



Informe de

# gestión y sostenibilidad

# 2020

Itaú  
Itaú  
Itaú  
Itaú

Itaú  
Itaú  
Itaú

Itaú  
Itaú  
Itaú  
Itaú

# Contenidos



**01** Mensaje a nuestros grupos de interés, **pág 3**

**02** Contexto macroeconómico, **pág 4**

Contexto internacional, **pág 4**

Contexto colombiano, **pág 5**

**03** Quiénes somos, **pág 6**

¿De dónde venimos?, **pág 6**

Itaú en Colombia, **pág 7**

**04** Gobierno corporativo, **pág 10**

Estructura de administración y gobierno corporativo, **pág 10**

Comportamiento ético, **pág 10**

**05** Sostenibilidad, **pág 12**

Estrategia de sostenibilidad, **pág 12**

Fuentes de conocimiento y alianzas para el desarrollo sostenible, **pág 13**

Nuestros grupos de interés, **pág 13**

Materialidad, **pág 14**

**06** Itaú por el Pacífico, **pág 15**

**07** Las personas son todo para nosotros, **pág 16**

Nuestro equipo de trabajo, **pág 17**

Nuestro modelo de bienestar, **pág 19**

Salud y seguridad en el trabajo, **pág 20**

Relaciones laborales, **pág 20**

Fortalecemos las capacidades de las personas, **pág 21**

**08** Simple siempre: transformación digital, **pág 22**

**09** Cultura de calidad y servicio al cliente, **pág 24**

Satisfacción de clientes, **pág 25**

Mejoramiento de la experiencia de clientes, **pág 25**

**10** Inclusión y educación financiera, **pág 26**

**11** Fanáticos de la performance, **pág 28**

Balance no consolidado, **pág 28**

Estado de resultados no consolidado, **pág 30**

Valor económico generado y distribuido, **pág 31**

Financiación sostenible, **pág 31**

Sostenibilidad de nuestra cadena de suministros, **pág 32**

Optimizamos recursos, **pág 32**

**12** Gestionamos los riesgos, **pág 33**

**13** Anexos, **pág 36**

Asuntos legales, **pág 36**

Operaciones con socios y administradores, **pág 36**

Hechos posteriores, **pág 37**

Declaraciones finales, **pág 37**

Informe del representante legal, **pág 38**

Evolución previsible de la sociedad (art. 47, Ley 222/1955, modificado por el art. 1, Ley 603/2000), **pág 39**

Inversión social 2020, **pág 40**

20  
20



**Baruc Sáez**  
 Presidente

### Estimados accionistas

2020 ha sido uno de los años más atípicos del último siglo debido a los desafíos que nos planteó la pandemia a nivel mundial. En Itaú CorpBanca Colombia no fuimos ajenos a este contexto y a los retos trazados en nuestro plan estratégico sumamos los generados por la pandemia global.

En esa línea, se definió una hoja de ruta enmarcada en el objetivo de poner al cliente en el centro de todas nuestras acciones. Dada la situación, en el primer semestre gestionamos alivios que cubrieron el 46% del total de nuestra cartera y en la segunda parte del año adoptamos el Programa de Acompañamiento a Deudores (PAD), con lo que impactamos a más de 17.500 clientes de persona natural y jurídica, acorde con las disposiciones de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC). Mantuvimos la dinámica de la estrategia planteada y al cierre del año logramos hitos relacionados con la mejora sustancial en el relacionamiento con quienes usan nuestros productos y servicios, al poner a su disposición una app más amigable y la posibilidad de contratar virtualmente parte de nuestro portafolio. En el balance final logramos la digitalización del 47% de nuestros clientes.

En la Banca Mayorista también afianzamos nuestra relación con los clientes especialmente en segmentos como constructor, finanzas corporativas y de banca de inversión. Participamos activamente en dos emisiones de bonos relevantes para las finanzas públicas, una para la República de Colombia por US\$2.500 millones y la segunda para el Distrito de Bogotá por \$600 mil millones, con lo que se obtuvieron recursos frescos por \$2 billones entre 2019 y 2020, un aporte clave en las actuales circunstancias.

El 2020 se convirtió en el año de mayor soporte a iniciativas sociales al vincularnos con aliados como ProBogotá, con el objetivo de aumentar la capacidad hospitalaria para enfrentar el desafío que ha representado la pandemia; al tiempo que sumamos esfuerzos con Bavaria y el Ministerio de Defensa para dotar al departamento del Atlántico de un hospital de campaña con 50 camas, totalmente acondicionado y que ha sido vital en la atención a los afectados por Covid-19. Además, colaboradores y banco realizamos aportes a comunidades específicas en Bogotá y Buenaventura, que beneficiaron a cerca de 5.500 personas; para una inversión social que totalizó 2 mil 600 millones de pesos en 2020.

Para adaptarnos internamente, acondicionamos rápidamente las plataformas para lograr que el 80% de nuestra fuerza laboral pudiese trabajar de manera remota. Nuestros colaboradores han respondido a la situación con adaptabilidad y resiliencia, y en estas circunstancias hemos mantenido el compromiso de continuar profundizando la adopción de la cultura organizacional, lo que nos permitió incrementar la percepción de Itaú Colombia como un buen lugar de trabajar, al pasar de un índice de 83,2% en 2019 a 90,9%, el año anterior.

En términos de marca ingresamos al ranking Merco Empresas, el mejor monitor de reputación del país, al ocupar la posición 95 en la edición de 2020. Un hito destacado si se tiene en cuenta el poco tiempo de la marca Itaú en Colombia y la calidad del sondeo que es verificado por la firma KPMG.

### Resultados

Para 2020, el país sufrió una histórica contracción de la actividad que para el segundo trimestre llegó al -16% y tras un proceso de recuperación el Producto Interno Bruto terminó el año con una caída de 6,8%, lo que afectó diferentes indicadores, incluyendo el desempleo y los niveles de inversión. Ante esta situación sin precedentes en la historia reciente del país, el Banco de la República le apostó al estímulo monetario, con recortes de 250 puntos en la Tasa Política Monetaria, lo que llevó la tasa de referencia al 1,75%.

Bajo estas condiciones, Itaú CorpBanca Colombia registró dos movimientos que impactaron los resultados de 2020. En julio, se dio a conocer una pérdida contable que incluyó el *goodwill* y los activos intangibles por \$704.695 millones, sin efecto en caja y que no tuvo impacto en la liquidez del Banco, su solvencia o en su posición de riesgo de mercado y de crédito.

Además, debido a la caída de los ingresos de gran parte de los deudores, como consecuencia de las medidas tomadas por las autoridades para evitar la propagación del Covid, el gasto por deterioro de cartera de crédito y operaciones de leasing se incrementó en 68%, para llegar a los 697 mil millones de pesos, de los cuales \$308 mil millones se oficializaron en octubre como provisiones adicionales, en línea con lo dispuesto por la Circular Externa 022 de 2020 de la SFC.

Tras este balance entendemos que enfrentamos un 2021 desafiante, por lo que estructuramos un plan estratégico de cara a consolidar nuestra operación en Colombia, cuyo principal objetivo es “ser el banco de elección de nuestros clientes”, basado en un modelo de gestión que busca reforzar el relacionamiento integral con nuestros usuarios, apalancados en una robusta oferta de valor y el respaldo de la plataforma regional de Itaú.

En perspectivas macro, la puesta en marcha del Plan Nacional de Vacunación permitirá reducir la incertidumbre, por lo que le apostamos al crecimiento convencidos de una recuperación de la economía nacional, proceso en el que aportaremos con el acompañamiento permanente a nuestros clientes.

Desde mi llegada he trabajado con la certeza de que se han sentado las bases necesarias para iniciar una nueva fase, que nos permita acelerar la ejecución del plan estratégico que proyecte nuestro crecimiento y para eso cuento con el compromiso de todos los equipos.

Señores accionistas, les agradezco el apoyo brindado en este complejo periodo, los invito a leer el primer informe anual que presento como Presidente de Itaú CorpBanca Colombia, convencido de que tenemos por delante inmensos retos de carácter externo e interno y al mismo tiempo, la oportunidad de demostrar la enorme capacidad del equipo de nuestra organización, en pro de unos resultados sustentables y de continuar aportando al desarrollo del país.

### Gracias.

# Contexto macroeconómico

# 02

## Contexto Internacional

A medida que la volatilidad producto de la guerra comercial se disipaba, la pandemia del Covid-19 golpeó con fuerza a la economía global. En un comienzo, las miradas del mercado estaban puestas en la economía China donde se habría originado el virus, dado su rol protagónico en la dinámica global. Pero prontamente el virus cruzó fronteras a una velocidad de contagio superior a la capacidad hospitalaria instalada en gran parte de las economías desarrolladas, principalmente en Europa. Como resultado, los gobiernos adoptaron estrictas medidas de distanciamiento social, junto con significativos programas de estímulo monetario y fiscal, para hacer frente a los efectos adversos de la pandemia en la actividad.

Los bancos centrales del mundo recortaron agresivamente sus tasas de interés e implementaron medidas de estímulo no convencional para prevenir un mayor deterioro de la economía. Los recortes en tasas de interés se hicieron presentes en todas las latitudes, y adicionalmente, el Banco Central Europeo y la Reserva Federal (FED) de EE. UU. se destacaron por la ampliación de sus programas de alivio cuantitativo para acompañar la recuperación económica, asegurando su permanencia hasta que se haya logrado un progreso sustancial hacia los objetivos de empleo e inflación. En la región, los recortes de tasas de interés en Brasil, Colombia y Perú llevaron las tasas referenciales a mínimos históricos, y varios países extendieron líneas de liquidez a la banca y de financiamiento para el sector corporativo. En neto, la mayor liquidez totalizó cerca del 6% del PIB a nivel global.

Complementando las medidas monetarias, los gobiernos también generaron significativas respuestas fiscales, que representan cerca del 6% del PIB global. EE. UU. aprobó paquetes de estímulo fiscal por más del 12% del PIB (destinados a atención sanitaria, transferencias a compañías y desempleados) mientras que la Zona Euro inyectó recursos fiscales por 3,8% del PIB. China hizo lo propio por cerca de 5% del PIB en estímulo fiscal y medidas de liquidez por 1,3% del producto. En la región, las respuestas fiscales estuvieron lideradas por Chile, Brasil y Perú (con gasto fiscal de algo menos del 10% de su respectivo PIB), mientras que México se destacó por su austeridad fiscal.

Noticias favorables en el frente sanitario llegaron a finales del año. Marcando un precedente en materia de investigación y desarrollo farmacéutico, se acortó el tiempo de desarrollo, producción y comercialización de una vacuna de varios años a apenas meses. Cuatro de los principales laboratorios lograron



En la región, los recortes de tasas de interés en Brasil, Colombia y Perú llevaron las tasas referenciales a mínimos históricos

aprobación de emergencia para comenzar la distribución de vacunas en EE. UU., Europa y otros países hacia fines de año. Las mejores perspectivas llevaron a las materias primas a dejar atrás los mínimos históricos registrados al principio de la pandemia y a recuperar precios.

La volatilidad fue la constante en los precios de los activos. En adición al Covid-19, los mercados se vieron estresados por la continuación de las tensiones geopolíticas, incluyendo la disputa comercial entre EE. UU. y China, la disputada elección presidencial en EE. UU., así como la extensión de las negociaciones para un acuerdo comercial entre el Reino Unido y la Unión Europea.

# Contexto colombiano

Posterior a un crecimiento de 3,3% en 2019, la economía colombiana no fue indiferente a los vaivenes del escenario internacional en 2020. Viéndose significativamente afectada por la situación sanitaria y la caída de los precios internacionales del petróleo durante el segundo trimestre del año. Las medidas de distanciamiento social impuestas para preservar la salud de la población fueron de las más estrictas de la región y resultaron en una caída significativa de la actividad de casi 16% en el 2T20, junto con un marcado deterioro del mercado laboral. Sin embargo, una recuperación gradual partió el tercer trimestre de 2020 con la moderación de las medidas de distanciamiento, pero no fue suficiente para compensar el choque, que dejó a la economía con una contracción histórica cercana al 7,0% en 2020.

En respuesta a la desaceleración, el Banco de la República apoyó el estímulo monetario llevando la tasa REPO a mínimos históricos. El emisor implementó un ciclo gradual recortes por 250 puntos a la tasa de política monetaria, llevándola a 1,75%, junto con programas de liquidez en moneda local y extranjera. La estrategia de gradualidad en los recortes respondió a una junta directiva cautelosa frente a una gran incertidumbre, donde no quería exacerbar los desbalances externos y posibles presiones sobre la moneda (y eventualmente la inflación) dado el deterioro de las materias primas. Conforme la inflación cedió hasta el 1,6%, la Junta reabrió la puerta a recortes adicionales futuros en su última reunión del año. Esto ocurrió aun cuando las expectativas del mercado apuntaban a una inflación levemente inferior de la meta del 3% en 2021.

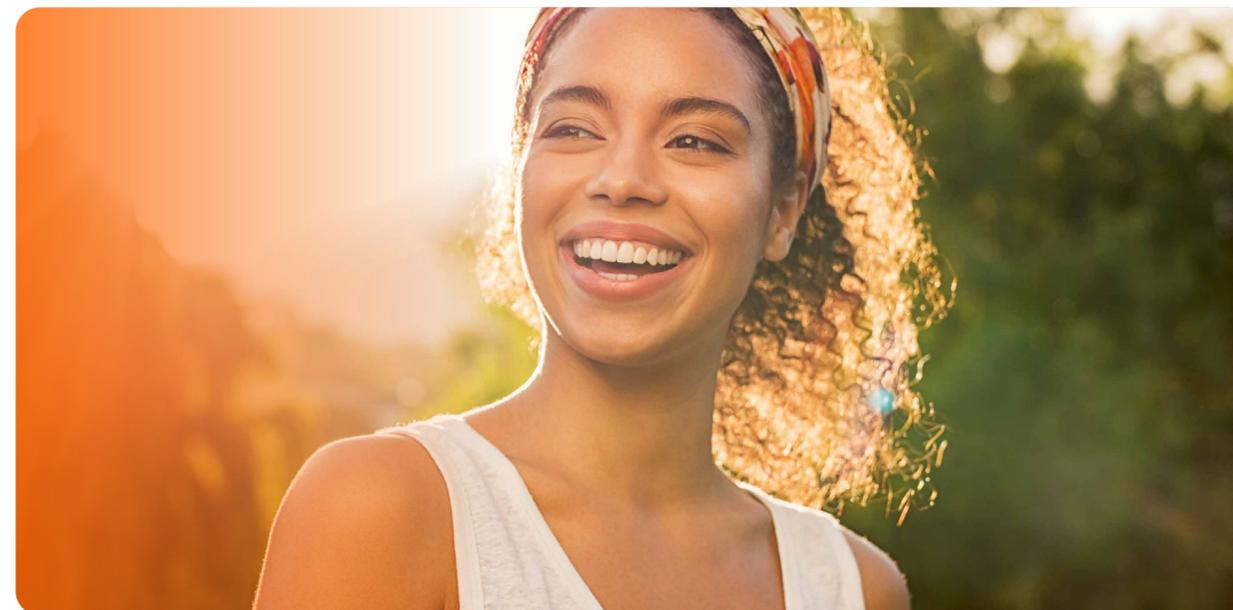
Mientras tanto, el Gobierno implementó un paquete de estímulo fiscal por cerca del 3,0% del PIB, entre los menores de la región. La compleja situación fiscal, dada una caída significativa en los ingresos tributarios junto con crecientes demandas de gasto, llevó al Comité de la Regla Fiscal a relajar el cumplimiento de la meta de déficit tanto en 2020 como en 2021 para brindar espacio de maniobra ante el choque del Covid-19. Aunque el fisco se benefició de la amplia liquidez global y accedió a los mercados de deuda a lo largo del año, las autoridades buscaron balancear sus fuentes de financiamiento hacia el cierre de 2020, garantizando la liquidez, y optimizando su costo en un escenario de tasas de interés bajas.

Adicionalmente, Colombia fue la primera economía en acceder a línea de crédito flexible (LCF) del Fondo Monetario Internacional, reiterando un adecuado manejo macro-prudencial. El Gobierno ejecutó un desembolso por unos 5,4 mil millones de dólares al cierre de año como parte de la ampliación total solicitada inicialmente por US\$17,3 mil millones al FMI. Las autoridades utilizarán los recursos para hacer frente a mayores necesidades de financiación, manteniendo al mismo tiempo robustos amortiguadores externos, como el aumento de las reservas



## Colombia fue la primera economía

en acceder a línea de crédito flexible (LCF) del Fondo Monetario Internacional, reiterando un adecuado manejo macro-prudencial.



internacionales en US\$ 3,5 mil millones por parte del Banco de la República, en un contexto de mayor incertidumbre global.

La compleja situación fiscal llevó a las tres principales agencias de calificación a mantener una perspectiva negativa para el país. Las entidades coincidieron en que la clave para mantener una calificación de grado de inversión estaría en avanzar en una reforma fiscal estructural durante 2021. Si bien el presidente Iván Duque indicó que la discusión de una reforma fiscal no ocurriría mientras la economía esté viviendo los efectos de la pandemia y no se retome la senda a la recuperación, el ejecutivo nombró un comité de expertos para presentar sus recomendaciones a principios de 2021.

La caída de los precios del petróleo, el deterioro de los principales socios comerciales y la contracción en la demanda interna, incidieron marcadamente en las cuentas externas del país. En medio de las restricciones comerciales, el peso colombiano cotizó en torno a máximos históricos cercanos a 4.200 pesos por dólar en el momento de menores precios del petróleo, pero recuperó terreno y cerró el año en \$3.433 conforme la aversión al riesgo se moderó a lo largo del año. Así, la devaluación y la magnitud del choque en actividad llevaron un colapso de las importaciones, con lo que el déficit de cuenta corriente se moderó rápidamente, financiado por importantes flujos de inversión extranjera directa, mientras que los flujos de portafolio se recuperaron en medio de la amplia liquidez global. Con todo, el déficit de cuenta corriente habría bordeado el 3,4% del PIB en 2020, una reducción gradual desde el 4,3% del año anterior.

En adelante, anticipamos una reactivación de la actividad global luego de una contracción del 3,3% en 2020, destacando que los avances en la vacunación serán determinantes. Las mejoras en el frente sanitario que permitirán una consolidación de la reapertura de las economías, el efecto de los estímulos fiscal y monetario, y una moderación en la volatilidad

global ayudarán a un repunte de cercano al 6,6% en el 2021. En este escenario, EE. UU. y la Zona Euro se expandirían probablemente más de un 5%, mientras China lideraría la recuperación con un avance de 8,5% en 2021. Mientras tanto, esperamos que en la región mejoras en el contexto global ayuden a un crecimiento del 4,4% en 2021.

En este entorno, Colombia retornaría la senda de expansión. La posibilidad de una recuperación se abre camino, soportada por la normalización de los precios del petróleo, la reapertura de la economía local, y las mejoras de la actividad global que impulsarían la dinámica de comercio exterior con los principales socios comerciales. Sin embargo, un inicio de año con un creciente número de contagios, nuevas medidas de restricción en la movilidad y retos en el programa de vacunación suponen grandes riesgos para la reactivación. De nuevo, los programas de estímulo monetario y fiscal buscarán promover la estabilidad macroeconómica, y particularmente la recuperación del mercado laboral.

