



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Itaú CorpBanca Colombia S.A.  
Entidad Bancaria.

# Informe de Gestión y Sostenibilidad 2021





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

02 Contexto **macroeconómico**,  
pág 5

03 Quiénes **somos**,  
pág 9

04 Gobierno **corporativo**,  
pág 16

05 **Sostenibilidad**,  
pág 20

06 Eficiencia y **rentabilidad**,  
pág 23

07 Satisfacción y experiencia de **nuestros clientes**,  
Pág 30

08 Innovación y **seguridad digital**,  
pág 34

09 Diversidad y formación de **nuestras personas**,  
Pág 38

10 Gestionamos **los riesgos**,  
Pág 51

11 Anexos,  
pág 60

12 Tabla de contenidos **GRI**,  
pág 68

# Contenidos

## Carta del Presidente



Estimados accionistas:

Les presento el balance de 2021, un año retador en el que se ratificó la calidad del equipo Itaú Colombia que en medio de constantes desafíos entregó resultados sobresalientes en diferentes frentes, tal y como lo damos a conocer en este Informe de Gestión.

Desde mi llegada a liderar la operación de Itaú en 2020, me propuse acelerar la transformación de la entidad manteniendo el principio de poner al cliente en el centro de todas nuestras acciones. El objetivo es hacer de Itaú en un banco más ágil, eficiente y rentable, con resultados recurrentes y sostenibles.

Como pilar de ese propósito, en 2021 pusimos en marcha Itaú Go, un ambicioso plan que se inició el año anterior con 221 iniciativas, divididas en 10 frentes de trabajo y que exige el compromiso de todos los colaboradores. Después de una ardua labor en su estructuración, 2022 será un año clave para su implementación.

Al tiempo que trabajamos en la transformación, el equipo de Itaú mantuvo la dinámica de la entidad lo que se evidencia en las cifras. Cerramos el año con el **54% de los clientes digitalizados,**

y en ventas la virtualidad continuó ganando espacio como lo evidencia que el 74% de los CDT, el 61% de las tarjetas de crédito y el 56% de los productos de ahorro e inversión colocados correspondieron a operaciones digitales.

Mensaje a nuestros  
**grupos de interés**



En cuanto al apoyo a los clientes en medio de la pandemia, el Programa de Acompañamiento a Deudores (PAD) permitió la aplicación de redefiniciones de crédito a 16.500 clientes de las bancas Mayorista y Minorista. A pesar de ese contexto y como fruto de la cada vez más extendida cultura de riesgos, el índice de cartera vencida a 30 días al finalizar el año fue del 4,26% frente al 4,53% al cerrar 2020.

Como valor agregado para nuestros clientes, continuamos generando espacios de acercamiento y diálogo, y el más destacado fue la herramienta Webinar Itaú: Visión de Líderes, por medio de la cual impactamos a 405 mil personas durante el año, con invitados especiales de diferentes sectores de la dinámica coyuntura nacional.

En beneficios, Itaú Colombia generó \$87.400 millones una cifra que se dio gracias al trabajo corporativo, a la adopción de sinergias y a un sostenido crecimiento en las diversas áreas de negocio, así como en la contención de gastos. Estos resultados son producto, entre otras variables, de la expansión del 22% de la cartera de consumo; del 15% de crecimiento de la de vivienda (crédito hipotecario + leasing habitacional) y del aumento del 3% de la cartera comercial.

Por segundo año consecutivo, Itaú Colombia hizo parte del ranking Merco Reputación, la herramienta más confiable de este tipo de mediciones en el país. En el listado, nuestra entidad pasó de ocupar el puesto 95 en 2020 al 89 en 2021, un hecho destacado si se analiza el corto tiempo de permanencia de la marca en Colombia.

En el campo interno, bajo el contexto generado por covid mantuvimos acciones para proteger la salud y el bienestar de nuestros colaboradores, como la estructuración de Itaú Flex, un plan integral de retorno a las oficinas apalancado en

el modelo de alternancia, que estimula y promueve la versatilidad del trabajo colaborativo, del balance de la vida familiar y laboral y estimula la adopción de nuevas formas de interacción y aprendizaje, en línea con las tendencias globales.

Bajo estas circunstancias, Itaú se convirtió en una de las seis compañías que ingresaron por primera vez al ranking Merco Talento Colombia, al ocupar la posición 83 entre las 100 empresas con mayor capacidad para retener y atraer talento en el país. El estudio mide principalmente el grado de satisfacción de los colaboradores con sus empresas, a través de más de 68.800 encuestas que se realizan a los diferentes grupos de interés de las organizaciones.

De cara a 2022, mantenemos el firme propósito de continuar la transformación de nuestro banco, en un contexto económico de expansión de la economía nacional de 4%, después de un vertiginoso crecimiento de 10,6% en 2021. Para este año, la dinámica internacional, el proceso electoral y los efectos de la pandemia tendrán efecto en los mercados locales, con grandes retos vinculados con el alza en la Tasa de Política Monetaria (TPM) que prevemos cierre en 7,50%, una inflación de 5,5% y un desempleo de 11,0%.

Estoy convencido de que, gracias al trabajo multidisciplinario y compromiso de todos los colaboradores, Itaú Colombia mantendrá la senda de crecimiento en todos sus indicadores, apalancados en la transformación digital, la eficiencia en los gastos, la gestión de riesgos y en la adopción de cada vez más elementos de la cultura corporativa de Itaú, en Brasil, Chile y los otros 15 países donde operamos.

Agradezco el apoyo brindado en 2021 y espero contar con ustedes para seguir haciendo de Itaú Colombia un referente de la banca nacional.

**Gracias,**



**Baruc Sáez**  
Presidente



## 02

Contexto  
macroeconómico

## Entorno económico internacional

La vacunación abrió la puerta al proceso de recuperación. Luego de un 2020 muy complicado en términos sanitarios, la extensión de los programas de vacunación fue habilitando la reapertura de las economías y la eliminación de las restricciones a la movilidad. Si bien el proceso fue desigual, presentando mejores ritmos de avance en las economías desarrolladas que en las emergentes, el retorno a las actividades fue una de las principales características del 2021, lo cual facilitó la generación de empleo y abrió paso a un proceso de reactivación luego de fuertes cierres como consecuencia de la pandemia. De este modo, impulsado aún por medidas de estímulo fiscal y monetario, el crecimiento global se recupera, alcanzando niveles cercanos al 6,0%, dejando atrás la contracción del 3,3% en el 2020.

La reapertura de las economías fue gestando un escenario creciente de la inflación. La reactivación de la demanda de los hogares por bienes de consumo, la movilización a los lugares de trabajo, la vía libre a las actividades de entretenimiento y la reapertura de industrias fueron presionando los indicadores de inflación al alza. A este proceso se sumó la mayor demanda de materias primas, y por ende una escalada en sus precios, junto con las interrupciones en las cadenas de suministro, que trajeron consigo un encarecimiento de los fletes, así como la reducción de

disponibilidad de algunos bienes. Estos factores materializaron un escenario ascendente de inflación global, que terminó el año en 5,6% cuando un año atrás tan solo era del 1,6%.

Los bancos centrales del mundo empezaron a considerar el retiro del estímulo monetario. La balanza se empezó a inclinar por la necesidad de retirar los alivios implementados durante la pandemia, en un escenario de reactivación y la necesidad de controlar el avance de la inflación y sus expectativas. Por tanto, la Reserva Federal (FED) de EE. UU. anunció la disminución en el monto de compras de activos e incluso señaló que en la medida que continúe la recuperación del empleo, en el 2022 se daría el inicio al ciclo de normalización en la tasa de interés. Por su parte, el Banco Central Europeo se mostró más cauto, pero ha indicado que disminuiría la inyección de liquidez en los próximos trimestres. En la región, con el alza sostenida de la inflación, el ciclo de subida de tasas ha sido más acelerado. Las subidas fueron lideradas por Brasil, y los ajustes también se registraron en México, Chile, Colombia, y Perú, en la medida que se contuvieron los contagios de Covid-19 y mejoraron las previsiones de actividad.



Hacia adelante, los mercados continuarán volátiles en medio de los riesgos. El surgimiento de la variante del virus Ómicron evidenció un contexto aún con altibajos en el frente sanitario, donde los avances médicos y la celeridad en los programas de vacunación continuarán siendo claves, más aún con la posibilidad latente de nuevas cepas del virus. Por este motivo, el escenario continuará siendo muy retador, en especial para las economías emergentes, que adicionalmente deben sobrellevar las presiones inflacionarias. A su vez, la devaluación de las monedas en estas economías podría acentuarse a medida que la Fed adopta una postura de retiro monetario más agresiva. En ese sentido, con un escenario que supone una amplia volatilidad en los flujos de portafolio, las economías emergentes buscarán asegurar el financiamiento y contener un aumento mayor del endeudamiento público que se dio como consecuencia de la pandemia.

## Entorno económico nacional

**Si bien la economía colombiana inició el 2021 encaminada hacia la recuperación, una tercera ola de Covid-19 y disturbios sociales interrumpieron el progreso durante el segundo trimestre de 2021.**

La tercera ola de la pandemia, iniciada en abril, fue más severa y prolongada que los brotes anteriores, afectando negativamente la recuperación económica. Además, entre mayo y mediados de junio, los bloqueos de carreteras en protesta contra una reforma fiscal que afectaría a los consumidores detuvieron las operaciones comerciales y presionaron al alza los precios al consumidor.

**A pesar de estos choques negativos, el repunte de la actividad fue significativo.** Durante el segundo semestre la reactivación tomó ritmo, apoyada por la relajación de las restricciones de movilidad, el avance en la vacunación, importantes medidas de estímulo aún vigentes y términos de intercambio favorables. El consumo de bienes fue un motor de actividad clave, en momentos donde la inversión avanzaba a paso más lento. Si bien la recuperación del mercado laboral se estancó durante el primer semestre de 2021, las ganancias del empleo repuntaron en la segunda parte del año, particularmente con la eliminación de restricciones de aforo en el sector de servicios. En estas condiciones, el PIB anotó una expansión del 10,6% en 2021, un rebote que si bien incorpora una baja base de comparación (-6,8% de PIB en 2020), también refleja la entrada en vigor de todos los sectores de la economía y la reapertura del comercio internacional.

Itaú Corpbanca Colombia S.A.  
Entidad Bancaria.







**Las discusiones fiscales fueron protagonistas.** El Gobierno tropezó en su plan de adelantar una reforma estructural que tenía como objetivo financiar la extensión de algunas medidas de apoyo implementadas durante la pandemia y destinar más de 1 punto porcentual del PIB a un programa de consolidación fiscal creíble. Aunque finalmente se aprobó una reforma modificada durante el segundo semestre del año (aproximadamente dos tercios de la iniciativa original), todavía se requiere una reforma tributaria en el futuro que permita abordar adecuadamente las crecientes necesidades de financiamiento de Colombia. Como resultado, tanto Fitch como S&P recortaron la calificación crediticia del país en un escalón, llevando la nota soberana a grado especulativo ('BB +', perspectiva estable). Las rebajas se sustentaron en el deterioro de las finanzas públicas con grandes déficits fiscales entre 2020-2022, cerrando con un nivel de deuda pública elevado y una menor posibilidad de consolidación fiscal a futuro.

**Para 2022,**  
esperamos un crecimiento  
del PIB alrededor del 4,0%,  
acompañado de niveles  
elevados de confianza, pero  
compensados por la moderación  
en el crecimiento global.

La tracción en el consumo de los hogares contribuiría a un arranque favorable del año, sin embargo, la economía contaría con menores estímulos. Otros riesgos significativos a la baja se podrían derivar de un rápido endurecimiento de las condiciones financieras internacionales y de la posibilidad de malestar social en el futuro, en medio del ciclo electoral que se avecina. En cuanto al balance externo, la recuperación de la demanda interna y un mayor déficit factorial compensarían el efecto positivo de los elevados precios de las materias primas. Por tanto, es probable que el déficit en cuenta corriente continúe amplio cerca del 4,5% del PIB durante 2022, pero ajustándose a la baja frente al 5,6% previsto para el cierre de 2021.

**Mientras tanto, la recuperación de la actividad y las presiones tanto de la oferta como de demanda llevaron de nuevo al incumplimiento de la meta de inflación.** La reapertura económica, el traspaso del tipo de cambio y las limitaciones de la oferta global dieron como resultado una aceleración de los precios al consumidor por encima del 5,0% durante los últimos meses de 2021.

Las presiones inflacionarias podrían acentuarse en la primera parte del 2022, como consecuencia de los procesos de indexación, la recuperación económica y la eliminación de subsidios. Posteriormente, la esperada moderación del componente de alimentos, así como alivios en las cadenas de suministros, podrían mitigar las presiones y conducir a que la variación de precios se ubique cerca del 5,5% al cierre de año.

La expansión monetaria estuvo presente en el 2021, pero ya inició



**el retiro gradual del estímulo.** Con la desviación de la inflación y un déficit externo cada vez más amplio, el Directorio del Banco Central comenzó a retirar el estímulo monetario, con un alza de 25 pbs al 2,0% en septiembre. Posteriormente, ejecutó incrementos por un total de 100 pbs en el cuarto trimestre de 2021, dejando una tasa de cierre de año de 3,0%, casi duplicando el nivel observado un año atrás, aunque manteniéndose en terreno expansivo. Esperamos que el ciclo de normalización continúe. Con la consolidación de la reapertura económica, la inflación en aumento y grandes déficits gemelos, anticipamos que el Banco Central seguirá subiendo las tasas de interés. Vemos que la tasa de política monetaria finalizaría en 2022 en 7,5%. No obstante, si las expectativas de inflación a mediano plazo se elevan, es posible que se desarrolle un ciclo más acelerado de lo esperado en el corto plazo.

**Esperamos que Colombia mantenga el acceso al financiamiento internacional requerido para sus operaciones actuales, aunque a costos más altos.** Los altos precios de las materias primas probablemente respaldarán los flujos de Inversión Extranjera Directa. En línea con las expectativas en torno al déficit fiscal, se espera que los flujos de capital hacia el sector público proporcionen otra fuente importante de financiamiento externo. Colombia ha renovado el acceso a la Línea de Crédito Flexible (FCL) del FMI desde 2009 y el país se convirtió en el primero en retirar recursos de esta línea durante el año pasado. Es que probable que, en mayo de 2022, cuando esta línea tenga que ser renovada, el monto de acceso sea algo menor al actual dado que los fundamentales de la economía se han deteriorado (especialmente debido a la pérdida de grado de inversión).

**La volatilidad en la moneda será la constante, pero los riesgos se inclinan hacia la devaluación.** Esperamos que el peso colombiano se ubique cerca de los \$4.000 / USD para fines 2022. Incluso niveles superiores, como los observados a finales de 2021, son altamente probables dada la magnitud del déficit externo y los riesgos en el frente sanitario global. Sin embargo, la presión hacia la depreciación por el endurecimiento de las condiciones financieras globales podría ser en parte compensada por el ingreso de dólares que financien el gasto público, mayores tasas de interés a nivel local y mejores términos de intercambio.

**Los retos para el panorama económico colombiano incluyen el escenario político interno, la migración y el bajo desempeño de la inversión.** Además, dados los amplios déficits gemelos, la economía colombiana es vulnerable a cambios en las condiciones financieras externas. En paralelo, el entorno político incierto dificulta la consolidación fiscal, ejerciendo presión al alza sobre la deuda pública, aumentando la prima de riesgo crediticio y reduciendo el crecimiento potencial. Finalmente, un mayor aumento en el flujo migrante hacia el país puede ejercer presión adicional sobre las cuentas fiscales.





03

Quiénes **somos**

## ¿De dónde **venimos**?

GRI 102-3, 102-4

Gracias a su estrategia de internacionalización, junto con su sólida cultura corporativa, Itaú es reconocido como un líder en el sector de la banca privada tanto en Brasil como en América Latina.



Presentes en **18 países**





# Itaú en Colombia

GRI 102-1, 102-5

En 2016 llegamos a Colombia con el nombre de Grupo Itaú Corpbanca Colombia. Gracias a nuestros activos nos posicionamos como el décimo banco a nivel nacional, con una red de 25 plazas nacionales y una internacional en Panamá, 101 puntos de atención y 121 cajeros automáticos.

## Indicadores financieros

Cobertura 90 Días	>	198,8%
Cartera vencida 90	>	3,48%
IRL 30 días	>	323,7%
Solvencia básica*	>	10,23%
Solvencia total*	>	13,67%

## Principales cifras banco individual en Colombia

Total Activo*	>	COP 30,4 billones
Total Cartera*	>	COP 19,8 billones
Total Patrimonio	>	COP 2,7 billones
Resultado Neto 12M 2021	>	COP 87 MM
Calificación de riesgo	>	AAA (local - BRC S&P)

\*Cifras con corte a diciembre 2021

Fuente: Superintendencia Financiera & Itaú Colombia  
1 - Incluye ciudades principales y municipios. \*Banco Individual



**Banco # 10**  
por tamaño de  
activos

**2.652**  
empleados  
en el país

Participación  
de mercado  
(cartera)  
del **3,94%** a  
Noviembre-21

**+8,000**  
corresponsales  
bancarios

**101**  
puntos de  
atención a nivel  
nacional

**121**  
cajeros  
automáticos

Presencia  
geográfica  
en **25 plazas  
nacionales<sup>1</sup>** y  
una internacional  
en Panamá

**400 mil**  
clientes

En Colombia mantenemos la estructura de Grupo con una oferta diferenciada de servicios financieros por medio de cuatro filiales. Nuestra casa matriz es Itaú Corpbanca y nuestro accionista controlador es Itaú Unibanco, ubicados en Chile y en Brasil respectivamente.

