



INFORME
SOSTENIBILIDAD
2014



INFORME SOSTENIBILIDAD 2014

Es una publicación del
equipo de la oficina
de Comunicación
Corporativa y Public
Affairs en Citi Colombia.

DIRECCIÓN EDITORIAL

Jimena Botero Villegas
Mariana Escobar Uribe

COLABORADORES

Adriana Castro, Aída Casas,
Ana Cristina Benavides,
Ana María Díaz, Bernardo
Solís, Carolina Cabra,
Claudia Zambrano, David
Hurtado, Ernesto López,
Francisco Campos, Hernando
Lozada, Iván Flórez, Jean
Pierre Dupre, José Ignacio
Deoteyza, Juan Carlos
Hernández, Juan Diego
Forero, Lina Carmona,
Lucía Ojeda, María Andrea
Piñeros, Mariana Escobar,
Marjorie Frasser, Mauricio
Fonseca, Mauricio Orjuela,
Natalia Aguirre, Natalia
Cuellar, Nicolás Gómez y
Paola Orozco.

Proyectos Semana

CASA EDITORA

Proyectos Semana S.A.

CORRECCIÓN

Carlos Eduardo Correa Montoya
Ángela Patricia Delgado Amaya
Felipe Miranda Aguirre
Mónica Quintana Rey

DIRECTOR DE ARTE

Carlos Urrego Colorado

DISEÑO

Camilo Higuera Mozombite
Delvin Vera Quintero
Camila Mejía Valencia
Camilo Riaño Troncoso
Miguel Ángel Sánchez
Catalina Losada Salgado
Juan Camilo Pachón Palomares
Diana Carolina Ortiz Martínez

EDITOR DE FOTOGRAFÍA

Mario Inti García

ASISTENTE DE FOTOGRAFÍA

Nicolás Martínez Durán

FOTOS

Juan Pablo Gutiérrez
Archivos Citi
Archivo Semana
123RF

DIRECTOR DE PRODUCCIÓN

Orlando González Galindo

PREPrensa

Publicaciones Semana S.A.

Contenido

	DEL PRESIDENTE.....	05
01	PERFIL	
	ESTRUCTURA.....	08
	PRESENCIA.....	10
	MISIÓN Y PRINCIPIOS.....	12
	PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS.....	12
	MARCOS DE SOSTENIBILIDAD.....	13
02	RESULTADOS CITI COLOMBIA	
	DESEMPEÑO CITIBANK COLOMBIA.....	16
03	GOBIERNO CORPORATIVO , ÉTICA Y CUMPLIMIENTO	
	TRABAJAR BAJO ESTÁNDARES DE ÉTICA Y TRANSPARENCIA.....	20
	GOBIERNO CORPORATIVO.....	20
	CUMPLIMIENTO.....	24
	ÉTICA.....	26
04	SOSTENIBILIDAD	
	SOSTENIBILIDAD EN CITI COLOMBIA.....	34
	CITI FOUNDATION.....	36
	VOLUNTARIADO.....	37
05	PRIORIDADES	
	APORTAR A LA INCLUSIÓN FINANCIERA.....	44
	CONSTRUIR CAPACIDADES FINANCIERAS.....	50
	GESTIÓN DE LOS RIESGOS SOCIALES Y AMBIENTALES.....	54
	SOLUCIONES PARA EL DESARROLLO.....	58
	REDUCIR EL IMPACTO AMBIENTAL DE LAS OPERACIONES.....	60
	GESTIÓN DE PROVEEDORES RESPONSABLES.....	67
06	AL SERVICIO DE LOS CLIENTES	
	EXPERIENCIA DE CLIENTE.....	72
	PLAN DE ACCIÓN PARA LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE.....	75
	PROTECCIÓN.....	79
	SEGURIDAD.....	81
07	BIENESTAR DE LOS EMPLEADOS	
	DIVERSIDAD.....	84
	GESTIÓN DEL TALENTO.....	88
	GESTIÓN DEL DESEMPEÑO.....	93
	BIENESTAR & BENEFICIOS.....	96
	SALUD & SEGURIDAD.....	100

Bernardo Noreña



Bernardo Noreña Ocampo
PRESIDENTE
CITI COLOMBIA

Una vez más es un gusto

escribir para dar paso a la presentación detallada de nuestro informe de sostenibilidad en Colombia. Por sexto año consecutivo celebramos la materialización de nuestra visión global de la sostenibilidad, filosofía que consideramos clave para aportar al desarrollo del país.

En 2014, avanzamos en la consolidación de una posición fuerte y estable a nivel de negocio y en incrementar la

fortaleza de nuestra operación a nivel global. Bajo la premisa de perseverar, los buenos resultados son el motor para mantener nuestra esencia en la construcción y sostenimiento de relaciones de confianza con todos los actores impactados por nuestra actividad.

Durante el último año, quienes hacemos parte de Citi, hemos interiorizado cada vez más que ética, control y cumplimiento son el fundamento, no solo de nuestras relaciones, sino de todas las actividades que el Banco realiza. Por tal motivo hemos mantenido el mensaje hacia toda la organización sobre la importancia de actuar guiados por los más altos estándares de integridad y transparencia, sean cuales sean las condiciones del entorno en el que operemos.

También hemos reafirmado nuestro compromiso con el desarrollo, apoyando diferentes iniciativas y dando un impulso especial al sector de las microfinanzas, descubriendo oportunidades inmensas en el sector rural, de la mano de diferentes actores que se han querido involucrar en esta misma labor a nuestro lado. En suma, más de 25,000 personas se beneficiaron de los programas que ejecutamos junto a fundaciones e instituciones aliadas, por valor de USD 625,000.

Destaco además, los avances en la implementación de

nuestras iniciativas a favor del desarrollo y crecimiento del equipo local. Me enorgullece poder decir que una de dichas acciones fue reconocida como una de las cinco mejores en el país. Se trata de “Mi Carrera”, programa que pusimos en marcha para facilitar al equipo decidir su futuro y acompañarle para tener éxito en sus funciones. Resultado de “Mi Carrera”, el 72% de las vacantes han sido ocupadas por talento interno y las promociones aumentaron un 11% entre 2013 y 2014.

Para cerrar, resalto el trabajo que adelantamos en el marco de nuestra adhesión al Protocolo Verde, así como el apoyo que brindamos a programas que buscan el empoderamiento económico y la inclusión financiera.

Estas son algunas de las razones por las que es para mí un placer presentarles este sexto informe de Sostenibilidad de Citi Colombia, que contiene todo el panorama de acciones que desarrollamos bajo nuestra firme convicción de que a través del desarrollo sostenible fortalecemos nuestros principios corporativos de objetivo común, finanzas responsables, ingenio y liderazgo.

En 2015 y hacia adelante, continuaremos con el importante reto de seguir construyendo la confianza y el futuro de nuestros clientes, nuestro banco y nuestro país. ■

Perfil



**01**

Citi hace posibles importantes transacciones, impulsa el comercio exterior, ofrece soluciones financieras, apoya el crecimiento de las pequeñas, medianas y grandes empresas, y aporta al desarrollo económico de los países en los que tiene presencia.

Estructura de Citi

EN COLOMBIA

Citibank cuentan con una amplia experiencia en el mercado global. Enfrenta nuevos retos, identifica oportunidades de mejora y desarrolla herramientas en entornos de globalización, urbanización y digitalización.

Citi es el banco internacional

más antiguo en el país y desde su llegada, en 1916, ha sido partícipe de la evolución del sector financiero en Colombia. Gracias al liderazgo en el desarrollo de productos y servicios, la innovación tecnológica y su presencia global, Citi hace posibles importantes transacciones empresariales, impulsa el comercio exterior, ofrece soluciones financieras a personas naturales, apoya el crecimiento de las pequeñas, medianas y grandes empresas, y aporta al desarrollo económico de familias y comunidades.

Citi Colombia hace parte de Citigroup, grupo financiero norteamericano con más de 200 años de trayectoria en el sector financiero. El Grupo en Colombia ha sido reconocido como Grupo Financiero "Citibank" y está conformado por las sociedades, Citibank-Colombia S.A., Cititrust-Colombia S.A., Citivalores S.A. Comisionista de Bolsa, en las que el control se ejerce por Citibank N.A y de manera indirecta a través de su subordinada Citibank Overseas Investment Corporation - COIC. De conformidad

con lo establecido en la Ley 222 de 1995, la sociedad que ejerce el control en Colombia es Citibank-Colombia S.A.

El Grupo Empresarial está conformado por las sociedades Citibank-Colombia S.A., Cititrust-Colombia S.A., Citivalores S.A. Comisionista de Bolsa, Colrepfin Ltda y Citicorp Customer Services S L Sucursal Colombiana, en las que el control se ejerce por Citibank N.A y de manera indirecta a través de su subordinada, Citibank Overseas Investment Corporation - COIC. ■

CITI CUENTA CON

3,472

EMPLEADOS

CITI ESTÁ PRESENTE EN

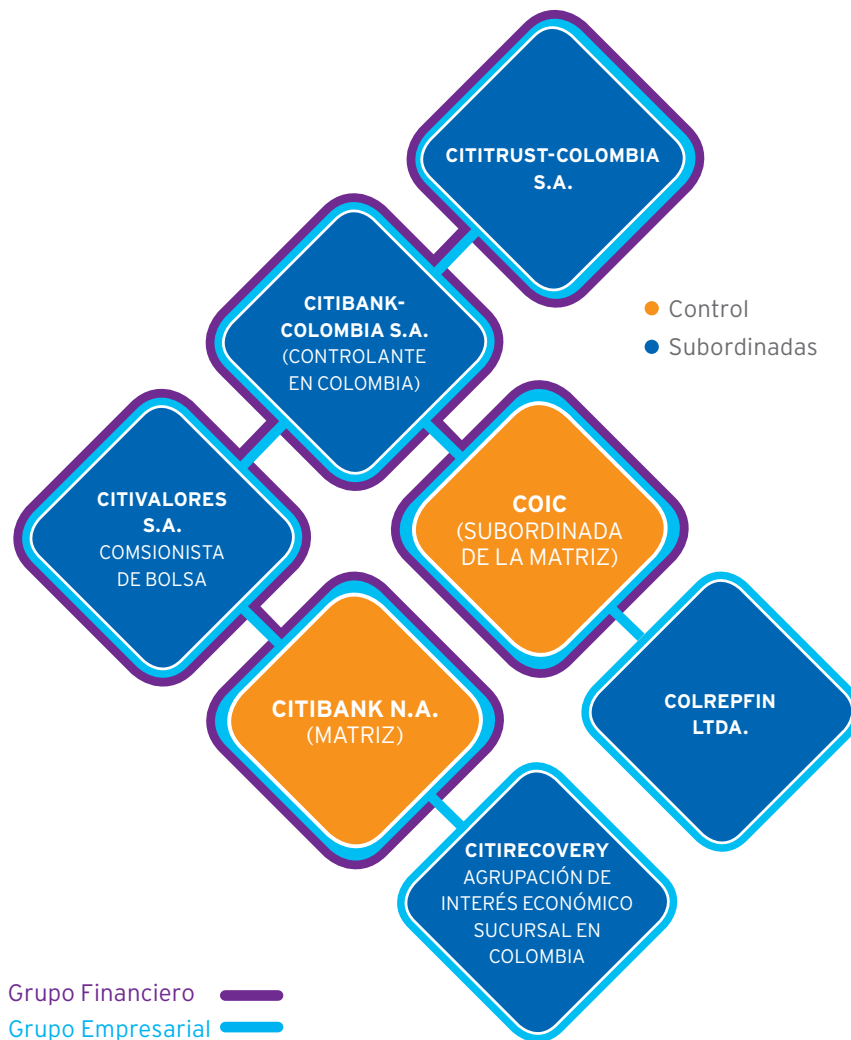
13

CIUDADES DEL PAÍS

TIENE MÁS DE

558,000

CLIENTES



Citibank Colombia S.A.

Es un establecimiento bancario, sometido a la inspección, vigilancia y control de la Superintendencia Financiera de Colombia. Está presente en el país desde 1916, cuando estableció una oficina de representación en Medellín. En julio de 1929, obtuvo la autorización de la Superintendencia Bancaria para prestar servicios financieros en Colombia. Su capital social pertenece mayoritariamente

a Citibank Overseas Investment Corporation - COIC.

Citivalores S.A.

Es una sociedad comisionista de bolsa de carácter privado, sometida a la inspección, vigilancia y control de la Superintendencia Financiera de Colombia. Se constituyó en 1993 y su capital social pertenece mayoritariamente a Citibank Overseas Investment Corporation - COIC.

Cititrust Colombia S.A.

Es una sociedad fiduciaria de carácter privado, sometida a la inspección, vigilancia y control de la Superintendencia Financiera de Colombia. Se constituyó en septiembre de 1991 y su capital social pertenece mayoritariamente a Citibank Colombia S.A.

Colrepfin Ltda.

Sociedad comercial no financiera constituida en 2008 que hace parte del grupo empresarial Citi.

Presencia de Citi

EN COLOMBIA



En Colombia Citi tiene 53 sucursales directas, 11 oficinas transaccionales, 130 kioscos Citi Express (compuestos por un cajero automático, 1 depositario de efectivo y/o cheques, 1 Citiphone y 1 módulo de Internet), más de 7,500 correspondientes bancarios –red Vía Baloto, 137 cajeros automáticos y 59 depositarios automáticos de efectivo y cheque– adicionales a los incluidos en los puntos Citi Express. Además, por medio de las líneas Citiphone y Citiservice se ofrece atención a los clientes naturales y corporativos las 24 horas del día. ■

CANAL	CIUDADES	HORARIO DE ATENCIÓN	SERVICIOS
Oficinas	▶ Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Bucaramanga, Buenaventura, Cartagena, Cúcuta, Ibagué, Manizales, Neiva, Pasto, Pereira y Villavicencio.	Lunes a viernes de 9.00 a.m. a 4.00 p.m. en Bogotá, y adaptado a las necesidades propias de cada ciudad para el caso de las oficinas en el resto del país.	<ul style="list-style-type: none"> Servicios transaccionales en 100% de las oficinas y servicios comerciales y de asesoría en las 53 oficinas sucursales directas. Asignación de turnos para priorizar atención y disminuir tiempos en fila de acuerdo con el número de clientes (servicio en 50% de las oficinas a nivel nacional) Servicios adicionales: cajeros automáticos y máquinas depositarias en cheque o efectivo.
Cajeros automáticos	▶ En todas las oficinas, puntos Citi Express, centros comerciales y almacenes de cadena.	Sujeto al horario de la oficina o almacén de cadena.	Retiros de efectivo, avances de efectivo con tarjeta de crédito, transferencias entre cuentas Citi y pago de servicios públicos inscritos.
Citiphone	▶ Centro regional de servicio con atención a nivel nacional. Adicionalmente, desde Colombia, se presta el servicio para Perú y España.	Atención 24 horas, 365 días al año.	
CitiService	▶ Centro regional de servicio con atención a nivel nacional. Desde Colombia se presta el servicio para 11 países adicionales.	Atención multicanal sobre los productos del banco a clientes corporativos de lunes a viernes de 8.00 a.m. a 6.00 p.m.	Soporte en implementación, banca electrónica y comercio exterior.
Banca electrónica (Citibank On line)	▶ Citi.com.co	24 horas del día los 365 del año, sin costo y desde cualquier lugar del mundo.	
Red de corresponsales bancarios	▶ 7,500 puntos Citibank ubicados en la Red Vía Baloto.	Sujeto al punto donde esté localizado.	Más de 7,500 puntos están habilitados para realizar consignaciones a cuentas Citi, pagos a productos Citi y recaudo de facturas. De estos, 1,200 están habilitados para realizar retiros de efectivo con tarjeta débito y avances con tarjeta de crédito.
Citi Express	▶ Módulos Bancarios ubicados en: Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Bucaramanga, Buenaventura, Cartagena, Cúcuta, Ibagué, Manizales, Neiva, Pasto, Pereira y Villavicencio.	Sujeto al lugar donde esté localizada (centros comerciales, aeropuertos y grandes superficies).	Cajero automático, máquina para depósitos en cheque o efectivo, módulo de acceso a Citi.com.co, video conferencia con representante de servicio de Citiphone.
Mensajes de texto al celular	▶ Notifica a los clientes sobre transacciones efectuadas con tarjetas débito y crédito.	24 horas del día los 365 del año.	Alertas por transacciones en establecimientos comerciales y cajeros electrónicos.
Cash Deposit Machines (CDMs)	▶ Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Bucaramanga, Cartagena, Cúcuta, Ibagué, Manizales, Neiva, Pasto, Pereira y Villavicencio.	Sujeto al horario de la sucursal en cada una de las ciudades.	Dispositivo para depositar dinero en cheque o en efectivo.
Banca Móvil	▶ Desde cualquier aplicativo móvil, para cualquier tipo de celular y/o <i>smartphone</i> .	24 horas del día los 365 del año, sin costo y desde cualquier lugar del mundo.	Consultas de productos, pagos de productos, pagos de servicios públicos y privados, transferencias a cuentas Citi y otras entidades financieras y recargas de minutos a celular.
Centros de Atención Citigold (Citigold Center y Citigold Branch)	▶ Centros de atención exclusivos en Bogotá, Medellín, Cali y Bucaramanga. Adicionalmente, en sucursales de Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Cartagena, Bucaramanga y Cúcuta hay cajas de atención exclusiva.	Lunes a viernes de 9.00 a.m. a 4.00 p.m.	<ul style="list-style-type: none"> Salones privados para atención personalizada con los clientes asegurando una mayor privacidad. Atención preferencial mediante la disposición de cajas de atención exclusiva.

Misión y Principios Corporativos. Citi trabaja incansablemente para prestar servicios financieros a las personas, comunidades, instituciones y países. Con más de 200 años de experiencia enfrenta retos complejos, aprovecha oportunidades en todo el mundo y se esfuerza por obtener los mejores resultados para los clientes con soluciones financieras sencillas, creativas y responsables. La institución conecta a más de 1,000 ciudades, 160 países y millones de personas.

**PARA CUMPLIR SU MISIÓN,
EL GRUPO CUENTA CON
CUATRO PRINCIPIOS CLAVE:**

OBJETIVO COMÚN

un solo equipo con un solo objetivo: servir a los clientes, a los accionistas y a las comunidades en donde el banco opera.

LIDERAZGO

personas talentosas y altamente capacitadas, quienes crecen en un ambiente de meritocracia en el que se respeta la diversidad y se exige excelencia, iniciativa y determinación.

INGENIO

trabajo direccionado a mejorar la vida de los clientes a través de acciones innovadoras que capitalicen el alcance y la profundidad de la información, así como de la red global y de los productos de nivel mundial.

RESPONSABILIDAD FINANCIERA

una conducta transparente, prudente y confiable.

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

PUBLICACIÓN/ORGANIZACIÓN	NOMBRE DEL PREMIO	CATEGORÍA
Euromoney	▶ Private Banking Awards (Premios a la Banca Privada)	Mejores servicios específicos de patrimonio neto - alto patrimonio neto (1MM - 10 MM)
Euromoney	▶ Premios a la Excelencia 2014	Mejor Banco de Inversión en Latinoamérica
Global Finance	▶ Mejor Banco por Internet	Mejor Banco Corporativo/ Institucional por Internet
Global Finance	▶ Mejor Banco por Internet	Mejor Banco de Consumo por Internet
Global Finance	▶ World's Best Sub-Custodian Banks (Premio Global a los Mejores Bancos Sub Custodios)	Mejor Banco Sub-Custodio
Junior Achievement América	▶ Transformando la Educación	Apoyo al Programa Mujeres Emprendedoras en Latinoamérica
The Banker	▶ Technology Projects of the Year	Proyecto Tecnológico de Gestión de Data para Clientes
The Golden Bridge Awards	▶ Golden Bridge Business Awards	Innovación de Business Intelligence en Tecnología de Información y Seguridad

Marcos de sostenibilidad

NACIONALES E INTERNACIONALES

Principios de Ecuador

Además de las leyes y regulaciones locales sobre la protección del medioambiente, el grupo adoptó los Principios de Ecuador, una serie de directrices elaboradas y asumidas de manera voluntaria para la gestión de temas sociales y ambientales en relación con el financiamiento de proyectos.

Objetivos del Milenio

Citigroup está comprometido con los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM), propuestos por la Organización de las Naciones Unidas (ONU), para los cuales orienta una importante inversión social y ambiental.

Índices de sostenibilidad

Con el Dow Jones Sustainability Index, (Índice de sostenibilidad de la bolsa de Nueva York), Citigroup hace parte del listado más importante de sostenibilidad corporativa de empresas a nivel mundial. También forma parte del FTSE4 Good Index (Índice FTSE), una compañía independiente creada por The Financial Times y la Bolsa de Valores de Londres.

Pacto Global

Citi se apoya y asume como propios los diez principios del

Pacto Global y los incorpora a sus políticas y cultura empresarial, a la vez que se compromete a ejecutar proyectos que promuevan los Objetivos de Desarrollo de las Naciones Unidas. Estos principios están relacionados con temas de derechos humanos, empleo, cuidado del medioambiente y prácticas anticorrupción.

PNUMA IF Naciones

Unidas para el Medioambiente. Esta iniciativa financiera consiste en la identificación, promoción y adopción de las mejores prácticas medioambientales y de sostenibilidad

en los distintos niveles de las operaciones de las instituciones financieras. Actualmente, Citigroup hace parte de la UNEP FI (UNEP Finance Initiative, por su sigla en inglés).

Protocolo Verde

Iniciativa del Sector Financiero Colombiano en asocio con el Gobierno Nacional, que tiene como objetivo contribuir al Desarrollo Sostenible del país a partir de la oferta de productos y servicios 'verdes', la gestión de riesgos socio-ambientales de sus transacciones y la implementación de prácticas que fomenten la utilización eficiente de los recursos naturales en los procesos administrativos. El documento fue firmado en junio de 2012 por representantes del Gobierno Nacional, liderado por el Presidente de la República, el Ministro de Ambiente y Desarrollo Sostenible, la Alta Consejera Presidencial para la Gestión Ambiental, la Biodiversidad, Agua y Cambio Climático, y la Asociación Bancaria colombiana -Asobancaria- en representación de las entidades del sector financiero con operación en el país, que de manera individual y voluntaria expresaron su compromiso con la sostenibilidad. ■





Desempeño Citibank Colombia



Citibank Colombia es una de las operaciones de Citigroup que cuenta con mayor potencial de crecimiento en Latinoamérica. Por esta razón, desde 2011 fue incluida en la lista de los 15 países foco del grupo dentro de los mercados emergentes.

Para conservar y fortalecer

su posición de alto crecimiento, Citibank Colombia le apuesta continuamente al desarrollo de diferentes planes de acción que le permitirán profundizar y estrechar las relaciones con sus clientes. Esta apuesta está respaldada por un portafolio de productos innovadores y servicios de calidad, para sus clientes corporativos y de banca personal.

En busca de mayores oportunidades de negocio, costos operativos eficientes y un aumento de su presencia en el mercado, el Banco planea continuar extendiendo la red de cobertura nacional por medio de nuevas

alianzas para la apertura de corresponsales bancarios.

Desempeño Citibank Colombia S.A. 2014

Durante 2014, Citibank-Colombia S.A. continuó con la estrategia de rentabilizar la base de clientes derivada del crecimiento de cada año, se concentró en evolucionar la relación con sus clientes por medio de acciones de segmentación, para adecuar permanentemente la oferta de valor para cada uno.