Finalmente, con la reanudación de la regla fiscal en 2022, es clara la necesidad de una reforma tributaria. Es probable que ajustes fiscales con cambios estructurales eviten la pérdida del grado de inversión del país, pero el aumento de las presiones de gasto tras la pandemia, el ambiente político y la cercanía de las elecciones presidenciales y legislativas en 2022 significan que el apoyo del Congreso a las medidas fiscales impopulares (como aumentos del IVA y del impuesto al patrimonio) probablemente sea complejo de obtener.

# Quiénes somos

Itaú  
Itaú  
Itaú  
Itaú

# 03

## ¿De dónde venimos?

GRI 102-3

Itaú tiene un papel fundamental como líder en el sector de la banca privada en Brasil y América Latina, resultado de su estrategia de internacionalización y a su fuerte cultura corporativa.

### Nuestra presencia regional fortalece la oferta local

**95 años**

de historia del banco más grande de América Latina<sup>1</sup>

### Presentes en 18 países

#### Latam

- Argentina
- Brasil
- Chile
- Colombia
- 1 México
- Panamá
- Paraguay
- 1 Perú
- Uruguay

Marca más valiosa Brasil<sup>2</sup>  
**US\$6,1 bn**

Valor mercado<sup>3</sup>  
**US\$45,9 bn**

Total Activos<sup>3</sup>  
**US\$379,8 bn**

Cartera créditos<sup>3</sup>  
**US\$148,5 bn**

ROE<sup>4</sup>  
**13,5%**

Utilidad<sup>4</sup>  
**US\$0,8 bn**

Capital Tier I<sup>3</sup>  
**12,1%**



■ Banco Universal  
■ Otras operaciones

1 Corporate & Investment Banking

2 Asset Management

3 Banca Privada

### Cerca de:



56 millones clientes de consumo



434 mil accionistas directos



4,5 mil puntos de atención



97 mil empleados



46 mil cajeros

Fuente: Itaú Unibanco. Tasa de cambio de USDBRL 5,463. 1- Banco más grande por valor de mercado. 2- Ranking Interbrand 2019. 3- Junio 2020. 4- En 2020

# Itaú en Colombia

GRI 102-1, 102-4, 102-5

Somos el Grupo Itaú Corpbanca Colombia, llegamos al país en 2016 y desde entonces nos hemos consolidado como el octavo banco a nivel nacional por nivel de activos. Contamos con una red de 28 plazas nacionales y una internacional en Panamá, 112 puntos de atención y 142 cajeros automáticos.

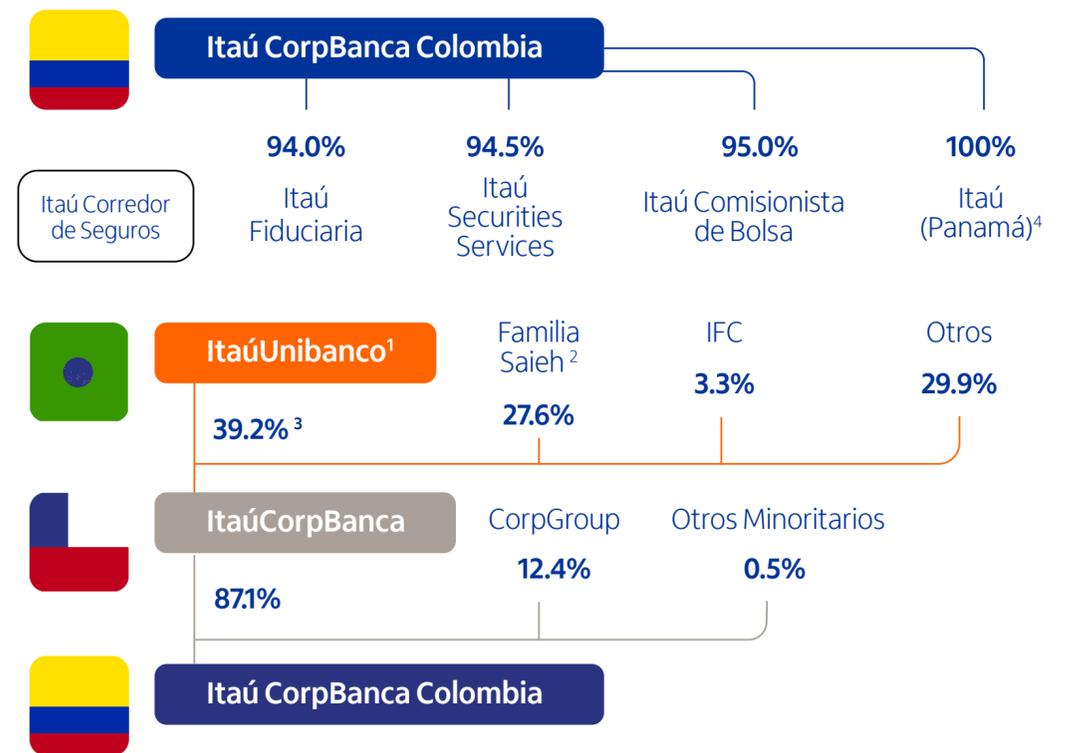
## Principales cifras



Indicadores financieros	
Cobertura 90 Días	210%
Cartera vencida 90 días	3,7%*
IRL 30 días	269%*
Solvencia básica*	9,0%
Solvencia total*	13,4%

Principales cifras banco individual en Colombia	
Total Activo*	COP 27,5 billones
Total Cartera*	COP 18,14 billones
Total Patrimonio	COP 2,9 billones
Resultado Neto 2020*	-COP 929 MM
Calificación de riesgo	AAA (local – BRC S&P)

Nuestra casa matriz está ubicada en Chile y responde al nombre de Itaú CorpBanca (Chile), mientras que Itaú Unibanco (Brasil) es nuestro accionista controlador. Conservamos así una estructura de Grupo en Colombia y ofrecemos una oferta diferenciada de servicios financieros a través de cuatro filiales.



Fuente: Itaú Chile, Itaú Colombia

<sup>1</sup>- Incluye 3,651,550,022 acciones propiedad de Saga III SpA que están bajo custodia; <sup>2</sup>- Incluye 508.725.981 acciones propiedad de Cía. Inmobiliaria y de Inversiones Saga SpA que están bajo custodia; <sup>3</sup>- Desde Abril de 2016 Itaú Unibanco aumentó su participación un 4.56%, porcentaje que vendió la Familia Saieh de acuerdo con lo dispuesto en el acuerdo de accionistas; <sup>4</sup>- Itaú (Panamá) tiene Licencia Internacional

Fuente: Superintendencia Financiera & Itaú Colombia

<sup>1</sup>- Incluye ciudades principales y municipios

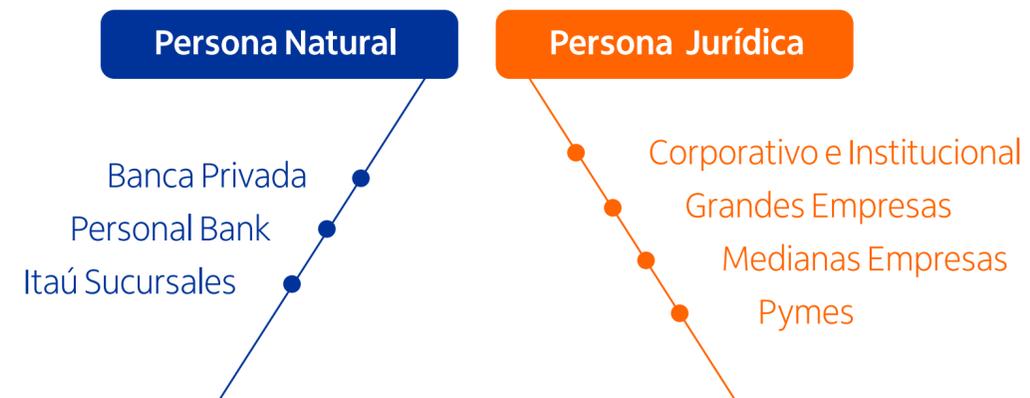
\*Banco individual

# ¿Qué hacemos?

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

Nuestro modelo de negocio segmentado por frentes especializados permite ofrecer soluciones ajustadas a las necesidades de nuestros clientes, según su naturaleza en el mercado financiero.

Desde 2019 conservamos una oferta de valor integral y diferenciada que simplifica la prestación de servicios a



Además, ofrecemos un portafolio diversificado de soluciones por medio de cuatro filiales que atienden las diferentes necesidades del mercado financiero:

▪ **Itaú Comisionista de Bolsa**  
Ofrece servicios en líneas de mercado bursátil local e internacional

▪ **Itaú Asset Management**  
Encargada de la administración de activos de inversión y de fideicomisos

▪ **Itaú Securities Services**  
Responsable de los negocios de custodia local y global

▪ **Itaú Panamá**  
Ofrece servicios financieros en el mercado internacional

# Nuestra manera de hacer las cosas

GRI 102-16

El ADN Itaú refleja nuestra identidad corporativa. Es la marca que queremos dejar en todas nuestras actividades; tanto en los negocios que hacemos como en la creación de valor compartido y el logro de resultados sostenibles<sup>1</sup>.



<sup>1</sup> Para conocer más sobre "Nuestra manera de hacer las cosas" consulte nuestra página web <https://www.itaú.co/grupo/relacion-con-inversionistas> enlace "Acerca del banco".

## Principales cifras del año

GRI 102-7

Filiales y relacionadas	Activos*	Patrimonio*	Empleados
Itaú Asset Management <sup>2</sup>	117.891	104.996	110
Itaú Securities Services <sup>3</sup>	68.594	65.900	29
Itaú Comisionista de Bolsa	72.333	60.001	73
Itaú (Panamá)	1.899.600	447.238	40
Itaú Corredor de Seguros <sup>4</sup>	17.563	9,706	134

\*Cifras en millones de pesos colombianos

Resultados y Balance Banco	dic-19*	dic-20*	% Variación
Resultado neto	\$ 115.417	\$ -928.614	-905%
Cartera neta	\$ 18.877.283	\$ 18.141.258	-4%
Comercial	\$ 13.446.658	\$ 12.943.571	-4%
Consumo	\$ 3.910.823	\$ 3.838.932	-2%
Hipotecaria	\$ 2.763.464	\$ 2.868.547	4%
Depósitos	\$ 15.718.028	\$ 15.967.856	2%
CDT	\$ 7.602.801	\$ 6.528.890	-14%
Cuentas de ahorro <sup>5</sup>	\$ 6.468.045	\$ 7.212.660	12%
Cuentas corrientes	\$ 1.647.182	\$ 2.226.306	35%

\*Cifras en miles de millones de pesos colombianos

Indicadores Banco	dic-19	dic-20
Calidad de cartera <sup>6</sup>	5,0%	4,53%
Cobertura de cartera <sup>7</sup>	123%	170%
Solvencia total	14,9%	13,41%
Solvencia básica	9,8%	9,0%
Número de empleados <sup>8</sup>	2.901	2.696

<sup>2</sup> Activos difeicomitados por COP 16,7 billones.

<sup>3</sup> Activos difeicomitados por COP 15,6 billones.

<sup>4</sup> Compañía relacionada.

<sup>5</sup> Incluye cuentas de ahorro especial.

<sup>6</sup> Cartera vencida mayor a 30 días / cartera bruta

<sup>7</sup> Provisiones / Cartera vencida mayor a 30 días

<sup>8</sup> Sin incluir filiales

# Gobierno corporativo



# 04

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

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

## Estructura de administración y Gobierno Corporativo



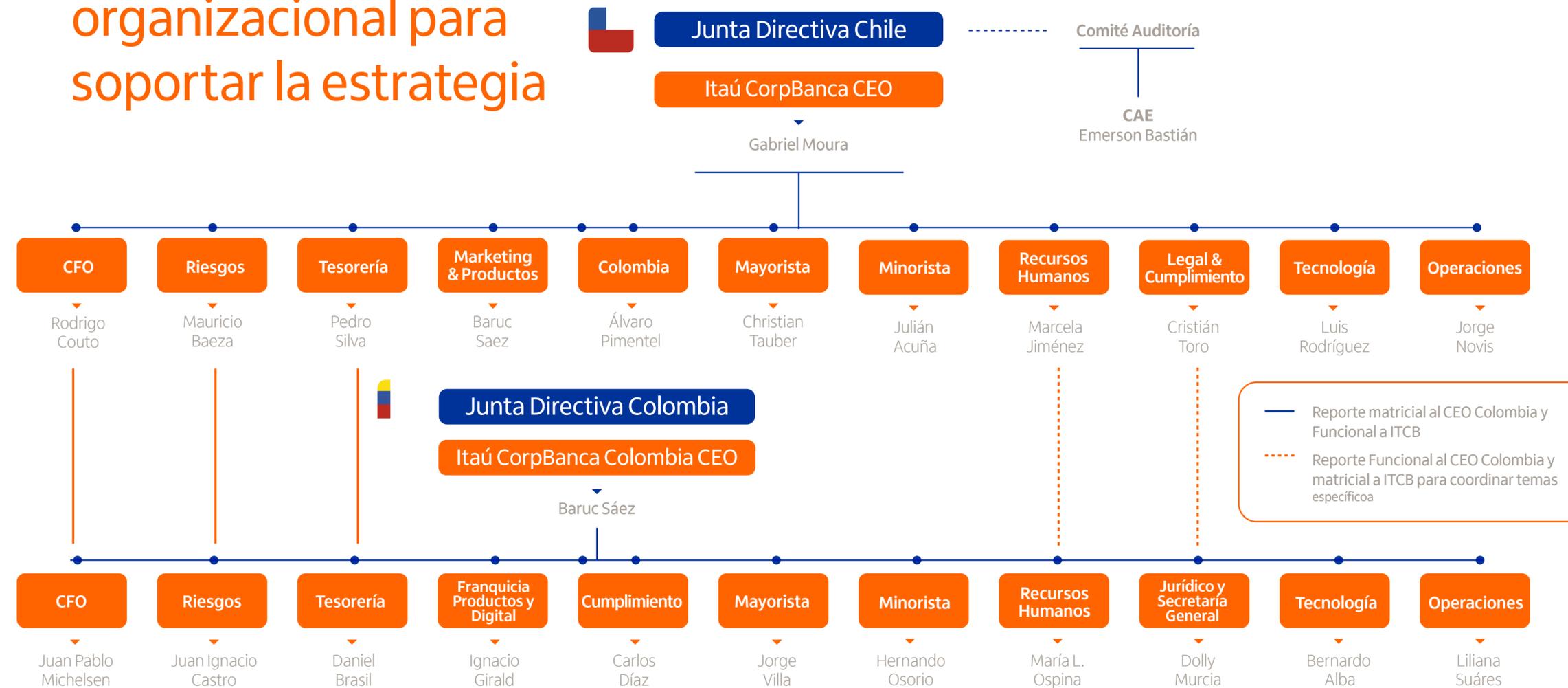
La Asamblea de Accionistas está conformada por los accionistas inscritos en el Libro de Registro de Accionistas, quienes se reúnen personalmente o a través de sus representantes con el quórum y las condiciones establecidas según los estatutos y la legislación correspondientes.

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

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

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

# Fuerte estructura organizacional para soportar la estrategia



## Junta Directiva Colombia

Chairman: Gabriel Moura  
Cristián Toro  
Juan Echeverría González  
Mónica Aparicio Smith<sup>1</sup>  
Roberto Brigard Holguín<sup>1</sup>



## Comité Auditoría Colombia

Mónica Aparicio  
Roberto Brigard Holguín  
Juan Echeverría González  
Diego Fresco

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

<sup>1</sup> Directores Independientes en los términos previstos en la ley 964 de 2005.

# Comportamiento ético

GRI 102-16, 102-17

Queremos construir una relación cercana y de confianza con nuestros grupos de interés, basada en el respeto por los derechos fundamentales y el comportamiento ético en todo momento. Nuestro comportamiento toma como fundamento los principios establecidos en el Código de Conducta General<sup>9</sup> y el Código de conducta en los mercados de valores y divisas<sup>10</sup>.

Además, ponemos a disposición de las partes interesadas el Buzón de desvíos éticos y conflictos de interés, [eticayconducta@itau.co](mailto:eticayconducta@itau.co), como mecanismo de denuncia confidencial sobre asuntos éticos tales como:

- Procesos inadecuados en la vinculación de proveedores.
- Procesos inadecuados en licitaciones como postulante a proveedor.
- Malas prácticas de ética y conducta.
- Conflictos de interés que pueden originar un desvío ético o una mala conducta.
- Potenciales solicitudes o recepción de dádivas, regalos, beneficios u otros.

<sup>9</sup> Disponible en: [https://www.itau.co/documents/10282/1338609/MG1044\\_Codigo\\_de\\_Conducta\\_General\\_240720.pdf](https://www.itau.co/documents/10282/1338609/MG1044_Codigo_de_Conducta_General_240720.pdf)

<sup>10</sup> Disponible en: [https://www.itau.co/documents/10282/1338609/MG1045\\_Codigo\\_de\\_Conducta\\_en\\_los\\_Mercados\\_de\\_Valores\\_240720.pdf](https://www.itau.co/documents/10282/1338609/MG1045_Codigo_de_Conducta_en_los_Mercados_de_Valores_240720.pdf)

# Sostenibilidad

# 05

## Estrategia de sostenibilidad



En línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y los Acuerdos de París, orientamos nuestra estrategia de sostenibilidad hacia la generación de valor, la cultura y la innovación, por medio de tres frentes de trabajo que impulsan nuestro impacto positivo.

