



# **INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO AÑO 2019**

**Citibank N.A., Sucursal Uruguay**

## Índice

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>1. Estructura de Propiedad .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Estructura de Administración y de Control .....</b>	<b>4</b>
<b>2.1. Comité de Gestión Integral de Riesgos .....</b>	<b>4</b>
<b>2.2. Comité de Auditoría .....</b>	<b>6</b>
<b>2.3. Auditoría y Ambiente de Control Interno.....</b>	<b>7</b>
<b>2.3.1. Auditoría Interna.....</b>	<b>7</b>
<b>2.3.2. Ambiente de Control Interno .....</b>	<b>8</b>
<b>2.4. Otros Comités: .....</b>	<b>8</b>
• Business Risk Control and Compliance Committee (BRCC) .....	8
• Comité de Activos y Pasivos (ALCO) .....	9
• Comité Gerencial (Country Coordinating Committee o CCC).....	10
• Comité de Prevención de Lavado de Activos.....	11
• Comité de Ética .....	11
• Comité de Riesgos (CRC) .....	12
• Country Senior Personnel Committee (CSPC).....	12
• Comité Disciplinario (CD) .....	13
<b>2.5. Personal Superior .....</b>	<b>13</b>
<b>3. Sistema de Gestión Integral de Riesgos:.....</b>	<b>14</b>
<b>3.1. Riesgo de Crédito .....</b>	<b>14</b>
<b>3.2. Riesgo Operacional.....</b>	<b>15</b>
<b>3.3. Riesgos Financieros / Riesgos de Mercado.....</b>	<b>16</b>
<b>3.4 Riesgo País .....</b>	<b>19</b>
<b>3.5 Riesgo Reputacional .....</b>	<b>21</b>
<b>3.6. Riesgo de Cumplimiento .....</b>	<b>21</b>
<b>4. Auditoría Externa .....</b>	<b>23</b>
<b>5. Otra información de interés.....</b>	<b>23</b>



## **INTRODUCCIÓN**

El presente informe anual de gobierno corporativo ha sido preparado de acuerdo con los requerimientos establecidos por las normas del Banco Central del Uruguay, según lo establecido en el artículo 477 de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero (en adelante la “RNRCFS”) y pretende reflejar en forma íntegra la estructura de gobierno corporativo de Citibank N.A., Sucursal Uruguay, los procesos de toma de decisiones, las obligaciones que tienen los administradores y otros aspectos de la gestión que pueden ser relevantes para los depositantes y público en general.

Citibank N.A., Sucursal Uruguay por ser una sucursal de Citibank N.A., subsidiaria de Citigroup Inc., sociedad constituida bajo las normas de Estados Unidos de América, debe cumplir con la normativa de gobierno corporativo de aquel país. Sin perjuicio de ello, Citibank N.A., Sucursal Uruguay, no se encuentra obligada a suministrar a otro regulador, información distinta a la exigida por las normas del Banco Central del Uruguay. La información sobre gobierno corporativo de Citigroup Inc. se encuentra disponible en la siguiente página Web: [www.citigroup.com](http://www.citigroup.com)

El presente informe refiere exclusivamente al ejercicio económico cerrado al 31/12/2019.

### **1. Estructura de Propiedad**

Citibank N.A., Sucursal Uruguay está organizada como una sucursal de Citibank N.A., sociedad constituida bajo las leyes de los Estados Unidos de América.

A continuación, y de acuerdo con el artículo 477 del capítulo II de la RNRCFS se informa acerca de la estructura de propiedad de la casa matriz de Citibank N.A., Sucursal Uruguay.

El capital social de Citibank, N.A. a diciembre de 2019 asciende a U\$S 150.122.000.000,00 (ciento cincuenta mil ciento veintidós millones de dólares estadounidenses).

Dicho capital social está representado por acciones comunes sin derechos o privilegios especiales, con valor nominal de U\$S 20,00 (veinte dólares estadounidenses) cada una.

Al 31 de diciembre de 2019 existen 37.534.553 acciones comunes suscritas y pagadas. No existiendo a tal fecha suscripciones pendientes de integración.

Al cierre del presente informe, la información relativa al capital social de Citibank NA, incluyendo número de acciones emitidas y pendientes de integración al cierre de 2019, estaba aún en proceso de elaboración en casa matriz por lo que las cifras definitivas podrían presentar variaciones. De todas formas, se deja constancia que la estructura accionaria permanecerá incambiada.

