

# CITIBANK-COLOMBIA S.A. INFORME DE GESTIÓN 2014

Bogotá, D.C., 25 de febrero de 2015

Apreciados señores Accionistas:

La Junta Directiva y el Presidente de Citibank-Colombia S.A. se complacen en presentar a ustedes a continuación el Informe de Gestión del Banco de que trata el artículo 47 de la Ley 222 de 1995, con los resultados al cierre del ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2014, los principales logros y realizaciones alcanzados durante ese año y las perspectivas para el año 2015.

# **EVOLUCIÓN ECONÓMICA**

Durante el 2014 el crecimiento de la economía Colombiana muy probablemente estuvo alrededor del 4.8%. Este resultado se debió a la buena dinámica observada en sectores domésticos como la construcción, el comercio, el transporte y los servicios financieros. Por su parte tanto la minería como la manufactura presentaron crecimientos débiles debido al número de atentados terroristas a la infraestructura de transporte de petróleo y en el caso de la manufactura a una dinámica que incluyó la disminución en la capacidad de refinamiento del país debido a la expansión de la refinería de Cartagena. A partir del cuarto trimestre comenzaron a observarse caídas significativas en los precios del petróleo y con ello se empezaron a generar preguntas sobre el efecto que menores ingresos por este concepto podrían tener sobre la actividad económica hacia adelante. Sin embargo el año terminó mostrando la fortaleza del sector interno.

En el campo inflacionario, factores climáticos adversos disminuyeron la oferta de los mismos lo que se tradujo en incrementos significativos en los precios. Al mismo tiempo se presentaron revisiones al alza en los precios de los bienes regulados, factores que llevaron la inflación a terminar en 3.67%. De esta manera Colombia continúa siendo el único país en la región que ha podido mantener la inflación dentro del rango pre-establecido por el banco central como parte de su esquema de inflación objetivo.

En materia de tasas de interés, una recuperación económica combinada con presiones inflacionarias llevó a que el Banco de la República iniciara su proceso de normalización de política monetaria llevando la tasa a niveles de 4.5%. Sin embargo la magnitud de estos incrementos no se transmitió de forma completa al conjunto de tasas de interés de la economía.

Por último en materia cambiaria durante el 2014 el peso colombiano inició el año depreciándose debido a la falta de apetito por activos en mercados emergentes y luego a partir



de marzo dicha tendencia se revirtió y al país entraron dólares interesados en comprar deuda pública lo que generó un incremento de la oferta de dólares y su respectiva apreciación. Durante el segundo semestre vimos nuevamente un tipo de cambio depreciado debido en gran parte a la caída en los precios del petróleo, lo cual fue visto por los mercados como una disminución de la oferta futura de dólares en la economía. Así las cosas la divisa americana cerró el año en 2376.51.

A nivel del comportamiento del sistema financiero, el 2014 estuvo marcado por valorizaciones en el mercado de deuda local producto del apetito ya mencionado por parte de los actores externos. Sin embargo en materia crediticia, la no transmisión de los incrementos de tasas del Banco de la República hizo que los diferenciales de tasas de interés no se vieran beneficiados y por el contrario en algunos casos los mismos se continuaron cerrando. De todas formas, el sistema logró cerrar el año con indicadores optimistas en cuanto al crecimiento del crédito y mejoras en los indicadores de calidad de cartera (salvo en los créditos hipotecarios) y hacia adelante el desafío más importante será el manejo que el sistema le dé a la desaceleración económica que se avecina producto de la fuerte caída en los precios del petróleo. Habiendo dicho lo anterior, la estabilidad financiera no está en riesgo y el sistema financiero continúa siendo uno de los mejor comportados y que mayor contribución hace al crecimiento económico.

#### **RESULTADOS FINANCIEROS**

Al 31 de diciembre de 2014 los activos del Banco aumentaron en \$1.455.635, 17% más que el valor registrado al 31 de diciembre de 2013. El referido aumento se originó principalmente a la posición mantenida por la tesorería al cierre del ejercicio contable, que junto al incremento de la cartera de créditos reflejaron la siguiente situación en los estados financieros:

- Aumento en el disponible por \$182.597;
- Aumento en las posiciones activas por \$669.601 en operaciones del mercado monetario principalmente mantenidas en Banco de la República.
- Reducción en el portafolio de inversiones en \$522.691 principalmente representado en TES, TDAs y TRDs, por \$487.756.
- Aumento en la cartera de créditos por \$638.260 donde los productos más sobresalientes dentro de la colocación de la cartera fueron créditos por \$548.074 de la Banca Comercial y tarjeta de crédito consumo por \$170,225.
- Aumento en las Aceptaciones y Derivados por \$377.570, principalmente en contratos forward en \$177.269 y opciones \$165.415
- Incremento Otros Activos en \$107.824 principalmente debido al Margen Colateral sobre los derivados.

Los pasivos aumentaron en \$1.452.665, esto representa el 20% frente al año anterior, debido a las siguientes razones:

- Aumento en los depósitos y exigibilidades por valor de \$1.412.038 principalmente por el mayor volumen de captaciones en depósitos de ahorro por valor de \$698.304, cuentas corrientes por \$480.152, certificados de depósito a término por \$174.065.





- Incremento Aceptaciones y Derivados por \$380.560, principalmente en forwards \$181.933 y opciones \$165.415.
- Disminución en los Títulos emitidos por \$354.800 debido al cambio de estructura de fondeo de largo a corto plazo.

Como principales movimientos en el patrimonio se observa una disminución en las reservas ocasionales por valor de \$85.401 y un incremento en el rubro de utilidad del ejercicio por valor de \$87.776.

La disminución en las reservas ocasionales obedeció a la distribución de dividendos en 2014 por valor de \$226.442 compensado con la apropiación de utilidades del año 2013 por \$141.041.

#### DESEMPEÑO DEL BANCO

Durante el 2014, Citibank-Colombia S.A. continuó con la estrategia de profundizar las relaciones con todos sus clientes con base en una oferta específica de valor basada en la innovación y el enfoque en segmentos de alto valor. En el caso de la banca de consumo, se resaltan nuestros esfuerzos por incrementar nuestra participación de mercado por medio del fortalecimiento de estrategias focalizadas como es el caso de Rewards y CitiPriority. Asimismo vale la pena mencionar que enfrentamos retos grandes para sostener los resultados operacionales como es el caso de caídas en la tasa de usura, y la revaluación del dólar. También se resalta la continuidad de la estrategia de captación que busca minimizar el costo de fondeo en el mediano y largo plazo.

Por otro lado, el movimiento en las tasas de interés en el mercado y en particular las de los títulos de deuda del gobierno (TES) generó un impacto significativo en la tesorería con un aumento en la utilidad neta final de \$75.847 millones, lo anterior aunado a mejor desempeño en las operaciones de cambio y derivados que permitieron un incremento en el ingreso neto por este concepto de \$74.462 millones.

El aumento neto del 48% por un monto de \$116.021 millones en utilidad antes de impuesto se explica principalmente por los aspectos descritos anteriormente y por la disminución en provisiones de cartera en \$48.093 millones originado por la redefinición de colocación de cartera de consumo.

El Activo Total del Banco creció 17% al pasar de \$8.650.619 millones en 2013 a \$10.106.253 millones en el 2014, dado principalmente los siguientes aspectos:

- Recomposición entre los activos líquidos dado 1) el aumento del disponible en \$182.597 millones, Simultáneas, Interbancarios & Trasferencia Temporal de Valores Activas en \$669.601 millones & Derivados en \$377.570 millones y 2) disminución en Inversiones en \$522.691 millones debido a que se realizaron operaciones de Tesorería que permitieron aprovechar las condiciones del mercado al cierre del trimestre.
- Cartera Comercial aumento 40%, \$604,289 millones principalmente en los segmentos de energía, telecomunicaciones y alimentos.



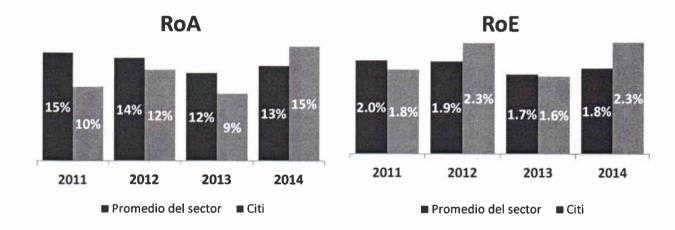


 Los Otros Activos aumentaron 42%, \$107.824 millones dado el Margen Colateral sobre derivados.

El Pasivo Total aumento 20%, \$1.452.665 millones, debido principalmente a los siguientes aspectos:

- Incremento depósitos 22%, 1.412.038 millones en cuentas corrientes y de ahorros que conllevó aumento en la liquidez agregada de nuestra Entidad y disminución del 79% en los Títulos emitidos por \$354.800 millones, debido al cambio de estructura de fondeo de largo a corto plazo, que permitió una fuente de fondeo más económica.
- De igual forma se evidencia un aumento de los derivados en \$380.560 millones dada la estrategia de la Tesorería hacia operaciones liquidas.

El patrimonio tuvo un incremento de \$2.970 millones dado el efecto neto de 1) la Utilidad del año 2014 por \$228.816 millones y 2) la distribución de dividendos en 2014 por valor de \$226.442 millones. La rentabilidad sobre el patrimonio (ROE) aumentó debido al crecimiento en la utilidad neta, pasando de 9% en el 2013 a 13% en el 2014. De igual manera, la rentabilidad sobre los activos totales (ROA) pasó de 1.6% en el 2013 a 2.3% en el 2014<sup>1</sup>, donde ambos indicadores se muestran superiores al promedio de la industria.



La estrategia de segmentación, crecimiento de red de cobertura y el alto nivel de servicio ofrecido a los clientes corporativos y de banca personal, ha logrado posicionar a Citibank-Colombia S.A. como una entidad financiera que ofrece servicios de calidad diferenciados y específicos a sus clientes, evidenciado en el incremento de los niveles de satisfacción.

Resaltamos entre los servicios, las soluciones estructuradas de recaudo, pagos, comercio internacional, productos de tesorería y banca electrónica destacando entre otros nuestro portafolio de servicios de banca móvil y el lanzamiento de CitiPriority y de Rewards.

VIGILADO SIPERINTENCECCOGRAM

HARIA A VIRETA PIÑEROS

PRATIZINA PLATÍGICO

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia



Todo esto enmarcado dentro de un exigente ambiente de control, aprovechando nuestros procesos de auditoría interna y externa. Del mismo modo, enfrentamos exitosamente todos los cambios regulatorios y tributarios.

La cartera corporativa continúa siendo una de las más sanas del mercado gracias a nuestro control previo de riesgo enfocado por industria que anticipa los potenciales riesgos crediticios y mantiene la máxima rentabilidad de nuestros depósitos reduciendo el riesgo de crédito.

En la banca de consumo nos enfocamos en fortalecer la rentabilidad del negocio, por medio de iniciativas alineadas con la disminución de la vulnerabilidad del portafolio de activos ante fluctuaciones en tasas de mercado, la consolidación de la mejora de la cartera en algunos productos que se venía trabajando desde 2013 y el fomento del crecimiento de algunas líneas de negocio por medio de la flexibilización paulatina de la política de crédito. Los esfuerzos en la estrategia de Consumo están enfocados en el fortalecimiento de las propuestas de valor dirigidas a los segmentos Affluent y Emerging affluent, buscando incrementar nuestra participación y posicionamiento en este mercado, esfuerzos que vienen demostrando unos resultados destacables a nivel de Adquisición, Portfolio Management y NPS.

#### PERSPECTIVAS FUTURAS

Citibank-Colombia S.A. continuará durante el 2015 con su estrategia de crecimiento en sus negocios basada en innovación, eficiencia, servicio al cliente, excelencia operacional y estricto ambiente de control y cumplimiento.

Desde el año 2008, la franquicia en Colombia ha sido una de las franquicias que cuenta con mayor potencial de crecimiento en Latinoamérica. En el 2011, Colombia fue incluida en la lista de países foco dentro los mercados emergentes y a 2015 es el único país que sostiene dicha posición en la región. En línea con las estrategias definidas, se seguirán desarrollando planes de trabajo para aumentar la base de clientes en los nuevos segmentos y profundizar la relación con los clientes existentes.

La permanente innovación en el portafolio de productos y servicios nos seguirá permitiendo acompañar el crecimiento de nuestros clientes y hacer alianzas con ellos.