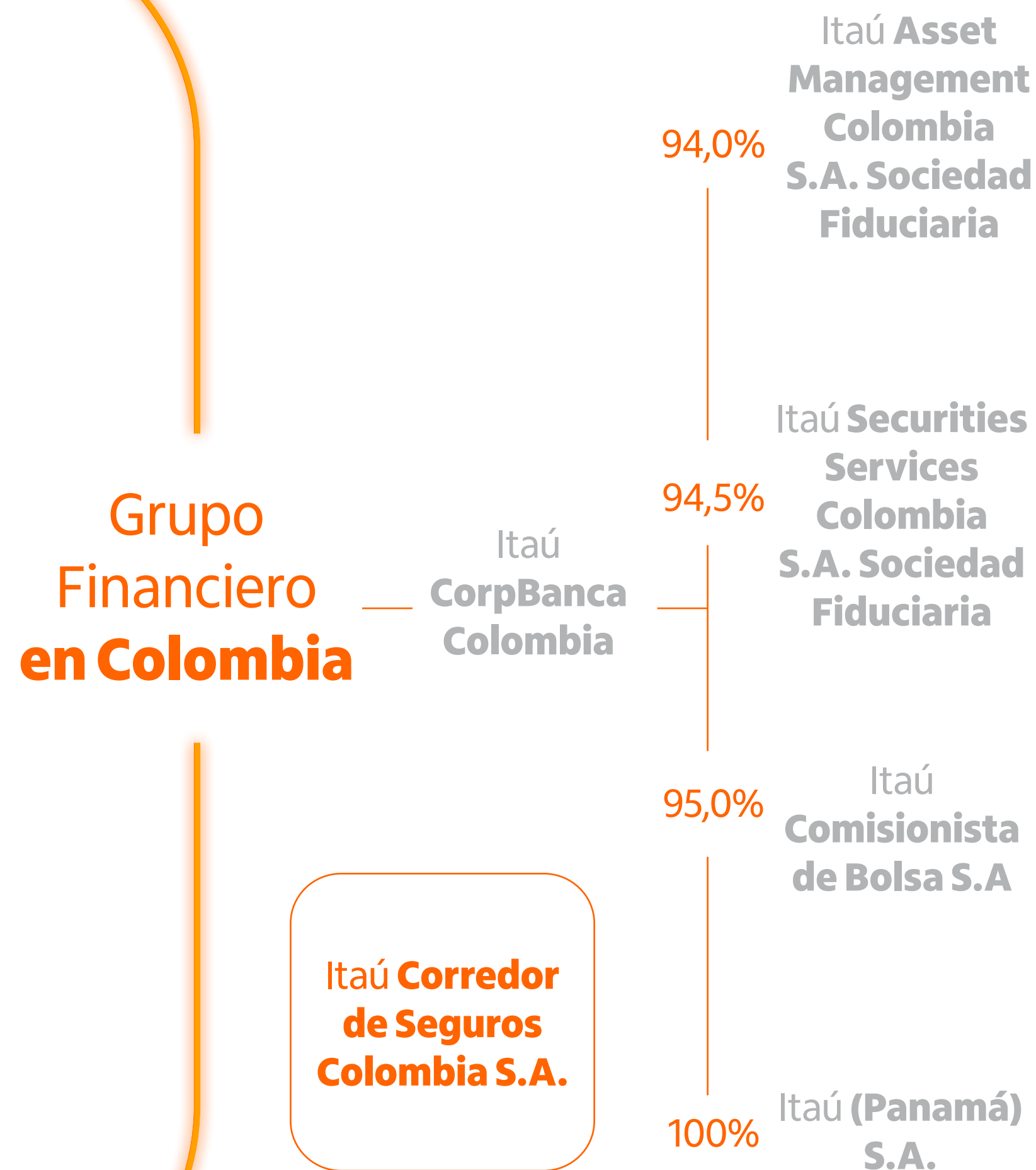


Itaú Corpbanca Colombia S.A.  
Entidad Bancaria.



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

VIGILADO



## ¿Qué hacemos?

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

Queremos ser el banco de elección de nuestros clientes, por lo que nuestro modelo de negocio está segmentado por frentes especializados con el fin de ofrecer soluciones ajustadas a las necesidades de las personas, de acuerdo con su naturaleza en el mercado financiero. Para lograrlo, contamos con una oferta de valor integral y diferenciada que simplifica la prestación de servicios a nuestros clientes.



Itaú CorpBanca Colombia S.A.  
Entidad Bancaria.





De igual manera, damos respuesta a otras necesidades del mercado financiero a través de cuatro filiales que son:



#### Itaú Comisionista de Bolsa

Ofrece servicios en líneas de mercado bursátil local e internacional



#### Itaú Securities Services

Responsable de los negocios de custodia local y global



#### Itaú Panamá

Ofrece servicios financieros en el mercado internacional



#### Itaú Asset Management

Encargada de la administración de activos de inversión y de fideicomisos. **En 2021, estructuró un modelo de evaluación de rating o calificación para emisores con el objetivo de modificar hasta un nivel la calificación interna de crédito del Emisor por criterios ASG.** A cierre de año la cobertura de emisores evaluados con este modelo es del 21%.



## Nuestra manera de **hacer las cosas**

GRI 102-16

Para asegurar la creación de valor compartido y alcanzar resultados sostenibles en todas nuestras actividades, aumentando así la satisfacción de nuestros clientes, contamos con el ADN Itaú, que es nuestra identidad corporativa y la marca que queremos dejar en nuestros negocios<sup>1</sup>.

**Voy con Itaú**  
por su manera de  
hacer las cosas

Solo es bueno para nosotros  
**si es bueno para el cliente**

Fanáticos del **performance**

Las personas **son todo para nosotros**

**El mejor argumento** es lo  
que vale

Simple. **Siempre**

**Pensamos y actuamos**  
como dueños

La ética es **innegociable**

<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

Contenido GRI 102-7

Filiales y relacionadas	Activos*	Patrimonio*	Empleados
Itaú Asset Management <sup>2</sup>	73.987	64.581	102
Itaú Securities Services <sup>3</sup>	61.162	59.344	2
Itaú Comisionista de Bolsa	71.245	60.609	58
Itaú (Panamá)	2.451.497	515.360	14
Itaú Corredor de Seguros <sup>4</sup>	18.825	11.552	120

\*Cifras en millones de pesos colombianos

Resultados y Balance Banco	dic-20*	dic-21*	% Variación
Resultado neto	-\$ 928.614	\$87.371	-109,41%
Cartera neta	\$ 18.141.258	\$ 19.809.785	9,20%
Comercial	\$ 12.943.571	\$ 13.302.764	2,78%
Consumo	\$ 3.838.932	\$ 4.686.958	22,09%
Hipotecaria	\$ 2.868.547	\$ 3.293.642	14,82%
Depósitos	\$ 15.967.856	\$ 17.967.253	12,52%
CDT	\$ 6.528.890	\$5.796.632	-11,22%
Cuentas de ahorro [1]	\$ 7.212.660	\$9.825.939	36,23%
Cuentas corrientes	\$ 2.226.306	\$2.344.681	5,32%
Patrimonio	\$ 2.660.166	\$ 2.733.849	2,77%

\*Cifras en millones de pesos colombianos



Indicadores Banco	dic-20	dic-21
Calidad de cartera <sup>5</sup>	4,53%	4,26%
Cobertura de cartera <sup>6</sup>	170%	163%
Solvencia total	13,4%	13,7%
Solvencia básica	9,0%	10,2%
Número de empleados <sup>7</sup>	2.696	2.356

<sup>2</sup> Activos fideicomitidos por COP 2,4 billones.  
<sup>3</sup> Activos fideicomitidos por COP 362 millones.  
<sup>4</sup> Compañía relacionada.  
<sup>5</sup> Cartera vencida mayor a 30 días / cartera bruta  
<sup>6</sup> Provisiones / Cartera vencida mayor a 30 días  
<sup>7</sup> Sin incluir filiales




# Nota metodológica

Contenido GRI 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54

- 


Periodo objeto **del informe**

> El presente informe de sostenibilidad da cuenta de las actividades realizadas durante 2021.
- 

Fecha del **último informe**

> El último informe fue publicado en marzo de 2021 con el balance de actividades durante 2020.
- 

Ciclo de **elaboración de informes**

> Anualmente.
- 

Punto de contacto **para preguntas sobre el informe**

> Gerencia de Relación con Inversionistas y Sostenibilidad: [IR@itau.co](mailto:IR@itau.co)
- 

Declaración de elaboración **del informe de conformidad con los Estándares GRI**

> El Informe de Gestión y Sostenibilidad es elaborado con referencia a los estándares GRI versión 101: Fundamentos 2016.



Itaú Corpbanca Colombia S.A.  
Entidad Bancaria.



GRI 102-18, 102-22

Nuestro máximo órgano de gobierno es la Asamblea de Accionistas, mientras que la Junta Directiva es nuestro máximo órgano de administración. Su principal función es la de promover la ética, la transparencia y la buena conducta en todas nuestras decisiones por medio de los lineamientos, políticas y directrices contempladas en el Código de Buen Gobierno Corporativo.

La Junta Directiva cuenta con diferentes Comités para apoyarla en el cumplimiento de las responsabilidades asignadas, puesto que estos comités rinden cuentas sobre su gestión a través de la presentación de informes, además de presentar recomendaciones adicionales en temas específicos de su competencia.

## Estructura de administración y Gobierno Corporativo

### Asamblea de **Accionistas**

#### Junta **Directiva**

Comité de Auditoría

Comité de Remuneraciones

Comité de Gobierno Corporativo

Comité de Riesgos

04

Gobierno **corporativo**





La **Asamblea de Accionistas** se reúne cumpliendo con las condiciones establecidas en los estatutos y la ley que corresponda, y está conformada por los accionistas inscritos en el Libro de Registro de Accionistas.

Por otra parte, la **Junta Directiva** es el órgano de gobierno que tiene dentro de sus funciones:

- › 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.
- › Designar al Presidente, Vicepresidentes y Representantes Legales del Banco.

La Junta Directiva es la encargada de elegir al presidente de dicho órgano, quien no ocupa ningún cargo ejecutivo en Itaú Corpbanca Colombia S.A. o en sus Filiales. Nuestra Junta Directiva cuenta con 5 miembros (4 hombres y 1 mujer), de los cuales uno tiene entre 31 y 50 años, cuatro tienen más de 50 años. El 40% de los miembros de la junta son independientes.







- CFO**  
Rodrigo Couto
- Riesgos**  
Mauricio Baeza
- Tesorería**  
Pedro Silva
- Marketing & Productos**  
Jorge Novis
- Colombia**  
Baruc Saez
- Mayorista**  
Christian Tauber
- Minorista**  
Julián Acuña
- Recursos Humanos**  
Marcela Jiménez
- Legal & Cumplimiento**  
Cristián Toro
- Tecnología**  
Eduardo Neves



- CFO**  
Juan Pablo Michelsen
- Riesgos**  
Frederico Medeiros Quaggio
- Tesorería**  
Daniel Brasil
- Franquicia Productos y Digital**  
Ignacio Giraldo
- Cumplimiento**  
Carlos Díaz
- Mayorista**  
Jorge Villa
- Minorista**  
Hernando Osorio
- Recursos Humanos**  
María L. Ospina
- Jurídico y Secretaría General**  
Dolly Murcia
- Tecnología**  
Bernardo Alba
- Operaciones**  
Liliana Suárez

**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

- Reporte matricial al CEO Colombia y Funcional a ITCB
- ..... Reporte Funcional al CEO Colombia y matricial a ITCB para coordinar temas específicos

Por medio de los principios contenidos en nuestro **Código de Conducta General** aseguramos el respeto por los derechos fundamentales, y promovemos una relación cordial y de confianza con nuestros grupos de interés. De igual modo, contamos con el **Código de conducta en los mercados de valores** y con la **Política de Ética** para garantizar una conducta ética en nuestras actividades comerciales. Los mencionados códigos y política se encuentran publicados en la página web [www.italu.co](http://www.italu.co)



# Comportamiento ético

GRI 102-17

Promovemos el respeto por los derechos fundamentales y el comportamiento ético en todo momento puesto que de esta manera construimos una relación cercana y transparente con nuestros grupos de interés. Por este motivo, contamos con distintas estrategias de socialización y formación como lo son:

Además, contamos con el Buzón de desvíos éticos y conflictos de interés, [eticayconducta@itau.co](mailto:eticayconducta@itau.co), que es nuestro mecanismo de denuncia confidencial para que todos los interesados puedan denunciar comportamientos relacionados con asuntos éticos tales como:

- › Proceso sin adecuados en la vinculación de proveedores, o en licitaciones como postulante a proveedor.
- › Prácticas en contra de ética y buena conducta.
- › Conflictos de interés que pueden originar un desvío ético o una mala conducta.
- › Potenciales solicitudes o recepción de dádivas, regalos, beneficios u otros.

- › Casos emblemáticos socializados a toda la organización.
- › Espacios virtuales con material de formación en la U de Itaú.
- › Capacitaciones anuales a todos los colaboradores.
- › Capacitación a diferentes áreas del grupo.
- › Examen de conocimiento sobre el comportamiento ético en Itaú.





## Estrategia de **sostenibilidad**



Por medio de nuestra estrategia de sostenibilidad buscamos aportar en la **generación de valor, la cultura y la innovación**, teniendo en cuenta nuestra contribución con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y los Acuerdos de París para garantizar una transformación positiva en nuestro entorno. En ese orden de ideas, contamos con tres frentes de trabajo, que son:

**05**  
**Sostenibilidad**



Nuestros frentes de trabajo	¿Cómo lo hacemos?	Nuestro aporte a los ODS
Financiación sostenible	Realizamos una evaluación de riesgo social y ambiental tanto a los créditos como a los proyectos financiados para la gestión de proyectos con alto impacto ambiental y social.	
Gestión ambiental responsable	Contamos con actividades para asegurar el control de impactos ambientales internos, así como con el Programa de desarrollo de proveedores, con acciones de evaluación y seguimiento ambiental y social.	 
Educación financiera	Por medio de nuestro modelo de educación financiera que tiene como finalidad enseñar a las personas, al interior y exterior de la organización, a tomar mejores decisiones y argumentos en su vida financiera. Para nuestros colaboradores, contamos con cursos virtuales de finanzas personales en la U de Itaú.	

El **Informe de Gestión y Sostenibilidad** se constituye como uno de nuestros canales para la rendición de cuentas a todas las partes interesadas en nuestra gestión.



Fuentes de conocimiento y alianzas para el desarrollo sostenible

GRI 102-12, 102-13





## Nuestros grupos de interés

102-40, 102-42, 102-43, 102-44

Somos conscientes de la importancia e influencia que tienen nuestros actores estratégicos en el desarrollo y en el éxito de nuestras actividades, por lo que construimos relaciones estables, transparentes y de confianza por medio de una comunicación directa a través de canales formales que nos permitan conocer de primera mano sus necesidades y expectativas con el fin de tenerlas presentes en nuestra planeación estratégica.



## Materialidad

GRI 102-46, 102-47

Las empresas están llamadas a identificar y priorizar aquellos temas que resultan más relevantes debido a los **impactos** que traen sobre la sociedad y el medioambiente. En ese sentido, la identificación del **contexto de sostenibilidad** en el que se ve inmersa la organización es un elemento fundamental puesto que permite considerar los temas que adquieren más importancia para el sector.

Durante 2021, realizamos una validación de los asuntos materiales publicados en nuestro último informe a través de un benchmark sectorial, lo cual hizo posible identificar las tendencias del sector financiero a nivel nacional e internacional, y definir los temas materiales para el presente informe, los cuales son:

- > Eficiencia y rentabilidad
- > Satisfacción y experiencia de clientes
- > Innovación y seguridad digital
- > Diversidad y formación de las personas
- > Gestión integral de riesgos





## Balance no **consolidado**

### Durante 2021

el foco estuvo en retornar a una actividad preCOVID, garantizando la atención y apoyo a nuestros clientes, con un manejo cuidadoso del riesgo de crédito priorizando la salud de nuestros colaboradores. Así mismo avanzamos en nuestras metas estratégicas con un fortalecimiento de nuestra oferta digital, la generación de sinergias entre las distintas bancas y un esfuerzo adicional en disciplina de costos y gastos.

En el cierre de 2021, nos mantuvimos como el décimo banco del país por tamaño de activos con \$30,4 billones, pasivos de \$27,7 billones y patrimonio de \$2,7 billones de pesos. A continuación, presentamos los principales resultados del 2021 y sus variaciones frente al cierre del 2020.

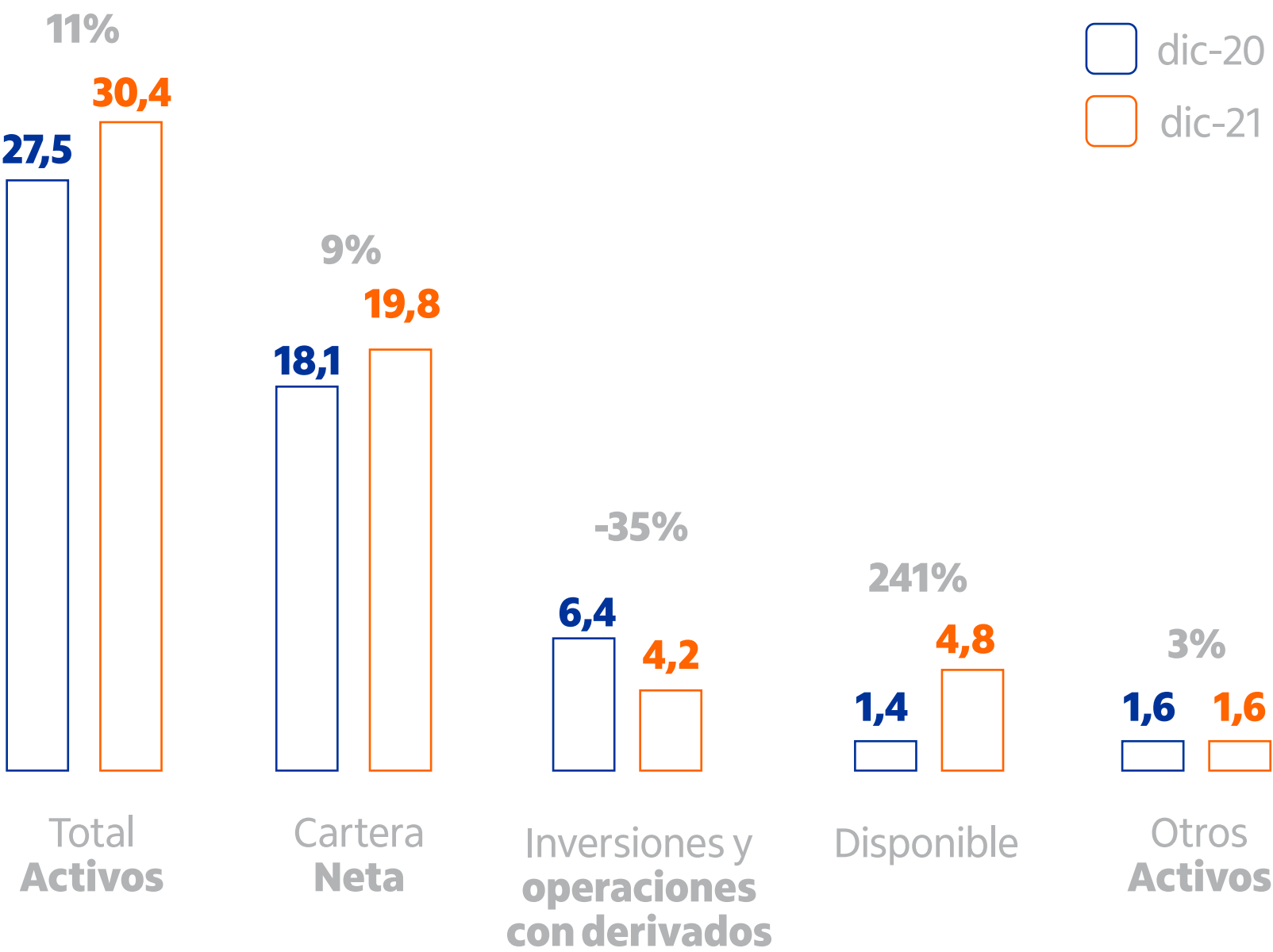
Un año con muchos retos, en el que continuamos sorteando los desafíos derivados de la pandemia y seguimos avanzando en nuestro plan estratégico, impulsando el desarrollo digital, apoyando a nuestros clientes y enfocándonos en la disciplina de costos para la búsqueda de la recuperación de la rentabilidad en 2022. El resultado contable del año refleja los impactos de la coyuntura macro y responde con total transparencia y manejo del riesgo a la nueva realidad.