Citicorp LLC es accionista del 100% de Citibank, N.A. y Citigroup Inc. es accionista del 100% de Citicorp LLC. Citigroup Inc. cotiza sus acciones en forma pública. Durante el ejercicio cerrado al 31 de diciembre de 2019 no ha habido movimientos en la estructura accionaria de Citibank, N.A.



La elección de los miembros del Consejo de Administración de Citibank, N.A. es realizada por su Asamblea de Accionistas, y se resuelve conforme a la decisión de la mayoría de votos presentes.

No se incluyen disposiciones especiales sobre evaluación, reelección, cese, revocación, etc. de los miembros del Consejo de Administración. Sin embargo, para la elección de los mismos, los estatutos sociales de Citibank, N.A. prevén la posibilidad de que el Presidente del Consejo de Administración designe dentro de la respectiva asamblea uno o varios inspectores para conducir la asamblea y proporcionar al Secretario una certificación del resultado, con los nombres de los miembros seleccionados.

Tanto el Consejo de Administración, como accionistas que representen al menos el 10% del capital accionario pueden convocar a una Asamblea de Accionistas especial en cualquier momento, para tratar cualquier tema que sea necesario. La convocatoria a una Asamblea de Accionistas especial puede hacerse por aviso enviado por correo a los accionistas con por lo menos 10 días de anticipación a la fecha en que se vaya a realizar dicha asamblea y en donde se mencione el propósito de la misma.

Las Asambleas de Accionistas de Citibank, N.A. se constituyen siempre y cuando se reúna un quórum de por lo menos la mayoría del capital social suscrito y pagado. Los accionistas podrán asistir personalmente o por representante.

La Asamblea de Accionistas se reúne por lo menos una vez al año en asamblea ordinaria en la fecha y lugar que se determine por el Consejo de Administración.

Las decisiones de la Asamblea deben ser aprobadas por accionistas que representen la mayoría de las acciones, salvo que la ley aplicable o el instrumento constitutivo de Citibank, N.A. dispongan otra cosa.

Cualquier acción que requiera el voto de los accionistas, pero que no requiera asamblea, podrá tomarse sin necesidad de convocar a una asamblea, siempre y cuando exista el consentimiento por escrito de la totalidad de los tenedores de acciones suscritas y pagadas con derecho a voto.

La reglamentación de las Asambleas de Accionistas relacionada con su constitución, quórum, convocatoria, votación, etc., se encuentra contenida en los estatutos sociales de Citibank, N.A.

## ***2. Estructura de Administración y de Control***

### ***2.1. Comité de Gestión Integral de Riesgos***

El presidente del “International Franchise Management” de Citibank, N.A. y miembro del Directorio de Citibank, N.A., de acuerdo con el artículo 134 del Capítulo II (Sección II) de la RNRCSF y según fuera expresamente aprobado por el Banco Central del Uruguay, ha designado un comité responsable del adecuado funcionamiento del sistema de



gestión integral de riesgos de Citibank N.A., Sucursal Uruguay (“Risk Management Committee”).

El comité está integrado por cuatro funcionarios de Citibank, N.A. que poseen responsabilidades regionales con alcance sobre las actividades de Citibank N.A., Sucursal Uruguay según el detalle siguiente:

Nicolas Pertine – Gerente del área legal para la subregión que cubre Uruguay.  
Santiago Barros Moss – Gerente de Riesgos para la subregión que cubre Uruguay.  
Ezequiel Granara – Gerente de Riesgos de Mercado para la subregión que cubre Uruguay.  
Ernesto Coello – Gerente de operaciones y tecnología para la subregión que cubre Uruguay.

El comité fue formalmente designado el 16 de enero de 2009 habiéndose modificado su integración el día 31 de agosto de 2009, el 17 de setiembre y 28 de octubre de 2014, el 23 de noviembre, 10 y 29 de diciembre de 2015, 2 de setiembre, 1 de noviembre de 2016, 1 de noviembre y 1 de diciembre de 2018.

Las personas que lo integran son aquellas que tienen a su cargo el monitoreo de los principales riesgos que enfrenta Citibank N.A., Sucursal Uruguay.

Sesionará regularmente en forma bimestral conjuntamente con el Comité de Riesgo Local (CRC), pudiendo llamarse a sesiones extraordinarias en caso de que sea requerido por alguno de los miembros o por parte de alguno de los integrantes del personal superior de Citibank N.A., Sucursal Uruguay.

