dificultades, desde el Gobierno Nacional se han enfocado los esfuerzos al cumplimiento de los ODS a través del Plan de Desarrollo, PND, 2022 – 2026 el cuál se ratifica en la información presentada por el portal *Sustainable Development Report* donde se clasifica el compromiso del gobierno con esta agenda en un rango alto.

La visibilización de este compromiso se hace evidente en iniciativas como las dirigidas a mejorar el objetivo de Fin de la Pobreza para el cual se implementó una medida de seguridad humana y justicia social incorporadas en el programa de ingreso básico a hogares en extrema pobreza. Igualmente, se hacen presentes estos esfuerzos para ampliar la protección económica en la vejez y focalizar subsidios sociales, fortaleciendo transferencias como Jóvenes en Acción, y nuevos programas como Jóvenes en Paz.

A nivel nacional, se ha contribuido al ODS 13 Acción por el Clima, que ha alcanzado un 60,6%, y para el cual se han definido estrategias de aprovechamiento del potencial de biodiversidad nacional para enfrentar esa crisis climática mediante canje de deuda por acción climática.

Bajo estos argumentos se posiciona la agenda de desarrollo sostenible como prioridad de gobierno, donde organismos como el Departamento Nacional de Planeación juega como articulador del logro de alineación con los organismos de cooperación internacional alrededor de las apuestas mencionadas complementadas con fuentes de financiación para avanzar más. De la misma forma el PND proyecta sus metas para 2022-2026 sustentadas en el trabajo hombro a hombro con las entidades del orden nacional para la construcción de fichas que indiquen los resultados de avance.

A nivel regional se observa que las acciones de Colombia tienen efectos en la capacidad de otros países para alcanzar los ODS. Dichos efectos son medibles por medio del Spillover Index que evalúa dichos efectos en tres dimensiones: impactos ambientales y sociales incorporados en el comercio, la economía y las finanzas, y la seguridad. La puntuación de Colombia es de 96,3 lo que significa que el país causa más efectos indirectos positivos y menos negativos.

De esta forma se destaca el impacto regional del país permitiéndole ocupar la novena posición en el cumplimiento de los ODS entre los países de América Latina y el Caribe.

Riesgos de cambio climático

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

El cambio climático puede tener diversos impactos en el sector bancario, afectando tanto a las instituciones financieras como a su cartera de clientes (empresa y personas).

1. Riesgos Financieros
2. Exposición a Sectores Sensibles al Clima
3. Riesgos de Seguros
4. Cambios en la Demanda de Productos y Servicios
5. Riesgos de Reputación y Responsabilidad Social
6. Regulación y Normativas
7. Oportunidades de Financiamiento Sostenible
8. Evaluación del Riesgo en la Cartera

Las recomendaciones del Grupo de Trabajo sobre Divulgaciones Financieras Relacionadas con el Clima (TCFD, por sus siglas en inglés) proporcionan un marco para mejorar la divulgación de información financiera relacionada con el clima por parte de las empresas.

Dentro de cuatro líneas de recomendación del TCFD se destaca:



La respuesta de la banca a las recomendaciones del TCFD implica divulgar información y cambios fundamentales en la forma de gestionar y tomar decisiones financieras, reconociendo la importancia de abordar los riesgos y oportunidades climáticos en el contexto de la sostenibilidad a largo plazo.

En Itaú Colombia realizamos en 2023 nuestro primer análisis de identificación de riesgos y oportunidades de cambio climático atendiendo las recomendaciones del TCFD donde también definimos las tipologías de métricas a considerar. Estas métricas varían en función del negocio y cartera afectados y abarcan métricas de alignment, de medición de riesgo físico y de medición de riesgo de transición como se ve a continuación:

Métricas de apetito al riesgo

	Corporates	Retail	Asset Management	
Riesgo transición	<ul style="list-style-type: none"> Análisis de concentración sectorial/geográfica % exposición en sectores/contrapartes intensivos en carbono Cumplimiento de límites y políticas en exposiciones alto riesgo transición. RWAs en sectores/contrapartes intensivos en carbono Scores de clientes en sectores sujetos a elevado riesgo de transición, Foco cartera y foco nueva producción. 	<ul style="list-style-type: none"> Inicialmente statements cualitativos a nivel portfolio Previsiones a futuro: <ul style="list-style-type: none"> Centrarse en hipotecas. Rating. Foco en nueva producción Para PYMEs visión top down sectorial con segundo nivel de prioridad Para el resto de retail, evolución a la par de la cartera de productos sostenibles 	<ul style="list-style-type: none"> Para los activos: <ul style="list-style-type: none"> Intensidad de carbono de los activos; Huella de carbono de la contraparte subyacente y comparación con las medias del sector VaR por escenario Impactos crediticios del análisis de escenarios <p><u>Para los pasivos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Pérdida media, déficit, 1 en 200 años, probabilidad de superación agregada, gravedad y frecuencia de los fenómenos meteorológicos Aumento del exceso de mortalidad, seguimiento de los indicadores de alerta temprana (EWI) para las hipótesis de longevidad/ mortalidad futura. 	<ul style="list-style-type: none"> Intensidad de carbono de las carteras. Outperform frente a la media Análisis de escenarios: pérdida máxima del portfolio en escenario 2C Portfolio de inversiones inmobiliarias en Green rated buildings % portfolio con compromisos net zero
Riesgo físico	<ul style="list-style-type: none"> Concentración geográfica. Exposición (%) en geografías expuestas a riesgos físicos Pérdida potencial derivada de análisis de escenarios 	<ul style="list-style-type: none"> Exposición (%) a riesgos físicos relevantes en la región (p.e. inundaciones) Foco en colaterales e impacto macro en contrapartes. 		<ul style="list-style-type: none"> Análisis de concentración del portafolio por sector y geografía más expuesta a r. físico

Estas métricas se basan en los riesgos que clasificamos conforme a la nomenclatura recomendada por el Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD).

Riesgos de transición

Son aquellos asociados a la transición hacia una economía baja en emisiones de carbono, que puede generar cambios políticos, tecnológicos y en el mercado para abordar las medidas de mitigación y adaptación relacionadas con el cambio climático. Dependiendo de la naturaleza, la velocidad y el enfoque de estos cambios, los riesgos de transición pueden suponer riesgos de diferentes niveles para las organizaciones.

Riesgos físicos

Son aquellos que para el sector bancario están asociados con los impactos directos de eventos climáticos extremos y cambios en los patrones climáticos en la infraestructura, las operaciones y las carteras de préstamos e inversiones. Los riesgos físicos pueden ser agudos o crónicos.

Riesgos de transición				
Subtipo de riesgo		Riesgo asociado al cambio climático	Descripción del riesgo	Plazo de riesgo
Políticos y Jurídicos	y	Mandatos y regulación de los productos y servicios existentes.	<p>Los gobiernos y reguladores pueden implementar nuevos mandatos y regulaciones que afecten directamente a productos y servicios financieros existentes. Esto podría incluir requisitos para integrar consideraciones climáticas en la toma de decisiones de inversión y financiamiento.</p> <p>En Itaú Colombia se deberá analizar el impacto de los productos y servicios y los factores ASG que incluyen.</p>	Mediano

	Fijación de precio a las emisiones de GEI.	Implicaciones directas en la rentabilidad de ciertos productos y servicios. La imposición de impuestos al carbono o la introducción de incentivos para productos sostenibles podrían afectar los márgenes y la demanda de ciertos productos financieros. Además de impactar directamente la cartera de empresas industriales de Itaú Colombia.	Mediano
	Exposición a litigios	Riesgo de demandas por delitos ambientales dirigido a los clientes de Itaú Colombia, que asumirán costes por litigio.	Mediano
Tecnológicos	Sustitución de productos existentes y servicios con opciones de bajas emisiones	Impactos en la rentabilidad y la viabilidad de ciertos productos y servicios bancarios por el desarrollo y la adopción de tecnologías sostenibles, como energía renovable y soluciones de eficiencia energética. Directamente asociado con los clientes de cartera que pueden perder competitividad si no adoptan tecnologías sostenibles y ecoeficientes.	Mediano
	Tecnologías de la información para la evaluación y gestión de riesgos climáticos	Riesgo latente si la institución no adopta sistemas robustos para evaluar la exposición de las carteras a eventos climáticos extremos. La evaluación y gestión de riesgos climáticos requieren tecnologías avanzadas para recopilar, analizar y modelar grandes cantidades de datos relacionados con el cambio climático.	Mediano
Mercado	Cambios en el comportamiento de los grupos de interés (clientes, agentes financieros, consumidores)	Evolución creciente de los requerimientos ASG por parte diferentes grupos de interés como: proveedores de capital (como la banca multilateral e inversionistas institucionales), clientes, consumidores de nuestros clientes.	Corto
	Aumento en los costos de las materias primas.	Cambios en las condiciones climáticas pueden afectar la disponibilidad y calidad de las materias primas esenciales para diversas industrias. Las interrupciones en la cadena de suministro pueden aumentar los costos de producción. Este aumento en los costos puede afectar la rentabilidad y la capacidad de las empresas para cumplir con sus obligaciones financieras.	Mediano
Reputación	Comentarios negativos de las partes interesadas por financiar actividades con grandes emisiones de GEI, por cambio en el consumidor o estigmatización del sector.	Enfrentar riesgos de reputación si se percibe que la institución está vinculada a prácticas insostenibles o que contribuyen al agotamiento de recursos naturales desde la cartera de financiamiento e inversiones. Mayor exigencia de clientes, inversionistas y sociedad en general para disminuir las emisiones de GEI y el financiamiento a las mismas.	Mediano

Riesgos físicos

Subtipo de riesgo	Riesgo asociado al cambio climático	Descripción	Pla ries
Riesgos agudos	Daños a la infraestructura y bienes	Eventos climáticos extremos, como inundaciones, tormentas, huracanes o incendios forestales, pueden causar daños físicos a la infraestructura de la empresa, incluyendo sucursales, oficinas centrales y centros de datos.	Cor
	Riesgos en Bienes Raíces y Préstamos Hipotecarios	Cambios en los patrones climáticos pueden aumentar el riesgo de daños a propiedades y activos inmobiliarios, afectando las carteras de préstamos hipotecarios y préstamos comerciales respaldados por bienes raíces.	Me
	Eventos Climáticos Extremos y Seguros	El aumento en la frecuencia e intensidad de eventos climáticos extremos puede aumentar las reclamaciones de seguros, lo que a su vez podría impactar las inversiones y la cobertura de seguros.	Me
Riesgos crónicos	Cambios en las Condiciones Hidroclimáticas	Incremento continuo de la temperatura máxima y cambios en los patrones de lluvia, sequías prolongadas o disminución de la disponibilidad de agua dulce pueden afectar a las industrias que dependen de recursos hídricos, como la agricultura y la producción de energía. Esto, a su vez, puede impactar a la cartera de préstamos de la banca.	Me
	Aumento de la temperatura media	Se pueden presentar efectos en diversas industrias, enfrentándose a desafíos, afectando su capacidad para cumplir con obligaciones financieras, de crédito o financiamiento.	
	Aumento de los niveles del mar	Amenazas sobre activos de clientes que puede derivar en pérdida de beneficios y de su solvencia.	

La consideración de las oportunidades asociadas al cambio climático no solo contribuye a la mitigación de riesgos climáticos, sino que también puede impulsar la innovación, la competitividad y la sostenibilidad a largo plazo del banco.

A continuación, hemos analizado las oportunidades asociadas con el cambio climático para Itaú Colombia:

Oportunidades		
Tipo según TCFD	Oportunidad asociada al cambio climático	Plazo (oportunidades)
Eficiencia de los recursos	<p>Adoptar prácticas más eficientes en el uso de recursos y reducir la huella de carbono puede generar ahorros operativos y mejorar la eficiencia en la cadena de suministro.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uso de una producción y procesos de distribución más eficientes • Uso de modos más eficientes de transporte • Reciclaje (implementación del PGIR) (Ver el apartado de Gestión ambiental) 	Largo

Fuentes de energía	La transición hacia una economía baja en carbono crea oportunidades para la innovación en tecnologías sostenibles, como energías renovables, almacenamiento de energía, eficiencia energética y soluciones de transporte limpio. De igual forma se tienen en cuenta el uso de incentivos de políticas de apoyo, oportunidad moderada en la participación en los mercados nacionales e internacionales de carbono y la menor exposición de emisiones GEI.	Mediano
Mercado	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso a nuevos mercados, nuevos activos que necesiten cobertura. • Incentivos del sector público (Alianzas con terceros con impacto sostenible (más que productos) (Ejemplos concretos Bike ITAU ver apartado “Alianzas para el desarrollo” en los principales logros de la estrategia) 	Corto
Resiliencia	Participación en programas de energía renovable y adopción de medidas de eficiencia energética	Largo
Desarrollo de Productos y Servicios Sostenibles	<p>La creciente conciencia ambiental y la demanda del mercado impulsan la oportunidad de desarrollar productos y servicios sostenibles, como préstamos verdes, seguros climáticos, inversiones socialmente responsables y otros productos financieros vinculados a criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ESG).</p> <p>Desde el enfoque de riesgos existe oportunidad en desarrollar la adaptación climática. De igual forma hay oportunidad en la capacidad para diversificar las actividades comerciales. Ofrecer asesoría a los clientes como: ganadería/agricultura sostenible, construcción sostenible, eficiencia energética.</p>	Corto

Dentro de nuestro avance con TCFD presentamos los principales logros/hitos:

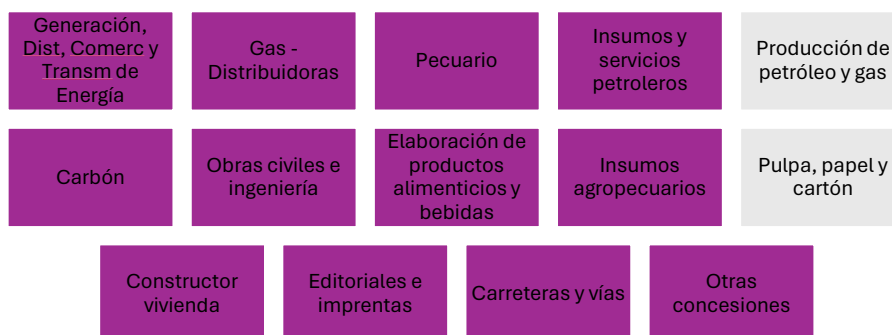
Frentes de trabajo	Principales hitos	Líneas de evolución
1. Gobierno	<ul style="list-style-type: none"> • Definición de Roles y responsabilidades de la JD y alta dirección alineados al documento técnico de la SFC • Benchmark del comité ASG (estructura y principales funciones) • Definición de métricas de apetito a riesgo 	<ul style="list-style-type: none"> • Formalización del Comité Superior de Sostenibilidad • Formalización de roles y responsabilidades con la JD y alta dirección • Definición del modelo de reporte para la JD

2. Estrategia	<ul style="list-style-type: none"> • Doble Materialidad: Presentación de benchmark sobre los asuntos materiales y diagnóstico del análisis de materialidad de ITAU • Propuesta de actualización materialidad 2023 y diagnóstico de análisis histórico 	<ul style="list-style-type: none"> • Actualización del ejercicio de doble materialidad 2023 • Evolución del ejercicio de portfolio screening a los otros sectores y regiones geográficas
3. Gestión de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> • Manual SARAS: Revisión del manual, benchmark de listas de exclusión y análisis de capacidad del área. • Recomendaciones a los sectores sensibles A y B para el manual SARAS. • Presentación de recomendaciones al formulario de admisión (SEMS) 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar y formalizar las modificaciones necesarias para el manual al SARAS • Evaluar las actualizaciones al formulario de admisión
4. Métricas y objetivos	<ul style="list-style-type: none"> • Taxonomía verde: Se analizó la taxonomía y se propone un plan de formación • Métricas: Socialización del plan de implementación y métricas SASB • Mapeo métricas SASB contra estrategia ASG de la entidad para posterior socialización con las áreas. • Revisión de las métricas TCFD (Ambiental GEI 1 y 2) 	<ul style="list-style-type: none"> • Implementación de la taxonomía verde • Cálculo métricas SASB y TCFD para 2023
5. Elaboración primer informe	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de la estructura del Reporte de Gestión de acuerdo con los requerimientos de TCFD • Sesiones colaborativas para lograr un consenso de la información a presentar 	<ul style="list-style-type: none"> • Actualización del reporte para presentar a la SFC en el 2024 • Gobernanza de la actualización periódica del reporte

Análisis de exposición a riesgos físicos y de transición de Cambio climático

Concentración de la cartera- Sensibilidad al riesgo de transición

Desde la estrategia climática de Itaú se llevó a cabo el análisis de concentración y exposición de la cartera corporativa a los riesgos físicos y de transición. En primer lugar, se analizó la exposición asociada al sector al que pertenece el cliente. Así, se definieron los siguientes 12 sectores considerando: las emisiones, exposición a capital y si pertenecen a un sector sensible según la categorización de Itaú que hacen parte de la cartera comercial del Banco. Se aclara que este análisis no incluyó Pymes, cartera de consumo, vivienda ni microcrédito.



Transición

Luego de la definición de sectores a analizar, se les realizó el ejercicio de *portfolio screening* donde se desglosaban los impactos (alto, moderado, bajo/no significativo) y plazos (corto, mediano, largo) de la exposición crediticia comercial de los sectores obtenidos en la etapa anterior.