## Eficiencia y rentabilidad



Los activos totales aumentaron 10,64% frente a 2020. La composición de estos no tuvo mayores cambios durante el último año: la cartera neta se mantiene como el más representativo con un 65%, seguido por inversiones y derivados con 14%, efectivo y equivalentes con 16% y otros activos con el restante 5%.

Composición del Activo (COP Billones de pesos, %)

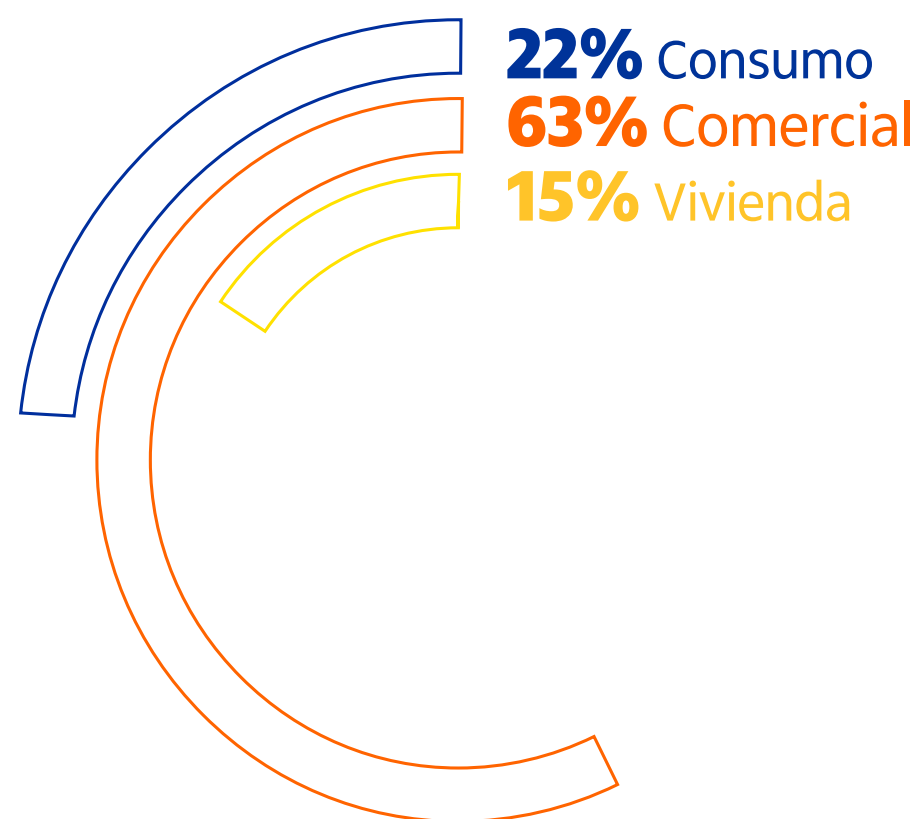


Para 2021, el saldo final de la cartera bruta se ubicó en \$21,3 billones, aumentando 8,3% frente al valor observado un año atrás y el valor de las provisiones de balance disminuyó 2,4% como resultado de una mejor gestión de riesgos y una mejor calidad de la cartera, llegando a \$1,5 billones de pesos. Como resultado, la cartera neta cerró el año en \$19,8 billones aumentando 9,2% frente al 2020.

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 63%, 22% y 15% del total, distribución similar a la observada hace un año.



## Cartera bruta por modalidad (%)



Durante 2021, el foco estuvo en la estabilización y el retorno de la actividad a niveles preCOVID.

Es así, como durante el año se observó un crecimiento sostenido en la dinámica de crédito. La cartera de consumo aumentó 22% alcanzando \$4,7 billones, seguido de la cartera de vivienda (incluyendo crédito hipotecario y leasing habitacional), que llegó a \$3,4 billones variando un 15%. Por su parte, la cartera comercial aumentó 3% ubicándose en \$13,3 billones.



**Durante 2021**  
el repunte de la  
actividad, la fortaleza  
en manejo de riesgos  
y los avances en  
nuestra oferta de valor  
digital nos permitieron  
continuar apoyando a  
nuestros clientes.

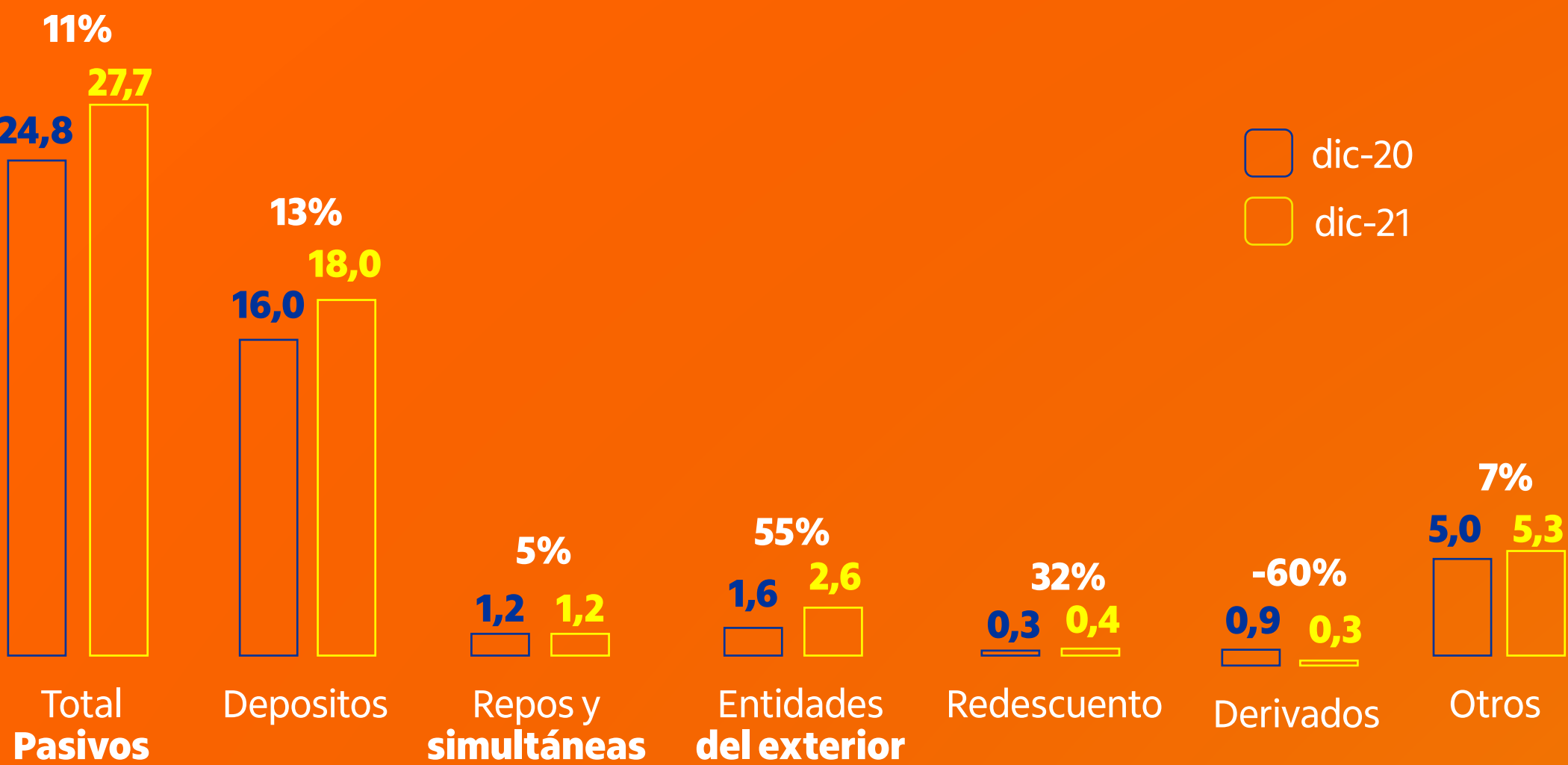
Al cierre del año 2021, resalta el buen comportamiento que ha mostrado el indicador de cartera vencida a 30 días, que se ubica en 4,26% y disminuye 27pbs desde el 4,53% del año inmediatamente anterior. Por segmentos, el mayor índice de cartera vencida a 30 días se da en la cartera comercial con 4,80%. Por su parte la cartera de consumo muestra un indicador de 4,10% y mejora 42pbs frente a diciembre de 2020, mientras que la cartera de vivienda muestra un indicador de 2,36% y mejora 126pbs en el mismo período. Finalmente, el indicador de cobertura mora 30 alcanzó 163%.

Continuando con los activos, el rubro de inversiones y derivados disminuyó 35% frente a 2020, llegando a \$4,2 billones, lo anterior se explica principalmente por las condiciones de mercado del primer trimestre del año, que favorecieron la liquidación de parte del portafolio de disponibles para la venta. El rubro de efectivo y equivalente al efectivo cerró en \$4,8 billones, con un incremento de 241% frente al 2020, conservando holgados los niveles de liquidez en el banco.

Por su parte, el pasivo alcanzó \$27,7 billones al cierre de 2021 con un incremento de 11% frente al año anterior. Dentro de este, los depósitos y exigibilidades representan un 65% (\$18,0 billones), los títulos emitidos un 13% (\$3,7 billones) los pasivos con entidades del exterior un 9% (\$2,5 billones de pesos).



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



**Durante 2021** 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 el año en 323,7%.

En 2021, 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. Así, realizamos la emisión de bonos ordinarios en el mes de junio por \$300 mil millones.

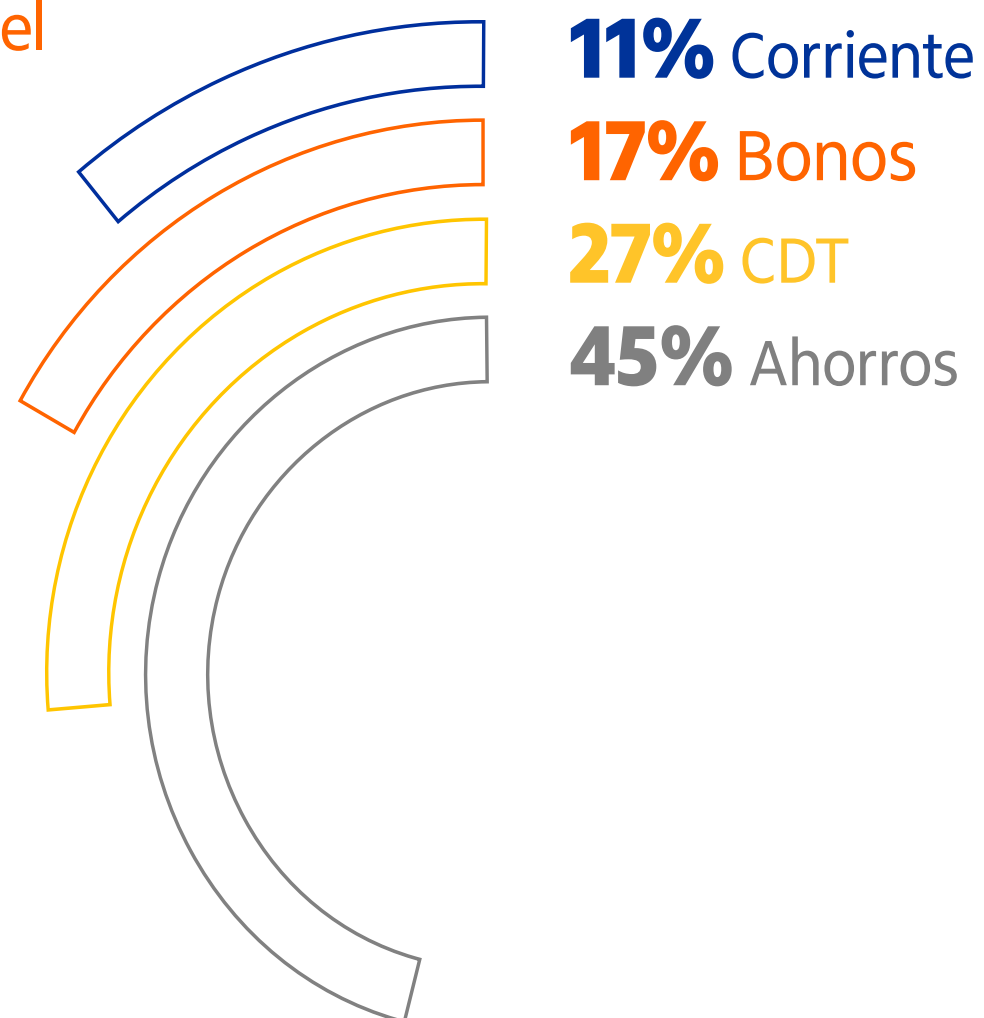
En la composición de los depósitos (cuentas de ahorros y corrientes, certificados de depósito a término) el instrumento más representativo son las cuentas de ahorros con 55%, seguido por los CDTs con 32%, y cuenta corriente con el restante 13%.







## Composición del fondeo (%)



A cierre de 2021 nuestro patrimonio aumentó 3% respecto al año anterior, llegando a \$2,7 billones. El capital suscrito y pagado es de \$396.356 millones y el valor intrínseco de la acción \$3.621,9 pesos.

El valor de nuestro patrimonio técnico cerró en \$2,8 billones, con una reducción anual de -\$51 mil millones fruto de la disminución en la ponderación de créditos subordinados. Al mismo corte, el valor de los activos ponderados por nivel de riesgo de crédito (APNRC) llegó a \$18,6 billones, el rubro de riesgo de mercado (VaR) fue de \$917 mil millones de pesos y el rubro de riesgo operacional fue de \$1,1 billones. De este modo, a corte de diciembre de 2021 nuestro indicador de solvencia total a nivel individual es de 13,7% y la solvencia básica llega a 10,2%.

## Estado de Resultados no consolidado

### 2021

fue un año desafiante en términos recuperación de la actividad y podemos decir que obtuvimos buenos resultados. 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.

A finales de 2021, los ingresos de cartera y leasing alcanzaron \$1,6 billones, disminuyendo 10%, al comparar con el año anterior. Si bien se evidencia un incremento en los saldos de cartera, la tasa de colocación se vino disminuyendo por el escenario de disminución de tasas del Banco de la República, que sólo empezó a revertir su tendencia durante el último trimestre del año. Por su parte, el gasto por intereses y otros pasivos, alcanzó los \$638 mil millones y desciende 29%, frente al año anterior. Esto teniendo en cuenta no sólo el escenario de tasas que mencionamos, sino también por un ejercicio de recomposición de los depósitos, en donde las cuentas de ahorro ganan una mayor participación frente a los CDTs dentro de las fuentes de fondeo del Banco.

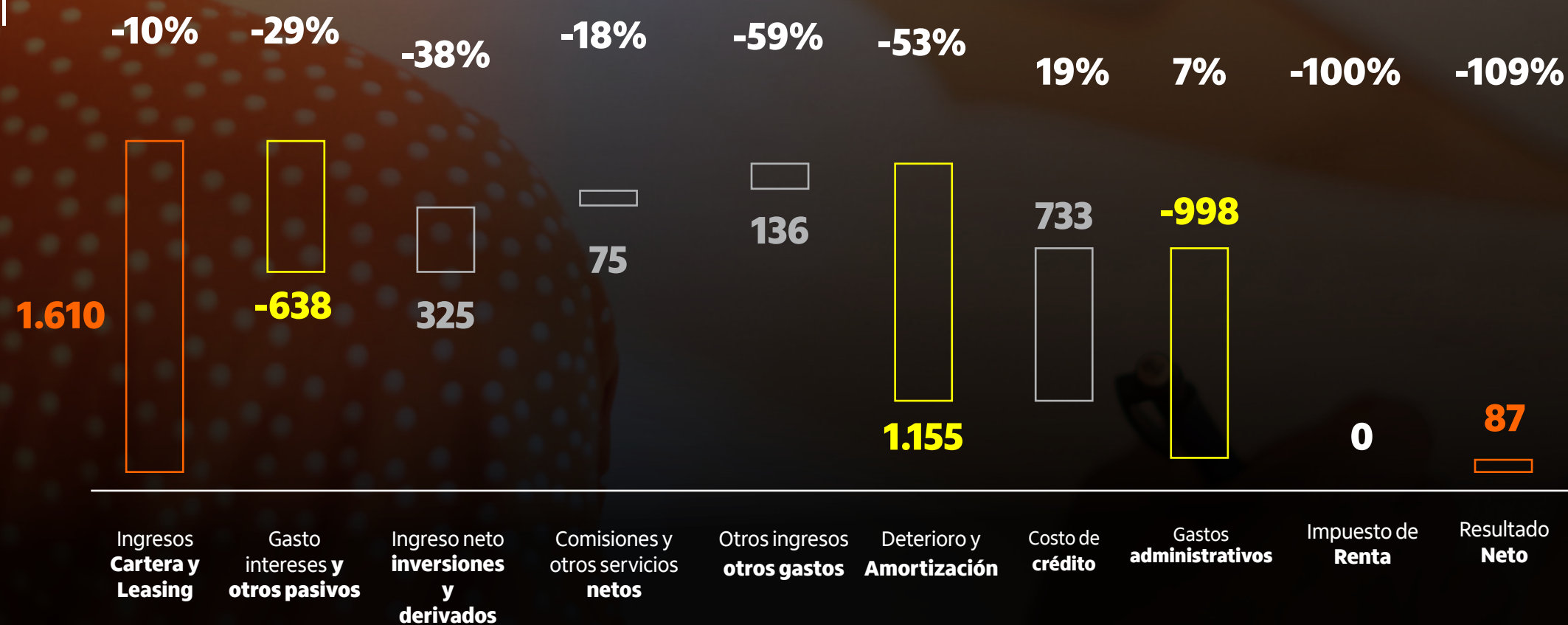




## En 2021

el negocio de tesorería se vio impactado por la volatilidad de las tasas, especialmente durante el segundo semestre del año, hecho que fue impulsado por la incertidumbre de la reactivación económica y por la coyuntura macroeconómica.