El Banco presentó un aumento del 62% en la utilidad neta final, pasando de 141,041 millones de pesos en 2013, a 228,816 millones de pesos en 2014. Este incremento fue el

resultado del movimiento en las tasas de referencia del Banco de la República, que generó oportunidades significativas en la inversión en títulos de deuda en Colombia y un mejor desempeño en las operaciones de cambios y derivados, y por otro lado, de la disminución en provisiones por la redefinición de colocación de cartera de consumo.

Cabe anotar que Citibank Colombia S.A. reconoce el Mark to Market con 82% de su posición en títulos en el Estado de Pérdidas y Ganancias (PyG) a diferencia del resto del sector financiero, por lo que en ambientes de tasa de interés con tendencia a la baja el impacto es inmediato.

Desempeño del sector

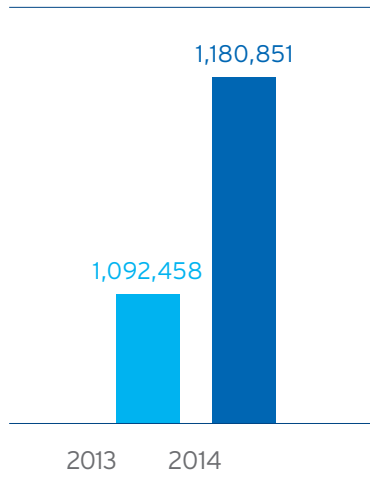
Rentabilidad activos:

- 2011: 2.14%
- 2012: 2.09%
- 2013: 1.78%
- 2014: 1.80%

Rentabilidad sobre patrimonio:

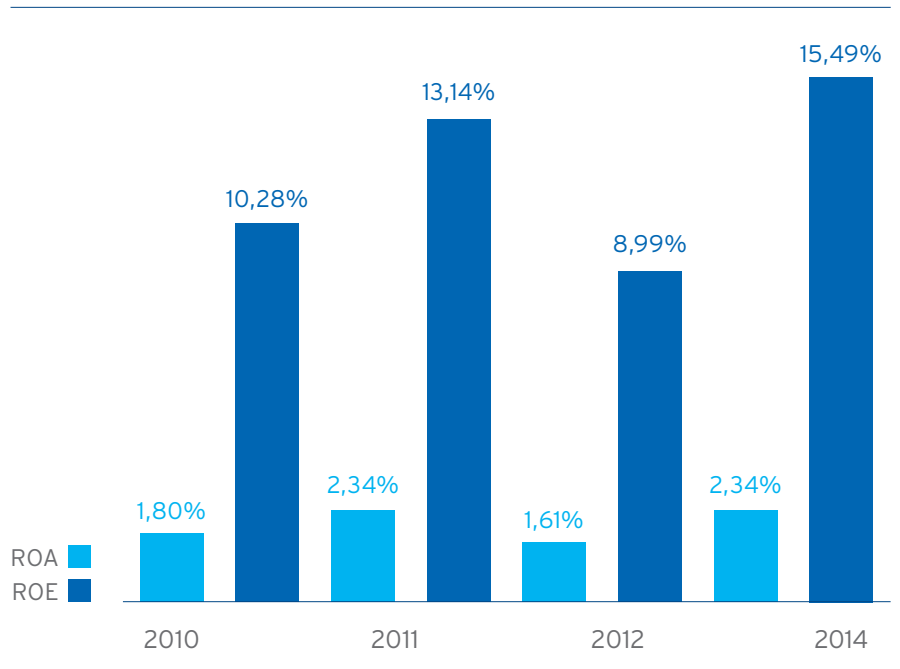
- 2011: 16.28%
- 2012: 15.07%
- 2013: 13.09%
- 2014: 12.86%

Utilidad	<p>2013 - COP \$141,041 millones</p> <p>2014 - COP \$228,816 millones</p> <p>Aumento de la utilidad neta final en 62%</p>
Crecimiento de activos	<p>COP \$ 1,455,635 millones (aumentó 17% frente al año anterior; de \$8,650,619 millones en 2014 a \$10.106,253 millones, en 2014).</p>
Rentabilidad sobre el patrimonio (ROE)	<p>2013: 8.99%</p> <p>2014: 14.30%</p>
Rentabilidad sobre los activos (ROA)	<p>2013: 1.61%</p> <p>2014: 2.31%</p>

MARGEN FINANCIERO NETO**Perspectivas Futuras**

Durante 2015, Citi Colombia continuará con su estrategia de crecimiento fundamentada en innovación, eficiencia, servicio al cliente, excelencia operacional y estricto ambiente de control y cumplimiento. La permanente innovación en el portafolio de productos y servicios permitirá que la organización acompañe el crecimiento de los objetivos financieros de sus clientes.

Aunque los retos para 2015 son evidentes dadas las condiciones actuales de los mercados internacionales, el dinamismo de la economía colombiana y del sector financiero en particular, le permitirán al Banco mantener su desempeño. Se continuará profundizando la relación con los clientes de banca personal por medio de calidad en el servicio y el Banco seguirá enfocándose en brindar a sus clientes corporativos soluciones innovadoras, que lo mantengan a la vanguardia de productos estructurados. ■

RESULTADO OPERACIONAL DIRECTO**CITIBANK COLOMBIA S.A.**

ESTADO DE RESULTADOS COP MM		2014	2013
(+) Ingresos Operacionales	▶	1,594,673	1,505,964
(-) Gastos Operacionales	▶	413,822	418,719
Margen Financiero Neto	▶	1,180,851	1,087,245
(-) Gastos Personales	▶	245,619	224,450
(-) Provisiones	▶	192,956	209,876
(-) Depreciaciones	▶	17,614	16,806
(-) Amortizaciones	▶	4,751	6,519
Contribución Operativa	▶	719,912	629,594
(+) Otros Ingresos	▶	56,733	83,856
(-) Otros Egresos	▶	417,873	411,695
Utilidad Antes de Impuestos	▶	358,771	301,755
(-) Impuesto de renta	▶	129,955	103,378
Utilidad Neta Final	▶	228,816	198,377

A photograph of two women in business attire sitting at a desk. The woman in the foreground is looking towards the right, smiling. The woman behind her is also smiling and looking in the same direction. They appear to be in a collaborative work environment.

Gobierno corporativo, ética y cumplimiento

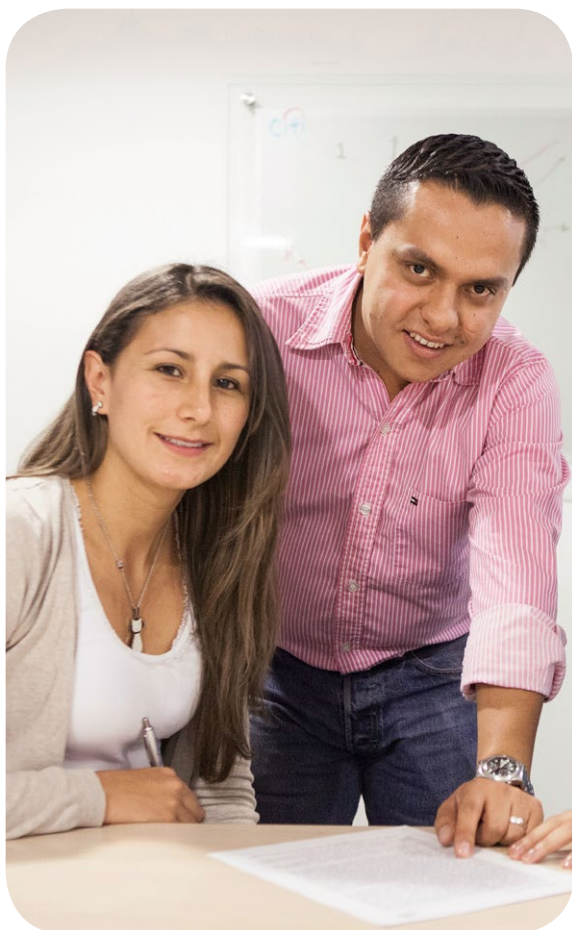


03

Citi está comprometido con el desarrollo y la implementación de principios de buen gobierno corporativo, con la adopción de mejores prácticas de transparencia, ética y conducta.

Comportamiento

ÉTICO Y TRANSPARENTE



El Grupo Financiero Citi en

Colombia está comprometido con el desarrollo y la implementación de principios de buen gobierno corporativo y, además, con la adopción de prácticas de transparencia, ética y conducta, que permiten incrementar su productividad y garantizar relaciones armónicas y equitativas con sus diferentes grupos de interés.

mejor interés de la sociedad, los accionistas, los clientes y los proveedores; con respeto por los derechos de los consumidores financieros y de todos los grupos de interés.

Estructura de Toma de Decisiones

Los diferentes órganos de Gobierno Corporativo se encargan de direccionar, desarrollar, ejecutar y vigilar la gestión de la organización:

GOBIERNO CORPORATIVO

Los diferentes vehículos de Citi en Colombia (Citibank, Citivalores, Cititrust) cuentan con un código de buen gobierno corporativo que recoge los principios, reglas de conducta y mecanismos que les permiten operar dentro de altos estándares éticos y corporativos. Lo anterior, bajo la premisa de buscar el

- Asambleas Generales de Accionistas y de Socios
- Juntas Directivas
- Presidente del Banco y de las compañías miembro del Grupo Financiero y del Grupo Empresarial en Colombia
- Revisor Fiscal
- Altos Ejecutivos

COMITÉS INTERNOS DE CITI

DENOMINACIÓN DEL COMITÉ	PERIODICIDAD DE REUNIÓN	ORGANIZADOR/RESPONSABLE
Comité de Reportes Directos - Policy	Semanal	Presidente
Comité de Coordinación de País - Country Coordinating Committee (CCC)	Mensual	Vicepresidente Jurídico
Comité de Auditoría	Trimestral	Auditoría Interna
Comité de Riesgos de Negocios, Cumplimiento y Control (BRCC)	Trimestral	Vicepresidente de Riesgo y Control
Comité de alertas tempranas y calificación de cartera (CCB)	Trimestral	Vicepresidente de Riesgos
Comité del RMCO	Mensual	Vicepresidente de Riesgos
Comité de Cartera Banca de Consumo y Corporativa (ICG-CCB)	Mensual	Vicepresidente de Riesgos
Comité de Riesgo (Banca de Consumo)	Mensual	Vicepresidente de Riesgo de Crédito
Comité de Innovación (Magnet team)	Cuando sea necesario	Vicepresidente de Riesgos
Comité de Activos y Pasivos (CAP)	Mensual	Tesorero
Comité de Tesorería	Mensual	Tesorero
Comité de Legal y Compliance (CLCC)	Mensual	Vicepresidente Jurídico y Vicepresidente de Cumplimiento
Significant Litigation Report	Trimestral	Vicepresidente Jurídico
Comité de Manejo Legal de Entidad (Legal Entity Managment Committee - LEMC)	Mensual	Finanzas y Contraloría
Comité de Revisión de Contabilidad (Account Review Committe - ARC)	Mensual	Finanzas y Contraloría
Comité de Reporte Regulatorio Local (Local Regulatory Reporting Committe - LRRC)	Trimestral	Finanzas y Contraloría
Comité de Acuerdos de Servicio Intra Citi (ICSA's)	Cuando sea necesario	Contraloría

DENOMINACIÓN DEL COMITÉ	PERIODICIDAD DE REUNIÓN	ORGANIZADOR/ RESPONSABLE
Comité de Regulatorios	Semanal	Contraloría
Comité de Escalamiento de Asuntos No Éticos	Cuando sea necesario	Vicepresidente de Cumplimiento
Comité AML (GBRC)	Mensual	Vicepresidente de Cumplimiento
Comité de Excepciones SARLAFT	A solicitud del negocio	Vicepresidente de Cumplimiento
GBRC (Política de AML)	Bimestral	Vicepresidente de Cumplimiento
Comité de ROS (Reporte de Operaciones Sospechosas)	Cuando sea necesario	Vicepresidente de Cumplimiento
Comité de RCM (Regulatory Control Matrix)	Semestral	Vicepresidente de Cumplimiento
Colombia CIB Monthly Business Review (Regional y Local)	Mensual	Vicepresidente de la Banca Corporativa
Comité de Negocio y Crédito (Business & Credit Committee)	Mensual	Vicepresidente de la Banca de Consumo
Revisión de Negocio y Ventas en Colombia (Colombia Business & Sales Review)	Mensual	Vicepresidente de la Banca de Consumo
Comité de pricing	Mensual	Vicepresidente de la Banca de Consumo
Comité de Personal Senior (Country Senior Personal Committee - CSPC)	Cuando sea necesario	Vicepresidente de Recursos Humanos/ Área de Compensación
Comité VCP Compensación variable.	Cuando sea necesario	Vicepresidente de Recursos Humanos
Comité Digital	Bimestral	Gerente de Banca Digital y Gerente de Desarrollo de Negocio e Innovación
Comité Operativo (Directos)	Semanal	Vicepresidente de Operaciones y Tecnología
Comité de Control	Mensual	Vicepresidente de Operaciones y Tecnología
Comité de Servicio	Quincenal	Vicepresidente de Operaciones y Tecnología
Comité de Proyectos	Depende del número de proyectos, mínimo una vez al mes	Vicepresidente de Operaciones y Tecnología

DENOMINACIÓN DEL COMITÉ	PERIODICIDAD DE REUNIÓN	ORGANIZADOR/ RESPONSABLE
Comité de Proyectos - Tesorería	Mensual	Vicepresidente de Operaciones y Tecnología
Comité de Proyectos - TTS	Mensual	Vicepresidente de Operaciones y Tecnología
Comité de Proyectos - SFS	Mensual	Vicepresidente de Operaciones y Tecnología
Comité Volando (Negocio y O&T)	Mensual	Vicepresidente de la Banca de Consumo
Comité de Servicio al Cliente	Semestral	Vicepresidente de Servicio al Cliente

CITIVALORES S.A. COMISIONISTA DE BOLSA

DENOMINACIÓN DEL COMITÉ	PERIODICIDAD DE REUNIÓN	ORGANIZADOR/ RESPONSABLE
Comité de Riesgos Citivalores	Mensual	Vicepresidente de Riesgos de mercado y de crédito - No debería estar en Citivalores
Comité de Control Equities	Mensual	Gerente Unidad de Control Citivalores
Comité de Control Affluent	Mensual	Gerente Unidad de Control Citivalores
Comité de Operaciones Affluent	Bimestral	Coordinador Mesa de Ayuda y Coordinador de Asistencia de Servicio
Comité de Ventas Affluent	Mensual	Coordinador Grupo Táctico y Gerente de Producto Affluent
Town Hall - Resultados Affluent	Bimestral	Vicepresidente de Inversiones y Gerente de Producto Affluent
Comité de Inversiones onshore y offshore	Semanal	Gerente de Análisis Técnico

CITITRUST COLOMBIA S.A.

DENOMINACIÓN DEL COMITÉ	PERIODICIDAD DE REUNIÓN	ORGANIZADOR/ RESPONSABLE
Comité de Revision Fiduciaria (Country Fiduciary Review Committee - CTC)	Mensual	Gerente de Producto de Fideicomiso



CUMPLIMIENTO

En Citi, el control y el cumplimiento hacen parte indispensable de la cultura de trabajo. Son estos elementos los que le permiten desempeñar sus funciones dentro de los más altos estándares éticos y, junto con los valores corporativos, sustentar la construcción de relaciones duraderas con los clientes, reguladores y entidades con las que interactúa diariamente.

En Citi, se cumplen estrictamente las leyes y las políticas

corporativas para continuar ofreciendo los mejores servicios a los clientes. El Código de Conducta y las políticas garantizan la seguridad y solidez de la institución, y establecen la conducta que se debe seguir, con el fin de cumplir con las leyes y prácticas éticas donde quiera que el Banco haga negocios.

El rol de la Vicepresidencia de Cumplimiento

Citi cuenta con una Vicepresidencia de Cumplimiento que vela porque se cumplan todas las políticas corporativas de

Compliance aplicables a cada una de las áreas de negocio. El Vicepresidente de Cumplimiento hace parte del Comité Ejecutivo en línea directa con el Presidente de Citi en Colombia, y participa en las reuniones y decisiones de primer nivel. Sin embargo, con el fin de asegurar su independencia y lograr mayor autonomía entre el negocio, las acciones de control y la mitigación de riesgos de Cumplimiento, el Vicepresidente reporta funcionalmente a líneas regionales del área de Cumplimiento.

En Citi, se cumplen las leyes y las políticas corporativas de manera estricta para continuar ofreciendo los mejores servicios a los clientes.

Las principales funciones de la Vicepresidencia de Cumplimiento son:

- Asegurar que los riesgos regulatorios y reputacionales sean adecuadamente identificados, controlados, monitoreados, evaluados y reportados. Igualmente, verificar el cumplimiento de las políticas de prevención del lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo y administrar el Sistema para la Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo - SARLAFT.
- Participar en el proceso de creación de todo nuevo servicio o producto con el fin de asegurar que los riesgos de Cumplimiento y de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo estén debidamente identificados y controlados, y que el ofrecimiento de estos nuevos productos y servicios cumpla con la regulación y políticas corporativas aplicables.
- Garantizar una fuerte cultura de cumplimiento a través de su participación en los diversos comités gerenciales y mediante sus informes a la Junta Directiva y a la Alta Gerencia.
- Contribuir al desarrollo de la cultura de cumplimiento mediante el entrenamiento de nuevos empleados y la aplicación de estándares éticos y de transparencia a través de la debida administración de las políticas corporativas. Además, cuenta con la representación de los Business Unit Compliance Officer (BUCO) en cada una de las áreas, lo que permite una mayor cobertura dentro de la organización e involucra de modo directo a todas las áreas en los temas de cumplimiento.
- Actualizar el programa de cumplimiento para reflejar los cambios en las condiciones de operación de los negocios y del ambiente regulatorio.
- Liderar el proceso de escalamiento de asuntos no éticos en Citi Colombia para garantizar una adecuada atención y manejo de los temas escalados. El área es responsable de coordinar y establecer las acciones a seguir con las áreas requeridas en la investigación.





ÉTICA

El cumplimiento de los más altos estándares de comportamiento es un elemento de suma importancia para Citi. Por tanto, siempre busca que sus empleados actúen con integridad y con el objetivo de alcanzar los mejores intereses a largo plazo para sus clientes y sus comunidades y, en consecuencia, para la organización.

Para asegurar que la ética de la organización sea

siempre una de sus fortalezas, Citi cuenta con la política de escalamiento de asuntos no éticos, que establece los lineamientos bajo los cuales todos los empleados deben reportar aquellas situaciones en las que sospechen o tengan evidencia de violaciones a normas, regulaciones, políticas y prácticas de negocio inadecuadas. La política ofrece vías alternativas para reportar: teléfono, fax, correo regular, correo electrónico o a través de la página web de la organización.

POLÍTICAS DE CUMPLIMIENTO

Con el fin de extender las buenas prácticas de comportamiento a toda la organización y como base de su cultura de cumplimiento, en las Políticas de Cumplimiento están plasmados los lineamientos de conducta y estándares mínimos que deben ser acatados por todos los empleados de Citi. El incumplimiento de estas políticas conlleva a acciones disciplinarias que pueden resultar, inclusive, en la terminación del contrato laboral.

- **Política de Actividades Externas:** regula el procedimiento respecto de las solicitudes de autorización realizadas por nuestros empleados para desempeñar funciones y/o cargos externos a los ejercidos en Citi, con el propósito de identificar conflictos de intereses entre las actividades asociadas a estas funciones y/o cargos y las responsabilidades que tienen con la organización.
- **Política de Regalos y Actividades de Entretenimiento:** establece los lineamientos que deben seguir todos los empleados de Citi sobre la recepción de regalos por parte de clientes y/o proveedores, así como los requerimientos que deben cumplirse para la entrega de regalos y realización de actividades de entretenimiento para clientes y/o proveedores.
- **Política de Antisoborno y Anticorrupción:** tiene como objetivo establecer estándares de conducta para el cumplimiento de las disposiciones antisoborno y anticorrupción que impactan las operaciones locales, regionales e internacionales del grupo. La principal premisa de esta política es

asegurar que Citi, o quien actúe en su representación, no entregue 'objetos de valor' que se puedan interpretar como soborno a cualquier tercero, o de cualquier tercero a empleados de Citi.

- **Política de Confidencialidad:** determina el comportamiento que deben tener los empleados de Citi para proteger la información confidencial o privilegiada. Su objetivo es mantener la confianza que los clientes han depositado en Citi, garantizando que su dinero e información personal estén a salvo y seguros.
- **Política de Barreras Informativas:** decreta la separación entre las áreas que ofrecen productos o servicios financieros a los clientes corporativos (ej. financiación para una licitación pública) basados en información altamente sensitiva de los clientes que no ha sido comunicada al mercado y las áreas cuyas decisiones deben basarse exclusivamente en información públicamente disponible (ej. mesa de valores), con el fin de asegurar que la información confidencial de nuestros clientes sea protegida de manera adecuada.
- **Política de Escalamiento de Asuntos no Éticos:** mediante esta política se establecen canales claros y seguros de comunicación que permiten a cualquier persona de la comunidad Citi reportar confidencialmente y sin temor a represalias, aquellas actividades y/o conductas que consideren contrarias a los estándares éticos de la organización.
- **Política de Ausencia Obligatoria:** los empleados que desarrollen actividades que manejen información confidencial deben ausentarse 10 días hábiles consecutivos durante el año calendario, esto con el propósito de verificar que los

controles asignados a tales empleados estén operando de manera efectiva y permite identificar situaciones que puedan exponer a Citi al riesgo de fraude.

- **Política Fiduciaria:** fija los estándares mínimos aplicables a la conducta de los Negocios Fiduciarios de Citi alrededor del mundo. Estos negocios deben cumplir con los deberes de diligencia y actuar siempre en el mejor interés del cliente.
- **Política de Inversiones Personales:** los empleados cubiertos por esta política no pueden realizar, ni localmente ni en el exterior, inversiones personales en empresas o en valores emitidos por empresas inscritas en algún sistema bursátil, en caso de que posean, conozcan o hayan tenido acceso a información material no pública (IMNP) o privilegiada sobre dichas organizaciones.
- **Política de Trato Justo:** está enfocada hacia los clientes de la banca de consumo y tiene como objetivo adoptar y cumplir los siguientes principios de Citi: (i) los productos y servicios están diseñados para satisfacer las necesidades de un grupo identificado de Consumidores y se comercializan en consecuencia; (ii) la información sobre los productos a los consumidores es clara y comprensible; (iii) los términos del producto funcionan como se indica a los consumidores; (iv) los requisitos postventa dirigidos a los consumidores que opten por cambiar los productos, cambiar de proveedor, presentar reclamaciones o registrar Quejas / Preocupaciones se explican de manera clara y razonable; y (vi) los consumidores de Citi son tratados de manera justa con respecto al producto o servicio ofrecido o proporcionado y reciben valor con respecto a dichos productos y servicios.