<p>Financiación sostenible</p>	<p>Gestión ambiental responsable</p>	<p>Educación financiera</p>
--------------------------------	--------------------------------------	-----------------------------

Líneas de crédito para proyectos con alto impacto ambiental y social, relacionados con:

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

Además, evaluación de riesgo social y ambiental de créditos y proyectos

- Sistema de gestión ambiental, para el control de impactos ambientales internos
- Programa de desarrollo de proveedores, con acciones de evaluación y seguimiento ambiental y social
- Medición, mitigación y compensación de huella de carbono institucional

- Modelo de educación financiera orientado a enseñar a las personas a tomar mejores decisiones y argumentos en su vida financiera

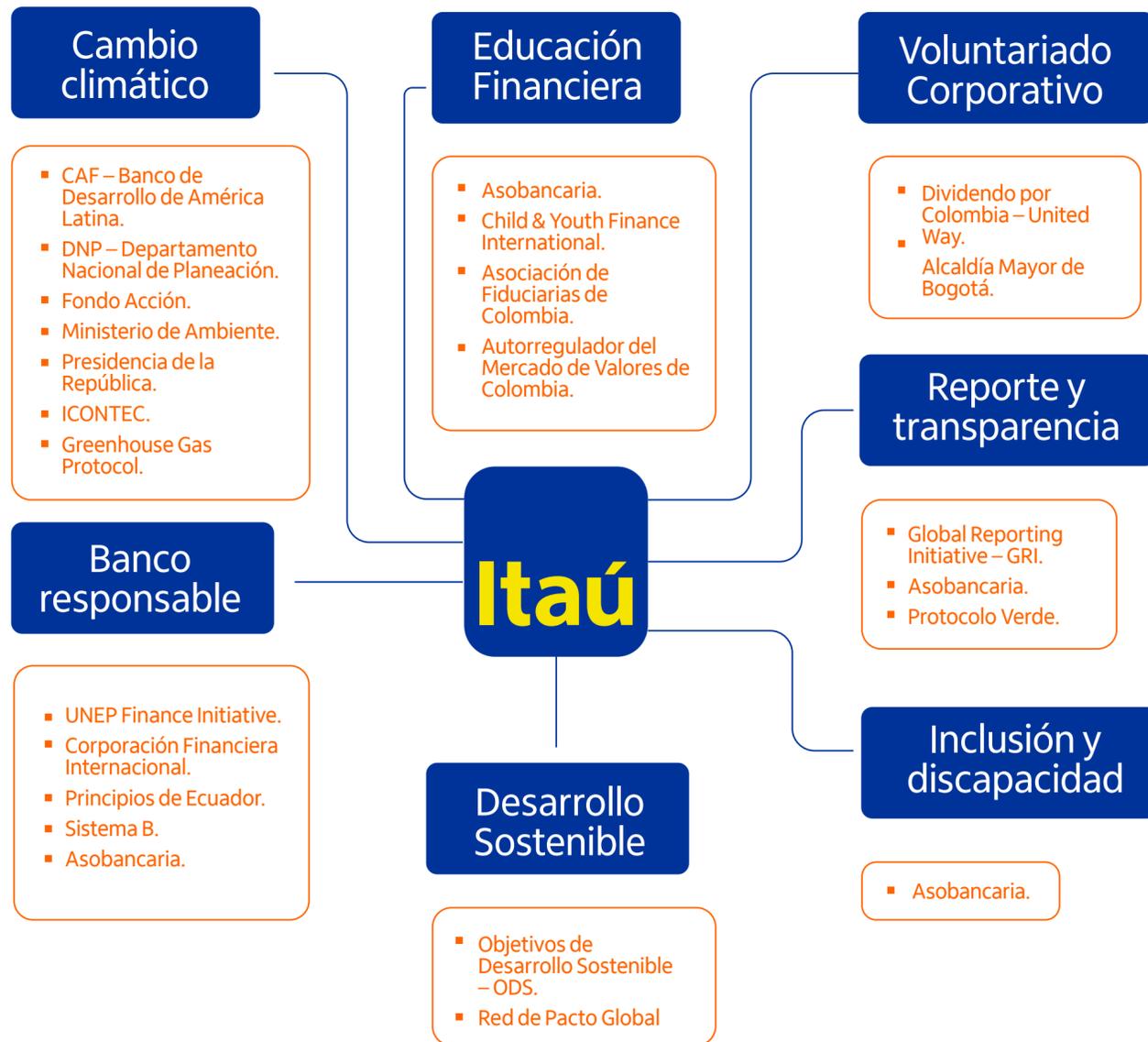
<sup>a</sup>

Como soporte a la estrategia, el informe de gestión y sostenibilidad es nuestro canal para la rendición de cuentas y por medio del voluntariado movilizamos el impacto socioambiental con nuestros colaboradores.



# Fuentes de conocimiento y alianzas para el desarrollo sostenible

GRI 102-13



## Nuestros grupos de interés

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

Buscamos mantener relaciones de confianza con nuestros grupos de interés, reconociendo la importancia e influencia que tienen en el desarrollo del negocio y el éxito de nuestras actividades.



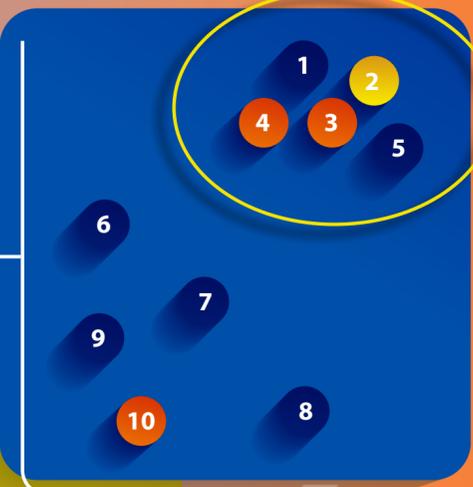
Con cada uno de ellos mantenemos canales formales de comunicación directa, centralizados por las áreas encargadas de su gestión y relacionamiento continuo. De esta manera conocemos sus necesidades y expectativas, las cuales consideramos en nuestra planeación estratégica y actividades cotidianas.

# Matriz de materialidad

## Temas materiales:

1. Desempeño económico y financiero.
  2. Transformación digital.
  3. Servicio al cliente.
  4. Inclusión y educación financiera.
  5. Atracción y retención del talento humano.
- Sobre la base de estos temas se presenta y estructura el presente Informe de Gestión y Sostenibilidad.

## Prioridad para los grupos de interés



## Prioridad para Itaú



## Contexto de sostenibilidad

### Contexto sectorial

- Temas relevantes para otras organizaciones del sector financiero en el país y el mundo
- Asobancaria
- Bancolombia
- Davivienda
- BBVA
- Santander - España
- Bank ok America - EEUU
- Westpac - Australia

### Contexto macrosectorial

- Expectativas para organizaciones del sector financiero de acuerdo con iniciativas sectoriales de sostenibilidad
- Foro Económico Mundial
- Global Reporting Initiative:
  - Suplemento Financiero
  - Sustainability topics for sector - Banks, Diverse Financials and Insurance
- Dow Jones Sustainability Index
- Sustainability Accounting Standards Board – SASB

### Contexto internacional

- Expectativas generales de sostenibilidad según iniciativas y estándares internacionales de interés para Itaú
- Pacto Global de las Naciones Unidas
- Corporación Financiera Internacional
- Principios de Ecuador
- Global Reporting Initiative – Estándares GRI

### Contexto institucional

- Temas relevantes para Itaú según se modelo, estrategia y cultura organizacional
- Objetivos estratégicos
- Nuestra manera de hacer las cosas
- Estrategia de sostenibilidad
- Fuentes de gestión interna

## Inclusión de grupos de interés

### Encuestas

- 349 encuestas a colaboradores de Itaú, para validar la importancia y desarrollo de temas materiales

### Diálogos

- Encuentros para conocer las expectativas frente a la gestión sostenible de Itaú:
  - Entidades de gobierno
  - Asociaciones

### Fuentes secundarias

- Documentos que dan cuenta de intereses y expectativas de grupos de interés a partir de mediciones de satisfacción y seguimiento realizado por Itaú:
  - Encuestas de satisfacción de clientes
  - Redes sociales
  - Planes de acción para clientes detractores
  - Observatorio de experiencia INS digital
  - Comunicados internos Covid-19

Finalmente, se realizó una encuesta de priorización con miembros de la Alta Dirección de Itaú, con el objetivo de priorizar y validar los resultados de la materialidad según la importancia estratégica que tienen los temas considerados para la Organización.

# Materialidad

GRI 102-44, 102-46, 102-47

La aplicación del principio de materialidad nos permite focalizar nuestras acciones y rendición de cuentas hacia aquellos temas que generan mayores impactos y expectativas tanto al interior de la Organización como a los grupos de interés.

Dando continuidad al ejercicio analítico de la materialidad iniciado para el Informe de Gestión y Sostenibilidad de 2018, para este informe consideramos fuentes directas e indirectas de información que dan cuenta de nuestro contexto de sostenibilidad y las expectativas de los grupos de interés durante el periodo 2020:

Itaú  
Itaú  
Itaú  
Itaú



# Itaú por le pacífico

# 06



# Itaú por el Pacífico

Queremos contribuir al desarrollo sostenible de dos comunidades ubicadas en la zona rural de Buenaventura en el Pacífico Colombiano. **Nos mueve el genuino interés por ayudar a quienes más lo necesitan.**



Desde el inicio del proyecto en 2019 hemos beneficiado a cerca de **1.500 familias** y más de **5.000 personas**, dentro de las cuáles se encuentran alrededor de **1.550 niños y jóvenes** entre los 0 y 18 años y **700 adultos mayores**.



**Programa ganador del reconocimiento Asobancaria "Acercando a los colombianos" en las categorías ambiental y sostenibilidad.**



## 01

### ¿Cómo lo hacemos?



**Conservación y fortalecimiento ambiental**



- ✓ Compensamos el **100% de las emisiones** generadas entre 2015-2018 con la compra de **10.347 bonos de carbono**.
- ✓ Protegemos **1.247 especies de flora** y **362 especies de flora**.
- ✓ Conservamos un **distrito de manejo** y **dos parques naturales de la región**, ecosistemas donde las ballenas jorobadas dan a luz.



**Emprendimiento rural**



- ✓ Realizamos **talleres de emprendimiento** con 120 personas de la región.
- ✓ Analizamos más de **15 proyectos socioambientales** para replantear y apoyar sus estrategias.



**Educación**



- ✓ **Lee para un niño:** 18 talleres de lectura a más de 600 niños entre 2 y 10 años, profesores y administrativos de instituciones educativas
- ✓ **Fortalecimiento educativo:** Entregamos 1.550 kits escolares gracias a la donación de 338 de nuestros colaboradores.



## 02

### ¿Quiénes nos apoyan?

- ✓ **Nuestros aliados más importantes son las comunidades y sus líderes**, quienes conocen su entorno y movilizan el impacto positivo del programa.
- ✓ Alianzas estratégicas con **Unicef, United Way y Fondo Acción**, actores clave para el fortalecimiento comunitario.



## 03

### Nuestro aporte frente a la emergencia sanitaria

- ✓ Donamos **más de 1.300 mercados** y **1.100 kits** de salud para las comunidades.



## 04

### Nuestros retos

- ✓ Convertirnos en el **primer banco carbono neutro del país**.
- ✓ Promover iniciativas de **construcción de paz** en las comunidades a través del **deporte y la educación**.
- ✓ Consolidar el programa como parte de **nuestra cultura organizacional**.



# Las personas son todo para nosotros

Itaú  
Itaú  
Itaú  
Itaú

# 07

## Nuestras personas



Las personas son lo más importante para nosotros. Nos esforzamos por cuidar, ayudar y formar a nuestra gente.

### ¿Cómo lo gestionamos?



#### Objetivos

- Responder adecuadamente a las necesidades de nuestros clientes a través de la cobertura interna de vacantes
- Transformar el modelo de bienestar con el fin de aportar a las dimensiones del ser humano
- Mejorar el ecosistema de formación digital a través de contenidos que generen valor



#### Responsables

- Vicepresidencia de Talento Humano



#### Recursos

- 1.841 millones destinados en formación
- Plataforma digital de formación "Get Abstract"
- Herramientas virtuales de interacción y participación



#### Resultados

- Logramos un índice de promoción interna del 75%
- Ampliamos el alcance de las actividades de bienestar con una participación de 3.116 colaboradores y sus familias
- Generamos más de 150 nuevos contenidos de formación como libros digitales y charlas TED

### ¿Cómo lo evaluamos?

Aplicamos un modelo de performance que nos permite hacer seguimiento al cumplimiento de metas personales y por equipos de trabajo de manera individual. Retroalimentamos las acciones de talento humano según estos resultados y encuestas de satisfacción laboral

### Principales hitos del año

- Logramos una satisfacción de los colaboradores y líderes superior al 4,5% en programas de formación y actividades de bienestar
- Habilitamos el acceso desde internet a la U de Itaú
- Aumentamos la cobertura de los programas de formación en un 15% con respecto al año pasado
- Desarrollamos caja de herramientas para personas con plan de seguimiento individual
- Generamos oportunidades de movilidad interna basados en la meritocracia

### Retos 2021

Mantener los niveles de contratación, formación y bienestar de los colaboradores con la adopción de modalidades de trabajo remoto en medio de la pandemia.

## Nuestro equipo de trabajo

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



✓ 6% respecto a 2019

- 3.059** Colaboradores directos
- 202** Colaboradores tercerizados
- 13** Estudiantes en practica profesional
- 50** Contrato temporal
- 86** Contrato de aprendizaje con el SENA

### Colaboradores directos por género



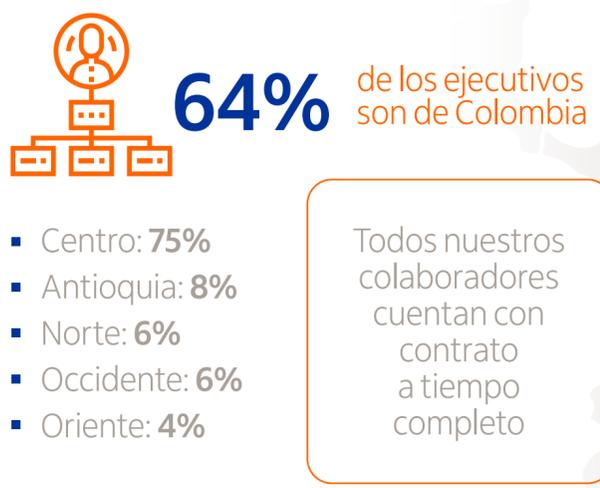
- Presidentes y vicepresidentes
- Gerentes o directores
- Jefes de áreas, coordinadores
- Profesionales y analistas
- Auxiliares, cajeros, secretarias y otros colaboradores directos

### Relación salarial por género y categoría laboral

	2019	2020
	0,71	0,79
	0,86	0,93
	0,92	0,90
	0,92	0,92
	0,96	0,9

\*Esta relación calcula el salario de la mujer frente al del hombre

### Colaboradores directos por región

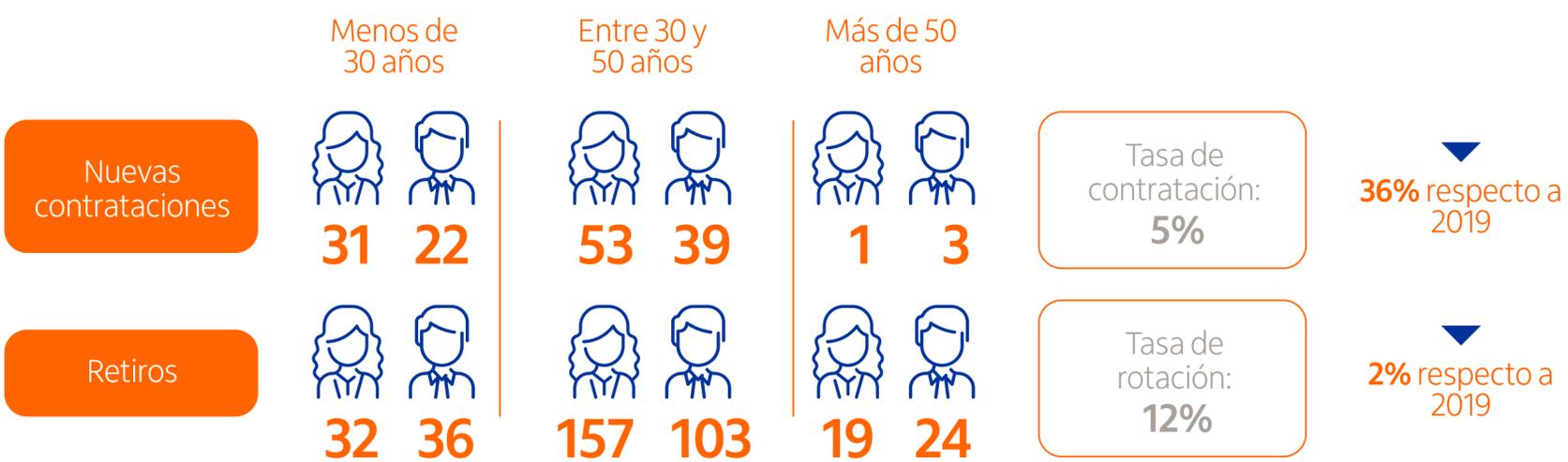


### Colaboradores directos por género y categoría laboral

	Femenino	Masculino
Directivos	3	9
Profesionales	43	39
Operarios	266	299
Administrativos	587	687
Otros	434	692

La participación femenina en la plantilla se mantiene estable en relación al año anterior

### Rotación por género y rango de edad

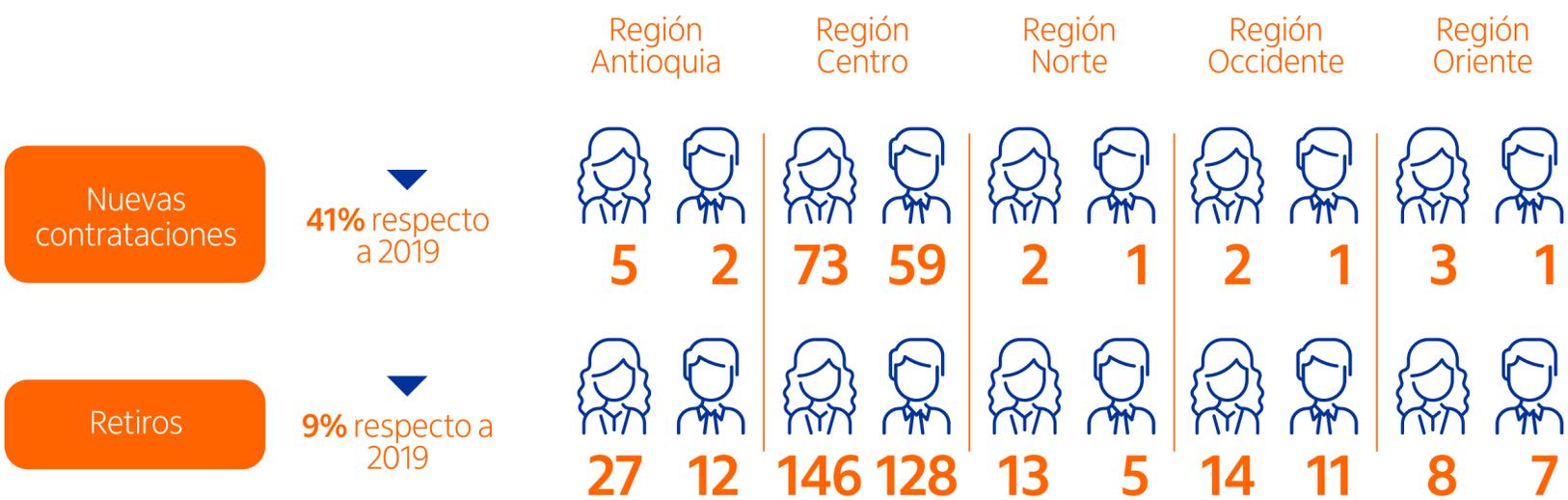


### Colaboradores directos por edad y categoría laboral

	Directivos	Profesionales	Operarios	Administrativos	Otros
Menos de 30 años	0	0	14	209	175
Entre 30 y 50 años	4	56	432	907	756
Más de 50 años	8	26	119	158	195

### Rotación por género y región

La variación en las nuevas contrataciones se explica debido a las dinámicas de la pandemia





## Somos fanáticos del performance

Contamos con gente optimista, enérgica, innovadora y de alto performance capacitada para atender adecuadamente a nuestros clientes. Por este motivo, generamos oportunidades de crecimiento profesional, alcanzando un índice de promoción interna del 64%.