Las principales responsabilidades del comité son:

- entender los riesgos que enfrenta la institución y el nivel de exposición a cada tipo de riesgo, así como monitorear los cambios en los mismos.
- aprobar y revisar por lo menos anualmente las estrategias y políticas relevantes con respecto a la gestión de los riesgos que asume la institución (incluyendo el plan de cumplimiento).
- asegurar que la Alta Gerencia toma las medidas necesarias para gestionar cada riesgo en forma consistente con las referidas estrategias y políticas, y que cuenta con los recursos requeridos a esos efectos.
- requerir información que permita supervisar el desempeño de la Alta Gerencia en la materia.
- asignar los recursos suficientes al órgano de Auditoría Interna y al Comité de Auditoría.
- controlar, a través de los citados órganos y de la Auditoría Externa, validaciones periódicas en cuanto a que los procesos, las políticas, los procedimientos y los controles están siendo monitoreados y que se toman acciones apropiadas ante debilidades o fallas significativas.
- asegurar un adecuado ambiente de control en la entidad promoviendo la conciencia y el compromiso de control entre todo su personal, la integridad y los valores éticos.

El comité sesionó en 8 oportunidades durante el año 2019.

## **2.2. Comité de Auditoría**

El Comité de Auditoría de Citibank N.A., Sucursal Uruguay fue designado por el presidente de “International Franchise Management” de Citibank, N.A. y miembro del Directorio de Citibank, N.A., de acuerdo con el artículo 138 del capítulo II (Sección V) de la RNRCSF y según fuera expresamente aprobado por el Banco Central del Uruguay.

La responsabilidad primordial del Comité de Auditoría es contribuir a la aplicación y funcionamiento del sistema de gestión integral de riesgos de la institución. Esta responsabilidad se extiende al compromiso de actuar como nexo entre el Directorio, los Auditores Externos, la Auditoría Interna y la Alta Gerencia.

Entre sus responsabilidades se incluyen las siguientes:

- vigilar el adecuado funcionamiento del sistema de gestión integral de riesgos;
- revisar y aprobar el plan anual del área de Auditoría Interna, así como su grado de cumplimiento;
- examinar los informes emitidos por la Auditoría Interna;
- proponer la selección, nombramiento, reelección y sustitución del Auditor Externo o firma de Auditores Externos, así como las condiciones de su contratación;
- informarse acerca del plan de la Auditoría Externa y de los resultados de su trabajo;
- evaluar periódicamente el cumplimiento de las normas de independencia de los auditores externos;
- realizar el seguimiento de las recomendaciones hechas tanto por el área de Auditoría Interna como por los Auditores Externos, en particular, sobre las debilidades de control detectadas, con miras a fortalecer el proceso de respuesta de la gerencia a esas recomendaciones;
- conocer los estados contables anuales, así como toda otra información contable relevante;
- mantener comunicación periódica con la Superintendencia de Servicios Financieros a fin de conocer sus inquietudes, los problemas detectados en la supervisión de la entidad, así como el seguimiento llevado a cabo para su solución;
- revisar las políticas establecidas en la empresa relativas al cumplimiento de leyes y regulaciones, normas de ética, conflictos de intereses e investigaciones por faltas disciplinarias y/o fraudes.

La designación de los miembros del comité recae en funcionarios de primer nivel dentro de la organización y que tienen probada idoneidad en el manejo de los temas que la función establece.

El Comité de Auditoría alineado a lo previsto por el Banco Central del Uruguay funciona bajo el siguiente reglamento:

- Los integrantes del Comité permanecerán en sus funciones por un período mínimo de dos años, salvo casos de fuerza mayor debidamente fundados. La rotación de los miembros del Comité se realizará alternadamente, de manera tal que siempre permanezcan en el mismo, miembros con experiencia.
- El comité sesionará siempre que cuente con mayoría de sus miembros independientes.
- El Comité se reunirá como mínimo en forma trimestral.

- Las reuniones regulares deberán estar regidas por una agenda previamente acordada cubriendo los temas asignados como responsabilidad del comité.
- El comité, podrá de acuerdo con los temas a tratar convocar a participar de las reuniones a los responsables de las áreas involucradas en la regularización de debilidades de control o para solicitar información sobre la situación de dichas áreas.
- Para la última sesión del año el comité requerirá a la Gerencia del área Auditoría Interna la presentación del plan de revisiones a ser desarrollado en el próximo ejercicio fiscal. Dicho plan será revisado y aprobado por el comité Dicho plan una vez aprobado deberá ser incluido en el Registro de Control Interno.
- El comité mantendrá comunicación con el área de Auditoría Interna con el fin de hacer un seguimiento de la actividad de dicho sector y el cumplimiento del plan de revisiones aprobado.
- El comité podrá ser convocado en forma extraordinaria por cualquiera de sus miembros cuando existan temas a ser tratados que así lo requieran.
- La Gerencia del área de Auditoría Interna podrá solicitar a los miembros del comité la realización de reuniones especiales cuando sea necesario: informar/discutir los resultados de las revisiones realizadas, solicitar modificaciones al plan de revisiones aprobado, comunicar debilidades de control detectadas y en general tratar temas que afecten la estructura de control de la institución.
- Todas las reuniones del comité serán documentadas en una minuta, la cual luego de aprobada por el comité, será incluida en el Registro Especial de Informes sobre el Sistema de Gestión Integral de Riesgos y enviadas al Comité de Gestión Integral de Riesgos (Risk Management Committee).