Físicos

Mientras a nivel de riesgos físicos, en el 2023 se realizó un primer ejercicio piloto para leasing y garantías hipotecarias con foco en el riesgo de inundaciones al ser este el más representativo en Colombia dado que entre 1980 y 2020 se observa que cerca del 41% de los desastres naturales ocurridos en el país son inundaciones. (Banco Mundial, 2022). Se espera en el corto plazo escalar el piloto a otros sectores, dado que actualmente se encuentran como prioritarios los riesgos de olas de calor y deslizamientos de tierra. Sin embargo, al ser riesgos emergentes se debe evaluar la relevancia de replicar el piloto en estos u otros riesgos.

Estrategia de Sostenibilidad

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

Nuestra estrategia de sostenibilidad busca aportar en la generación de valor, la cultura y la innovación, teniendo en cuenta la contribución con el cumplimiento de los ODS y el Acuerdos de París para garantizar una transformación positiva en el entorno.

La estrategia de sostenibilidad del Banco cuenta con tres perspectivas: ambiental, social y gobernanza alrededor de las cuales se han perfilado ocho frentes estratégicos. Adicionalmente, estos frentes estratégicos están alineados a los ODS bajo el marco del holding de Brasil y la casa matriz de Chile.



Definición de asuntos materiales evaluados (1/5)

		Tema material	Definición	Ejemplos
Ambiental	Cambio Climático	1 Descarbonización	• Acciones para la mitigación de las emisiones directas generadas a partir de las operaciones propias y las emisiones financiadas del Grupo (alcances 1, 2 y 3).	• Uso de energías limpias • Mayor inversión en energías con bajas emisiones de gases de efecto invernadero (Eólica, solar y nuclear)
		2 Resiliencia Climática	• Capacidad de adaptación del Banco frente a los riesgos climáticos físicos y de transición.	• Elaboración de planes de contingencia para evitar impactos de riesgos físicos (inundaciones, sequías, etc...)
	Ecoeficiencia Operativa	3 Uso responsable de recursos	• Gestión del consumo eficiente de insumos para el desarrollo de las actividades del Banco.	• Uso responsable del agua • Disminución del consumo de energía
		4 Contaminación	• Prevención y control de contaminantes del aire, agua y suelo, generados por los procesos del Banco y su cadena de valor.	• Correcta gestión de los residuos • Medidas de reciclaje
	Naturaleza	5 Ecosistemas	• Protección y conservación de los sistemas naturales de los cuales dependen las actividades del Banco y su cadena de valor.	• Evitar la financiación de proyectos que destruyan los sistemas naturales
		6 Biodiversidad	• Prevención de la pérdida de flora y fauna que puede verse afectada por las actividades del Grupo y su cadena de valor.	• Modelo de evaluación de los proveedores del banco y las actividades de protección de la flora y fauna que realiza

Definición de asuntos materiales evaluados (2/5)

		Tema material	Definición	Ejemplos
Social	Ciudadanía Corporativa	7 Relación con comunidades	• Contribución a distintos actores sociales a través de las diferentes actividades, acciones filantrópicas y de voluntariado alineadas con la operación del grupo.	• Voluntariado corporativo • Donaciones
		8 Relación con clientes	• Elaboración de estrategias para identificar las necesidades y expectativas de los clientes con respecto a la operación del Banco.	• Atención al cliente más dinámica y de mejor acceso • Estrategias de comunicación más transparentes y concisas
		9 Derechos Humanos	• Aplicación de garantías por parte del Banco en pro del respeto y la no vulneración de los derechos humanos en las comunidades en las que opera y en su relación con los grupos de interés.	• Evaluación de los proveedores sobre DDHH
	Capital Humano	10 Educación y salud Financiera	• Actividades de capacitación y divulgación de información relevante sobre los diferentes productos y servicios que el Grupo ofrece para que los clientes puedan tomar decisiones financieras informadas.	• Divulgación más transparente de nuevos productos y/o servicios • Formación financiera
		11 Diversidad, equidad e inclusión	• Elaboración y cumplimiento de políticas internas con el objetivo de garantizar la equidad de oportunidades, así como la no discriminación e inclusión de grupos vulnerables dentro del Banco.	• Creación y seguimiento de un código de ética establecido por la empresa • Respeto y seguimiento a denuncias realizadas por un grupo vulnerable dentro de la entidad.
		12 Atracción, retención y desarrollo de talento	• Desarrollo de actividades y procesos que permiten la atracción y retención del talento, así como el desarrollo de programas internos de formación conforme al Código Sustantivo del Trabajo en Colombia.	• Apoyo a la capacitación de los empleados • Posibilidad de crecimiento dentro de la empresa (programa de promociones)
		13 Salud y seguridad laboral	• Desarrollo de actividades que promuevan el bienestar laboral de los colaboradores del Banco y de los proveedores mediante la evaluación y reconocimiento de riesgos en términos de salud y seguridad laboral, así como la aplicación de acciones para su prevención y mitigación, asegurando la calidad de vida del colaborador.	• Contar con servicio médico dentro de las instalaciones de la empresa • Marcar correctamente las zonas de riesgo, así como las zonas de seguridad ante cualquier desastre (Incendio, sismo, inundación, etc.) • Políticas de conciliación laboral

Definición de asuntos materiales evaluados (3/5)

		Tema material	Definición	Ejemplos
Gobernanza	Capital Humano	14 Cultura organizacional y clima	<ul style="list-style-type: none"> Patrón de percepciones de los miembros de la organización en torno a ciertas dimensiones de la vida organizacional. 	<ul style="list-style-type: none"> Satisfacción de empleados Rotación
	Liderazgo Responsable	15 Gobierno corporativo	<ul style="list-style-type: none"> Normas y prácticas relacionadas con la estructura y procesos de los órganos de gobierno del Banco para la toma de decisiones y definición de estrategias. 	<ul style="list-style-type: none"> Divulgación del organigrama Respeto a la cadena de mando
		16 Ética corporativa	<ul style="list-style-type: none"> Normas y prácticas establecidas en el código de conducta del Banco, relacionadas con anticorrupción, prevención de lavado de dinero y competencia económica. 	<ul style="list-style-type: none"> Correcta remuneración de los empleados Existencia, seguimiento y comunicación de un código de conducta
		17 Gestión de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> Administración, monitoreo y reporte de los riesgos económicos, sociales y ambientales de la operación, para garantizar la continuidad del negocio. 	<ul style="list-style-type: none"> Plan de gestión de riesgos Base de datos de riesgos pasados Riesgos a corto, medio o largo plazo
		18 Sostenibilidad de resultados	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo que permite satisfacer las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer las posibilidades de las del futuro y buscando atender tanto las demandas por una agenda de protección del medio ambiente como las de asegurar el desarrollo de los países con menor nivel de desarrollo. 	<ul style="list-style-type: none"> Programas educativos Proyectos de protección o conservación ambiental Disminución de la huella ambiental por parte de los procesos de la empresa

Definición de asuntos materiales evaluados (4/5)

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

Definición de asuntos materiales evaluados (5/5)

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

Contamos con la **Comisión Superior de Sostenibilidad y Diversidad**, la cual es la más alta instancia de gobernanza de la sostenibilidad en el banco. Está formada por los miembros de la Comisión Superior Ejecutiva (L1) o sus representantes designados. Esta comisión supervisa y establece los focos estratégicos de sostenibilidad del banco, impulsando su integración en los negocios y en la cultura organizacional.

La Comisión se reúne trimestralmente durante una hora y es convocada por la Gerencia de Comunicaciones y Sostenibilidad. Para tomar nuevas definiciones y prioridades estratégicas, se necesita el acuerdo por mayoría simple de los vicepresidentes corporativos que componen la comisión. En caso de que se decida, se puede solicitar la revisión y aprobación de la Comisión Superior Ejecutiva del banco.

Miembros de la Comisión:

- Presidente
- Vicepresidente Jurídico
- Vicepresidente de Gestión Humana
- Vicepresidente de Riesgos
- Vicepresidente de Digital
- Vicepresidente de Tesorería
- Vicepresidente de Banca Minorista
- Vicepresidente Financiero
- Vicepresidente de Banca Mayorista
- Vicepresidente de Tecnología
- Vicepresidencia de Operaciones
- Gerente de Sostenibilidad (secretaría).

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

Análisis de Doble materialidad

Desde 2018 el Banco Itaú Colombia ha realizado el ejercicio de identificación de los asuntos materiales para la organización ([ver histórico en Anexos](#)). Para 2023, realizamos una actualización del ejercicio de doble materialidad, incorporando la materialidad financiera, impactos internos y externos derivado del relacionamiento con distintos grupos de interés con el fin de identificar líneas de evolución de la estrategia ASG del Banco Itaú Colombia. Este ejercicio se actualizará con la divulgación de la estrategia del Banco Itaú Holding (Brasil).

La actualización del ejercicio realizado en 2023 considera los estándares internacionales de divulgación *Global Reporting Initiative* (GRI), la metodología de *European Financial Reporting Advisory Group* (EFRAG) y tendencias de la industria. El ejercicio de doble materialidad evalúa e integra los impactos reales y potenciales sobre la economía, el medio ambiente y las personas, incluidos los impactos sobre los derechos humanos, en todas las actividades y relaciones de la organización. Estos impactos podrán ser negativos y positivos, de corto, mediano y largo plazo. Para la adecuada identificación de estos impactos y atender a las preocupaciones de los principales grupos de interés, la organización ha consultado tanto fuentes internas como externas. Las fuentes internas incluyeron un alto volumen de encuestas, workshops colectivos, revisión de prioridades e impactos de los frentes ASG con distintas áreas internas. Por otro lado, las fuentes externas incluyeron el lanzamiento de encuesta masiva a clientes, organismos estatales y benchmarks de mercado para identificar los asuntos relevantes y tendencias en la industria para fondos de inversión, multilaterales, agencias calificadoras y la SFC.

Flujo de Trabajo

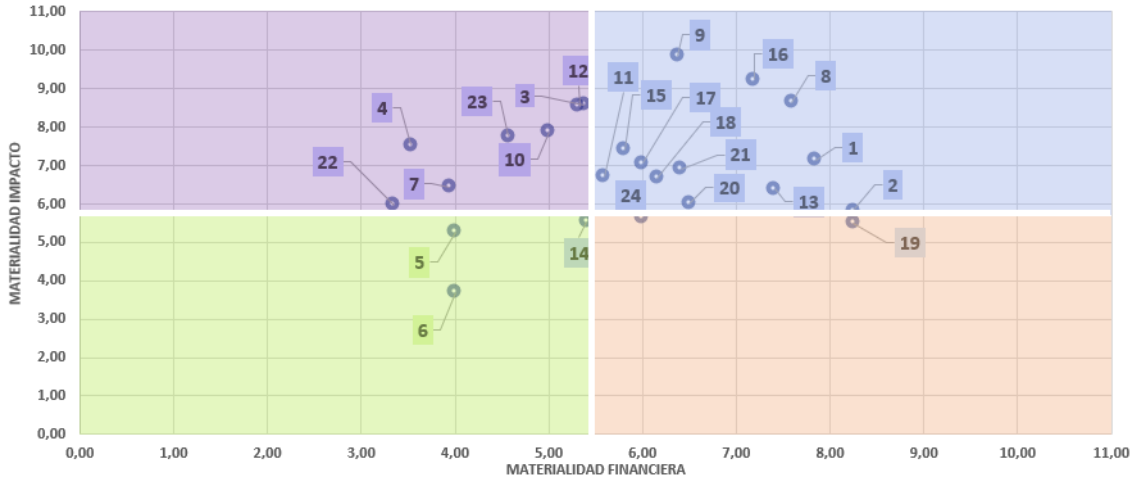


Resultados Doble Materialidad

En la actualización del ejercicio de materialidad, hemos identificado 24 asuntos materiales. Este proceso de identificación se llevó a cabo mediante un análisis que incorporó materialidad financiera, encuestas, workshops masivos y benchmarks de mercado.

Estos resultados evidencian una evolución significativa con respecto al ejercicio anterior, reflejando la dinámica cambiante de los factores críticos para la entidad en el transcurso del tiempo y demandados por los grupos de interés. A continuación, presentamos la matriz de doble materialidad de Banco Itaú Colombia 2023:

Matriz Doble Materialidad



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

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

ASUNTO CRUCIAL	DESCRIPCIÓN	ALINEACIÓN CON ESTRATEGIA ASG COLOMBIA	ALINEACIÓN ODS ITAÚ
1. DESCARBONIZACIÓN	Acciones para la mitigación de las emisiones directas generadas a partir de las operaciones propias y las emisiones financiadas del Grupo (alcances 1, 2 y 3).	Gestión responsable. <i>Prácticas sostenibles en la cadena suministro</i>	7. energía asequible y no contaminante 11. ciudades y comunidades sostenibles
2. GESTIÓN DE RIESGOS SAC	Identificación, evaluación, seguimiento y reporte de los riesgos ambientales, sociales y de clima que conllevan las operaciones	Financiamiento e inversión de impacto y gestión responsable	No aplica

	del Banco y las actividades que financia.		
8. RELACIÓN CON CLIENTES	Elaboración de estrategias para identificar las necesidades y expectativas de los clientes con respecto a la operación del Banco.	Experiencia del cliente <i>Transformación e inclusión social</i>	12. producción y consumo responsable 16. paz, justicia e instituciones sólidas
13. SALUD Y SEGURIDAD LABORAL	Desarrollo de actividades que promuevan el bienestar laboral de los colaboradores del Banco y de los proveedores mediante la evaluación y reconocimiento de riesgos en términos de salud y seguridad laboral, así como la aplicación de acciones para su prevención y mitigación, asegurando la calidad de vida del colaborador.	Talento comprometido. <i>Desarrollo y bienestar</i>	3. salud y bienestar 8. trabajo decente y crecimiento económico
16. ÉTICA CORPORATIVA	Normas y prácticas establecidas en el código de conducta del Banco, relacionadas con anticorrupción, prevención de lavado de dinero y competencia económica.	Gobernanza y ética. <i>Cultura de ética y cumplimiento</i>	16. paz, justicia e instituciones sólidas
20. CIBERSEGURIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	Desarrollo de políticas, mecanismos y procesos para asegurar la continuidad de la operación, protección de los datos de usuarios, trabajadores, clientes, etc.	Experiencia del cliente. <i>Responsabilidad y seguridad de la información</i>	16. paz, justicia e instituciones sólidas
21. PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA	Desarrollo y oferta de productos y servicios financieros accesibles y asequibles con la intención de contribuir a la consolidación de un entorno económico incluyente.	Propuesta nueva línea para la estrategia. negocio sostenible	1. fin de la pobreza 8. trabajo decente y crecimiento económico
9. DERECHOS HUMANOS	Aplicación de garantías por parte del Banco en pro del respeto y la no vulneración de los derechos humanos en las comunidades en las que opera y en su relación con los grupos de interés.	Alianzas para el desarrollo. <i>Inversión social</i>	1. fin de la pobreza 4. educación de calidad 11. ciudades y comunidades sostenibles
18. SOSTENIBILIDAD DE RESULTADOS	Desarrollo que permite satisfacer las necesidades	Gobernanza y ética.	8. Trabajo decente y

	de las generaciones presentes sin comprometer las posibilidades de las del futuro y buscando atender tanto las demandas por una agenda de protección del medio ambiente como las de asegurar el desarrollo de los países con menor nivel de desarrollo.	<i>Cultura ética y cumplimiento</i> y crecimiento económico
24. INVERSIÓN RESPONSABLE	Incorporación de los factores Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) en la toma de decisiones de inversión para crear valor a largo plazo	Financiamiento e inversión de impacto <i>Incorporación criterios ASG</i> 11. Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y Sostenibles
17. GESTIÓN DE RIESGOS	Administración, monitoreo y reporte de los riesgos económicos, sociales y ambientales de la operación, para garantizar la continuidad del negocio.	Financiamiento e inversión de impacto y gestión responsable No aplica
15. GOBIERNO CORPORATIVO	Normas y prácticas relacionadas con la estructura y procesos de los órganos de gobierno del Banco para la toma de decisiones y definición de estrategias.	Gobernanza y ética. <i>Organización del gobierno</i> 16. Paz, justicia e instituciones sólidas
11. ATRACCIÓN, RETENCIÓN Y DESARROLLO DE TALENTO	Desarrollo de actividades y procesos que permiten la atracción y retención del talento, así como el desarrollo de programas internos de formación conforme al Código Sustantivo del Trabajo en Colombia.	Talento comprometido. <i>Desarrollo y bienestar</i> 8. trabajo decente y crecimiento económico

Gobierno Corporativo

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

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

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

Ética y anticorrupción

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

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

Comportamiento ético y transparente

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

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

En la gestión de 2023 fortalecimos el canal en la Página Web y se estableció el canal de Auditoría, así como el proceso de atención de las denuncias con el fin de promover la diligencia de nuestros colaboradores y otros grupos de interés. Este proceso es la representación de la forma en la que identificamos y denunciemos cualquier incumplimiento, realizando un adecuado seguimiento a los casos a través de nuestros diferentes canales de denuncia, entre los que se encuentran:

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

Derechos humanos

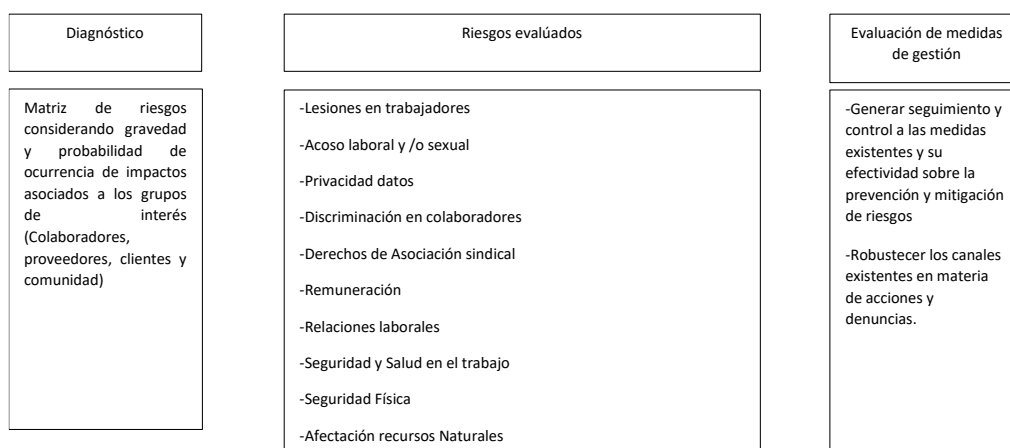
Desde Itaú Colombia reafirmamos nuestro compromiso con los Derechos Humanos asegurándonos de cumplir nuestro propósito de proteger y mitigar los riesgos asociados a los impactos que pueden generarse por cualquier trasgresión a las dignidades humanas. De acuerdo con lo anterior, nuestra gestión se fortalece a partir de la aplicación de garantías hacia el respeto y la no vulneración de los derechos humanos en las comunidades donde operamos al igual que hacia nuestros grupos de interés.