### Estado de resultados (COP miles de millones)



Nuestro ingreso por concepto de comisiones y otros servicios netos presentó una disminución de 18% frente al año anterior, llegando a \$75 mil 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.

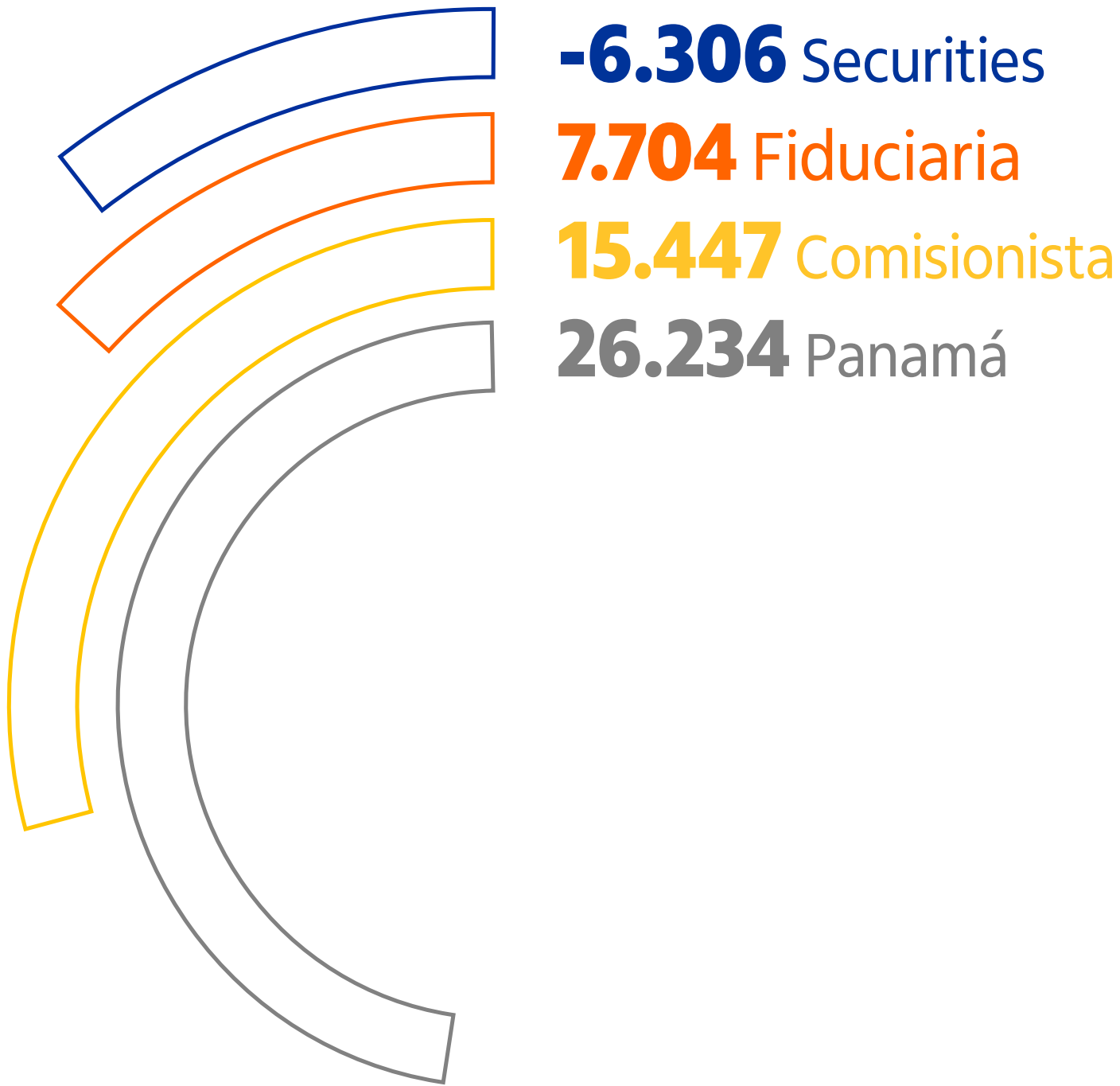
Los gastos por deterioro y amortización alcanzaron \$1,1 billones y disminuyen 53% al comprar con el año anterior. El menor valor se explica por el gasto extraordinario que se presentó en 2020 por concepto de la contabilización de un deterioro de la plusvalía y los

activos intangibles generados por combinación de negocios por \$1,0 billones. El gasto por deterioro de cartera y operaciones de leasing (neto de recuperaciones) presentó incremento de 19%, y está asociado básicamente al crecimiento de la cartera. Por su parte, los gastos administrativos ascienden a \$998 mil millones y aumentan 7% respecto a 2020.

Durante 2021, avanzamos en la generación de sinergias con nuestras filiales y en apalancarnos en la presencia regional. A cierre de 2021, las filiales contribuyeron con \$43.078 millones en los resultados del Banco, cifra que es 26% menor a la de 2020, sin embargo, la reducción está explicada por la liquidación de Itaú Securities.



Aporte de las subsidiarias –  
**Método de participación (en millones)**



Para el 2022 contamos con una estructura organizacional alineada con nuestra casa matriz, y un gobierno corporativo robusto para soportar el desarrollo de nuestra estrategia y preservar nuestra solidez patrimonial.

# Valor económico generado y distribuido

Contenido GRI 201-1

Márgenes de inversión social	2020	2021	% Variación
Valor económico generado (A)			
Ingresos	1.074.121	1.167.896	9%
Totales	1.074.121	1.167.896	9%
Valor económico distribuido (B)			
Costos Operacionales	369.198	426.482	16%
Salarios y beneficios de los Empleados	400.699	430.131	7%
Pagos al Gobierno/Estado	123.267	105.866	-14%
Inversión en la Comunidad	2.631	235	-91%
Totales	895.795	962.714	7%
Valor económico retenido (A-B)	178.326	205.182	15%



Todo lo que hacemos lo hacemos por nuestros clientes, queremos mejorar día a día, motivo por el cual en 2021 creamos el área de **Experiencia al Cliente** con el fin de transformar nuestro modelo de servicio, y mejorar la satisfacción a través de un proceso transversal en el que todos participamos.



## ¿Cómo lo hacemos?

En ese orden de ideas, promovemos una cultura de **Centralidad en el Cliente** para entender sus necesidades y expectativas por medio de un análisis del **Journey** completo que permita identificar los impactos y tomar decisiones informadas para fortalecer la experiencia con nuestros productos y servicios tanto en banca minorista como en banca mayorista.

Dentro de las acciones implementadas para mejorar nuestros resultados, realizamos cambio de proveedor de encuestas de NPS, por un proveedor de Experiencia con el fin de modificar la metodología de las encuestas con mayor oportunidad y profundidad en las mismas.



## ¿Cómo lo evaluamos?

Contamos con las **mesas de experiencia** integradas por equipos interdisciplinarios, a través de las cuales hacemos un seguimiento a los resultados en todos los puntos para garantizar la calidad de nuestro servicio. De hecho, los resultados son presentados mensualmente en el **Comité de Dirección** y la **Comisión de Calidad** con el fin de establecer los planes de acción necesarios para incrementar la satisfacción y recomendación de nuestros clientes.

Satisfacción y experiencia  
de **nuestros clientes**



Por otra parte, estamos comprometidos con crear un vínculo de servicio enfocado en las mejores prácticas financieras para ofrecer soluciones oportunas, con altos estándares de calidad y seguridad, gracias a las mejoras continuas en nuestros procesos. En ese sentido, los resultados destacados durante 2021 en Contact Center son:



**83%** de resoluciones en primer contacto por medio de Contact Center



De acuerdo con informes de la SFC, continuamos dentro de los bancos con **menor número de PQRs**



Realizamos más de **40.000** encuestas de servicio



Nuestro NPS cerró el año con un índice del **45%**, en el segundo semestre es decir, que se presentó un incremento en niveles de satisfacción de nuestros clientes del **61%** en comparación con el primer semestre



El volumen de casos que son radicados ante el Defensor del Consumidor Financiero está menos del **3%** del total de casos ingresados al Banco



Cerramos el segundo semestre de 2021 con una disminución del **23%** de solicitudes de clientes de banca jurídica, pasando de **14.857** en el primer semestre a **11.429** en el segundo semestre



Más de **1.900.000** llamadas con asesores especializados en los diferentes procesos de la Banca asegurando la experiencia y satisfacción de cliente



A través del Contact Center, cuidamos y garantizamos la oferta de valor definida hacia cada segmento, por lo que contamos equipos estructurados y especializados según el modelo de Negocio. Buscamos ofrecer soluciones ágiles desde el primer momento en que recibimos una solicitud, evitando así el escalamiento y prolongación de los casos por medio de la disposición permanente de acompañar y escuchar a nuestros clientes.

De otro lado, implementamos una solución tecnológica de auto aprendizaje que nos permite fortalecer las habilidades en escucha activa, empatía, confianza, cercanía y atención de clientes, impulsando el crecimiento profesional y personal de nuestro recurso humano.

Para 2022 nuestro principal desafío es alcanzar un NPS del 50% a través de un foco estratégico en la Banca Minorista con el fin de mejorar su experiencia con nuestros servicios, a través de la oferta de soluciones multicanal.





# Financiación sostenible

## Eficiencia ingreso financiero gracias a la colocación de cartera sustitutiva Finagro.

Durante 2021 se logró una eficiencia en ingreso financiero gracias a la colocación de cartera sustitutiva Finagro. La inversión forzosa en TDA´s (Títulos de desarrollo agropecuario) se calcula en función del volumen de pasivos del banco, esta inversión forzosa se puede sustituir si el banco coloca directamente créditos en clientes con proyectos válidos por Finagro garantizando la llegada de los recursos al agro sin necesidad de intermediación de Finagro.

En un ejercicio donde se beneficia el sector agropecuario y se beneficia el Banco. Itaú ha decidido tener precios más competitivos en estas líneas de sustitución de tal manera que los clientes del agro puedan percibir mejores condiciones de financiamiento que aplicando por la cartera regular y a su vez el Banco logre sustituir un activo de muy baja rentabilidad por uno de rentabilidad superior.

Para 2021 **logramos colocaciones de \$1,18 Billones**, lo cual permitió aprovechar este mecanismo en un 98% en lo que respecta a TDA´s clase B específicos para beneficiarios categorizados como grandes productores; principalmente en las actividades de transformador (47%), servicios de apoyo a la producción (22%) y comercialización (10%). Esto acompañando a nuestros clientes de los sectores de arroz, frutales, caña de azúcar, palma, avícola, ganadero y bananero.

Dentro de las colocaciones mencionadas en 2021, encontramos el siguiente detalle por destino:

### Beneficios de la cartera sustitutiva Finagro

- Ofrecer mejores condiciones a clientes con actividades asociadas al clúster del Agro.
- Fidelizar y crecer en colocación de créditos en clientes Agro.
- Ser reconocidos como un banco aliado del gobierno en sus iniciativas de desarrollo agropecuario.



Destino del crédito	Monto COP miles de millones	Participación
Costos operativos y de funcionamiento para la transformación	\$ 314,87	27%
Costos operativos y de funcionamiento para los prestadores de servicios de apoyo para la producción	\$ 237,30	20%
Compra de cartera	\$ 86,34	7%
Maquinaria y equipos - nuevo - transformación primaria y comercialización	\$ 80,90	7%
Avicultura huevos	\$ 66,33	6%
Costos operativos y de funcionamiento proyectados.	\$ 48,65	4%
Cartera. Inventarios y costos directos - transformación primaria o comercialización	\$ 48,43	4%
Costos operativos y de funcionamiento para la comercialización	\$ 41,26	3%
Costos operativos y de funcionamiento para los prestadores de servicios de apoyo para la transformación	\$ 36,13	3%
Avicultura - huevos	\$ 30,95	3%



Primera alianza  
pública privada  
social en Colombia



## Hospital de Bosa

De acuerdo con la Secretaria Distrital de Salud, existe un alto déficit de camas por habitante en la localidad de Bosa, la cual es una de las cinco más pobladas en la subred sur occidental y el segundo barrio más grande en la subred de salud. Por este motivo, la construcción de un nuevo hospital en la localidad permite contribuir a mejorar la capacidad de respuesta sanitaria en la ciudad, garantizar el acceso a servicios de salud y generar empleo.

## 1. ¿Quiénes se benefician?

Gracias al financiamiento otorgado por Itaú y Bancolombia para los costos de construcción, dotación y mantenimiento de equipos, se beneficia en primer lugar la comunidad de Bosa al aumentar su capacidad sanitaria para atender emergencias de mediana y alta complejidad, así como la red hospitalaria de la ciudad, lo cual mejora la infraestructura de salud y también promueve la creación de empleo.

## Contribuimos a los ODS



## 2. ¿Cómo lo hacemos?

La aprobación de este crédito, certificado como un crédito social por VIGEO, no hubiese sido posible sin la colaboración de la banca corporativa, el área de finanzas corporativas, el área jurídica y el área de crédito, quienes determinaron la viabilidad del proyecto a través de la evaluación de riesgos socioambientales. De igual manera, al ser un proyecto que recibe recursos públicos, es necesario cumplir con una debida diligencia ambiental y seguimiento técnico que asegura la adecuada gestión de los recursos.

En ese sentido, durante la fase de construcción del hospital se cuenta con una auditoría a cargo de un ingeniero independiente cada trimestre.

## 3. Impactos esperados

- > **215** nuevas camas para atender emergencias de mediana y alta complejidad en la localidad de Bosa
- > Más de **2.000** equipos de dotación médica
- > **411.149** habitantes beneficiados con acceso a servicios médicos de atención primaria y especializados 100% públicos
- > **1.568** nuevos puestos de trabajo aproximadamente

## 4. Nuestros retos

Diseñar una estrategia transversal para el financiamiento sostenible de los créditos e inversiones futuras que tenga en cuenta los impactos ambientales, sociales y de gobernanza





**Queremos ser el banco principal de nuestros clientes,** por lo que debemos asegurar una gestión eficiente y simple tanto de nuestros productos como de nuestros servicios financieros a través de soluciones que mejoren la experiencia de las personas y logren responder satisfactoriamente a sus expectativas y necesidades.

Por esta razón, contamos con la comunidad de transformación digital que la componen la **Vicepresidencia de Tecnología, la Vicepresidencia de Operaciones, la Vicepresidencia de Riesgos y la Vicepresidencia de Producto & Digital** encargadas de liderar y fortalecer la cultura de transformación digital a por medio de tres frentes de acción, que son la **digitalización, experiencia y activos digital**, y finalmente, **venta digital**.

En ese sentido, es necesario un trabajo articulado con las demás áreas con el fin de recoger información que permita tomar decisiones acertadas en la mejora continua de la experiencia de nuestros clientes, tanto para persona natural como para persona jurídica, por lo que existe un relacionamiento constante con el área de productos, el área comercial y el área de riesgos.

Gracias al fortalecimiento digital que venimos adelantando los principales resultados para nuestros clientes durante 2021 son:

08

Innovación y  
**seguridad digital**



## **Persona natural**

- › Apertura **100% digital** de cuentas, tarjetas de crédito y préstamos como crédito personal, rotativo y seguros de celular
- › **Transferencias pagos a través de Transfiya**, un servicio P2P, así como pagos de facturas desde la app y pagos PSE
- › Mejoras en el **enrolamiento**
- › Nueva red propia de **ATM's**
- › Retiros **sin tarjeta**
- › **Consulta digital** de cuentas moneda extranjera, AFC, crédito hipotecario, leasing, fondos de inversión y seguros
- › Generación de **certificados de cuentas**, leasing, hipotecario, tarjetas de crédito y seguros
- › Envío y recepción de **giros internacionales**, 65% fueron realizados en el app o portal.
- › En 2021 el **54%** de los productos vendidos fue adquirido digitalmente.



### **Persona Natural**

**54,0%** en digitalización de clientes. De las ventas digitales el **47%** es asistido y el **53%** restante por medio de autogestión

## **Persona jurídica**

- › Mejoras en **CDT virtual**
- › **Documentación en línea** para compra y venta de divisas
- › Primera fase del **iToken Digital**
- › Nueva **APP**
- › **Autogestión de montos**, débito automático, firmas, horarios, cuentas, tarjeta de crédito y crédito rotativo



### **Persona Jurídica**

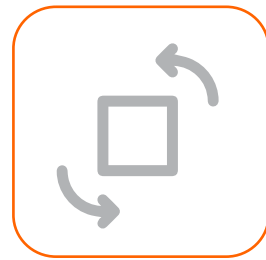
**56,7%** de los clientes son digitales



## Resultados persona natural



**29%**  
en Crédito  
personal



**37%**  
en crédito  
Rotativo



**74%** en CDT  
y 56% para Ahorro  
e Inversión



**+100.000**  
usuarios registrados  
en la App

## Participación digital en ventas



**61%**  
en Tarjetas  
de crédito



**47%**  
en Cuentas  
de Ahorro



**35%** de los  
clientes nuevos son  
clientes digitales



Reducción de **15 a 5**  
segundos en Login App



## Resultados persona jurídica



Reducción de **5 días**  
proceso en línea para el  
trámite de permisos y perfiles



Reducción de  
**5 días a 15**  
minutos en el enrolamiento



Gestión del **90%**  
de montos por canales  
digitales



**60%** certificaciones  
generadas por canales  
digitales



Estos resultados son producto de un recorrido comprometido y exhaustivo en el que Itaú ha evolucionado para mejorar la experiencia de sus clientes, prueba de ello, es la conformación del **Gobierno Digital**, que involucra la participación de las áreas con el fin de hacer un seguimiento constante a las iniciativas definidas en materia digital.