Fortalecimiento de la Cultura de Cumplimiento

Con el fin de fortalecer el ambiente de control y estandarizar los criterios de evaluación de riesgos y controles a nivel global, Citi consolidó su programa de evaluación del ambiente de control (MCA - Manager's Control Assessment) que le permitió a la alta gerencia contar con herramientas uniformes para facilitar la identificación de los riesgos más significativos en las actividades del negocio, evaluar la efectividad de los controles claves para mitigar esos riesgos y detectar y corregir cualquier debilidad que surja en el diseño y/o ejecución de controles y procesos. Con la aplicación de este programa, Citi ha optimizado la evaluación de riesgos y controles en todas las áreas de negocio y soporte de la organización.

Adicionalmente, con el objetivo de fortalecer el cumplimiento de la Política

de Anti-Soborno y Corrupción (AB&C), que incluye los lineamientos definidos por la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero de Estados Unidos (FCPA por sus siglas en inglés) y la Ley Anti Soborno del Reino Unido (UK Bribery Act), se implementó a nivel regional el sistema CGE (Citi Gifts and Entertainment) mediante el cual, cualquier empleado que en desarrollo de su trabajo otorgue algo de valor a terceros, debe solicitar y obtener las autorizaciones previas a través de este sistema, lo que permite mantener controlada y registrada de manera centralizada esta información.

En el marco del plan de entrenamiento 2014, establecido por la Vicepresidencia de Cumplimiento, se desarrollaron las siguientes formaciones:

- Cursos web sobre temas de Cumplimiento, Políticas y Prevención de Lavado de Activos, tomados por 4,968 personas entre

empleados y no empleados de Citi en Colombia.

- Sesiones de capacitación sobre temas generales de cumplimiento en Políticas Corporativas y temas de Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo a todos los nuevos empleados vinculados durante 2014.
- Sesiones de refuerzo en Políticas Corporativas a diferentes áreas de negocio de los vehículos legales de Citi en Colombia.
- Sesiones de entrenamiento sobre sanciones (listas restrictivas), sistema de monitoreo, códigos transaccionales y SARLAFT (Sistema de Administración de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo).

En total, durante 2014 la Vicepresidencia de Cumplimiento capacitó presencialmente a 1,503 empleados de todos los vehículos legales de Citi en Colombia.



Prevención de lavado de activos (LA) y financiación del terrorismo (FT)

Con el fin de evitar que los productos y servicios de Citi sean utilizados para el lavado de activos o la movilización de dineros para la financiación del terrorismo, y buscando detectar cualquier actividad sospechosa conforme con las leyes y la regulación colombiana, el Banco tiene establecidos estándares que deben ser aplicados por los empleados de manera diligente.

Los estándares se encuentran contemplados en el manual del SARLAFT (Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo), sobre el que se imparte capacitación permanente a los empleados de la organización. Así mismo, se desarrollan e implementan programas de monitoreo para asegurar que todos los negocios estén atentos a detectar e impedir que se materialicen riesgos de lavado de activos o financiación del terrorismo.

Para centralizar la labor de monitoreo que analiza el perfil transaccional de los clientes e identifica comportamientos inusuales, la Unidad de Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (Anti-Money Laundering Unit por sus siglas en inglés) se apoya en un Hub (Centro de Operaciones), conformado por un equipo dedicado a realizar la primera fase de filtro de las transacciones inusuales. A

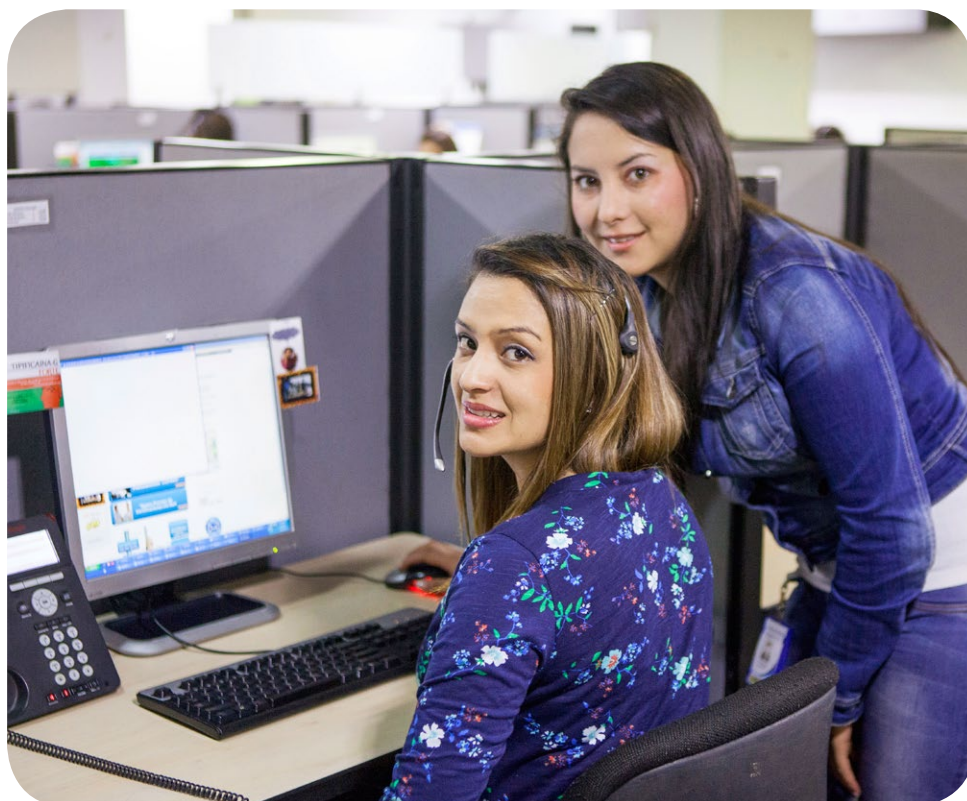


partir de lo anterior, este Hub direcciona aquellos casos que revistan un mayor grado de 'inusualidad', los cuales son evaluados por un equipo de analistas especializados en la materia y del resultado de este proceso se determina el reporte de operaciones catalogadas como sospechosas a las autoridades competentes.

Por otra parte, con el fin de fortalecer el ambiente de control, Citi estableció que para el desarrollo de cualquier nuevo producto o servicio del negocio se debe realizar de manera anticipada una estricta evaluación del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, por medio de una "Matriz de Riesgo de AML". Esta evaluación asegura que este riesgo sea debidamente identificado y mitigado. La revisión y aprobación de

la matriz por los equipos de cumplimiento local, regional y global es un requisito indispensable antes del lanzamiento de cualquier producto o servicio a los clientes o usuarios de Citi.

Del mismo modo, Citi cuenta con un sistema de evaluación de riesgo que, a través de la ponderación de características, asigna un nivel de riesgo inherente a los clientes desde el punto de vista de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, que permite definir medidas tanto preventivas como de monitoreo en proporción con nivel de exposición calculado. Cuenta además con una metodología de evaluación de procesos llamada MCA, que confirma si los controles a los procesos críticos relacionados con AML son efectivos, lo que conlleva la confirmar si el riesgo residual se encuentra en niveles aceptables para Citi.



Entrenamiento en Prevención del LA/FT

Citi capacita a sus empleados en temas de interés para su trabajo diario, como el modelo de riesgo SARLAFT, las sanciones SDN, múltiples herramientas de búsqueda y atención de casos de operaciones inusuales, entre otros. Durante 2014, la gran mayoría de empleados del Banco en Colombia recibió capacitación en esta materia, como se observa a continuación:

ÁREA / TEMA	POBLACIÓN OBJETIVO	POBLACIÓN CAPACITADA	% CAPACITADOS
Citiphone - Refuerzo AML Unit**	33	23	70%
Todos los empleados - Curso web: El Agente de prevención eres tú	2,615	2,337	89%
Hub AML - Refuerzo AML Unit**	79	79	100%
Hub Business Support Unit - Refuerzo** AML Unit	12	12	100%
Junta Directiva - Refuerzo AML Unit*	5	5	100%
Operaciones - Sanciones*	85	85	100%
Supervisores F2F y B@W - Refuerzo AML Unit**	22	16	73%
AML Unit - Procedimientos especiales*	17	17	100%

* Entrenamiento Presencial **Call Conference



Código de Conducta

El Código de Conducta afirma, informa y refuerza la creencia de que instituir normas éticas es fundamental para ofrecer servicios y productos con estándares de clase mundial. El Código establece políticas y reglas de comportamiento acordes con los principios de la organización, que deben ser aplicadas en el desarrollo de sus actividades por todos los empleados, contratistas y proveedores. El Código incluye las principales políticas de Citi, entre las cuales se encuentran:

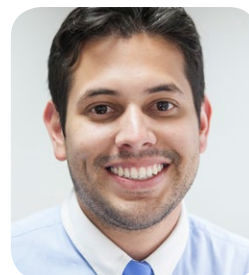
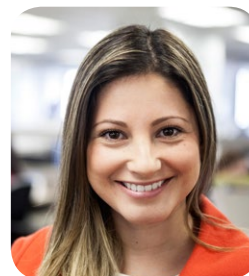
- Conflictos de Intereses
- Prácticas Laborales Justas y Diversidad
- Seguridad en el Lugar de Trabajo
- Relaciones con Proveedores

- Actividades y Contribuciones Políticas
- Operaciones con Información Privilegiada
- Compromiso con el Medioambiente
- Declaración de Citi sobre Derechos Humanos

Para mayor información, por favor consultar la página: www.citigroup.com/citi/corporategovernance/codeconduct.htm en donde encontrará el código de conducta aplicable a todas las operaciones de Citi en el mundo.

Contribuciones políticas y participación en política pública

Citi Colombia no realiza ninguna contribución política ni participa en política pública alguna. ■







04

Citi está comprometido con el progreso social y económico de las personas y países en donde opera. Su aporte está en facilitar a las comunidades el acceso a los recursos y herramientas para su empoderamiento económico.

Sostenibilidad

EN CITI COLOMBIA



Visión de sostenibilidad

Para Citi la sostenibilidad es

una extensión del modelo de negocio en el que todos los esfuerzos están dirigidos a una misma meta: asumir un rol activo y proactivo en el progreso social y económico de las personas y países en donde cuenta con operación.

El Banco trabaja en facilitar a las comunidades el acceso a los recursos y herramientas necesarias para su empoderamiento económico y busca motivar a la sociedad para que desarrolle sus capacidades financieras. Ejecuta acciones encaminadas a la disminución de la huella ambiental y a ayudar a los clientes y los proveedores a impactar de manera positiva el medioambiente y las comunidades que les rodean.

Su compromiso con las finanzas responsables guía sus políticas, programas e iniciativas de sostenibilidad,



los cuales consideran los puntos de vista de los grupos de interés, los riesgos y oportunidades de negocio y las lecciones aprendidas de Citi en el mundo.

Prioridades de Sostenibilidad en Citi Colombia

Bajo la filosofía de los negocios responsables, Citi ofrece

soluciones audaces, que responden a las necesidades de sus clientes y que le permiten impactar positivamente el desarrollo del país. Con esta premisa, la organización definió nueve prioridades de gestión sostenible en Colombia que aseguran la generación de valor social, ambiental y económico:

1. Actuar bajo estándares éticos conduciendo el negocio de manera transparente, prudente y confiable.
2. Aportar en la creación de comunidades económicamente saludables mediante la inclusión financiera.
3. Desarrollar capacidades financieras en la sociedad en donde opera mediante iniciativas de educación.
4. Mitigar y controlar los riesgos que los préstamos e inversiones implican para el medioambiente.
5. Apoyar a la construcción de país mediante productos y servicios diferenciales.
6. Tratar a los clientes de manera equitativa y prestar un servicio basado en el respeto.
7. Atraer y retener personas que reflejen la diversidad cultural, y apoyar su desarrollo profesional.
8. Reducir la huella ambiental de sus operaciones.
9. Animar a sus proveedores a actuar de manera responsable.

Citi Foundation

Es el organismo a través del

cual Citigroup canaliza los recursos para ayudar a las comunidades en donde la organización tiene presencia y por medio del cual se define y administran los programas de inversión. La Fundación brinda apoyo filantrópico a iniciativas que dan escala y sostenibilidad a los sectores de las microfinanzas y del desarrollo empresarial, mediante la creación de conocimientos financieros y trabaja para fortalecer la capacidad institucional de sus aliados, ampliar la oferta de nuevos productos y servicios financieros para la construcción de activos, y apoyar la investigación para identificar iniciativas innovadoras.

Las áreas de enfoque para realizar las inversiones sociales son:

- **Desarrollo empresarial:** aumentar la cantidad de pequeñas y medianas empresas que aporten nuevas fuentes de ingreso u oportunidades de empleo para personas de bajos recursos.
- **Microfinanzas y finanzas comunitarias:** mejorar la oferta de productos

Inversión social de Citi Donaciones de Citi Foundation en Colombia (en USD)			
	2012	2013	2014
Microfinanzas y finanzas comunitarias ▶	225,000	250,000	360,000
Desarrollo empresarial ▶	125,000	45,000	125,000
Educación para jóvenes ▶	250,000	0	0
Capacidades financieras ▶	0	330,000	240,000
TOTAL USD ▶	600,000	625,000	725,000

Inversión Social por área de enfoque Donaciones caritativas (en USD)		
ORGANIZACIÓN	MONTO (COP)	USD
Fundación Casa Ronald McDonald ▶	\$2,000,000.00	\$1,064.54
Fundación Pacific Rubiales ▶	\$20,000,000.00	\$10,424.20
Compartamos con Colombia ▶	\$15,000,000.00	\$6,269.70
Fundación ANDI ▶	\$10,000,000.00	\$4,532.70
Fundación Juan Felipe Gómez Escobar ▶	\$3,500,000.00	\$1,841.49
The American Society ▶	\$2,500,000.00	\$1,044.95
Fundación GUN ▶	\$20,000,000.00	\$8,359.60
Fundación El Malpensante ▶	\$4,800,000.00	\$2,006.30
TOTAL COP ▶	\$77,800,000.00	\$35,543.48

- **Capacidades financieras:** incrementar, mediante programas educativos, la posibilidad de que adultos y jóvenes de bajos ingresos adopten comportamientos financieros positivos que les

permitan acumular y preservar sus activos financieros.

- **Educación de jóvenes para el ingreso al mercado laboral:** apoyar a jóvenes de bajos recursos, entre los 13 y los 25 años, a que obtengan educación o entrenamiento posecundario y se inserten en la cadena laboral o inicien negocios que les generen ingresos.

Voluntariado en Citi

Citi estructuró una estrategia de voluntariado que busca ofrecer experiencias alineadas con los intereses, competencias y capacidades de los voluntarios, para ello desarrolla distintas actividades durante el año:

Día Global de la Comunidad

Cada año miles de voluntarios entre empleados de Citi, sus familiares y amigos se unen en el Día Global de la Comunidad. Una oportunidad para aportar su tiempo, sus habilidades y su experiencia al entorno. En 2014, más de 70,000 voluntarios trabajaron con comunidades de 479 ciudades, en 93 países.

Con 2,671 personas inscritas en 2014, Colombia fue el país de Latinoamérica con el mayor número de voluntarios.

Los voluntarios de Bogotá, Medellín y Cali trabajaron en pro del medioambiente en zonas protegidas y reservas naturales en las que sembraron más de 2,000 árboles.

En Barranquilla, Bucaramanga, Buenaventura, Cartagena, Cúcuta, Ibagué, Manizales, Neiva, Pasto, Pereira y Villavicencio; más de 600 empleados de Citi apoyaron con su trabajo a comunidades de bajos ingresos.



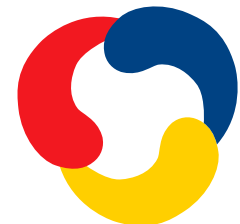
CIUDAD	FUNDACIÓN	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD
Bogotá	▶ Dividendo por Colombia	Siembra de 1,500 árboles en el humedal La Herrera de Tres Esquinas. Durante esta actividad los voluntarios realizaron la siembra y midieron su huella hídrica. Este humedal fue declarado como área protegida dado que es un refugio de especies en peligro y presta servicios ecosistémicos a la ciudad de Bogotá y otros municipios.
Barranquilla	▶ Dividendo por Colombia	Desarrollo de material didáctico y donación de bibliotecas y morrales para 90 niños estudiantes de la institución Brisas del Mar en Barranquilla. Estos niños son beneficiarios de programas que apoya la Fundación Dividendo por Colombia.
Bucaramanga	▶ Refugio San José	Día lúdico y entrega de dotación a niñas vulneradas y con problemas de drogadicción y maltrato.
Cali	▶ Dividendo por Colombia	Siembra de 100 árboles en la reserva natural río Pance. Durante esta actividad los voluntarios realizaron la siembra y midieron su huella hídrica.
Cartagena	▶ Juan Felipe Gómez Escobar	Entrenamiento para 100 jóvenes madres cabeza de familia beneficiarias de la Fundación Juan Felipe Gómez Escobar. El entrenamiento se enfocó en competencias personales y profesionales.
Cúcuta	▶ El Buen Jesús	Jornada para compartir con los ancianos que se encuentran vinculados a la Fundación El Buen Jesús. Los voluntarios de esta ciudad participaron entregando insumos necesarios para tener una vida digna (pañales, productos de aseo personal y comestibles no perecederos).
Ibagué	▶ Mundo Eventos	Actividad lúdica para 30 niños menores de 12 años de escasos recursos en Los Mandarin, comunidad vulnerable en Ibagué.
Medellín	▶ Dividendo por Colombia	Siembra de 100 árboles en la finca La Lorena y la medición de su huella hídrica.
Manizales	▶ Asociación Club Kiwanis Fundadores Manizales	Actividad lúdica y de recreación para niños en situación de vulnerabilidad de estratos 1 y 2.
Neiva	▶ Corporación Vivir Mejor	Dotación para grupos folclóricos de niños integrantes de la comuna 8 identificada como la más vulnerable de Neiva.
Pasto	▶ Fundación Club Kiwanis Ciudad Sorpresa	Donación de un parque de juegos infantiles para niños de 5 a 10 años, estrato 1, estudiantes de la Institución Educativa Aurelio Arturo Martínez Sede San Rafael.
Pereira	▶ Fundación Gloria Restrepo Mejía	Día lúdico y cultural organizado por 30 voluntarios de Citi de Pereira (Cine y actividades recreativas).
Villavicencio	▶ Fundación Muelitas Infantiles	Día de recreación con 50 niños que padecen de cáncer y que son atendidos en el hospital regional.

	NO. BENEFICIARIOS	NÚMERO APROX. VOLUNTARIOS
	N/A	2,000
	90	87
	52	35
	N/A	100
	100	60
	40	15
	30	15
	N/A	100
	125	43
	60	36
	180	50
	20	20
	50	30



Premio Citi Acción al Microempresario Colombiano: evaluación de microempresarios

- Número de voluntarios: **69**
- Número de casos de Microempresarios estudiados: **131**
- Número de horas: **400**



Compartamos con Colombia - Fortalecimiento Institucional

En el último año, empleados de Citi han trabajado bajo el acompañamiento de Compartamos con Colombia, en los siguientes proyectos de fortalecimiento institucional:

- **Fundación Tiempo de Juego (TdJ):** tiene por objeto inculcar en los niños y jóvenes de los lugares más vulnerables de Colombia el uso adecuado del tiempo libre. A la fecha, la Fundación ha beneficiado a más

de 4,000 niños y jóvenes en Soacha y en Cartagena. Ocho voluntarios de Citi trabajaron con los directivos de TdJ buscando mejorar los procesos y políticas relacionadas con la retención, atracción y desarrollo su talento humano. El cierre de proyecto fue en julio de 2014.

- **Fundación Proyecto de Vida (PdV):** desarrolla programas de educación no formal para niños y jóvenes

que se encuentren en situación de vulnerabilidad. Por medio de talleres de danza, música y arte, la organización busca desarrollar a los participantes en sus dimensiones física, psicológica, trascendente, emocional y cognitiva. La Fundación cuenta con más de 400 participantes en tres sedes ubicadas en Usaquén – donde opera hace más de 20 años– y Ciudad Bolívar y Soacha –donde tiene

presencia hace 16 años–. El apoyo de Citi se enfocó en realizar un análisis financiero de la organización. Durante el proceso dos voluntarios del Banco hicieron un levantamiento detallado de fortalezas y debilidades, diferentes indicadores financieros y posibles planes de acción, resultados que fueron presentados ante la Junta Directiva de la Fundación. El cierre del proyecto fue en julio de 2014.





Donación de empleados

De manera voluntaria, los empleados del Citi donan mensualmente un porcentaje de su salario para apoyar programas de educación para niños y jóvenes de poblaciones vulnerables. En alianza con Dividendo por Colombia, el programa apoya procesos de aprendizaje básico, aceleración

AÑO	TOTAL
2012	COP 36,255,944
2013	COP 100,007,708
2014	COP 85,437,014

del aprendizaje y lectura y escritura en la escuela. Esta iniciativa contribuye con el desarrollo de infraestructura educativa como aulas especializadas en centros educativos específicos. Durante 2014 un promedio 584 empleados hicieron donaciones por un total de \$85,437,014 ■

Prioridades





05

Los esfuerzos y recursos del Citi Foundation, asignados a Citi Colombia, están enfocados en expandir la inclusión financiera, fortalecer las comunidades y aportar a la sostenibilidad ambiental.

Aportar

A LA INCLUSIÓN FINANCIERA

Citi promueve la inclusión

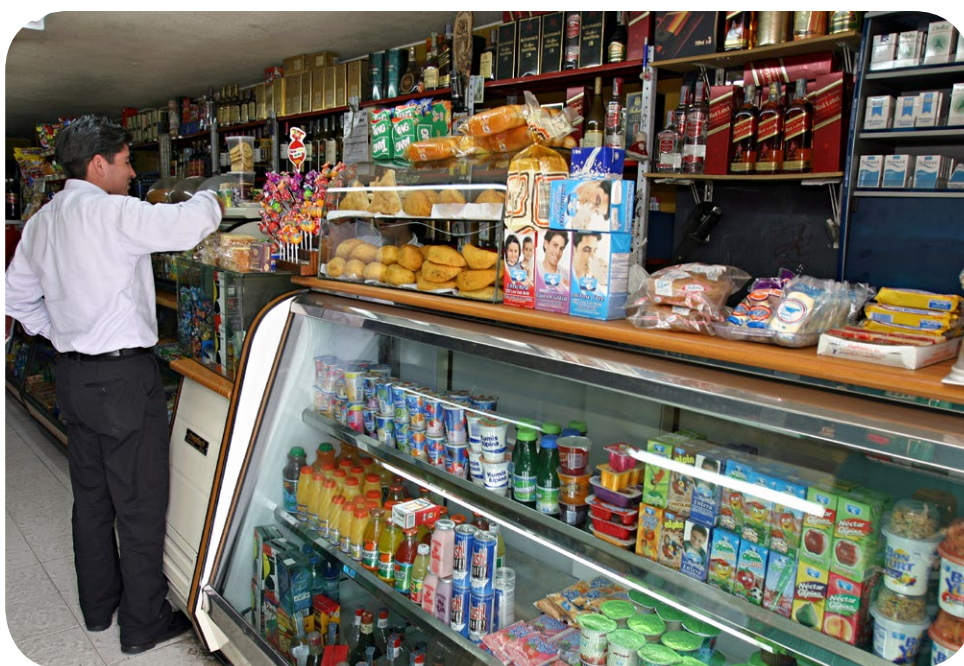
financiera por medio de sus productos de ahorro, crédito y demás servicios financieros, posibilitando el empoderamiento económico que ayuda a crear comunidades dinámicas. Adicionalmente, a través de inversiones filantrópicas estratégicas, apoya el avance en conocimiento e innovación de productos y servicios para la base de la pirámide.