Para verificar este compromiso contamos con varias políticas que garantizan y articulan la gestión integral en Derechos Humanos, como son: Nuestro Manual General Política de Diversidad, Equidad e inclusión, Manual General política anticorrupción de Ética, Manual General Código de conducta y Manual general de compras y contratación entre otras.

Debida Diligencia en Derechos Humanos

En 2023 participamos en el Acelerador en Derechos Humanos de Naciones Unidas, dando lugar a un ejercicio primario en la identificación y valoración de riesgos internos y externos que permitieron consolidar nuestras primeras acciones transversales en la materia.

El ejercicio se realizó con base en la consulta a las áreas de la organización sobre el nivel de existencia y desarrollo de las medidas de control y mitigación de estos riesgos (políticas y documentos de control). El proceso que se llevó a cabo se observa a continuación en el siguiente gráfico.



Cultura de prevención de fraudes

En Itaú uno de los roles fundamentales lo lleva nuestra **Gerencia de prevención de fraudes**, la cual además de dictar el curso anual de prevención de fraude se encarga de recibir y revisar las solicitudes de investigación de casos internos a través del canal de Ética y Conducta, el canal de Servicio al Cliente, las Oficinas y Otros. Para 2023, la gestión de la Gerencia investigó 106 solicitudes que ingresaron en su mayoría por medio del canal de Ética y Conducta.

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

órganos de administración para identificar las oportunidades de mejora en la atención y administración de denuncias, junto con la socialización de nuestros lineamientos corporativos.

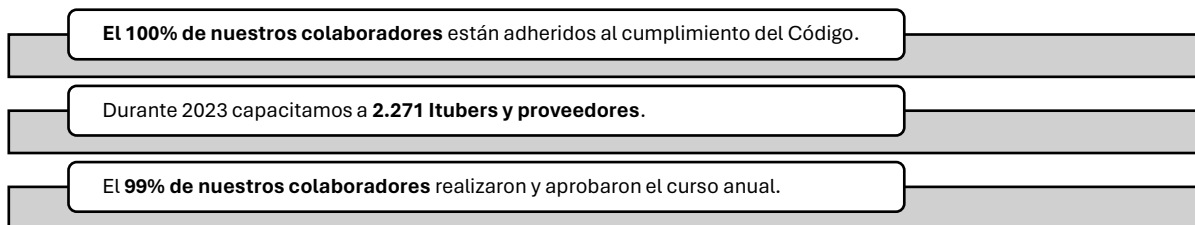
Por otra parte, en 2023 desarrollamos el **Sistema de Gestión Antisoborno** según la norma ISO 31000 para realizar un análisis de riesgos a nuestros procesos y reforzar la prevención con respecto a la corrupción en todas sus formas incluyendo el soborno. En ese orden de ideas:

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

Capacitaciones en ética y cumplimiento

Como parte de nuestras acciones en difusión de las mejores prácticas éticas realizamos capacitaciones a los directores tanto en riesgos como oportunidades del sector financiero, en la regulación vigente, así como en temas emergentes para identificar, controlar y mitigar los riesgos, comportamientos y posturas que vayan en contra de nuestros principios, o que puedan comprometer nuestra reputación.

En línea con estas prácticas, durante 2023 actualizamos nuestro **Código de Ética y Conducta** y desarrollamos las siguientes actividades para fortalecer nuestros valores corporativos y la cultura organizacional:

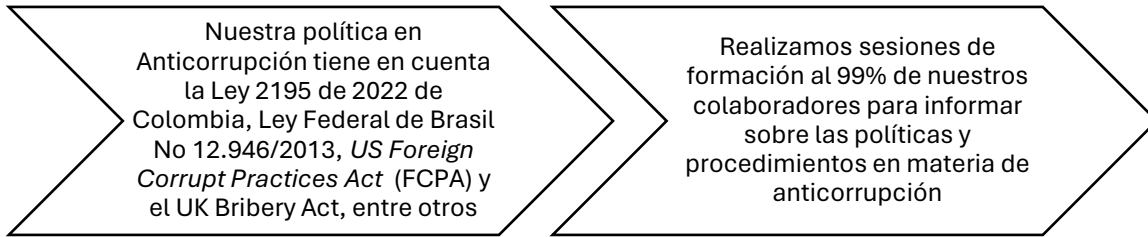


Línea ética y gestión de casos

Fortalecimos nuestra línea ética para que las denuncias de nuestros clientes, proveedores, directivos, colaboradores y funcionarios sean recibidas y atendidas oportunamente. Como parte de nuestra estrategia:

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

Nuestras prácticas y procedimientos para prevenir la corrupción se encuentran basados en las mejores prácticas globales para combatir cualquier tipo de corrupción privada o pública. En ese sentido, nuestra **Política de Anticorrupción de Ética** refuerza el compromiso que tenemos para cooperar de manera proactiva con las iniciativas locales y del exterior como se ve en el gráfico a continuación. Asimismo, el programa de ética contempla reglas y prácticas orientadas a prevenir que se realicen actos ilícitos al interior del banco las cuales se apoyan en nuestras sesiones de formación sobre estos temas a nuestros colaboradores.



Relación con proveedores

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

- Número de proveedores totales activos → 1.060
- Número de proveedores críticos → 124
- Número de proveedores nacionales y proveedores extranjeros. → 1.012 proveedores nacionales y 48 proveedores extranjeros
- Proporción del gasto sobre proveedores locales: 8%

En Itaú hemos trazado una hoja de ruta que nos ha convertido en aliados para el desarrollo de nuestros proveedores, para ello, en el 2023 realizamos la vinculación del programa Mide lo Que Importa, una iniciativa de Sistema B Colombia en la cual evalúa a proveedores en a través de 5 frentes:

Evaluamos al 73% de los proveedores críticos de continuidad del negocio, generando un avance de 0 a 100% en las siguientes categorías.

Crterios	Pequeña empresa	Mediana empresa	Grande empresa
Gobernanza	27%	34%	41%
Trabajadores	41%	57%	56%
Medio ambiente	25%	38%	57%
Comunidad	21%	29%	38%
Clientes	47%	54%	59%
Resultado general	32%	42%	50%

Para el 2024, estaremos focalizados en acompañar a través de una malla de formación a nuestros proveedores con el objetivo de fortalecer sus prácticas en materia de sostenibilidad, incentivar la articulación de prácticas en su operación y dejarles un mejor futuro a las próximas generaciones.

Experiencia del cliente

Transparencia y atención

(GRI 417-1, 418-1) (SASB FN-CB-230a.1; FN-CF-230a.1; FN-CF-230a.2; FN-CF-230a.3; FN-CF-220a.1; FN-CF-220a.2; FN-CB-230a.2, FN-CF-270a.1; FN-CF-270a.4, FN-IN-270a.2, FN-IN-270a.4, FN-AC-270a.3)

En Itaú trabajamos día a día por cumplir nuestro propósito de garantizar la experiencia satisfactoria de nuestros clientes. Para lograrlo ponemos en marcha nuestro motor conformado por productos financieros que se ajusten a cada segmento de forma ágil, transparente y segura orientados al objetivo de superar las expectativas y atender las necesidades de nuestros clientes. Contamos con mecanismos como la digitalización e innovación para cumplir nuestro objetivo el cuál se articula en nuestros procesos y canales, protegiendo los datos e intereses de nuestros clientes de manera responsable. En el banco hemos desarrollado un entendimiento de los riesgos operativos derivados de la

transformación digital, por ejemplo, los ataques de ciberseguridad enfocados en extraer información sensible con el fin de utilizarla de manera fraudulenta.

Nuestras operaciones protegen a nuestros clientes y su información de estos riesgos a partir de la cultura de ciberseguridad que tenemos implementada. De igual forma, logramos mejorar su experiencia disponiendo el uso de canales digitales que mejora el tiempo de atención, el tiempo de respuesta de las transacciones y los desplazamientos hasta las sucursales para los clientes. Estos beneficios son el resultado de los procesos enmarcados en nuestra Política de seguridad de la información y ciberseguridad que definen los lineamientos generales para identificar los riesgos y controles para la seguridad de los datos. Su implementación permite establecer principios, derechos, obligaciones, pautas, procesos, mecanismos y procedimientos generales de actuación en materia de protección de datos personales, garantizando el cumplimiento de las disposiciones legales, constituciones y acuerdos bancarios para el adecuado tratamiento de datos personales.

Esta política respalda el proceso de gestión de riesgos cibernéticos que se define bajo las siguientes etapas:



Las funciones necesarias para garantizar la Seguridad de la Información establecen definiciones y lineamientos basados en las leyes colombianas que rigen datos personales y bancarios. Adicionalmente, en la metodología de riesgos se utilizan calculadores que miden el nivel de exposición a riesgos de los procesos asociados a la seguridad de datos. Nuestro Banco tiene habilitadas las tres líneas de defensa que implementan, monitorean y evalúan el ambiente de control a profundidad, estos procesos se representan en el siguiente flujo:



Tanto las etapas como el flujo de procesos están orientados a identificar de forma preventiva los riesgos, evaluar su criticidad e impacto; evaluar la implementación y funcionamiento de los controles asociados al programa; preservar la calidad de los controles para no traer perjuicios a las certificaciones; dar transparencia de forma independiente a la organización.

Poder lograr estos objetivos también depende de los pilares estratégicos que tenemos definidos junto a sus procesos respectivos como se ve a continuación:

Pilar	Procesos
 Gobierno de Ciberseguridad	<ul style="list-style-type: none"> Gobierno de seguridad de la información Evaluación de riesgos de Proyectos Evaluación de riesgos de proveedores
 Gestión de Acceso Lógico	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de autenticación y autorización Concesión de accesos Revocación de accesos Revisión de accesos Gestión de perfiles Administración y custodia de secretos Gestión de identidades Monitoreo de accesos
 Gestión de Vulnerabilidades y amenazas	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de vulnerabilidades Inteligencia de amenazas Pruebas de invasión
 Respuesta a incidentes	<ul style="list-style-type: none"> Manejo de incidentes y respuesta Ataques cibernéticos y monitoreo de fugas Gestión de plataforma de seguridad
 Seguridad de Sistemas	<ul style="list-style-type: none"> Configuración segura Endpoint Security Gestión de certificados digitales Seguridad de la Red Seguridad de datos Integración componentes Cloud
 Baseline de Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación de riesgos en productos y servicios Evaluación de riesgos en infraestructura TI Desarrollo seguro

Contar con este marco de procesos, flujos y pilares en 2023 no hemos recibido reclamaciones de clientes por violaciones a la privacidad de sus datos como también hemos logrado mantener los

indicadores de número de filtraciones de datos, filtraciones que involucren información de identificación personal (PII) y clientes afectados por estos sucesos en cero. Estos indicadores se alinean con las calificaciones que nuestros clientes en 2023 donde logramos un 66% en el NPS del Banco, mientras que a nivel de banca mayorista en 2023 obtuvimos un 73%.

Banca Responsable

Financiamiento e inversión de impacto

El sector de crédito e inversión requiere, además de la rentabilidad económica, la promoción de buenas prácticas sociales y ambientales que permitan reducir las desigualdades y a su vez contribuyan a una economía baja en carbono.

Se destaca que, durante 2023, por medio de Itaú Fiduciaria Colombia, logramos distintos avances en materia de sostenibilidad como lo son:

- ✓ Mantenemos nuestra adhesión y participación en el PRI desde 2022.
- ✓ Participación en la elaboración conjunta del informe de sostenibilidad del sector fiduciario con ASOFIDUCIARIAS¹.
- ✓ Se incluyeron exclusiones y controversias en la política de sostenibilidad de la fiduciaria.
- ✓ Evaluación del portafolio bajo metodología PACTA (Paris Agreement Capital Transition Assessment) para este año esta cartera no tiene inversiones directas o indirectas en empresas para las cuales se tengan datos de empresas basados en activos relevantes para PACTA.

De igual modo, hemos evaluado a los emisores que componen los portafolios de la fiduciaria mediante nuestro modelo ASG, ya que como inversores institucionales tenemos el deber de actuar con el mejor interés a largo plazo de nuestros inversionistas, lo que significa que nuestra responsabilidad es aumentar la confianza sobre las inversiones al minimizar los riesgos económicos que se puedan presentar como consecuencia de asuntos ambientales, sociales y de gobernanza.

Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales

(SASB FN-CB-410a.2)

Reconocemos que podemos enfrentar pérdidas financieras y reputacionales debido a los eventos sociales, ambientales o climáticos que pueden provenir de las operaciones que financiamos, por lo que realizamos un análisis sobre estos riesgos de acuerdo con nuestra política.

Evaluamos los riesgos ambientales y sociales en nuestros créditos a través de diferentes mecanismos, entre los que se encuentran:

- ✓ Revisión de la normativa ambiental, social, laboral y de Derechos Humanos.
- ✓ Estudios de impacto ambiental y/o social.
- ✓ Entrevistas e informes externos.
- ✓ Consulta de la lista de exclusión para evitar financiar sectores sensibles.
- ✓ Formularios y formatos para la obtener y analizar la información de desempeño.
- ✓ Revisión de planes de manejo ambiental y social.
- ✓ Consulta de certificaciones ambientales y/o sociales.
- ✓ Consulta de permisos ambientales.
- ✓ Aplicación de los Principios de Ecuador y clasificación del proyecto según categoría A, B o C.
- ✓ Búsqueda en el Registro Único de Infractores Ambientales RUIA e internet de los clientes.

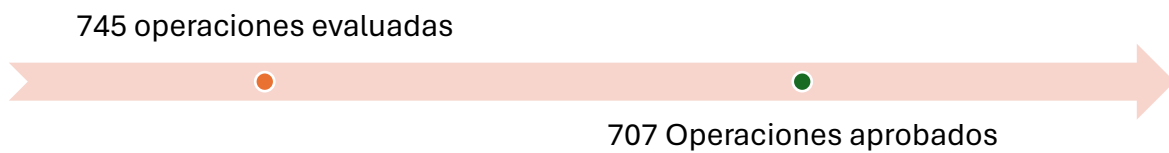
Para los proyectos que apliquen Principios del Ecuador categoría A y B contratamos un asesor ambiental y social independiente quien debe realizar la debida diligencia y el plan de acción; mientras

¹ Para más información, consulte el siguiente enlace <https://www.asofiduciaras.org.co/wp-content/uploads/2022/10/sostenibilidad.pdf>

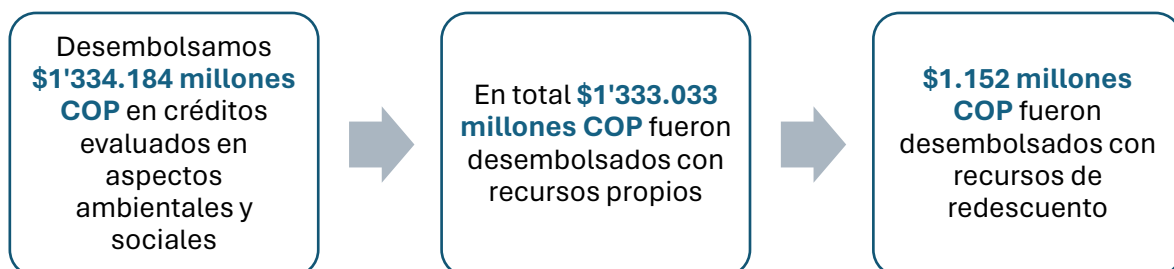
que los proyectos C son evaluados por nuestra Área de Riesgo Socioambiental que realiza el plan de acción y el seguimiento.