Durante el ejercicio 2019 el comité de auditoría sesionó en cuatro oportunidades.

Durante el ejercicio 2019 se han integrado al comité de Auditoría Flavia Canclini y Eduardo Vales, habiendo dejado de integrar el Comité, Claudia Sposito.

No hubo cambios en el Comité de Gestión Integral de Riesgos.

## **2.3. Auditoría y Ambiente de Control Interno**

### **2.3.1. Auditoría Interna**

Citibank, N.A. cuenta con una unidad global de Auditoría Interna que reporta directamente al Comité de Auditoría de Citigroup. A nivel local, la Sucursal tiene asignado el Auditor Interno para el país y personal especializado de dicho equipo global.

Auditoría Interna presenta un plan global de revisiones donde se incluyen las correspondientes al país, revisiones que son definidas en base a los requerimientos regulatorios locales y de los Estados Unidos de América en relación con Citibank, N.A. y por el análisis de los riesgos más importantes del negocio.

El plan de revisiones correspondientes al país, para el siguiente ejercicio, es aprobado por el Comité de Auditoría local, para luego ser incluido en el plan global de la corporación, el cual es aprobado posteriormente por el Comité de Auditoría de Casa Matriz.

El plan es revisado trimestralmente durante el ejercicio evaluando si los riesgos del negocio tuvieron modificaciones que impliquen modificaciones en el plan.

Las revisiones son realizadas por personal de Auditoría Interna con experiencia en los procesos evaluados, siguiendo una metodología establecida por la corporación, quedando registrados los resultados y reporte en el sistema global de Auditoría Interna y distribuido a las autoridades según corresponda, asimismo los reportes emitidos con los resultados de las revisiones, son copiados en el Registro de Informes, según lo establecido en el artículo 151 de la RNRCSF.

El Comité de Auditoría local y el Comité de Auditoría de Casa Matriz hacen seguimiento sobre el cumplimiento del plan.

### **2.3.2. Ambiente de Control Interno**

Citibank N.A., Sucursal Uruguay cuenta con un marco robusto y completo para la Gestión de Riesgos Operacionales, y una estructura que evalúa, anticipa, monitorea y mitiga el potencial de riesgos operacionales y su impacto en el negocio, utilizando una variedad de herramientas y enfoques.

Se han implementado, a través del modelo de Manager Control Assessment (GRC & MCA), procesos y procedimientos para asegurar el cumplimiento de las regulaciones locales y el cumplimiento con la política global de riesgo operacional de Citi. Esta política y herramienta tienen el fin de establecer un marco consistente para la identificación, evaluación, tratamiento y comunicación de este riesgo, así como la efectividad del ambiente de control interno en Citibank N.A., Sucursal Uruguay.

El modelo de autoevaluación (GRC & MCA) incluye un proceso de monitoreo constante del ambiente de control bajo la responsabilidad de la gerencia y cuenta además con procesos de monitoreo trimestrales (Quarterly Assessment) y anuales (Annual Risk Assessment).

Los resultados surgidos de los mencionados procesos, son reportados en el Comité de BRCC trimestralmente y a las autoridades regionales.

Esta metodología asegura una cultura de control interno a todos los niveles dentro de la organización, la detección temprana de incumplimientos y se ajusta a los requisitos relacionados con la gestión de los riesgos operacionales.

### **2.4. Otros Comités:**

- **Business Risk Control and Compliance Committee (BRCC)**

#### **Objetivos & Funciones del BRCC:**

El Comité BRCC (Business Risk and Control Committee) es un comité conformado por la Alta Gerencia de las áreas de Negocios, los Heads de las áreas de Funciones centralizadas, Riesgo Operacional y auditoría interna. Este comité está presidido por el CCO y se reúne con frecuencia trimestral como mínimo pudiendo reunirse con mayor



frecuencia si el caso lo amerita. Es el principal foro para discutir y destacar los riesgos operativos materiales; controlar los riesgos inherentes significativos; revisar los resultados de las revisiones del Regulador (BCU) y auditorías internas y externas. Ayuda, a la alta gerencia de la entidad a concentrarse en los temas de riesgo y controles más importantes, y riesgos emergentes que afecten los objetivos y actividades del negocio; además revisará los plazos y la eficacia de los planes de acciones correctivas establecidos para las deficiencias detectadas. Como resultado de las reuniones se emiten minutas detallando los temas tratados incluyendo, aprobaciones y detalle de temas que requieren ser corregidos.