CITI MICROFINANZAS

Citi cuenta con un equipo especializado de personas que trabaja alrededor del mundo con instituciones, bancos, corporaciones, agencias gubernamentales y ONG, líderes en el sector de las microfinanzas, para desarrollar y proveer soluciones que permitan al banco, sus clientes y sus socios expandir el acceso a los servicios financieros y avanzar en el empoderamiento económico de los segmentos excluidos del mercado.

Citi pone a disposición de los aliados sus más de 200 años de experiencia global para desarrollar conjuntamente:

- Soluciones financieras



- Servicios financieros digitales y móviles
- Construcción de plataformas para el ahorro y el crédito
- Soluciones de inclusión en la cadena de suministros
- Tecnologías para pagos
- Servicios para inversionistas
- Plataformas de escala
- Apoyo para la investigación

CORRESPONSALES BANCARIOS

Dentro del proceso de inclusión financiera y bancarización en

Colombia, Citi hace parte del sistema de corresponsales a través de la red Vía Baloto, una de las más amplias del país, compuesta por 7,500 puntos donde se pueden realizar depósitos en efectivo, pagos de servicios públicos y privados, y 1,200 puntos para retiros en efectivo.

Los corresponsales bancarios ofrecen los siguientes servicios:

- Pago y/o abonos a tarjetas de crédito y préstamos hasta por \$1,000,000

- Pago de servicios públicos y privados hasta por \$1,000,000
- Consignación en cuentas de ahorros y cuentas corrientes de Citibank hasta por \$1,000,000
- Servicio de retiros y avances en efectivo de cuentas y tarjetas de crédito Citibank hasta por \$500,000

FINANCIACIÓN A LA CADENA DE VALOR

Servicio personalizado que ofrece soluciones financieras a compradores y proveedores en busca de fortalecer la efectividad financiera y comercial de su cadena productiva.

Los beneficios obtenidos por los socios comerciales en Latinoamérica han sido múltiples, pero se destaca la aceleración de conversión de caja, que consiste en el plazo que transcurre desde que se paga la compra de materia prima necesaria para manufacturar un producto, hasta el cobro por la venta del mismo. Para los proveedores el ciclo de conversión óptimo es cero días mientras que para los compradores es el mayor plazo posible.

El financiamiento de la cadena productiva es la base de mediación que permite, en muchos casos, que el pago sea recibido dentro de los plazos de la transacción o antes, aunque sea susceptible a ser extendido. El Banco cuenta con un profundo conocimiento del mercado local y de un equilibrio



entre flujos de capital, entorno económico, clima de negocios, idiosincrasias del proveedor y el vendedor, lo que le permite ofrecer un óptimo servicio.

Trade Working Capital Finance hace parte del portafolio de soluciones corporativas de Citi y cuenta con una plataforma digital de comunicación para facilitar los procesos entre proveedores y compradores. Permitir descontar, financiar, monitorear y reportar las cuentas por cobrar y por pagar de manera rápida y efectiva lo que acelera la liquidez. La plataforma cuenta

con funcionalidades multipaís, multilenguaje y multimoneda; se puede vincular de forma directa con los sistemas contables (ERP) para automatizar el procesamiento de cuentas por pagar y cobrar. Por medio de Trade Working Capital Finance, Citi da soluciones de alto valor a precios razonables para la cadena de PYMES y MME que son proveedores de sus clientes corporativos. En 2014, cerró con más de 30 programas activos y cerca de 1,400 proveedores y distribuidores vinculados, facilitándoles el acceso a capital de trabajo básico.

El principal objetivo del Programa de Finanzas Responsables en Colombia es mejorar la eficacia de la Asociación y promover la inclusión financiera en el mercado atendido por las organizaciones que son miembros de Asomicrofinanzas.

ASOMICROFINANZAS Y CONTACTAR

Finanzas Responsables con SEEP Network y Asomicrofinanzas Citi Foundation, Asomicrofinanzas y La Red SEEP lanzaron en Colombia el Programa de Finanzas Responsables con el objetivo de fomentar y desarrollar el crecimiento local de las microfinanzas de una manera más inclusiva y favorable. El Programa tiene la meta de fortalecer la capacidad institucional de Asomicrofinanzas, la Asociación Colombiana de las Instituciones Financieras, para fortalecer las capacidades de investigación y la oferta de servicios financieros a las poblaciones excluidas y los sectores rurales de Colombia.



INVERSIÓN \$100K



MICROFINANZAS VERDES CON CONTACTAR Y MICROENERGY

Como parte de su compromiso con la sostenibilidad del medioambiente, Citi Foundation ofrece apoyo a Contectar con el objetivo de fortalecer e institucionalizar las finanzas verdes en su cartera para brindar acceso a créditos verdes a personas de bajos recursos económicos y microempresas del sur de Colombia. Esta iniciativa naciente cuenta con un mercado potencial esperado de 22,000 beneficiarios.

**22.000
microempresarios
del sur de
Colombia se
beneficiarán
con créditos
para emprender
iniciativas
amigables con el
medioambiente.**



INVERSIÓN \$100K



TESTIMONIO

“El sector rural es el foco prioritario de los servicios microfinanciero de Contectar por lo que hemos incorporado elementos de conservación, uso y manejo de los recursos naturales y el medioambiente. Hacemos énfasis en la utilización de fuentes de energía alternativas, aprovechando los recursos disponibles con tecnologías apropiadas”. Gloria Bustos, Directora Ejecutiva de Contectar.

Mediante la digitalización, Colombia LISTA promueve la inclusión financiera de 10,000 personas que han permanecido fuera del sistema bancario. Los beneficiarios aprenden a ahorrar, a usar un cajero automático y a hacer un presupuesto.

LISTA con Fundación Capital y DPS

Con el apoyo a la iniciativa Colombia LISTA, Citi Foundation busca promover la educación financiera de manera eficiente a través de soluciones escalables y sostenibles basadas en las tecnologías de información y comunicación (TIC). Desde 2011, el programa utiliza tabletas electrónicas y telefonía celular para fortalecer los conocimientos financieros de los receptores de los programas sociales gubernamentales como Familias en Acción y la Red Unidos. Actualmente, se está ampliando en marcha con el fin de llegar a un estimado de 10,000 usuarios en Colombia y se espera que a partir de 2015, el gobierno nacional llegue a 100,000 familias de bajos ingresos, volviendo a LISTA una de las herramientas principales para la inclusión financiera para esta población.

Programa Mujeres Emprendedoras con Junior Achievement y Fundación WWB

En su interés por fortalecer la educación financiera, Citi Foundation apoya a la Fundación



INVERSIÓN USD 140,000



TESTIMONIO

“Estamos muy orgullosos de haber encontrado un socio como Citi, quien supo entender las necesidades de personas de bajo recursos en Colombia y América Latina. Ellos están comprometidos en crear e implementar soluciones de alto impacto en lo que respecta a soluciones financieras y es por eso que estamos agradecidos de poder contar con ellos en este viaje. Trabajando de forma conjunta entre gobiernos, instituciones financieras y otros aliados, LISTA demostró lo poderosa que puede ser esta sociedad entre público y privado”

Ana Pantelic, Asesora en Soluciones Digitales para Colombia LISTA.

INVERSIÓN \$85K

WWB y Junior Achievement, entregando recursos para el programa regional Mujeres Emprendedoras por medio del cual 420 mujeres de Cali, entre los 18 y 35 años, potencializaron sus capacidades personales para sacar adelante un negocio, al reconocer conceptos básicos sobre desarrollo empresarial e identificar y estructurar un plan de negocio.

Grameen Foundation

Citi Foundation, apoya a Grammen Foundation para fortalecer y dar continuidad a las pruebas de una plataforma móvil innovadora que apoye el crecimiento de los pequeños agricultores de Nariño y Antioquia, inicialmente. El aplicativo se convierte en un mecanismo de control de variables que facilita la productividad al ofrecer información sobre mejores prácticas, precios internacionales y estado del tiempo, entre otros.

El sistema fortalece la capacidad de las cooperativas de productores rurales al proporcionar un mejor servicio de extensión y de asistencia técnica que garantizan el cumplimiento de los requisitos de certificación de comercio justo y orgánico.

El programa también apoya a las cooperativas en el desarrollo de la línea de base sociodemográfica para



INVERSIÓN USD 100,000

cada miembro con información agrícola y comercial puede ser compartida con las autoridades locales y compradores internacionales.

PREMIO CITI AL MICROEMPRESARIO COLOMBIANO

Crear conciencia sobre la importancia de la microempresa y las microfinanzas en la promoción de la inclusión financiera y el empoderamiento económico de las personas de

bajos ingresos, es el objetivo del Premio Citi al Microempresario que, durante 12 años, ha entregado Citi Foundation en Colombia. Convoca a quienes hayan solicitado un microcrédito y/o accedido a capacitación en desarrollo empresarial para fortalecer aquellos negocios que afectan positivamente su calidad de vida y la de su comunidad. En 2014, con Emprender como aliado, el Premio Citi al Microempresario recibió 233 candidaturas, 43 más que en la edición anterior edición. ■

Pequeños productores de Nariño están a la vanguardia con la plataforma que les brinda información del mercado agrícola, el clima y de sus cooperativas.

Educación Financiera

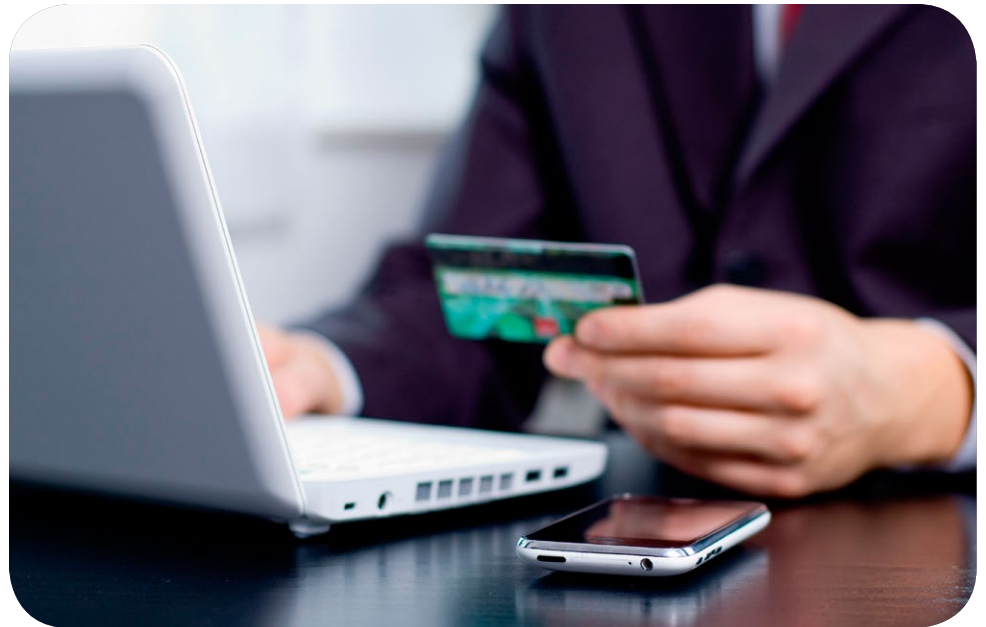
PARA CLIENTES CITI



A través del Sistema de Atención al Consumidor Financiero

(SAC), Citi proporciona una sección informativa a través de su página web con contenidos básicos de educación financiera, con un enfoque especializado en finanzas personales, que brinda orientación a los usuarios sobre los beneficios del ahorro, información sobre el sistema financiero e indicaciones sobre cómo hacer presupuestos y planes financieros. Adicionalmente, ha ampliado los medios de comunicación donde proporciona información educativa a los clientes, tales como mensajes por medio del Sistema de Audio Respuesta de CitiPhone, pantallas ubicadas en la red de oficinas y redes sociales como Facebook.

- En términos de los programas y campañas de Educación Financiera, durante 2014, se enviaron 14 comunicaciones a través de correo electrónico a los clientes así:
 - Reporte Anual de Costos.
 - A su alcance, Oficinas Citibank en Locatel y Salud Market.
 - A su alcance, el servicio de Banca Móvil" Disfrute los beneficios de la banca en su celular.
 - Banca Electrónica CitiBusiness Online.
 - Conozca los accesos rápidos de Citiphone.



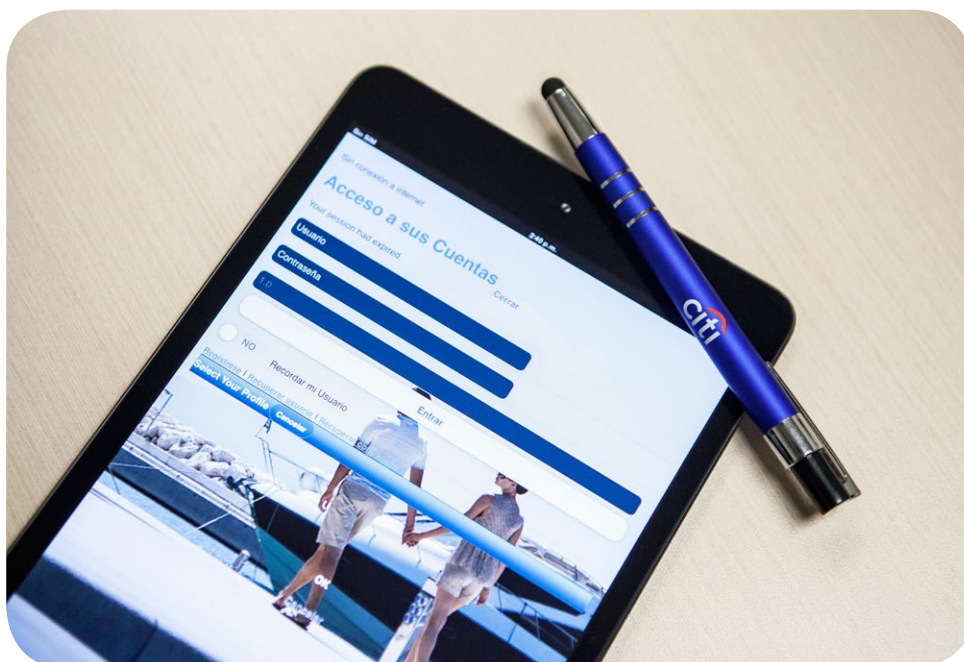
- Evite ser víctima de fraude en Internet.
- Realice pagos y consignaciones en las máquinas depositarias.
- Seguridad en la Banca Móvil.
- Seguridad en cajeros automáticos.
- Seguridad en compras con tarjetas de crédito/débito.
- Seguridad en Internet.
- Seguridad en oficinas del Banco.
- Seguridad al realizar sus operaciones o compras por teléfono.
- Razones para usar la tarjeta con chip.
- Por otra parte se realizaron conferencias virtuales (Webinars) en torno a

"Herramientas de planeación financiera", ofrecida por Citibank exclusivamente para sus clientes.

- Se publicaron en las pantallas de la red de oficinas, las agendas financieras elaboradas en conjunto con Asobancaria en temas de Educación Financiera, cubriendo los siguientes temas:
 - Seguro de Depósito Fogafín.
 - ¿Cómo evitar el fraude electrónico?
 - Realice sus transacciones financieras de manera segura.
 - Minimice el riesgo de fleteo y suplantación de funcionarios.
 - Derechos de los Consumidores.

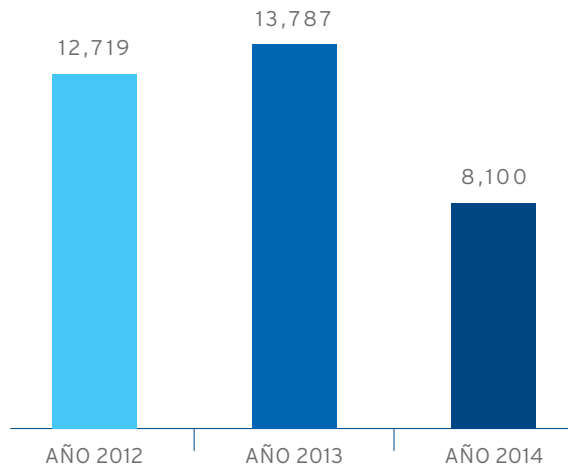
- Razones para usar la tarjeta con chip.
- Lo que debe tener en cuenta sobre la Libranza.
- ¿Por qué pagar con la tarjeta?
- ¿Cómo presentar solicitudes, quejas y reclamos?
- Lo que debe saber sobre el Datafono.
- La importancia del Banco.
- ¿Qué es un Banco de segundo piso?
- Lo que debe saber sobre el CDT.
- Alternativas para abrir un CDT.
- Consejos para cuidar su bolsillo en Navidad.

- En cuanto a la página web se realizó una revisión y actualización general de horarios y direcciones a las oficinas y minioficinas en el país, así como al listado de Corresponsales Bancarios, se actualizó la información sobre el programa global de fidelización "Thankyou Rewards" para las Tarjetas de Crédito Clásicas Visa y Master Card, se realizó la actualización de las preguntas frecuentes para la Banca de Corporativo y Pymes en el sitio web de Información y Herramientas para el Consumidor Financiero y se publicaron las siguientes recomendaciones de seguridad:
 - Recomendaciones de Seguridad por Teléfono.
 - Recomendaciones de Seguridad en Oficinas.



- Recomendaciones de Seguridad en Internet.
- Recomendaciones de Seguridad en Establecimientos Comerciales.
- Recomendaciones de Seguridad a través de Banca Móvil.
- Recomendaciones de Seguridad Generales.
- En cuanto a los mensajes en el Sistema de Audio Respuesta de CitiPhone (IVR):
 - Se actualizaron los horarios y direcciones de las oficinas y minioficinas en el país.
 - Manejo de deudas.
 - Manejo de presupuesto.
 - Crédito.
- Para los clientes nuevos que tienen los productos de Credicheck y Citi One Plus se pusieron mensajes educativos sobre el manejo de estos productos.

TOTAL VISITAS SITIO WEB DE EDUCACIÓN FINANCIERA



Para 2015 la estrategia de Educación Económica y Financiera continuará enfocada en temas sobre finanzas personales, medidas de seguridad y manejo de los canales de atención y servicios a través de correos electrónicos, publicaciones en pantallas de TV de las sucursales, sitio web y sistema de audio respuesta.

FERIAS DE SOLUCIONES 2014

Bogotá, Medellín, Barranquilla, Cartagena, Cali y Bucaramanga fueron las ciudades en las que se realizó la Feria de Soluciones con la participación de 18 agencias, 8 abogados, y cerca de 50 personas del equipo de Citibank en todo el país.

Dada las necesidades del mercado y con la visión de lograr las metas del negocio de una manera innovadora, el Área de Cobranzas de Citi realiza desde 2009 la Feria de Soluciones al que asisten clientes que se encuentran en mora para obtener asesoría especializada sobre su situación financiera y establecer nuevos acuerdos de pago. Durante 2014 las Ferias se realizaron directamente en las oficinas a nivel nacional para lograr un acompañamiento más directo.

Esta campaña permitió a los clientes realizar negociaciones especiales y obtener información sobre sus obligaciones pendientes con la tranquilidad de estar en un espacio exclusivo y destinado para lograr una solución definitiva a las mismas.

Las fechas de las ferias coincidieron con temporadas de alta recordación para aumentar el impacto y lograr una convocatoria masiva, fue así como se llevó a cabo la brigada de la mujer y del hombre los días 10 y 11 de abril, el Mundial de Fútbol del 5 al 8 de junio, el Día del Amor y la Amistad

Con la formación de ahorro de capital que hacemos a 250 jóvenes víctimas del conflicto indemnizados por el Gobierno, se cumplirán sueños y se edificará el futuro.

del 12 al 14 de septiembre y la brigada de Navidad los días 4 y 5 de diciembre. Los invitados fueron clientes con moras superiores a 180 días y clientes provisionados y/o castigados.

Según los análisis realizados por el Banco, los clientes que participaron en la Feria de Soluciones accedieron a herramientas mejorando su desempeño en términos de pagos, comparados con aquellos que no participaron en la misma. Durante 2014 se contó con la participación de 2.512 clientes y se recuperaron cerca de USD 8,500,000. El reporte de satisfacción manifestado por los clientes fue de 95%.

Este esfuerzo busca dinamizar y fortalecer la comunicación con los clientes de cobranzas quienes en un solo escenario, encuentran soluciones a sus problemas

financieros, acceden a información de las centrales de riesgo como CIFIN y DATACREDITO y profundizan sus conocimientos sobre temas de educación financiera, lineamientos regulatorios y de la Asobancaria.

APOYO A JÓVENES VÍCTIMAS CON OIM

Citi Foundation apoya a la OIM en el diseño de una plataforma de educación financiera cuya metodología permita incentivar el ahorro entre 250 jóvenes, víctimas del conflicto, que van a ser receptores de indemnizaciones por parte del Gobierno colombiano. ■

Inversión USD 100,000

RETOS 2015

- Ampliar los canales de comunicación, innovando en temas de educación financiera, dictando charlas o videos a fin de entregar información sobre normas como habeas data y un programa que dé respuesta a las dudas de los
- clientes sobre leyes o regulaciones que aborden la operación de cobro.
- Análisis de portafolio para anticipar las necesidades de los clientes, evaluando el mercado financiero e indicadores de riesgo, para presentar estrategias y ayudas diferenciales.

Gestión de riesgos sociales

Y AMBIENTALES-ESRM

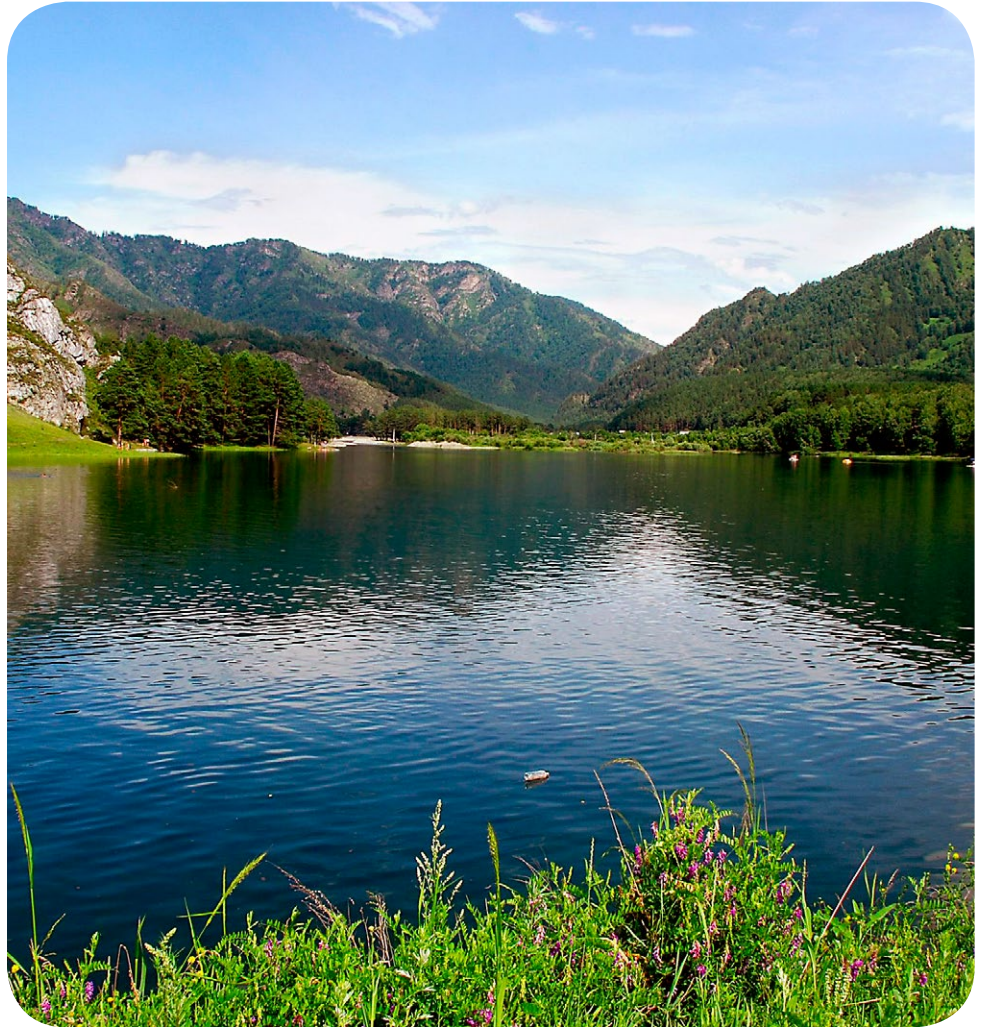
Con el fin de contribuir al desarrollo sostenible con eficiencia, Citi adopta políticas de análisis de riesgos sociales, ambientales y económicos para la gestión de los créditos y las inversiones. Porque reconoce su importancia, el banco fue cofundador de los Principios de Ecuador (PE) y presidente del Comité Directivo de la Asociación de los Principios de Ecuador durante dos años hasta mayo de 2012. A partir de su participación en la creación, Citi desarrolló una política propia de administración de riesgos ambientales y sociales.