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

Verificamos constantemente el cumplimiento de los requisitos mínimos para el desarrollo de los créditos otorgados desde el momento en que son aprobados hasta su ejecución. Del mismo modo, revisamos los informes de seguimiento a la gestión ambiental a lo largo de la vida del crédito. Durante 2023 el detalle de las operaciones evaluadas y aprobados con criterios ambientales y sociales es el siguiente:



Ahora bien, para realizar de manera acertada la evaluación de los aspectos ambientales y sociales de los créditos otorgados formamos a nuestros colaboradores en los temas aplicables a las líneas de negocio con el fin de desarrollar las competencias necesarias que permitan atender las políticas establecidas en el control y mitigación de riesgos de esta naturaleza. En total se formaron 2.326 colaboradores de las distintas áreas tal como se detalla a continuación:



Con el objetivo de fortalecer nuestra evaluación de riesgos ambientales y sociales participamos en los comités de Protocolo Verde dirigidos por Asobancaria, además del apoyo y asesoría que recibimos de nuestra casa matriz en la aplicación de los Principios de Ecuador y las Normas de Desempeño sobre sostenibilidad ambiental y social de la IFC.

Vale la pena resaltar que durante 2022 la SFC por medio de la CE031 de 2021 imparte instrucciones para la revelación de información climática, define criterios de materialidad de la información y periodicidad de reportes, que entra en vigor en el 2024. Además, se definieron las directrices para el grupo Itaú en relación con la aprobación de operaciones de crédito en actividades relacionadas al carbón.

Con el objetivo de hacer visible la estrategia de sostenibilidad en la organización, se pondrán en marcha programas de formación y capacitación en asuntos ASG. En el año 2023, 2326 colaboradores tuvieron formación en cursos normativos de Riesgo Ambiental y Social para los cuales se realizó una inversión de \$10.381.666. Mientras que 576 colaboradores recibieron formación en taxonomía climática 621 horas de capacitación. (SASB FN-CB-240a.4)

Educación financiera

(SASB FN-CB-240a.4)

Somos un vehículo de acceso al conocimiento financiero y económico y en nuestras operaciones tenemos a nuestro alcance poder difundir herramientas y facilidades para que más personas en cualquier parte puedan aprender de temas como ahorro, inversión, fondos de inversión colectiva entre otros conceptos. Este compromiso lo hacemos tangible con nuestros productos y nuestros servicios enfocados a mantener y promover una cultura de manejo responsable de las finanzas que contribuya al ahorro e inversión y reduzca los riesgos de sobreendeudamiento.

En el proceso de materialización de nuestro compromiso con la educación financiera hemos logrado:

- Facilitar la primera aproximación de los niños a conceptos básicos relacionados con toma de decisiones financieras informadas
- Atender las brechas de conocimiento financiero en clientes y no clientes, promover la gestión responsable de las finanzas en nuestros colaboradores y cerrar brechas en conceptos financieros para poblaciones vulnerables.

Las acciones priorizadas que respaldan estos objetivos para 2023 se describen a continuación:

Iniciativa 1

Niños y jóvenes: Apoyo a Nueva Pangea:

Esta Iniciativa hace parte de nuestro propósito de contribuir al objetivo gremial en el que el 100% de los jóvenes bachilleres en Colombia deberían estar educados financieramente, a hoy ese número solo alcanza el 7%. Por esto, nos vinculamos a Expedición Nueva Pangea, que busca desarrollar capacidades financieras básicas en jóvenes de 9-10 y 11 grado en instituciones educativas de Colombia.



Culminamos 2023, con 500 estudiantes y 27 integrantes administrativos de los colegios de alianza educativa, formados en temas básicos financieros, como ahorro, inversión y presupuesto. La metodología en la que se desarrolló este proceso de transferencia metodológica fue:



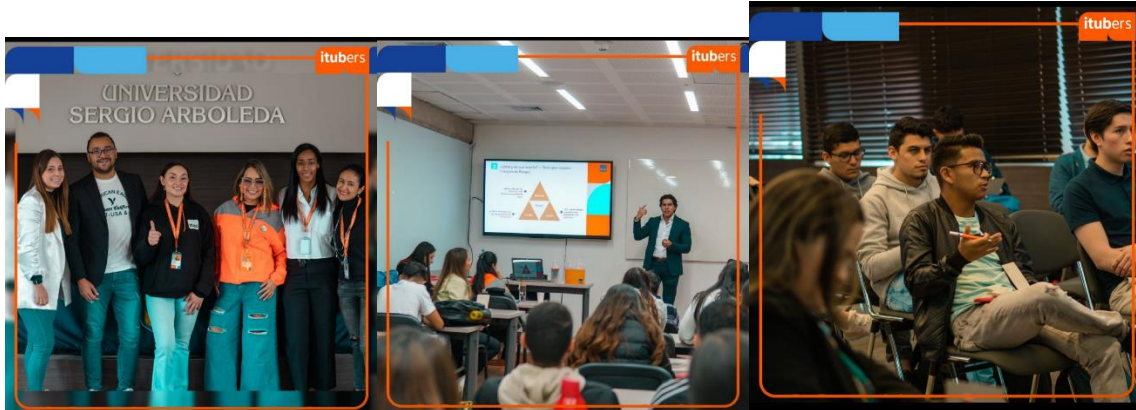
Mejoramiento en la calidad educativa

Durante este proceso de transferencia metodológica del programa Nueva Pangea a los docentes se aporta a uno de los grandes retos de las instituciones educativas, desarrollar aprendizajes significativos en los que los niños y jóvenes adquieran capacidades financieras, esta articulación permite a los estudiantes partir de su contexto para generar soluciones que se adapten y aporten a lograr sus metas. En el análisis de articulación con los líderes de formación de Alianza Educativa se pudo identificar que Nueva Pangea es pertinente para su modelo pedagógico y los principios que enmarcan el proceso de aprendizaje en los colegios, promueve las competencias para administrar, planear y decidir en torno a los recursos que se valoran, implica de todas las formas un esfuerzo escolar transversal así como los principios de progresión en el aprendizaje, el aprendizaje significativo, el aprendizaje centrado en el estudiante, la interacción social en el entorno educativo.

Global Money Week

Como parte de la estrategia en Educación Financiera para niños y jóvenes, participamos también del Global Money Week 2023, evento que consiste en una celebración mundial que promueve esfuerzos destinados a mejorar la educación financiera de los niños, niñas y jóvenes en todo el mundo. Para esto

desarrollamos 1 Webinar para público general y dos talleres sobre finanzas personales a las universidades Sergio Arboleda y EAN donde se capacito a más de 90 personas.



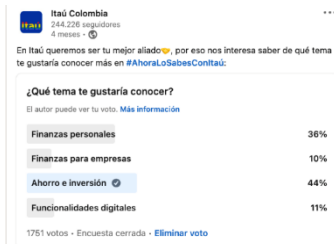
Iniciativa 2

Adultos, clientes y no clientes: Ahora lo sabes con Itaú: Ahora lo sabes con Itaú es nuestra plataforma de educación financiera con contenidos cortos y fáciles de entender sobre la Banca. Esta plataforma está disponible en YouTube y Spotify cuenta con más de 19 capítulos con alrededor de 32 contenidos entre podcast y videos con temas financieros como:

- ¿Qué son los perfiles de inversión?
- Lo que debes saber de los CDT
- ¿Quieres invertir? Esto es lo que debes saber.
- Fondos de inversión: qué son y por qué aprovecharlos en Itaú.
- Qué es Itaú Renting y para qué sirve.
- En qué consisten las inversiones a plazo y a la vista.
- Por qué confiar en las plataformas digitales financieras.
- Consejos para evitar caer en mora.
- Cómo financiar tu vivienda con un banco.
- Cómo invertir sin dejarse llevar por las emociones.
- Tipos de tarjetas de crédito y sus beneficios.
- No puedo pagar mis créditos, ¿qué hago con mi banco?
- Qué es el Leasing Financiero para empresas y cómo funciona.
- Motivos para confiar en la banca digital.
- Conoce cómo invertir en fondos del exterior sin salir de Colombia.
- Esto es lo que debes saber antes de invertir con tu banco.

Durante 2023 tuvimos: más de 25 podcast grabados por nuestros expertos con 1,853 likes en LinkedIn, Twitter, Facebook e Instagram y 192,547 visualizaciones de estos contenidos.

También le preguntamos a nuestros grupos de interés, ¿Cuáles eran los temas de interés que querían conocer en Ahora lo sabes con Itaú? El resultado fue Ahorro e inversión con el 44% de los encuestados respondiendo ese tema.



Itaú (CO) · Publicado por Paola Barrera · 25 de julio

Es momento de invertir con el CDT Itaú. Estas 3 razones te ayudarán con esta oportunidad y a sacarle el mejor provecho a tus recursos. <https://rebrand.ly/invertCDT>

Dale play a nuestro capítulo donde te contamos las ventajas y el paso a paso para que empieces el tuyo. <https://open.spotify.com/episode/6af30291c1c1w8PrcmEAV7>

Itaú (CO) · Publicado por Paola Barrera · 25 de octubre

"El principal temor que tenemos es perder plata, ese miedo se combate teniendo un buen asesor, preocupándose por entender las implicaciones, los riesgos y los tiempos de nuestras inversiones" afirma Felix Buendia Gerente General en Itaú Comisionista de Bolsa Colombia

En este nuevo capítulo te contamos cómo dar el primer paso para quitarle el miedo y empezar a tomar decisiones de inversión más saludables.

¡Dale play! ... Ver más

Zuleima Barón

¿Por qué nos da miedo invertir?

Itaú. Establecimiento bancario.

12 de julio 16:44
Se agregó a Ahora lo sabes

Jessica Alvira
Jefe de Recuperaciones Banco Itaú

ESCÚCHANOS AQUÍ

Iniciativa 3

Educación Financiera para grupos vulnerables:

En línea con nuestro compromiso por la DEI, trabajamos por Educación financiera de la población LGBT junto con la cámara de la diversidad participamos en dos actividades:

1. **We trade:** esta es la feria de empleabilidad diversa más grande de Latinoamérica, e Itaú participó en la agenda académica con un taller llamado “emprende con orgullo” que contó con la participación de 90 personas y con un foro sobre emprendimientos que contó con la asistencia de 71 personas.
2. **Webinar E F. pymes diversas:** En este espacio, a través de nuestros expertos financieros y el Chamber Academy de la cámara de la diversidad, logramos llevar a cabo un webinar para PYMES diversas sobre temas de inversión. Aquí, los temas tratados, hacen referencia, ¿a qué es inversión?, ¿cómo invertir?, perfiles de riesgo y contexto macroeconómico colombiano. Lo

anterior, se encuentra alineado con nuestro propósito de llegar cada vez a más poblaciones vulnerables e instaurar herramientas básicas para la toma de buenas decisiones financieras y el incremento del bienestar financiero en la población colombiana. Este espacio conto con la participación de 39 Pymes vinculadas a la Cámara de la Diversidad.

Como iniciativa transversal participamos del mes del Ahorro, a través de nuestras redes sociales difundimos el contenido de Asobancaria con más de **629 interacciones** en red social Instagram **Nuestros esfuerzos en materia de educación financiera están enfocados en niños y jóvenes, clientes, usuarios, proveedores y colaboradores.**

500 estudiantes de colegios vulnerables educados en finanzas personales (horas de educación)

161 personas y 39 Pymes de la comunidad LGBT Educados en finanzas para emprendimientos e inversiones

50 jóvenes, 40 adultos educados en finanzas personales

192.547 interacciones en contenido de Ahora lo sabes con Itaú

Nuestro Talento

Demografía laboral y diversidad

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

En Itaú Colombia conocemos la importancia que tiene cada uno de nuestros colaboradores para el desarrollo y permanencia de la compañía. Por lo que fomentamos una cultura organizacional de desarrollo y crecimiento profesional, además de generar un sentido de orgullo como Itubers hacia el negocio y las actividades que cada uno realiza.

Promovemos la inclusión, equidad e igualdad entre toda la planilla además de garantizar el bienestar de cada uno de los colaboradores.

El 2023 cerramos con un total de 2,143 Itubers en donde el 53% está representado por mujeres y el 99% del total de la planilla son de nacionalidad colombiana. A continuación, presentamos el detalle por nivel laboral de colaboradores.

Nivel	Hombre	Mujer	Total
CEO (L0)	1		1
Vicepresidentes (L1)	8	3	11
Gerentes (L2)	33	26	59
Gerentes II y/o jefes (L3)	41	34	75
Jefes (L4)	63	92	155
Subgerentes (L5)	586	586	1172
Analistas, profesionales y cajeros (L6)	276	394	670
Total	1008	1135	2143

Composición generacional

Nivel	Baby Boomer	Gen X	Millenials	Centennials	Total
L0		1			1
L1		8	3		11
L2	3	34	22		59

L3	1	35	39		75
L4	4	70	79	2	155
L5	18	286	790	78	1172
L6	25	162	461	22	670
Total	51	596	1394	102	2143

El 50.45% de los colaboradores se encuentran bajo Convención Colectiva de trabajo.

Junto con nuestro compromiso con la equidad de género promovemos una cultura en donde las mujeres puedan desarrollarse para tomar posiciones de liderazgo y STEM.

Mujeres en posiciones STEM	
Áreas/ puestos	% mujeres
Tecnologías de la información	30,7%
Analista de datos (Data Analyst)	43,7%
Analista de riesgos financieros	31,6%

En cuanto a la atracción y retención de talento, mantenemos procesos de contratación que se basan en las habilidades y conocimiento de los entrevistados sin tener algún prejuicio por género, orientación sexual, religión, etnia, entre otros. Así mismo buscamos perfiles que compartan la cultura Itaú, junto con nuestros principios y valores.

Para la retención del talento velamos por el desarrollo y bienestar contante de los colaboradores. Tratando de ser una empresa atractiva y vigente para el desarrollo de su vida profesional.

Nuevas contrataciones 2023

Nivel	Mujeres	Hombres	Total
L2	3	10	13
L3	5	8	13
L4	19	8	27
L5	98	102	200
L6	20	7	27
Total	145	135	280

Bajas 2023

Nivel	Mujeres	Hombres	Total
L1		1	1
L2	6	3	9
L3	8	6	14
L4	16	16	32
L5	134	97	231
L6	62	35	97
Total	226	158	384

*Bajas voluntarias e involuntarias con contrato fijo

Personas ascendidas en el último año 2023.

Nivel	Mujeres	Hombres	Total
L5	64	48	112
L6	58	36	94
L4	8	5	13
L3	1	3	4
L2	1	1	2
Total	132	93	225

Rotación (%)	
Mujeres	20%
Hombres	16%
Total	18%

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

Capacitación y desarrollo

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

En Itaú Colombia buscamos contar con un talento a la altura de las necesidades de los clientes y las expectativas del mercado, por lo que contamos con planes de carrera a disposición de los colaboradores, evaluaciones de desempeño y formaciones para el desarrollo de habilidades blandas.

Formaciones

Contamos con programas de formación para mejorar las aptitudes y/o habilidades de los empleados y programas de ayuda a la transición.

El promedio de horas de formación al año por empleado fue de 19 horas en el año 2023.

Durante el 2023, invertimos un total de \$1.535.006.89, impactando a 2650 empleados.

Como nuestros dos principales programas de formación detallamos los siguientes:

1. **Academia de Líderes:** Tiene como objetivo fortalecer al equipo de líderes a través de una ruta de aprendizaje diseñada alrededor de 4 pilares fundamentales en nuestra organización, enmarcado en el modelo de liderazgo Ituber.

Líder de: Si mismo, personas, transformación y resultados.

- **Beneficios:** Desarrollar al equipo de líderes de la Organización es fundamental para la consecución de los resultados, el apalancamiento de los OKRs estratégicos y el fortalecimiento de la cultura Ituber.
- **Empleados impactados:** 277

2. **Academia de Centralidad en el Cliente (Habilidades de servicio):** El programa busca entregar y fortalecer habilidades para brindar un servicio excepcional, construyendo relaciones solidas que nos llevarán a ser el banco de elección de nuestros clientes.
- **Beneficios:** El cliente en el centro es uno de los pilares estratégicos del Banco y es en sí mismo un OKR. Este programa apalanca directamente el NPS del Banco. En abril 2023 antes de iniciar el programa el NPS Banco estaba en 61% y en noviembre 2023 ya avanzado el programa, el NPS a cierre noviembre 2023 está en 66%.
 - **Empleados impactados:** 820

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

Número de capacitaciones: 39
Número de colaboradores impactado: 2396
Monto de inversión realizado en los siguientes temas: \$127.705.556

Evaluaciones de desempeño

El Ciclo de Meritocracia se basa en la filosofía del mérito, cada Ituber a partir de sus resultados cuantitativos (relacionados con las metas de la posición) y su nivel de adherencia a la cultura Itaú construye los méritos para su desarrollo, obtener reconocimiento y beneficios en la organización. Este proceso se maneja por ciclos anuales de enero a diciembre.

El proceso cuenta con cinco grandes etapas: formalización de desafíos (metas), evaluación de desafíos y competencias (comportamientos Itaú), relatoría (entrevistas de exploratorias sobre el nivel de adherencia a la cultura del Banco, aplica para los niveles 1 y 2), comités de evaluación (comités de discusión y calibración del talento - ranking) y finalmente el feedback y plan de desarrollo individual.

Los resultados del performance de cada Ituber, marcan el inicio para la toma de decisiones sobre el talento de la organización durante el siguiente periodo.

