

## ¿Eres Cliente Persona Natural?

### Resolvemos tus principales inquietudes

#### 1. Información general

Hemos iniciado un proceso de ajuste de la estrategia de Itaú en Colombia, enfocando nuestra operación en Itaú Corporate, que reúne todos los negocios de personas jurídicas en Colombia y Panamá, en Tesorería, y en las filiales: Itaú Comisionista de Bolsa, Itaú Fiduciaria e Itaú Panamá. Además, seguiremos ofreciendo productos de Itaú Miami Banca Privada y nuestro portafolio de Fondos de Inversión Colectiva (FICs) para personas naturales y jurídicas.

Esta nueva priorización contempla la firma de un acuerdo para vender activos y pasivos con enfoque en Banca Minorista en Colombia y Panamá a Banco de Bogotá y Banco de Bogotá Panamá. Es importante aclarar que esta transacción está sujeta a la aprobación de la Superintendencia Financiera de Colombia, por lo que en este momento y por los próximos meses, no hay ningún cambio operativo para ti como nuestro cliente.

Mientras este proceso avanza, estamos aquí para ti. Seguiremos atendiéndote de manera cercana y segura, con los mismos equipos y a través de nuestros canales (sucursales, App y web), y todos tus productos, incluyendo cuentas, inversiones, créditos, tarjetas, continúan operando como siempre. No necesitas hacer ningún trámite. Queremos que te sientas tranquilo y acompañado; si hubiera novedades, te las contaremos con tiempo por nuestros canales oficiales.

Toda tu información personal y financiera continúa protegida bajo nuestros estándares de seguridad. Itaú sigue siendo responsable de cuidar tus datos y garantizar que tu experiencia sea segura y confiable. Tus beneficios, tasas, condiciones y programas asociados continúan igual. Seguiremos ofreciendo nuestro portafolio de productos y servicios como lo hemos venido haciendo a lo largo de los años.

Agradecemos tu confianza y que nos permitas acompañarte en tu camino financiero. Queremos que tengas la tranquilidad de que Itaú sigue aquí para ti con el mismo compromiso y cercanía de siempre.

Seguimos presentes en el país, éste un mercado estratégico para el Grupo Financiero Itaú. Con presencia en 18 países y más de 103 millones de clientes, somos el banco privado más grande de LATAM con activos de más de \$533 billones de USD y la marca más valiosa del sector financiero de la región.

Te recordamos que las comunicaciones oficiales de Itaú siempre provienen de nuestros canales institucionales: correos del dominio @itau.co, mensajes dentro de la App Itaú o nuestras líneas telefónicas registradas.

## 2. Preguntas sobre la transacción

### 1. ¿Es verdad que Itaú va a vender su negocio de personas naturales?

Sí, Itaú Colombia firmó un acuerdo para vender activos y pasivos con enfoque en Banca Minorista en Colombia y Panamá a Banco de Bogotá y Banco de Bogotá Panamá. Es importante aclarar que la transacción está sujeta a la aprobación de la Superintendencia Financiera de Colombia, lo cual tomará varios meses. Por ahora, todo sigue igual para ti.

### 2. ¿Por qué Itaú tomó esta decisión?

Es una decisión estratégica enfocada en fortalecer nuestra presencia en Itaú Corporate que agrupa todos los negocios de personas jurídicas en Colombia y Panamá, Tesorería, y nuestras filiales: Itaú Comisionista de Bolsa, Itaú Fiduciaria e Itaú Panamá. Además, seguiremos ofreciendo productos de Itaú Miami Banca Privada y nuestro portafolio de Fondos de Inversión Colectiva (FICs) para personas naturales y jurídicas.

### 3. ¿Qué implica esto para mí como cliente?

No hay ningún cambio. Estamos aquí para ti. Seguiremos atendiéndote de manera cercana y segura, con los mismos equipos y a través de nuestros canales (sucursales, App y web); y todos tus productos, incluyendo cuentas, inversiones, créditos, tarjetas, continuarán operando como siempre. No necesitas hacer ningún trámite. Queremos que te sientas tranquilo y acompañado.