El análisis de riesgo ambiental y social aplicado al sector empresarial comenzó con la creación de los Principios de Ecuador (París, 2003); una serie de directrices elaboradas y asumidas de manera voluntaria por los bancos para la gestión de temas sociales y ambientales en relación con el financiamiento de proyectos. De acuerdo con estos principios, se otorga financiamiento a los proyectos que pueden demostrar una gestión comprometida con la responsabilidad social y ambiental. Los principios son aplicados en todos los sectores industriales, incluidos la minería, el petróleo, el gas y la explotación forestal.

Citi fue cofundador de los Principios de Ecuador (PE) y presidente del Comité Directivo de la Asociación de los Principios de Ecuador durante dos años hasta mayo de 2012. Durante este tiempo condujo a la actualización de los principios (PE III) en temas relacionados con el cambio climático,

riesgos sociales, información, transparencia y alcance. Adicionalmente, Citi dirigió el grupo de trabajo que elaboró la propuesta de ampliar el tipo de transacciones cubiertas por los PE y, para ello, fueron consultados diferentes grupos de interés, los cuales se mostraron a favor de la propuesta.

A partir de su participación en la creación de los PE, Citi desarrolló, en 2003, una política propia de administración de riesgos ambientales y sociales conocida como Environment and Social Risk Management (ESRM, por su sigla en inglés), que define y direcciona los aspectos y requisitos que deben observarse en las operaciones gestionadas por la institución financiera y la posición del Banco frente al cambio climático y los derechos humanos. Entre 2010 y 2011, la política fue revisada y ajustada para incluir lineamientos sectoriales para Proyectos Forestales y de Energía Nuclear.



Declaración de Citi frente al cambio climático

Mediante esta declaración, el Banco manifestó su apoyo a las políticas de mercado para la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, en estimular la innovación y en dar certeza a los mercados y complementar otros marcos.

Declaración de Citi frente a los Derechos Humanos

En 2007, Citi formuló la Declaración de Derechos Humanos que estableció la posición de la organización frente a la protección y conservación de los derechos expresados en la Declaración Universal de Derechos Humanos de las Naciones Unidas. Este enfoque está incluido en la política ESRM y busca compartir con los clientes los valores de la organización y lograr mantener altos estándares éticos.



El proceso de aplicación de la política incluye la evaluación de múltiples aspectos relacionados con permisos ambientales, adecuada eliminación de residuos sólidos y tratamiento de líquidos procedentes de plantas industriales y su impacto en las comunidades circundantes. Así mismo, la política prohíbe transacciones que involucren contratación ilegal, trabajo forzado o explotación infantil, al tiempo que revisa las políticas de accidentes de trabajo y seguridad laboral. Una vez evaluadas las transacciones cubiertas por la política ESRM, el proceso arroja una categoría de acuerdo con los criterios establecidos de riesgos sociales y ambientales de la Corporación Internacional Financiera (IFC, por sus siglas en inglés). Se otorga categoría

A cuando son de alto riesgo; B, riesgo medio, y C, riesgo bajo. Aquellas transacciones a las que le ha sido otorgada la categoría A requieren revisión y aprobación de oficiales de crédito de alto nivel.

Las facilidades de crédito de los clientes se revisan por lo menos una vez al año y en el proceso se evalúa si alguna está cobijada por la política ESRM, requiriendo niveles de aprobación específicos. Las transacciones realizadas en 2014 se desarrollaron cumpliendo con estas disposiciones.

La política es conocida por el equipo de riesgo en Colombia, que trabaja de cerca con un grupo de especialistas en riesgos ambientales y sociales ubicado en Nueva York. Este grupo es responsable de emitir opiniones y

evaluaciones especializadas, así como otorgar las aprobaciones en asuntos relacionados con ESRM. El equipo en Colombia recibe entrenamiento periódico, y en 2014 participaron aproximadamente 35 personas del área comercial, de producto y de riesgo.

Las iniciativas contenidas en la política reflejan el compromiso de Citi con el cuidado ambiental y la sostenibilidad en el ámbito global. Esta política al ser más comprensiva y de mayor alcance que los Principios de Ecuador, ha recibido reconocimientos por parte del Financial Times Sustainable Banking Awards y un premio por parte de la Asociación Internacional de Análisis de Impactos (IAIA, por sus siglas en inglés).

Para mayor información, visite: Equator-principles.com

TRANSACCIONES CUBIERTAS POR LA POLÍTICA DE RIESGO SOCIO-AMBIENTAL

TRANSACCIÓN / PRODUCTO	RANGO DE APLICACIÓN
Transacciones para la financiación de proyectos (sujetos a los Principios del Ecuador)	Costos de capital del proyecto: superiores a los USD 10 millones.
Asesoría para la financiación de proyectos (sujetas los Principios del Ecuador)	Costos de capital estimados del proyecto: superiores a los USD 10 millones.
Financiación o refinanciación de proyectos existentes	Costos de capital del proyecto: superiores a los USD 10 millones.
Préstamos corporativos o gubernamentales	Monto total: USD 50 millones (acumulados).
Préstamos en asocio con agencias oficiales o de exportación	Monto total: superiores a los USD 50 millones.
Financiación de adquisiciones	Monto total: USD 50 millones (acumulados).
Colocación de títulos de deuda o bonos	Colocaciones o estructuraciones superiores a los USD 50 millones (acumulados).
Inversiones o colocaciones de capital	Inversiones de capital: superior a los USD 5 millones. Colocaciones o estructuraciones para la venta de títulos de renta variable: superiores a los USD 50 millones (acumulados).
Cartas de crédito y garantías (oferta y cumplimiento)	Instrumentos relevantes: superiores a los USD 50 millones (acumulados).

Gestión de riesgos sociales y ambientales para banca empresarial y Pymes

Citi ha incorporado la evaluación de riesgos ambientales en su política de aprobación de crédito empresarial. Todas las nuevas líneas de crédito o aumentos en las líneas de crédito existentes

en las que se identifiquen asuntos ambientales, deben pasar por el proceso de aprobación establecido.

Durante la última semana de septiembre de 2014, el Director Global del Manejo del Riesgo Ambiental y Social visitó Colombia y sostuvo reuniones con diferentes

clientes y empleados. Hizo énfasis en el liderazgo que ha tenido Citi en los Principios de Ecuador y cómo la generación de una política propia de riesgo ambiental y social ayuda a la implementación de proyectos exitosos en comunidades vulnerables, a las cuales agregar valor. ■

Ofrecer soluciones para

EL DESARROLLO DE CIUDADES

Reconociendo que las necesidades de los clientes del sector financiero son cada vez más amplias y se enmarcan aún más en procesos que aporten al desarrollo, Citi invierte parte de sus recursos en la búsqueda de soluciones creativas en el momento de la oferta de productos y servicios.





Citi for Cities

Para hacer frente a los retos a los que se enfrentan diariamente las grandes ciudades del mundo, Citi creó el programa Citi for Cities que aprovecha la tecnología, la experiencia y las conexiones globales del Banco, para ayudar a las ciudades en temas importantes como:

- Reducir el costo de los procesos financieros operativos, hacer frente a las ineficiencias y mejorar las economías de escala mediante la migración a modelos de funcionamiento más simple implementando nuevas tecnologías.
- Desarrollar modelos creativos de financiación, a través de

la optimización del capital de trabajo; programas de cadenas de proveedores, y estructuras de financiación de agencias de exportaciones.

- Ofrecer comodidad, flexibilidad y facilidad de acceso a los servicios para ciudadanos, visitantes y empresas.

Citi ofrece a entidades del sector público servicios y productos, tales como, soluciones de tesorería, recaudos de tributos y pagos a favor de la ciudad; modernización de la medición y facturación de energía y servicios públicos; reembolsos en aeropuertos, puertos y aduanas, y mantenimiento de registro de asistencia escolar.

En 2014, el Banco trabajó con las ciudades de Bogotá y Medellín en el fortalecimiento de los canales de recaudo y pago. En el caso de Medellín, se automatizaron los canales de pago por medio de Swift, se consolidaron mecanismos de gestión de liquidez y se dio inicio a la implementación de un canal VPN para mejorar la conciliación de las cuentas de recaudo de la ciudad. En el caso de Bogotá, se adelantó el diseño de una estrategia de financiamiento para los proyectos importantes de la ciudad.

Para mayor información, visite: www.citigroup.com/citi/citiforcities ■

Gestión

AMBIENTAL



Citi busca implementar nuevas iniciativas ambientales y sostenibles en su operación que ayuden a prevenir, controlar y minimizar el impacto de sus actividades diarias.

2013 - 2014

FACTOR DE EMISIÓN (IEA EDICIÓN 2014)

INDICADOR ABSOLUTO

2013

2014

Electricidad (GwH)

11.97

11.3

Calefacción (vapor o agua)

0

0

Energía comprada (GwH) - Scope 2

11.97

No oficial

Gas Natural (GwH)

0

0

Combustible (GwH)

0.03

0.003

Energía consumida (GwH) - Scope 1

0.03

No oficial

Total energía (GwH)
12
0

EMISIONES DE CO2E

Directas CO2e (GHG Scope 1)

8.35

No oficial

Indirectas CO2e (GHG Scope 2)

1,300,09

No oficial

Total CO2e (toneladas métricas)

1,308.44

No oficial

Total consumo de agua (metros cúbicos)
35,164.18
33,703.17

RESIDUOS

Papel reciclado en oficinas (toneladas métricas)

14.8

20.69

Desperdicios y otros (toneladas métricas)

327.95

322.01

Total residuos (toneladas métricas)
342.75
342.7

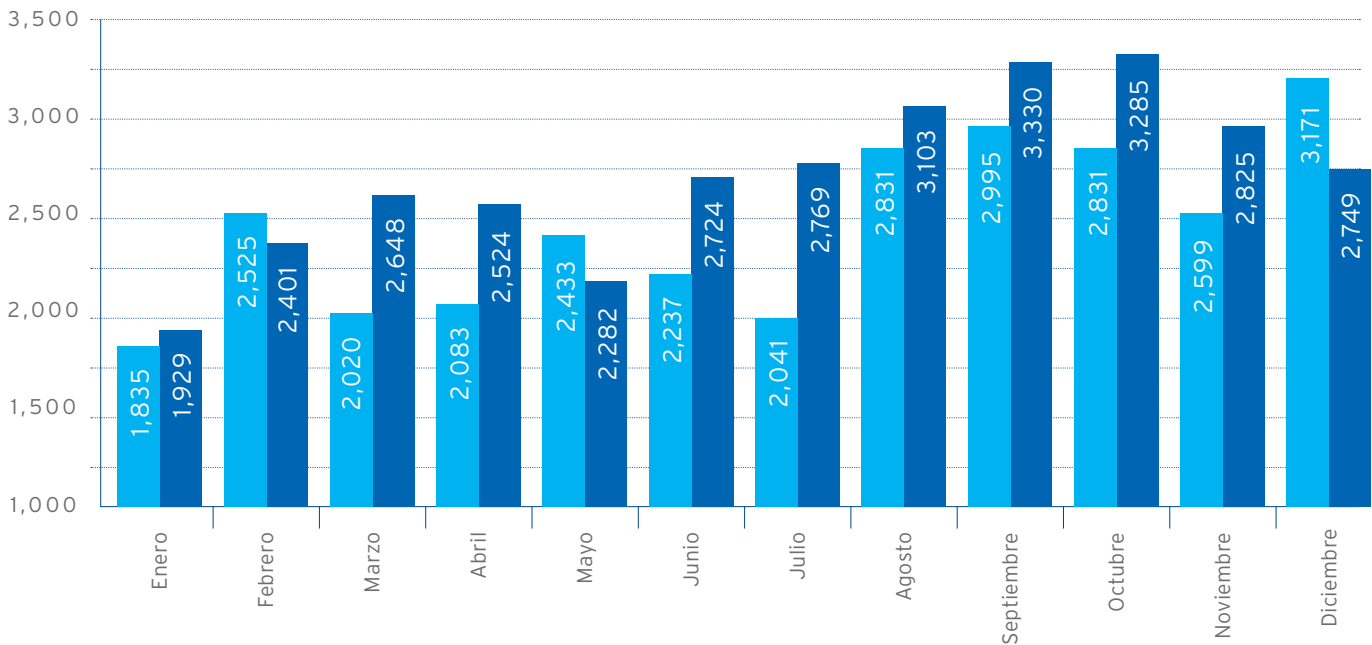

ENERGÍA, AGUA Y EMISIONES

A través de la carga de información en la herramienta Ecogovernance, Citi hace el seguimiento y control sobre el consumo de agua, energía y emisiones de gases de efecto invernadero de su operación.

Citi designó a SGS para hacer una verificación de los datos globales del impacto de su operación en el medioambiente; la información incluye emisiones de carbono, consumo de energía, agua y desechos. Para la fecha de publicación de este informe el proceso de verificación no se ha completado, por lo tanto los datos sobre el impacto ambiental presentados no son oficiales.

USO DE PAPEL PARA IMPRESIÓN EN OFICINAS

En Citi los indicadores de compra y consumo de papel son revisados mensualmente. Estos son los resultados:



RECICLAJE

Citi Colombia recicló en 2014 un total de 20,690 kilos de material reutilizable, 23% más que en 2013.

Citi certificó el material reciclable de Calle 100 y lo donó a la Cooperativa de recicladores El Porvenir, entidad autorizada como ORA (Organización de Recicladores Autorizados), que presta el servicio para la administración del edificio.

	2013		2014	
	CALLE 100	CENTENARIO	CALLE 100	CENTENARIO
Papel - Archivo	1,970 kilos	11,050 kilos	~~~~~	9,574 kilos
Otros materiales	~~~~~	7,670 kilos	~~~~~	5,917 kilos
Total edificios	1,970 kilos	18,720 kilos	~~~~~	15,491 kilos
Total año	20,690 kilos		15,491 kilos	

RESIDUOS ELECTRÓNICOS

Citi realiza la disposición final de residuo electrónico por medio de proveedores certificados por la Secretaría Distrital de Ambiente, de acuerdo con el decreto 4741 del 30 de Diciembre de 2005

emitido por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial y demás normas aplicables. Como resultado de dicha disposición, Citi recibió el certificado de gestión adecuada de residuos electrónicos. ■

PROCESO DE RECOLECCIÓN Y RECICLAJE

Así se evita la contaminación de desechos plásticos y rellenos sanitarios en nuestro planeta.



Se entregan en la planta de manejo y reciclaje reutilizando los componentes en productos terceros.



Todos los cartuchos de tóner o cartuchos vacíos.



Son acumulados por los clientes que participan en el programa de HP Planet Partners.



A solicitud del cliente o bien con la periodicidad de los clientes permanentes, HP se encarga de recoger los cartuchos vacíos, canalizarlos y almacenarlos.



Una vez recolectado un volumen considerable se transportan para su destrucción.

Basado en la información enviada por HP.

SENSIBILIZACIÓN A EMPLEADOS

MARZO

Hora del planeta

El 29 de marzo de 2014, Citi se unió a la iniciativa global de la WWF, La Hora del Planeta, y apagó un total de 68 sitios entre edificios y sucursales en el país, 10 más que en 2013. Además, se invitó a los empleados y a sus familias a hacer parte de la ciclovía nocturna, en la que participaron 164 personas, y a apagar las luces de sus casas durante una hora.



<http://vimeo.com/90507244>

ABRIL

Earth Week Film Festival 2014

Entre el 21 y el 25 de abril de 2014, se celebró a nivel mundial la Semana de la Tierra Citi, evento que en Colombia tuvo el propósito de educar a los empleados y a sus familias sobre el cuidado del agua y su adecuada utilización. Se realizaron actividades internas para mostrar lo que se puede hacer para disminuir el consumo de agua en los diferentes edificios del Banco. Durante el Earth Week Film Festival, los medios internos tuvieron gran importancia para comunicar el mensaje, se utilizaron las pantallas internas del Banco para proyectar seis cortometrajes sobre las principales fuentes hídricas y cómo protegerlas. Los videos fueron enviados por e-mail a los empleados.

En total se enviaron:



6

E-mails del buzón de noticias en contacto.

1

E-mail del buzón de más bienestar.

6

E-mails personales, buscando llegar a mayor población del banco.

3

Tips de "¿sabías que?" sobre los páramos.

3

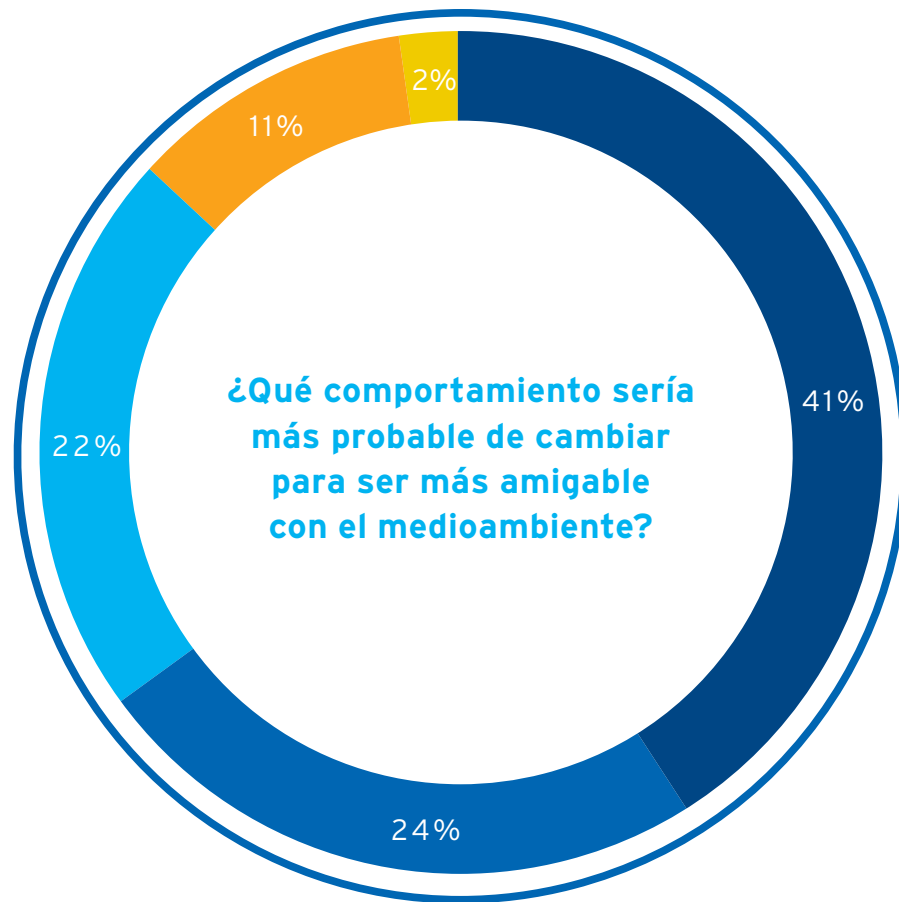
Noticias de interés sobre el agua.

5

Tips ecológicos del día.

Así mismo, se aplicó una pequeña encuesta dirigida a todos los empleados en donde participaron en total 46 personas.

- Reciclar más
- Tomar duchas más cortas
- No desperdiciar comida
- Reducir el uso del carro
- Apagar las luces y desconectar electrodomésticos en la casa cuando no se estén usando



Otras de las actividades programadas fue un performance de dos actores de Clawn, que recorrieron el edificio mimetizándose entre los empleados, haciendo reflexiones sobre el cuidado del agua, preguntando sobre las mejores prácticas de los empleados e informándolos sobre las metas globales de Citi para el ahorro de 5.6% en el consumo de agua.

En los edificios de Citi de Calle 100 y Centenario se montaron 2 salas de cine en donde más de 200 personas disfrutaron de la proyección del corto central del Earth Week Film Festival, *Páramos: agua para la vida*, ganador en el Festival de Cine Telenatura de España 2013 como Mejor Película de Conservación. La cinta, trata sobre la importancia de la conservación de los cerros de

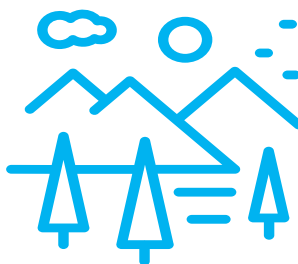
Bogotá y el papel fundamental que juegan en la producción de recursos hídricos para la ciudad.

Los niños fueron protagonistas de la semana de la tierra, 26 de ellos participaron en una divertida actividad que les enseñó, por medio de un performance Clawn, la importancia de cuidar el agua y como convertirse en superhéroes para aportar al planeta.

DICIEMBRE

Green Walls

Colombia lideró regionalmente la divulgación y publicación de los reportes mensuales de ahorro de agua y energía por medio de los Green Walls de varios países de la región.



Green Team

Durante 2014, el Green Team Colombia apoyó el Día Global de la Comunidad en una actividad de voluntariado dirigida a la recuperación del Humedal La Herrera, en Funza, a las afueras de Bogotá, donde se sembraron más de 1,800 árboles. Bajo el lema 'Yo contribuyo II', 20 miembros activos del Green Team lideraron

grupos de 30 personas que tenían la tarea de sembrar árboles. Los asistentes también conocieron la medición de su huella hídrica.

Bajo la premisa de cambio de comportamiento cultural, esta actividad hizo parte de las iniciativas del Green Team para disminuir en 5.85% el consumo de agua en el Banco.