Se mejorará la eficacia de la red de cobertura enfocando los esfuerzos de la red física y digital en las zonas con clientes de mayor potencial y de mayor alineamiento con la estrategia de crecimiento global. Con esto se espera generar mayores oportunidades de negocio, manteniendo la estructura actual de costos operativos y aumentando nuestra presencia en mercados de relevancia para el banco.

Los retos para el 2015 son evidentes dadas las condiciones actuales de los mercados internacionales.

Entre aquellos que vale la pena mencionar figuran:





- 1. Continuar con la generación de resultados favorables en lo que se espera sea un segundo año de condiciones macroeconómicas y de mercado adversas para el sector financiero.
- 2. La caída en el precio del barril de crudo ha generado un deterioro en el perfil de riesgo de los clientes corporativos del sector de Oil & Gas. El banco está siguiendo rigurosamente al sector y tomando las medidas correspondientes para mitigar riesgos.
- Este mismo fenómeno macroeconómico podría afectar también a la banca de consumo dado el número de despidos que se espera para este mismo sector. A la fecha se está monitoreando exhaustivamente el portafolio de consumo vinculado este gremio como medida preventiva.
- 4. Apalancar el crecimiento de los resultados operacionales manteniendo un estricto control del gasto.

#### **ASPECTOS ADMINISTRATIVOS**

#### Apoyo a la Comunidad

#### Responsabilidad Social Corporativa/ Comunidad

Desde la óptica de la filosofía de Responsabilidad Financiera, Citibank-Colombia S.A. ha establecido políticas y procedimientos para beneficiar no solo a las comunidades en las que está presente, sino a otros de sus principales grupos de interés. Por esta razón, el banco cuenta con una estrategia de sostenibilidad, la cual establece los objetivos de la franquicia para aportar al desarrollo social y a la sostenibilidad ambiental. En el marco de esta estrategia, en el 2014 Citibank-Colombia S.A. identificó planes de trabajo para continuar con su adherencia al Protocolo Verde, una iniciativa voluntaria desarrollada por Asobancaria en 2012 que busca mejorar las prácticas sociales y ambientales en el sector financiero. Entre los principales planes de trabajo, estuvieron:

- La visita a Colombia Director Global de ESRM. Durante su visita se realizaron capacitaciones internas y reuniones con actores externos clave como la ANH, ANI, FNC y Ministerio de Medio ambiente,
- Lanzamos la segunda versión (versión para toda LATAM) de la encuestas de evaluación de desempeño de sostenibilidad para proveedores. Durante su fase piloto se aplicaron 16 encuestas a los proveedores estratégicos.

En cuanto a inversión social, Citi se compromete a mejorar la calidad de vida de las comunidades contribuyendo al empoderamiento económico y la inclusión financiera de personas y familias colombianas. Para cumplir estos objetivos, Citi se apoya de la Fundación Citi, la cual financia proyectos en los diferentes países a través del mundo relacionados con los siguientes focos de inversión:

- Educación Financiera.
- Apoyo a entidades micro financieras.
- Fortalecimiento de la microempresa.
- Educación post secundaria enfocada a la inserción de jóvenes en el mundo laboral.





Durante el 2013, la Fundación Citi en nombre de Citibank-Colombia S.A, invirtió un total de USD\$575,000en proyectos relacionados con la inclusión financiera y el desarrollo económico. En el 2014, la fundación Citi asigno un total de USD\$600,000<sup>2</sup>

Específicamente se apoyaron las siguientes organizaciones y proyectos:

- SEEP y Asomicrofinanzas: Apoyo al fortalecimiento de Asomicrofinanzas relacionados con servicios a los asociados, la gestión del conocimiento y las actividades de relacionamiento.
- Cooperativa Emprender: Organización de la versión número 12 del Premio Citi al Microempresario Colombiano.
- Contactar: Apoyo en el diseño y oferta de productos de microcrédito verdes (o para financiar energía renovable y eficiencia energética). La asistencia técnica es realizada por microenergy. Fundación Capital: Fase II del proyecto Colombia LISTA, iniciativa que busca escalar la educación financiera a beneficiarias de transferencias monetarias condicionadas utilizando tecnologías móviles.
- OIM: Desarrollo de modelos de educación financiera para jóvenes víctimas del conflicto armada y próximos a recibir indemnizaciones del gobierno (micro distribución) para ofrecer oportunidades de generación de ingresos a personas de bajos recursos.

De igual manera, Citibank-Colombia S.A. realiza donaciones filantrópicas puntuales a diferentes causas sociales. Estos aportes sumaron un total de USD\$20655.68 durante el 2013 y se beneficiaron organizaciones como Compartamos Con Colombia, The American Society of Bogotá, Secretariado Social de Soacha, Hábitat para la Humanidad y AMCHAM. En el 2014, estas donaciones ascendieron a \$ 35,543.48 a 8 organizaciones (ver tabla), como,

Organización		Monto (COP)	I.	lonto USD
Fundacion Casa Ronald Mc Donald	\$	2,000,000.00	\$	1,064.54
Fundacion Pacific Rubiales	\$	20,000,000.00	\$	10,424.20
Compartamos con Colombia	\$	15,000,000.00	\$	6,269.70
Fundacion ANDI	\$	10,000,000.00	\$	4,532.70
Fundacion Juan Felipe Gomez Escobar	\$	3,500,000.00	\$	1,841.49
The American Society	\$	2,500,000.00	\$	1,044.95
Fundacion GUN	\$	20,000,000.00	\$	8,359.60
Fundacion El Malpensante	\$	4,800,000.00	\$	2,006.30
TOTAL COP\$	\$ 7	7,800,000.00	\$	35,543.48

<sup>&</sup>lt;sup>2</sup> Este monto no incluye las inversiones que hace la fundación en Colombia y que salen directamente del presupuesto global o regional.





Para fortalecer la cultura interna de Responsabilidad Social, Citibank-Colombia S.A. cuenta con diferentes iniciativas en donde los empleados pueden aportar con su tiempo y/o mediante contribuciones monetarias a causas sociales. El programa de Donación por Nómina y Jeans por una Buena Causa que se ejecuta en alianza con Dividendo por Colombia, permite a los empleados aportar un porcentaje de su sueldo para apoyar procesos educativos de niños y jóvenes que por sus circunstancias no han tenido acceso o han abandonado el sistema escolar. Con este programa apoyamos las siguientes actividades: Aprendizaje básico, aceleración del aprendizaje, programa de lectura y escritura en la escuela. De igual manera el banco ofreció diferentes actividades de donación de tiempo o voluntariado entre las que se encuentra el Día Global de la Comunidad, actividad organizada en 13 ciudades del país donde 2500 empleados del banco y sus familias realizaron mejoras locativas, organizaron actividades recreativas y sembraron árboles en comunidades vulnerables.

De igual forma y durante el 2014, Citibank-Colombia S.A en su compromiso con las responsabilidades ambientales y sociales, desarrolló las actividades descritas en el informe de sostenibilidad el cual se encuentra publicado en

https://www.citibank.com.co/colombia/laco/institucional/main.htm.

#### CALIFICACIÓN DE RIESGO

El Comité Técnico de Fitch Ratings S.A. SCV mantuvo para el año 2014 la calificación de riesgo de la Deuda de Corto y Largo Plazo del Banco y de su Programa de Emisión de Bonos Ordinarios y Subordinados por valor de \$1.5 billones en AAA (col).

Al efecto Fitch Ratings S.A. SCV ha manifestado que la calificación de Citibank Colombia S.A está sustentada en el soporte patrimonial y operativo que recibe de Citigroup, (calificado internacionalmente por Fitch en 'A') en caso de ser requerido. La operación del banco en Colombia hace parte de la estrategia global del Citi y en opinión de Fitch, la misma es considerada estratégicamente importante para la dinámica internacional del negocio. Adicional al respaldo patrimonial, Citibank se beneficia de las sinergias tecnológicas, control de riesgos y mejores prácticas del grupo financiero.

La gestión de riesgos muestra un alto grado de integración con todas las operaciones bancarias de Citigroup en la región. En opinión de Fitch, la actual gestión de riesgos de Citibank es conservadora y sus principales exposiciones son controladas por lineamientos a nivel global.



El capital de Citibank está compuesto por patrimonio básico (Tier 1) y es considerado suficiente para el crecimiento esperado en los próximos años. Su fortalecimiento se ha dado gracias a la constante capitalización de gran parte de las utilidades generadas. A diciembre de 2013, el indicador de Capital Base según Fitch representaba 18.8%; nivel que lo ubica como uno de los bancos mejor capitalizados entre sus pares.



Durante 2013, los ajustes a las políticas de riesgo crediticio permitieron controlar el deterioro en la cartera. El índice de calidad de cartera disminuyó hasta 3.8% (Dic13) desde 4.3% (Dic12), como consecuencia del mayor apetito de riesgo hacia segmentos más riesgosos; principalmente en la cartera de consumo durante 2011. La entidad tomó las medidas correctivas para controlar la situación y mantuvo un nivel amplio de reservas, que cubren 1.44 veces la cartera morosa.

La rentabilidad de Citibank se vio perjudicada en 2013 frente a los años anteriores. Esto como consecuencia de una menor actividad crediticia, resultados de tesorería por debajo de lo esperados y gastos en provisiones por encima del crecimiento del activo. Fitch esperaría que la rentabilidad de la entidad retome los niveles anteriores, en la medida que el crecimiento de la cartera y los ajustes realizados en ésta reflejen una menor presión en las utilidades; además que se mantenga la eficiencia.

Por último, Fitch manifiesta que la adquisición de recursos a nivel local se constituye en la principal fuente de fondeo para el banco. A diciembre de 2013, los depósitos del público representaron 87% del total de pasivos. Por su parte, su liquidez se considera adecuada, tomando en cuenta que los depósitos de los clientes son siempre superiores a los créditos y que la mayoría de los activos líquidos corresponden a inversiones negociables de ágil realización.

#### **RIESGO OPERACIONAL**

Citibank Colombia S.A. definió los procedimientos, controles e infraestructura utilizados para la administración del riesgo operacional, con base en los lineamientos del sistema de administración de riesgo operativo SARO, contemplados en la Circular Externa 041 de 2007.

Para el efecto, la Entidad cuenta con los elementos (políticas, procedimientos, documentación, estructura organizacional, el registro de eventos de riesgo operativo, órganos de control, plataforma tecnológica, divulgación de información y capacitación), mediante los cuales se busca obtener una efectiva administración del riesgo operativo, dentro de los cuales destacamos:

- La estructura organizacional en la cual el Coordinador de Riesgo Operacional (Unidad de Riesgo Operativo URO) es quien de acuerdo con las disposiciones del marco regulatorio, establece las políticas relativas al SARO, soporta a la organización en la elaboración del Manual de Riesgo Operativo y sus actualizaciones, hace seguimiento e integra el perfil de riesgo operativo de la Compañía, al igual que evalúa cada uno de los puntos que contengan los informes periódicos que se le presenten producto de la revisión periódica del SARO que realizan los órganos de control.
- El "Manual del Sistema para la Administración del Riesgo Operacional SARO" y el boletín operativo "Identificación y Registro de Eventos de Pérdidas Operacionales", que reglamentan y definen las políticas para la administración del riesgo operativo, las metodologías para la identificación, medición y control y los niveles de aceptación del riesgo operativo, la estructura organizacional del SARO, los roles y responsabilidades





de quienes participan en la administración del riesgo operativo, las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento de las políticas y objetivos del SARO y los procedimientos para identificar, medir, controlar y monitorear el riesgo operativo. Este manual fue actualizado con los cambios a los procedimientos y metodologías aplicadas durante el 2013 y presentado para aprobación de la Junta Directiva en la sesión de noviembre de 2013.