La transacción está sujeta a aprobación de la Superintendencia Financiera - proceso que en otros casos ha tomado meses; cualquier novedad o avance en el proceso, te lo contaremos con tiempo por nuestros canales oficiales.

### 4. ¿La decisión está relacionada con algún tema de sostenibilidad financiera?

No. Esta decisión obedece a la estrategia de Itaú Colombia de enfocarse en la Banca Corporate, que integra negocios con personas jurídicas, Tesorería y nuestras filiales: Comisionista, Fiduciaria y Panamá.

Nuestro respaldo se fundamenta en décadas de solidez, credibilidad y experiencia internacional, con más de un siglo de historia. Seguimos presentes en el país, éste un mercado estratégico para el Grupo Financiero Itaú. Con presencia en 18 países y más de 103 millones de clientes, somos el banco privado más grande de LATAM con activos de más de \$533 billones de USD y la marca más valiosa del sector financiero de la región.

### **3. Preguntas sobre tus productos y servicios**

#### **5. ¿Cómo va a impactar la transacción, los productos y servicios que tienes hoy?**

Puedes estar tranquilo, tus productos y servicios siguen funcionando normalmente, igual que nuestros canales digitales y presenciales. Si surge algún cambio más adelante, te lo contaremos de inmediato. Durante todo el proceso, seguiremos cuidando tu experiencia y seguridad, manteniendo el compromiso y cercanía que nos han caracterizado.

#### **6. ¿Debo hacer trámites para trasladar mis productos y servicios al nuevo banco?**

No, no es necesario que realices ningún trámite. Te informaremos oportunamente sobre cualquier novedad al respecto.

#### **7. ¿Qué pasará con mi préstamo actual en Itaú? ¿Cambian las condiciones?**

Tus créditos continúan vigentes en las mismas condiciones. Si en el futuro son administrados por el nuevo banco, serás informado previamente de este hecho y no habrá cambios en tus tasas, plazos o condiciones pactadas inicialmente con Itaú.

#### **8. Tengo un crédito preaprobado, pero no desembolsado. ¿Qué ocurre con mi carta de aprobación?**

Los procesos de aprobación y desembolso de productos continúan funcionando de manera habitual, y no necesitas realizar ningún trámite adicional, con ocasión de esta noticia.

#### **9. ¿Mi tarjeta de crédito o débito será cancelada? ¿Qué pasa con mi saldo y los beneficios?**

Tus tarjetas siguen funcionando igual, sin cambios en el plástico, límites o beneficios. Si en algún momento surge alguna novedad, te lo informaremos con anticipación.

#### **10. ¿Mis inversiones se verán afectadas, se trasladarán al banco comprador? ¿En qué condiciones?**

Tu portafolio se mantiene con las mismas condiciones pactadas y puedes seguir invirtiendo con normalidad. Una vez sea autorizada la transacción por la Superintendencia de Colombia, los productos Itaú rentable, CDT, AFC y ahorro programado serán trasladados al banco comprador, sin cambios en las condiciones.

Los Fondos de Inversión en Miami y los Fondos de Inversión Colectiva (FICs) no se verán afectados. Ambos tipos de productos continuarán siendo ofrecidos y administrados a través de la operación de Itaú y sus filiales.

#### 4. Preguntas sobre atención y canales

##### 11. ¿Puedo seguir usando los canales de atención actuales (app, web, oficinas, cajeros, etc.)?

Sí. Todos nuestros canales digitales y presenciales seguirán funcionando con normalidad.

##### 12. ¿Las oficinas y el Contact Center siguen funcionando?

Sí. Las oficinas, contact center y todos los canales de atención siguen disponibles para atender tus inquietudes y entregarte la información que requieres para el día a día de tus productos financieros. Continuaremos brindándote el mismo servicio de calidad que nos caracteriza.

##### 13. ¿Mi Ejecutivo Personal Bank o Gerente de Relación Private Bank seguirá atendiéndome?

Claro que sí. Tu Ejecutivo Personal Bank o tu Gerente de Relación Private Bank continuarán brindándote la misma asesoría especializada y cercana que has recibido hasta ahora. Nuestro compromiso es acompañarte en tu camino financiero, con el profesionalismo y calidez de siempre. También estarán atentos a resolver tus dudas e inquietudes.