## Gobierno Digital

- Comité **Directivo**
- Comité **Digital**
- Negocios y **priorización**
- Reunión **Soluciones**
- Seguimiento **Proyectos**
- Planeación **trimestral**

Además, nos inscribimos en **Colombia FinTech**, que es una asociación que busca dinamizar el ecosistema de servicios financieros digitales a través de estrategias de posicionamiento, conocimiento y capital relacional en tres grandes frentes de acción, que son: Inclusión financiera digital, Inversión, y Talento. Al participar en esta asociación reconocemos una gran oportunidad de participar en la dinamización del ecosistema de servicios financieros en el país.



09

## Diversidad y formación de nuestras personas

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



Presidentes y vicepresidentes



Gerentes o directores



Jefes de áreas, coordinadores










Profesionales y analistas








Auxiliares, cajeros, secretarias y otros colaboradores directos

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

### Colaboradores directos por género y categoría laboral

			Menos de 30 años	Entre 30 y 50 años	Más de 50 años
	3	10	0	6	7
	38	33	0	50	21
	254	244	12	379	107
	610	528	150	838	150
	579	353	117	667	148

### Relación salarial por género y categoría laboral

					
2020	0,79	0,93	0,90	0,92	0,96
2021	0,80	0,81	0,89	0,89	0,96

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



## Colaboradores directos por región

### 69% de los ejecutivos

en nuestra plantilla son de Colombia

- Centro: 78%
- Antioquia: 7%
- Norte: 6%
- Occidente: 5%
- Oriente: 4%
- 8 colaboradores son extranjeros



Todos nuestros colaboradores cuentan con contrato a tiempo completo.

## Colaboradores directos por género



**1.484**  
56% mujeres



14% con relación al año anterior



**1.168**  
44% hombres



13% con relación al año anterior

=



**2.959**

Colaboradores en 2021

▼ 13% respecto a 2020

Colaboradores directos:

**2.652**

Incluye Banco y Filiales



Colaboradores tercerizados:

**203**



Contrato temporal:

**50**



Contrato de aprendizaje con

**37**



Estudiantes en práctica profesional:

**17**



Las dinámicas de la pandemia **siguen explicando en gran medida** el comportamiento de las nuevas contrataciones.

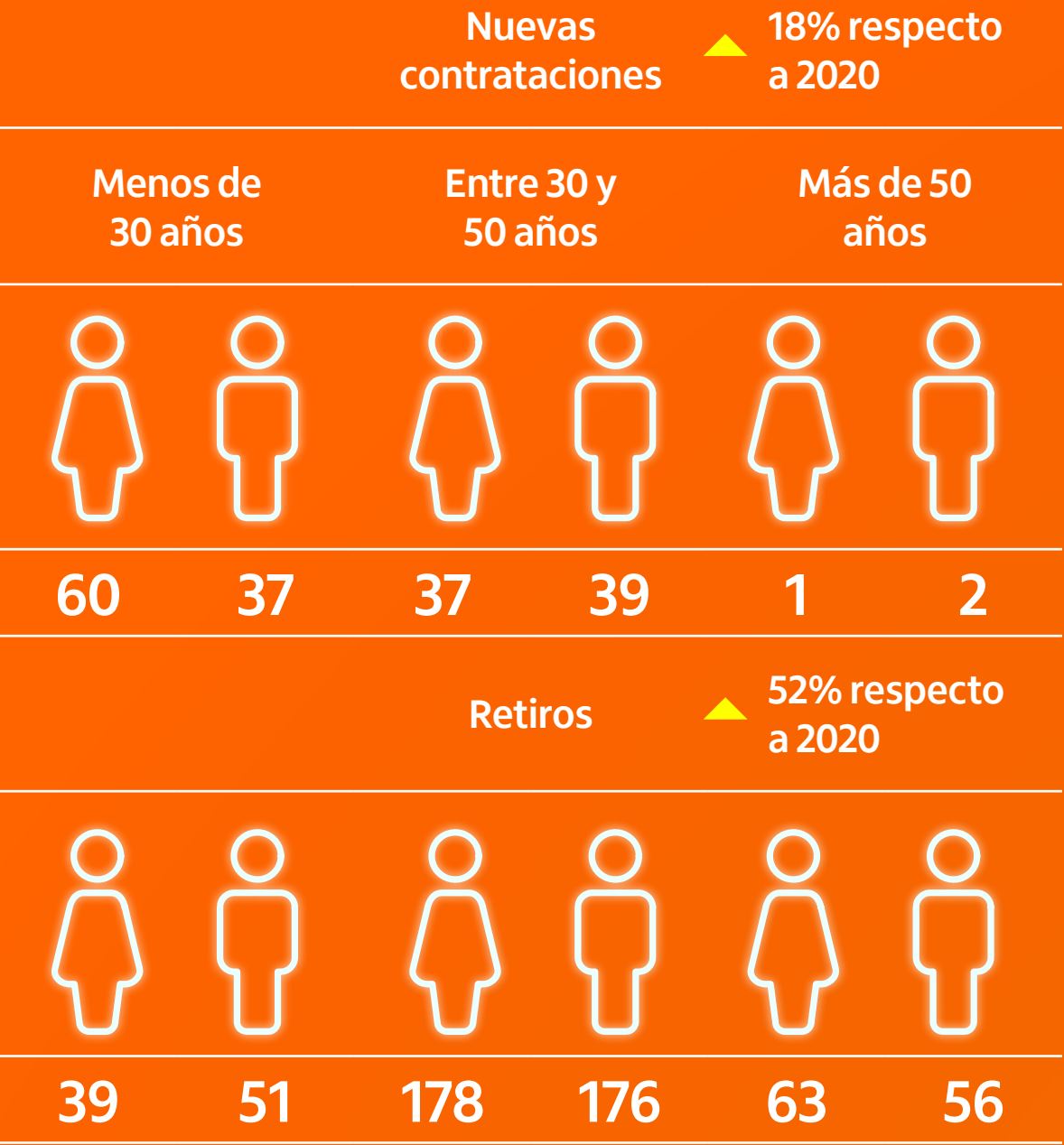


▲ **36% respecto a 2020**

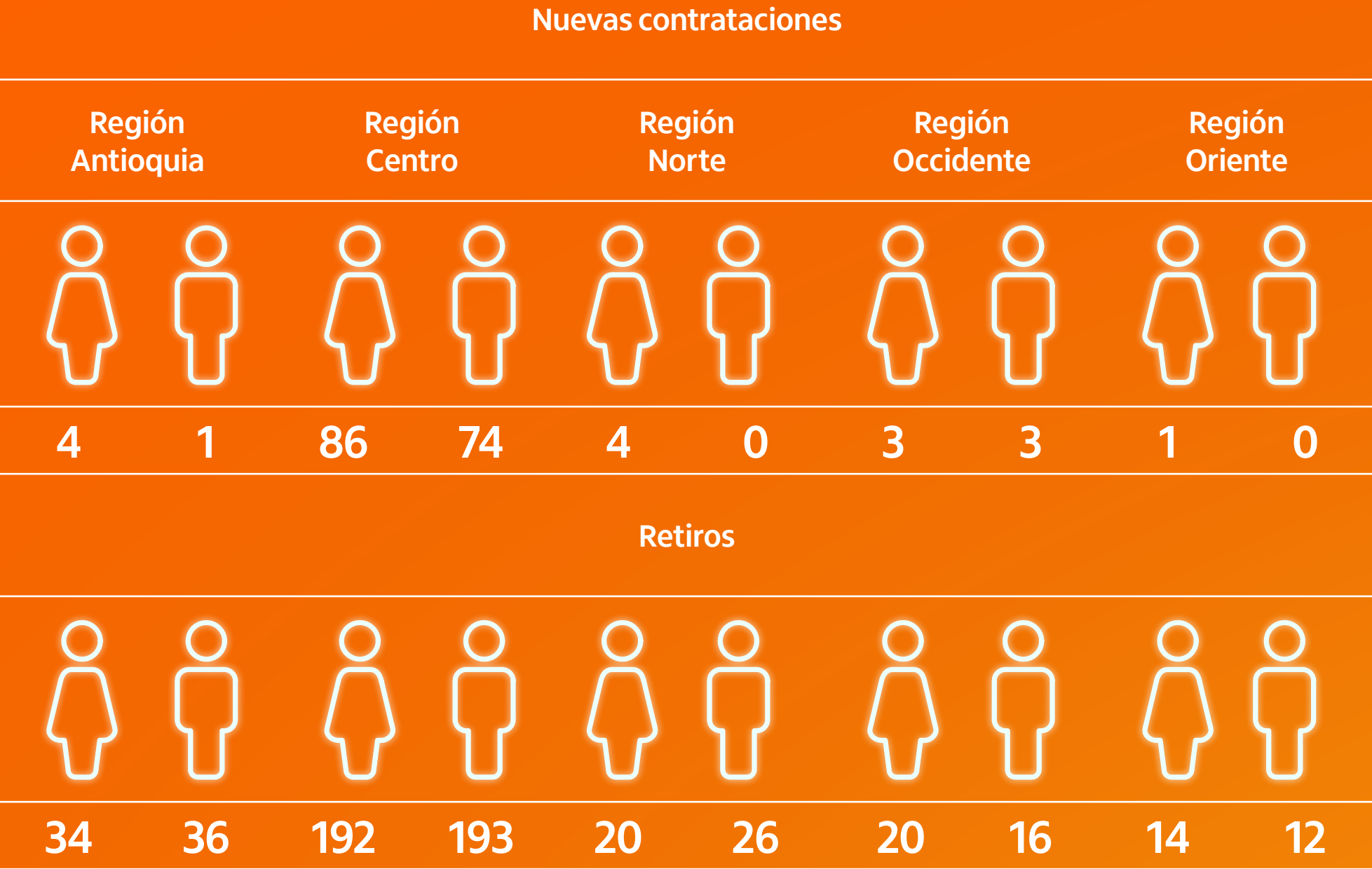


▲ **75% respecto a 2020**

Rotación por **género y rango de edad**



Rotación por **género y región**



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

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



🎯 **2.640** colaboradores con objetivos medibles acordados por sus jefaturas en 2021.

▲ 45% respecto al año pasado.

🔍 **315** colaboradores con evaluación multidimensional del desempeño (feedback 360°) en 2021.

▼ 2% con respecto al año pasado.



**268**

colaboradores evaluados de acuerdo con el ranking en su categoría durante 2020.






▼ 17% con respecto al año pasado.



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








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

						
Colaboradores formados	14	77	582	1.302	1.023	▼ 4% respecto a 2020
Horas de formación	272	2.414	17.238	30.305	9.995	▲ 24% respecto a 2020
Promedio de horas	19,43	31,35	29,62	23,28	9,77	▲ 29% respecto a 2020

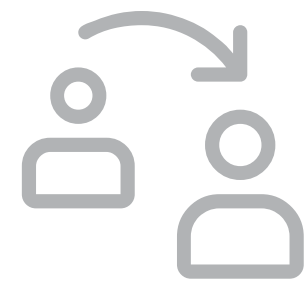
Formación en anticorrupción por **categoría laboral y región**

-  2.973 colaboradores beneficiados con los cursos de formación en 2021  
▼ 3% con relación a 2020
-  Apoyo financiero otorgado a 1.767 personas para cursos de formación  
▼ 1% con relación a 2020

	Centro	Antioquia	Occidente	Norte	Oriente
	100%	N/A	N/A	N/A	N/A
	100%	N/A	N/A	N/A	N/A
	100%	100%	100%	100%	100%
	98%	97%	96%	91%	97%
	97%	85%	95%	79%	89%







## Estamos convencidos de que son las personas y lo que hacemos por ellas lo que nos hace diferentes,

por lo que promovemos la movilidad interna para gestionar nuestras vacantes. De este modo, logramos cerrar el 2021 con **352 vacantes** gestionadas y un porcentaje de movilidad interna del **37,76% en cargos de analistas**, subgerentes y gerentes. En cuanto a la satisfacción de nuestros líderes y colaboradores con la gestión en atracción de talento y cubrimiento de vacantes, cerramos el año con un indicador el **4,6 y de 4,8 respectivamente**.



Itaú Corpbanca Colombia S.A.  
Entidad Bancaria.



Itaú se encuentra en las **100 empresas** con mejor reputación de acuerdo con el ranking MERCO.



86% de posicionamiento en motores de búsqueda, hasta **443 mil búsquedas en Google al mes**.



Cerramos 2021 con un **44% de awareness** de marca y presencia digital más fuerte.



## Formación de **nuestra gente**

Nuestro modelo de formación tiene en cuenta las necesidades específicas de las de las áreas, los pilares estratégicos y la cultura de la organización, por lo que contamos con **iniciativas puntuales** para transferir información o conocimiento preciso, así como **programas** a largo plazo que tienen como finalidad mejorar las habilidades de nuestros colaboradores. Para ello, contamos con tres tipos de formación, que son:



### Formación interna

Son acciones de formación en las que aprendemos de nosotros mismos, a través de distintas metodologías y formatos.



### Formación externa

Ofrecemos cursos a la medida co-diseñados con firmas consultoras e instituciones educativas.



### Ecosistema digital

Contamos con herramientas digitales de gestión del conocimiento, como: la U de Itaú (plataforma de e-learning), Getabstract (biblioteca digital) y Crehana (Plataforma de cursos virtuales para nuestros líderes).



De manera transversal desarrollamos anualmente la **Academia de Líderes Itaú** la cual se va actualizando anualmente de acuerdo con las necesidades del negocio y la realidad del entorno. Esta academia es una ruta de aprendizaje diseñada especialmente para nuestros líderes Itaú, la cual gira alrededor de tres grandes competencias que son fundamentales en nuestra organización: Líderes que equilibran su tiempo y emociones, que reconocen e impulsan el talento de su equipo y que hacen que las cosas pasen.

En 2021 desarrollamos varios proyectos estratégicos con el fin de fortalecer las habilidades de nuestros colaboradores, en su mayoría por medios digitales, con especial atención sobre el liderazgo, los riesgos de operación, el mundo financiero, nuestro negocio, la atención a nuestros clientes, así como las herramientas y los canales digitales de venta. Los proyectos desarrollados durante el año fueron:

- › **lox (Itaú oxigena):** Es nuestro ecosistema de formación, compuesto por diferentes herramientas de capacitación que buscan impulsar una cultura aprendizaje continuo, en la que cada colaborador es protagonista en el desarrollo y adopción de nuevas habilidades.
- › **CRECER:** Es una certificación en crédito, que tiene como objetivo fortalecer el análisis, estructuración y sustentación de operaciones de crédito del equipo Banca Mayorista.
- › **Digital Academy:** Es una ruta de aprendizaje enfocada en transformación digital, que busca ofrecer contenido sobre las tendencias, el futuro del trabajo, tecnologías 10X y habilidades de liderazgo con mentalidad exponencial.

- › **Centralidad Cliente:** Acciones de formación diseñadas para desarrollar las habilidades de servicio de nuestros colaboradores.
- › **Certificación Minorista:** Es un programa de certificación en productos y canales digitales para mejorar el equipo comercial sobre la oferta de valor y aumentar la productividad.
- › **Cultura de riesgos:** Es el programa de formación a través del cual aprendemos sobre los distintos tipos de riesgo y la forma adecuada de gestionarlos.
- › **Banca para no banqueros:** Por medio de este programa, se busca ampliar la visión de negocio a través de espacios de aprendizaje diseñados para conocer y entender de la mano de expertos las dinámicas del sector financiero.
- › **Transformación operaciones:** Programa de formación que apalanca la transformación de la vicepresidencia de Operaciones, para atender las necesidades del negocio y del cliente de manera ágil y simple.



Logramos una cobertura del **78% de participación** en nuestros programas de formación y del **99% de cobertura** en temas normativos.

Cerramos el año con un índice de **satisfacción de 4,5**.

Aumentamos el número de horas de formación desarrolladas en el año. Un **20% más en comparación con 2020**.



## Bienestar a **tu medida**

Promovemos el balance entre la vida laboral y profesional de nuestro equipo por medio de nuestro modelo de bienestar, el cual tiene en cuenta la dimensión emocional, física, social y económica con ofertas personalizadas y diferenciadas según las expectativas y necesidades de nuestros colaboradores.

En ese sentido, realizamos una segmentación de acuerdo con las edades de las personas y con las observaciones recibidas a través de las encuestas virtuales ya que el principal reto durante 2021 fue mantener el interés de las personas por conectarse. Gracias a ese relacionamiento estrecho, logramos:

Fomentar el  
sentido de  
**pertenencia**

01

Mejorar  
nuestros  
**resultados**

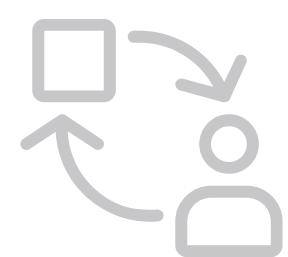
02

Fortalecer  
nuestro  
**ambiente  
laboral**

03







## Nuestro modelo ha evolucionado desde 2019,

aumentando el porcentaje de participación virtual que **cerró el año con un total de 99% frente a 1% presencial**, lo que demuestra nuestro genuino interés por el cuidado de las personas y el cumplimiento de las medidas de bioseguridad, puesto que la situación de pandemia es, indudablemente, un factor decisivo en la planeación de las iniciativas.

Para 2022, nuestro principal reto será el de garantizar espacios presenciales seguros, atendiendo a la nueva realidad en la que nos encontramos, es decir, cumpliendo el modelo de alternancia, desarrollando estrategias de movilidad sostenible y programas de bienestar que se ajusten con la nueva realidad.



### Dimensión Emocional

Acompañamos a las personas en el manejo de sus emociones y en la adaptación a las dinámicas de la nueva realidad, con un porcentaje de **participación del 82%** y un índice de satisfacción de 4,6.



### Dimensión Social

Promovemos la interacción entre amigos, compañeros y familiares con un porcentaje de **participación del 76%** y un índice de satisfacción de 4,8.



### Dimensión Física

Diseñamos programas para que nuestros colaboradores adopten hábitos de vida saludables con un porcentaje **participación del 85%** y un índice de satisfacción de 4,6.