- Las matrices de autoevaluación conformadas bajo el esquema denominado "Evaluación de Control de la Gerencia MCA", son la herramienta principal para administrar el riesgo operativo. Éstas contienen el inventario de procesos, los riesgos importantes, los controles claves y es donde se detallan las herramientas de monitoreo. Con los resultados de las deficiencias de control identificadas, se determina la clasificación de riesgo de cada área así como de la Entidad. Adicionalmente, estas matrices son utilizadas para documentar el juicio aplicado por cada una de las áreas para definir la clasificación de los riesgos inherentes identificados. Las herramientas de monitoreo son ejecutadas periódicamente según la frecuencia con que se han definido, y tomando en cuenta la clasificación dada a los riesgos inherentes identificados.
- Las matrices de riesgo regulatorio o RRMs, son las herramientas a través de las cuales se agrupan todas las normas y/o regulaciones locales que aplican a cada uno de los negocios. Los riesgos importantes identificados a través de éstas matrices comprenden uno de los insumos para actualizar las matrices de autoevaluación.
- El plan de continuidad del negocio que incluye las políticas, controles y procedimientos necesarios para garantizar la continuidad de la operación y la recuperación de los sistemas de información con sus bases de datos, procurando la seguridad física de los empleados y de los clientes, así como la salvaguarda de los activos de la Compañía.
- El "Registro de Eventos de Riesgo Operacional", fue construido de acuerdo con lo estipulado en el Capítulo XXIII de la Circular Externa 100 de 1995 emitida por la Superintendencia Financiera y, específicamente en el numeral 3.2.5 de la misma regulación. En virtud de ello, este registro incluye la información histórica de los diferentes eventos de riesgo operativo según su tipología.

Trimestralmente durante el 2014, sesionó el Comité de Riesgos y Control – BRCC, en el cual se evalúa el comportamiento que ha presentado el riesgo operativo y las acciones que son tomadas por la administración en atención a las debilidades de control que se han identificado, así como los resultados de las revisiones de los diferentes órganos de control, visitas de los reguladores, y cumplimiento de políticas entre otros temas, para definir la calificación de control de la Entidad, la cual fue considerada "Efectiva" al cierre del año. Dichas calificaciones son presentadas semestralmente a la Junta Directiva para su conocimiento y evaluación.

# ARIA ANDREA PINE

#### **AUDITORÍA INTERNA**



En cumplimiento a lo establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia en la Circular Básica Contable 100 de 1995, informo a continuación las principales actividades desarrolladas por el área de Auditoría Interna durante el año concluido el 31 de diciembre de 2014:

En las reuniones del Comité de Auditoría, el área de Auditoría Interna presentó el plan de trabajo para el año y los informes con los resultados de la ejecución del mismo, junto con los planes de acción correctiva definidos y ejecutados por la administración según las fechas establecidas. Durante el año 2014 se ejecutaron 32 pruebas de validación de diseño y efectividad operativa para cerrar los hallazgos abiertos durante el año y aquellos identificados en el 2013 que aún estaban abiertos.

Como parte del proceso de ejecución del Plan de Auditoría Interna para el año 2014, se llevaron a cabo 18 Auditorias en la cuales se probó el diseño y la efectividad operativa de 418 controles clave de los procesos relevantes de la organización, abarcando entre otros aspectos los relacionados con gobierno corporativo, el sistema de administración de riesgos de la entidad, la confiabilidad de los sistemas de información contable, financiera y administrativa; el funcionamiento y confiabilidad del sistema de control interno; lo adecuado de los sistemas, estructuras y procedimientos implementados por la administración para avalar el cumplimiento de las políticas y procedimientos, así como de las leyes y regulaciones aplicables; y la evaluación general de la estructura de la entidad y otros sistemas y procesos que soportan los procesos de mayor relevancia y la adecuada administración de los recursos.

Con base en el trabajo realizado durante el año 2014, la evaluación general por parte del área de Auditoría Interna es de "Área de Oportunidad" sobre el Sistema de Control Interno de la entidad, ya que aunque se da "Certeza" sobre el diseño y efectividad operativa de la mayoría de los controles clave establecidos, hay un "Área de Oportunidad" de mejora en 44 controles clave (10% de los controles probados). En los reportes de Auditoría Interna se ven reflejados 41 hallazgos, de los cuales 31 fueron clasificados con severidad "nivel 4 o 5" y diez fueron clasificados con severidad "nivel 3", de acuerdo con la escala establecida por Citigroup a nivel global (en una escala de 1 a 5, donde 1 corresponde a una situación de control que pudiera tener un impacto negativo a nivel global sobre los objetivos o estrategia de Citigroup o Citibank y 5 donde se tiene una materialidad baja que solo aplica a nivel local o sucursal).

Todas las pruebas de auditoría realizadas se basaron en la información administrativa, financiera, contable y tecnológica suministrada por la administración de la entidad, para lo cual el auditor confirmó que no existieron limitaciones en el acceso a dicha información que pudiera afectar el desarrollo de su trabajo y por consiguiente la evaluación de las auditorias y la opinión general de la entidad en cuanto a los asuntos mencionados en párrafos anteriores.



Los hallazgos identificados fueron compartidos con la Alta Gerencia en los informes emitidos como resultado de cada auditoría efectuada, los cuales incluyeron los planes de acción correctivos acordados con el área de negocio para mitigar los riesgos identificados. Estos informes fueron compartidos a su vez con el Comité de Evaluación de Riesgo y Control – BRCC, así como en los Comités de Auditoría efectuados en forma trimestral, dando a conocer los planes de acción correctivos y las fechas de implementación acordadas con las áreas responsables.



Con base en un ciclo de Auditoria de 3 años y el plan de trabajo aprobado por el Comité de Auditoría ejecutado en 2014, se dio cumplimiento a las Evaluaciones Independientes del Sistema de Control Interno del Banco, establecidas en el numeral 4.6 de la Circular Básica Jurídica Parte 1, Título I, Capitulo IV Sistema de Control Interno. La metodología de Auditoría Interna fue presentada a la Superintendencia Financiera en Diciembre de 2013, incluyendo entre otros temas: la mejora en los estándares para fortalecer la labor de Auditoría Interna, la definiciones de severidad de los hallazgos, calificación de las auditorias, conceptos de evaluación de desempeño de la gerencia, validación de hallazgos, y el ciclo de auditoría.

#### Auditoría a Sucursales

En abril de 2014 se actualizó el programa de auditoría para sucursales de acuerdo con la nueva metodología de Auditoría Interna, incluyendo la revisión de controles específicos antifraude y se redefinieron pruebas teniendo en cuenta la inclusión y modificaciones de algunos procesos y controles. Las auditorías a las sucursales se realizaron de acuerdo con el Plan aprobado para 2014 por el Comité de Auditoría, el cual se estructuró considerando el nivel de riesgo de cada sucursal. De acuerdo con lo anterior, se planearon 38 revisiones para el mismo número de sucursales a nivel nacional. El Plan aprobado fue cumplido en su totalidad y durante el año 2014 el estatus de ejecución del plan fue presentado a los Comités de Auditoría y Evaluación de Riesgos y Control – BRCC en sus reuniones trimestrales. Los informes de cada auditoría fueron emitidos oportunamente y dirigidos a la Administración de Sucursales. Así mismo, fueron establecidos los correspondientes planes de acción correctiva para cada una de las situaciones informadas y los mismos fueron cumplidos en los tiempos comprometidos.

La evaluación general de Auditoria Interna indica que se puede dar "Certeza Suficiente" sobre el diseño y efectividad operativa de los controles claves en Sucursales de Citibank Colombia, lo cual se basa en los resultados de las auditorías a sucursales de las cuales 29 fueron clasificadas como "Certeza Suficiente" (76%) y 9 fueron clasificadas como "Áreas de Oportunidad" (24%). Este resultado es una mejora frente a 2013 cuando 6 revisiones fueron clasificadas como "Certeza Suficiente" (22%), 17 revisiones fueron clasificadas como "Áreas de Oportunidad" (63%) y 4 revisiones fueron clasificadas como "Certeza Limitada" (15%). Auditoria Interna probó 1,947 controles en 38 sucursales, de los cuales 74 controles fallaron, resultando en una efectividad de controles probados de 96%. 65 Hallazgos fueron levantados, uno nivel 3, 11 hallazgos nivel 4, y 53 hallazgos nivel 5, de acuerdo con la escala establecida por Citigroup a nivel global (en una escala de 1 a 5, donde 1 corresponde a una situación de control que pudiera tener un impacto negativo a nivel global sobre los objetivos o estrategia de Citigroup o Citibank y 5 donde se tiene una materialidad baja que solo aplica a nivel local o sucursal).

Finalmente, en octubre de 2014 se actualizó el modelo de valoración de riesgo de sucursales con el fin de estructurar el Plan de Auditoría de Sucursales para el año 2015.



# SISTEMA DE CONTROL INTERNO E INFORME DE REPRESENTANTE LEGAL



El Sistema de Control Interno de Citibank-Colombia S.A., requerido por la Superintendencia Financiera de Colombia y regulado por la Circular Básica Jurídica Parte 1, Título I, Capitulo IV Sistema de Control Interno.

Como se mencionó anteriormente, Auditoría Interna llevó a cabo las Evaluaciones Independientes para revisar la efectividad del Sistema de Control Interno, acorde con lo indicado en el Numeral 4.6 de la circular mencionada. Esta labor la efectuó durante todo el año 2014 a través de la ejecución del plan de auditoría definido y aprobado por el Comité de Auditoría del Banco, así como en otras revisiones completadas en el ciclo de auditoría con cierre a Diciembre 31 de 2014. Con base en la metodología de Auditoría Interna a nivel corporativo de Citigroup, la calificación de certeza del Sistema de Control Interno de Citibank Colombia S.A., es de "Área de Oportunidad", ya que aunque se da "Certeza Suficiente" sobre el diseño y efectividad operativa de la mayoría de los controles claves establecidos, se identificaron oportunidades de mejora en 10% de los controles probados en las auditorias basadas en riesgos, hallazgos clasificados en nivel 3, 4 y 5, en una escala de 1 a 5 donde 1 es la de mayor materialidad. Así mismo se identificaron oportunidades de mejora en el 4% de los controles probados en las auditorias de sucursales.

El Comité de Auditoría del Banco presentó a la Junta Directiva el informe de su gestión y el correspondiente a la evaluación sobre la eficacia del Sistema de Control Interno - SCI, en cumplimiento de lo establecido en la Circular Básica Jurídica Parte 1, Título I, Capitulo IV Sistema de Control Interno.

Teniendo en consideración los resultados obtenidos de la aplicación del programa denominado Evaluación del Control de la Gerencia — MCA, a través del cual se definió la calificación de "Efectivo", como se mencionó en el informe sobre Riesgo Operativo y las Evaluaciones Independientes realizadas por Auditoría Interna, en el desempeño de mis funciones como Representante Legal, es posible concluir que Citibank-Colombia S.A. cuenta con políticas, procedimientos y documentos que soportan el cumplimiento de los diferentes elementos que conforman el Sistema de Control Interno a los cuales hace referencia el Numeral 4 de la Circular Básica Jurídica Parte 1, Título I, Capitulo IV. Esta conclusión es extensiva para Cititrust S.A. Sociedad Fiduciaria y Citivalores S.A. Comisionista de Bolsa, en su calidad de entidades subordinadas de Citibank-Colombia S.A., cuyos soportes de cumplimiento son el resultado del programa MCA, de las Evaluaciones Independientes ejecutadas por la Auditoría Interna y las funciones desempeñadas por sus Representantes Legales.

artamento Juridico

Es importante mencionar que los resultados satisfactorios de las pruebas realizadas por los entes de control interno y externo, a los controles que hacen parte del sistema de revelación de la información financiera, me permiten concluir que la calidad, suficiencia y oportunidad de la misma es apropiada. No se han identificado deficiencias materiales, ni casos de fraude en la revisión al diseño y operación de los controles internos que hubieran impedido registrar, procesar, resumir y presentar adecuadamente la información financiera.

Considerando la revisión realizada a los estados financieros, notas y demás documentos a ser presentados a la Asamblea General de Accionistas, como Representante Legal de Citibank-



Colombia S.A., certifico que éstos no contienen vicios, imprecisiones o errores que impidan conocer su verdadera situación patrimonial o el de sus operaciones.

REPORTE DEL REPRESENTANTE LEGAL SOBRE INFORMES DE REVISORIA FISCAL Y DEMAS AREAS DE RIESGO RELACIONADAS CON EL SISTEMA DE RIESGO DE MERCADO Y EL SISTEMA DE RIESGO DE LIQUIDEZ.

# Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez (SARL)

En el desempeño de mis funciones como Representante Legal y en concordancia con lo establecido en Capítulo VI de la CE 100 de 1995 de la Superintendencia Financiera, informo que de acuerdo a las diferente evaluaciones realizadas de control interno, la Revisoría Fiscal y la información presentada por los diferentes órganos que hacen parte de la Estructura Organizacional definida en el Manual SARL para el cumplimiento del Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez de la entidad durante el año 2014, es posible concluir la estructura organizacional definida por Citibank-Colombia S.A para desarrollar los objetivos del SARL ha cumplido las funciones establecidas dentro del Manual (SARL) y a lo estipulado por la Superintendencia Financiera de Colombia en relación al Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez.