#### 5. Preguntas sobre el proceso de transición

##### 14. ¿Cuánto tiempo tomará el proceso de transición?

El proceso está sujeto a la aprobación de la Superintendencia Financiera. Estimamos que tomará varios meses y comunicaremos los hitos más importantes conforme avancemos en la transacción. Nuestro compromiso es entregarte información oportuna y clara al respecto.

##### 15. ¿Podré decidir sobre el traslado de mis productos al banco comprador?

Sí. Una vez la SFC apruebe la transacción, podrás decidir si aceptas el traslado y tu decisión será respetada. Cabe mencionar que el banco comprador tiene una sólida reputación, construida por más de 150 años construida en el mercado colombiano.

##### 16. ¿Por qué debo permanecer en Itaú y esperar el periodo de transición?

Porque Itaú seguirá prestando todos los servicios con normalidad hasta que el proceso avance y concluya. Podrás seguir haciendo uso del portafolio de productos y servicios del banco, así como sus beneficios y ofertas. Seguiremos asesorándote en tu camino financiero a través de la cercanía y conocimiento de nuestros ejecutivos.

## **17. Ya soy cliente del banco comprador, ¿qué debo hacer?**

No tienes que hacer ningún proceso adicional por motivo de esta noticia. Todo sigue igual para ti.

## **6. Si eres cliente de Banca Privada**

### **18. Soy cliente de banca privada en Miami, ¿mi cuenta será trasladada?**

No, Itaú seguirá ofreciendo sus servicios internacionales con normalidad. Si eres cliente de Itaú Private Bank Miami, tu relación no cambia, ésta seguirá siendo administrada por Itaú Colombia, ofreciéndote nuestra asesoría personalizada y el completo portafolio de productos y servicios, como hasta ahora lo hemos hecho.

Como nuestro cliente Private Bank, todos nuestros productos, servicios y nuestros canales físicos y digitales seguirán funcionando con normalidad. Continuaremos entregándote nuestra asesoría especializada, garantizando tu cuidado y nuestra cercanía, para que tu experiencia como cliente sea satisfactoria.

### **19. Soy cliente de banca privada en Colombia o Panamá, ¿mi cuenta será trasladada al banco comprador?**

Sí, tanto tus cuentas de persona natural como las de la sociedad patrimoniales, que están dentro del segmento de Banca Privada en Colombia o Panamá migrarán al banco comprador, una vez sea autorizada la transacción por la Superintendencia de Colombia.

Por ahora y durante los próximos meses, todos tus productos y servicios, y nuestros canales físicos y digitales seguirán funcionando con normalidad. Continuaremos entregándote asesoría especializada, garantizando tu cuidado y nuestra cercanía. Recuerda que no es necesario que realices ningún trámite adicional asociado a esta decisión y que cualquier avance sobre el proceso te lo informaremos de manera oportuna.

## **7. Si eres cliente de Itaú Comisionista y/o Itaú Fiduciaria**

### **20. Tengo productos contratados con Itaú Comisionista de Bolsa. ¿Qué sucederá en mi caso?**

No habrá ninguna afectación en los productos y servicios de Itaú Comisionista de Bolsa. Igual que siempre, te seguiremos acompañando con asesoría especializada y nuestro portafolio de soluciones. Nuestros canales físicos y digitales seguirán funcionando normalmente. Si tienes inquietudes, nuestro equipo de la Comisionista está atento para resolverlas.

### **21. Tengo productos contratados con Itaú Fiduciaria. ¿Qué sucederá en mi caso?**

No habrá ninguna afectación en los productos y servicios de Itaú Fiduciaria. Igual que siempre, te seguiremos acompañando con asesoría especializada y nuestro portafolio de soluciones. Nuestros



canales físicos y digitales seguirán funcionando normalmente. Si tienes inquietudes, nuestro equipo de la Fiduciaria está atento para resolverlas.