### Dimensión Económica

Contamos con programas para asegurar la educación financiera entre los colaboradores y sus familias con un porcentaje **participación del 84%** y un índice de satisfacción de 4,5.





## Itaú Flex

Es nuestra nueva manera de trabajar, la cual nace a partir de los cambios generados por la coyuntura de salud mundial y que en un inicio llamamos Nuevo Normal. Itaú flex abre las puertas al modelo de trabajo en alternancia, activando nuevas formas para el desarrollo de nuestras labores.

De esta manera, logramos estructurar y potenciar beneficios a nuestros colaboradores con mayor balance vida-trabajo, mientras se garantiza la continuidad del negocio y la productividad mediante la cultura, la tecnología, la comunicación y las políticas a través de la planeación y el desarrollo de las iniciativas en el nuevo esquema de trabajo flexible; por ejemplo, a través del acompañamiento cercano a los colaboradores en casa.

Además, realizamos verificaciones virtuales a los puestos de trabajo en casa para colaboradores en modelo de alternancia y contamos con un análisis robusto del nivel de elasticidad que tienen los diferentes cargos, así como del nivel de madurez en el que nos encontramos. Dentro de nuestros principales resultados se encuentran:

Logramos cerrar 2021 con un porcentaje de **74,5% de cumplimiento en auditoría.**

Cerramos el año con un porcentaje de elasticidad del **51% y un avance del 100%.**

**2.716** configuraciones VPN y asignación de portátiles  
**3.160** puestos adecuados en sedes, **1.866** firmas de otrosi de personas con elasticidad, **1.100** entrega de kits ergonómicos





## Vacunación COVID-19

Entendemos la nueva realidad en la que nos encontramos y la importancia de cuidar tanto a nuestras personas como a nuestros clientes, contribuyendo en la reactivación económica segura del país, motivo por el cual **realizamos la compra de 2.902 vacunas para nuestros colaboradores**. Además, realizamos un seguimiento constante a los casos reportados, así como a la cantidad de biológicos aplicados por medio de una matriz de control que nos permite contar con información precisa y tomar decisiones acertadas para Itaú a través de reportes semanales, tanto internos como de nuestras filiales.



En el año se presentaron **572 casos** confirmados por COVID-19, lo que deja un total de **872 casos entre 2020 y 2021**. El **98% se recuperó**



**97% de nuestros colaboradores** cuentan con su esquema completo de vacunación contra el COVID-19 a cierre del año.





Por otra parte, también cumplimos con los requerimientos señalados por las autoridades nacionales para contribuir en la **atención de la emergencia sanitaria gracias a la desinfección y limpieza de nuestras oficinas** junto con la matriz de seguimiento a los casos COVID presentados durante el año.

## Salud y Seguridad en el Trabajo

Nuestro Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo tiene como finalidad gestionar y controlar de manera continua los peligros a los que nuestros colaboradores se pueden ver expuestos en el desarrollo de sus actividades, para garantizar el bienestar de nuestras personas.

En ese orden de ideas, contamos con el Manual (MG1406) (en el que damos cumplimiento a los requerimientos estipulados en el decreto 1072 de 2015, la resolución 1111 de 2017 y la resolución 0312 de 2019) el cual cuenta con los procedimientos establecidos para una sana convivencia, así como con indicadores dentro del ciclo PHVA que permitan una adecuada gestión de la accidentalidad, el ausentismo y por supuesto un seguimiento riguroso en materia de bioseguridad y casos COVID.



## El 100% de nuestros colaboradores

directos y nuestros colaboradores indirectos se encuentran cubiertos por el Sistema de Gestión en Salud y Seguridad en el Trabajo.



➤ **Ausentismo laboral:**

Contenido GRI 403-9

Durante 2021 se presentó un caso nuevo de enfermedad laboral por causa biomecánica, así como un retiro de una persona que también presentaba la misma condición, lo que significa que se mantienen 23 casos activos de enfermedades laborales de tipo biomecánico. Para estos casos, contamos con un seguimiento activo por parte de la ARL cada tres meses así no se presente sintomatología durante ese tiempo y realizamos un seguimiento constante a las pausas activas también.

➤ **Accidentalidad laboral:**

Contenido GRI 403-10

Logramos cerrar el año con cero fatalidades, mantenido la tendencia positiva frente a este indicador. En total, se registraron 14 accidentes laborales, los cuales en su mayoría estuvieron relacionados con caídas de personas y con riesgo público. Durante 2021 la tasa de accidentes relacionados con el trabajo fue de 0,53%, es decir, que presentó una disminución del 2% en comparación con 2020.

➤ **Relaciones laborales:**

Contenido GRI 102-41

Por medio de una mesa interdisciplinaria entre los representantes del Banco y de los grupos sindicales, contamos con el escenario de negociación colectiva que dura aproximadamente dos meses y que tiene una vigencia de dos años, conocido como la Convención Colectiva de Trabajo.

En 2021, el 57% de los colaboradores se encontró cubierto por los acuerdos de negociación colectiva, en espacios de comunicación abierta sin ningún tipo de medidas discriminatorias o de persecución por la presentación del pliego de peticiones.

**Beneficios acordados con los afiliados en la Convención Colectiva del Trabajo**

- 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



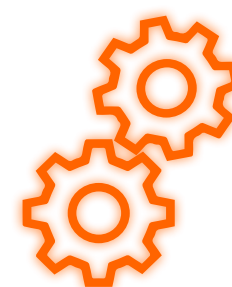


10

Gestionamos  
los riesgos

Contamos con una fuerte cultura de riesgos que se soporta en cuatro pilares: Asumimos riesgos conscientemente, Discutimos nuestros riesgos, Actuamos sobre nuestros riesgos y Todos somos gestores de riesgos, en ese sentido, la gestión de riesgos es una responsabilidad compartida por todos en Itaú, motivo por el cual nuestro **Sistema de Administración de Riesgos (SAR)**, se encuentra estructurado

alrededor de “las Tres Líneas de Defensa” las cuales abordan las políticas, estructuras, modelos, procesos y sistemas de tecnología necesarios de acuerdo con nuestra estrategia, las dinámicas del sector y la gestión de riesgos de nuestra Casa Matriz. Estas líneas tienen como función:



### Primera línea de defensa (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



### Segunda línea de defensa (Controles internos y Riesgo operacional)

- › Apoyar 1ª 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 1ª Línea de Defensa



### Tercera línea de defensa (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.



Realizamos un seguimiento constante a nuestras actividades para identificar oportunidades de mejora, así como oportunidades de eficiencia en el mercado, lo que requiere de un compromiso y relacionamiento cercano entre todas nuestras áreas.

Por esta razón, contamos con el **Comité de Auditoría**, un órgano del Gobierno Corporativo que, si bien tiene como objetivo primordial asesorar a la Junta Directiva y la Presidencia en la supervisión y seguimiento de los procedimientos en materia de control interno y de estados financieros, también es cercano a las vicepresidencias y promueve conversaciones abiertas y oportunas acerca de la gestión de riesgos, así como de la mejora en la satisfacción de nuestros clientes.

En Itaú, la **Auditoría Interna** está encargada de reportar al Comité de Auditoría y, más allá de evaluar la eficacia de la gestión de riesgos y del ambiente de control de Itaú en todas sus actividades, ha puesto al cliente en el centro de sus trabajos y ha impulsado la transformación cultural y digital del Banco.

Desde nuestro Comité de Auditoría tenemos presente que **nuestros clientes son el centro de todo lo que hacemos**, por lo que buscamos no solo levantar información sobre el desempeño de las áreas sino realizar un análisis conjunto de la información encontrada que nos permita tomar decisiones acertadas para mejorar nuestro desempeño, teniendo en cuenta aspectos sociales, ambientales y de gobernanza en los nuevos productos.





## Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales **SARAS**

Realizamos un análisis del impacto ambiental y social a los créditos aprobados a través de la evaluación de las acciones adelantadas por nuestros clientes como por ejemplo los planes de manejo, los estudios de impacto ambiental, el cumplimiento de normativa vigente, entre otros.

Además, capacitamos a nuestros colaboradores sobre asuntos ambientales y sociales en el área de crédito, riegos, administrativa, comercial, el área jurídica y a colaboradores en nuestra filial de Panamá con un promedio de formación por persona entre una hora y una hora y media.



**2.211 colaboradores**  
formados en asuntos ambientales  
y sociales en el año



**Durante 2021** evaluamos  
1.141 créditos con criterios  
ambientales y sociales y  
aprobamos 1.126.



Desembolsamos **637.954,74 millones de pesos**, de los  
cuales \$625.454,74 millones de pesos fueron desembolsados con  
recursos propios.



# SARLAFT

Buscamos optimizar nuestros procesos y controles con el fin de mitigar el riesgo de vernos involucrados bien sea como instrumento o como canal para movilizar recursos que provienen o que se destinen hacia actividades ilícitas.

En ese orden de ideas, contamos con el **Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo**, el cual hace parte del Manual de Procedimientos SARLAFT (aprobado directamente por nuestra Junta Directiva) en cumplimiento de la legislación nacional y nuestros valores corporativos. Durante 2021 optimizamos distintos procesos y controles entre los que se destacan:

- › Vinculación, actualización y conocimiento de nuestros clientes.
- › Optimización a través de desarrollos tecnológicos para el proceso de cálculo de nivel de riesgo de clientes.
- › Seguimiento al registro de beneficiarios finales.
- › Identificación, análisis y gestiones de alertas por monitoreo y tratamiento de operaciones inusuales.
- › Visitas de cumplimiento a las políticas y procedimientos SARLAFT por la red de oficinas.
- › Sesiones de sensibilización con la red comercial frente a los casos relevantes y puntos importantes para tener en cuenta en la ejecución de controles en los procesos de debida diligencia y conocimiento del cliente.
- › Verificación de controles y seguimiento de alertas que emite el sistema de monitoreo, entre otros.
- › Mejora en el proceso del administración y gobierno de las listas restrictivas.

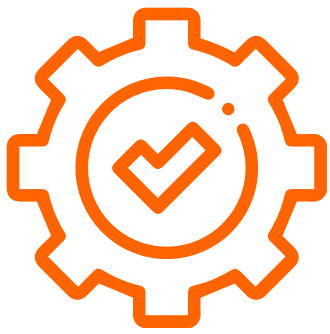
De igual modo, implementamos y pusimos en marcha la **Circular Externa 027 del 2020** (SARLAFT 4.0), cuyos resultados fueron presentados mensualmente en los Comités de Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo “CPLAFT”. Adicionalmente, cada tres meses se presentaron a los Comités de Auditoría y Junta Directiva las gestiones realizadas, los hallazgos y sus tratamientos.

## Vicepresidencia de Cumplimiento

Encargada de promover el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos para la prevención y control del Riesgo de Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo.

## Oficial de cumplimiento y su suplente

Nombrado directamente por la Junta Directiva y posesionado ante la Superintendencia Financiera de Colombia



Asímismo, atendemos las recomendaciones realizadas por la Revisoría Fiscal en sus visitas trimestrales, así como por la Auditoría Interna en las visitas anuales de verificación y cumplimiento, lo cual nos permite dar continuidad y cumplimiento con todos los reportes de ley, la gestión y tratamientos de control sobre las personas incluidas en listas vinculantes, realizando las correspondientes actualizaciones en los aplicativos administrados por controles de vinculación tanto de clientes como transaccionales.



Factores de riesgo y  
riesgos asociados Itaú 2021



Clientes/usuarios



Productos



Canales y Jurisdicciones



Reputacionales



Legales



Operativos



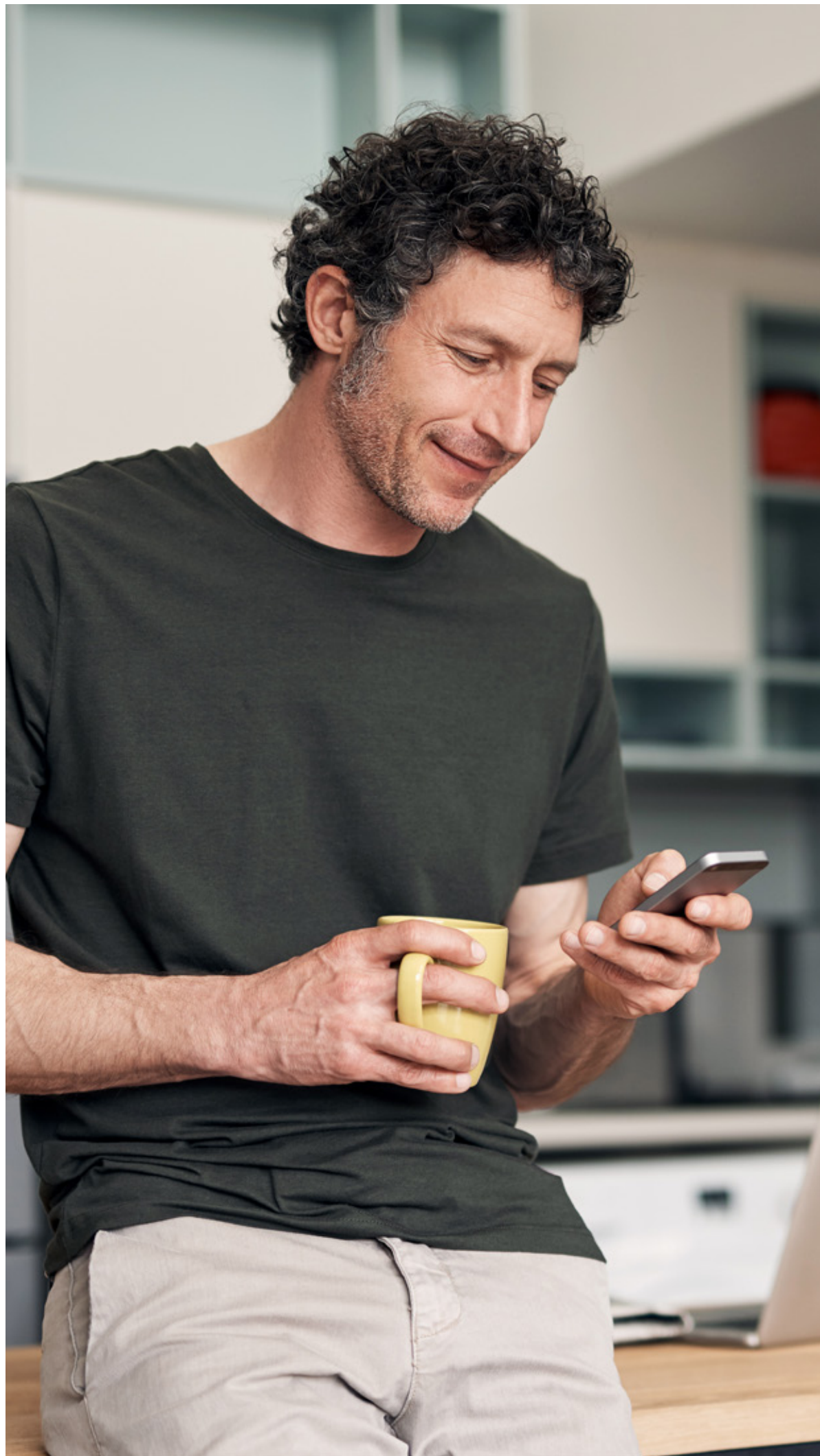
Contagio



Itaú Corpbanca Colombia S.A.  
Entidad Bancaria.

Debido al análisis de los factores de riesgo y riesgos asociados, como resultado de la gestión realizada durante el año, concluimos un riesgo residual consolidado para el Banco en nivel "Inmaterial"





## Riesgo de Crédito

Hasta agosto de 2021 el Banco continuó apoyando a nuestros clientes por medio de las redefiniciones según las directrices dadas por el PAD, puesto que en el segundo semestre del año empezaron a finalizar los diferentes planes de apoyo dados por el Gobierno para enfrentar la crisis traída a causa de la emergencia sanitaria por COVID-19. Esta situación trae factores de incertidumbre frente al comportamiento de pago en los hogares y aumenta el riesgo de impago para las entidades bancarias, por lo cual la gestión de recuperación se ha convertido en uno de los principales procesos que apoya gestionar los impactos esperados en los diferentes portafolios cada vez que las medidas finalicen.

Por este motivo, realizamos un constante monitoreo y gestión de la cartera afectada por las nuevas circunstancias económicas, incluyendo uso de información alterna para segmentar y priorizar la cobranza tanto para persona natural como persona jurídica y el desarrollo en los diferentes escenarios de los cálculos de las pérdidas esperadas.

Durante 2021 se continuó mejorando procesos y controles entre los que se destacan:

### Persona natural

- › Avanzamos en el despliegue del aplicativo de cobranza a toda la red buscando cada vez más la incorporación de estas herramientas en la gestión diaria del equipo comercial.
- › Se avanzó en la oferta de valor digital, implementando nuevos canales (Web) y nuevos productos.
- › Mejoramos en el proceso de preaprobados, se disponibilizó la política nueva a este proceso, aumentando la cantidad de registros entregados y generando mejores ofertas, manteniendo el apetito de riesgos, para el segmento personas y pymes.
- › Se fortaleció la generación de informes y métricas de seguimiento.

### Persona jurídica

- › Continuamos con un seguimiento estrecho de la situación financiera de las empresas para identificar en forma oportuna deterioro con el fin de tomar las medidas necesarias para contenerlo.
- › Generamos nuevas metodologías de evaluación para el segmento Empresarial que permitieron reducir un 35% en los tiempos de respuesta y creación de ofertas ágiles.
- › Avanzamos en la recuperación de moras avanzadas, lo que contribuyó en los buenos resultados de este segmento.



Gracias a la adecuada gestión de riesgo, se reactivó la colocación según el comportamiento de la economía a nivel sectorial, aumentamos las aprobaciones automáticas para nuestros clientes antiguos con propuestas diferenciadas de acuerdo con su nivel de riesgos e implementamos políticas New to Bank con mayor agilidad a los montos pequeños en productos transaccionales.

Nuestro principal desafío para 2022 será la mayor automatización de los procesos de modelización, validación y seguimiento y acelerar los procesos de analítica para la toma de decisiones en todo el ciclo de crédito que permitan tomar decisiones acertadas para evitar incrementos en los costos de crédito.

Por otro lado, debemos seguir acompañando la transformación digital del Banco y el despliegue total y puesta en producción de las políticas nuevas desarrolladas, en todos los canales digitales, con enfoque monoproducto, multiproducto, y preaprobados, además de continuar con el fortalecimiento de los procesos de seguimiento y recuperación.