## Nuestro modelo de bienestar

Ampliamos la cobertura y participación de nuestros colaboradores y sus familias en las diferentes actividades desarrolladas gracias a la evolución de nuestro modelo de bienestar.



En 2020 mejoró la percepción interna del equipo de trabajo que día a día nos acompaña en el logro de nuestros desafíos, así como el orgullo que sienten nuestros colaboradores por pertenecer a Itaú, lo que se refleja en el incremento de los resultados obtenidos en la encuesta Ambiente Laboral.





## Salud y Seguridad en el Trabajo

GRI 403-1

Desarrollamos un Sistema de Vigilancia Epidemiológica para el seguimiento de casos COVID a partir del modelo PHVA, el cual nos permite realizar el debido proceso para garantizar el cuidado de todas las personas ante la presencia de factores de riesgo asociados a esta enfermedad.

Así mismo, informamos semana a semana sobre los protocolos de bioseguridad, recordamos las medidas de autocuidado, compartimos recomendaciones para evitar el contagio y también diseñamos estrategias como:

- Sitio web ¡Cuidemos de todos!
- Línea de Apoyo Emocional para dar orientación psicológica
- Servicio de Teleconsulta vía Videoconsulta de Emergencia
- Publicación de más de 100 comunicados de los tres frentes de comunicación (Frente a la coyuntura Covid-19, Trabajando en casa, Estamos para ti)
- Capacitación a más de 600 colaboradores de la Red de Oficinas en medidas de prevención
- 16 protocolos de Bioseguridad tanto en áreas centrales como en Oficinas

### Ausentismo por causa médica - Ausentismo laboral

GRI 403-9

Se presentaron dos nuevos casos de enfermedad laboral por origen biomecánico; así como tres retiros de personas a las que se les hacía seguimiento, lo que significa que actualmente contamos con 23 casos de enfermedad laboral que se manejan a través de asistencia con la ARL.

#### Ausentismo

**5.787**  
días de incapacidad por enfermedad general

**28.917**  
Ausentismo por causa médica

### Accidentalidad laboral

GRI 403-10

Durante 2020 se presentaron 15 accidentes laborales, de los cuales uno fue grave, relacionados en su mayoría con caídas del mismo nivel. Estos se trataron a través de capacitaciones, reinclusiones al Sistema de Gestión y actualización de la matriz de riesgos. Cerramos el año con cero fatalidades.

#### Accidentalidad

Frecuencia de accidentalidad:  
**0,54**

Severidad de la accidentalidad:  
**20.700**

Tasa de accidentalidad: **0,54**

### Relaciones laborales

GRI 102-41, 401-2

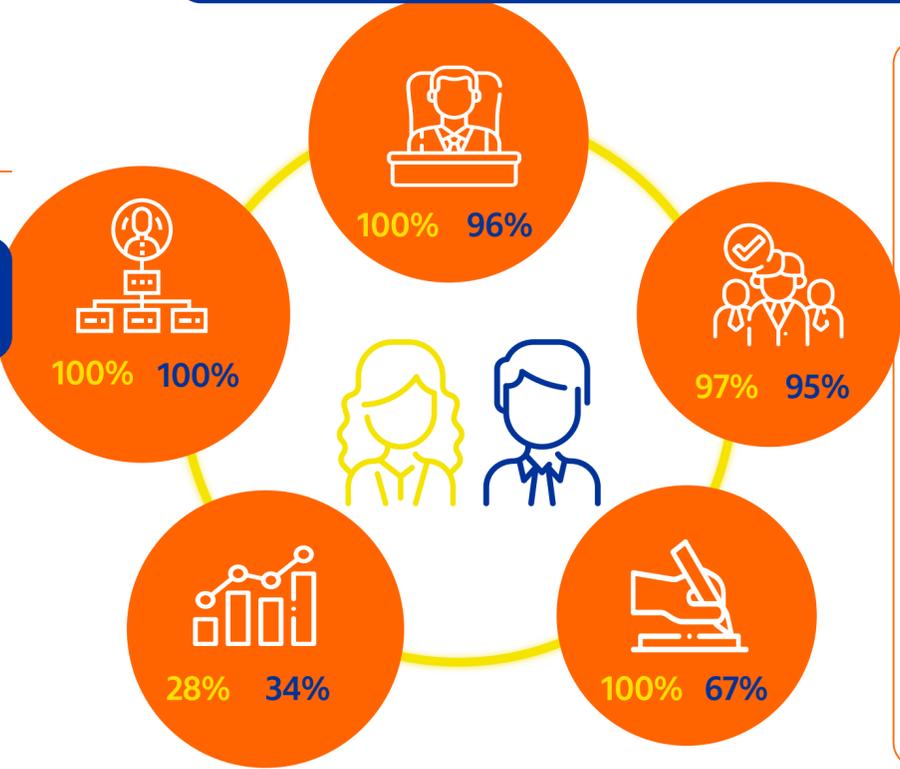
Contamos con una Convención Colectiva de trabajo la cual se negocia cada dos años a través de una mesa interdisciplinaria de trabajadores y representantes de la Compañía. Para 2020 la Convención vigente cubrió al 57% de nuestros colaboradores con beneficios tales como:

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

# Fortalecemos las capacidades de las personas

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

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



**1.818** colaboradores con objetivos medibles acordados por sus jefaturas en 2020 **15%** respecto al año pasado

**321** colaboradores con evaluación multidimensional del desempeño (feedback 360°) en 2020 **7%** respecto al año pasado

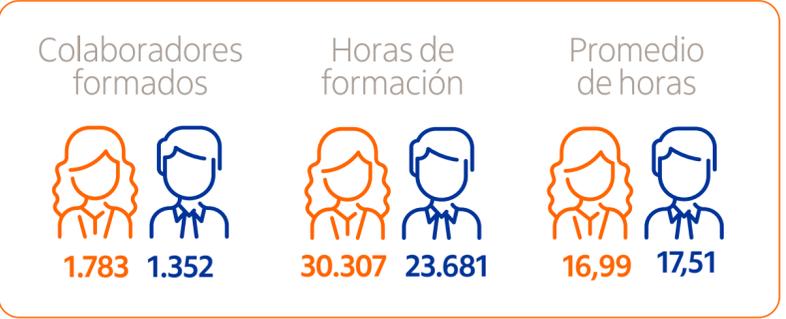
**321** colaboradores evaluados de acuerdo con el ranking en su categoría durante 2020 **7%** respecto al año pasado

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

Categoría	Colaboradores formados	Horas de formación	Promedio de horas
Presidentes y vicepresidentes	12	390	32,51
Gerentes o directores	85	2.253	26,50
Jefes de áreas, coordinadores	629	13.884	22,07
Profesionales y analistas	1.357	28.347	20,88
Auxiliares, cajeros, secretarías y otros colaboradores directos	1.052	9.113	8,66

▼ **4%** respecto a 2019      ▼ **30%** respecto a 2019      ▼ **27%** respecto a 2019

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



## Planes específicos

- Se dividen en planes de negocio y planes de apoyo
- Logramos un cumplimiento del 100% en 8 de los 12 planes, es decir, en el 67%

## Planes Transversales

- Dirigidos a todos los colaboradores de Itaú
- Logramos un cumplimiento del 100% durante el año en 4 de los 5 planes, es decir en el 80%

## Formación en anticorrupción por categoría laboral y región

	Centro	Antioquia Occidente	Norte	Oriente
Presidentes y vicepresidentes	92%	N/A	N/A	N/A
Gerentes o directores	91%	100%	100%	100%
Jefes de áreas, coordinadores	95%	93%	100%	95%
Profesionales y analistas	95%	91%	97%	93%
Auxiliares, cajeros, secretarías y otros colaboradores directos	89%	69%	86%	82%

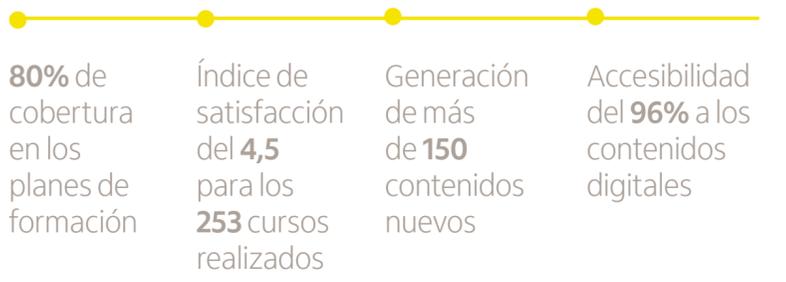
**12%** de colaboradores formados en anticorrupción respecto a 2019

**3.074** colaboradores beneficiados con los cursos de formación en 2020

▼ **13%** con relación a 2019

Apoyo financiero otorgado a **1.813** personas para cursos de formación

▼ **48%** con relación a 2019



# Simple siempre: Transformación digital

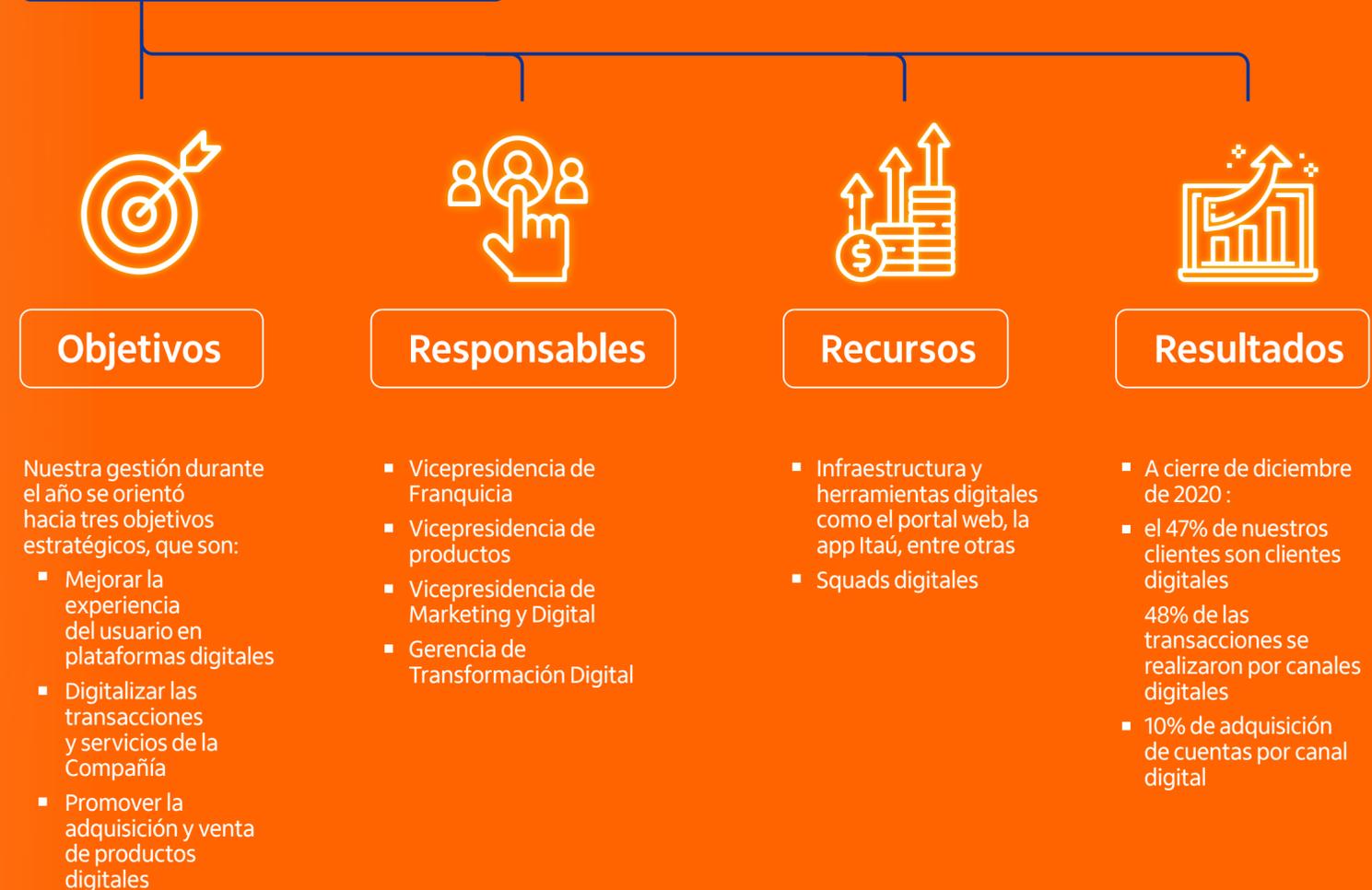
# 08

## Tema material: Transformación digital



Estamos comprometidos con permitir el acceso digital a nuestros productos y mejorar la experiencia de nuestros clientes.

### ¿Cómo lo gestionamos?





## ¿Cómo lo evaluamos?

Con el fin de optimizar e innovar nuestros procesos, hemos diseñado estrategias que permitan conocer de primera mano las necesidades y expectativas de nuestros clientes comerciales, como lo son:

- Observatorio de experiencia
- Mesa de calidad



## Principales hitos del año

Lanzamiento de la nueva aplicación Itaú, en la cual se pueden hacer todas las transferencias con experiencia mejorada para los usuarios

Apertura digital de los siguientes productos:

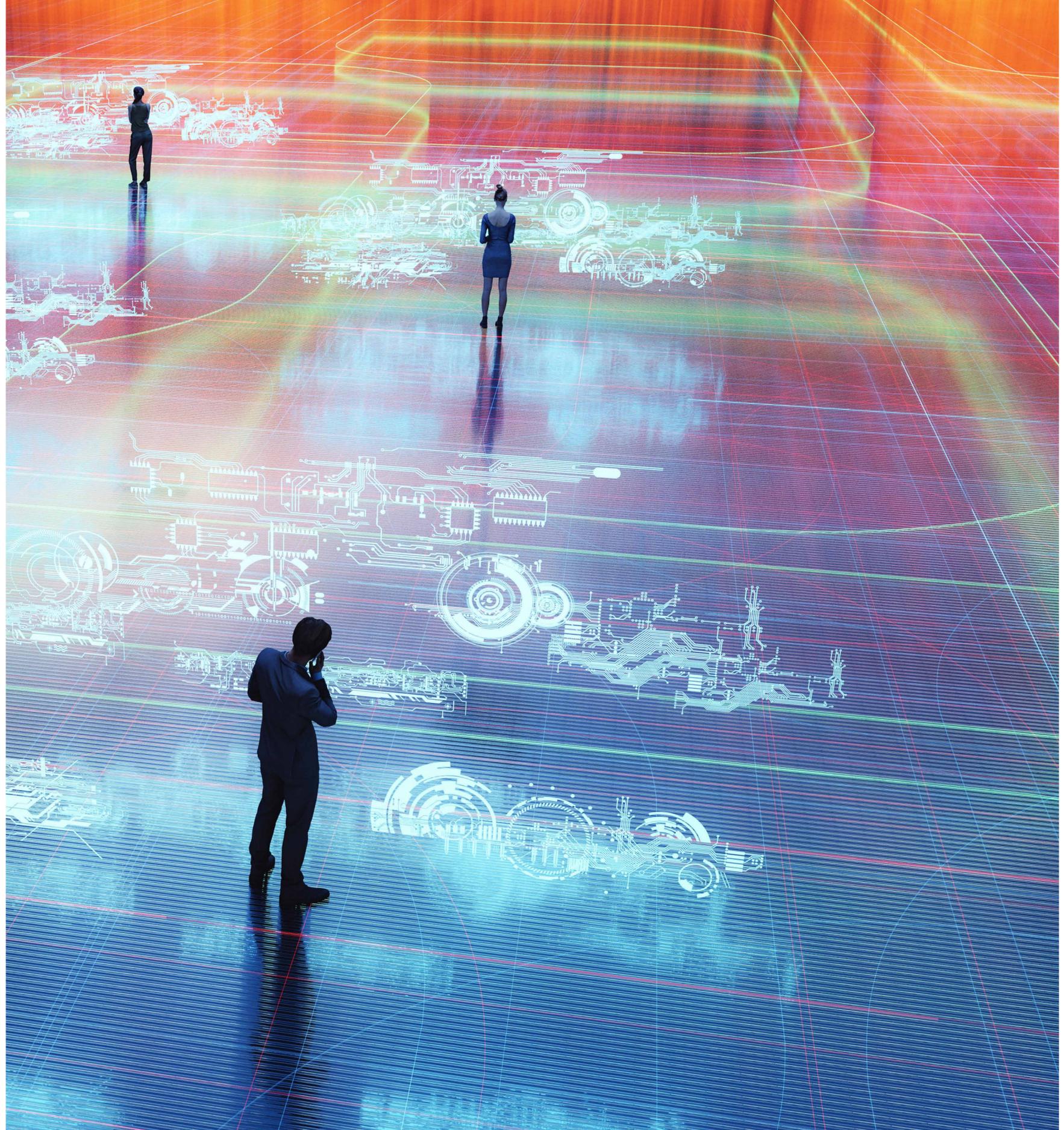
- Tarjeta de crédito
- Créditos de libre destino
- Crédito rotativo

Desarrollo de servicios P2P para digitalizar y simplificar las transferencias entre personas



## Retos 2021

Lanzar al público el nuevo portal web  
Aumentar el share del canal digital para los productos y servicios del Banco



Itaú  
Itaú  
Itaú  
Itaú

# Cultura de calidad y servicio al cliente

# 09

Tema material:  
Servicio al cliente



Solo es bueno para nosotros si es bueno para nuestros clientes. Todo lo que hacemos lo hacemos pensando en ellos

¿Cómo lo gestionamos?



Objetivos

- Implementar una metodología de trabajo ágil y colaborativa que permitiera atender oportunamente las necesidades de nuestros clientes durante la emergencia sanitaria
- Ofrecer nuestros productos y servicios de manera segura para todos



Responsables

- Área de Servicio al Cliente
- Área de Producto
- Área Legal



Recursos

- Implementamos el NPS System para hacer seguimiento a la satisfacción de nuestros clientes
- Fortalecimos los canales de atención no presenciales con recurso humano propio



Resultados

- Pasamos de 8 procesos diarios de validación de clientes a 100
- Realizamos procesos digitales de activación de cuentas para que las personas no tuvieran que ir a las oficinas



## ¿Cómo lo evaluamos?

Cambiamos la metodología de medición de satisfacción de clientes, pasando de llamadas a correos electrónicos, para conocer mejor sus expectativas y su percepción de los servicios



## Principales hitos del año

Hicimos mejoras en la metodología estandarizada de seguimiento de la satisfacción del cliente para todo el banco, con indicadores que son retroalimentados por los clientes

Realizamos procesos de validación en el Contact Center para asegurar la prestación de nuestros servicios con todas las medidas de seguridad

Creamos una mesa de atención especializada para solicitudes de alivios financieros y una mesa de seguimiento a estas solicitudes

Fuimos flexibles, empáticos y sensibles con la realidad de nuestros clientes frente a la emergencia sanitaria.