Adicionalmente este comité tiene entre sus funciones la supervisión del riesgo derivado de los procesos de reportes regulatorios, que hasta ese momento eran tratados en un comité específico en la materia. Los principales objetivos en relación a reportes regulatorios son:

- Asegurar el adecuado cumplimiento de las regulaciones locales.
- Revisar que los reportes se hayan enviado en tiempo y forma, implementando métricas de seguimiento trimestral.
- Monitorear que los reportes cuenten con adecuados controles
- Supervisar los procesos vigentes que aseguren el cumplimiento tanto de nuevas regulaciones, así como de cambios en los procesos existentes.
- Monitorear que los problemas existentes cuenten con adecuados planes de acción
- Escalar problemas significativos al Comité Regional de Reportes Regulatorios
- Asegurar que cada reporte tenga un responsable

### • **Comité de Activos y Pasivos (ALCO)**

EL ALCO (por su sigla en inglés "Assets and Liabilities Committee) es el principal órgano de gobierno para la gestión prudente y óptima del balance del Banco.

El ALCO es el órgano responsable de la planificación y gestión prudente del Balance a través del monitoreo y la planificación de los riesgos de liquidez, capital y tasas de interés. La optimización del balance general está estrechamente integrada con la estrategia comercial general, y su objetivo es generar rendimientos apropiados dados los riesgos de liquidez, capital y exposición a tasas de interés asociados con los activos y pasivos.

El objetivo del ALCO es integrar el Balance general en la estrategia comercial general y priorizar y lograr los objetivos y los beneficios comerciales dados los recursos del balance general, capital y liquidez.

Esto se logra mediante la aprobación y el monitoreo específicos de: objetivos de activos, pasivos y compromisos; planes de liquidez y financiamiento; uso de liquidez; riesgos de mercado y de tipo de cambio; adecuación de capital y aprobaciones de dividendos; precios de transferencia apropiados; y monitoreo de límites, objetivos y relaciones de gestión de riesgos. El ALCO es un foro para la alta gerencia para garantizar el cumplimiento de las políticas y procedimientos de Citi relacionados con la gestión prudente del balance general, ciertos requisitos reglamentarios y compromisos con agencias calificadoras de riesgo.

El ALCO está formado por el Gerente General, el Tesorero, el CFO, el Gerente de Riesgo y los gerentes de negocio de las áreas clave.

El Comité de Activos y Pasivos tiene como principales responsabilidades:

- Supervisar e influir en los niveles de liquidez, estructura y métricas.
- Revisar y aprobar el Plan anual de financiamiento y liquidez, incluido el Plan de financiación para contingencias y la frecuencia del seguimiento de la liquidez intradía.
- Influir, evaluar y monitorear los requisitos regulatorios locales relacionados con el Balance general, incluidas las regulaciones de liquidez y riesgo de mercado
- Impulsar los procesos de precios de transferencia, cobertura y establecimiento de curvas de rendimiento de referencia únicas.
- Impulsar, influir y supervisar la gestión del riesgo de tasa de interés de los libros
- Monitorear e influir en los saldos de depósitos, valores de liquidez, Betas y variaciones al Plan.
- Identificar, limitar y monitorear fuentes / usos de fondos significativos versus objetivos / límites establecidos, como la concentración de depósitos, compromisos de préstamos de gran tamaño desde la perspectiva de liquidez
- Garantizar el cumplimiento de las normas de capital y determinar la repatriación de dividendos, y supervisar la cobertura e inversión de capital local.
- Revisar la volatilidad de los flujos de efectivo reales y pronosticados, implementando las mejores prácticas para reducir la volatilidad entre los flujos de efectivo pronosticados y los reales.

El ALCO deber reunirse al menos trimestralmente, y las reuniones deben ser documentadas en una minuta formal. Los miembros mandatorios del Alco deben tener un mínimo de asistencia anual de 75%, y el quorum para que el comité sesione se forma con 2/3 de los miembros mandatorios presentes.

- **Comité Gerencial (Country Coordinating Committee o CCC)**

El CCC tiene el propósito de ser un ámbito formal donde el Gerente General y los demás miembros del personal superior plantean y discuten los principales temas del Banco.