Número de empleados con objetivos medibles acordados por con sus jefaturas	2,105
Número de empleados con evaluación multidimensional del desempeño (feedback 360°)	1,991
Número de empleados que se evalúa de acuerdo con el ranking dentro de su categoría de empleados	313

Bienestar, seguridad y salud

(GRI 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-8, 403-9, 403-10)

El bienestar, salud y seguridad de nuestros colaboradores es vital para el buen funcionamiento de los equipos de trabajo, además de que se fomentan espacios de trabajo sanos para todos.

Programa de bienestar

Contamos con un programa de Bienestar, denominado "Bienestar a tu medida" que tiene el propósito de brindar herramientas que promuevan el bienestar y el logro de resultados de nuestros equipos. Así logramos:

1. La apropiación de una cultura que valora el balance entre vida personal / vida laboral.

2. Fortalecer el compromiso y sentido de pertenencia.
3. Ser propulsor de resultados
4. Generación de un ambiente psicológicamente seguro

Buscamos movilizar el bienestar desde 4 dimensiones del ser humano y así focalizamos nuestras actividades entendiendo la diversidad, necesidades, gustos y preferencias de nuestros Itubers. De acuerdo con esto diseñamos las actividades.

Dimensiones	Descripción	Actividades	Participación promedio	Satisfacción
1. Emocional	Acompañamos a las personas en su proceso de autoconocimiento y manejo de emociones, propendiendo por la armonía integral y la conexión del individuo consigo mismo.	<ul style="list-style-type: none"> • Charla virtual: manifestaciones de amor de nuestras mascotas. • Conversatorio construyendo relaciones de pareja saludables. • Charla Virtual: manejo de crisis y primeros auxilios psicológicos 	283	4.9%
2. Física	Motivamos a las personas para que adopten hábitos que ayuden a cuidar su salud y estado físico.	<ul style="list-style-type: none"> • Carrera Enel Night Race • Torneo Voleibol • Torneo de ping pong itubers jornada adicional • Ciclo Paseo • Carrera Allianz 15 K 	195	4.9%
3. Social	Promovemos la interacción entre amigos, compañeros y familias, para facilitar el desarrollo de lazos afectivos, camaradería y celebración de logros entre equipos.	<ul style="list-style-type: none"> • Torneos de Voleibol, bolos, ping pong, tejo • Celebración día del niño y Actividad en el trabajo de los papas para los niños (Bienvenida la navidad) • Actividad para mascotas - Día Guau • Catas de café, vino, cerveza 	189	4.9%

		<ul style="list-style-type: none"> • Actividades de integración asados para itubers en ciudades • Fiestas de fin de año Bogotá y Ciudades 		
4. Económica	Facilitamos el conocimiento de buenas prácticas sobre finanzas, buscando promover una saludable planificación y gestión del dinero.	<ul style="list-style-type: none"> • Charla Impactos nueva Tributación 	189	4.9%

Programa de reconocimiento

Contamos con un programa de reconocimiento denominado “Itubers que la dan toda”, en donde su objetivo es reforzar conductas positivas de nuestra cultura, impactar la productividad siendo propulsores de resultados, visibilizar las iniciativas de alto impacto en los OKRs, potenciar el compromiso y sentido de pertenencia de los colaboradores hacia la organización fidelizando al talento.

Lo que busca el programa es:

1. **Reconocer la cultura:** La vivencia de valores de nuestra cultura entre los Itubers, los Itubers reconocidos reciben puntos que pueden redimir por experiencias.
 - Itubers reconocidos a través de los líderes: 340
 - Itubers reconocidos por otros Itubers, a través de postales o toma valor: 283
2. **Reconocer resultados:** La contribución con el logro de los resultados de la organización.
 - Itubers reconocidos a través de los líderes: 446

Los Itubers reconocidos tuvieron la posibilidad de recibir algunos de los siguientes premios:

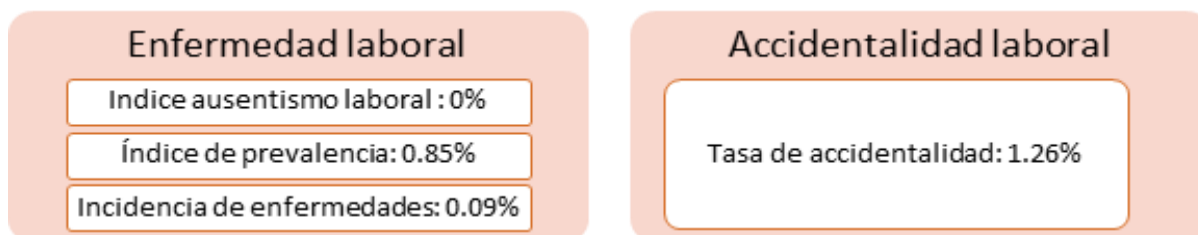
 - Boletas para conciertos y shows en el Movistar
 - Días libres
 - Puntos para redimir por experiencias
 - Café con presidente o vicepresidente
 - Ser parte de videos Corporativos
3. **Reconocer iniciativas o proyectos:** Potenciar la cultura organizacional destacando proyectos excepcionales que tengan indicadores de éxito de los colaboradores de Itaú Colombia e Itaú Chile. Se tienen en cuenta 5 categorías: Simplifica, Gestión de Riesgos, todos por el Cliente, Sustentabilidad e Innovación.
 - Equipo ganador 2023, Categoría sustentabilidad - Certificación Friendly Biz
 - VP. GH – Comunicaciones y Sostenibilidad"

Salud y seguridad

Estamos comprometidos con garantizar la salud y seguridad de todas las personas que participan en el desarrollo de nuestras actividades, incluyendo tanto a nuestros colaboradores como a los proveedores y contratistas. Por este motivo, nuestro sistema de Gestión en Salud y Seguridad en el Trabajo, el cual sigue los lineamientos definidos por el decreto 1072 de 2015 y la Resolución 0312 de 2019, tiene cobertura del 100% de colaboradores directos y externos.

En el caso de las enfermedades laborales, se mantiene el número de casos presentados relacionados principalmente con enfermedades osteomusculares de miembro superior por riesgos biomecánicos. las enfermedades son tratadas a través del seguimiento a las pausas activas, el seguimiento individual cada 6 meses junto con el seguimiento individual asistencial por nuestra Administradora de Riesgos Laborales (ARL).

De otro lado, gracias a nuestra responsabilidad con la seguridad de las personas mantenemos nuestro indicador de cero accidentes fatales presentados en el año. Registramos 10 accidentes laborales (8 accidentes para Banco, 1 accidente para Corredor de Seguros y 1 accidente para Itaú Fiduciaria), todos clasificados como accidentes locativos (10) , lo que significa que en comparación con el año pasado se presentó una disminución del 50% en el número de accidentes presentados, lo cual se explica en gran medida que al tener una modalidad remota de trabajo el número de accidentes registrados es menor y en la presencialidad se ha generado conciencia en el autocuidado.



Clima laboral y beneficios

(GRI 201-3, 401-2, 401-3, 405-2) (SASB FN-CF-270a.1)

En Itaú Colombia, velamos por la integridad de nuestros colaboradores y buscamos ser una propuesta atractiva como marca empleadora para cada uno de ellos. Contamos con diferentes planes de beneficios dependiendo de la posición desempeñada. Estos planes contienen beneficios como:

- Licencia de maternidad (14 días adicionales a los de Ley)
- Licencia de paternidad. (02 días adicionales a los de Ley)
- Auxilio por nacimiento de hijos.
- Días de la familia (1 cada semestre en el año)
- Jornada laboral de 44 Horas/Semana.
- Vacaciones extralegales.
- Hora adicional de lactancia.
- Incapacidades son cubiertas al 100% por la Compañía.
- Licencia luto: (3 días adicionales a los de Ley)
- Al regreso de vacaciones 1 hora posterior a la hora de ingreso de la jornada laboral.
- Convenio con gimnasio.

Realizamos la medición el ambiente laboral y el índice de recomendabilidad eNPS, lo que tiene por objetivo:

- Conocer opiniones y percepciones, respecto del ambiente laboral.

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

Participación 2023: 1,824
Porcentaje participación: 86%

Resultados (calificaciones 2023):

- Ambiente laboral - 83,2%
- ENPS - 49%

Detalle medición ambiente laboral

Dimensiones valoradas:

1. Políticas y procesos: Calificación - 87,7%

- Siento la confianza para levantar los riesgos cuando es necesario.

2. Imparcialidad: Calificación - 86,3%

- Las personas con las que trabajo me valoran tal cual soy.

3. Sentido de equipo: Calificación - 87,5%

- Mis actividades actuales agregan valor a las responsabilidades de mi área.
- Mi equipo y mi Líder directo actúan éticamente en su gestión diaria e interacciones en el ambiente de trabajo
- Las personas con las que trabajo comparten conocimientos y colaboran entre sí.
- En mi equipo las personas están abiertas a diferentes puntos de vista.
- En mi equipo las personas se relacionan de forma transparente y sincera.
- Me siento motivado para contribuir a los objetivos de mi equipo.
- En mi equipo, las personas ponen los intereses colectivos por encima de los intereses personales.

4. Liderazgo: Calificación - 84,3%

- Tengo la apertura de hablar con mi Líder directo sobre cualquier asunto que sea necesario, ya sea personal o profesional.
- Mi Líder directo da autonomía y acompaña mis desafíos con claridad de lo que se espera y sin presiones excesivas.
- Mi Líder directo promueve feedback y conversaciones formales e informales que contribuyen a mi desarrollo.

5. Respeto: Calificación - 79,2%

- La búsqueda de resultados en mi equipo sucede de una manera respetuosa.
- Puedo equilibrar mis necesidades personales y profesionales.
- Puedo realizar mis actividades dentro de mis horas de trabajo.

6. Reconocimiento: Calificación - 74,1%

- En mi equipo los criterios de reconocimiento se comunican claramente.
 - Creo que puedo obtener reconocimiento al cumplir con los requisitos esperados (entregas/comportamientos)
 - En mi equipo no veo favoritismo en la gestión de personas.
-

El 93.2% está orgulloso de ser parte de Itaú Colombia.
89.6% conocen el propósito y estrategia de la organización.

Remuneraciones y brecha salarial por género

La gestión de la remuneración en Itaú está basada en su Política de Compensación, que define la asignación salarial basada en variables de valoración de cargos (valor absoluto del puesto) , escalas salariales establecidas (producto de estudios de mercado) y meritocracia, a fin de garantizar una compensación equitativa y justa dentro de una organización, sin enfoque particular de raza, o género. Así mismo la organización cuenta con un proceso de vinculación para el cubrimiento de las diferentes posiciones de la estructura, cuyas fases se gestionan a través de una herramienta local de gestión online (work-flow) que contiene las siguientes fases:

- Generación de la posición (cubrimiento de vacante, cargo nuevo).
- Consultor/Estructuras, validan si la posición se debe cubrir.
- Compensación, asigna el salario a la posición según la escala salarial para los cargos en los niveles de auxiliar, asesor, analista, subgerente, jefe, gerente.
- Selección, acorde con la descripción del perfil y la funcionalidad contenida en la carta descriptiva, inicia la búsqueda de los candidatos. Evalúa con el jefe de la posición vacante los candidatos que aprobaron el respectivo proceso y define el candidato a ocupar la posición.
- Contratación, legaliza el ingreso del candidato a la Organización"

La Política de Compensación en Itaú, establece un esquema de compensación asignado por valor absoluto del cargo, sin distinción de raza, género o edad. Definición que permite un sistema de remuneración que articula meritocracia, equidad interna y competitividad alineado con las mejores prácticas del mercado.

Por ello durante el 2023, dado los diferentes cambios de estructura organizacional, se inició a través de Consultores Externos, la actualización de procesos como:

- Valoración y análisis de cargos.
- Estudio de equidad y competitividad en Compensación.

Una vez concluidos los procesos se procederá a analizar los resultados y a determinar las acciones a seguir.

Grupo Organizacional	Mediana: Sueldo Anual		Mediana: Tot. Cash (Sueldo + Variable)		Brecha Salarial	Brecha Tot. Cash (sueldo + variable)
	FEM	MAS	FEM	MAS		
Equipo Dirección	285,550,000	330,000,000	304,629,000	352,279,000	13.5%	13.5%
Supervisor/Especialista/Profesional	114,494,000	114,837,000	116,147,000	119,154,000	0.3%	2.5%
Asesor/Auxiliar	65,795,000	67,701,000	66,122,000	67,701,000	2.8%	2.3%

Gestión Ambiental

(GRI 301-2, 302-1, 302-2, 302-3, 302-4, 303-5, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 306-3; 306-4; 306-5)

Orientamos el desarrollo de nuestras operaciones **fomentando una cultura de resguardo ambiental al interior del Banco, siendo eficientes en el uso de los recursos y promoviendo prácticas sostenibles en nuestros proveedores.**

Las acciones que hemos implementado en este sentido se orientan a:

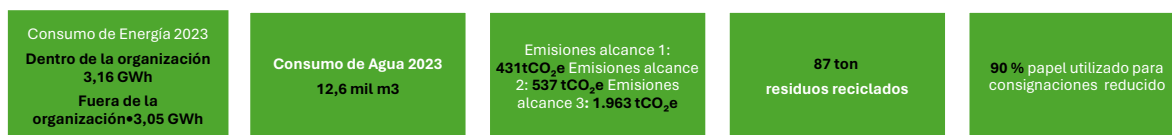
1. **Aumentar los procesos digitales** y de esta manera, disminuir el consumo de papel y recursos naturales al interior de la organización.
2. Hacer **la medición de la huella de carbono** en sus alcances 1 y 2 y algunos elementos del alcance 3.
3. Actualizar el **programa de residuos sólidos** incorporando procesos circulares en su disposición y reduciendo el riesgo de daño al medio ambiente.
4. Certificar las **prácticas responsables en nuestra cadena de suministros.**

Mantenemos nuestra gestión de los recursos enfocada en la promoción de la cultura de la protección y el uso racional en el interior del banco minimizando el impacto ambiental. Alineados con este foco, reafirmamos la premisa de la eficiencia permanece como factor fundamental a la hora de extender estas prácticas hacia nuestra cadena de suministro de manera que podamos garantizar una gestión ambiental responsable desde el origen de nuestra cadena de valor. De igual forma, contamos con el apoyo de proveedores de servicios especializados con quienes trabajamos de la mano para poder implementar estas actividades, así como con el marco de programas y planes estructurados que articularan y verificaran la medición de la gestión.

El logro de estas acciones ha sido posible gracias a la apropiación de las áreas y la participación de los grupos de interés pertinentes con quienes hemos desarrollado una comunicación frecuente en diferentes escenarios buscando consolidar un panorama de expectativas y necesidades completo que permita la evolución en el tiempo de nuestra gestión ambiental responsable.

Para mantener estas prácticas internas y extenderlas de forma consistente ha sido esencial contar con la digitalización de los procesos, la continuidad en nuestro proceso de medición de huella de carbono, el funcionamiento del programa de residuos sólidos y la certificación de prácticas sostenibles en nuestros proveedores.

Cada una de estas acciones cuentan con sus registros en nuestras bases de información, de acuerdo con esto presentamos a continuación el desempeño logrado en 2023 que expresa las métricas del consumo energético, consumo de agua y generación de residuos recopilada en nuestras sedes actuales.



Energía y emisiones

Consumo de energía	métrica	2022	2023
Energía total requerida dentro de la organización	GWh	4.384	3.1618
Combustibles fósiles	GWh	0.1	0.1
Combustibles en base a biomasa	GWh	0.0	0.0
Electricidad de la red promedio	GWh	4.3	3.1
Consumo de electricidad con origen renovable	GWh	0.0	0.0
Porcentaje de electricidad con origen renovable	%	0%	0%

*La información proviene de facturación y registros internos de la organización.

*Se estima consumo eléctrico de oficinas y sucursales sin información prorrateando por m².

Intensidad energética dentro de la organización	métrica	2022	2023
Intensidad (Energía total/superficie)	kWh/m ²	121.57217	133.75264

- Durante este año hemos realizado labores de remodelación de las sedes y cambio de luminarias led para garantizar el **consumo eficiente de energía**. Estas acciones nos han significado un ahorro promedio de **\$65.184.461** y de **64844 kw/w en energía**. Este año también vimos un aumento en la intensidad energética y una reducción en el consumo de la electricidad de la red promedio. Así mismo, contamos con algunas iniciativas de uso de combustibles en base a biomasa desde el año pasado.

Consumo de energía	métrica	2022	2023
Energía total requerida fuera de la organización	GWh	2.9	3.0517448
Servicios de datacenter externo	GWh	1.4	1.4701011
Servicios de transporte de valores	GWh	1.1	1.2558828
Servicios de transporte de courier	GWh	0.2	0.19608
Acceso clientes vía plataformas digitales	GWh	0.1	0.074109
Operación ATM isla (fuera de sucursales) + terceros	GWh	0.1	0.0555718

*La información proviene de facturación, registros internos de la organización y contacto con proveedores.

- Durante este año nuestro consumo energético externo se ha visto levemente incrementado donde los motores de ese crecimiento se observan en la energía requerida en servicios de datacenter externo, transporte de valores, acceso de clientes vía plataformas digitales y de la operación de ATM fuera de sucursales incluyendo terceros. En el caso de los servicios de transporte de courier se mantuvo el consumo estable.