## Retos 2021

Fortalecer los procesos de digitalización de nuestros productos

Continuar con los servicios especializados para cada segmento de acuerdo con las necesidades de cada cliente



## Satisfacción de clientes

Atendiendo a las demandas del mercado y a la coyuntura de covid-19, ajustamos la metodología para la medición de la satisfacción de nuestros clientes con los siguientes resultados a cierre del año:

**Satisfacción general (INS):** Representa el grado de satisfacción global de los clientes con cada uno de los siguientes componentes:

- Ejecutivos banca personal: 22%
- Gerentes banca privada: 100%
- Ejecutivos pymes: -27%
- Consultores de inversión: 15%

**Índice de recomendación Banco (NPS):** Representa el nivel de recomendación que dan los clientes del banco. Para 2020 se situó en 16%, con una disminución del 65% frente a 2019 asociada a covid-19.

## Mejoramiento de la experiencia de clientes

Optimizamos procesos para mejorar la experiencia de los clientes y mantener el contacto en medio de las restricciones generadas por covid-19:

- Procesos de grafología (firma digital) para suplir algunos procesos en los cuales era necesario ir a la oficina (activación de cuentas, activación de portal, actualización de datos básicos).
- Entrega de tarjetas débito, se realizaron envíos a las direcciones registradas por los clientes para evitar desplazamientos a las oficinas.
- Incorporación de macros para la aplicación de alivios, con mejora en los tiempos de radicación y procesamiento de alivios a través de bots.
- Mesa exclusiva para la gestión de alivios desde Contact Center.

**Indicadores asociados a covid-19:**

- Incremento del 100% de las monitorias realizadas a las diferentes campañas, haciendo un mayor control sobre las que se registraban por Covid.
- Revisión diaria de reclamos asociados a Covid para identificación de causa raíz y establecer planes de acción.
- Reporte diario del consolidado Covid hacia Brasil, lo que permitió establecer el comportamiento a nivel Latinoamérica de las estrategias implementadas para minimizar el impacto.
- Incorporación de planta adicional para la atención del mayor volumen de llamadas que se presentó durante la pandemia.

# Tema material: Inclusión y educación financiera



Queremos contribuir a que más personas sean usuarios inteligentes del sistema financiero.

## ¿Cómo lo gestionamos?



### Objetivos

- Enseñar a las personas a tomar mejores decisiones financieras.
- Posicionar a Itaú como un aliado de nuestros clientes del que reciben información transparente, clara y útil.
- Escuchar a nuestros clientes y responder con información a sus necesidades y expectativas.



### Responsables

- Gerencia de Marketing y Sostenibilidad
- Área de Sostenibilidad y Educación Financiera



### Recursos

Entregamos información que ayuden a las personas con su vida financiera de distintas formas teniendo en cuenta lo que ellos más necesitan:

- Podcast
- Eventos y talleres virtuales.
- Webinars.
- Contenido en Redes Sociales.
- Vídeos.



### Resultados

- Webinar "Inclusión y educación financiera, una oportunidad en época de pandemia" con más de 42.000 reproducciones.
- Más de 100 post en redes sociales.
- Dictamos talleres a cerca de 1.000 personas.
- Lanzamos nuestras dos primeras temporadas de podcast "Finanzas desde Cero".

# Inclusión y educación financiera

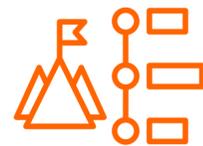
Itaú  
Itaú  
Itaú  
Itaú

# 10



## ¿Cómo lo evaluamos?

Realizamos un seguimiento mensual a nuestros indicadores para analizar si nuestras acciones están teniendo el impacto buscado. A partir de esto hemos abierto nuevos canales y hemos generado nuevo contenido.



## Principales hitos del año

Lanzamiento 7 capítulos de nuestra serie Podcast "Finanzas desde cero"  
 Creamos I-Challenge, evento con universitarios para fomentar el ahorro y la inversión con cerca de 500 jóvenes inscritos y casi 100 ideas postuladas.



## Retos 2021

Lanzar nuestro nuevo programa de Educación Financiera con la que buscamos que las personas sean usuarios inteligentes del sistema financiero. Lanzaremos distintas herramientas y soluciones para lograrlo.



**Herramientas:**

Generamos contenido a través de plataformas y herramientas digitales que nos permitan llegar a todos los públicos, tratando temas más allá del ahorro. Entre estos se destacan:

**+ 100** publicaciones en las diferentes redes

Relacionamiento del **13%**  
Alcance de **187.705**

**8** episodios  
**136** seguidores  
**773** Starts  
**489** Streams  
**314** Listeners

Interacción del **4,14%**  
Alcance de **1.357.272**

**200** personas participaron en talleres presupuesto para clientes y colaboradores  
**500** inscritos en webinars internos

**81.675** reproducciones en promedio

# Fanáticos de la performance

# 11

## Tema material: Desempeño económico y financiero

2020 fue un año en el que sorteamos los desafíos que trajo la pandemia Covid-19 y avanzamos en nuestro plan estratégico para impulsar el desarrollo digital, apoyar a nuestros clientes y enfocarnos en la disciplina de costos con el fin de lograr la recuperación de la rentabilidad en 2021. El resultado contable del año refleja los impactos de la situación y responde con total transparencia y manejo del riesgo a la nueva realidad.

### Balance no consolidado

En el cierre de 2020, nos mantuvimos como el séptimo banco del país por tamaño de activos con \$27,5 billones, pasivos de \$24,8 billones y patrimonio de \$2,7 billones de pesos. A continuación, presentamos los principales resultados del 2020 y sus variaciones frente al cierre del 2019.

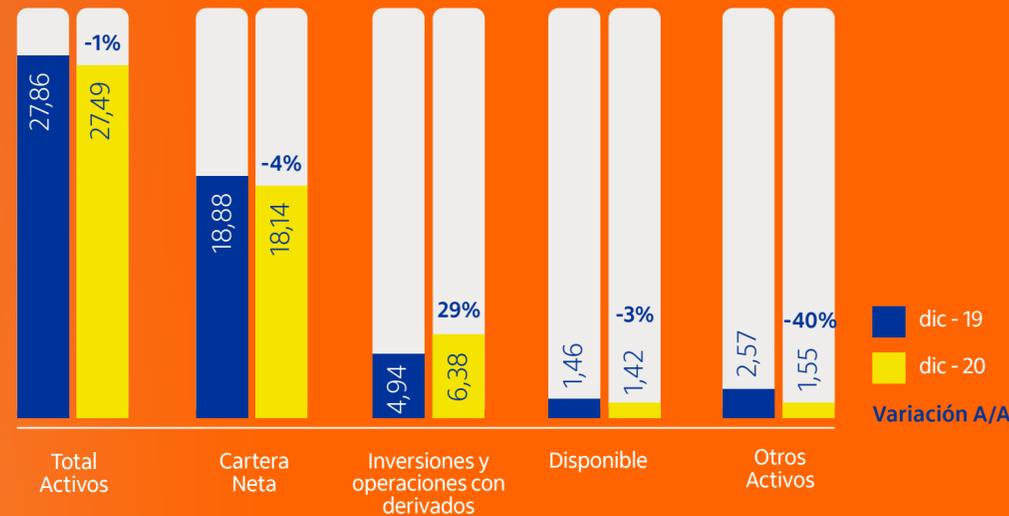
El principal cambio en el Balance General se dio gracias a la contabilización de un deterioro de la plusvalía y los activos intangibles generados por combinación de negocios de 1,03 billones, acompañado del ingreso por impuesto diferido de \$305 mil millones, lo que implica un impacto neto contable por \$749 mil millones.

Dicho deterioro, de naturaleza no recurrente, obedece principalmente al estado de la economía al 30 de junio de 2020, las tasas de descuento aplicables y otros cambios en variables causados por la incertidumbre en la situación macroeconómica generada por la pandemia, los que, combinados, resultaron en un valor de negocio inferior al que se encontraba registrado en los libros de contabilidad del Banco.

De igual modo, como respuesta al incremento del riesgo de cartera durante el año y enmarcado en la circular externa 022 de 2020, emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), se registró un incremento de 68% en el gasto por deterioro de cartera de crédito y operaciones de leasing alcanzando \$697 mil millones, del cual \$308 mil millones fueron registradas en octubre como provisiones adicionales.

En consecuencia, los activos totales tuvieron una variación de -1,3% frente a 2019. La composición de los activos no tuvo mayores cambios durante el último año: la cartera neta se mantiene como el más representativo con un 66%, seguido por inversiones y derivados con 23%, efectivo y equivalentes con 5% y otros activos con el restante 6%.

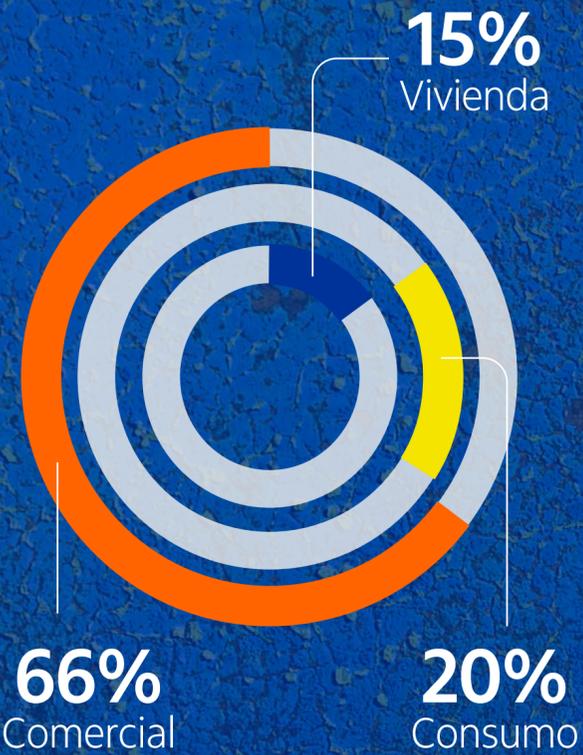
### Composición del Activo (COP Billones de pesos, %)



Para 2020, el saldo final de la cartera bruta se ubicó en \$19,6 billones, disminuyendo 2,3% frente al valor observado un año atrás mientras que el valor de las provisiones de balance se incrementó 21,4% como resultado de la implementación de la circular 022 y el riesgo incremental fruto del COVID-19, llegando a \$1,5 billones de pesos. De esta manera, la cartera neta cerró el año en \$18,1 billones variando -3,9% frente al 2019.

La cartera bruta se compone de créditos y operaciones de leasing en las modalidades comercial, consumo, y vivienda y no se tiene cartera en la modalidad de microcrédito. Estas categorías representaron respectivamente el 66%, 20% y 15% del total, distribución similar a la observada hace un año.

### Cartera bruta por modalidad (%)



Durante 2020, el foco estuvo en un manejo integral del riesgo adicional causado por la pandemia lo que resultó en un menor crecimiento en la cartera de aquellos segmentos con mayor afectación por la crisis.

Así mismo, durante el segundo semestre el mayor crecimiento se observó en la modalidad de vivienda (incluyendo crédito hipotecario y leasing habitacional), que llegó a \$2,9 billones variando un 3,8%. La cartera comercial se redujo un 3,7% ubicándose en \$12,9 billones, principalmente debido a una reducción de cartera a pequeñas y medianas empresas (PYMEs). Por último, la cartera de consumo disminuyó un 1,7% frente al año anterior debido al impacto de las cuarentenas sobre la fuerza de ventas, llegando a \$3,7 billones.

Durante 2020 nuestra disciplina en gastos, fortaleza en manejo de riesgos y los avances en nuestra oferta de valor digital nos permitieron continuar apoyando a nuestros clientes.

En la primera mitad del año, implementamos alivios a nuestros clientes en cerca del 46% del total de la cartera según lo contemplado en las Circulares 007 y 014 de 2020 de la SFC, a partir de la finalización de dichos alivios en Julio 31 de 2020 y para dar continuidad a las ayudas se da inicio al Plan de Acompañamiento al Deudor (PAD) con el objetivo de diseñar soluciones estructurales para aquellos clientes con mayor afectación en su capacidad de pago. A corte de diciembre el 8% de la cartera del Banco se acogió a una redefinición (cartera comercial 8%, consumo 11% y vivienda 7%).

En relación con los índices de cartera vencida durante la vigencia de los alivios se observó a nivel sectorial y de Itaú niveles de mora por debajo de los niveles históricos, a medida que estos alivios se han terminado y los clientes han debido retomar sus pagos se observa un deterioro moderado de la cartera vencida a 30 días cerrando diciembre con un indicador del 4,53%. Por segmento el mayor índice de cartera vencida a 30 días se da en la cartera comercial con 4,74%, seguido por consumo y vivienda con 4,52% y 3,62% respectivamente.

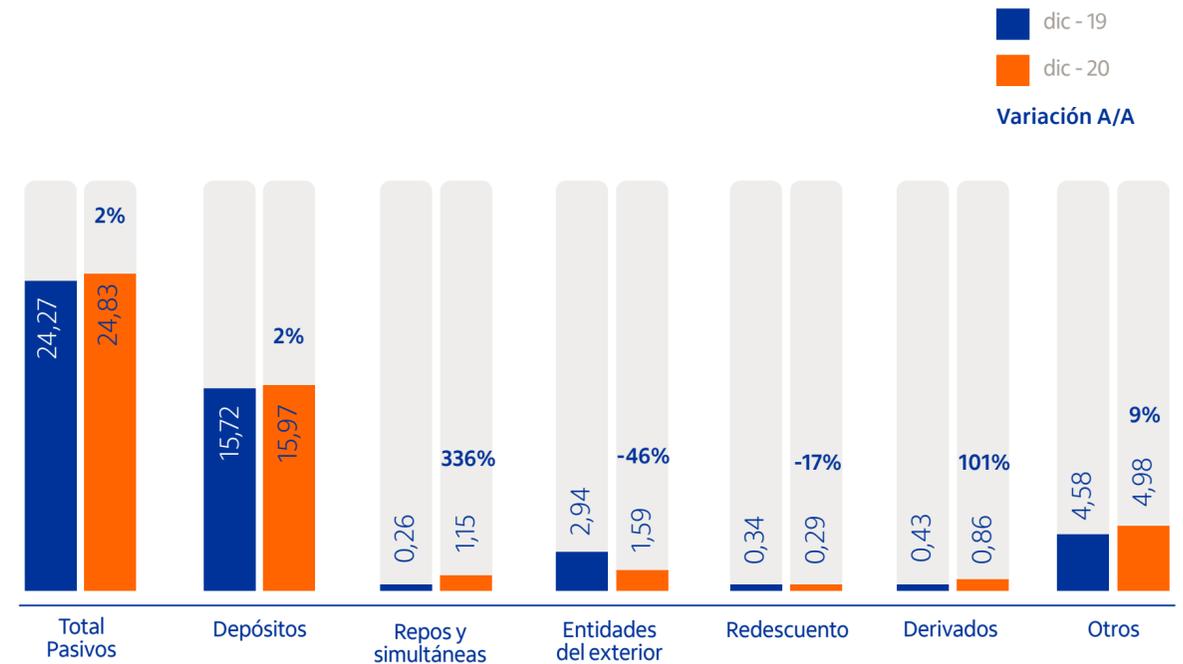
Durante el último trimestre Itaú realizó una provisión adicional como resultado del análisis interno del probable deterioro de la cartera, resultante del impacto de la pandemia Covid-19 en la coyuntura económica actual, buscando proteger la cartera frente a la materialización de posibles incumplimientos, así como posibles deterioros significativos en la mora. Además, durante el mes de diciembre el banco llevo a cabo el proceso de evaluación de cartera permitido por la Circular Externa 022 de 2020, que define la calificación de los clientes según el análisis de riesgo de acuerdo a la normativa establecida. Teniendo en cuenta lo anterior el Banco cerró con un indicador cobertura mora 30 del 170%.

Continuando con los activos, el rubro de inversiones y derivados se incrementó en 29% frente a 2019, llegando a \$5.7 billones. El rubro de efectivo y equivalente al efectivo cerró en \$1.4 billones, con un decrecimiento del -2,4% frente al 2019, conservando holgados niveles de liquidez en el banco.

Dentro de la categoría de otros activos se destaca la reducción del 63% de este rubro, dado el deterioro anteriormente mencionado, lo que se refleja en una reducción de los intangibles de \$1,2 billones a \$167 miles de millones.

Por su parte, el pasivo alcanzó \$24,8 billones al cierre de 2020 con un incremento de 2% frente al año anterior. Dentro de este, los depósitos y exigibilidades representan un 64% (\$16,3 billones), los títulos emitidos un 14% (\$3,5 billones) los pasivos con entidades del exterior un 6% (\$1,6 billones de pesos). En el marco de la estrategia de gestión de pasivos, buscando diversificar nuestras fuentes de fondeo y lograr mejorar la rentabilidad durante el 2020, focalizamos el crecimiento del fondeo en moneda local, lo cual se evidencia en una menor participación de los préstamos con entidades del exterior.

### Composición del pasivo (COP Billones de pesos, %)



**En 2020, nuestra estrategia de gestión de liquidez fue clave durante un año en donde la pandemia y sus impactos macro-económicos aumentaron la incertidumbre. En Itaú logramos mantener robustos niveles de liquidez que se ven reflejados en un indicador regulatorio (IRL a 30 días) ampliamente por encima de los niveles exigidos localmente, cerrando diciembre de 2020 por encima del 268% del requerido.**

Continuamos desarrollando nuestro programa de emisión de títulos, en línea con la estrategia de mantener un fondeo estructural que nos permita tener niveles de liquidez robustos, cumpliendo con estándares internacionales. De este

modo, realizamos dos emisiones de bonos ordinarios; la primera en el mes de febrero por \$500 mil millones y la segunda en el mes de septiembre por \$300 mil millones, para un total de \$800 mil millones en el año.

Frente a la composición de los depósitos (cuentas de ahorros y corrientes, certificados de depósito a término) el instrumento más representativo son las cuentas de ahorros con 45%, seguido por los CDTs con 40%, y cuenta corriente con el restante 14%.

### Composición del fondeo (%)



Como consecuencia del deterioro y las provisiones adicionales mencionados anteriormente, al cierre de 2020 nuestro patrimonio se redujo 26% respecto al año anterior llegando a \$2,66 billones. El capital suscrito y pagado es de \$396.356 millones y el valor intrínseco de la acción \$3.524,3 pesos.