**YO
CONTRIBUYO**



RETOS 2015

Para 2015, Citi busca implementar dos grandes proyectos ambientales, en donde la participación de los empleados es de gran importancia para su ejecución:

- El plan de gestión de residuos sólidos busca promover la separación desde la fuente para disminuir la
- generación de basuras en los edificios y recuperar mayor cantidad de materiales aprovechables, como papel, cartón, plástico, vidrio y vasos de café.
- Sistema Integrado de Movilidad o Citi Mobility es un proyecto de cooperación que busca mitigar
- los problemas de congestión vial en la ciudad de Bogotá y reducir de los niveles de contaminación al incentivar el uso de bicicletas, compartir el carro y otras alternativas en términos de regularidad y formalidad. El proyecto se divide en tres fases y se implementará en 2015.

Gestión de proveedores

RESPONSABLES

Para Citi los proveedores son aliados estratégicos con los que espera poder establecer relaciones de largo plazo, por lo anterior el Banco tiene definidos estándares de calidad dentro del proceso de selección y evaluación.

Es prioridad para la organización asegurar que su actividad se desarrolla dentro de prácticas responsables en materia ambiental y social.



Citi Colombia cuenta con diferentes iniciativas para integrar los factores éticos, sociales y ambientales a sus prácticas globales de contratación. Su objetivo es lograr la excelencia en estas áreas por medio de su propia institución e influir positivamente en sus proveedores.

Declaración de Principios de Proveedores

En 2009, Citigroup desarrolló la Declaración de Principios de Proveedores, una guía de buenas prácticas de contratación y manejo de recursos para que coincidan con los lineamientos requeridos para ser parte de su cadena de valor.

Esta Declaración promueve entre los proveedores la aplicación de iniciativas relacionadas con los Derechos Humanos, las prácticas laborales, la sostenibilidad ambiental y el buen gobierno corporativo.

Ver más en:
www.citibank.com.co/resources/pdf/Declaracion_de_Principios_del_Proveedor_de_Citi.pdf

Cuestionario para proveedores

Citi Colombia lanzó, en octubre de 2014, la versión para Latinoamérica del cuestionario de responsabilidad social (Citi Corporate Social Responsibility Questionnaire - CRQ). Este es un acompañamiento a la declaración de los Principios de Proveedores



y una guía sobre los valores y estándares esperados de los proveedores del Banco.

Este cuestionario fomenta la evaluación consistente de las prácticas en la cadena de abastecimiento de los proveedores de Citi con respecto a medioambiente, gobierno corporativo y prácticas laborales y de diversidad.

En 2014, el CRQ hizo parte del proceso de contratación de 16 proveedores estratégicos, de los cuales 19% tiene dentro de su organización un código de conducta ética y principios de sostenibilidad ambiental. Se estableció que 25% de los proveedores tienen oportunidades de mejora en materia de sostenibilidad.



RETOS 2015

- Realizar reuniones con los proveedores que obtuvieron menos de 70% en la calificación de la encuesta enviada a proveedores.
- Diseñar las reuniones de apertura del formato 'Request for Information', RFI, con todos los proveedores invitados para explicar en más detalle el cuestionario.
- Agendar el siguiente ejercicio de recolección de datos de 'Citi Corporate Social Responsibility Questionnaire', CRQ, para el Q1 de 2016.

Guía de compras verdes

Desde su adherencia al Protocolo Verde Colombiano, Citi ha participado en diferentes iniciativas para dar cumplimiento a este compromiso, dentro de estas se encuentra su participación en la Mesa de Trabajo de Compras Sostenibles de la Asobancaria.

El principal entregable de esta mesa durante 2014,

fue el desarrollo de la Guía de Compras Sostenible que busca dar lineamientos a las entidades financieras para que realicen una gestión ambiental eficiente de compras en aquellos productos comúnmente utilizados por el sector.

Ver más en:
www.asobancaria.com/portal/pls/portal/docs/1/4412829.PDF ■



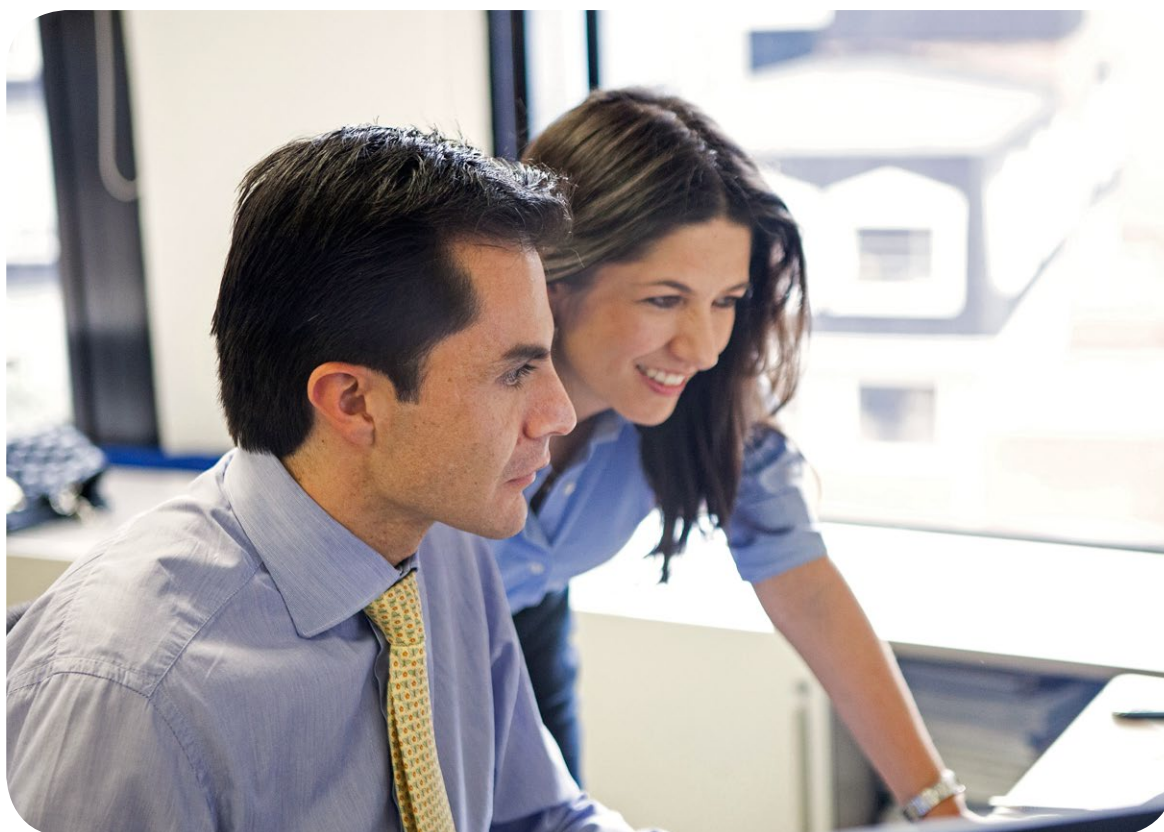
Al servicio de los clientes



Citi busca innovar en el diseño de soluciones creativas para suplir las necesidades financieras de sus clientes con productos y servicios de alta calidad.

Al servicio de

LOS CLIENTES



Citi ha adquirido como compromiso brindar un servicio justo, claro y transparente a todos sus clientes, por lo cual cuenta con lineamientos claros sobre cómo debe prestarse. El servicio debe facilitarse con integridad, evitando la manipulación, el encubrimiento y el uso de información confidencial, o cualquier tipo de operaciones o prácticas desleales.

Adicionalmente, la organización respalda esta postura acogiendo los lineamientos internos de “préstamos justos”, que prohíben específicamente discriminar a clientes potenciales o existentes en razón de su raza, sexo, religión u otros factores. Estas leyes son cumplidas con rigurosidad por todas las operaciones de Citi en Colombia y reflejan una

postura totalmente acorde con los principios de Citigroup.

EXPERIENCIA DE CLIENTE

Durante 2014 la Banca de Consumo se planteó cambios importantes dentro de la estrategia de negocio direccionando sus esfuerzos a fortalecer las propuestas de valor para sus clientes.

PILARES

- Experiencia extraordinaria
- Propuesta de Valor Global
- Transformación cultural

ESTRATEGIA

Desarrollo y fortalecimiento de Propuestas de valor

PRINCIPALES ACCIONES 2014

- Lanzamiento de la nueva Propuesta de valor Citi Priority & Programa de reconocimiento ThankYou Global Rewards
- Mejora en los niveles de servicio en Citiphone, Branches y estudio de crédito
- Programa de cultura interno con foco en la experiencia del cliente

Uno de los pilares de las propuestas de valor, tiene como objetivo asegurar el mejor NPS Net Promoter Score (nivel de recomendación) mediante un plan de acción desarrollado por todas las áreas clave en la experiencia y teniendo en cuenta las diferentes necesidades e inquietudes que los clientes expresan tanto en las encuestas como en sus requerimientos, quejas y reclamos.

Adicionalmente, en 2014, con el lanzamiento de la nueva Propuesta de Valor Citi

Priority y el fortalecimiento de la propuesta de valor Citigold, el Banco logró mejorar los tiempos de respuesta en varios servicios tanto en sucursales como en Citiphone lo que permitió obtener un indicador de NPS absoluto de 52% (el más alto en Citi Latinoamérica) y un *Relative* NPS de 2% (con relación a la industria*). Parte de esta transformación consistió en cambiar la forma como se vende, pasando de ofrecer productos a propuestas de valor para los clientes.

El servicio debe facilitarse con integridad, evitando la manipulación, el encubrimiento y el uso de información confidencial o cualquier tipo de operaciones o prácticas desleales.

NPS RESULTS

NPS			RELATIVE NPS		
2014	2013	PLAN 2014	2014	2013	PLAN 2014
53 ●	45	44	+2 ●	-3	-4
Colombia's digital NPS closed at 70.2- record for Latam					
	NPS 14	RNPS14	PLAN RNPS14	RNPS13	
RETAIL AFFLUENT	52	+5 ●	-0.6	-1	
RETAIL EMERGING AFF.	56	+4 ●	-8	-6	
CARDS	52	+0.3 ●	-4	-2	

* Bancos evaluados Citibank, Bancolombia, Davivienda, Helm y Banco de Bogotá.

Citi continuó fortaleciendo la cultura interna a través del programa The Power of One, una iniciativa global que busca estandarizar los procesos, funciones y generar conciencia en los empleados sobre el impacto de sus acciones en la experiencia del cliente.

En la encuesta de satisfacción de los empleados Voice of the Employee (VOE) de ese año, en la que participaron más de 1,300 empleados de la Banca de Consumo, se obtuvo un indicador muy positivo en el eNPS nivel de recomendación de los empleados sobre los productos del Banco.

1,300
empleados de la
Banca de Consumo

VOE RESULTS

# OF PAR	% OF PART	VOE	E NPS
1.3K	90%	83%	64%



PLAN DE ACCIÓN PARA LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Durante 2014, Citi desarrolló e implementó un plan de acción con iniciativas clave cuyo propósito es mejorar la experiencia de los clientes por medio de todos los puntos de contacto con el Banco. Este fue diseñado tomando como base lo que el cliente manifiesta como oportunidad de mejora en las encuestas de *Net Promotor Score (NPS)*, las

visitas periódicas a las sucursales y canales de venta por parte del *Senior Management* y las quejas y los reclamos canalizados a través de CitiPhone.

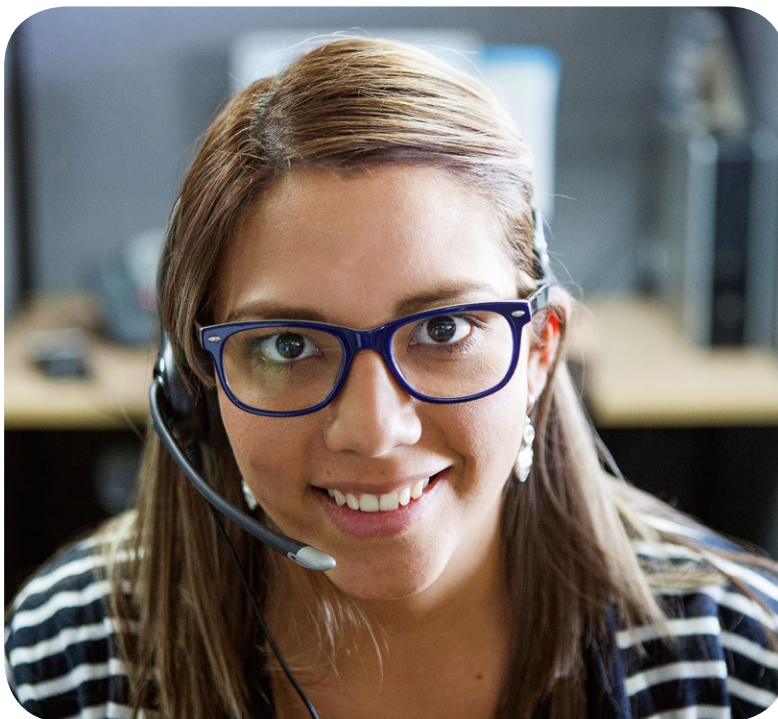
Como resultado, durante el año se ejecutaron una serie de iniciativas con el fin de marcar una diferencia en la experiencia de los clientes, se resumen a continuación:



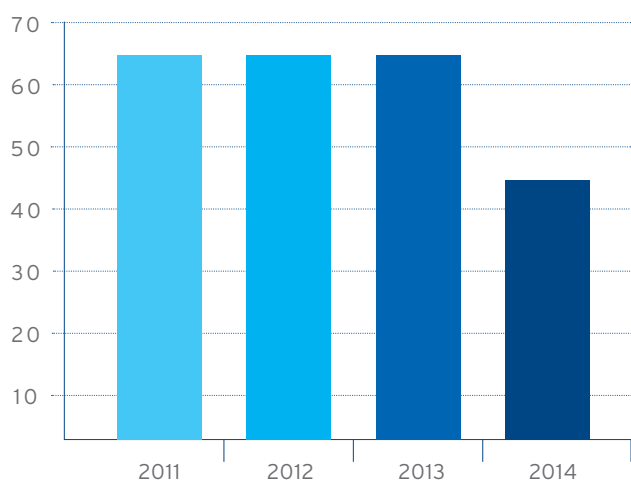
Gestión de quejas y reclamos

En línea con el compromiso de mantener siempre la calidad en los servicios, la satisfacción de los clientes y en cumplimiento con la normatividad de protección al consumidor, Citi designó diferentes canales y mecanismos que permiten a los consumidores plantear sus quejas y/o reclamos ante posibles incumplimientos de las normas respecto al servicio al cliente. El principal mecanismo para canalizar la voz de los consumidores es el Defensor del Consumidor, quien debe resolver de manera objetiva, gratuita e imparcial las quejas individuales relacionadas con las fallas de calidad y servicio.

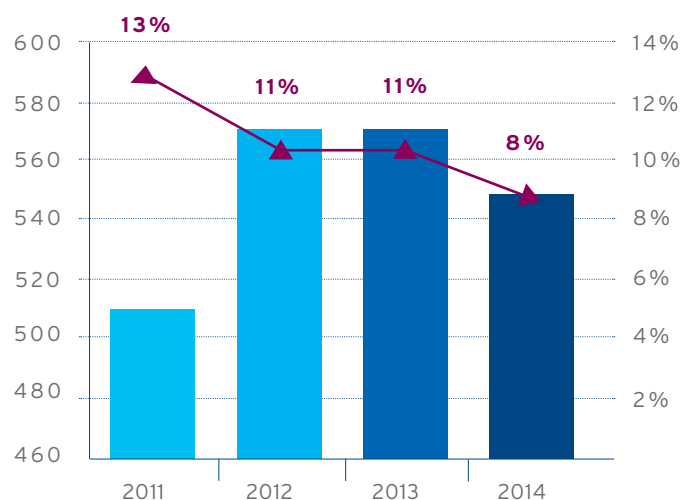
Por medio de un estricto seguimiento a los planes de acción establecidos para reducir los reclamos, se logró una disminución del 32% frente a 2013 y una mejora en el índice de reclamos que paso del 11% en 2013 al 8% en 2014.



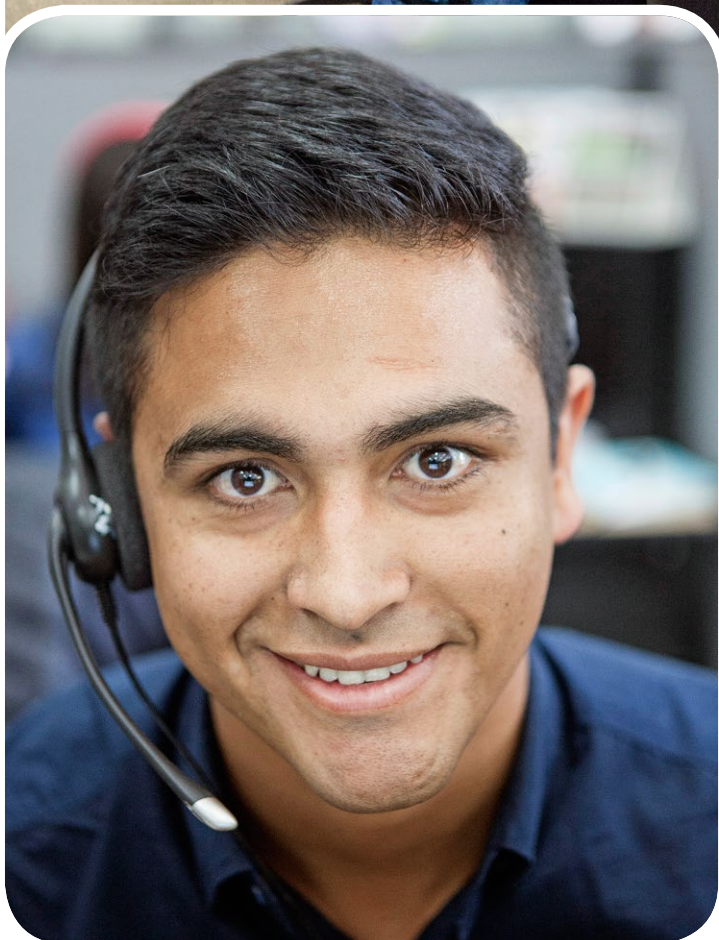
TOTAL RECLAMOS CITIBANK (M)



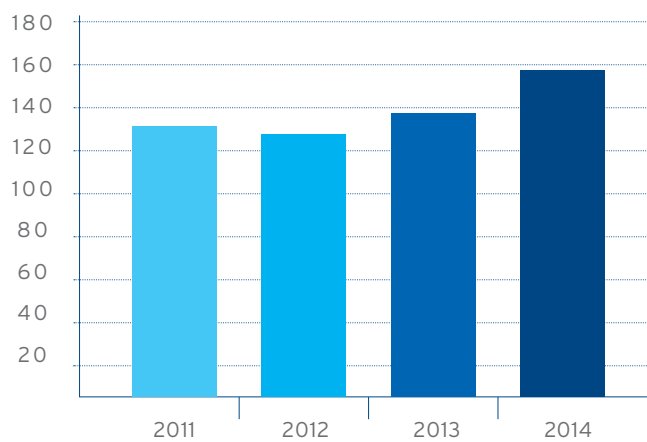
EVOLUCIÓN VOLUMEN DE RECLAMOS VS. TOTAL DE CLIENTES



■ Total Clientes (M) ▲ % Incidencia Anual



TOTAL SOLICITUDES CITIBANK (M)



Con respecto a las solicitudes, se presentó un incremento del 11% frente a 2013 originado principalmente por un mayor volumen de clientes requiriendo certificaciones de Retefuente y GMF para efectos de presentar la Declaración de Renta.

Mejora continua en el servicio de atención al cliente

Citi identifica todos los años planes de acción que lo lleven a mejorar la atención al cliente. De acuerdo con lo planificado en 2014, se realizaron las siguientes mejoras:



OPORTUNIDAD DE MEJORA	PLAN DE ACCIÓN IDENTIFICADO	GESTIÓN 2014
RECLAMOS	Promociones	<p>Priorización e implementación de ajustes a través de mantenimientos técnicos.</p> <p>Implementación de controles manuales para evitar la generación de cobros errados.</p> <p>Mejora en la comunicación de la activación de cobro de cuota de manejo de cara al cliente.</p>
	Cargos No Reconocidos	<p>Perfeccionamiento en los protocolos de atención en la línea de servicio al cliente CitiPhone.</p>
	Pagos no Aplicados	<p>Disminución de los tiempos de procesamiento en los pagos efectuados a través de nuestras máquinas depositarias ubicadas en los CitiExpress.</p>
	Consolidación de deudas	<p>Reducción de tiempos de procesamiento en el proceso operativo para compras de cartera reduciendo los tiempos.</p>
PETICIONES	Referencias Bancarias	<p>Se implementó un mantenimiento tecnológico para poder remitir a los clientes referencias bancarias a su dirección de correo electrónico registrada en el Banco.</p>
	Reexpediciones de plásticos de tarjeta debito	<p>Se puso a disposición de los clientes el servicio de entrega instantánea de plásticos de tarjeta débito en tres de las sucursales.</p>

PROTECCIÓN

El banco implementó el Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC, cuyos objetivos son:

- Consolidar la cultura de atención, respeto y servicio hacia los consumidores financieros.
- Adoptar sistemas para suministrar información adecuada a los consumidores financieros.
- Fortalecer los procedimientos para atención de peticiones, quejas y reclamos (PQR).
- Proteger los derechos de los consumidores financieros.
- Proveer educación financiera a los consumidores. Adicionalmente, se cuenta con un sitio dentro de la página web que permite al consumidor:





El compromiso de Citi con sus clientes es mantener la confianza que ellos han puesto en el Banco a través de la facilidad de sus operaciones, la creación de productos a la medida de sus necesidades, un máximo nivel de transparencia y la autorregulación.

- Encontrar respuestas a las preguntas más frecuentes.
 - Consultar las tarifas de sus productos y servicios.
 - Convertir tasas de interés.
 - Realizar simulaciones de planes para pagos de préstamos.
 - Recomendaciones de seguridad para el uso de sus productos y servicios.
 - Encontrar la ley de Habeas Data.
 - Encontrar el reglamento de productos y servicios.
 - Ver información de la Defensoría del Consumidor Financiero.
 - Encontrar derechos del consumidor financiero.
 - Medidas de autoprotección.
 - Obligaciones de las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera.
- Durante 2014, se llevaron a cabo diferentes actividades para la implementación del SAC:
- Se simplificaron varios procesos asociados con la atención de reclamaciones a través de nuestro canal de CitiPhone.
 - Con el ánimo de fortalecer los procedimientos transaccionales de los clientes para el pago de servicios públicos y privados y transferencias hacia otras entidades financieras realizadas a través de nuestra página web se implementó el servicio de One Time Password (OTP).
 - Se envió a los clientes, por correo electrónico, aproximadamente 14 comunicaciones sobre el uso de los productos, los canales de atención y recomendaciones de seguridad.
 - Se realizaron Conferencias virtuales (Webinars), ofrecidas por Citibank exclusivamente para sus clientes, como parte del plan de educación financiera apoyando el manejo de sus finanzas.
 - A través de las pantallas de TV de la red de oficinas se presentaron las agendas financieras establecidas en conjunto con Asobancaria sobre temas de protección al consumidor, finanzas personales y manejo de productos y servicios del sector financiero.
 - Se implementó el entrenamiento sobre el Seguro de Depósitos Fogafín para todos aquellos colaboradores que por sus funciones atienden clientes y/o ofrecen productos amparados por un Seguro de Depósitos tales como: Depósitos en Cuenta Corriente, Depósitos Simples (DT), Certificados de Depósitos a Término (CDT), Depósitos de Ahorro, etc.