De igual forma, informó que durante el año 2014, en mi calidad de representante legal tomé atenta nota de los informes de riesgo de liquidez presentados por la administración, y del cumplimiento de lo estipulado dentro del manual SARL, estableciendo los planes acciones correspondientes en los casos que fueron necesarios. En el transcurso del año los diferentes órganos que hacen parte de la Estructura Organizacional definido Manual SARL para el cumplimiento del Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez de la entidad, ni el Revisor Fiscal presentaron en sus informes o reportes situaciones anormales durante este periodo, que requirieran pronunciamientos especiales de mi parte.

Mensualmente, fueron presentados a la Junta Directiva del Banco los correspondientes informes sobre de la exposición de la entidad en relación al riesgo de liquidez, y los comentarios realizados en las respectivas juntas con respecto a dichos informes, fueron incluidos dentro de las actas de Junta Directiva a lo largo del 2014.

# Gestión de Riesgo de Liquidez

Durante el año 2014, el banco continúo llevando un seguimiento detallado de la exposición de la entidad en relación al riesgo de liquidez, enfocado en un monitoreo y control bajo escenarios en condiciones extremas, buscado de esta forma garantizar el pleno cumplimiento de las obligaciones adquiridas. Para lograr este objetivo cuenta con un Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez, el cual se encuentra compilado en el Manual SARL, y en el cual se describen las etapas, herramientas, políticas, procedimientos y demás requerimientos regulatorios para mantener un adecuado control y monitoreo del riesgo de liquidez dentro de la entidad. El mencionado Manual se soporta igualmente en las políticas corporativas globales de Citi.





A continuación se resume la estructura del mismo, en donde uno de los aspectos que cobra gran importancia es el análisis de la situación de liquidez bajo escenarios de estrés.

- Identificación
- Medición
  - Escenarios de estrés
  - Indicadores de liquidez
  - Señales de alarma
  - Fuentes significativas de liquidez
  - Plan de Fondeo de Contingencia
  - Flujo de Caja
- Control y Monitoreo
- Elementos
  - Políticas
  - Infraestructura tecnológica
  - Procedimientos
  - Documentación
  - Estructura organizacional

La situación de liquidez del Banco se analizó permanentemente a través del Comité de Activos y Pasivos (CAP/ALCO). Dicho Comité es un cuerpo colegiado encargado del estudio de la estructura del balance a corto y mediano plazo, y cuyo principal objetivo es velar y cuidar el patrimonio de la Entidad, la estabilidad de la misma y de sus utilidades, mediante la anticipación de los cambios en el balance y en los márgenes, así como en la cuantificación aproximada de los cambios no anticipados, es decir, el riesgo que se puede producir como máximo en las magnitudes que se consideren relevantes, como el margen financiero, rentabilidades, ROA, ROE, y otros.

Adicionalmente, a la metodología descrita arriba, Citibank-Colombia S.A dio cumplimiento a las instrucciones del Capítulo VI de la CE 100 de 1995 en la que se define el cálculo del IRL el cual durante el 2014 fue reportado a la Superintendencia Financiera de Colombia de forma mensual y semanal.

La entidad con corte a 31 de diciembre de 2014 cuenta con suficiente liquidez, para atender las obligaciones adquiridas, lo cual se evidencia en un IRL superior a lo requerido. Así mismo este análisis se complementa con los escenarios de estrés, que se corren de manera diaria; estos se crearon con base en supuestos extremos, que incluyen la corrida acelerada de depósitos,





restricción de acceso al mercado de capitales, un haircut sobre los títulos que se mantienen en el portafolio, una repago de cartera limitado entre otros.

# Sistema de Administración de Riesgo de Mercado (SARM)

En el desempeño de mis funciones como Representante Legal y en concordancia con lo establecido en Capítulo XXI de la CE 100 de 1995 de la Superintendencia Financiera, informo que de acuerdo a las diferente evaluaciones realizadas de control interno, la Revisoría Fiscal y la información presentada por los diferentes órganos que hacen parte de la Estructura Organizacional definida en el Manual SARM (Manual de Tesorería) para el cumplimiento del Sistema de Administración de Riesgo de Mercado de la entidad durante el año 2014, es posible concluir la estructura organizacional definida por Citibank-Colombia S.A para desarrollar los objetivos del SARM ha cumplido las funciones establecidas dentro del Manual (SARM) y a lo estipulado por la Superintendencia Financiera de Colombia en relación al Sistema de Administración de Riesgo de Mercado.

# Gestión de Riesgo de Mercado

Durante el año 2014, el banco continúo llevando un seguimiento detallado de la exposición de la entidad al riesgo de mercado, con el fin de mitigar pérdidas asociadas a la disminución del valor de los portafolios de inversión. Para lograr este objetivo la entidad cuenta con un Sistema de Administración de Riesgo de Mercado, el cual se encuentra compilado dentro del "manual de políticas y procedimientos para las operaciones de tesorería, para las operaciones de las mesas de negociación, y para las operaciones de instrumentos financieros derivados" (en adelante Manual SARM). En el mismo se describen las etapas, herramientas, políticas, procedimientos y demás requerimientos regulatorios para mantener un adecuado control y monitoreo del riesgo de mercado dentro de la entidad. Este manual se complementa con los lineamientos corporativos globales con respecto a la gestión del riesgo de mercado.

Para efectos de controlar el riesgo de mercado de las posiciones, se han establecido límites de sensibilidad por cada factor de mercado aprobado así como señales de alarma de VER (Valor en Riesgo).

A lo largo del año la tesorería del banco continúo participando activamente en los mercados de renta fija, divisas y derivados, bajo un estricto control de riesgo, monitoreado a través de diferentes herramientas diseñadas internamente. Mensualmente la alta gerencia y la Junta Directiva fueron informadas acerca de la evolución en términos de riesgo de mercado.

# A ANDREA PIÑEROS

#### **CUMPLIMIENTO**

# Fortalecimiento de la Cultura de Cumplimiento

Durante el año 2013 Compliance desarrolló y lanzó la campaña "Integridad: Tómatelo en serio" dirigida a todos los empleados de Citi Colombia. El objetivo de esta campaña fue promover la cultura de cumplimiento al interior de la organización y reforzar el concepto de integridad y los



principios de Respeto, Honestidad, Coherencia y Lealtad. La campaña me involucró como Presidente de Citi en Colombia y también a la alta dirección y la gerencia de todo el país, quienes mostraron un fuerte compromiso e interés en el desarrollo de la misma. Esta iniciativa contó con una alta participación por parte de los empleados de Citi excediendo las expectativas.

Con el objetivo de validar el cumplimiento de la Política de Anti-Soborno y Corrupción (AB&C), que incluye los lineamientos definidos en 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, la Unidad de Compliance Testing realizó una revisión en cinco (5) áreas cubriendo el periodo comprendido entre el 1 de Julio de 2012 y el 4 de Marzo del 2013. Los procesos revisados en estas áreas fueron los siguientes:

- Reembolso de gastos a empleados. (Área de Contabilizaciones y Pagos)
- Proveedores. (Procurement Services)
- Pagos de facilitación. (Área de Contabilizaciones y Pagos)
- Contratación de nuevos empleados relacionados con Oficiales de Gobierno. (Recursos Humanos- Contratación)
- Donaciones. (Public Affairs)
- Entrenamiento de la Política de AB&C. (Compliance)

Una vez concluida la revisión, Compliance Testing evidenció que los procesos y controles están diseñados razonablemente y que son eficaces. Durante el período anteriormente mencionado NO se identificaron casos relacionados con temas de soborno ni de corrupción en los que hayan estado involucrados empleados de Citi Colombia.

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 una estricta evaluación del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo LA/FT a través 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 el equipo de Cumplimiento local, regional y global es un requisito indispensable antes del lanzamiento de cualquier producto o servicio a los clientes.

<u>Capacitación:</u> En el marco del plan de entrenamiento 2013, establecido por la Vicepresidencia de Cumplimiento, se llevaron a cabo:

- 1. Cursos web sobre temas de Cumplimiento, Políticas y Prevención de Lavado de Activos.
- 2. 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.
- 3. Sesiones de refuerzo en Políticas Corporativas a diferentes áreas de negocio de los vehículos legales de Citi en Colombia.





4. 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).

Adicionalmente, la Unidad de Prevención de Lavado de Activos y Cumplimiento creó un curso web, sobre el Sistema de Administración de Riesgo de Prevención del Lavado de Activos y Financiación del terrorismo SARLAFT y políticas corporativas. Este curso estuvo enfocado a reforzar los conceptos y procedimientos alrededor de Lavado de activos y Financiación del terrorismo y las políticas corporativas, capacitando a un total de 2.353 empleados del banco.

<u>Prevención de Lavado de dinero y Financiación del Terrorismo:</u> La Unidad de AML y el negocio ejecutaron con normalidad los procedimientos establecidos en el Manual SARLAFT. También se realizaron revisiones independientes acerca del cumplimiento de estos procedimientos y se identificaron oportunidades de mejora que fueron plasmadas en planes de acción ejecutados durante el año.

El nivel y evolución del riesgo de LA/FT para Citibank-Colombia S.A con corte a 31 diciembre de 2013 siguiendo nuestro modelo SARLAFT es el siguiente:

Factor de riesgo	Perfil de Riesgo Diciembre 2012	Perfil de Riesgo Diciembre 2013	
Cliente	Bajo	Bajo	
Producto	Bajo	Bajo	
Jurisdicción	Bajo	Bajo	
Canal	Bajo	Bajo	

No se presentan cambios significativos en la distribución del riesgo en los diferentes segmentos.

Actualización de Políticas: Durante el año 2013 se llevó a cabo la actualización de políticas corporativas de Cumplimiento (Compliance) para Colombia, las cuales fueron comunicadas a todos los empleados a través del Buzón de Cumplimiento (Compliance), del Boletín semanal Noticias en Contacto y del buzón Latam Affairs.

Los aspectos más relevantes en la actualización de las políticas son:

Política de Antisoborno y Anticorrupción

En febrero de 2013, se actualizó la política con el objetivo de fortalecer el programa antisoborno y anticorrupción de Citi.

Entre otros, los cambios más relevantes fueron:

- a) Inclusión de una sección que define los roles y responsabilidades de la Unidades de Negocio, Compliance, Legal, Operaciones y Tecnología y Auditoría Interna.
- b) Inclusión del proceso que se debe seguir cuando un funcionario de gobierno asiste a un evento al cual no estaba invitado.
- c) Inclusión de la obligación de análisis posterior cuando no se solicita la aprobación exigida por la política para otorgamientos de 'objetos de valor' a funcionarios de gobierno.





- d) Inclusión de requerimientos de entrenamiento, evaluación de riesgo y reporte.
- e) Se complementó el anexo de Proveedores Sensitivos con el fin de redefinir el proceso de Debida Diligencia para este tipo de proveedores.
- f) Inclusión del formato de certificación de la política de antisoborno y anticorrupción que deben suscribir los proveedores sensitivos antes o simultáneamente a la firma del contrato.
- 2. Política de Transacciones entre Afiliadas (Bank Affiliate Transactions Policy)
  La versión revisada de esta política proporciona un marco de gestión de riesgos para asegurar que todas las transacciones entre vehículos legales de la cadena bancaria y las afiliadas se manejan de manera consistente y cumplen con los requisitos de las secciones 23A y 23B de la Ley de la Reserva Federal, Regulación W ("Reg W"), y de la política interna. Entre los cambios relevantes: se agregó una lista de las operaciones cubiertas por esta política, se amplió la descripción de los requisitos de las garantías que deben considerarse en las transacciones con las afiliadas, la lista de excepciones a la política y la inclusión de una sección para definir las funciones y responsabilidades del negocio, Compliance, Legal, Finanzas, Riesgos, y O&T.
- 3. Política de Actividades Externas Esta política actualizó la versión expedida en Noviembre de 2011. Los cambios más relevantes fueron: a) Incluye requisitos de aprobación más estrictos b) Obligación de los empleados de escalar y notificar cualquier cambio relacionado con la actividad externa aprobada.
- 4. Política Fiduciaria
  Esta política establece los estándares globales mínimos y el marco de gobierno para los productos y servicios de Citi que están sujetos a la Regulación 9 de OCC y de aquellas actividades que bajo la regulación local tienen deberes fiduciarios.
- 5. Política de Inversiones Personales

Esta política fue actualizada en noviembre de 2013 fortaleciendo los procesos orientados a minimizar el riesgo de uso de información privilegiada por parte de los empleados y personas relacionadas.