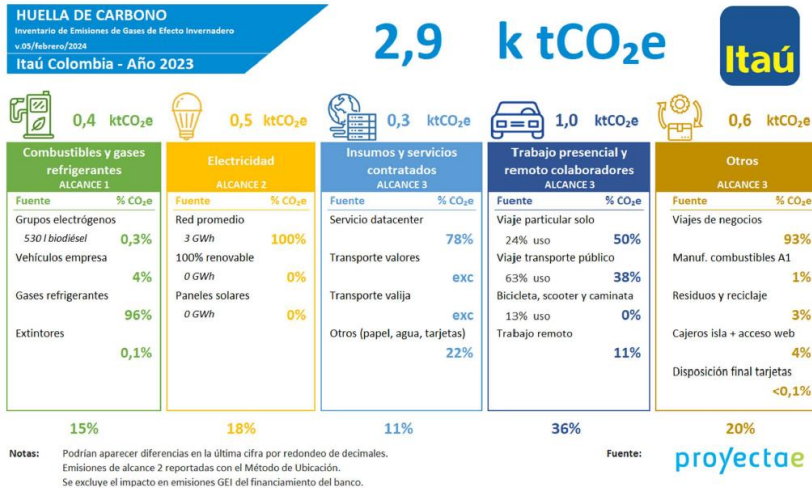
EMISIONES

Emisiones de GEI según alcance + Intensidad de emisiones²

- Recolección de la información alcances 1 y 2 para el **cálculo de emisiones de gases efecto invernadero**: Para 2023, Itaú Colombia alinea su sistema de reporting con Chile, motivo por el cual, se consolidan métricas esenciales en gestión responsable con las mismas unidades de medida y bajo los estándares Dow-Jones y GHG Protocol. En ese orden de ideas, se desarrolló una nueva línea base para el año 2022 que permitirá estandarizar y parametrizar mayoritariamente los criterios de emisiones alcance 3 y la cadena de valor aguas arriba. La medición de gases efecto invernadero con relación al portafolio de Itaú se medirá bajo la metodología PCAF liderada por el área de riesgo socioambiental en Brasil y Colombia.

A continuación, se mostrará una gráfica acerca de la participación y conformación de los GEI evaluados para 2023.

² * Para el cálculo de emisiones presentados en el año 2022 se tuvieron en cuenta solamente fuentes sobre nuestras 3 sedes principales en Bogotá. Para el año 2023, se incluyeron fuentes contempladas en las 65 sedes en funcionamiento actualmente del banco.



Respecto a 2022 se observó una caída para 2023 en la huella de carbono del 47%, sin embargo, haciendo la salvedad de la alineación de metodología con Chile es importante aclarar que para el caso de la variación en la huella alcance 1 se presentó una diferencia considerable debido a la falta información de gases refrigerantes en 2022, por lo tanto, no son comparables.

Aspecto	Unidad	2022	2023
Huella de Carbono (ubicación)	tCO ₂ e	2273	2932
Alcance 1	tCO ₂ e	17	431
Alcance 2 (ubicación)	tCO ₂ e	545	537
Alcance 3	tCO ₂ e	1711	1963

Alcance 1	métrica	2022	2023
Combustión en fuentes fijas	tCO ₂ e	2	1.28269881
Combustión en fuentes móviles	tCO ₂ e	16	16.5066676
Emisiones fugitivas de gases refrigerantes	tCO ₂ e	0	413.559909
Total	tCO ₂ e	17.3838718	431.349276

Alcance 2	métrica	2022	2023
Consumo eléctrico (mercado)	tCO ₂ e	n/a	n/a
Consumo eléctrico (ubicación)	tCO ₂ e	545	537

Alcance 3	métrica	2022	2023
Insumos de oficina + tarjetas bancarias	tCO ₂ e	88	71
Servicio de datacenter externo	tCO ₂ e	183	256
Manufacturas combustibles de alcance 1	tCO ₂ e	4	5
Residuos y reciclaje	tCO ₂ e	16	16
Viajes de negocio	tCO ₂ e	93	551
Transporte de colaboradores	tCO ₂ e	1,312	1,042
Acceso al banco: Cajeros islas + terceros	tCO ₂ e	7	10
Acceso al banco: Página web	tCO ₂ e	9	13
Disposición final tarjetas	tCO ₂ e	0.00331426	0.00327798

Total	tCO ₂ e	1,710	1,963
-------	--------------------	-------	-------

Intensidad de emisiones		métrica	2022	2023
Intensidad Emisiones alcance 1+2 (mercado) / superficie		kgCO ₂ e/m ²	16	29.7819208
Intensidad Emisiones alcance 1+2+3 (mercado) / clientes activos		kgCO ₂ e/nº	14	14.5393061

Notas:*La información proviene de distintos sistemas internos del banco y contacto a proveedores.

*Las emisiones de GEI se obtuvieron mediante la multiplicación de datos de actividad por factores de emisión documentados, según los lineamientos del GHG Protocol.

*Se consideran las emisiones CO₂, CH₄, N₂O, SF₆, NF₃, HFC's y PFC's.

*Se usan los Potenciales de Calentamiento Global del Sexto Informe de Evaluación del IPCC (AR6) para las emisiones directas; y los factores publicados directamente por DEFRA.

De los datos de huella de carbono se destacó que las fuentes de emisión indirectas más representativas provienen del transporte de colaboradores (36%), viajes de negocio (19%) y consumo eléctrico de las instalaciones (18%). En general también hay una contribución de parte del consumo eléctrico de oficinas y sucursales en 9%. De igual forma se resalta que se cuenta con iniciativas en marcha que han reducido las emisiones alcance 3 donde hay participación de caídas en emisiones provenientes de insumos de oficina y tarjetas bancarias, transporte de colaboradores, acceso al banco por parte de clientes y disposición final de tarjetas.

En el proceso evolutivo de la huella se contemplan como oportunidades continuar con la estrategia de digitalización buscando reducir viajes realizados, fomentar el trabajo remoto en las áreas que lo permitan, eficiencia energética del banco y sus proveedores y adquisición de energías renovables.

En Itaú contribuimos a la transformación de nuestro entorno, promoviendo una movilidad sostenible en la capital de Colombia, a través del patrocinio del Sistema de Bicicletas Compartidas de Bogotá, del cual somos el patrocinador principal con 1.500 bicicletas naranjas, de 3.300 (total sistema).

Junto con Tembici (operador) y Vanti (copatrocinador) el sistema ha logrado 4.962.037 km recorridos tras cumplir el primer año de operación en Colombia; se han evitado 275 toneladas de emisiones de CO₂ en la atmosfera, y 20 mil usuarios activos que utilizan el sistema y eligen una alternativa de movilidad diferente.

Otros aspectos ambientales

Agua

Consumo de agua extraída y consumida	métrica	2022	2023
Total de agua extraída y consumida	mil m ³	4.5	12.5677132
De aguas de terceros (suministro red)	mil m ³	4.5	12.5677132
De aguas superficiales	mil m ³	0	0
De aguas subterráneas	mil m ³	0	0
De aguas marinas	mil m ³	0	0

*La información proviene de facturación y registros internos de la organización.

*Se estiman los meses sin información (por ejemplo, datos de diciembre no facturados a la fecha).

*El banco descarga sus aguas a las redes de alcantarillado de la ciudad conforme con la normativa vigente.

*El agua en oficinas y sucursales tiene un uso principalmente sanitario.

Intensidad uso del agua	métrica	2022	2023
Intensidad (Consumo de agua/superficie)	mil m ³ /m	0.1	0.4

En el consumo de agua del año 2023 se observa un aumento del 178% respecto a 2022, lo cual se alinea con el aumento en intensidad de consumo. El agua que se extrae proviene de regiones en su mayoría con estrés hídrico bajo, sin embargo, hay una minoría que se extrae de regiones con estrés medio bajo.

Residuos

Residuos	métrica	2022	2023
Residuos totales generados	t	99	87
Residuos no destinados a eliminación fuera de la instalación			
Residuos peligrosos			
Residuos peligrosos enviados a tratamiento	t	4	2
Residuos no peligrosos			
A reciclaje: Papeles, plástico, aluminio, vidrio, cartón	t	23	20
A Compostaje	t	39.0	35.0
Residuos destinados a eliminación fuera de la instalación			
Residuos peligrosos			
Peligrosos a eliminación -> Tubos fluorescentes y baterías	t	0.0	0.0
Residuos no peligrosos*			
A relleno sanitario: Oficinas y Sucursales	t	33	30
Porcentaje de residuos valorizados (no enviados a eliminación)	%	23%	23%

*Residuos no peligrosos destinados a relleno sanitario se estimaron a partir de campañas y muestreos internos realizados

Luego de actualizar el plan de gestión de residuos en el año 2022, durante el año 2023 se implementaron las acciones y directrices para reducir los residuos generados lo que influyó en una caída de 12% impulsada por la caída en la generación tanto por residuos peligrosos como no peligrosos. La caída más significativa se observó en los residuos peligrosos enviados a tratamiento y eliminación que pasó de 4.3 toneladas a 1.9 toneladas entre los años 2022 y 2023.

Materiales

Aspecto	métrica	2020	2021	2022	2023
Consumo de papel	t	159.0	109.0	91.8	71.301717

En el caso de materiales el **consumo de papel** en toneladas presentó una reducción del 22% reflejando la prioridad con la que se maneja este asunto en el banco pues el papel es uno de los principales insumos en las actividades diarias y además es un material que en algún momento se podría convertir en un residuo.

Durante los meses de octubre a diciembre de 2023, Itaú empezó un ejercicio piloto en todas las oficinas de la red de cambio de papel que pretende disminuir el consumo en formatos físicos, los resultados son los siguientes:

1. 100 % disminución en formatos de CONSIGNACION-PAGOS-TRANS ITAU*500
2. 93 % disminución en formatos de declaración de operaciones efectivo
3. 92 disminución en formatos de recaudo
4. 73% disminución en formatos de recaudo planilla asistida

La variación de estos porcentajes estará dada a futuro por los volúmenes requeridos de papelería de cada sucursal.

Materiales recuperados	reciclados y	Papel y cartón	Plástico	Vidrio	Aluminio	Orgánico	Total
Toneladas (t)		19.693	0.2	0.0	0.1	35.0	55.015

Por otro lado, respecto a otros materiales se cuenta con iniciativas de reciclaje y recuperación de plástico, aluminio, vidrio y residuos orgánicos.

Comunidad

Voluntariado corporativo:

En Itaú, logramos más de 3.223 horas de voluntariado a través de 3 iniciativas articuladas a las iniciativas de Itaú Latam:

1. Siembra de árboles: Realizamos la siembra de 224 en Antioquia, Cundinamarca y Valle del Cauca.
2. Lectura para un niño: Realizamos entrega de 440 libros a la Fundación Hogar Integral en Ciudad Bolívar impactando a una comunidad de 130 niños y jóvenes.
3. Sesiones de formación y acompañamiento en materia de equidad de género a través de las 10 comunidades iElla, una iniciativa liderada por mujeres itubers que desean fortalecer las bases, conocimientos y líneas de acción frente a brechas en equidad de género. Actualmente hay 20 facilitadoras que movilizan las comunidades y proporcionan conocimiento que empodera e inspira.

Donativos voluntarios:

Entrega de regalos y actividades: \$6.281.500 para la entrega de 216 regalos para niños y jóvenes de la fundación Hogar Integral y el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF).

Donaciones Itaú Colombia		
Entidad	valor	concepto
Granitos de Paz	\$ 13,000,000	Donación cena navideña
Red de árboles	\$ 15,394,000	Siembra de 224 árboles en Antioquia, Cundinamarca y Valle de Cauca
Pro Bogotá	\$ 283,959,300	Membresía anual para proyectos de impacto en Bogotá.

TOTAL \$ 312,353,300

- Organizaciones apoyadas
- Jornadas de voluntariado

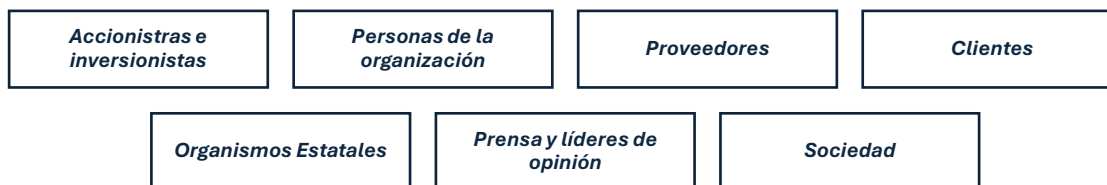
CUARTA PARTE: ANEXOS

Anexo I. Detalle de la gestión ASG

Relacionamiento con grupos de interés

(GRI 2-29)

¿Quiénes son nuestros grupos de interés?




Mecanismos de relacionamiento

 **Accionistas e inversionistas**


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

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

 **Personas de la organización**


El relacionamiento con este grupo se dará principalmente a través de **canales digitales**. El **acceso a información en tiempo real de manera clara** es el foco de comunicación con el grupo.

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

 **Proveedores**


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

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

 **Clientes**

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

- Banca Mayorista
- Banca Minorista
- Encuestas de satisfacción
- Canales comerciales
- Redes sociales y campañas
- Página web corporativa
- App

 **Organismos Estatales**

El relacionamiento con este grupo se dará principalmente a través de **medios físicos**. **La supervisión del cumplimiento normativo** es el pilar de comunicación con este grupo

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

 **Prensa y líderes de opinión**

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

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

 **Sociedad**

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

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

Alianzas y membresías

(GRI 2-28)

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

- ProBogotá
- Asobancaria
- Asociación Fiduciaria de Colombia
- Asociación de Comisionistas de Bolsa de Colombia
- Autorregulador del Mercado de Valores de Colombia
- UNEP Financial Initiative (Estamos adheridos a esta iniciativa a través de casa matriz Brasil, por lo cual seguimos sus lineamientos)
- IFC Corporación Financiera Internacional
- Principios de Ecuador (Estamos adheridos a esta iniciativa a través de casa matriz Brasil, por lo cual seguimos sus lineamientos)
- Objetivos de Desarrollo Sostenible
- Pacto Global Colombia
- Tembici - Alcaldía Mayor de Bogotá
- Fundación Hogar Integral
- Fundación Red de árboles
- Fundación Granitos de Paz

Estudio de materialidad

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

Histórico del Análisis de Materialidad

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

Fase I: Identificación grupos de Interés

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

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

Fase II: Identificación de Asuntos materiales

Luego de las entrevistas con las distintas vicepresidencias y el análisis de fuentes secundarias de información se identificaron 23 asuntos relevantes para los grupos de interés agrupados de la siguiente manera:

Foco	Líneas de acción
Cultura y personas	<ul style="list-style-type: none">• Atracción y retención del talento humano• Formación y desarrollo de las personas• Respeto por las personas• Comunicación asertiva con los colaboradores• Relacionamiento estratégico con sindicatos• Inversión en comunidades
Clientes y calidad	<ul style="list-style-type: none">• Servicio al cliente• Información de productos financieros• Inclusión financiera y acceso a recursos financieros• Educación financiera• Estrategia para la mitigación y adaptación al cambio climático• Financiamiento verde• Financiamiento social
Digital	<ul style="list-style-type: none">• Digitalización y/o transformación digital• Innovación en productos y servicios
Rentabilidad	<ul style="list-style-type: none">• Maximización de valor y rentabilidad• Posicionamiento en el mercado• Prácticas de adquisición• Optimización operativa
Riesgos	<ul style="list-style-type: none">• Transparencia y anticorrupción• Seguridad de la información• Cumplimiento normativo• Protección del consumidor financiero

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

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

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

Matriz de materialidad



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

1. **Servicio al cliente:** Disponibilidad y calidad de canales para el servicio al cliente y la atención de peticiones, quejas y reclamos.
2. **Atracción y retención del talento humano:** Prácticas de selección, retención, remuneración y promoción del talento humano.
3. **Respeto por las personas:** Respeto por la diversidad en el trabajo, inclusión laboral de personas pertenecientes a grupos vulnerables, beneficios que mejoran el bienestar de los empleados y el clima laboral, salud y seguridad en el trabajo, promoción y respeto de los derechos humanos.
4. **Transparencia y anticorrupción:** Gestión de riesgos de corrupción, lavado de activos y financiación del terrorismo.
5. **Formación y desarrollo de las personas:** Estrategias de entrenamiento, formación y capacitación para mejorar el desempeño de las personas y promover el desarrollo profesional.
6. **Maximización de valor y rentabilidad:** Generación de resultados sustentables, utilidades, solvencia y gestión de indicadores de rentabilidad financiera.
7. **Posicionamiento en el mercado:** Medidas para posicionar la marca Itaú en el sector financiero del país.
8. **Digitalización y/o transformación digital:** Estrategias para la digitalización de procesos, productos, servicios, canales de comunicación con clientes y otros grupos de interés.
9. **Optimización operacional:** Optimización del consumo de recursos (papel, agua, energía, materiales) y gestión ambiental interna.
10. **Inclusión financiera y acceso a recursos financieros:** Estrategias para promover la inclusión financiera y el acceso a recursos financieros para comunidades vulnerables o apartadas.
11. **Financiamiento verde:** Oferta de productos y servicios con componentes ambientales asociados a agua, energía, residuos, biodiversidad, entre otros. Gestión de Principios de Ecuador.