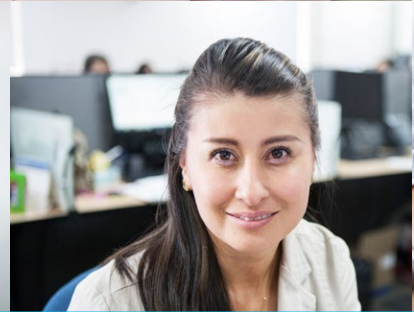


PRIVACIDAD DE CLIENTES

Citi valora la confianza que sus clientes depositan en el Banco y asume el compromiso de garantizar la protección y buen uso de su información personal y confidencial. Como respaldo a este compromiso, se rige por políticas y estándares corporativos CISS (Citi Information Security Standards) y por regulaciones internacionales COBIT, ISO 27000.

Para asegurar el cumplimiento de esta normatividad cuenta con procesos que incluyen análisis de riesgo de los procedimientos críticos del negocio y revisiones de autoevaluación por parte del oficial de seguridad de la información, grupos regionales de seguridad de la información y grupos de auditoría regional.

Adicionalmente, Citi cuenta con estándares de Seguridad de la Información de Citi (Citi Information Security Standards - CISS) que permiten identificar las condiciones mínimas necesarias para asegurar que todas las áreas protejan la información de acuerdo con la regulación de los países en los que Citi está presente. ■



Bienestar de los empleados



Citi ofrece oportunidades de desarrollo profesional a sus empleados y diferentes opciones para gestionar su carrera de acuerdo con sus habilidades, capacidades y preferencias.

Bienestar

DE LOS EMPLEADOS

Citi cuenta con un equipo de personas talentosas y altamente capacitadas, que crecen en un ambiente de meritocracia en el que se respeta la diversidad, se valora la excelencia y se fomenta su desarrollo, con el fin de ofrecerles a sus clientes el mejor servicio y los productos más innovadores.

DIVERSIDAD DE PENSAMIENTOS, PROCEDENCIA Y EXPERIENCIA

La organización está convencida de que la diversidad permite generar ideas innovadoras para el éxito de su negocio, llegando a una multiplicidad de clientes mediante la conformación de equipos creativos con alto potencial para el desarrollo. Por esa razón, Citi tiene una estrategia de diversidad que busca fomentar la meritocracia, la inclusión y la no discriminación.

Estrategia de diversidad

En 2014, la diversidad en Colombia se concentró en dos pilares principales:

- **Género con foco en mujer:**

Actualmente, 60% de los empleados del Banco son mujeres y la meta es que ellas no encuentren límites en su carrera dentro de la organización. En 2012, solo el 12% de los cargos de Vicepresidente Senior eran ocupados

por mujeres y para el cierre de 2014 se alcanzó el 31%.

- Consejo de Mujeres: comité formado por 14 mujeres líderes del Banco, que apoyan iniciativas de desarrollo para mujeres con un potencial alto dentro de la organización.
- Programa de Desarrollo Acelerado de Talento con Enfoque en Mujeres (PDAT): Iniciativa de desarrollo para mujeres de Gerencia Media y Vicepresidentes. En octubre de 2014, tras un proceso de formación de 12 meses, se graduó la primera generación de 23 mujeres. El programa incluyó entrenamiento, desarrollo de proyectos críticos, mentorías y *coaching*.
- Procesos de selección: 84% de vacantes de nivel Vicepresidente Asistente hacia arriba incluyeron por lo menos una mujer dentro de la terna final. Además, dentro del equipo entrevistador hay siempre por lo menos una mujer.



• Estrategias de Balance de Vida

Balance de vida es un asunto que se ha vuelto tendencia mundial y en el caso de Citi es importante para el 82% de los empleados. Para 2014 se consiguieron avances, uno de cada tres empleados reportaron en la encuesta de clima que hacen uso de las

diferentes opciones, que para este fin, ofrece el Banco.

EVENTOS DE DIVERSIDAD 2014

Día Internacional de la Mujer

El Día Internacional de la Mujer es una celebración realizada anualmente en la que Citi es el anfitrión de más de 161 eventos a nivel mundial y en Colombia se realiza en el mes de marzo.

Para 2014, Citi Colombia participó con un evento llamado "Dress for Success" o "Vístete para el Éxito" liderado por la experta en moda colombiana, Pilar Castaño. Participaron 400 personas que disfrutaron de un desfile con ejemplos de cómo se debe vestir para cada ocasión.

Semana de la Diversidad

La Semana de la Diversidad 2014 se realizó del 6 al 10 de octubre, tuvo una participación de más de 400 empleados y se enfocó en el pilar de género.

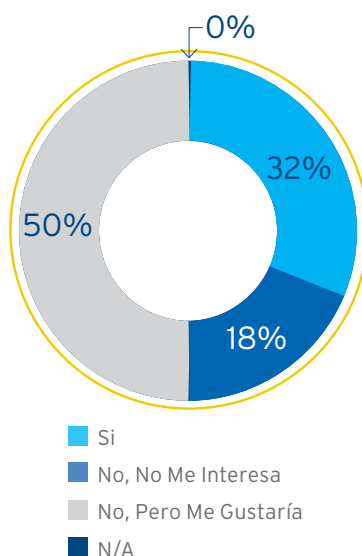
A lo largo de la semana se realizaron eventos que resaltaron el desarrollo profesional de las mujeres en Citi. Entre las iniciativas principales se llevó a cabo el "Panel de Mujeres Exitosas" que conformaron las líderes del Banco, en el que compartieron sus experiencias de balance de vida, trayectoria y decisiones de carrera.

Panel Mujeres Exitosas

También se realizaron tres charlas dictadas por mujeres de la primera generación del Programa de Desarrollo Acelerado de Talento con Enfoque en Mujeres (PDAT) bajo el slogan de "Mujeres Formando Mujeres". Ellas abordaron temas como: "Cómo ser un líder efectivo y afectivo", "Encontrando las Diosas de cada Mujer" y "Formas de realizar presentaciones efectivas".

Además, para dar exposición a mujeres de niveles que están iniciando su carrera en Citi, se realizó un evento llamado "Redes de Contacto

USO DE TRABAJO FLEXIBLE 2014



con el Comité Directivo”, que consistió en tener un momento informal para conversar de diversos temas con los miembros del Comité.

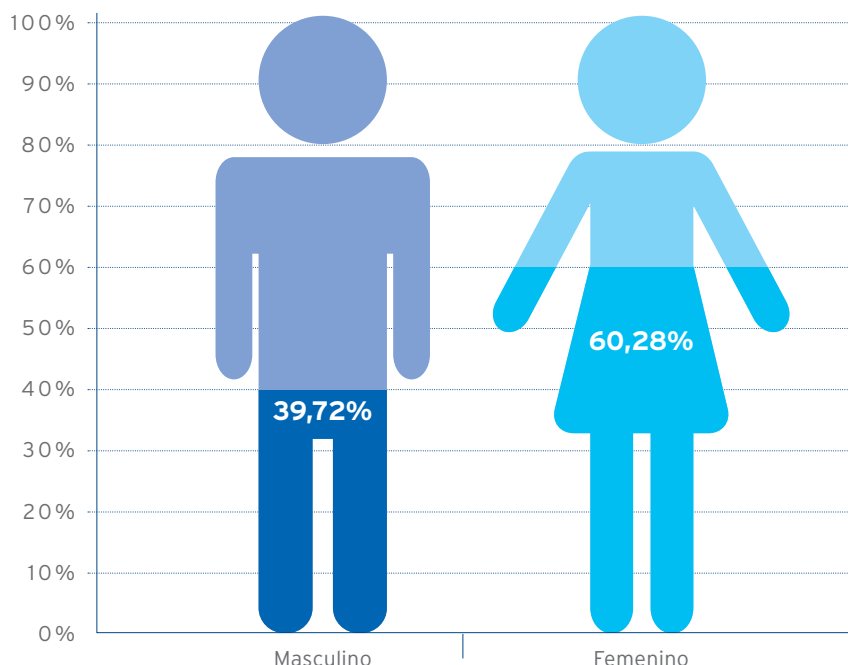
Para finalizar la semana, se realizó el primer evento de “Connect Teen” en Colombia, que tuvo como objetivo empoderar a adolescentes, hijas de los empleados del Banco, para que inicien su formación como futuras líderes del país. El evento contó con la participación de 30 niñas entre los 15 y 18 años.

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN CON DIVERSIDAD EN LA ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

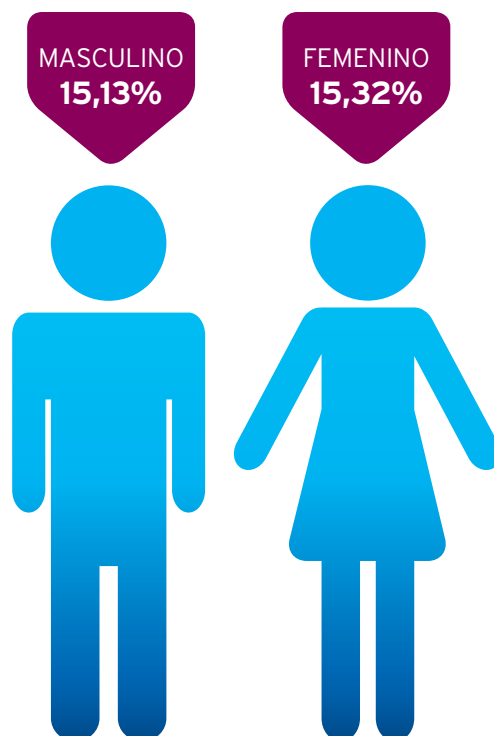
La encuesta de clima organizacional tuvo una participación del 91%. Los siguientes resultados corresponden a las preguntas que conforman el índice de diversidad que tuvo un puntaje total de 78%.

- 76% de los empleados consideran que la alta dirección demuestra apoyo a la diversidad.
- 91% de los empleados sienten que son tratados con respeto y dignidad en el trabajo.
- 69% de los empleados piensan que las personas en Citi gozan de igualdad de oportunidades para tener una carrera exitosa.
- 77% de los empleados siente que su gerente apoya sus esfuerzos de balance de vida.

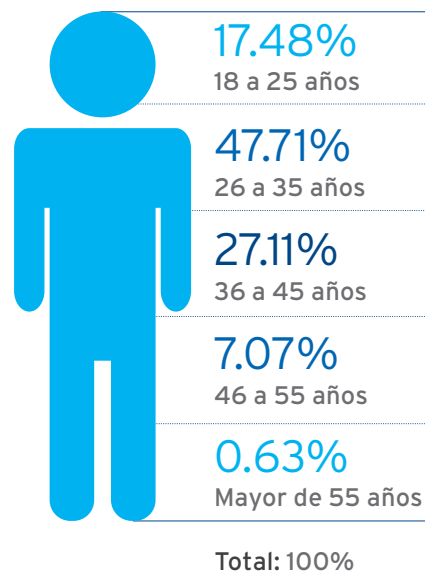
DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO¹



PORCENTAJE DE ROTACIÓN POR GÉNERO²



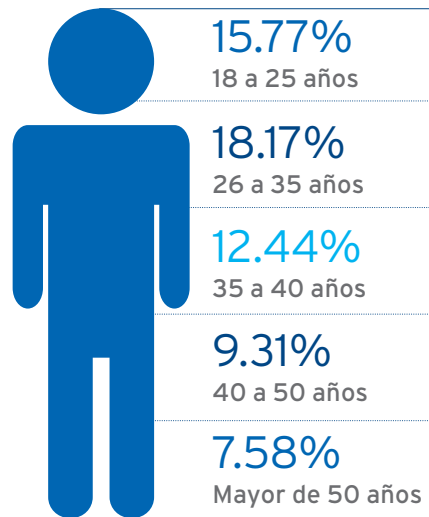
EMPLEADOS POR RANGO DE EDAD:



¹Todas las cifras de esta sección son a diciembre de 2014.

² La rotación total fue del 15,24%. Los datos presentados en la tabla corresponden al número de retiros de hombres y mujeres con relación a la población total por género.

PORCENTAJE DE ROTACIÓN POR EDAD³:



3 Retiros con relación a la población que compone cada rango de edad

Total: 100%

DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO Y NIVEL

NIVEL	% FEM	% MAS
No oficial	45.16%	36.03%
Oficial	46.88%	49.64%
Vicepresidente Asistente	5.58%	8.10%
Vicepresidente	1.86%	4.20%
Vicepresidente Senior / Director	0.33%	1.30%
Director Ejecutivo	0.19%	0.72%
TOTAL	100.00%	100.00%

DESGLOSE DE EMPLEADOS POR CIUDAD Y POR TIPO

CIUDAD	DIRECTO	EXPATRIADO	SENA	TEMPORAL	TOTAL
Barranquilla	58			34	92
Bogotá	3,043	3	173	589	3,808
Bucaramanga	27			4	31
Buenaventura	5				5
Cali	110			23	133
Cartagena	21			1	22
Cúcuta	10			3	13
Ibagué	10		1		11
Manizales	11				11
Medellín	136		3	15	154
Neiva	10			1	11
Pasto	6			3	9
Pereira	14			6	20
Villavicencio	11		1	1	13
TOTAL	3,472	3	178	680	4,333



GESTIÓN DEL TALENTO

Atracción de Talento

Citi utiliza múltiples canales para la atracción del talento clave, buscando siempre conjugar diferentes intereses, conocimientos y educación en sus empleados. Con este enfoque la organización asegura que, desde las diferentes

áreas y en todos los niveles del Banco, se cuente con personas que valoren y respeten las diferentes perspectivas y opiniones del grupo de trabajo.

Estrategia de atracción y búsqueda de talento clave

Durante 2014 se avanzó en acciones para identificar, buscar y atraer el mejor

talento para las diferentes áreas y niveles del Banco.

- Identificación y promoción de participación de mujeres en los procesos de selección para las diferentes áreas del Banco, facilitando la diversidad de género talentoso en las posiciones abiertas durante el año y con foco en posiciones de la alta gerencia.

- Mapeo de Talento - Inteligencia de Mercado: por medio del mapeo de profesionales con potencial en el mercado, se han adelantado entrevistas preliminares, con el fin de alimentar el grupo de talento clave del Banco para posibles posiciones al interior de la organización. Lo anterior ha permitido identificar y atraer de forma proactiva perfiles que se ajustan a las necesidades estratégicas de la organización.
- Pipeline de Talento Externo: en conjunto con los gerentes de las áreas, se busca identificar un grupo de talento externo que sea potencial sucesor de cargos de niveles gerenciales, alineado con la estrategia del Banco y priorizando en roles críticos y posiciones claves para cada uno de los negocios.
- Fortalecimiento del sistema interno de selección y contratación, proporcionando una mayor visibilidad y divulgación de las oportunidades laborales y/o de Carrera en Citi tanto para candidatos internos como externos.
- Apalancamiento en redes profesionales con presencia y uso activo de plataformas como LinkedIn y *Elempleo.com*, llegando con mayor impacto y recordación a los usuarios de la web.

Estrategia de alianza con universidades

Con el objetivo de atraer talento joven, que brinde al



Banco ideas innovadoras y de vanguardia, y de ofrecer a los universitarios oportunidades de desarrollo de carrera al interior de Citi, durante 2014 se ejecutaron actividades que permitieron consolidar e intensificar el acercamiento con diversas universidades.

Programa de Prácticas en Citi: Consiste en identificar, atraer y seleccionar talento joven de alto potencial. Los estudiantes son contratados bajo la figura de practicante profesional durante 6 meses o un año, según los requisitos del pensum académico de cada universidad. Durante 2014 se seleccionó un grupo de 56 practicantes. En los últimos 4 años Citi ha contratado 205 estudiantes como practicantes de los cuales el 24% han sido contratados

posteriormente como empleados directos y hoy hacen parte de diferentes equipos del Banco.

Empleados de alto potencial

Para evaluar el potencial de los empleados e identificar oportunidades de desarrollo acelerado, Citi cuenta con un fuerte enfoque hacia la gerencia del capital humano como un imperativo del negocio. Anualmente se realizan revisiones de talento, lideradas por los altos directivos del Banco en conjunto con el área de Gestión Humana.

A partir de las revisiones se identifican los empleados que por su conocimiento, agilidad de aprendizaje, motivación, desempeño, liderazgo, alto compromiso con el Banco e intereses de carrera, son invitados a participar en programas



que incluyen actividades experienciales, de observación y de aprendizaje formal, por medio de los que afianzan o desarrollan habilidades que les permiten avanzar rápidamente en su carrera profesional.

Los programas específicos para empleados con alto potencial incluyen:

- Altos Potenciales: programa dirigido a personas de la alta gerencia.
- "Talent to Watch": programa que involucra personas de gerencia media.
- Semilleros: programa de desarrollo con foco en las áreas de Operaciones y Tecnología, Cobranzas y Call Centers.

Programa de Desarrollo de Mujeres

Apalancando la estrategia de Diversidad global, se lanzó el programa de desarrollo acelerado de mujeres de Citi Colombia, cuyo objetivo es preparar talentos femeninos para fortalecer sus conocimientos y competencias para que, en el futuro, asuman posiciones de alto liderazgo. El programa selecciona aquellas mujeres más destacadas de la gerencia media, quienes participan en sesiones de conocimiento de negocio, productos, competencias de liderazgo y programas de *mentoring* con el *senior management*. En 2014, 23 mujeres finalizaron el programa

satisfactoriamente, de las cuales 68% fueron incluidas en planes de sucesión formales y 26% tuvieron oportunidades de crecimiento y desarrollo.

Testimonio:

Me siento muy contenta de saber que Citi se ha interesado en promover un programa para preparar el talento femenino y sobre todo haber hecho parte de este durante su primer año. El programa está enfocado en promover un desarrollo integral y sin duda la manera como está estructurado hace que sea efectivo y que haya generado un alto impacto. Su contenido es espectacular e integral. Personalmente, el módulo de autoconocimiento fue muy enriquecedor: entender el estilo de liderazgo, los modelos de comportamiento y descubrir los talentos y fortalezas predominantes hicieron que pudiera no solo tomar conciencia de mi propio liderazgo, sino diseñar un plan de acción para ponerlo en práctica. Esto, complementado con el taller de presentaciones efectivas y el programa de desarrollo de un proyecto multidisciplinar, permite que hoy me sienta mejor preparada como mujer y profesional de Citi.

María Lucía Amaya,
Digital Banking Head

Programa Mi Carrera

En 2013, se lanzó, a nivel regional, la iniciativa Mi Carrera, que ofrece a los empleados las herramientas necesarias

para que tomen las riendas de su carrera, brindándoles los recursos necesarios para crear planes efectivos de desarrollo junto a sus gerentes.

Durante 2014, se llevó a cabo la implementación de Mi Carrera 2.0 como continuidad a la gran iniciativa ejecutada en 2013. Mi carrera 2.0 logró los resultados que se resumen a continuación:

- **En Entrenamiento:**

Se continuó con la oferta de cursos en dos modalidades: talleres presenciales, en los que se cubrió el 90% de la población de supervisores, enfocados en brindar herramientas para la gestión de la propia carrera y el apoyo en el crecimiento de carrera de las personas de su equipo.

Talleres por aula virtual, que abarcaron el 80% de la población de contribuidores individuales, dictados en tiempo real por un facilitador regional, conectado a través de una herramienta en línea y liderando la sesión telefónicamente.

- **Valoraciones de carrera:**

El "Assessment" de carrera continuó a disposición de los empleados durante 2014 ofreciendo una herramienta de altos estándares, que por medio de una evaluación en línea, permite a cada empleado identificar sus motivadores, sus valores personales y de carrera, sus preferencias y sus talentos, como herramienta para esclarecer y liderar su propio plan de crecimiento dentro de Citi.

- **My Career Journey:**

Durante dos días consecutivos se realizó la feria de desarrollo de carrera My Career Journey 2.0 jornada en la que se agruparon diversas actividades para promover que los empleados sean protagonistas de su crecimiento.

Se contó con la asistencia de alrededor de 1,200 personas que asistieron a un panel de carrera regional con líderes de la organización, conferencias de conocimiento del negocio, un taller con herramientas para construir redes de contacto, un panel de carrera local y *stands* de información con los procesos y servicios de Recursos Humanos específicamente de las áreas de Adquisición de Talento y Entrenamiento y Desarrollo. También se llevó a cabo la promoción de la comunidad colaborativa "Citi Collaborate".

En diciembre de 2014 Citi fue reconocido por los Premios Portafolio como una de las cinco mejores compañías en prácticas de Recursos Humanos por el programa Mi Carrera.

Programa Yo Conduzco Mi Plan de Entrenamiento

Alineado con la iniciativa "Mi Carrera" durante 2014 se fortaleció el proceso de aut nominación e inscripción a cursos presenciales y por aula virtual; con más de 50 ofertas disponibles para postulación de los empleados





que manifestaran su interés de acuerdo con su plan de desarrollo individual. Al promover este programa, la cultura de desarrollo de Citi Colombia se está transformando hacia la autogestión e impulsando que los empleados se adueñen de su desarrollo y carrera.

Programa de Acompañamiento a Nuevos Líderes

Con el fin de hacer el proceso de adaptación mutua más eficiente, ágil y productivo, el programa tiene como objetivo consolidar la relación del nuevo líder con su equipo de trabajo mediante una sesión de retroalimentación grupal.

Esta iniciativa busca:

- Incrementar la velocidad de adaptación al rol de liderazgo.
- Proveer fundamentos sólidos para trabajar efectivamente como equipo.
- Facilitar el conocimiento mutuo.
- Incrementar el conocimiento de los estilos de liderazgo y los retos que demanda el negocio.

En 2014, estas sesiones se robustecieron, logrando no solo la participación de los colaboradores directos del líder, sino también de los pares y clientes internos. Se realizaron 14 programas de acoplamiento de los nuevos líderes entre todas las áreas de la organización.

Currículos de Entrenamiento Específicos por Áreas

Buscando que los diferentes equipos conozcan y lideren su propio plan de entrenamiento, Citi dio continuidad a la construcción y lanzamiento de currículos que contienen programas de entrenamiento presenciales y en línea. Los currículos deben ser realizados por los empleados para fortalecer competencias de liderazgo y eficiencia personal, así como, conocimientos técnicos requeridos en los diferentes roles.

Entrenamientos

Los programas de formación brindan a los empleados las herramientas necesarias para

tener éxito en sus funciones, crecer con la compañía y alcanzar su potencial como líderes. La capacitación de los diferentes equipos se define partiendo de las necesidades del empleado, del Banco y las específicas de cada área, y se ejecutan por medio de cursos presenciales y en línea. Los empleados pueden postularse voluntariamente a los cursos que requieran.

En 2014, se obtuvieron los siguientes indicadores en la gestión de entrenamientos: G4-LA11

- **Entrenamientos presenciales**

- Programas: 70
- Participantes: 2,100
- Horas Hombre de Entrenamiento: 40,000

- **Entrenamientos virtuales**

- Cursos: 2,300
- Participaciones de los cursos: 85,100
- Horas Hombre: 116,550

Gerencia del Talento

Durante 2014, Citi desarrolló diferentes iniciativas que permitieron fortalecer su gestión del talento. Se alcanzó un 91% en conversaciones de desarrollo para todos los empleados, con el fin de contar con planes de carrera alineados a los intereses profesionales de cada uno de ellos.