Los temas tratados en dicho comité, entre otros, son:

- Situación de mercado y de la competencia
- Principales cambios regulatorios locales y norteamericanos
- Temas levantados por la auditoría interna, externa y corporativa y los planes de acción para su regularización
- Reporte de asuntos legales, regulatorios y fiscales
- Revisión de los resultados de los distintos negocios
- Asuntos de relaciones públicas y quejas de clientes
- Repaso de los principales temas que cada una de las áreas del Banco pueda tener

Este comité se reúne al menos 10 veces al año.

- **Comité de Prevención de Lavado de Activos**

El objetivo de este comité es proporcionar supervisión, dirección, guía y consulta con respecto a los temas relacionados a las políticas de prevención de lavado de dinero, programas, procedimientos y tecnología. El establecimiento de este comité consolida y realza la gestión de los temas relativos a la prevención de lavado de dinero y contribuye a mitigar el riesgo al que se encuentra expuesta la organización.

El comité tiene entre otras las siguientes facultades y responsabilidades:

- Revisar indicadores del tema y su evolución.
- Asesorar y discutir sobre las leyes, regulaciones y reglas relacionadas con la materia que pudieran tener un impacto en el programa de Anti-Money Laundering (AML) de la Sucursal.
- Proponer, revisar y comentar respecto a cambios a las políticas, programas, procedimientos y directivas de AML y asistir coordinando en su implementación.
- Actuar como órgano de coordinación entre la unidad de Cumplimiento y las gerencias de negocio para promover el cumplimiento relacionado a prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, conocimiento y gestión del riesgo en todos los negocios.
- Estudiar y resolver en relación a la definición o desestimación de operaciones inusuales o sospechosas que le fueran presentadas.

El Comité de Prevención de Lavado de Activos sesiona cada dos meses en reuniones ordinarias pudiendo, en caso que las circunstancias lo ameriten, ser convocado en sesión extraordinaria.

Cualquiera de los miembros que considere que hay un tema que requiere reunión especial del comité podrá solicitar al Oficial de Cumplimiento que convoque la misma.

El quórum mínimo para sesionar se compondrá de la mitad más uno de los integrantes.

El comité está integrado, entre otros, por: el Oficial de Cumplimiento, el Gerente General, el Gerente de Banca Privada, Auditoría Interna, el Gerente de Operaciones y Tecnología y el Gerente de Riesgos.

- **Comité de Ética**

El Comité de Investigaciones de Violaciones Normativas y Ética (“Comité de Ética”) tiene el objetivo de analizar, investigar y resolver sobre los casos que le sean elevados por cualquiera de los canales disponibles para el planteo de inquietudes, preguntas relacionadas con asuntos de ética, o para informar supuestas violaciones de normativas, políticas o códigos de conducta.

Asimismo, es el nexos local para la investigación y seguimiento de los casos que pudieran ser derivados de los canales Globales (Ethics Hotline).

El Comité de Ética tiene las siguientes facultades y responsabilidades:

- Coordinar la investigación de los casos reportados localmente. Para esto podrá según sea necesario dar intervención a expertos de diferentes áreas.
- Escalar y reportar los casos recibidos localmente.
- Recibir y analizar los hechos relevados en la investigación de los casos.
- Dictaminar en cada caso y determinar las acciones correctivas que correspondan.
- Dar seguimiento a los casos tratados hasta su resolución y cierre.
- Asegurarse que exista un reporte final para el cierre de cada caso.

El Comité de Ética cuenta con la siguiente integración: Oficial de Cumplimiento, Gerente de Recursos Humanos, Gerente de Operaciones y Tecnología y Gerente General.

El Comité de Ética se reúne en la medida que haya casos para tratar. No hubo eventos que ameritaran sesión durante el año 2019.

### • **Comité de Riesgos (CRC)**

El Comité de Riesgos tiene por objetivo monitorear de forma integrada los distintos riesgos a los que se encuentra expuesto el Banco, evaluando tanto los riesgos existentes como los potenciales nuevos riesgos para la institución.

Los temas tratados por el Comité de Riesgos, entre otros son:

- Análisis de la evolución de cada uno de los riesgos y las tendencias.
- Variaciones, concentraciones y comportamiento de los distintos portafolios (incluyendo, entre otros, monitoreo de portafolio con clasificación adversa, así como evolución de provisiones, back-testing analysis de VAR, límites de riesgo de mercado, cambios en planes de liquidez).
- Cumplimiento con límites vigentes, tanto corporativos como regulatorios.
- Monitoreo de debilidades detectadas internamente y sus planes de corrección, así como aquellas debilidades detectadas por reguladores, auditores internos o externos.
- Revisión y aprobación de una Matriz Integral de Riesgos, la cual se actualiza regularmente.
- Nuevas regulaciones vigentes o bajo discusión que afecten o puedan afectar la actividad del Banco.