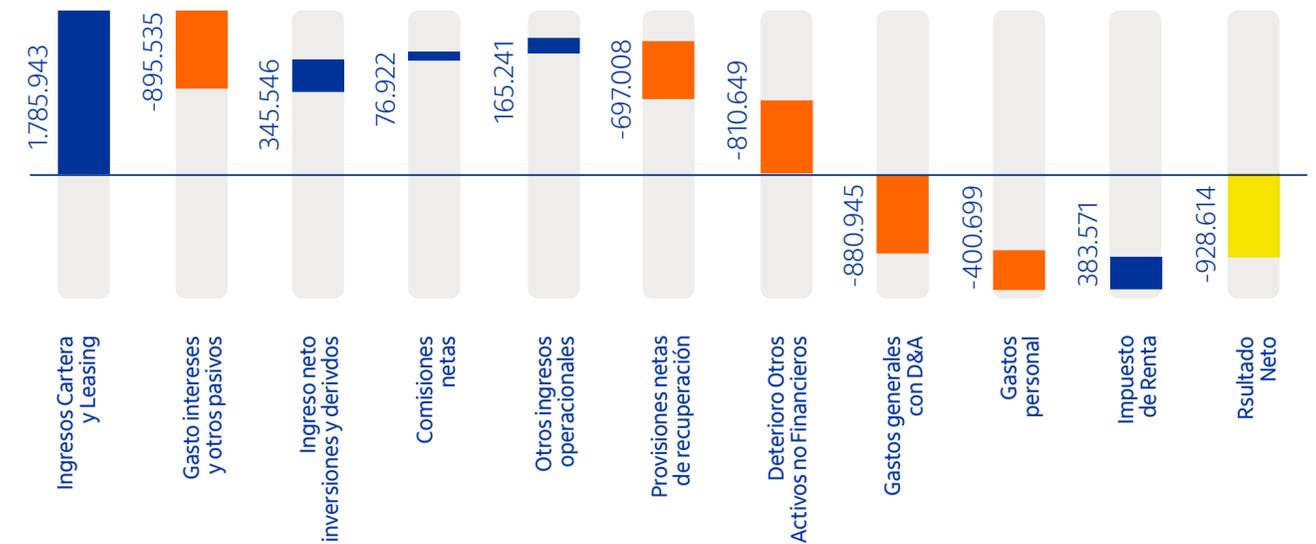
El valor de nuestro patrimonio técnico cerró en \$2,9 billones, con una reducción anual de -\$649 miles de millones fruto del resultado del ejercicio contable, la amortización de créditos subordinados y la deducción del impuesto diferido activo. Al mismo corte el valor de los activos ponderados por nivel de riesgo (APNR) llegó a \$20,1 billones, y el rubro de riesgo de mercado (VaR) fue de \$119 miles de millones de pesos. De este modo, a corte de diciembre de 2020 nuestro indicador de solvencia total a nivel individual es de 13,4% y la solvencia básica llega a 9,0%. Vale la pena resaltar que este nivel de solvencia es previo a la implementación de los decretos 1477 de 2019 y 1421 de 2019 que regulan la convergencia a los criterios de Basilea III. Estimamos que, con esta implementación en enero de 2021, nuestra solvencia total se incremente en cerca de 100 puntos básicos.

### Estado de resultados no consolidado

2020 fue un año desafiante en términos de la evolución de nuestro plan estratégico, debido a las dificultades macroeconómicas y los eventos contables no recurrentes señalados. Sin embargo, el banco continúa en el desarrollo de su estrategia para lograr una rentabilidad sustentable. En ese sentido, se avanzó en el desarrollo de la estrategia digital, el enfoque en eficiencia y un manejo de riesgo de acuerdo con nuestras fortalezas regionales.

Durante 2020 el Banco de la República a través de una política monetaria expansionista redujo paulatinamente la tasa de intervención en la política monetaria (TPM) de 4,25% a 1,75%. Esto, sumado a la reducción en la cartera bruta, llevó a una contracción del 12% en el ingreso financiero de cartera y leasing, llegando a \$1,79 billones. En el mismo periodo, aunque el valor de los depósitos aumentó, el gasto por intereses y otros pasivos se redujo 22% frente a 2019 como resultado de la disminución de la tasa de intervención y nuestra estrategia de gestión de los pasivos adelantada durante el último año.

### Estado de resultados (COP millones)



En 2020 el negocio de tesorería tuvo un importante crecimiento en sus resultados, cumpliendo con estándares internacionales en términos de gestión de riesgo.

Nuestro ingreso por concepto de comisiones y otros servicios netos presentó una disminución de 19% frente al año anterior, llegando a \$76,9 miles de millones. El Banco continúa trabajando en fortalecer la relación con sus clientes actuales, con una oferta de valor renovada, y un nuevo modelo de comisiones buscando un mayor uso de los productos donde en la medida que haya uso, no hay comisión.

El gasto por deterioro de cartera y operaciones de leasing (neto de recuperaciones) tuvo el incremento señalado por la reducción frente al año anterior, así como al incremento de riesgo de crédito por la coyuntura Covid-19 cerrando en 68%. Durante 2021, seguiremos trabajando en la gestión de riesgo de crédito, buscando crecimiento rentable de la cartera y priorizando aquellos segmentos o transacciones garantizadas o con menor deterioro por la situación actual.

Queremos destacar los esfuerzos en términos de disciplina de gasto durante el año, logrando una

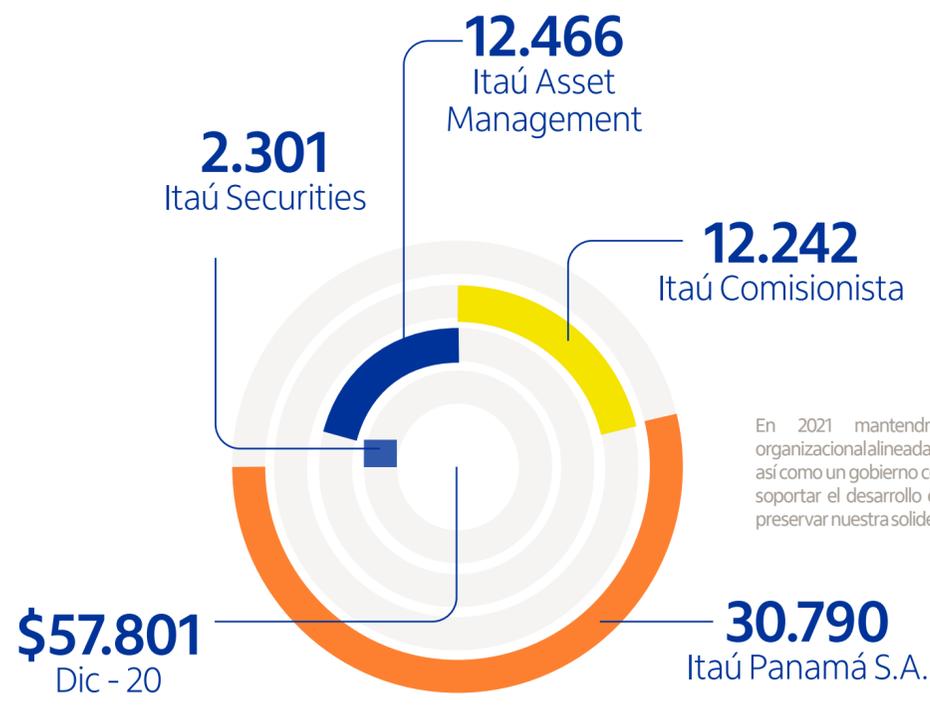
reducción de 2% en gastos administrativos frente al año anterior y cerrando un 5% por debajo de lo presupuestado. Lo anterior es el resultado de un rediseño de nuestra red de oficinas, renegociación de contratos, revisión de procesos alcanzando mayor ahorro y eficiencia, así como un descenso en gastos de viaje y representación, entre otros. Los gastos de personal alcanzaron \$400 mil millones, valor que crece 2% frente al año anterior. A diciembre de 2020 contamos con 2.695 colaboradores en el Banco, cifra que fue de 2.901 al cierre de 2019.

De la misma manera, avanzamos en la generación de sinergias con nuestras filiales y en el posicionamiento con la presencia regional. A cierre de 2020, las filiales contribuyeron con \$57.801 millones en los resultados del Banco, cifra que es 29% menor a la de 2019 impactada por la coyuntura Covid.

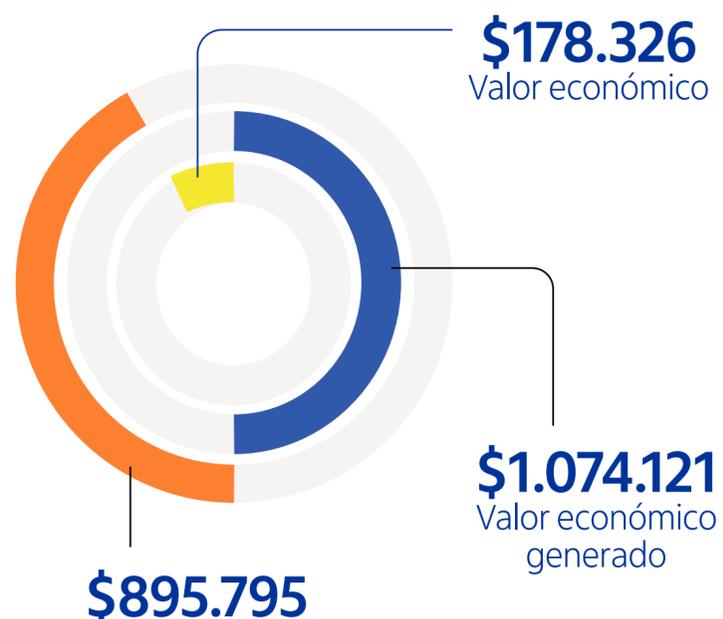
Dentro de los principales hitos de las sociedades están la venta de la casa de bolsa en Panamá y la mayor integración con la operación de la comisionista en Miami; el incremento de doble dígito de activos bajo administración de Itaú Asset Management, fruto del fortalecimiento de la oferta de valor favoreciendo la rentabilidad de los clientes; junto con la implementación del nuevo modelo de compensación y liquidación de la cámara riesgo central contraparte para el mercado de renta variable de Itaú Securities services.

## Valor económico generado y distribuido

GRI 201-1



En 2021 mantendremos la estructura organizacional alineada con nuestra casa matriz, así como un gobierno corporativo robusto para soportar el desarrollo de nuestra estrategia y preservar nuestra solidez patrimonial.



Valor económico generado y distribuido	2019	2020	Variación(%)
--	------	------	--------------

Valor económico generado (A)			
Totales	\$ 1.565.204	\$ 1.074.121	-31%
Ingresos	\$ 1.565.204	\$ 1.074.121	-31%
Valor económico distribuido (B)			
Totales	\$ 924.973	\$ 895.795	-3%
Costos Operacionales	\$ 391.098	\$ 369.197	-6%
Salarios y beneficios de los empleados	\$ 391.269	\$ 400.699	2%
Pagos al gobierno / Estado	\$ 141.102	\$ 123.267	-13%
Inversión en la comunidad	\$ 1.504	\$ 2.631	75%
Valor económico retenido (A-B)	\$ 640.231	\$ 178.326	-72%

\*Cifras en millones de pesos colombianos



### Financiación sostenible

Cartera colocada:  
**\$2.799** millones de pesos



Cartera desembolsada:  
**\$2.474** millones de pesos



**Líneas de crédito** para eficiencia energética



**1.797** créditos evaluados y aprobados con criterios ambientales y sociales



**\$631.120** millones de pesos desembolsados

## Sostenibilidad de nuestra cadena de suministros

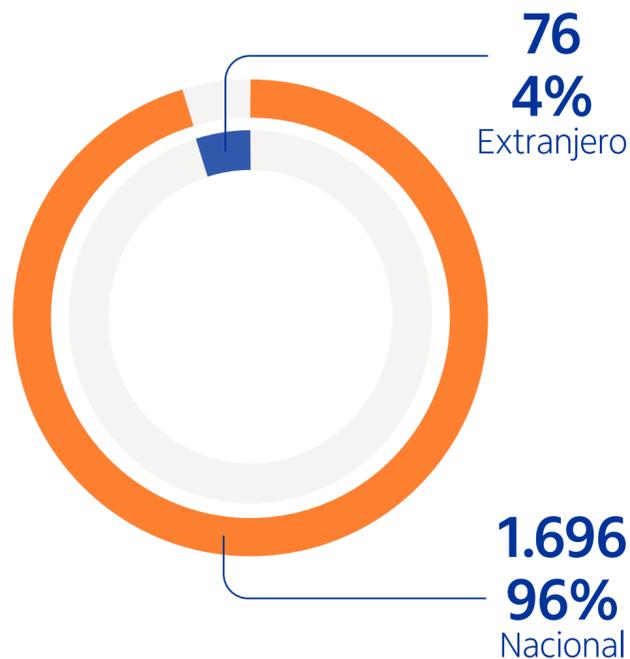
GRI 102-9, 204-1

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

Con la ejecución del modelo de compras, en 2020 aseguramos la adquisición de bienes y servicios de calidad, a través de la contratación de proveedores con experiencia y capacidades necesarias para responder a nuestras necesidades de abastecimiento.



### Distribución de proveedores



En comparación con el año anterior destacamos el aumento del 10% en los pagos realizados por la compra de bienes y servicios, a pesar de la disminución del 12% en el número de proveedores con los que mantuvimos relación vigente.

Aplicamos el **Protocolo de Sostenibilidad** en los modelos de contratos, con el objetivo de hacer seguimiento a los siguientes temas en nuestra cadena de suministros:

**Económico y gobierno corporativo**

- Gobierno
- Iniciativas en sostenibilidad
- Reporte y transparencia
- Anticorrupción
- Satisfacción del cliente
- Compras sostenibles

**Social**

- Derechos humanos
- Asociación sindical
- Trabajo forzoso o acoso laboral
- Trabajo infantil
- Discriminación
- Salud y seguridad en el trabajo
- Desarrollo
- Educación financiera
- Clima organizacional
- Inversión social

**Ambiental**

- Sistema de gestión ambiental
- Política ambiental
- Licencias o permisos ambientales
- Mecanismos de respuesta frente a impactos sociales y ambientales
- Certificaciones ambientales
- Ecoeficiencia
- Cambio climático

## Optimizamos recursos

El consumo de energía presentó una disminución del 39% en comparación con el año anterior ya que logramos registrar un consumo en la sede Calle 100, en la sede Floresta y la sede de la Calle 72 de 10.103,43 GigaJoules.

### Consumo anual de energía en GJ



Por su parte, el consumo de agua tuvo una reducción del 63% frente a 2019 lo cual se explica gracias a las medidas de aislamiento preventivo tomadas por las autoridades nacionales y regionales para evitar la propagación del COVID-19.

### Consumo anual de agua en m<sup>3</sup>



# Gestionamos los riesgos

# 12

## Sistema de administración de riesgos

GRI 102-11

Queremos asegurar la protección de los activos de nuestros accionistas y clientes, con el fin de aumentar su valor en el tiempo, por lo que trabajamos constantemente para identificar, asumir y gestionar adecuadamente los elementos que representan un riesgo.

En ese orden de ideas, contamos con el Sistema de Administración de Riesgos (SAR), que se encuentra estructurado alrededor de "las Tres Líneas de Defensa" y que incluye las políticas, estructuras, modelos, procesos y sistemas de tecnología necesarios de acuerdo con nuestra estrategia, modelo de negocio y la gestión de riesgos de Casa Matriz, ya que la gestión de riesgos es una responsabilidad compartida por todas las personas en Itaú.

### 1. Áreas ejecutoras:

- Identificar, medir y evaluar los riesgos
- Mantener un ambiente efectivo de control
- Comunicar las pérdidas asociadas al riesgo operativo
- Controlar las actividades tercerizadas
- Implementar acciones para puntos de Reguladores, Auditorías Interna y Externa y Ocurrencias (OY)
- Aplicar políticas y estrategias aprobadas

### 3<sup>a</sup>. Línea de Defensa: Auditoría interna

### 2<sup>a</sup>. Línea de Defensa: Controles internos y Riesgo Operacional

### 1<sup>a</sup>. Línea de Defensa: Áreas ejecutoras



### 2. Controles Internos y Riesgo Operacional:

- Apoyar 1<sup>ª</sup> Línea Defensa con la estructura de OCIR (Oficiales de Control Interno y Riesgo Operacional)
- Difundir la cultura de riesgo y controles
- Desarrollar metodologías y gobierno para gestión de riesgos
- Coordinar actividades de gestión de crisis y continuidad
- Certificar eficiencia y eficacia del ambiente de control
- Validar implementación planes de acción 1<sup>ª</sup> Línea de Defensa

### 3. Auditoría Interna:

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

Nuestro modelo de control interno para los reportes financieros es el sistema SOX que busca una certificación de controles de acuerdo con los 5 componentes de un modelo de control interno (COSO).

# Riesgo de Crédito

Nuestro Sistema de Administración de Riesgos de Crédito (SARC) es el marco normativo y de actuación para los procesos en las actividades de banca comercial y tesorería, a través de un análisis permanente de los activos crediticios de acuerdo con la naturaleza de nuestros clientes y nuestra capacidad de riesgo, desde el momento de su aprobación hasta su recuperación final.

Por esta razón, contamos con un ciclo de evaluación de riesgos crediticios que nos permite cumplir los requerimientos tanto de nuestra casa matriz como los entes reguladores, en línea con las mejores prácticas del sector.