## **ASPECTOS JURÍDICOS**

De acuerdo con el artículo 57 del decreto 2649 de 1993, manifiesto que la Administración del Banco ha verificado todas las afirmaciones contenidas en los estados financieros puestos a su disposición, sobre el concepto de derechos y obligaciones, sobre la existencia de activos, pasivos y transacciones a la fecha de corte, sobre el reconocimiento íntegro de todos los hechos económicos realizados, su correcta clasificación, descripción y revelación y sobre la evaluación apropiada de todos sus importes. Igualmente, se manifestó que Citibank-Colombia S.A. cumple a cabalidad con las normas de propiedad intelectual y derechos de autor y que el "software" utilizado por el Banco tiene las debidas licencias y cumple con las políticas internas establecidas.



En relación con lo establecido en el Artículo 87, Parágrafo 2 de la Ley 1616-2013 (Ley de garantías mobiliarias), manifiesto que no se entorpeció por parte de Citibank Colombia S.A. la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores.

Cabe mencionar que no existieron reformas en los estatutos de Citibank – Colombia S.A. en 2014.

Durante el año objeto del presente informe, Citibank-Colombia no enfrentó demandas judiciales de relevancia en contra, debido principalmente a un manejo transparente, equilibrado y preventivo frente a los reclamos de sus clientes, usuarios y proveedores.

En el año 2014 Citibank Colombia S.A. tomó el siguiente plan de acción frente a los siguientes procesos y se obtuvieron los resultados que se detallan a continuación:

#### Impuesto sobre la Renta y Complementarios: Período Gravable 2006

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) fiscalizó la Declaración de Renta del período gravable 2006 y rechazó la valoración de parte del portafolio de inversiones, la amortización fiscal del gasto por pensiones, una porción de la aplicación de la deducción por la compra de activos productivos, así como algunos gastos específicos.

Dentro del término de ley se presentó Demanda de Nulidad y Restablecimiento del Derecho ante el Tribunal Contencioso Administrativo, se surtió la etapa probatoria con intervención de peritos solicitados por el Banco y se presentaron alegatos de conclusión tanto por parte de la DIAN como por parte de Citibank.

En marzo 17 de 2014, se obtuvo fallo de primera instancia desfavorable a los intereses del Banco, sin tener en consideración la argumentación legal presentada ni las pruebas contables avaladas mediante dictamen pericial ni las certificaciones de la revisoría fiscal. En marzo 31 de 2014, se presentó Recurso de Apelación ante el Consejo de Estado.

La expectativa de éxito en el proceso estimada por la apoderada, para el fallo de segunda instancia, es del 60% y aunque a la fecha el proceso se encuentra en Sala para fallo por parte del Consejo de Estado, estamos a la espera de un pronunciamiento en el sentido de conceder la posibilidad de tener una Audiencia Pública con el propósito de poder explicar en detalle al Magistrado temas de índole absolutamente técnico involucrados en las glosas falladas desfavorablemente en la primera instancia, por parte del Tribunal Administrativo de Cundinamarca.

En atención a que la regulación local exige al Banco la constitución de una provisión o reserva del 50% de las sanciones cuando hay fallos negativos en primera instancia, para propósitos contables locales se constituyó reserva en cuantía de COP\$12.205MM, en el primer trimestre del año.

En el tercer trimestre de 2014, se tuvo en cuenta un fallo anterior del Consejo de Estado sobre algunas de las mismas glosas objeto de discusión en este proceso legal y se constituyó





provisión en libros locales y corporativos por valor de COP\$7.204MM con el propósito de cubrir cualquier contingencia fiscal relacionada con este proceso de renta del periodo gravable 2006.

En consecuencia, a 31 de diciembre de 2014, Citibank tiene provisionado \$19.409MM para cubrir cualquier contingencia fiscal que pueda llegar a presentarse respecto de este proceso de Renta 2006.

## Impuesto de Industria y Comercio (ICA) Cartagena: Período Gravable 2007

La Secretaria de Hacienda Distrital de Cartagena de Indias impuso a Citibank sanción en cuantía de \$1.932MM por no presentar la declaración anual del Impuesto de Industria y Comercio (ICA) en la ciudad de Cartagena en el periodo gravable 2007, no obstante el Banco cumplió en debida forma con la presentación y pago oportuno de las declaraciones bimensuales de Industria y Comercio en ese municipio, durante todo el año gravable 2007.

Citibank presento Demanda de Nulidad y Restablecimiento del Derecho contra la Secretaria de Hacienda Distrital de Cartagena, ante el Tribunal Administrativo de Bolívar, cuerpo colegiado que profirió fallo de primera instancia desfavorable a los intereses del Banco.

En atención a que la regulación local exige al Banco la constitución de una provisión o reserva del 50% de las sanciones cuando hay fallos negativos en primera instancia, para propósitos contables locales se constituyó reserva en cuantía de COP\$966MM.

Citibank presentó Recurso de Apelación y actualmente el proceso se encuentra en Sala para fallo por parte del Consejo de Estado.

La expectativa de éxito en el proceso estimada por el apoderado, para el fallo de segunda instancia, es del 70%. A 31 de diciembre de 2014, Citibank tiene provisionados \$966MM para cubrir cualquier contingencia fiscal que pueda llegar a presentarse respecto de este proceso de Industria y Comercio en Cartagena por 2007.

De conformidad con lo establecido en la ley 222 de 1995, anexo a este informe las operaciones celebradas con los accionistas y con los administradores del Banco durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2013, así como la información exigida en los artículos 291 y 446 del Código de Comercio. Igualmente, se anexa el informe de las labores desarrolladas por el Comité de Auditoría, órgano de control interno adscrito a la Junta Directiva, encargado de revisar que los procedimientos de control se ajusten a las necesidades del Banco; y la información sobre operaciones con compañías vinculadas la cual hace parte de ambien de la notas a los estados financieros.

Adicionalmente y en relación a los Estados Financieros con corte a 31 de Diciembre de 2014 de la sido presentados al público e informados a la Superintendencia Financiera de colombia, de conformidad con el artículo 46 de la ley 964 de 2005 y el artículo 37 de la ley 222 de 1995 certifico:



- 1) No contienen vicios, imprecisiones o errores que impidan conocer su verdadera situación patrimonial o de sus operadores.
- 2) Se han verificado previamente las afirmaciones contenidas en ellos, conforme al reglamento aplicable, y la información contenida en ellos se han tomado fielmente de los libros.

Finalmente, teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 47 de la ley 964 de 2005, se ha verificado el adecuado funcionamiento de los sistemas de control y de revelación de información financiera establecidos al interior de Citibank-Colombia S.A.

# CUMPLIMIENTO NUMERAL 2.3.3.1.19 DEL CAPÍTULO I DEL TÍTULO II, PARTE I DE LA CIRCULAR BÁSICA JURÍDICA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA

En cumplimiento de lo establecido en el Numeral 2.3.3.1.19 del Capítulo I del Título II, Parte I de la Circular Básica Jurídica (Circular Externa 007 de 1996) de la Superintendencia Bancaria, ahora Superintendencia Financiera de Colombia, se presenta el siguiente informe:

En relación con las tres etapas de implementación de los requerimientos de la norma tal como se informó en su momento, cada una de las etapas se ejecutó en un 100%.

De esta forma, Citibank-Colombia S.A. se encuentra al día en la implementación de esta circular de acuerdo con el estatus de cumplimiento enviado a la Superintendencia Financiera de Colombia atendiendo los lineamientos regulatorios señalados para tal fin..

Tal como se ha informado, el banco trabaja en planes de revisión de cada una de las obligaciones señaladas en la norma en mención, con el fin de asegurar su cumplimiento acorde con los lineamientos dados por la Superintendencia Financiera al momento de la expedición de la norma y sus respectivas modificaciones y adiciones, tales como la Circular Externa 022 de 2010 en la cual se hacen algunas modificaciones dirigidas específicamente a precisar algunas definiciones y estandarizar tiempos de implementación de algunos de los puntos de la mencionada norma. Como impacto para Citibank Colombia debido a esta modificación, se generó un proyecto para la migración de los PIN pads que se encuentran instalados en las oficinas con el fin que cumplan con el estándar EMV (Chip Card), y los dispositivos físicos ya se encuentran en proceso de cambio. Cabe mencionar que Citibank - Colombia S.A. trabajó en los diferentes desarrollos tecnológicos que permitieran la utilización efectiva del estándar EMV (Chip Card) a los consumidores financieros. En Octubre 4 de 2012 la Superintendencia Financiera de Colombia emitió la CE 042, por medio de la cual se incorporaron algunas modificaciones la norma bajo estudio, en materia de requerimientos mínimos de seguridad y calidad para la realización de operaciones, incluyendo normas relacionadas al canal de Banca Móvil y puntualiza las definiciones de Autenticación, Mecanismos fuertes de autenticación, Banca Móvil y Proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, los cuales fueron adecuadamente implementadas en los canales correspondientes.





Finalmente, es importante mencionar que para que el total de tarjetas débito y crédito cumplieran con el estándar EMV para el primero de Octubre del 2014 (fecha límite para dar cabal cumplimiento a tal requerimiento), se realizaron los cambios necesarios para que existiera interoperabilidad con todas las redes de aquerencia del sistema financiero en Colombia.

Así, con el fin de lograr la implementación total de los requerimientos señalados en la norma, Citibank – Colombia se implementó el siguiente plan de trabajo:

- 1. Citi tiene implementados mecanismos anti-Denegación de servicio que protege los portales del banco de cara a los clientes, igualmente se implementó One time password en MPAD, CBOL y PSE. Como medida complementaria de protección Citi está trabajando en un proyecto antimalware (o software malicioso) que se enfoca en el lado del cliente, este proyecto es iniciativa de fraudes global y se espera la implementación para final del 2015. De otra parte se cuenta con los servicios prestados por dos grupos del área de Seguridad de la Información. Estos grupos son el Centro de Cyber Intelligencia y el Centro de Operaciones de Seguridad, encargados de monitorear en tiempo real las diferentes plataformas en Internet así como tomar medidas de prevención y de reacción ante cyber ataques a nivel mundial.
- 2. Con respecto a la banca Móvil se utilizó el servicio de identificación de la tarjeta SIM que tienen los teléfonos móviles sobre una solución de Redeban MC, otras soluciones de banca móvil para iPhone, iPad siguen mecanismos de protección establecidos para los portales del banco.
- 3. Citi habilitó en su red de ATM la recepción de tarjetas con tecnología EMV en el periodo de tiempo dado por la Superfinanciera (octubre 2013). Las tarjetas débito y crédito emitidas desde octubre del 2013 cumplen con el estándar EMV.
- 4. A partir del primero de abril de 2013 todas las tarjetas débito y crédito que se entregan a los clientes cumplen con las características establecidas en el estándar EMV.

# EVALUACION SOBRE EL DESEMPEÑO DE LOS VICEPRESIDENTES Y ALTOS EJECUTIVOS

La evaluación de desempeño de los Vicepresidentes y Altos Ejecutivos de la entidad al cierre del año 2014, fue satisfactoria y sobresaliente, lo cual se refleja no solo en los resultados de evaluación del correspondiente periodo, de acuerdo a los procedimientos internos de Citibank-Colombia S.A; sino también en los resultados obtenidos por la entidad que se detalla en el título de Resultados Financieros de este informe, y los cuales requirieron del compromiso y buen desempeño de todas las áreas de la entidad de Middle, Back y Front office bajo el liderazgo de este grupo de funcionarios del Banco.

VIGILADO SE TREGUESIONICE COLORGIA NA VIGILA PRESENCIA DE PRESENCIA DE COLORGIA DE COLORGI

El 94% de los empleados fijó y acordó las metas con sus supervisores y el 94% documentó la evaluación de desempeño a través del sistema Global Talent & Performance Management System GTMS, lo cual garantiza un monitoreo exacto de la gestión de los ejecutivos.