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

Fase IV: Relación temas materiales con Estándares GRI y ODS

Con los asuntos materiales priorizados se presenta la relación con los Estándares GRI y los ODS.

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

Modificaciones y/o actualizaciones:

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

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



Se actualizó la matriz de materialidad y se identificaron los siguientes 6 aspectos de prioridad alta:

1. Servicio al cliente
2. Digitalización y/o transformación digital
3. Innovación en productos y servicios
4. Inclusión financiera y acceso a recursos financieros
5. Maximización de valor y rentabilidad
6. Formación y desarrollo de las personas

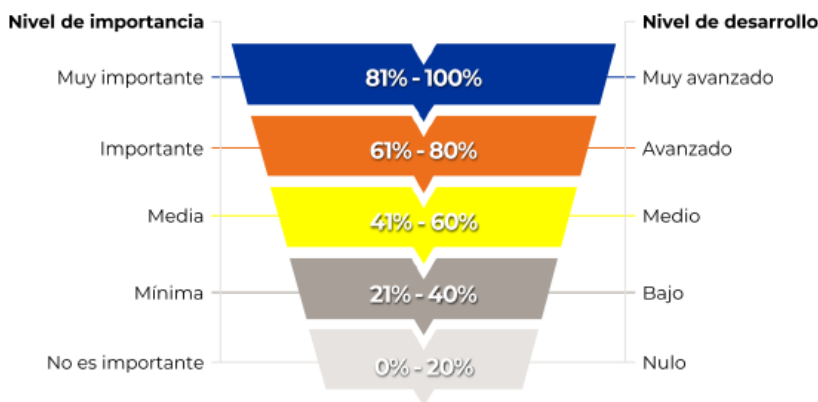
Fase IV: No se presentan actualizaciones y/o modificaciones con relación a los ODS y su impacto en los asuntos materiales

2020

Fase I y II: Para el relacionamiento con grupos de interés e identificación de asuntos materiales se realizaron:

- Diálogos y encuentros con **entidades de gobierno y asociaciones**
- **349 encuestas a colaboradores de ITAÚ**
- **Revisión de fuentes secundarias** encuestas de satisfacción, monitoreo de redes sociales, comunicados internos, planes de acción para clientes detractores

Fase III: Para la priorización de los temas identificados como relevantes por los colaboradores se hizo un análisis del nivel de importancia y desarrollo:



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



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

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

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



2021

Se presenta un informe de materialidad que no sigue las 4 fases de los anteriores

Fase I: Benchmark

Se realizó un benchmark en sostenibilidad del sector analizando 7 entidades, con el fin de identificar los asuntos materiales relevantes para las mismas

Fase II: Sinergias con pilares estratégicos de ITAU

Los principales asuntos encontrados en el benchmark se agruparon de acuerdo con los cinco pilares estratégicos de ITAU

Rentabilidad:

- Desempeño Financiero
- Portafolio de productos verdes

Clientes y Calidad:

- Inclusión financiera
- Educación y salud financiera
- Productos y servicios ágiles
- Satisfacción del consumidor financiero

Digital:

- Transformación Digital e innovación
- Protección de datos y seguridad digital

Rentabilidad:

- Gestión del talento humano
- Diversidad, inclusión y bienestar laboral
- Promoción de los derechos humanos

Riesgos:

- Mitigación y adaptación al cambio climático
- Ética y transparencia
- Inversión ASG en el portafolio financiero
- Respeto por las comunidades y los DDHH
- Gestión integral de riesgos

Posteriormente se presentan los siguientes asuntos materiales

Rentabilidad	Clientes y Calidad	Digital	Rentabilidad	Riesgos
1. Eficiencia y rentabilidad	2. Satisfacción y experiencia del cliente	3. Innovación y seguridad digital	4. Diversidad y formación de las personas	5. Gestión integral de los riesgos

Contribución a los ODS

ASUNTO CRUCIAL	ALINEACIÓN CON ESTRATEGIA ASG ITAÚ COLOMBIA	ALINEACIÓN ODS	INICIATIVAS, INDICADORES O PROGRAMAS QUE CONTRIBUYEN A OBJETIVO

1. DESCARBONIZACIÓN	Gestión responsable. <i>Prácticas sostenibles en la cadena suministro</i>	7. energía asequible y no contaminante 11. ciudades y comunidades sostenibles	- Extendemos las buenas prácticas ASG a nuestros proveedores y buscamos certificar nuestra cadena de suministro en criterios sostenibles. -Desde nuestra área de compras destinamos en mayor parte nuestro presupuesto a proveedores locales nacionales.
2. GESTIÓN DE RIESGOS SAC	Financiamiento e inversión de impacto y gestión responsable	No aplica	No aplica
8. RELACIÓN CON CLIENTES	Experiencia del cliente <i>Transformación e inclusión digital</i>	12. producción y consumo responsable 16. paz, justicia e instituciones sólidas	-Hemos contribuido a iniciativas durante el mes del ahorro cuando difundimos el contenido ofrecido por la asociación bancaria y de entidades financieras Asobancaria en Colombia que presentaba el “Oráculo del Ahorro” en donde logramos un alcance de 629 interacciones en Instagram.
14. SALUD Y SEGURIDAD LABORAL	Talento comprometido. <i>Desarrollo y bienestar</i>	3. salud y bienestar 8. trabajo decente y crecimiento económico	- Desde nuestro Sistema de gestión de Salud y Seguridad en el trabajo garantizamos el bienestar de todas las personas que participan en el desarrollo de nuestras actividades, incluyendo tanto a nuestros colaboradores como a los proveedores y contratistas. - Aseguramos la seguridad de nuestros equipos humanos manteniendo el indicador de cero accidentes fatales presentados en el año. -Reducimos nuestro indicador de accidentes laborales en un 50% gracias a nuestra modalidad remota de trabajo y la conciencia del autocuidado.
16. ÉTICA CORPORATIVA	Gobernanza ética.	16. paz, justicia e instituciones sólidas	- Contamos con 6 canales de denuncia de

	<i>Cultura de ética y cumplimiento</i>		<p>comportamientos antiéticos o corruptos o que vayan en contra de nuestras políticas de conducta.</p> <p>- Promovemos la cultura de la prevención del fraude gracias a la capacitación de nuestros colaboradores en estos temas lo cuales también investigamos y verificamos medidas para corregir y mitigar riesgos relacionados.</p>
20. CIBERSEGURIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	<p>Experiencia del cliente. <i>Responsabilidad y seguridad de la información</i></p>	16. paz, justicia e instituciones sólidas	<p>- Contamos con un sistema de gestión de la información, procesos y políticas que se ocupan de la ciberseguridad de todas las actividades del banco que dan como fruto la ausencia total de reclamaciones de clientes por violaciones a la privacidad de sus datos.</p> <p>- Además, hemos logrado mantener los indicadores de número de filtraciones de datos, filtraciones que involucren información de identificación personal (PII) y clientes afectados por estos sucesos en cero.</p>
21. PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA	Propuesta nueva línea para la estrategia. negocio sostenible	1. fin de la pobreza 8. trabajo decente y crecimiento económico	<p>-Somos aliado financiero de nuestros clientes a quienes ofrecemos beneficios para incentivos la cultura de ahorro y previsión financiera en sus cuentas transaccionales (cuentas de ahorro, cuentas de nómina y cuentas básicas) retirando costos a transferencias sin con destino a otros bancos, bonos de entretenimiento, y disminución de pagos por usos en la tarjeta.</p> <p>-Contamos con herramientas para identificar las necesidades de personas en situación de discapacidad como también</p>

			<p>para establecer comunicación con ellas junto con protocolos de atención para discapacidades, auditivas, visuales, cognitiva física y mental con el objetivo de generar experiencias memorables para todos los consumidores financieros que buscan nuestros servicios a través de nuestra Red de Oficinas y/o del Contact Center</p> <p>- Participamos de We trade, la feria de empleabilidad diversa más grande de Latinoamérica, donde aportamos a la agenda académica con un taller llamado “emprende con orgullo” que contó con la participación de 90 personas y con un foro sobre emprendimientos que contó con la asistencia de 71 personas.</p>
9. DERECHOS HUMANOS	Alianzas para el desarrollo. <i>Inversión social</i>	<p>1. Fin de la pobreza</p> <p>4. educación de calidad</p> <p>11. ciudades y comunidades sostenibles</p>	<p>-Participamos en el Acelerador en Derechos Humanos de Naciones Unidas, dando como resultado un ejercicio primario en la identificación y valoración de riesgos tanto internos como externos que permitió consolidar nuestras primeras acciones transversales en la materia.</p> <p>-Nos vinculamos a Expedición nueva Pangea, que busca desarrollar capacidades financieras básicas en jóvenes de 9-10 y 11 grado en instituciones educativas de Colombia. Como resultado culminamos 2023, con 500 estudiantes y 27 integrantes administrativos de los colegios de alianza educativa, formados en</p>

			<p>temas básicos financieros, como ahorro, inversión y presupuesto.</p> <p>-Con Nueva Pangea también contribuimos a educación de calidad y metodologías de calidad pues promueve las competencias para administrar, planear y decidir en torno a los recursos que se valoran, implica de todas las formas un esfuerzo escolar transversal así como los principios de progresión en el aprendizaje, el aprendizaje significativo, el aprendizaje centrado en el estudiante, la interacción social en el entorno educativo.</p>
18. SOSTENIBILIDAD DE RESULTADOS	<p>Gobernanza y ética. <i>Cultura ética y cumplimiento</i></p>	8. Trabajo decente y crecimiento económico	<p>-En Itaú contamos con una estructura de gobierno corporativo sólida que se basa en la toma de decisiones transparente y eficiente al servicio de los grupos de interés, la protección y creación de valor ASG.</p> <p>-En el tránsito del camino de la sostenibilidad hemos incorporado el enfoque de doble materialidad a nuestra evaluación de los temas prioritarios ASG de manera que incorporemos tanto la visión de impacto a los grupos de interés como los riesgos y oportunidades que pueda representar el entorno, el medio ambiente y las personas a nivel financiero.</p>
24. INVERSIÓN RESPONSABLE	<p>Financiamiento e inversión de impacto <i>Incorporación criterios ASG</i></p>	11. Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y Sostenibles	<p>-En Itaú contamos con un proceso estructurado de evaluación aspectos ambientales y sociales de los créditos otorgados</p> <p>- Formamos a nuestros colaboradores en los temas aplicables a las líneas de negocio con el fin de</p>

			<p>desarrollar las competencias necesarias que permitan atender las políticas establecidas en el control y mitigación de riesgos de esta naturaleza.</p> <p>-Desembolsamos \$1,413,316.49 millones COP en créditos evaluados en aspectos ambientales y sociales</p>
17. GESTIÓN DE RIESGOS	Financiamiento e inversión de impacto y gestión responsable	No aplica	No aplica
16. GOBIERNO CORPORATIVO	Gobernanza y ética. <i>Organización del gobierno</i>	16. Paz, justicia e instituciones sólidas	- En Itaú contamos con una estructura de gobernanza clara y definida que garantiza una toma de decisiones eficiente propendiendo por la generación de valor para el negocio y los grupos de interés integrando las prioridades ASG estratégicas.
11. ATRACCIÓN, RETENCIÓN Y DESARROLLO DE TALENTO	Talento comprometido. <i>Desarrollo y bienestar</i>	8. trabajo decente y crecimiento económico	-En Itaú tenemos definida la trayectoria de desarrollo de nuestro talento disponiendo evaluaciones de desempeño que consisten en formalización de desafíos (metas), evaluación de desafíos y competencias (comportamientos Itaú), Relatoría (entrevistas de exploratorias sobre el nivel de adherencia a la cultura del Banco, Comités de Evaluación (comités de discusión y calibración del talento - ranking) y finalmente el Feedback y plan de desarrollo individual. -Nuestro programa de formación permite el desarrollo del talento a nivel de liderazgo el cual se fortalece en nuestra Academia de Líderes que tiene como objetivo introducir los líderes en la

			ruta de aprendizaje diseñada alrededor de 4 pilares fundamentales en nuestra organización, enmarcado en el modelo de liderazgo Ituber. Líder de: Si mismo, personas, transformación y resultados.
--	--	--	---

ESTÁNDARES UNIVERSALES				
Sección	Contenido	Descripción	Sección y Página/s	Omisión
	GRI 1: Fundamentos 2021			
	GRI 2: Contenidos Generales 2021			
La organización y sus prácticas de reporte	GRI 2-1	Detalles de la organización	Perfil – Pág 8	
	GRI 2-2	Entidades incluidas en los informes de sostenibilidad de la organización	Sobre este informe – Pág 7	
	GRI 2-3	Periodo de reporte, frecuencia y punto de contacto	Sobre este informe – Pág 7	
	GRI 2-4	Reexpresión de la información	Sobre este informe – Pág 7	
	GRI 2-5	Verificación externa	Sobre este informe – Pág 7	
	Actividades y trabajadores	GRI 2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Perfil – Pág 8 Relación con proveedores – Pág 79
GRI 2-7		Empleados	Nuestro talento – Pág 88	
GRI 2-8		Trabajadores que no son empleados	Nuestro Talento - Pág 88	
Gobernanza	GRI 2-9	Estructura de gobernanza y composición	Gobierno corporativo – Pág 60	
	GRI 2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	Gobierno corporativo – Pág 60	

	GRI 2-11	Presidente del máximo órgano de Gobierno	Gobierno corporativo – Pág 60	
	GRI 2-12	Función del máximo órgano de Gobierno en la supervisión de la gestión de impactos	Gestión de riesgos – Pág 22 Gobierno corporativo – Pág 60	
	GRI 2-13	Delegación de la responsabilidad de la gestión de impactos	Gestión de riesgos – Pág 22 Gobierno corporativo – Pág 60	
	GRI 2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	Sobre este informe – Pág 7 Gestión de riesgos – Pág 22	
	GRI 2-15	Conflictos de interés	Gobierno corporativo – Pág 60	
	GRI 2-16	Comunicación de inquietudes críticas	Gobierno corporativo – Pág 60	
	GRI 2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Gobierno corporativo – Pág 60	
	GRI 2-18	Evaluación del máximo órgano de gobierno	Gobierno corporativo – Pág 60	
	GRI 2-19	Políticas de remuneración	Gobierno corporativo – Pág 60	
	GRI 2-20	Proceso para determinar la remuneración	Gobierno corporativo – Pág 60	
	GRI 2-21	Ratio de compensación total anual	Na	Se omite esta información debido a que es confidencial.
Estrategia, políticas y prácticas	GRI 2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Mensaje del presidente – Pág 4 Estrategia de sostenibilidad – Pág 53	

	GRI 2-23	Compromisos y políticas	Estrategia de sostenibilidad – Pág 53 Ética y anticorrupción – Pág 75	
	GRI 2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	Estrategia de sostenibilidad – Pág 53 Ética y anticorrupción – Pág 75	
	GRI 2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	Ética y anticorrupción – Pág 75	
	GRI 2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Ética y anticorrupción – Pág 75	
	GRI 2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	Asuntos legales – Pág 18	
	GRI 2-28	Afiliación a asociaciones	Anexo I – Detalle de la gestión ASG	
Compromiso con los grupos de interés	GRI 2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Anexo I – Detalle de la gestión ASG	
	GRI 2-30	Convenios de negociación colectiva	Nuestro Talento – Pág 88	
Temas Materiales	GRI 3: Temas materiales 2021			
Temas Materiales	GRI 3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	Estrategia de sostenibilidad – Pág 53 Anexo I – Detalle de la gestión ASG	
	GRI 3-2	Lista de temas materiales	Estrategia de sostenibilidad – Pág 53 Anexo I – Detalle de la gestión ASG	

CONTENIDOS POR TEMA MATERIAL				
Tema material	Estándar	Contenido	Páginas	Omisión