## Componentes modelo de control interno

Entorno de control

Evaluación de riesgos

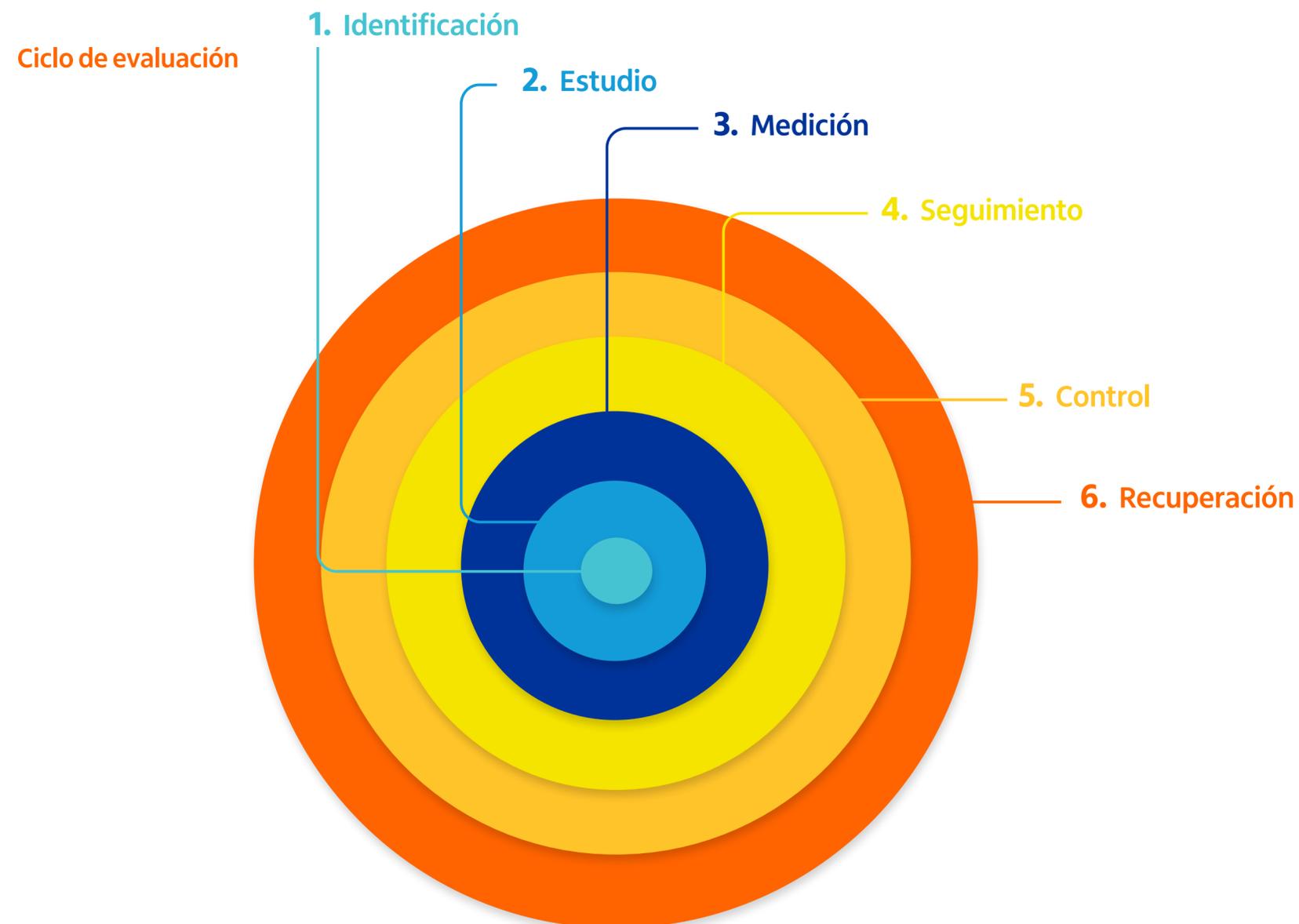
Actividades de control

Información y comunicación

Actividades de supervisión

Además, realizamos actividades de sensibilización e identificación de riesgos con el fin de reforzar entre nuestros colaboradores la responsabilidad compartida frente a la manera de gestionar y controlar las situaciones de riesgo. Entre las actividades se encuentran:

- Lanzamiento y seguimiento de cursos normativos sobre seguridad de la información y ciberseguridad, continuidad del negocio, sistema de atención al consumidor financiero, SARLAFT, riesgo operacional, ética y conducta, seguridad en el trabajo, entre otros.
- Taller "Papel del líder en la cultura de riesgos y gestión de crisis".
- Recordatorios periódicos en la Intranet Corporativa de cómo actuar frente a los diferentes riesgos a los que estamos expuestos, productos nuevos y/o actualización, nuevas funcionalidades, entre otros
- Transición/construcción al modelo corporativo del mapa de riesgos mediante el proceso de autoevaluación, dando mayor responsabilidad y asertividad a las áreas de Negocio y Soporte (1ª. Línea de Defensa) en la identificación y su medición, así como en la evaluación del ambiente de control.
- Tratamiento de los riesgos acorde con el nivel de exposición y/o materialización con el diseño de planes de acción e implementación, validación/aprobación y seguimiento por la 2ª. y 3ª. Línea de Defensa, según modelo corporativo.





## Principales resultados de la Gestión de Riesgos de Crédito

### Segmento Mayorista

- Definimos metodologías ágiles conforme al nivel de riesgo y enfatizamos en el seguimiento.
- Ante la coyuntura actual se tuvo mayor cercanía a los clientes con el fin de entender su impacto y necesidades.
- Se apoyó en la aprobación de operaciones de las líneas dadas por el gobierno como apoyo a la coyuntura actual.

### Segmento Minorista

- Avanzamos en la oferta de valor digital
- Continuamos con el desarrollo de modelos de profundización y originación incluyendo afectación Covid-19
- Incluimos nuevos datos y fuentes de información ajustadas a la nueva realidad para el esquema de preaprobados
- Fortalecimos el esquema de seguimiento.
- Apoyamos la aprobación de operaciones de las líneas dadas por el gobierno como apoyo a la coyuntura actual.

Para asegurar la consistencia de las políticas, procesos y modelos relacionados con el riesgo de crédito y el cumplimiento de los límites establecidos realizamos un seguimiento de Cartera a nuestros portafolios y a los perfiles de nuestros clientes con el objetivo de anticipar posibles escenarios de riesgo y actuar según los resultados encontrados.

Debido a los hechos ocurridos en 2020 fortalecimos el seguimiento de la cartera y ejercicios de costo de crédito recurrentes según la información disponible, además definimos provisiones adicionales y fortalecimos los seguimientos sectoriales y ajustes a la capacidad de riesgo, mientras avanzamos en la incorporación de herramientas de análisis para apoyar la toma de decisiones en los diferentes procesos de mantenimiento y generación de crédito.

Dentro de las acciones destacadas gracias al análisis del contexto para contribuir al alivio de nuestros clientes y sus situaciones financieras dimos inicio al **Plan de Acompañamiento al Deudor (PAD)** con el objetivo de diseñar soluciones estructurales para aquellos clientes con mayor afectación en su capacidad de pago, a partir de la estructuración de políticas y procesos internos, de acuerdo con los lineamientos dados por la Superintendencia Financiera de Colombia.

## Recuperaciones

Dentro de la gestión del 2020 y en parte como respuesta al mayor riesgo de impago como consecuencia del Covid -19, así como a los diferentes planes de apoyo dados por el gobierno para enfrentar la crisis:

- Dimos prioridad en la gestión de la cartera a través de la ejecución de los alivios y posterior al PAD
- Usamos información alterna para segmentar y priorizar la cobranza
- Mejoramos la capacidad y capacitación de atención del Contac Center en relación con la recuperación de cartera.

Además, fortalecimos la estructura de cobranza de las áreas de recuperaciones de personas tanto jurídicas como naturales a través de las siguientes acciones:

### Persona Natural

- Avanzamos en la disponibilidad del aplicativo de cobranza a toda la red comercial
- Ajustamos políticas y proceso de cobranza como nuevas atribuciones, acompañado de un esquema de capacitaciones

### Persona Jurídica

- Fortalecimos el acompañamiento a clientes
- Creamos un comité de redefiniciones y se ajustaron políticas y proceso de recuperación.

# Asuntos legales

## Cambios normativos que afectan la industria

**Ley 2060 de 2000.** Amplía el plazo de vigencia del Programa de Apoyo al Empleo Formal hasta marzo de 2021 y el Programa de Apoyo a Primas a la prima de diciembre de 2020.

**Ley 2069 de 2000.** Ley de Emprendimiento. Para estimular la microfinanciación como mecanismo para financiar el emprendimiento, el Gobierno expedirá su marco regulatorio para que opere a través del mercado de valores o de entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera. El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo podrá ejecutar programas para la profundización de microcréditos con entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera.

**Decreto 417 de 2020** Declara por término de 30 días calendario el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.

**Decreto 418 de 2020** Establece la dirección para el manejo de orden público para prevenir la propagación del COVID 19 a cargo del Presidente de la República.

**Decreto 637 de 2020** Declara el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional por un término de treinta (30) días calendario.

**Decretos 560 / 840 de 2020.** Establecen medidas de flexibilización en materia de procesos de reorganización empresarial.

**Decreto 806 de 2020.** Por el cual se adoptan medidas para implementar las tecnologías de la información y las comunicaciones en las actuaciones judiciales, agilizar los procesos y flexibilizar la atención a los usuarios del servicio de justicia, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica

**Decreto 1235 de 2020.** Por el cual se modifica el Decreto 2555 de 2010 en lo relacionado con las reglas para la emisión en el mercado de valores, se reglamenta el artículo 2 del Decreto Legislativo 817 de 2020.

**Decreto 1745 de 2020.** Por medio del cual se actualiza el Decreto 2555 de 2010.

**Circular externa 007 de 2020** Establece criterios para efectuar modificaciones a cartera de créditos afectados y autoriza el uso del componente individual contracíclico de las provisiones, así como la provisión general para sufragar el gasto neto en provisiones individuales que se origine.

**Circular externa 11 de 2020.** Implementa medidas para la gestión de riesgo y liquidez de intermediarios de valores. Se incluyen las condiciones para trabajo remoto de operadores de mesas de negociación.

**Circular externa 014 de 2020.** Imparte instrucciones relacionadas con los elementos mínimos de modificaciones a las condiciones de los créditos e información básica para una decisión informada de los consumidores financieros.

**Circular externa 017 de 2020.** Imparte instrucciones para aumentar la disponibilidad en la prestación de servicios financieros.

**Circular externa 022 de 2020 – PAD.** Imparte instrucciones para la definición del programa de acompañamiento a deudores, e incorporación de medidas prudenciales complementarias en materia de riesgo de crédito.

**Circular externa 029 de 2020.** Imparte instrucciones en materia de la cobertura condicionada de tasa de interés para la financiación de vivienda urbana nueva no VIS, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 1233 de 2020 y la Resolución 1783 de 2020 del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

**Circular externa 039 de 2020.** Imparte instrucciones relacionadas con la extensión de la vigencia del programa de acompañamiento a deudores – PAD, y las medidas complementarias en materia de riesgo de crédito.

## Asamblea de Accionistas

Durante 2020 se realizaron las siguientes reuniones de Asamblea General de Accionistas, las cuales fueron convocadas conforme con los términos establecidos en la Ley, en los estatutos sociales y el Código de Buen Gobierno Corporativo, destacándose las siguientes decisiones:

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

1. Reforma de Estatutos: Se aprobó la modificación de los artículos 38, 40 y 41 de los estatutos, cuya modificación consiste en otorgar la facultad a la Junta Directiva para designar al Presidente, Vicepresidente y Representantes Legales del Banco. Las principales modificaciones pueden ser consultadas en la página web en el siguiente link: <https://www.itaú.co/grupo/relacion-con-inversionistas/accionistas/asamblea-extraordinaria-de-accionistas-enero-2020>
2. Elección de Junta Directiva: Se eligió la Junta Directiva que quedó compuesta por Gabriel Amado de Moura, Cristian Toro, Juan Echeverría González, Mónica Aparicio Smith\* y Roberto Brigard Holguín\* (\*Directores Independientes en los términos previstos en la ley 964 de 2005).
3. Nombramiento Vicepresidentes y Representantes Legales: Se aceptó la renuncia de Marcos Andrade como Vicepresidente de Franquicia, Producto & Digital. Se aprobó la designación de Jorge André Miranda Da Rocha como Vicepresidente de Franquicia, Producto & Digital en reemplazo de Marcos Andrade. Se ratificó la designación de Daniel Brasil como Vicepresidente de Tesorería y Representante Legal en reemplazo de Derek Sassoon.

# Anexos

Itaú  
Itaú  
Itaú  
Itaú

# 13

- Asamblea Ordinaria de Accionistas realizada el 17 de marzo de 2020 (acta 205) en la cual se aprobaron los estados financieros individuales y consolidados del ejercicio 2019, destinar el 100% de utilidades del 2019 para aumentar la reserva legal, los informes de Gestión y Grupo Empresarial, entre otros. Así mismo, fue aprobado el informe sobre el funcionamiento del Sistema de Control Interno y designados los miembros de la Junta Directiva, la Revisoría Fiscal y el Defensor del Consumidor Financiero y se ratificaron las donaciones realizadas durante 2019.

- Asamblea Extraordinaria de Accionistas realizada el 20 de abril de 2020 (acta 206), en la cual se aprobó la propuesta de un compromiso irrevocable para las utilidades del 2020, una reforma de estatutos y la aprobación de donaciones en el marco la coyuntura por el Covid -19, así:

**1. Propuesta de un compromiso irrevocable para las utilidades del 2020:** De acuerdo a los requerimientos de capital hechos a los establecimientos de crédito en Colombia se aprueba el compromiso irrevocable para hacer uso de las utilidades del ejercicio 2020 con el fin de incrementar con 100% de las mismas la reserva legal de Itaú CorpBanca Colombia S.A., una vez hechas las apropiaciones que en aplicación de la normativa colombiana deban hacerse previamente a esta reserva legal.

**2. Reforma de Estatutos:** Se aprobó la modificación del artículo 26 de los estatutos cuya reforma consiste en otorgar derecho de los accionistas a solicitar la inclusión de uno o más puntos en el orden del día de la convocatoria la Asamblea Ordinaria de Accionistas, así como la inclusión de nuevas propuestas de acuerdo sobre asuntos ya incluidos. Las principales modificaciones pueden ser consultadas en la página web: [https://www.Procesos\\_judiciales.itaú.co/grupo/relacion-con-inversionistas/accionistas/asamblea-extraordinaria-deaccionistas-abril-2020](https://www.Procesos_judiciales.itaú.co/grupo/relacion-con-inversionistas/accionistas/asamblea-extraordinaria-deaccionistas-abril-2020)

**3. Donación COVID-19:** Se aprobaron las donaciones a través de ProBogotá y una segunda en alianza con Bavaria, a través de la Fundación Bavaria, ambas con el objetivo de contribuir al sector salud en la atención de la emergencia de la coyuntura por covid-19.

- Asamblea Extraordinaria de Accionistas realizada el 9 de octubre de 2020 (acta 207), en la cual se aprobaron donaciones y la política de donaciones, así:

**1. Aprobación de donaciones:** Se aprobaron las donaciones de la Fundación Ayuda por Colombia, consistentes en ayudas alimentarias y elementos de protección personal para familias del Barrio el Codito; la afiliación a ProBogotá y las partidas presupuestales del Voluntariado Corporativo y Acciones Sociales.

**2. Aprobación política de donaciones:** Se aprobaron las directrices generales para el proceso de aprobación de donaciones al interior del Banco, incluyendo un informe a la Asamblea Ordinaria de Accionistas con las donaciones realizadas en el periodo.

## Procesos judiciales

El banco y sus filiales afrontan procesos en contra de tipo civil, laboral y administrativo. Dentro de los 217 procesos civiles y administrativos existentes, 147 corresponden a operaciones bancarias y 70 se derivan de la condición de propietarios de los activos dados en leasing. Las pretensiones ascienden a \$168.638.133.655 millones. De tal grupo

de procesos se considera que en 18 de ellos la probabilidad de pérdida es eventual, 155 procesos remota y 44 con calificación probable, dentro de estos últimos, 32 procesos obedecen a acciones ejecutivas derivadas del cobro de cuotas de administración por bienes afectos a operaciones de leasing que deben ser asumidas por los locatarios. Las provisiones de los procesos con calificación probable atendiendo los requerimientos de la NIC 37, son de \$456.817.224 millones.

Existen 193 procesos laborales con un monto de pretensiones de \$18.272 millones los cuales a 31 de diciembre se encuentran provisionados por \$6.706 millones, equivalente al 36,70%. De estos, 61 procesos tienen calificación probable y 132 calificación remota.

En 2020 no se pagaron multas por incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios. Tampoco hubo casos de incumplimiento de códigos voluntarios, ni casos de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadeo, tales como publicidad, promoción y patrocinio que acarrearán una multa, castigo o amonestación.

## Operaciones con vinculadas, socios y administradores

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

- En el banco se registraron operaciones normales bancarias consistentes en manejo de depósitos, al cierre del año 2020 se registra un saldo de \$8.920 millones en cuentas de recursos propios. Por concepto de comisiones y otros intereses en rendimientos de cuentas de ahorro, el banco pagó a Itaú Comisionista la suma de \$621 millones. Se recibieron pagos por valor de \$16 millones por el contrato de uso de la red de oficinas bancaria, por contratos de arriendo \$550 millones y por gastos bancarios \$100 mil pesos.
- Por concepto de contratos de arrendamiento, Itaú comisionista de Bolsa posee un activo por derecho de uso por la suma de \$1.682 millones e igualmente un pasivo financiero por el mismo concepto por la suma de \$1.785 millones.
- Se recibieron pagos por valor de \$16 millones por el contrato de uso de la red de oficinas bancaria, por contratos de arriendo \$550 millones y por gastos bancarios \$100 mil pesos.
- Por concepto de contratos de arrendamiento, Itaú comisionista de Bolsa posee un activo por derecho de uso por la suma de \$1.682 millones e igualmente un pasivo financiero por el mismo concepto por la suma de \$1.785 millones.

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

- En el Banco se registraron operaciones normales bancarias consistentes en manejo de depósitos. Al cierre de dicho año se registra un saldo de \$11.614 millones en dichas cuentas.
- Activos por derecho a uso por concepto de arrendamientos producto de la implementación de la norma IFRS 16 con un saldo de \$295 millones y a su vez un pasivo financiero por el mismo concepto por \$313 millones.

- Por concepto de comisiones e intereses en rendimientos de cuentas de ahorro el Banco pagó a Itaú Securities la suma de \$373 millones.
- El Banco recibió pagos por valor de \$117 millones por el contrato de uso de red de oficinas bancarias, por contratos de arriendo de áreas físicas y gastos bancarios.

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

- En el Banco se registraron operaciones normales bancarias consistentes en manejo de depósitos. Al cierre de dicho año se registra un saldo de \$31.890 millones en dichas cuentas.
- Activos por derecho a uso por concepto de arrendamientos producto de la implementación de la norma IFRS 16 con un saldo de \$1.334 millones y pasivo financiero por arrendamiento por \$1.406 millones.
- Por concepto de comisiones e intereses en rendimientos de cuentas de ahorro el Banco pagó a Itaú Asset Management la suma de \$923 millones.
- El Banco recibió pagos por valor de \$648 millones por el contrato de uso de red de oficinas bancarias, por contratos de arriendo de áreas físicas y gastos bancarios.

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

- Itaú CorpBanca Colombia posee recursos en moneda extranjera en esta filial por USD\$ 3.324.057,96.
- Igualmente Itaú Panamá mantiene un overnight por USD \$50.006.806.
- Tasa utilizada a 31 de diciembre de 2020 USD \$3.432,50
- Se recibieron pagos por valor de \$19 millones por intereses.
- El Banco pagó por concepto de intereses la suma de \$490 millones.
- Activos por derecho a uso por concepto de arrendamientos producto de la implementación de la norma IFRS 16 con un saldo de \$428 millones y pasivo financiero por arrendamiento por \$446 millones.

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

- En el Banco se registraron operaciones normales bancarias consistentes en manejo de depósitos. Al cierre del año 2020 se registra un saldo de \$255 millones en dichas cuentas.
- Activos por derecho a uso por concepto de arrendamientos producto de la implementación de la norma IFRS 16 con un saldo de \$2.881 millones y pasivo financiero por arrendamiento con Itaú Corredor de Seguros por \$3.020 millones.
- El Banco pagó por concepto de intereses la suma de \$8 millones.
- Se recibieron pagos por valor de \$844 millones por concepto de contratos de arrendamiento y comisiones bancarias.



Adicionalmente, continúan vigentes los siguientes contratos con Itaú Corredor de Seguros:

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

### Contratos arrendamiento

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

- Itaú Comisionista de Bolsa Colombia S.A.: respecto de las oficinas que en la actualidad ocupa la filial en las ciudades de Bogotá D. C. y Medellín.