De igual forma, se dio continuidad a la revisión de talento con la participación de la presidencia y alta gerencia, en la que se definieron

INSTANCIAS DEL PROCESO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	RESULTADOS
Empleados establecen metas en el sistema de gestión de desempeño (GTMS) a inicios del año.	2014: Se logró 96%
Empleados que realizan su autoevaluación de cumplimiento de metas de mitad de año en el sistema GTMS y tienen una conversación con sus jefes.	2014: Se logró 92%
Empleados que confirmaron haber tenido la conversación de evaluación formal de fin de año con su supervisor.	2014: Se logró 93%

acciones de desarrollo para el grupo de empleados de alto potencial y posiciones críticas, con el enfoque de desarrollo de banqueros integrales. Para 2014 se seleccionaron 19 altos potenciales que participan durante un año en un programa de desarrollo acelerado.

Estas iniciativas han permitido que Citi promueva la exportación e importación de talento, la realización de promociones y asignación de nuevas responsabilidades en los empleados de una forma más ágil y enfocada. Los resultados de la encuesta de clima organizacional reflejaron un índice de satisfacción del 88% con respecto a las experiencias de aprendizaje para el desarrollo.

GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

Con el fin de evaluar cómo la labor realizada contribuye con los objetivos planteados por el banco y ayudar a mejorar el desempeño individual y colectivo, Citi realiza mediciones de desempeño a sus empleados. Para ello, cuenta con herramientas que permiten monitorear el cumplimiento de metas individuales y compartidas.

Evaluación individual

El proceso de evaluación de desempeño de Citibank Colombia tiene tres instancias:

Adicional a esto, y como parte del programa de mitigación de riesgo asociado con temas de compensación variable y bonificaciones, existen reglas

claras acerca de los esquemas de compensación que aplican a los empleados cubiertos de Citi entendiendo que un *Covered Employee* es aquel que cumple con las siguientes características y están agrupados así:

- Grupo 1: 15 Oficiales de Citi-group (Reportes de CEO).
- Grupo 2: Empleados o Altos Ejecutivos que pueden tomar o influenciar la decisión de tomar un riesgo material para la compañía o para una unidad de negocio.
- Grupo 3: Empleados o Altos Ejecutivos con roles similares e incentivos similares, que, actuando como grupo, pudieran crear un riesgo material para la compañía o para una unidad de negocio, aun cuando no representen un riesgo al actuar individualmente.

Citibank tuvo 34 empleados catalogados como empleados cubiertos durante 2014, en los grupos 2 y 3, quienes para el caso tuvieron un proceso especial de evaluación, el cual comprendió una revisión por parte del supervisor considerando factores de riesgo, un tablero de indicadores, metas acerca del desempeño del negocio y una evaluación 360 grados. Para los empleados del grupo 2, adicional a la evaluación, también se hizo una medición independiente de comportamiento de riesgo por parte de las áreas de control del Banco.

- **Evaluación entre Colegas**
Además de los procesos de evaluación regulares, Citi

Colombia continuó fortaleciendo la definición de metas cruzadas entre áreas buscando la alineación y el trabajo en equipo de los líderes del Banco. De esta forma, se generó un cuadro de mando integral alineado con la estrategia del negocio.

Adicionalmente, Citi cuenta con una herramienta de retroalimentación llamada "Multi Perspective Feedback" (MPF). Es una herramienta electrónica por medio de la que se obtiene retroalimentación 360° (Jefe, Pares, Reportes Directos y Clientes Internos) para complementar la evaluación y realizarla de forma objetiva. Aplica para Directores y "Managing Directors".

La data que se obtiene le da al jefe diversas perspectivas de la contribución, logros e interacciones de

sus colaboradores durante el año. El propósito final es que con esta información se generen conversaciones de desempeño objetivas, pues la evaluación no solo se basa en la perspectiva del jefe sino de todas las personas que interactúan con el colaborador.

Escuchamos a los empleados

Citi cuenta con herramientas únicas que permiten complementar los canales tradicionales de comunicación con los empleados, y aprovechar al máximo el diálogo, la colaboración y el intercambio de conocimiento al interior de la organización.

Encuesta de Clima Organizacional

Citibank Colombia realiza anualmente una encuesta de clima organizacional, La Voz del Empleado



En Citi el desarrollo profesional se percibe de diferentes formas, promoviendo movimientos verticales, horizontales y de profundización que le permitan al empleado crecer de acuerdo a sus necesidades e ideal de carrera.

VOE, por medio de la cual se mide el nivel de satisfacción de los colaboradores en la organización. Cada líder, con el apoyo de recursos humanos, presenta los resultados de área a su equipo, y realiza grupos focales para establecer planes de acción que permitirán mantener o incrementar los niveles de satisfacción en sus equipos y en la organización.

Para garantizar confidencialidad y anonimato en las respuestas de los participantes, Citi utiliza un proveedor externo a nivel mundial y no genera reportes para las áreas con menos de siete participantes.

Se destaca el índice de participación de los empleados de Citibank Colombia en esta encuesta para 2014, que fue del 91%, lo que permite contar con una muestra muy representativa de la población. En los cuatro índices principales que mide la encuesta, los resultados fueron satisfactorios:

- Índice de Diversidad: 78%
- Índice de Efectividad Gerencial: 80%
- Índice de Compromiso: 81%

- Índice de Cultura Ética: 90%
Paralelo al desarrollo de la encuesta, en 2014 se continuó fortaleciendo el “Sistema de Apoyo para los VOE Champions”, quienes en cada una de las áreas del Banco se vuelven líderes y ejecutores de prácticas que promueven el bienestar en sus equipos.

Comunicación abierta y transparente con nuestros empleados

Citi considera la comunicación abierta y transparente como un pilar fundamental del comportamiento ético. Por tal razón promueve la creación de canales que faciliten una entrega oportuna de la información y una comunicación directa con los empleados.

- Iniciativa Café con el Policy: busca promover espacios de comunicación y acercamiento de los empleados con los miembros del Comité de alta gerencia de Citi Colombia. Durante 2014 se realizaron 13 Cafés con el Policy que permitieron transmitir información relevante del negocio y conocer la percepción de los empleados

sobre temas específicos planteados en las reuniones.

- Utilización de Pantallas Audiovisuales: durante 2014 Citi fortaleció la implementación de pantallas como otro canal de comunicación. Al cierre del año se contó con 36, ubicadas en las sedes administrativas, divulgando información para los empleados y 57 ubicadas en las sucursales bancarias.
- Durante 2014 se lanzó y fortaleció la herramienta “Citi Collaborate” una plataforma de comunicación de doble vía y trabajo colaborativo entre los empleados. Más de 1,900 empleados se registraron durante el año.

Programas de Reconocimiento

Citi reconoce la forma de trabajar de todos los integrantes de la compañía por medio de dos programas principales: Citi-millas y Galaxy of Thanks. Los programas están orientados a valorar y reconocer los logros individuales y grupales cuando van más allá de las expectativas y demuestran la excelencia e innovación en el trabajo.

Citimillas es el programa bandera de Citi Colombia. Busca premiar la labor de los empleados por su comportamiento sobresaliente, cuando va más allá de sus responsabilidades y funciones básicas. El programa está enmarcado en lineamientos corporativos de “cómo alcanzamos nuestras metas”, que corresponde a:

- Propósito Común
- Liderazgo

- Ingenio
- Finanzas Responsables

Durante 2014 se otorgaron 2,800 Citimillas como resultado de estos reconocimientos.

Por medio de una plataforma tecnológica corporativa "Galaxy of Thanks" busca fortalecer y resaltar el trabajo en equipo dentro de los diferentes segmentos de Citi. Los empleados otorgan agradecimientos a sus compañeros de trabajo como reconocimiento por su colaboración y apoyo, de esta manera, se cultiva un ambiente de cordialidad y sano reconocimiento.

BIENESTAR Y BENEFICIOS PARA LOS EMPLEADOS

Citi está convencido de que la base del éxito está en su talento. Por tanto, para garantizar y mantener niveles de excelencia brinda las mejores condiciones para el beneficio de todos los empleados.

Beneficios

En 2014, los flujos para acceder a los beneficios por parte de los empleados de jornada completa de Citibank Colombia fueron actualizados y optimizados con el fin de que los empleados tengan mejores tiempos de respuesta a sus solicitudes, reduciendo el tiempo de espera a menos de la mitad.

Plan de Salud

- Plan de Salud: 384 nuevos beneficiarios para un total de 1,965.
- Eventos médicos solicitados con la póliza: 44,787 eventos

(cubre desde consultas hasta hospitalizaciones).

- Seguro de vida: 100% de los empleados.

Durante 2014, se incrementaron los montos de los anteriores beneficios extra-legales contemplados en el Plan, contribuyendo en la cobertura de necesidades en materia de vivienda, educación y salud, promoviendo de esta forma un mayor bienestar para los colaboradores y sus núcleos familiares.

Actividades de Bienestar

Citi Colombia y Citibank Club han incluido diversas actividades culturales, recreativas y deportivas como parte del plan de bienestar que ofrece la organización. La participación de empleados y sus familias en las actividades desarrolladas en 2014 se resume a continuación:

TIPO DE CRÉDITO	CANTIDAD
Vivienda	232
Consumo	593
Calamidad	9
TOTAL	834

TIPO DE AUXILIO	CANTIDAD
Auxilio defunción	11
Auxilio de estudio para empleados	816
Auxilio de estudio para hijos	602
Auxilio de gastos notariales	190
Auxilio de natalidad	82
Auxilio óptico	556
Reembolsos educativos	267



ACTIVIDAD	ASISTENTES	
Asamblea general	110	Empleados
Torneo de bolos	320	Empleados
Caminatas ecológicas	1,300	Empleados y Familia
Torneo de baloncesto	200	Empleados
Polla Mundial Fútbol	1,532	Empleados
Premiación Polla Mundial de Fútbol	55	Empleados
Bonos dobles de cine	230	Empleados
Patrocinio Selección de Fútbol	25	Empleados
Detalles Día de las Madres y Padres	3,500	Empleados
Carrera atlética New Bance	200	Empleados
Detalles Mes de la Amistad	3,500	Empleados
Fiesta de Halloween	1,000	Empleados
Fiesta Fin de Año	2,000	Empleados
Turismo alquiler casas y apartamento	195	Empleados
Turismo alquiler casas y apartamento	1,895	Familiares
Torneo de paint ball	512	Empleados
Aguinaldo Navidad Niños	1,595	Hijos Empleados
Pasaportes Salitre Mágico	1,500	Hijos Empleados
Accesos Parque Salitre Mágico	2,100	Empleados
Polideportivo sede Centenario	520	Empleados

Además se ofrecieron los siguientes eventos para empleados:

- Vacaciones Recreativas: programa de vacaciones para los hijos de empleados quienes tienen la oportunidad de hacer nuevos amigos y compartir momentos de diversión en sitios como Panaca y Divercity, entre otros. 300 niños participaron de esta iniciativa.
- Citibankeritos: día que permite que los hijos de los empleados puedan conocer el lugar de trabajo de sus padres y tener una tarde para compartir con ellos actividades lúdicas. 300 niños participaron en marzo de 2014.
- Celebración del Mundial de Fútbol: durante la época del Mundial de Fútbol se realizó una charla dictada por el comentarista deportivo Hernán Peláez en la que cientos de empleados recordaron los goles memorables de Colombia a lo largo de la historia. Además, se instalaron 23 pantallas para ver los diferentes partidos del mundial y más de 1.000 empleados participaron de la "polla" de Citibank Club, que otorgó premios como viajes y televisores.

Transformación Cultural

Los retos de crecimiento en los negocios, que Citi enfrenta para el futuro, hicieron que el enfoque del trabajo durante 2014 se orientara en integrar la cultura organizacional con la estrategia



del Banco. Basados en este concepto, se consolidó el proceso de transformación cultural liderado por la alta gerencia y facilitado por Recursos Humanos, el proceso cuenta con 5 líneas de transformación cultural:

- Foco en el Cliente
- Productividad
- Innovación
- Talento
- Bienestar

Las iniciativas ejecutadas en 2014 para cada una de estas líneas fueron:

• **Foco en el cliente**

- Durante el transcurso de 2014 se lanzó "Power of One", para la Banca de Consumo y las áreas de soporte. El programa tiene como objetivo ofrecer una experiencia extraordinaria a los clientes del Banco donde quiera que estén. Para lograr ejecutar este

objetivo, los participantes aprenden a operar bajo una misma cultura y como un solo equipo, teniendo en cuenta los fundamentos de "Ser Responsable", "Ser un solo equipo" y "Ser nuestro futuro". Los ocho entrenamientos realizados en 2014 contaron con iniciativas como entrenamientos presenciales, entrenamientos en línea, videos y lecturas, entre otros, cubriendo una población de 269 empleados.

- Entre los meses de octubre y noviembre se realizaron dos sesiones del taller de servicio excepcional: Más allá del Servicio. De la mano de áreas del negocio, Recursos Humanos y "Citiphone" 45 personas recibieron el entrenamiento.
- **El entrenamiento tuvo como fin:**

- Dar a conocer la nueva estrategia de consumo.
- Resaltar la importancia del rol de los asesores dentro de la estrategia.
 - ¿Dónde estoy dentro de la organización?
 - ¿Por qué soy importante para cumplir con la estrategia de la organización?
 - ¿Cómo desde mi rol puedo ir más allá para ayudar a cumplir con esa estrategia?
- Desarrollar las competencias que permitirán ir más allá del servicio y dar un servicio excepcional.

• **Productividad**

- El pilar de productividad tiene como objetivo incrementar los niveles de productividad en las diferentes áreas del Banco, mediante la promoción del uso de metodologías y técnicas de mejoramiento continuo de procesos, brindando soporte y seguimiento al desarrollo de las iniciativas y propuestas de mejora de productividad.
- Programa Tráiganos su Caso: ofrece asesoría a los empleados para realizar mejoras en los procesos del Banco por medio de herramientas de fácil implementación, durante 2014 contamos con la participación de seis personas.
- Iniciativas de productividad para el acompañamiento en

el desarrollo de proyectos diseñados para mejorar la productividad de las diferentes áreas del Banco, por medio de la implementación de la metodología del área. Durante 2014, se recibieron 56 iniciativas de proyectos donde 25 de estos fueron cerrados completamente.

- Capacitaciones de Productividad: consiste en entrenamientos virtuales de aproximadamente 30 minutos sobre herramientas que pueden fortalecer el mejoramiento de un proceso, aumentar la productividad tanto personal como la de su área y la del Banco. Durante 2014 se realizaron 18 capacitaciones con una participación de 793 Colaboradores.
- Piezas Creativas: herramienta que busca impactar la productividad y el bienestar de los colaboradores por medio de comunicados

periódicos con información relacionada con el aumento de la productividad personal y laboral. Durante 2014, se realizaron 39 Piezas Creativas.

• Innovación

- Con el objetivo de incentivar a los empleados a innovar de una manera divertida a través del juego, a principios del año se lanzó la iniciativa Gamification. Más de 500 empleados participaron de este programa.
- Citi participó por segunda vez en Next Bank, un evento sobre las últimas tendencias de innovación en la banca que ofrece una plataforma para que las empresas, que brindan servicios innovadores para el sector financiero, puedan darse a conocer.

• Bienestar

- Balance de Vida: iniciativa que permite tener balance de vida

personal y profesional. Cuenta con 10 diferentes alternativas para: trabajo remoto, tiempo flexible y manejo de horarios de trabajo para los padres. En 2014, la encuesta de clima laboral VOE arrojó como resultado que 32% de los empleados ya hacen uso de estas herramientas y 50% quiere implementarlas, es decir un 82% de la organización tiene interés en este asunto.

- Charlas de Bienestar (en asocio con Crediciti): En total fueron 8 charlas con una asistencia superior a 400 participantes entre empleados y familiares:
 - Pequeños cambios, grandes beneficios en nutrición (2 charlas).
 - Pensamiento positivo un estilo de vida (2 charlas).
 - Padres eficaces, adolescentes exitosos (1 charla con familiares).
 - Administrando afecto y finanzas familiares (1 charla con familiares).
 - La magia del autoestima y fortalecimiento personal (2 charlas).
 - "Jeans por una Buena Causa": Los empleados que no atienden clientes hacen una donación mensual para asistir al trabajo los viernes en jeans. Con los recursos, se apoya al programa de Dividendo por Colombia "Leer y Escribir en las Escuelas" que busca fomentar la lectura entre los niños de básica primaria en los colegios de

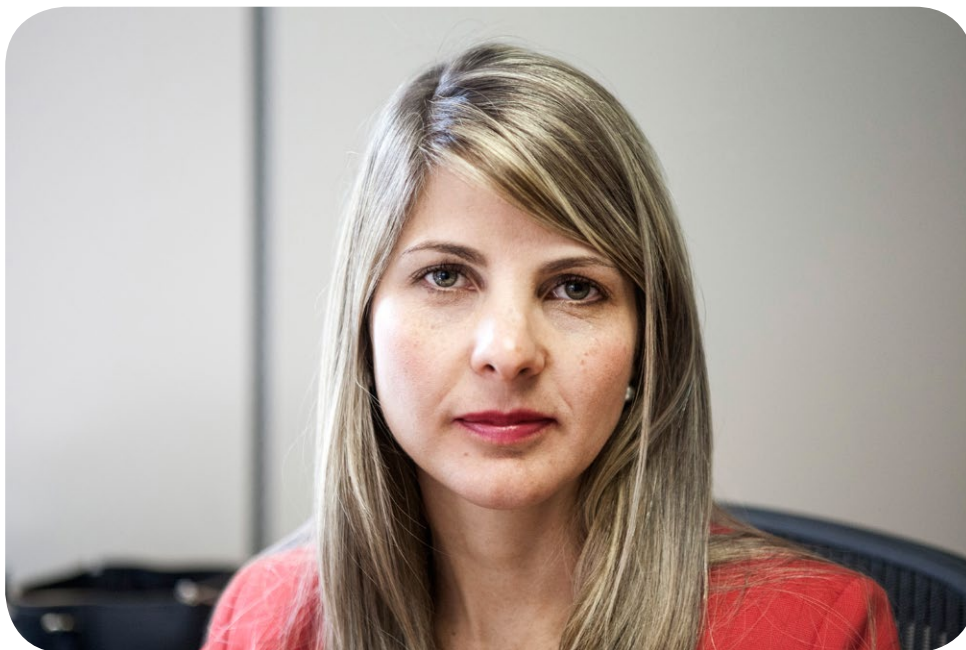


bajos recursos. En 2014, gracias a las donaciones de los empleados de Citi, se entregaron 3 bibliotecas y se realizaron talleres de formación y refuerzo, entre otras actividades, por un valor total de \$94'216.393.

- Comunicaciones “Más Bienestar”: boletín digital que sale dos veces a la semana con noticias de variadas ofertas de eventos relacionados con bienestar y ofertas laborales.
- Día de la Diversión: con el objetivo de materializar que trabajo, productividad y diversión van de la mano, en el mes de abril se realizó el día de la diversión en el trabajo. Más de 3.000 empleados disfrutaron de actividades lúdicas y de integración como magos, juegos, selfies, entre otras que llegaron a sus puestos de trabajo durante la jornada laboral.
- Happy Moments: programa con foco en las sucursales del Banco (52 sucursales a nivel nacional) que busca llevar espacios de bienestar, diversión y esparcimiento al día a día del trabajo. El 100% de los empleados encuestados han evaluado esta iniciativa como “buena” o “muy buena”.

SALUD Y SEGURIDAD

Citi cuenta con lineamientos y programas en salud y seguridad que refuerzan la premisa



de garantizar la calidad de vida de sus empleados.

Los programas liderados desde Salud Ocupacional están enfocados en la prevención de las enfermedades que podrían originarse en el trabajo. Partiendo de los riesgos identificados en las matrices de peligro de Citibank, los programas emprendidos por el área son:

- Sistema de vigilancia epidemiológica para la prevención de desórdenes musculoesqueléticos, el cual contempla además un programa de pausas saludables, que involucra 100% de la población a nivel nacional.
- Sistema de vigilancia epidemiológica para riesgo auditivo.
- Sistema de vigilancia epidemiológica para el cuidado de la voz.

- Sistema de vigilancia epidemiológica de Riesgo psicocolaboral.
- Programa de riesgo cardiovascular.

Adicionalmente, desde el área de Safety (seguridad industrial) se lideran los procesos en pro del bienestar y la seguridad en el trabajo de los colaboradores:

- Mantenimiento y control de la red contra incendios.
- Programa de mantenimiento de elementos de extinción contra incendios.
- Programa de mantenimiento de señalización de emergencia.
- Programa de inspecciones preventivas (planeadas y no planeadas).
- Análisis de riesgo de sedes y sucursales del país.

- Capacitaciones y entrenamiento en manejo de sistemas de red contra incendio.
- Nombramiento y capacitación de *Safety officer* and *fire warden* en todas las sedes y sucursales del país.
- Programa de seguridad basada en el comportamiento para la prevención de accidentes de trabajo.
- Mediciones de higiene industrial en sedes y sucursales del país.

Brigada de Emergencias:

Citi cuenta con una brigada de emergencias conformada por colaboradores de todas las sedes y sucursales, quienes cuentan con un amplio entrenamiento en primeros auxilios, prevención y control de incendios, evacuación y rescate.

Adicionalmente, hay 200 brigadistas certificados internacionalmente por la Asociación Americana del Corazón en Reanimación Cardio-Pulmonar y 3 brigadistas certificados por

Bomberos Interamericanos de la ciudad de Miami Florida EE.UU.

La brigada de emergencias y el equipo de seguridad y salud en el trabajo de Citi, planean y ejecutan mínimo 2 simulacros de emergencia y evacuación al año, en cada sede y sucursal del país.

La brigada de emergencia, apoya y ofrece el primer respondediente en primeros auxilios, para posibles emergencias médicas de las sedes y sucursales del país.

Semana de seguridad

Por séptimo año consecutivo entre el 22 y 30 de septiembre el Banco, en cabeza de Citi Security and Investigative Services, realizó la semana de la seguridad. En Colombia hubo actividades para los colaboradores de todas las ciudades, en cada una de las sedes y sucursales del Banco.

Durante esta semana, se entregó material preventivo, "pausas saludables, para la prevención de enfermedades

de riesgo osteo-muscular", se realizó el lanzamiento del programa de seguridad basada en el comportamiento, a través de una obra de teatro. Se llevó a cabo una actividad de sensibilización para el uso y obtención de elementos de emergencia necesarios en el hogar. ■



RETOS 2015

Atracción & Talento

- Búsqueda proactiva de talento en el mercado.
- Foco en el desarrollo del liderazgo de la gerencia media.
- Fortalecimiento de programas transversales a la organización de desarrollo de talento.

Diversidad:

- Fortalecimiento en el desarrollo de mujeres para cargos de liderazgo.
- Mayor penetración de los programas de balance de vida.

Salud y Seguridad

- Cumplimiento del decreto 1443 de 2014, con la formalización del sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo.
- Avanzar con el sistema de riesgo psicolaboral. A través de estrategias que impacten positivamente en la gente.
- Aumentar el número de brigadistas idóneos y entrenados para cada sede y sucursal del país.

www.citi.com.co