Cabe anotar que, como parte del programa de mitigación de riesgo asociado a temas de compensación variable y bonificaciones, existen reglas claras acerca de los esquemas de compensación que aplican para los altos ejecutivos de Citi, entendiendo que un "Empleado Cubierto - CE" es aquel que cumple con las siguientes características y están agrupados así:

- Grupo 1: Oficiales de Citigroup
- 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 pudiesen crear un riesgo material para la compañía o para una unidad de negocio, aún cuando no representen un riesgo al actuar individualmente.

En el Vehículo Legal de Citibank se catalogó 1 empleado en el Grupo 2 y 15 empleados en el Grupo 3 de "Empleados Cubiertos" durante el año 2014. Ellos tuvieron un proceso especial de evaluación, el cual comprendió una revisión por parte del supervisor en la plataforma global GTMS (considerando factores de riesgo, un tablero de indicadores y metas acerca del desempeño del negocio-MWB, y una evaluación 360 grados para Directores y Managing Directors). Para los empleados del grupo 2, adicional a la evaluación anteriormente mencionada, también se hizo una evaluación independiente de Comportamiento de Riesgo por parte de las áreas de Control del Banco.

Al cierre del año 2014 con el soporte de los Vicepresidentes y Altos ejecutivos de la entidad, Citibank-Colombia S.A alcanzó además de los resultados a que se refiere el título de Resultados Financieros de este informe, los siguientes logros a resaltar:

- i) En el año 2014 se continuó con el proceso de transformación cultural, cuyo objetivo principal es apoyar de una manera sistemática y cohesionada el crecimiento del negocio en Colombia. Esta transformación engloba 5 pilares fundamentales: Enfoque en el Cliente, Innovación, Productividad, Talento y Bienestar para los Empleados.
- ii) En cuanto a Diversidad de Género, se mantuvo la iniciativa que comenzó en el 2013 a través de un programa de desarrollo acelerado para que permite a las mujeres talentosas formarse en varios campos para ocupar posiciones de liderazgo en el futuro. En el 4to trimestre del 2014 se graduó la primera promoción de 23 mujeres y se realizó el lanzamiento de la segunda promoción que iniciará en el 1er trimestre del 2015. También se continuó con la medición de candidatas mujeres en la terna final de los procesos de selección de gerencia media y alta, llegando en el 2014 a un índice del 84% de cumplimiento
- iii) En cuanto a los índices de rotación voluntaria, éstos se han mantenido en niveles aceptables, llegando en el 2014 al 9.7%, sin embargo, el monitoreo de la rotación de empleados con altos niveles de desempeño llegó apenas al 5.2%, el cual garantiza la retención de talento en la franquicia.
- iv) En relación a nuestra Cultura y Talento el Banco obtuvo el 81% en la encuesta de satisfacción del empleado (VOE), encuesta en la cual se mide el nivel de satisfacción de los empleados del banco, un 81% en el Índice de Compromiso del VOE y 80% en el Índice de la Efectividad Gerencial. También se midió por primera vez el Índice de Cultura Ética, obteniendo un 90%; dentro de este índice se mide la satisfacción para





reportar prácticas no éticas sin temor a represalias logrando un 81% y el empoderamiento que tienen los empleados para escalar riesgos del negocio con un índice del 96%.

El alcance de los anteriores resultados, se caracterizó por la constante búsqueda de la maximización del valor del Banco por parte de los diferentes Vicepresidentes y Altos Ejecutivos de la entidad, quienes con su comportamiento garantizaron el tratamiento equitativo a los accionistas, el respetando los acuerdos con los trabajadores, a los acreedores, a los inversionistas, clientes y proveedores de la entidad, así como el cumplimiento de la ley, los estatutos, y las instrucciones dadas por los órganos de administración tales como la Asamblea General de Accionistas, la Junta Directiva y los diferentes órganos de control interno del banco.

## ACONTECIMIENTOS ACAECIDOS DESPUES DEL EJERCICIO

No hay acontecimientos de relevancia que reportar con posterioridad al cierre del ejercicio.

BERNARDO NOREÑA OCAMPO

Presidente del Banco y Miembro de la Junta Directiva.

#### CITIBANK-COLOMBIA S.A.

ANEXO AL INFORME DE GESTIÓN DE 2014 Información Requerida en los Artículos 291 y 446 del C. de Comercio

ARTICULO 291 (En millones de pesos)

# 1. Información del Capital

Número de acciones en que está dividido el capital suscrito y pagado Valor nominal de cada acción

55.431.920 \$2.600,00

No existen acciones privilegiadas, ni distinguidas por clases o series





# 2. <u>Inversiones en Otras Sociedades</u>

Nacionalidad	onalidad Acciones		Capital	Costo	
	Valor Nominal	Valor Intrínseco	Social	Inversión	
Colombiana	699.990	8.000	6.800	5.952	
Colombiana	26.529	26.529	12.050	569	
Colombiana	161.596	1.000	6.576	247	
Colombiana	79.687.500	1	2.500	80	
Colombiana	549.998.140	1	29.000	550	
Colombiana	16.680	10.000	3.944	467	
	Colombiana Colombiana Colombiana Colombiana Colombiana	Valor Nominal           Colombiana         699.990           Colombiana         26.529           Colombiana         161.596           Colombiana         79.687.500           Colombiana         549.998.140	Valor Nominal         Valor Intrínseco           Colombiana         699.990         8.000           Colombiana         26.529         26.529           Colombiana         161.596         1.000           Colombiana         79.687.500         1           Colombiana         549.998.140         1	Valor Nominal         Valor Intrínseco         Social           Colombiana         699.990         8.000         6.800           Colombiana         26.529         26.529         12.050           Colombiana         161.596         1.000         6.576           Colombiana         79.687.500         1         2.500           Colombiana         549.998.140         1         29.000	

Cifras expresadas en millones de pesos excepto el valor nominal de las acciones el cual está expresado en pesos.

# 3. Cuentas de Orden

8	Cuentas de orden	
81	Deudoras	14.277.711
8105	Bienes y valores entregados en custodia	67.124
8105051	Bienes y valores entregados en custodia	67.124
8115	Remesas enviadas al cobro	400
8115051	País	400
8120	Activos castigados	1.042.278
8120101	Cartera de créditos Comercial	11.285
8120111	Cartera de créditos de Consumo	962.749
8120151	Cuentas por Cobrar Comercial	807
8120161	Cuentas por Cobrar Creditos de Consumo	58.171
8120201	Otros activos	9.266
8146	Ajuste por inflación activos	5.287
8146141	Inversiones disp. Vta. en títulos participativos	356
8146181	Propiedades y equipo	4.930



8147	Distribución del capital suscrito y pagado	144.123
8147101	Acciones ordinarias	144.123
8170	Propiedades y equipos totalmente depreciados	44.278
8170051	Edificios	11.083
8170101	Equipos, muebles y enseres de oficina	5.512
8170151	Equipos de computación	27.017
8170201	Vehículos	666
8171	Valor fiscal de los activos	8.676.310
81711	Valor fiscal	8.646.771
8171101	Valor fiscal de los activos	29.539
8173	Provisión personas en situación concordataria	7.653
81731	Provisión personas en situación concordataria	7.653
8174	Inversiones negociables en títulos de deuda	847.719
8174051	Garantizados por la Nación	847.719
8177	Inversiones disp. para la vta en títulos	286.610
8177051	Garantizados por la Nación	286.610
8190	Operaciones recip. con matrices y subordinadas	70.220
8190121	Inversiones disponible vta títulos participativos	5.952
8190801	Valorizaciones	64.268
8192	Operac. recip. afectan gastos/costos matrices	2.477
8192011	Operacionales	2.477
8195	Otras cuentas de orden deudoras	3.083.231
8195951	Otras m/l	3.004.891
8195952	Otras m/e	78.341
82	Acreedoras	14.658.964
8205	Bienes y valores recibidos en custodia	108.798
8205051	Bienes y valores recibidos en custodia	108.798
8213	Bienes y valores recibidos en garantía	1.900.690
8213051	Cartera comercial	99.575
8213052	Cartera comercial m/e	1.801.116
8214	Bienes y valores recibidos.en garantia-otras	1.369.318
8214051	Cartera comercial	54.713



1.169.975

8214951	Otros activos	144.630
8224	Recuperaciones Activos Castigados	87.894
8224101	Cartera de crédito comercial	1.643
8224111	Cartera de crédito consumo	79.552
8224151	Cuentas por cobrar crédito comercial	3
8224161	Cuentas por cobrar crédito consumo	6.696
8246	Ajuste por inflación patrimonio	157.024
8246311	Ajuste por capital social	1.622
8246321	Reservas	78.391
8246341	Superávit	64.255
8246351	Resultados ejercicios anteriores	12.755
8249	Capitalización por revalorización del Patrimonio	157.024
82491	Capitalización por revalorización del patrimonio	157.024
8261	Rendimientos inversiones negociables	140.427
8261051	Rendimientos en títulos en pesos	137.098
8261101	Rendimientos en títulos en UVR	3.329
8271	Valor fiscal del patrimonio	1.509.588
8271051	Valor fiscal	1.509.588
8284	Calificación crédito consumo otras garantías	4.428.182
8284021	Capital vigente y mora hasta un mes	4.186.822
8284041	Capital mora mayor a 1 mes y hasta 2 meses	48.227
8284061	Capital mora mayor a 2 meses hasta 3 meses	33.984
8284081	Capital mora mayor a 3 meses hasta 6 meses	56,512
8284101	Capital mora mayor a 6 meses	52.226
8284121	Intereses vigentes y mora hasta 1 mes	38.803
8284141	Intereses mora mayor a 1 mes y hasta 2 meses	1.668
8284161	Intereses mora mayor a 2 meses hasta 3 meses	1.189
8284181	Intereses mora mayor a 3 meses hasta 6 meses	2.461
8284201	Intereses mora mayor a 6 meses	2.055
8284221	Otros conceptos vigente y mora hasta 1 mes	3.475
8284241	Otros conceptos mora mayor a 1 mes y hasta 2 meses	153

8214052 Cartera Comercial M/E





138

8284281	Otros conceptos mora mayor a 3 meses hasta 6 meses	272
8284301	Otros conceptos mora mayor a 6 meses	199
8287	Calificación crédito comerciales	265.796
8287021	Capital vigente y mora hasta un mes	261.932
8287041	Capital mora mayor a 1 mes y hasta 3 meses	1.028
8287061	Capital mora mayor a 3 meses hasta 6 meses	584
8287121	Intereses vigentes y mora hasta un mes	2.211
8287141	Intereses mora mayor a 1 mes y hasta 3 meses	22
8287161	Intereses mora mayor a 3 meses hasta 6 meses	19
8288	Calificación crédito comerciales otras garantía	1.862.871
8288021	Capital vigente y mora hasta un mes	1.842.677
8288041	Capital mora mayor a 1 mes hasta 3 meses	411
8288061	Capital mora mayor a 3 meses hasta 6 meses	195
8288081	Capital mora mayor a 6 meses hasta 12 meses	113
8288101	Capital mora mayor a 12 meses	49
8288121	Intereses vigente y mora hasta 1 mes	19.383
8288141	Intereses mora mayor a 1 mes hasta 3 meses	12
8288161	Intereses mora mayor a 3 meses y hasta 6 meses	13
8288181	Intereses mora mayor a 6 meses y hasta 12 meses	11
8288201	Intereses mora mayor a 12 meses	2
8288221	Otros conceptos vigentes y mora hasta 1 mes	4
8288241	Otros conceptos mora mayor a 1 mes y hasta 3 meses	*
8288261	Otros conceptos mora mayor a 3 meses	*
8288301	Otros conceptos mora mayor a 12 meses	(.e.)
8290	Operac. recíprocas pasivas con matrices	127.351
8290051	Depósitos y exigibilidades	127.062
8290251	Cuentas por pagar	289
8294	Oper. recip. afectan ingresos con matrices	4.566
829401	Operacionales	4
829402	No operacionales	4.563
8295	Otras cuentas de orden acreedoras	2.539.434

Otros conceptos mora mayor a 2 meses hasta 3 meses



8284261



8295951	Otras cuentas de orden acreedoras	63.011
8295952	Otras cuentas de orden acreedoras m/e	2.476.424
83	Deudoras por contra	14.277.711
8305	Deudoras por contra	14.277.711
83051	Deudoras por contra m/l	14.199.370
83052	Deudoras por contra m/e	78.341
84	Acreedoras por contra	14.658.964
8405	Acreedoras por contra	14.658.964
84051	Acreedoras por contra m/l	9.211.449
84052	Acreedoras por contra m/e	5.447.514