### Operaciones de accionistas mayoritarios

	31 de diciembre de 2020	31 de diciembre de 2019
<b>Activo</b>		
<b>Cartera de Créditos</b>	\$ 0	\$ 0
<b>Operaciones de Tesorería</b>	\$ 0	\$ 0
<b>Pasivo</b>		
<b>Depósitos y Exigibilidades</b>	\$ 0	\$ 0

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

### Otras operaciones

A 31 de diciembre de 2020 el Banco tenía otorgados préstamos netos de provisiones a sus directivos y administradores por valor de \$13.043 millones, representados en préstamos de libre inversión, créditos de vivienda y tarjetas de crédito. Al 31 de diciembre de 2019 dichos préstamos ascendían a \$13.108 millones. Para el 31 de diciembre de 2020 y 2019 los accionistas del banco no registran operaciones que sean iguales o superiores al 5% del patrimonio técnico, es decir a \$143.540 millones y \$175.981 millones, respectivamente.

### Hechos posteriores

Con posterioridad al 31 de diciembre de 2020 y hasta la fecha de la publicación de los Estados Financieros con corte al 31 de diciembre de 2020 se han presentado los siguientes eventos que requieren ser revelados:

A finales del año 2020 y comienzos de 2021 se evidencia un rebrote del COVID-19 mostrando cifras de crecimiento de contagios mucho mayores que las cifras más altas registradas durante el primer pico del año 2020, lo que genera gran incertidumbre sobre cómo afectará el nuevo brote en la economía, es por ello que la Administración del Banco y sus filiales mantiene un constante monitoreo de los riesgos asociados para identificar de manera oportuna cualquier impacto negativo que puedan afectar al Grupo.

El Gobierno Nacional delegó en las autoridades locales, municipales y gubernamentales la toma de decisiones en materia de medidas para mitigar los impactos del COVID-19; situación que debe ir de la mano de cada autoridad frente al crecimiento del rebrote local.

Los Estados Financieros Separados, correspondientes al ejercicio finalizado al 31 de diciembre de 2020 fueron aprobados por la Junta Directiva de febrero de 2021.

### Declaraciones finales

De acuerdo con la Ley 1314 de 2009, el Decreto 2784 de 2012 y sus modificatorios, se confirma que la información y afirmaciones relacionadas con los Estados

Financieros han sido debidamente verificadas y obtenidas de los registros contables del banco, elaborados bajo NIIF, a partir del 1 de enero de 2015, de acuerdo con el marco técnico normativo.

De acuerdo con lo establecido en los Decretos 2420 y 2496 del 2015, Decreto 2131 de 2016, Decreto 2170 de 2017, Decreto 2483 de 2018 Decreto 2270 de 2019 y Decreto 1432 de 2020 se actualiza el marco normativo para los preparadores de la información financiera que hacen parte del Grupo I. A partir del 1 de enero de 2019 empieza a regir la NIIF 16 "Arrendamientos" norma diseñada para el reconocimiento, medición, presentación y revelación de los arrendamientos, dicha norma empieza a aplicar a partir del 1 de enero de 2019.

De acuerdo a las acciones tomadas o sugeridas por el Gobierno Colombiano se han impulsado la generación de alivios a los clientes (empresas o personas) entre los meses de abril y junio de 2020; y un plan de acompañamiento de clientes (PAD) hasta finalizar el año sobre los préstamos o acuerdos de préstamos vigentes, que han implicado la renegociación de sus términos incluyendo, entre otros, el otorgamiento de períodos de gracia, el diferimiento de cuotas, la ampliación de plazos y la ampliación de cupos de crédito. Para las redefiniciones producto de la Circular Externa 022 y 039 de 2020, en lo referente al PAD el Banco estableció los criterios y metodologías de segmentación, medidas ofrecidas a los clientes, políticas y procedimientos para cada uno de los segmentos de cartera del Banco.

Producto de la aplicación de los lineamientos de la Circular Externa 022 de 2020 de la Superintendencia Financiera de Colombia el Banco reconoció una provisión adicional para atender el posible deterioro de la cartera.

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

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

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

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

Inat videssa vilne nos nondin tam nu egerbe fessimilla cones fur, nonside facit.

## Sistema de control interno y administración del riesgo operacional

El modelo de control interno de reporte financiero adoptado es el sistema SOX, el cual está sustentado en un proceso de certificación de controles, cubriendo los cinco componentes del modelo de control interno (COSO): entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y actividades de supervisión.

En 2020 se observa afianzamiento del modelo corporativo de gestión y administración de riesgos, articulado bajo el concepto de las "tres líneas de defensa" y apalancado principalmente en el desarrollo y difusión a toda la organización, del pilar estratégico de "Cultura de Riesgos", el cual estuvo enfocado en:

- Difundir los comportamientos que permitan asumir y gerenciar en forma consciente los riesgos de nuestra organización.
- Tener una forma de actuar frente a la manera de cómo hacemos las cosas con relación al riesgo.
- Entender que el riesgo es una responsabilidad de todos los que trabajamos en la organización.

Se llevaron a cabo actividades de sensibilización e identificación de riesgos:

- Lanzamiento y seguimiento de cursos normativos sobre seguridad de la información y ciberseguridad, continuidad del negocio, sistema de atención al consumidor financiero, SARLAFT, riesgo operacional, ética y conducta, seguridad en el trabajo, entre otros.
- Taller "Papel del líder en la cultura de riesgos y gestión de crisis".
- Recordatorios periódicos en la Intranet Corporativa de cómo actuar frente a los diferentes riesgos a los que estamos expuestos, productos nuevos y/o actualización, nuevas funcionalidades.
- Transición/construcción al modelo corporativo del mapa de riesgos mediante el proceso de autoevaluación, dando mayor responsabilidad y asertividad a las áreas de Negocio y Soporte (1ª. Línea de Defensa) en la identificación y su medición, así como en la evaluación del ambiente de control.
- Tratamiento de los riesgos acorde con el nivel de exposición y/o materialización con el diseño de planes de acción e implementación, validación/aprobación y seguimiento por la 2ª. y 3ª. Línea de Defensa, según modelo corporativo.

De otra parte, en 2020 la Auditoría Interna validó el Sistema de Administración del Riesgo Operacional y Modelo de Control Interno, con resultado "adecuado"; así mismo, la Auditoría Externa (PwC) concluyó que se "ha dado cumplimiento a las reglas relativas a la administración del riesgo operativo".

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

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

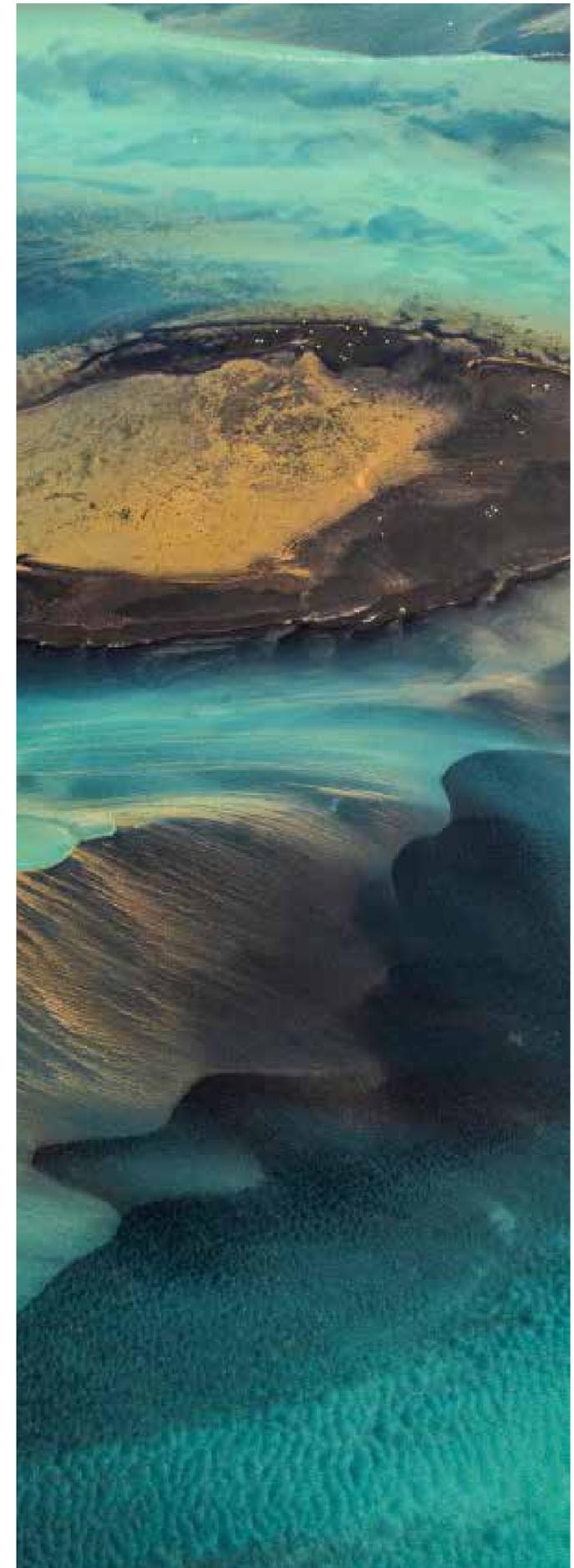
De acuerdo con lo dispuesto en la Circular Básica Jurídica en su parte I, Título II Capítulo I, sobre requerimientos mínimos de seguridad y calidad para la realización de Operaciones, numeral 2.3.3.1.19, se informa que tanto la administración como la Auditoría Interna y la Revisoría Fiscal, han realizado un análisis sobre el cumplimiento de las obligaciones de seguridad y calidad establecidas en esta norma, dándose a conocer los mismos al Comité de Auditoría de la entidad. De los mismos se concluye que el modelo de seguridad de la información enmarca los principios de confidencialidad, integridad y disponibilidad con los cuales se protege la información. La política está basada en las Normas, Políticas y Procedimientos sobre seguridad de la información, las cuales están publicadas en la Intranet y han sido divulgadas a toda la organización.

Dentro de las funciones recurrentes se encuentra la aplicación de pruebas de vulnerabilidad y monitoreo constante sobre la arquitectura tecnológica para mantener niveles mínimos de riesgo. La administración de perfiles y usuarios de las aplicaciones utilizadas al interior de la Organización se encuentra centralizada y es gestionada por la Gerencia de Riesgo Operacional y Seguridad. Las aplicaciones cuentan con módulo de seguridad para la configuración de los perfiles de acceso de los usuarios y la definición de los parámetros de la robustez claves. El servicio transaccional publicado por internet

para ser utilizado por los clientes permite el uso de dos factores de autenticación, token OTP (One Time Password). La protección del sistema transaccional en internet está protegida por firewalls.

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

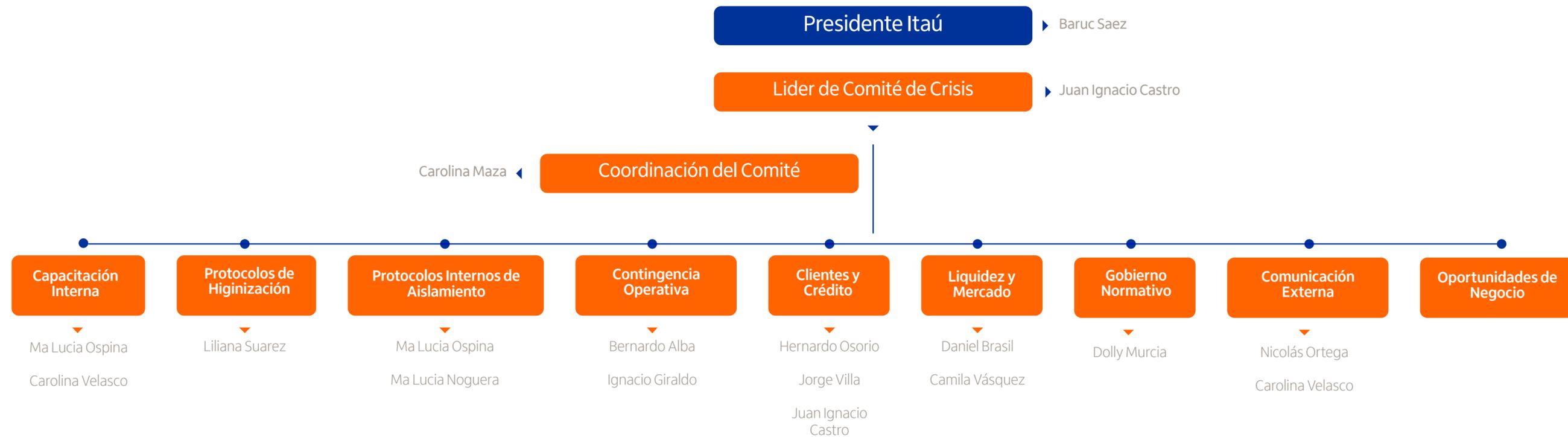
- Asegurar la prestación de los servicios financieros críticos a los clientes de Itaú Comisionista de Bolsa, minimizando el impacto generado por un evento de desastre o interrupción mayor.
- Asegurar que Itaú esté preparado para responder ante emergencias o disrupciones, mitigando los impactos ocasionados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



Para el logro de estos objetivos, en 2020 se llevaron a cabo las pruebas a los Planes de Continuidad y Contingencia de los procesos definidos como críticos, con resultados satisfactorios que permitieron identificar importantes oportunidades de mejora.

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

Desde el mes de marzo y producto de la llegada de la pandemia a Colombia, Itaú activó el modelo de Gestión de Crisis Corporativo, bajo la estructura que se muestra en la gráfica adjunta a continuación y a partir del cual se implementaron todas las medidas correspondientes para atender los frentes de trabajo que se derivaron de esta situación.



Con lo anterior, se garantizó la oportuna atención a todos nuestros clientes y cumplió con la continuidad de los procesos del negocio, siempre preservando la seguridad de todos nuestros colaboradores.

## Informe del Representante Legal

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

- a.** Pagos y erogaciones a directivos.<sup>11</sup>
- b.** Honorarios pagados.<sup>12</sup>
- c.** Donaciones.
- d.** Publicidad, propaganda y relaciones públicas.
- e.** Obligaciones en moneda extranjera<sup>13</sup>.
- f.** Las inversiones en las sociedades nacionales y extranjeras<sup>14</sup>.

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

<sup>11</sup> Estados Financieros. Nota 35 Partes Relacionadas.

<sup>12</sup> Estados Financieros. Nota 35 Partes Relacionadas.

<sup>13</sup> Estados Financieros. Nota 19 Depósitos y Exigibilidades

<sup>14</sup> Estados Financieros. Nota 6 Inversiones

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

A los permanentes retos que presenta el sector financiero, en 2021 se suma la situación generada por la pandemia del covid-19. Los analistas prevén que la puesta en marcha del plan de vacunación masiva permitirá reducir la incertidumbre provocada por las cuarentenas, que han tenido que tomar las autoridades para evitar la propagación del virus. Bajo estas circunstancias, se estima la recuperación de la economía colombiana para un crecimiento del 5,0%.

En este escenario, en Itaú CorpBanca Colombia asume las condiciones de esta “nueva normalidad” con el objetivo de ser el banco de elección de los clientes, con base en el mejoramiento continuo de la experiencia de los usuarios de los canales y servicios que ofrece la entidad, tanto para persona natural como persona jurídica.

Asimismo, la entidad se plantea la revisión constante del apetito de riesgo alineado con la estrategia corporativa, foco en la eficiencia y la permanente evolución de las herramientas de gestión digital. Bajo estas premisas, Itaú CorpBanca Colombia generará resultados sustentables, al tiempo que aportará a la reactivación de la economía del país a través del apoyo permanente a sus clientes.

De los señores accionistas,

**Baruc Saez**

Presidente de Itaú CorpBanca  
Colombia S.A.

Febrero de 2021

## Inversión social 2020



Nombre	Fecha	Origen Pago	Programa Implementado	Grupo	Objeto Social - Sector Beneficiado
ProBogotá	I Semestre 2020	Cuenta de Donaciones	Alianza con el sector privado y gremios para la compra de: Adquirir y realizar pruebas de detección de COVID- 19, incrementar las camas de cuidados intensivos y comprar insumos para la protección de personal hospitalario	Salud	Organización sin ánimo de lucro, privada e independiente, creada por empresas líderes interesadas en el futuro de la Región Capital, que busca contribuir a hacer de Bogotá y la región un mejor lugar para vivir, trabajar e invertir.
		Aporte Colaboradores		Solidario	
Fundación Bavaria	I Semestre 2020	Cuenta de donaciones	Acercamiento institucional y relacionamiento con los diferentes gremios y entidades de interés para impulsar el desarrollo y economía de la ciudad de Bogotá	Salud	La Fundación Bavaria está comprometida con la preservación del medioambiente, el desarrollo sostenible de las comunidades y con todas las personas y empresas que participan en los procesos de Bavaria.
		Cuenta de Donaciones		Salud	
Itaú por el Pacífico	I Semestre 2020	Saldo inversión social Fundación UW + Cuenta de reciclaje	Ayudas alimentarias y elementos de protección personal <ul style="list-style-type: none"> <li>1.300 mercados</li> <li>1.115 kits de protección personal</li> <li>Cerca de 5 mil personas</li> <li>1.500 familias</li> </ul>	Solidario	A través de la estrategia de Sostenibilidad, se abre espacio a un proyecto en el Pacífico Colombiano con impacto ambiental y social que integra todas las iniciativas tales como emisiones de carbono, educación, lectura infantil, emprendimiento y campaña de Navidad solidaria.
		Cuenta de Donaciones		Proyecto conservador en el Pacífico Colombiano con impacto ambiental y social	
Fondo Acción	II Semestre 2020	Cuenta de Sostenibilidad	Compensación emisiones de carbono 2019 y 2020 con proyecto REED +	Medio Ambiente	Itaú trabaja con un proyecto conservador en el Pacífico Colombiano con impacto ambiental y social bajo un proyecto REED+, Reducción de las emisiones derivadas de la deforestación y degradación de los bosques
Fundación Ayuda Por Colombia	I Semestre 2020	Cuenta de Donaciones	Ayudas alimentarias y elementos de protección personal para dos meses de sostenimiento para 70 familias del barrio El Codito, 280 personas	Solidario	La Fundación Ayuda por Colombia procura dar respuesta a las necesidades de desarrollo físico, afectivo, intelectual y ético de las familias con las que interactúa.
		Aporte Colaboradores		Solidario	
Feria del Millón	II Semestre 2020	Cuenta de Marketing	Distrito Naranja	Cultura	Se desarrolló el proyecto Distrito Naranja, una plataforma que tiene como propósito dar visibilidad a las historias, las obras y territorios de artistas colombianos que han sido invisibles. Esta plataforma nos ha permitido crear una comunidad entorno a los contenidos de arte
Clever Finance y Y&R	I y II Semestre 2020	Cuenta de Sostenibilidad y Medios y Campañas	Ejecución estrategia de Educación financiera con el objetivo de contribuir a que más personas sean usuarios inteligentes dentro del sistema financiero	Educación	Estrategia de Educación Financiera Itaú Colombia

Total de Inversión Social **\$2.630.951.119**

Itaú  
Itaú  
Itaú  
Itaú

Itaú  
Itaú  
Itaú  
Itaú



**En Itaú,** todo lo hacemos por ti.

Itaú  
Itaú  
Itaú  
Itaú