El Comité de Riesgos sesiona en forma bimestral y está integrado, entre otros, por el Gerente General, el Gerente de Riesgos, responsables regionales de riesgo de mercado y riesgo operativo, Gerente de Operaciones y Tecnología, Oficial de Cumplimiento y Gerente de Finanzas.

### • **Country Senior Personnel Committee (CSPC)**

El presente comité (CSPC) es responsable de revisar y aprobar localmente las políticas de compensación y beneficios garantizando que las mismas estén alineadas con la estrategia corporativa. La integración permanente del presente comité se compone por

el Gerente General, el Gerente de Recursos Humanos, el Gerente de control Financiero y Oficial de Cumplimiento y coordinador legal.

Adicionalmente se designarán otros dos miembros de la gerencia superior que formarán parte del Comité independientemente del cargo.

El comité podrá sesionar con la presencia de los miembros permanentes. El departamento de recursos humanos será el coordinador del Comité, que se encargará de preparar la agenda y emitir las minutas y políticas aprobadas. La frecuencia mínima de las sesiones será anual.

Las políticas aprobadas sólo deberán ser revisadas si HR o el Sr Management considera necesario un cambio.

- **Comité Disciplinario (CD)**

El presente comité es responsable de determinar las acciones disciplinarias para cualquier asunto sustancial relacionado con fraude, cumplimiento, regulación o violación del Código de Conducta que involucre a empleados de Citi en Uruguay.

El presente comité está integrado por el Gerente General, el Gerente de Recursos Humanos, el Oficial de Cumplimiento y coordinador legal, pudiendo ser invitado el Gerente de la unidad de negocio o función correspondiente al caso a tratar.

El comité se reúne en la medida que haya casos para tratar al menos una vez por semestre a menos que no haya casos para tratar.

Durante el 2019 se llevaron a cabo dos sesiones.

## **2.5. Personal Superior**

A continuación, se incluye la nómina del personal superior del Banco al cierre del año 2019:

<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Integra Comités</b>
Gustavo Amoza	Gerente de Banca Privada	BR; CC; AML;
Matias Olea	Gerente de Soluciones Transaccionales y de Comercio Exterior	BR; CC; AL; AML;
Gabriel Gonzalez	Gerente General y Gerente de Banca Corporativa	CR;BR;CC;AL;AML;E; CSPC;CD
Daniel Conde	Oficial de Cumplimiento	CR;BR;AL;E;AML;CC;CSPC;CD
Claudio De Santis	Comité de Auditoria	CA; CR
Gabriel Feldman	Gerente Control Financiero, Comité de Auditoría y Responsable de la información.	CR; BR; AL; CC; CSPC
Sergio Ems	Auditor Interno	BR; AL; AML; CC
Maria Jose Villar	Gerente de Tesorería	BR; AL; CC
Juan Vista	Gerente de Operaciones y Tecnología y Responsable de Atención de Reclamos	CR;BR;AL;E;CC; AML; CA

Carolina Plata	Gerente de Recursos Humanos	BR; AL; E; CC; CSPC;CD
Flavia Canclini	Comité de Auditoría	CA
Eduardo Vales	Comité de Auditoría	CA
Adrian Zak	Gerente de Riesgo de Banca Corporativa	CR; BR; AL; CC; AML;
Nicolas Pertine	Comité de Gestión Integral de Riesgos	RMC
Santiago Barros Moss	Comité de Gestión Integral de Riesgos	RMC
Ernesto Coello	Comité de Gestión Integral de Riesgos	RMC
Ezequiel Granara	Comité de Gestión Integral de Riesgos	RMC; CR

CA – Comité de Auditoría  
 BR – Business Risk Control and Compliance Committee (BRCC)  
 AML - Comité de Prevención de Lavado de Activos  
 E - Comité de Investigaciones de Violaciones Normativas y Ética  
 AL – Comité de Activos y Pasivos (ALCO)  
 CC – Comité de Gerencia (CCC)  
 CR – Comité de Riesgos  
 CSPC – Country Senior Personnel Committee  
 RMC – Comité de Gestión Integral de Riesgos (Risk Management Committee)  
 CD – Comité Disciplinario

### **3. Sistema de Gestión Integral de Riesgos:**

El Banco tiene un proceso de gestión integral de riesgos cuyos objetivos son la identificación individual y agregada a nivel global de la exposición de la institución a los diferentes riesgos, la definición de políticas, procesos de control, límites y su monitoreo adecuado, de manera de mantener una exposición alineada a la estrategia.