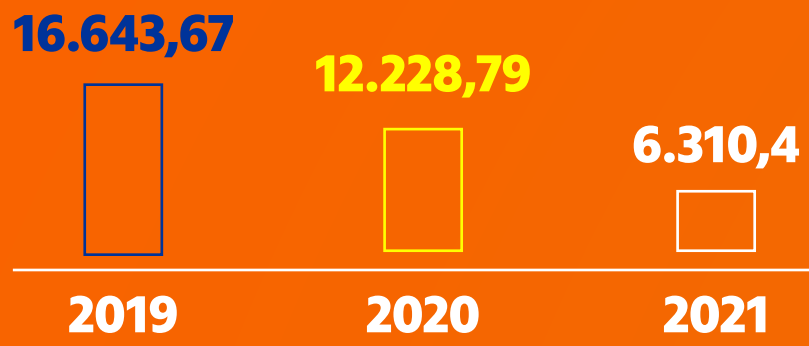
# Gestión de Riesgos ambientales

Durante 2021 en el área de ocupación de espacio presentamos una reducción del 16% frente al año pasado, en gran medida por los cambios implementados a través del proyecto Itaú Flex, lo que nos permitió cerrar el año con un área total de 50.865 m² en nuestras oficinas y sedes principales. Este cambio contribuyó a la disminución en el uso de recursos y en la generación de residuos en el año.

## Gestión energética

Contenido GRI 302-1, 302-4

### Consumo anual de energía (GJ)



Debido a la iniciativas como el cambio de iluminación halógena y fluorescente a iluminación tipo led; el consumo de energía disminuyó en un 48% en comparación con el año anterior, lo cual mantiene la tendencia a la reducción en el consumo de energía de Itaú.



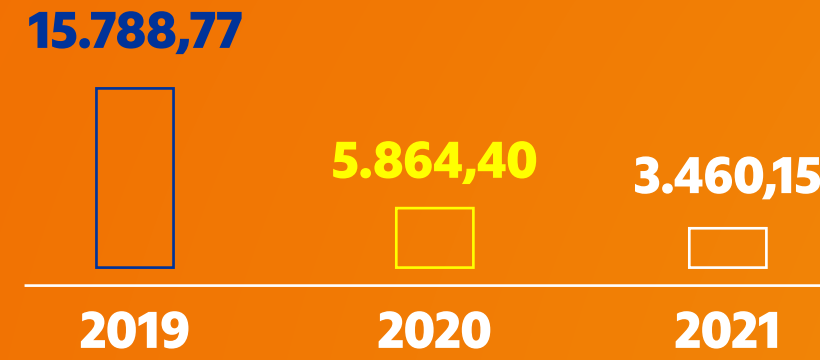
Itaú CorpBanca Colombia S.A. Entidad Bancaria

## Gestión del agua

Contenido GRI 303-5

Por otra parte, se evidenció que el consumo de agua ha venido disminuyendo en los últimos dos años, de hecho, se evidencia una reducción del 38% en la cantidad de agua utilizada frente al 2020, gracias al reemplazo de la grifería tradicional por grifería ahorradora.

### Consumo anual de agua (m³)







# Gestión de residuos

Contenido GRI 306-3

Contamos con un **Plan de Gestión Integral de Residuos** para asegurar una gestión adecuada de los materiales desde su clasificación hasta su tratamiento y disposición final, por medio de lugares debidamente señalizados y el envío de residuos peligrosos a plantas de tratamiento autorizadas en cumplimiento de los requerimientos emitidos por la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales.

En 2020 el 68% de residuos correspondió a material orgánico, seguido por papel de archivo con un 22% y cartón con un 8%; siendo estos insumos susceptibles de reciclaje que fueron aprovechados adecuadamente en los centros de acopio. No se generaron residuos peligrosos durante este año como consecuencia de las medidas de aislamiento para prevenir la propagación de covid-19.



Por su parte, en 2021 el **96 % de los residuos generados son materiales no peligrosos**, mientras que el 4% restante corresponde a materiales peligrosos, como lo son tubos fluorescentes usados, baterías, tóneres, entre otros, que fueron tratados por proveedores especializados en línea con las normas vigentes del Ministerio del Medio Ambiente.



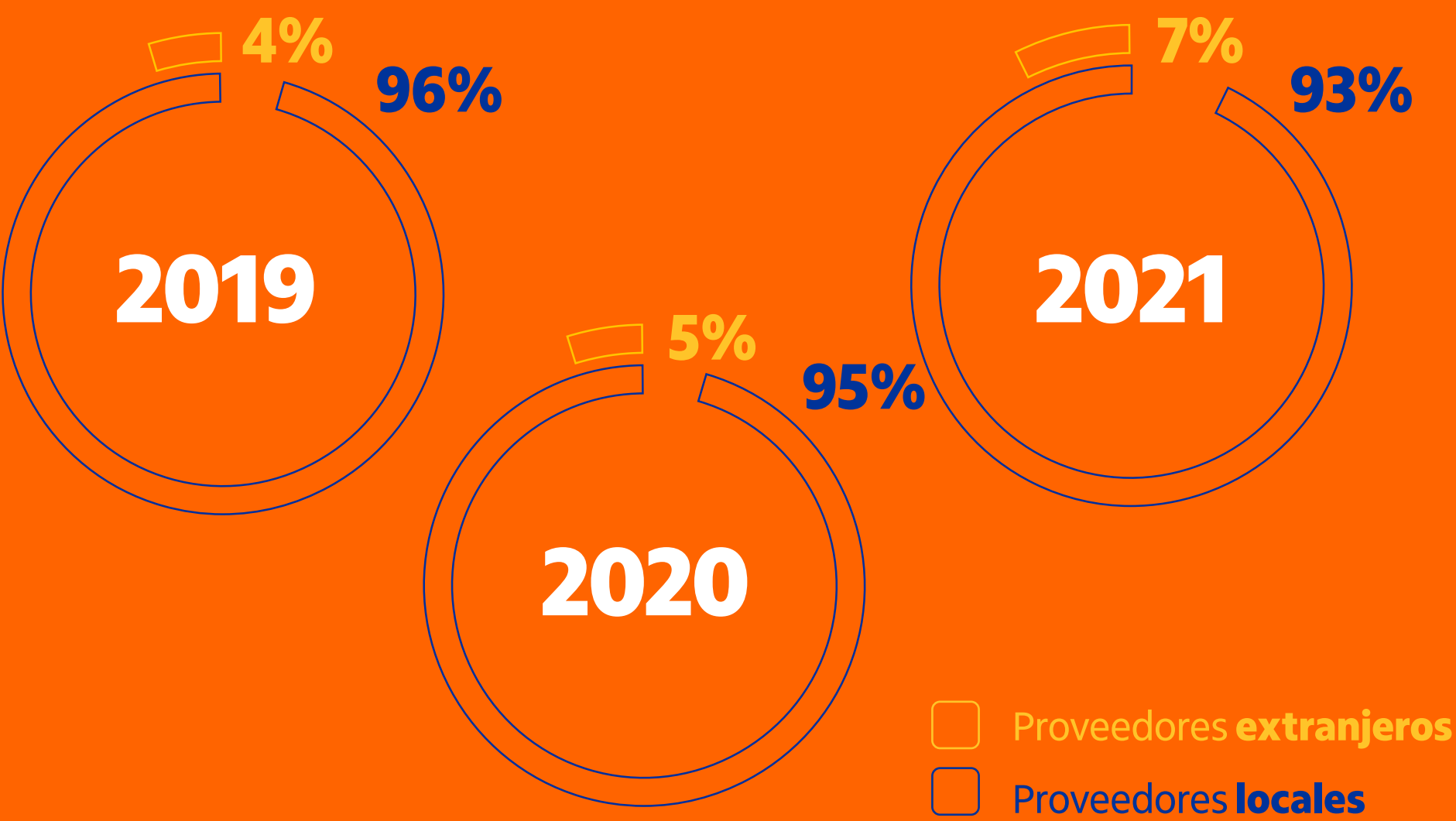


# Sostenibilidad en nuestra cadena de suministros

Contenido GRI 102-9, 204-1

Nuestra gestión de proveedores está enfocada en asegurar la continuidad de nuestras actividades para generar rentabilidad sostenible a largo plazo. En ese sentido, aumentamos nuestro presupuesto en un 5% respecto al 2020, con un total de \$ 480.032 millones de pesos para la adquisición de bienes y servicios de calidad que responden a nuestras necesidades de abastecimiento.

## Distribución del presupuesto de proveedores por origen y año



Estamos comprometidos con el desarrollo del país, motivo por el cual seguimos la tendencia de aumentar el número de proveedores nacionales en nuestra cadena de suministro. De hecho, nuestro presupuesto fue distribuido a **proveedores nacionales**

(95%) y **extranjeros** (5%), a quienes aplicamos un modelo de compras basado en nuestro **Protocolo de Sostenibilidad**, que nos permite garantizar que el proceso de compra considera los impactos ASG (ambientales, sociales y de gobernanza) pertinentes:

## Económica y de Gobierno Corporativa

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

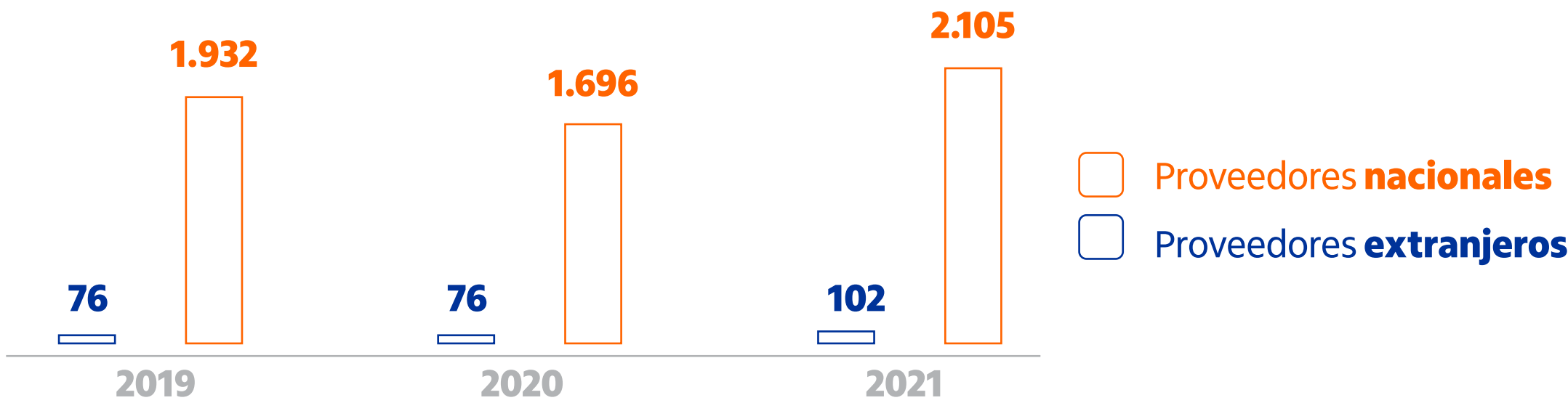
## Social

- > 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

## Número de proveedores por origen y año





# Asuntos legales

## Cambios normativos que **afectan la industria**

**Ley 2157 de 2021.** Por medio de la cual se modifica y adiciona la Ley Estatutaria 1266 de 2008 y se dictan Disposiciones Generales del Habeas Data con Relación a la Información Financiera, Crediticia, Comercial, de Servicios y la Proveniente de Terceros Países y se Dictan Otras Disposiciones.

**Ley 2159 de 2021.** Prórroga de los Decretos Legislativos 560 y 772 de 2020 y sus decretos reglamentarios, referentes al régimen de insolvencia.

**Decreto 854 de 2021.** Hipótesis de negocio en marcha, indicadores de deterioro patrimonial y riesgo de insolvencia. Causal de disolución de sociedades.

**Circular Externa 002 SFC.** Imparte instrucciones relacionadas con el régimen de oficinas y la prestación de servicios financieros a través de corresponsales.

**Circular Externa 012 SFC.** Imparte instrucciones relacionadas con la extensión de la vigencia del Programa de Acompañamiento a Deudores – PAD y de las medidas complementarias en materia de riesgo de crédito.

**Circular Externa 016 SFC.** Imparte instrucciones relacionadas con el espacio controlado de prueba para actividades de innovación financiera.

**Circular Externa 017 SFC.** Modifica a las instrucciones relacionadas con los procedimientos de conocimiento del cliente previstas en la Circular Externa 027 de 2020.

**Circular Externa 018 SFC.** Imparte instrucciones relacionadas con el Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR) y Sistema de Administración de Riesgos de las Entidades Exceptuadas del SIAR (SARE).

**Circular Externa 019 SFC.** Imparte instrucciones relativas al desarrollo de la actividad de asesoría en el mercado de valores, criterios para la clasificación de productos simples o complejos y su distribución, y requisitos para la implementación de herramientas tecnológicas para el suministro de recomendaciones profesionales.

**Circular Externa 020 SFC.** Imparte instrucciones relacionadas con las actividades que desarrollan las entidades vigiladas en los Sistemas de Pago de Bajo Valor.

**Circular Externa 026 SFC.** Imparte instrucciones relacionadas con los apoyos transitorios de liquidez.

**Circular Conjunta 001 SFC y Agencia Nacional de Contratación Pública.** Mecanismos para fortalecer la debida diligencia de los beneficiarios de pólizas de seguros, garantías y avales bancarios, y patrimonios autónomos.

**Anexos**



## Asamblea de **Accionistas**

Durante 2021 se realizó las siguientes reuniones de Asamblea General de Accionistas, la cual fue convocadas conforme con los términos establecidos en la Ley, en los estatutos sociales y el Código de Buen Gobierno Corporativo, destacándose las siguientes decisiones:

# 1.

**Asamblea Ordinaria de Accionistas** realizada el 18 de marzo de 2021 (acta 208), en la cual se aprobaron los estados financieros individuales y consolidados del ejercicio 2020, 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.

# 2.

**Elección de Junta Directiva:** Se reeligió la Junta Directiva la cual quedó compuesta por Cristian Toro, Gabriel Amado de Moura, Juan Echeverría González, Mónica Aparicio Smith\* y Roberto Brigard Holguín\* (\*Directores Independientes en los términos previstos en la ley 964 de 2005).

## Junta **Directiva**

**Nombramiento Vicepresidentes y Representantes Legales:** Se aceptó la renuncia de Marcos Andrade como Vicepresidente de Franquicia, Producto & Digital. Se aprobó la designación de Ignacio Giraldo como Vicepresidente de Franquicia, Producto & Digital en reemplazo de Jorge André da Rocha. Se ratificó la designación de Frederico Medeiros como Vicepresidente de Riesgos y Representante Legal en reemplazo de Juan Ignacio Castro.

## Procesos **judiciales**

El banco y sus filiales afrontan procesos en contra de tipo civil, laboral y administrativo. Dentro de los 225 procesos civiles y administrativos existentes 149 corresponden a operaciones bancarias y 76 se derivan de la condición de propietarios de los activos dados en leasing. Las pretensiones ascienden a \$194.073 millones. De tal grupo de procesos se considera que en 16 de ellos la probabilidad de pérdida es eventual, 165 procesos remota y 44 con calificación probable. Las provisiones de los procesos con calificación probable atendiendo los requerimientos de la NIC 37, son de \$ 2.205 millones.

## Operaciones con vinculadas, **socios y administradores**

**Operaciones realizadas con Itaú Comisionista de Bolsa S.A.**

- › En el banco se registraron operaciones normales bancarias consistentes en manejo de depósitos, al cierre del año 2021 se registra un saldo de \$6.901 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 \$243 millones.
- › Se recibieron pagos por valor de \$15 millones por el contrato de uso de la red de oficinas bancarias, por contratos de arriendo \$500 millones.
- › Por concepto de contratos de arrendamiento, Itaú comisionista de Bolsa posee un activo por derecho de uso por la suma de \$1.301 millones e igualmente un pasivo financiero por el mismo concepto por la suma de \$1.430 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 \$57.972 millones en dichas cuentas.



- › Por concepto de comisiones e intereses en rendimientos de cuentas de ahorro el Banco pagó a Itaú Securities la suma de \$273 millones.
- › El Banco recibió pagos por valor de \$78 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 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 \$10.100 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 \$593 millones y pasivo financiero por arrendamiento por \$598 millones.
- › Por concepto de comisiones e intereses en rendimientos de cuentas de ahorro el Banco pagó a Itaú Asset Management la suma de \$412 millones.
- › El Banco recibió pagos por valor de \$304 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\$ 7.512.488,00.
- › Igualmente, Itaú Panamá mantiene un overnight por USD \$25.011.180,56.
- › Tasa utilizada a 31 de diciembre de 2020 USD \$3.981,16.
- › El Banco pagó por concepto de intereses la suma de \$380 millones.
- › Se recibieron pagos por arrendamientos por valor de \$148 millones.
- › Activos por derecho a uso por concepto de arrendamientos producto de la implementación de la norma IFRS 16 con un saldo de \$314 millones y pasivo financiero por arrendamiento por \$349 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 2021 se registra un saldo de \$359 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 \$2.310 millones y pasivo financiero por arrendamiento con Itaú Corredor de Seguros por \$2.514 millones.
- › El Banco pagó por concepto de intereses la suma de \$4 millones.
- › Se recibieron pagos por valor de \$801 millones por concepto de contratos de arrendamiento y comisiones bancarias.

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

- › Un contrato con Itaú Corredor de Seguros Colombia S.A. cuyo objeto es la prestación de servicios profesionales para la promoción a la vinculación de nuevos asegurados a las pólizas colectivas a programa de seguros deudores, 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 continua vigente.
- › Un contrato con Itaú Corredor de Seguros Colombia S.A. cuyo objeto es la prestación de servicios profesionales para la promoción a la vinculación de nuevos asegurados a las pólizas colectivas a programa de seguros voluntarios y asesoría conexas a actividades de intermediación para administración y mejoramiento de dicho programa. Este contrato fue celebrado en el año 2014 y continua vigente.

#### Operaciones de accionistas mayoritarios

Durante el ejercicio 2021 no hubo operaciones activas o pasivas con accionistas mayoritarios.