# 4. Estudio de Cuentas con Modificación de Importancia (cifras en millones de pesos)

			VARIACION	<u>% DE</u>
CUENTA	2014	2013	ABSOLUTA	VARIACION
ACTIVO				
Disponible	854,174	671,577	182,597	27
Posiciones activas en operaciones de mercado monetario	897,615	228,014	669,601	294
Inversiones	1,142,194	1,664,885	(522,691)	(31)
Cartera de créditos	6,173,891	5,535,631	638,260	12
Aceptaciones y derivados	430,361	52,791	377,570	715
Cuentas por cobrar,neto	161,847	147,048	14,799	10
Propiedades y equipo,neto	78,543	90,868	(12,325)	(14)
Otros activos,neto	253,201	143,913	109,288	76
Valorizaciones,neto	114,427	115,892	(1,465)	(1)
TOTAL ACTIVO	\$10,106,253	8,650,619	1,455,634	17



**PASIVO** 



DE COLOMBIA	NA ANDREA PINES
	MAF

500

Depósitos y exigibilidades	7,697,025	6,284,987	1,412,038	22
Posiciones pasivas en operaciones de mercado monetario	40,730	51,740	(11,010)	(21)
Aceptaciones bancarias en circulación	427,028	46,468	380,560	819
Cuentas por pagar	105,577	110,924	(5,347)	(5)
Títulos de inversion en circulación	95,000	449,800	(354,800)	(79)
Otros pasivos	65,244	95,188	(29,944)	(31)
Pasivos estimados y provisiones	125,519	64,351	61,168	95
TOTAL PASIVOS	\$ 8,556,123	7,103,458	1,452,665	20
PATRIMONIO				
Capital social	144,123	144,123	-	*
Reservas	1,066,164	1,151,565	(85,401)	(7)
Superávit	111,027	110,432	595	1
Utilidad del ejercicio	228,816	141,041	87,775	62
TOTAL PATRIMONIO	\$ 1,550,130	1,547,161	2,969	0
TOTAL PASIVO MÁS PATRIMONIO	\$10,106,253	8,650,619	1,455,634	17

#### Inversiones:

La disminución presentada en el rubro de inversiones por valor de \$522.691 corresponde a la compra de las posiciones en títulos de deuda negociables de acuerdo con la estrategia de tesorería adoptada al cierre del ejercicio.

#### Cartera:

A continuación se detallan las posiciones por tipo de cartera:

#### Cartera Comercial:

El portafolio de la cartera comercial aumentó en \$604.289 con respecto al cierre del año 2013 generado principalmente por las posiciones en deuda mantenidas por nuestros clientes en cartera de préstamos ordinarios y sobregiros.

#### Cartera de Consumo:

Este portafolio presenta un crecimiento por valor de \$22.748 con respecto al cierre del año 2013 donde se observa un incremento en las tarjetas de crédito por \$170.225 consistente con el crecimiento que también ha tenido el producto dentro del sector y por otro lado se presentó una disminución en préstamos ordinarios por \$146.747.



#### Provisiones de Cartera:

Las provisiones acumuladas de cartera presentan durante el año 2014 una disminución por valor de \$11,223, donde se observa una reducción de \$23.066 por provisiones de cartera de consumo y un aumento por \$11.843 en cartera comercial.

### 5. Indicadores Económicos

Indicador	Nov-14	Dic-13	Dic-12
Relacion de Solvencia	13.51%	14.64%	16.94%
Indicadores de Rentabilidad			
Rentabilidad de Capital y Reservas (Utilidad / Capital + Reservas)	16.08%	10.89%	14.85%
Rentabilidad del patrimonio (Utilidad / Patrimonio)	14.20%	9.12%	12.35%
Rentabilidad del activo total (Utilidad / Activo Total)	2.14%	1.63%	2.33%
Indicadores de eficiencia			
Margen Financiero Bruto	11.54%	12.96%	13.16%
Margen Operacional neto antes de depreciacion y amortizacion	4.19%	3.41%	4.15%
Indicadores de eficiencia administrativa			
Gastos Laborales / Activos Totales	2.10%	2.77%	2.63%
Costos Administrativos (sin Dep y Amort)	5.65%	6.91%	7.04%
Indicadores de riesgo			
Nivel de activos improductivos/Activo Total	2.92%	3.02%	3.17%

## INDICADORES DE RENTABILIDAD

# Rentabilidad del Capital Pagado y Reservas y del Patrimonio

Este índice aumento con respecto al año anterior, como resultado del mayor valor en la utilidad del ejercicio acumulado.

#### Rentabilidad del Activo Total



El indicador aumento con respecto al año anterior principalmente debido al mayor valor de las utilidades a corte de noviembre de 2014.

#### INDICADORES DE EFICIENCIA

# Margen Financiero Bruto y Margen Operacional Neto antes de depreciación y amortización

La disminución en el Margen Financiero Bruto como porcentaje del ingreso financiero, se presenta básicamente por la reducción de la tasa de interés de colocación del 29.78% al 28.76% y el incremento de los volúmenes de los depósitos de ahorro.

El margen operacional neto antes de depreciación y amortización presentó un aumento generado principalmente por reducción en los costos administrativos por \$46.718 y en las provisiones de cartera netas de recuperaciones por \$65.196.

#### INDICADORES DE EFICIENCIA ADMINISTRATIVA

Producto de la política de control de gastos y la eficiencia de los procesos del Banco, se observa una disminución en los costos administrativos por \$46.718.

#### INDICADORES DE RIESGO

La disminución presentada en este indicador se genera por el aumento en el total de los activos del Banco en \$2.009.155 al 30 de noviembre año 2014 y al aumento de los activos improductivos en \$49.419 representado principalmente por la cartera improductiva.

- 6. Egresos, Endeudamiento y Obligaciones con Administradores
- 6.1 Salarios, Prestaciones y Préstamos a Directivos (Cifras en millones de pesos)

Administrador	Salarios, vacaciones y bonificaciones
	····
TOTALES	\$ 24.381
	Prestamos a
Administrador	<u>Directivos</u>
TOTALES	\$ 11.608

# 6.2. Endeudamiento y Obligaciones a Favor de Directivos

	Saldo Cta. Cte. 31/12/2014	Saldo Cta. Ahorros 31/12/2014	Sobregiro (Cupo utilizado)
TOTALES	\$ 182	2.163	10
	Tarjeta de Crédito Visa	Tarjeta Master Card	Tarjeta de Crédito Advantage



	(Cupo utilizado)	(Cupo utilizado)	(Cupo utilizado)
TOTALES	\$ 155	73	-
	Tarjeta de Crédito Master AA (Cupo Utilizado)	Tarjeta de Crédito Citiprestige (Cupo utilizado)	Tarjeta de Crédito Life Miles (Cupo utilizado)
TOTALES	\$ 74	350	688
	Credicheque (Saldo Utilizado)	Citione Plus (Saldo Utilizado)	
TOTALES	\$ 411	14	
	Préstamo Libre	Préstamo	
	Inversión	Libranza	
TOTALES	\$ 465	1.038	

# 7. Honorarios Pagados a Asesores y Gestores.

#### **Junta Directiva**

Detalle	Valor
Julieta Kappaz de Guarin	31
Pena Rodriguez Y Asociados SAS	31
Jaime Humberto Lopez Mesa	29
Jose Gabriel Fernandez Cardona	26
Sanclemente Fernandez abogados S.A.	2
\$	119

#### **Asesorias Juridicas**

Detalle	Valor
Peña Rodriguez y Asociados SAS	\$ 64





# 8. Transferencias de Dinero y Donaciones

Detalle	Valor
Citibankclub	331
Fundación Pacific Rubiales	20
Gun Club	20
Compartamos con Colombia	15
Fundación Andi	10
Fundación Casa Malpensante	5
Fundación Juan Felipe Gomez Escobar	4
The American Society of Bogota	2
Fundación Casa Ronald Mcdonald de Colombia	2
	409

## 9. Propaganda y Relaciones Públicas

#### Publicidad y propaganda

Brm S A 2.86 Credibanco Visa 2.07 Interaxa Colombia S.A. 1.08 Redeban Multicolor S A 57 En Medio Comunicaciones Digital S A S 40			
Credibanco Visa 2.07 Interaxa Colombia S.A. 1.08 Redeban Multicolor S A 57 En Medio Comunicaciones Digital S A S 40	Omd Colombia S.A.	\$	6.598
Interaxa Colombia S.A.  Redeban Multicolor S A  En Medio Comunicaciones Digital S A S  1.08  40	Brm S A		2.867
Redeban Multicolor S A 57 En Medio Comunicaciones Digital S A S 40	Credibanco Visa		2.076
En Medio Comunicaciones Digital S A S 40	Interaxa Colombia S.A.		1.086
•	Redeban Multicolor S A		574
According Del Continuents Amendiana C.A. Automas	En Medio Comunicaciones Digital S A S		407
Aerovias Dei Continente Americano S.A. Avianca	Aerovias Del Continente Americano S.A. Avianca	a	354
Sport Link S A S 28	Sport Link S A S		289
Otros menores 1.96	Otros menores		1.968
\$16.21		\$	16.219





#### Relaciones Públicas

Detalle	Valor
Brm S A	355
Restaurante Criterion	267
Hoteles Charleston S A S	97
Orvit Eventos S A S	76
Nova Mar Development S.A.	69
Benefit Marketing S A S	53
Restaurante Harry Sasson S A S	40
Promos Ltda	30
Corporación Club Campestre	29
Prime Time Club S A S	28
Hoteles Estelar S.A.	27
Alternativas de Apoyo Promocional S A S	24
Asociación de Damas Norteamericanas de Bogota	22
Country Club Bogota	21
Restaurante Horacio Barbato	20
Corporación Club el Nogal	20
Otros menores	291
\$	1.469

## 10. Dineros y Otros Bienes en el Exterior

# 10. 1 Depósitos en Cuenta con Corresponsales





Banco	Valor en Millones de pesos	Moneda	Valor Moneda Origen	Tasa de cambio
Citibank Colombia Trade	4.298	USD(Dolar)	1.796.507,57	2.392,46
Euro London	2.204	EUR(Euro)	757.096,13	2.910,67
Citibank Tokio	43	Yen Japones	2.154.140,00	20,05
Cedel	14	USD(Dolar)	6.075,93	2.392,46
Svenska Han	10	SEK(Coronas)	32.553,23	308,82
Citibank Venezuela	6	VEF(Bolivar)	29.492,28	199,36
Cedel Euros	3	EUR(Euro)	954,31	2.910,67
	6.578			
Corresponsales Pasivos				
Banco	Valor en Millones de pesos	Moneda	Valor Moneda Origen	Tasa de cambio
Citibank N.Y	30.610	USD(Dolar)	12.794.466,52	2.392,46
Citibank London	271	CHF(Franco Suizo)	111.958,29	2.420,79
Citibank Londres	48	GBP(Libra Esterlina)	12.902,46	3.723,39
	30.929			

# 11. Operaciones con Compañías Vinculadas (en millones de pesos)

A continuación se detallan los rubros de los estados financieros que incluyen saldos o transacciones con partes relacionadas al 31 de diciembre:

	2	<u>014</u>	2013	
Activo:				
Disponible:				
Corresponsales extranjeros:				
Citibank N.A. New York	\$	4.298		3.727
Citibank London (Euro)		2.204		2.888
Citibank Tokyo		43	:=0	
Citibank Venezuela		6	9	
Citibank London		-	2.38	30
Citibank London (CHF)			223	
	\$	6.551		9.227
Interbancarios:				
Fondos Interbancarios – Overnight:				
Citibank – Nassau	\$	33,391	.98	3.030
			-	
		2014	2042	
		<u>2014</u>	<u>2013</u>	

Inversiones disponibles para la venta en títulos participativos:



Cititrust S.A. Sociedad Fiduciaria	\$ 5.952 5.952
Derivados: Contratos de Forward: Citibank London:	
Derechos Obligaciones	32.173 640.673 (30.655)
<u>(634.285)</u>	\$
Contratos Spot Compra de Divisas Citicorp Customer Services SL Derechos	3.912 1.446
Obligaciones	\$ <u>(3.906)</u> (1.447) \$ <u>6</u> (1)
Citibank N.A. London Derechos Obligaciones	1.436 1.446 (1.438) (1.447)
•	\$ <u>(1.438)</u> <u>(1.447)</u> \$ <u>(2)</u> <u>(1)</u>
Contratos Spot Venta de Divisas Citibank London: Derechos Obligaciones	347 1.446 (347) (1.447)
Citigroup Global Market Inc: Derechos	\$
Obligaciones	\$ (2.172)
Contratos Swaps: Citibank N.Y Citibank N.Y	95.460 40 (73.481) (39) \$ 21.979
Contratos opciones: Citibank London	\$ <u>21.979</u> <u>1</u> \$ <u>534.875</u> <u>9.230</u>
Cuentas por cobrar:	9.230
Comisiones por Servicios Bancarios Citibank N.A. Citibank N.A. – Venezuela Citibank N.A. – New Delhi Citibank N.A. – Mumbai Citibank Aruba Citigroup Global Market Citibank N.A. – Sydney Citishare	287 - 65 - 21 - 4 - 3 - 2 - 1 - 14 - 383 -14
Honorarios: Citibank N.A.	<u>2014</u> <u>2013</u>

73.309

73,309

148.562 64.268

212.830

Otros Activos:

Pasivo:

Citibank N.A. N.Y.