	GRI 201 Desempeño económico	GRI 201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Desempeño económico – Pág 43	
	GRI 201 Desempeño económico	GRI 201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Gestión de riesgos – Pág 22	
	GRI 201 Desempeño económico	GRI 201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Nuestro Talento – Pág 88	
	GRI 205 Anticorrupción 2016	GRI 205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	Relación con proveedores – Pág 79	
	GRI 204 Prácticas de abastecimiento	GRI 204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	Relación con proveedores – Pág 79	
Formación y desarrollo de las personas	GRI 3: Temas materiales 2021	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	Nuestro Talento – Pág 88	
	GRI 404 Formación y enseñanza 2016	404-1 Horas promedio anuales de formación	Nuestro Talento – Pág 88	
		404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Nuestro Talento – Pág 88	
		404-3 Porcentaje de empleados recibiendo evaluaciones de desempeño	Nuestro Talento – Pág 88	
	GRI 3: Temas materiales 2021	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	Nuestro talento – Pág 88	
	GRI 401 Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de	Nuestro talento – Pág 88	

		empleados y rotación		
		401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Nuestro talento – Pág 88	
		401-3 Permiso parental	Nuestro talento – Pág 88	
	GRI Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	Nuestro Talento – Pág 88	
		405-2 Ratio salarial entre hombres y mujeres	Nuestro Talento - Pág 88	
Gobernanza y ética	GRI 3: Temas materiales 2021	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	Ética y anticorrupción – Pág 75	
	GRI 205 Anticorrupción - 2016	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Ética y anticorrupción / Talento Humano – Pág 75 y 88	
	GRI 206 Competencia desleal 2016	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Asuntos legales – Pág 18 Ética y anticorrupción – Pág 75	No se ha presentado ningún caso relacionado con este tipo de prácticas.
Optimización operacional	GRI 3: Temas materiales 2021	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	Gestión ambiental – Pág 97	
	GRI 301 Materiales 2016	GRI 301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	Gestión ambiental – Pág 97	
	GRI 301 Materiales 2016	GRI 301-2 Insumos reciclados utilizados	Gestión ambiental – Pág 97	
	GRI 302 Energía 2016	GRI 302-1 Consumo de	Gestión ambiental – Pág 97	

		energía dentro de la organización		
		GRI 302-2 Consumo de energía fuera de la organización	Gestión ambiental – Pág 97	
		GRI 302-3 Intensidad energética	Gestión ambiental – Pág 97	
		GRI 302-4 Reducción del consumo energético	Gestión ambiental – Pág 97	
	GRI 303 Agua y efluentes 2018	GRI 303-5 Consumo de agua	Gestión ambiental – Pág 97	
	GRI 305 Emisiones 2016	GRI 305-1 Emisiones directas de GEI – (alcance 1)	Gestión ambiental – Pág 97	
		GRI 305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	Gestión ambiental – Pág 97	
		GRI 305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Gestión ambiental – Pág 97	
		GRI 305-4 Intensidad de las emisiones GEI	Gestión ambiental – Pág 97	
		GRI 305-5 Reducción de las emisiones GEI	Gestión ambiental – Pág 97	
Optimización operacional	GRI 306 Residuos 2020	GRI 306-3 Residuos generados	Gestión ambiental – Pág 97	
Optimización operacional	GRI 306 Residuos 2020	GRI 306-3 Residuos generados	Gestión ambiental – Pág 97	
Optimización operacional	GRI 306 Residuos 2020	GRI 306-4 Residuos no destinados a eliminación	Gestión ambiental – Pág 97	
Optimización operacional	GRI 306 Residuos 2020	GRI 306-5 Residuos destinados a eliminación	Gestión ambiental – Pág 97	

Respeto por las personas	GRI 3: Temas materiales 2021	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	Nuestro Talento – Pág 88	
	GRI 403 Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Nuestro Talento – Pág 88	
		403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Nuestro Talento – Pág 88	
		403-3 Servicios de salud en el trabajo	Nuestro Talento – Pág 88	
		403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Nuestro Talento – Pág 88	
		403-5 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Nuestro Talento – Pág 88	
		403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	Nuestro Talento – Pág 88	
		403-8 Sistema de gestión de Salud y seguridad en el trabajo	Nuestro Talento – Pág 88	
		403-9 Lesiones por accidente laboral	Nuestro Talento – Pág 88	
		403-10 Dolencias y enfermedades laborales	Nuestro Talento – Pág 88	
Transparencia y anticorrupción	GRI 3: Temas materiales 2021	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	Ética y anticorrupción – Pág 75	

Servicio al cliente	GRI 3 Temas materiales 2021	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	Experiencia del cliente – Pág 79	
Servicio al cliente	GRI 417 Marketing y etiquetado 2016	GRI 417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Experiencia del cliente – Pág 79	
Transparencia y anticorrupción	GRI 417 Marketing y etiquetado 2016	GRI 417-2 Incumplimientos etiquetado de productos y servicios	Ética y anticorrupción – Pág 75	En materia de cumplimiento de sentencias judiciales, determinaciones comerciales y/o procedimientos administrativos, relacionados con la operación regular de Itaú Colombia y sus filiales y sin que medie participación dolosa de funcionarios, para el año 2023 se realizó el pago de la sanción de Leasing habitacional por parte de la SFC de COP \$400 millones, la cual había sido provisionada en los años 2021 y 2022, así como se realizaron las debidas indemnizaciones a los clientes afectados por este concepto en dichos años
Transparencia y anticorrupción	GRI 417 Marketing y etiquetado 2016	GRI 417-3 Incumplimientos de comunicaciones de marketing	Ética y anticorrupción – Pág 75	

Servicio al cliente	GRI 418 Privacidad del cliente 2016	GRI 418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Experiencia del cliente – Pág 79	
---------------------	-------------------------------------	---	----------------------------------	--

Índice de métricas SASB

ESTÁNDAR DE ASEGURAMIENTO – VERSIÓN 2018					
Tópico SASB	Código	Descripción	Unidad de medida	Omisión	Página/s
Parámetros de actividad					
PARÁMETROS DE ACTIVIDAD	FN-AC-000.A	Total activos bajo gestión (AUM)			Desempeño económico – Pág 43
PARÁMETROS DE ACTIVIDAD	FN-AC-000.B	Total activos bajo custodia y supervisión		Se omite pues el indicador contiene requerimientos que no aplican a las operaciones de la compañía	
PARÁMETROS DE ACTIVIDAD	FN-CB-000.A	(1) Número y (2) valor de las cuentas corrientes y de ahorro por segmento: (a) personales y (b) pequeñas empresas			Desempeño económico – Pág 43
PARÁMETROS DE ACTIVIDAD	FN-CB-000.B	(1) Número y (2) valor de los préstamos por segmento: (a) personales, (b) pequeñas empresas, y (c) corporativos			Desempeño económico – Pág 43
PARÁMETROS DE ACTIVIDAD	FN-IN-000.A	Número de pólizas vigentes, por segmento: (1) de propiedad y accidentes, (2) de vida, (3) de reaseguros asumidos			Desempeño económico – Pág 43

Parámetros de contabilidad					
Diversidad e inclusión entre los empleados	FN-IB-330a.1	Porcentaje de representación de géneros y grupos raciales/étnicos en (1) la dirección ejecutiva, (2) la dirección no ejecutiva, (3) los profesionales y (4) todos los demás empleados			Nuestro Talento – Pág 88
Ética empresarial	FN-IB-510a.1	Pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con el fraude, uso de información privilegiada, antimonopolio, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras leyes o reglamentos relacionados de la industria financiera durante 2023			Ética y anticorrupción – Pág 75 - Itaú Colombia y sus filiales no tienen pérdidas monetarias judiciales o administrativas en 2023, relacionadas con casos de uso de información privilegiada, violación a leyes antimonopolio, competencia desleal, manipulación del mercado y/o mala praxis.
Ética empresarial	FN-IB-510a.2	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades	N/A		Ética y anticorrupción – Pág 75
Integridad profesional	FN-IB-510b.4	Descripción del enfoque para garantizar la integridad profesional, incluido el deber de diligencia			Ética y anticorrupción – Pág 75
Ética empresarial	FN-AC-510a.2	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades	N/A		Ética y anticorrupción – Pág 75

Ética empresarial	FN-AC-510a.1	Pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con el fraude, uso de información privilegiada, antimonopolio, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras leyes o reglamentos relacionados de la industria financiera durante 2023			Ética y anticorrupción – Pág 75 – Itaú Colombia y sus filiales no tienen pérdidas monetarias judiciales o administrativas en 2023, relacionadas con casos de uso de información privilegiada, violación a leyes antimonopolio, competencia desleal, manipulación del mercado y/o mala praxis.
Diversidad e inclusión entre los empleados	FN-AC-330a.1	Porcentaje de representación de géneros y grupos raciales/étnicos en (1) la dirección ejecutiva, (2) la dirección no ejecutiva, (3) los profesionales y (4) todos los demás empleados			Nuestro Talento – Pág 88
Información transparente y asesoramiento justo para los clientes	FN-AC-270a.2	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el marketing y la comunicación de información relacionada con productos financieros a clientes nuevos y antiguos			En materia de cumplimiento de sentencias judiciales, determinaciones comerciales y/o procedimientos administrativos, relacionados con la operación regular de Itaú Colombia y sus filiales y sin que medie participación dolosa de funcionarios, para el año 2023 se realizó el pago de la sanción de

					Leasing habitacional por parte de la SFC de COP \$400 millones, la cual había sido provisionada en los años 2021 y 2022, así como se realizaron las debidas indemnizaciones a los clientes afectados por este concepto en dichos años
Información transparente y asesoramiento justo para los clientes	FN-AC-270a.3	Descripción del enfoque para informar a los clientes sobre los productos y servicios.			Experiencia del cliente – Pág 78 Itaú Colombia ha aplicado las siguientes medidas correctivas: -Se le realizó la devolución de los intereses en excesos a los clientes y la sanción prevista en el artículo 72 de la Ley 45 de 1990, sobre los 4.264 clientes afectados. -Se realizaron ajustes a los productos afectados.
Gestión del riesgo sistémico	FN-AC-550a.1	Porcentaje de activos de fondo de composición abierta gestionados por categoría de clasificación de liquidez		Se omite pues el indicador contiene requerimientos que no aplican a las operaciones de la compañía	
Gestión del riesgo sistémico	FN-AC-550a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de programas de		Se omite pues el indicador contiene requerimientos	

		gestión del riesgo de liquidez en la estrategia de la cartera y la gestión del riesgo de rescate		que no aplican a las operaciones de la compañía	
Gestión del riesgo sistémico	FN-AC-550a.3	Riesgo total frente a las operaciones de financiación de valores		Se omite pues el indicador contiene requerimientos que no aplican a las operaciones de la compañía	
Gestión del riesgo sistémico	FN-AC-550a.4	Riesgo neto frente a los derivados de crédito suscritos		Se omite pues el indicador contiene requerimientos que no aplican a las operaciones de la compañía	
Seguridad de los datos	FN-CB-230a.1	(1) Número de filtraciones de datos, (2) porcentaje que implica información de identificación personal (PII), (3) número de titulares de cuentas afectados			Experiencia del cliente – Pág 78
Seguridad de los datos	FN-CB-230a.2	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos			Experiencia del cliente – Pág 79
Generación de inclusión y capacidad financieras	FN-CB-240a.1	(1) número y (2) cuantía de los préstamos pendientes cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad.		Se omite este contenido debido a que no tenemos ninguna línea especial para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo a la comunidad vigentes.	
	FN-CB-240a.2	(1) Número y (2) cuantía de los préstamos		Se omite pues el indicador contiene	

		vencidos e improductivos cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad		requerimientos que no aplican a las operaciones de la compañía	
	FN-CB-240a.3	Número de cuentas corrientes minoristas sin coste proporcionadas a clientes previamente no bancarizados o infrabancarizados.		No se reporta este contenido pues nuestras cuentas corrientes no tienen coste de manejo. Dicho coste lo tiene el portal empresarial, pero no existe ninguna distinción en cuanto a costes para empresas previamente bancarizadas o infrabancarizadas	
	FN-CB-240a.4	Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, infrabancarizados o desatendidos			Banca responsable – Pág 82
Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión en el análisis crediticio	FN-CB-410a.1	Exposición crediticia comercial e industrial, por sector			Gestión de riesgos – Pág 22 Desempeño económico – Pág 43
Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión en el análisis crediticio	FN-CB-410a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG) en el análisis de crédito			Gestión de riesgos – Pág 22 Banca responsable – Pág 82

Ética empresarial	FN-CB-510a.1	Pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con el fraude, uso de información privilegiada, antimonopolio, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras leyes o reglamentos relacionados de la industria financiera durante 2023			Ética y anticorrupción – Pág 75 - Itaú Colombia y sus filiales no tienen pérdidas monetarias judiciales o administrativas en 2023, relacionadas con casos de uso de información privilegiada, violación a leyes antimonopolio, competencia desleal, manipulación del mercado y/o mala praxis.
Ética empresarial	FN-CB-510a.2	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades			Ética y anticorrupción – Pág 75
Gestión del riesgo sistémico	FB-CB-550a.1	Puntuación en la evaluación de banco de importancia sistémica mundial (G-SIB), por categoría		Se omite pues el indicador contiene requerimientos que no aplican a las operaciones de la compañía	
Gestión del riesgo sistémico	FB-CB-550a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de los resultados de las pruebas de resistencia obligatorias y voluntarias en la planificación de la adecuación del capital a largo plazo estrategia corporativa y otras actividades comerciales		Se omite pues el indicador contiene requerimientos que no aplican a las operaciones de la compañía	
Privacidad del cliente	FN-CF-220a.1	Número de titulares de cuentas cuya información se utiliza con			Experiencia al cliente – Pág 78 Itaú Colombia cuenta con

		propósitos secundario			lineamientos que declara que la información de los titulares de cuentas no se usa con propósitos secundarios.
Privacidad del cliente	FN-CF-220a.2	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la privacidad del Cliente			Ética y anticorrupción – Pág 75 Experiencia del cliente – Pág 78 Itaú Colombia no ha incurrido en pérdidas monetarias por concepto de violación de la privacidad del cliente.
Seguridad de los datos	FN-CF-230a.1	(1) Número de filtraciones de datos, (2) porcentaje que implica información de identificación personal (PII), (3) número de titulares de cuentas afectados			Experiencia del cliente – Pág 78
Seguridad de los datos	FN-CF-230a.2	Pérdidas por fraudes relacionadas con tarjetas (1) con ausencia de tarjeta y (2) con presencia de tarjeta y otros tipos de fraude			Experiencia del cliente – Pág 78 Por cuenta de fraudes internos relacionados con tarjetas de crédito se tuvo una afectación contable de COP 10,428,922. Mientras en el caso fraudes externos relacionados con de tarjetas débito se tuvo una afectación

					contable por valor de COP 484,840,832 y relacionado con tarjetas de crédito COP 5,641,775,319
Seguridad de los datos	FN-CF-230a.3	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos			Experiencia del cliente – Pág 78
Prácticas de venta	FN-CF-270a.1	Porcentaje de remuneración total de los empleados cubiertos que es variable y está vinculado a la cantidad de productos y servicios vendidos			Experiencia del cliente – Pág 78 Nuestro Talento – Pág 88 25% de colaboradores cuentan con compensación variable sujeto a productos y servicios vendidos. (69% Sueldo básico y 31% sueldo variable)
Prácticas de venta	FN-CF-270a.2	Tasa de aprobación de (1) crédito y (2) productos de prepago para solicitantes con puntuación FICO superior e inferior a 660		Se omite pues el indicador contiene requerimientos que no aplican a las operaciones de la compañía	
Prácticas de venta	FN-CF-270a.3	(1) Comisión media de productos complementarios, (2) TAE media prepagos, (3) antigüedad media de las cuentas, (4) cantidad media de líneas comerciales, y (5) comisiones anuales medias de productos de		Se omite pues el indicador contiene requerimientos que no aplican a las operaciones de la compañía	

		prepago, para clientes con puntuación FICO superior e inferior a 660			
Prácticas de venta	FN-CF-270a.4	(1) Número de quejas presentadas ante la Oficina de Protección Financiera del Consumidor (CFPB), (2) porcentaje de ellas con compensación monetaria o no monetaria, (3) porcentaje de ellas impugnadas por el consumidor, (4) porcentaje de ellas que acabó en una investigación por parte de la CFPB			Ética y anticorrupción – Pág 74 Experiencia del cliente – Pág 78
Prácticas de venta	FN-CF-270a.5	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la venta y el mantenimiento de los productos			Itaú Colombia no ha incurrido en pérdidas monetarias relacionadas con procedimientos judiciales por asuntos de venta y mantenimiento de productos
Información transparente y asesoramiento justo para los clientes	FN-IN-270a.1	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el marketing y la comunicación de información relacionadas con productos de seguros a clientes nuevos y antiguos			Itaú Colombia no ha incurrido en pérdidas monetarias relacionadas con procedimientos judiciales por asuntos de marketing y la comunicación de información relacionadas con productos de seguros a clientes nuevos y antiguos
Información transparente y asesoramiento	FN-IN-270a.2	Relación entre quejas y reclamaciones			Experiencia del cliente – Pág 78

justo para los clientes					
Información transparente y asesoramiento justo para los clientes	FN-IN-270a.4	Descripción del enfoque para informar a los clientes sobre los productos			Experiencia del cliente – Pág 78
Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión en la gestión de inversiones	FN-IN-410a.1	Total de activos invertidos, por sector y clase de activo			Desempeño económico – Pág 43
Gestión del riesgo sistémico	FN-IN-550a.1	Exposición a los instrumentos derivados por categoría: (1) exposición potencial total a derivados sin compensación central, (2) valor total razonable de las garantías aceptables contabilizadas en la cámara de compensación central, y (3) exposición potencial total a derivados con compensación central		Se omite pues el indicador contiene requerimientos que no aplican a las operaciones de la compañía	
Gestión del riesgo sistémico	FN-IN-550a.1	Valor razonable total de las garantías por préstamo de valores		Se omite pues el indicador contiene requerimientos que no aplican a las operaciones de la compañía	
Gestión del riesgo sistémico	FN-IN-550a.1	Descripción del enfoque para la gestión de los riesgos relacionados con el capital y la liquidez asociados a las actividades sistémicas no aseguradas		Se omite pues el indicador contiene requerimientos que no aplican a las operaciones de la compañía	

	FN-MF-270a.3	Importe total de las pérdidas monetarias resultantes de los procedimientos judiciales relacionados con las comunicaciones a los clientes o la remuneración de los originadores de los préstamos			Itaú Colombia no ha incurrido en pérdidas monetarias por concepto de comunicaciones a los clientes o la remuneración de los originadores de los préstamos. De igual forma se declara que su fuerza comercial no es tercerizada y la propia no ha incurrido en asuntos como los mencionados en este requerimiento.
--	--------------	---	--	--	---