## Contratos de arrendamiento de inmuebles

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

- › Itaú Comisionista de Bolsa Colombia S.A.: respecto de las oficinas que en la actualidad ocupa la filial en las ciudades de Bogotá D. C. y Medellín.
- › 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. y Medellín.
- › 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 2021 el Banco tenía otorgados préstamos netos de provisiones a sus directivos y administradores por valor de \$14.853 millones, representados en préstamos de libre inversión, créditos de vivienda y tarjetas de crédito. Al 31 de diciembre de 2020 dichos préstamos ascendían a \$13.108 millones. Para el 31 de diciembre de 2021 y 2020 los accionistas del banco no registran operaciones que sean iguales o superiores al 5% del patrimonio técnico, es decir a \$140.959 millones y \$143.540 millones, respectivamente.
- › Durante el año 2021 por concepto de asistencia a las reuniones de la Junta Directiva y Comités de Apoyo se pagaron honorarios a los Directores de \$601 millones y durante el año 2020 \$544 millones.”

## Hechos posteriores

Los Estados Financieros Separados, correspondientes al ejercicio finalizado al 31 de diciembre de 2021 fueron aprobados por la Junta Directiva de febrero de 2022.



## 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.

Los estados financieros del Banco se han preparado de acuerdo con las Normas de Contabilidad e Información Financiera Aceptadas en Colombia, fundamentadas en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), junto con sus interpretaciones, marco de referencia conceptual, los fundamentos de conclusión y las guías de aplicación autorizadas y emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB por sus siglas en inglés) publicadas en español hasta el año 2018), sin incluir la NIIF 17 de Contratos de Seguros; y con la excepción en la aplicación de la NIIF 9, únicamente respecto de la cartera de crédito y su deterioro y la clasificación y valoración de las inversiones, las cuales se reconocen, clasifican y miden de acuerdo con las disposiciones de la Superintendencia Financiera de Colombia contenidas en el capítulo I y II de la Circular Externa 100 de 1995, y de la NIIF 5 para la determinación del deterioro de los bienes recibidos en dación de pago, los cuales se provisionan de acuerdo con las disposiciones de la Superintendencia Financiera de Colombia. Las anteriores disposiciones se consideran normas de contabilidad y de información financiera aceptadas en Colombia.

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





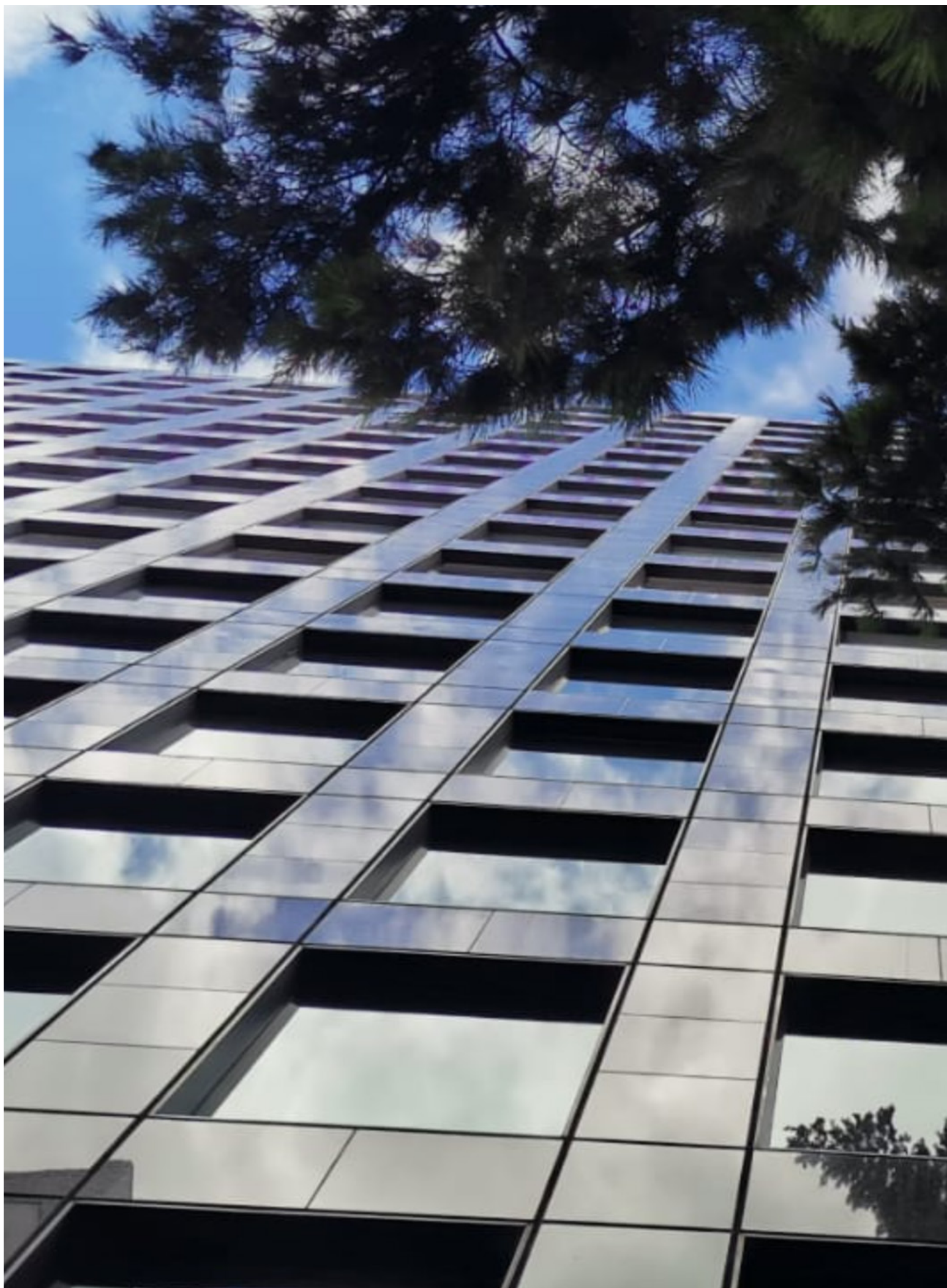
sobre los préstamos o acuerdos de préstamos vigentes, que han implicado la renegociación de sus términos incluyendo, entre otros, el otorgamiento de períodos de gracia, el diferimiento de cuotas, la ampliación de plazos y la ampliación de cupos de crédito. Para las redefiniciones producto de la Circular Externa 022, 039 de 2020 y 012 de 2021, 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 tiene reconocida una provisión adicional para atender el posible deterioro de la cartera.

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.



## Sistema de Control Interno y Riesgo Operacional

Para garantizar un desempeño adecuado de nuestras actividades resulta fundamental identificar, asumir y gestionar adecuadamente los elementos que representan un riesgo, buscando asegurar la protección de los activos de nuestros accionistas y clientes, aumentando su valor en el tiempo.

Por lo anterior el Banco cuenta con las políticas, estructuras, modelos, procesos y sistemas de tecnología necesarios y gestión de riesgos, siendo una responsabilidad compartida por todas las personas vinculadas directa o indirectamente a las actividades de Itaú. Este sistema está articulado bajo el concepto de “las Tres Líneas de Defensa”, que cuentan con sus respectivos roles y responsabilidades:

Se da cumplimiento al modelo de control interno de reporte financiero adoptado: 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 2021 se continuó con el afianzamiento del modelo corporativo de gestión y administración de riesgos, acoplado bajo el concepto de las “tres líneas de defensa” y apalancado





principalmente en la consolidación de la metodología de riesgo operacional con mayor protagonismo de la 1ª. Línea de Defensa (ejecutores de los procesos) y la difusión a toda la organización de la cultura de riesgos, en cumplimiento de la visión estratégica proyectada para este año.

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 al Comité de Auditoría de la entidad. De los mismos se concluye que el modelo de seguridad de la información y ciberseguridad establece la protección de la información sobre los principios de confidencialidad, integridad y disponibilidad. La política general de Seguridad de la Información y Ciberseguridad está basada en normas, estándares y buenas prácticas sobre seguridad de la información y ciberseguridad, ésta se encuentra publicada en la Intranet y ha sido divulgada a toda la organización.

## Continuidad del **Negocio**

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 por el fortalecimiento organizacional a partir de los siguientes objetivos:

- › Asegurar la prestación de los servicios financieros críticos a los clientes de Itaú, 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.

Durante el año 2021, Itaú mantuvo activo el modelo de Gestión de Crisis Corporativo, bajo la estructura que se muestra en la gráfica a continuación y a partir del cual se implementaron todas las medidas correspondientes para atender los frentes de trabajo que se derivaron de la pandemia.

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.





Presidente



Lider  
**del comité**



Cordinación  
**del Comité**

Adicionalmente, durante el año 2021, el Modelo de Continuidad del Negocio, adaptó, optimizó y actualizó sus estrategias de recuperación y sus protocolos de actuación, a la nueva modalidad de trabajo, de tal manera que, ante la ocurrencia de cualquier escenario de interrupción, se garantiza el cumplimiento de la operativa y la atención de los clientes.



Personas



Oficinas



Contact  
**Center**



Tecnología



Riesgos



Liquidez  
**y mercado**



Gobierno  
**Normativo**



Comunicación  
**externa**



Marketing

## 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>8</sup>
- b.** Honorarios pagados<sup>9</sup>
- c.** Donaciones<sup>10</sup>
- d.** Publicidad, propaganda y relaciones públicas<sup>11</sup>
- e.** Obligaciones en moneda extranjera<sup>12</sup>
- f.** Las inversiones en las sociedades nacionales y extranjeras<sup>13</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>8</sup> Nota 34 (10) a los EEFF individuales Honorarios Junta Directiva

<sup>9</sup> Nota 29 a los EEFF individuales Otros ingresos por comisiones y otros servicios, neto

<sup>10</sup> Nota 33 a los EEFF individuales Otros egresos (b) no tiene una línea separada está dentro del rubro otros

<sup>11</sup> Nota 33 a los EEFF individuales Otros egresos (b)

<sup>12</sup> Nota 19 a los EEFF individuales Otros pasivos financieros

<sup>13</sup> Nota 6 inversiones (d) a los EEFF individuales Inversiones en títulos participativos y Nota 10 Inversiones en subsidiarias





# Evolución previsible de la sociedad

(Art. 47, Ley 222/1955, modificado por el Art. 1, Ley 603/2000)



2022 es un año crucial para Itaú Colombia, pues permitirá dinamizar el proceso de consolidación de su operación en el país, en medio de un contexto todavía marcado por la pandemia, a lo que se suma un calendario político en el que tendremos elecciones para Congreso y Presidencia de la República.

En el ámbito nacional se proyecta una expansión del PIB del 3,7% acompañado de niveles altos de confianza, que serán compensados por la moderación en el crecimiento global, tras un 2021 de una vigorosa dinámica de la actividad económica.

En 2022 el banco seguirá con su propósito de entregar cada día un mejor portafolio de productos y servicios a sus clientes bajo el marco de la plataforma Itaú Go, que en 2022 tendrá gran parte de su desarrollo, al tiempo que mantendrá como prioridad ser una entidad con resultados sustentables.

La eficiencia de gastos, la gestión de riesgos, con énfasis en ciberseguridad, y la permanente alineación con la cultura corporativa de Itaú CorpBanca (Chile) y de Itaú Unibanco (Brasil) seguirán marcando la pauta de la operación del banco en Colombia, país por el que mantiene su apuesta de largo plazo.

## Inversión Social

Nombre	Fecha	Origen Pago	Programa Implementado	Valor	Objeto Social - Sector Beneficiado
ProBogotá	Junio de 2021	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	\$235.000.000	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.
Feria del Millón	Cuarto trimestre 2021	Marketing	Distrito Naranja	\$331.000.000	Se continuó con el desarrollo del 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.
Total de Inversión Social \$566.000					





# 12

## Tabla de contenidos GRI



Capítulo	"Contenido GRI / Contenido propio"	Ubicación
Mensaje a nuestros grupos de interés		Pág.3
> Carta del presidente	102-14 Mensaje a los grupos de interés	Pág. 3
Contexto macroeconómico		Pág. 5
> Entorno económico internacional	Contenido propio	Pág. 5
> Entorno económico colombiano	Contenido propio	Pág. 6
Quiénes somos		Pág. 9
¿De dónde venimos?	102-3 Ubicación de la casa matriz	Pág. 9
	102-4 Ubicación de las operaciones	Pág. 9
Itaú en Colombia	102-1 Nombre de la organización	Pág. 10
	102-5 Propiedad y forma jurídica	Pág. 10
¿Qué hacemos?	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	Pág. 11
	102-6 Mercados servidos	Pág. 11
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Pág. 11





VIGILADO  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA  
DE COLOMBIA

Capítulo	"Contenido GRI / Contenido propio"	Ubicación
Nuestra manera de hacer las cosas	102-16 Valores, principios, estándares y normas de comportamiento	Pág. 13
Principales cifras del año	102-7 Dimensiones de la organización	Pág. 14
Nota metodológica	102- 50 Periodo objeto del informe	Pág. 15
	102- 51 Fecha del último informe	Pág. 15
	102- 52 Ciclo de elaboración de informes	Pág. 15
	102- 53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Pág. 15
	102- 54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	Pág. 15
Gobierno corporativo	102-18 Estructura de gobierno	Pág. 16
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	Pág. 16
Comportamiento ético	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Pág. 19

Capítulo	"Contenido GRI / Contenido propio"	Ubicación
Sostenibilidad		Pág. 23
Estrategia de sostenibilidad	102-12 Iniciativas externas	Pág. 21
	102-13 Pertenencia a asociaciones	Pág. 21
Nuestros grupos de interés	102-40 Listado de grupos de interés	Pág. 22
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	Pág. 22
	102-43 Enfoque de relacionamiento con grupos de interés	Pág. 22
	102-44 Temas clave y preocupaciones de los grupos de interés	Pág. 22
	102-46 Definición del contenido del reporte y el alcance de los temas	Pág. 22
Materialidad	102-47 Listado de temas materiales	Pág. 22
	102-49 Cambios en el reporte	Pág. 22

Itaú CorpBanca Colombia S.A.  
Entidad Bancaria.





VIGILADO  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA  
DE COLOMBIA

Capítulo	"Contenido GRI / Contenido propio"	Ubicación
Eficiencia y rentabilidad		Pág. 23
Balance no consolidado	Contenido propio	Pág. 23
Estado de resultados no consolidado	Contenido propio	Pág. 27
Nuestros resultados	201-1 Valor económico generado y distribuido	Pág. 29
Satisfacción y experiencia de nuestros clientes: Tema material		Pág. 30
Nuestro modelo de servicio al cliente	Contenido propio	Pág. 30
Financiación sostenible	Contenido propio	Pág. 32
Hospital de Bosa	Contenido propio	Pág. 33
Cartera sustitutiva	Contenido propio	Pág. 32

Capítulo	"Contenido GRI / Contenido propio"	Ubicación
Innovación y seguridad digital: Tema material		Pág. 34
Diversidad y formación de las personas: Tema material		Pág. 38
Nuestro equipo de trabajo	401-1 Nuevas contrataciones y retiros de empleados	Pág. 40
	102-8 Información de empleados y otros trabajadores	Pág. 38
	405-1 Diversidad de los órganos de gobierno y los empleados	Pág. 38
	405-2 Relación entre el salario base y la remuneración de hombres y mujeres	Pág. 38
	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por género frente al salario mínimo local	Pág. 38
	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	Pág. 38
	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Pág. 38
Formación de nuestra gente	404-1 Horas de formación promedio al año por empleado	Pág. 40

Itaú CorpBanca Colombia S.A.  
Entidad Bancaria.





VIGILADO  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA  
DE COLOMBIA

Capítulo	"Contenido GRI / Contenido propio"	Ubicación
Formación de nuestra gente	404-2 Programas para mejorar las habilidades de los empleados y de asistencia al retiro	Pág. 40
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones de desempeño y de desarrollo de carrera	Pág. 40
	205-2 Formación en ética y anticorrupción por categoría laboral	Pág. 41
Cuidado de las personas	401-2 Beneficios para empleados de tiempo completo que no son ofrecidos a empleados temporales o de medio tiempo	Pág. 45
	401-3 Licencias de maternidad y paternidad	Pág. 45
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	Pág. 50
	403-1 Sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo	Pág. 49
	403-8 Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo	Pág. 49
	403-9 Lesiones relacionadas con el trabajo	Pág. 50
	403-10 Enfermedades relacionadas con el trabajo	Pág. 50

Capítulo	"Contenido GRI / Contenido propio"	Ubicación
Gestionamos los riesgos: Tema material		Pág. 51
› Sistema de administración de riesgos	Contenido propio	Pág. 51
› Riesgo de crédito	Contenido propio	Pág. 55
› Riesgo financiero	Contenido propio	Pág. 51
› Riesgos ambientales y sociales	Contenido propio	Pág. 53
Gestión de riesgos ambientales	302-1 Consumo de energía dentro de la organización	Pág. 57
	302-3 Intensidad energética	Pág. 57
	302-4 Reducción del consumo energético	Pág. 57
	303-5: Consumo de agua	Pág. 57
	306-3 Residuos generados	Pág. 58
	306-4 Residuos desviados de disposición	Pág. 58
	306-5 Residuos enviados a disposición	Pág. 58

Itaú Corpbanca Colombia S.A.  
Entidad Bancaria.





Capítulo	"Contenido GRI / Contenido propio"	Ubicación
Sostenibilidad de nuestra cadena de suministros	102-9 Cadena de suministros	Pág. 59
	204-1 Proporción del gasto sobre proveedores locales	Pág. 59
	205-1 Operaciones evaluadas sobre riesgos relacionados con la corrupción	Pág. 59
Anexos	Contenido propio	Pág. 60
Asuntos legales	Contenido propio	Pág. 60
Inversión social 2021	Contenido propio	Pág. 67
Índice de contenidos GRI	102-55 Índice de contenidos GRI	Pág. 68









Carrera 7 N° 99 – 53  
Bogotá – Colombia  
Teléfono: +57 (1) 581 8181  
[www.italu.co](http://www.italu.co)

Bogotá, 18 de julio de 2022

A nuestras partes interesadas:

Me complace confirmar que Itaú CorpBanca Colombia S.A. reafirma su respaldo a los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en las áreas de los derechos humanos, estándares laborales, medioambiente y lucha contra la corrupción.

En esta comunicación de progreso anual, describimos nuestras acciones para mejorar continuamente la integración del Pacto Mundial y sus principios a nuestra estrategia de negocios, cultura y operaciones diarias.

Atentamente,

Baruc Sáez  
Presidente