Cititrust S.A. Sociedad Fiduciaria

2013

2014



Cuentas por pagar: Citishare	\$		9
Pasivos, estimados y provisiones: Citigroup Tecnology Inc. Citi Business Services Costa Rica Citi Info, S. de R.L de C.V. Citigroup Global Market Inc.	\$	12.954 1.325 63 <u>13</u> 14.355	5.076 - 58 77 
Ingresos: Comisiones por Cartas de Credito Citibank N.A. Citibank N.A. Venezuela Citibank N.A. New Delhi Citibank N.A. Mumbai Citibank International PLC Citibank N.A. Dubay Citibank N.A. Sydney Citibank N.Y Citibank N.A. Internatioal Banking Facility (IBF)	)	104 32 23 4 4 2	- - - - - - 3.417 740
Citibank N.A Bahamas Branch Citivalores S.A. Comisionista de Bolsa Colrepfin Ltda.	\$	170	247 6 1 4.411
Comisiones por Servicios Bancarios Citivalores S.A. Cititrust S.A. Citicorp Customer Services SL Citibank N.A.Nassau Bahamas Citibank N.A. New Delhi Citibank N.A Citibank NA-Mumbai Citigroup Global Markets INC	\$	1.800 1.713 599 267 98 8 2 1 4.488	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
Utilidad en valoración derivados: Citibank N.A London Citibank N.A. Citibank London Ltd. Citigroup Global Market Inc. Citirecovery A.I.E. Sucursal en Colombia	\$	136.747 20.369 - - - - 157.116	19.313 - 72.305 5.166 74 96.858
Utilidad en venta de derivados: Citibank N.A London Citigroup Global Market Inc.	\$	89.416  	

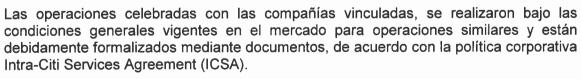




	2014 2013	
Dividendos y Participaciones: Citirust S.A.	\$32.941	_
Otros ingresos: Citigroup Global Market Limited Citigroup Global Market Inc. Citibank N.A. London	\$ \( \begin{array}{cccccccccccccccccccccccccccccccccccc	
Honorarios: Citivalores S.A. Comisionista de Bolsa Citirecovery A.I.E. Sucursal en Colombia Cititrust Colombia S.A.	\$ 2.261 1.969 1.680 7.289	
Arrendamientos: Citivalores S.A. Comisionista de Bolsa Colrepfin Ltda. Cititrust Colombia S.A.	334 885 231 231 	
Gastos: Intereses: Citivalores S.A. Comisionista de Bolsa Cititrust S.A. Sociedad Fiduciaria S.A. Colrepfin Ltda. Citigroup Global Markets INC Citicorp Customer Service SL Citi recovery A.I.E. Sucursal en Colombia Citibank N.A. Puerto Rico I.B.F.	1.054 1.1 22 - 18 - 38 1	1 276 56
Comisiones: Corresponsales: Citivalores S.A. Citibank N.A. New York	108 - 28 557 \$ 136 557	
Pérdida en valoración de derivados: Citibank N.A.London Citibank N.A. Citigroup Global Market Inc. Citibank N.Y. Citirecovery A.I.E. Sucursal en Colombia	290 113.359 22 13.727 - 938 - 61	222 5.307
	<u>2014</u> <u>2013</u>	



Pérdida en venta de derivados: Citibank N.A.London Citibank N.A.	\$ _	171.553 2.079 173.632	
Otros: Citibank N.A. (Stand by LLC) Citigrop Global Market Inc. Citigrop Global Market Limited	\$ =		4.930 520 12.786 18.236
Comisiones otras: Citishare Citivalores S.A. Comisionista de Bolsa	\$ _		1.113 104 1.217
Arrendamientos: Colrepfin Ltda. Citigroup Technology Inc Citigroup Global Markets INC	\$ _	4.917 3.540 840 9.297	4.917 - 
Otros: Colrepfin Ltda.	\$ _	2.081	1.750
Procesamiento de datos y software: Citigroup Technology Inc. Citi Businness Service Costa Rica Banco Citibank Brasil S.A. Citi Info S. de R.L. de C.V. Citigroup Global Market Inc. Citibank N.A. Argentina Citibank N.A. Cib-Global Security Services – Swift	\$ -	50.238 1.530 - - - - - - 51.768	51.927 - 1.053 841 782 415 346 88 



Los servicios que presta Citi en idénticos términos y condiciones a terceros y, que forman parte de las actividades propias del objeto social, se formalizan a través de contratos marco y, para el caso de bienes y servicios a través de un Intra-Citi Service Agreement (ICSA), al cual se le aplican unas condiciones especiales reguladas por General Terms and Conditions (GTC) y un Country Specific Addendum (CA) y, en algunas casos, por un Performance Level Standards Document (PLSD).

# 12. Operaciones con Administradores (en millones de pesos)



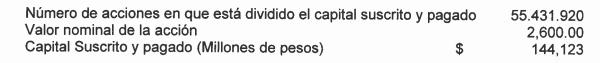
#### 12.1 Salarios, Prestaciones y Préstamos a Directivos

Administrador	Salarios, vacaciones y bonificaciones
TOTALES	\$ 24.381
	Préstamos a
Administrador	<u>Directivos</u>
TOTALES	\$ 11.608

# 12.2 Endeudamiento y Obligaciones a Favor de Directivos

	Saldo Saldo Cta. Sobregiro Cta. Cte. Ahorros 31/12/2014 31/12/2014 (Cupo utilizado)
TOTALES	\$ 182 2.163 10
	Tarjeta de Tarjeta Tarjeta de Crédito Visa Master Card Crédito Advantage (Cupo utilizado) (Cupo utilizado)
TOTALES	\$ 155 73 -
TOTALES	\$ Tarjeta de Crédito Tarjeta de Crédito  Master AA Citiprestige Life Miles  (Cupo Utilizado) (Cupo utilizado) (Cupo utilizado)  74 350 688
TOTALES	\$ Credicheque Citione Plus (Saldo Utilizado) (Saldo Utilizado)  411 14 Préstamo Préstamo
TOTALES	\$ Libre Inversión Libranza 465 1.038

## 13. ACCIONES



# 14. ACTUACIONES CON ENTIDADES PÚBLICAS





Durante el año 2014 Citibank-Colombia S.A., mantuvo una activa relación con las diferentes entidades públicas, atendiendo todos los requerimientos que directamente llegaban a la entidad y dando cabal cumplimiento a todos los lineamientos y exigencias normativas que periódicamente debieron llevarse a cabo.

De igual manera, como entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, Citibank-Colombia S.A. dio respuesta a cada uno de los requerimientos realizados por dicho ente regulador dentro de los términos señalados para tal efecto, al tiempo que respondió todas quejas presentadas por nuestros clientes ante dicha entidad.

#### 15. PROYECTO DE DISTRIBUCIÓN DE UTILIDADES

Resultado de la cuenta de pérdidas y ganancias a diciembre 31 de 2014 y proyecto de distribución de las utilidades obtenidas en el ejercicio enero - diciembre de 2014:

# CITIBANK COLOMBIA S.A. 31 de diciembre de 2014 PROYECTO DE DISTRIBUCION DE UTILIDADES

Cifras expresadas en Pesos Colombianos

Utilidad del Ejercicio antes de Impuestos

Apropiación para Impuesto de Renta año 2014
Utilidad Después de Impuesto de Renta año 2014

Reserva Decreto 2336 de 1995

Reserva Depreciacion reduccion de Saldos Art 130 E.T.

Para Reserva Legal

Para Reservas Ocasionales, Futuras Capitalizaciones

Sumas Iguales

91.526.591.687

137.289.887.530

228.816.479.217

228.816.479.217

358.771.359.002

(129.954.879.785)

228.816.479.217

228.816.479.217

# CITIBANK-COLOMBIA S.A. INFORME DEL COMITE DE AUDITORÍA ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE ACCIONISTAS

En cumplimiento de la regulación vigente, el Comité de Auditoría de Citibank-Colombia S.A. (en additional de Citibank) ha velado por el mantenimiento efectivo de la estructura de control interno y

VIGILADO SUPERNTENDENCA FINANCIERA DE COLOMBIA



ha propendido para que se lleven a cabo los controles necesarios en las operaciones del Banco.

En las reuniones del Comité de Auditoría celebradas durante el 2014, se revisaron los resultados de la ejecución del plan de trabajo diseñado por el Área de Auditoría Interna para las distintas áreas del Banco. Este trabajo consistió en la revisión de diferentes procesos, con el fin de verificar el cumplimiento de políticas y normas vigentes aplicables así como el diseño y la efectividad operativa de controles tendientes a mitigar riesgos clave. Esta revisión incluyó la validación de los planes de acción respecto a cada situación identificada en dichas evaluaciones.

Durante el año 2014, como ha sido práctica permanente de Citibank, se llevaron a cabo diversas actividades y revisión a los procesos a cargo del área de auditoría interna. De esta manera se mantuvo vigente la estrategia corporativa de mejoramiento de calidad de los procesos y el servicio al cliente, dentro de un fuerte ambiente de control interno y auditoría.

El Comité de Auditoría, además de los informes de las actividades realizadas, emitidos por el área de Auditoría Interna, revisó aquellos emitidos por Control Financiero, así como los del Departamento Jurídico y los informes y cartas a la Gerencia presentados por parte de la Revisoría Fiscal. Así mismo, revisó y evaluó la información presentada por los diferentes funcionarios del Banco, sobre los temas relacionados con las funciones que le competen según el numeral 6.1.2.1. de la Circular Básica Jurídica Parte 1, Título I, Capitulo IV.

En cumplimiento de las disposiciones vigentes, particularmente de las previstas en la Circular Básica Jurídica expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, Citibank continuó aplicando el Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo SARLAFT durante el año 2014. Este sistema cuenta con la metodología establecida por la administración del Banco, atendiendo para ello los parámetros establecidos en la circular en mención.

Este sistema permitió desarrollar un adecuado conocimiento del cliente, de su segmento y del mercado así como identificar sus riesgos asociados. Para la ejecución de este sistema contamos con una plataforma tecnológica, a través de la cual se realizan los correspondientes procesos de prevención, como son entre otros, consolidar la información, seguimiento a las operaciones realizadas por clientes o usuarios, identificación de comportamientos atípicos y monitoreo permanente.



En ejercicio de sus funciones, la Revisoría Fiscal presentó diversos informes y cartas a la Gerencia del Banco durante el año 2014, con observaciones y recomendaciones que surgieron como consecuencia de diferentes revisiones tales como evaluación a aspectos tributarios, revisión del Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT), revisión y visitas a oficinas, revisión del Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO), evaluación del Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez (SARL), evaluación del Sistema de Administración del Riesgo de Mercado (SARM) y revisión del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), las cuales fueron informadas a la Gerencia, quien



acogió las recomendaciones sugeridas e implementó los respectivos planes de acción en aquellos casos en donde se presentaron observaciones.

El Comité de Auditoría ha revisado además, la documentación que la Administración presentará a la Junta Directiva y a la Asamblea General de Accionistas, sobre la cual no tiene observación alguna y la considera correcta de acuerdo con las exigencias de las normas legales y contables.

Bogotá D.C. Febrero de 2015