En forma periódica se realizan diversos comités donde se monitorean los riesgos a nivel local y se cumple con medición de límites y reportes que también se monitorean a nivel regional y global. En dichos comités las diversas áreas de riesgo y el equipo gerencial evalúan los diferentes riesgos del Banco en forma individual y agregada y definen acciones correctivas en caso de ser necesario.

Asimismo, se ha desarrollado una Matriz Integral de Riesgos específica que permite medir los impactos de situaciones de stress sobre todos los riesgos a nivel integrado.

#### **3.1. Riesgo de Crédito**

La institución evalúa y monitorea el riesgo de créditos de acuerdo a los estándares establecidos en el Manual de Créditos Corporativo vigente y las regulaciones locales. En base a estas políticas y procedimientos se evalúan y aprueban líneas de crédito y se monitorea el portafolio.

El proceso de aprobación de créditos implica un análisis de los Estados Contables (e información complementaria) de la empresa solicitante, así como también de las perspectivas de la misma que permitan evaluar su operativa y generación esperada para los próximos ejercicios. El análisis de las proyecciones permite evaluar la capacidad de generación del negocio para cumplir con sus obligaciones dentro del período de la línea de crédito solicitada. Este análisis incluye también un análisis sectorial donde se enmarca el análisis de la empresa en función del sector de la economía al que pertenezca. Una vez realizado el análisis financiero y en base a las necesidades del

cliente, se proponen las líneas al Comité de Créditos que, con todos los elementos a la vista, evalúa la aprobación de las mismas. El Comité de Créditos está compuesto por oficiales de créditos locales y del exterior que tienen un límite de aprobación asignado de acuerdo a su experiencia y formación crediticia.

Al momento de analizar el crédito se analizan todos los riesgos asociados al cliente y su sector de actividad (incluyendo el riesgo de descalce de monedas). En los casos en que corresponda, se sensibilizan las cifras financieras para medir el impacto de un deterioro en variables macroeconómicas o variables específicas que puedan afectar al cliente o a su sector de actividad.

Las líneas de crédito se revisan anualmente, para lo cual se le solicita al cliente información financiera actualizada en base a la cual se realiza el análisis crediticio correspondiente y se eleva un informe al Comité de Créditos con una propuesta para su evaluación.

Los créditos se clasifican en función de su calidad crediticia y en el caso de aquellos adversamente clasificados se realiza un monitoreo con mayor frecuencia y se toman las acciones correspondientes en cada caso.

Adicionalmente al monitoreo anual individual de los créditos se realizan revisiones periódicas del portafolio y, en caso de verificarse una situación especial macroeconómica o sectorial, se realizan análisis de cartera específicos, en base a los cuales se revisan las estrategias y se toman las acciones correspondientes.

### **3.2. Riesgo Operacional**

Se entiende por riesgo operacional -concepto que incluye el riesgo legal y excluye el Riesgo estratégico y de reputación-, al riesgo de sufrir pérdidas resultantes de la falta de adecuación o fallas en los procesos internos, de la actuación del personal o de los sistemas o bien aquellas que sean producto de eventos externos.

El riesgo legal, que puede verificarse en forma endógena o exógena a la entidad financiera, comprende entre otros aspectos, la exposición a sanciones, penalidades u otras consecuencias económicas y de otra índole por incumplimiento de normas y obligaciones contractuales.

Citibank Uruguay ha implementado procesos y procedimientos tendientes a asegurar el cumplimiento con las regulaciones locales sobre el riesgo operacional y asegurar el cumplimiento con la política global de Citi "Política de La Gestión de Riesgo Operacional". Los procesos, procedimientos y política antes referidos, establecen un marco consistente para la identificación, evaluación, tratamiento y comunicación de este riesgo, así como la efectividad del ambiente de control interno.

La gestión de riesgo operacional y su estructura de gobierno se efectúa de una manera consistente a través de Citi. La misma cuenta con tres líneas de defensa. La primera línea de defensa, incluyendo al Gerente General y los Gerentes de las áreas de negocio, es responsable de la implementación de GRC & MCA a través de sus negocios y las funciones relacionadas.

Las áreas de ORM, Recursos Humanos, Cumplimiento y demás áreas independientes, son la segunda línea de defensa. Las mismas colaboran directamente con las áreas responsables de la gestión de riesgo operativo para identificar, prevenir y conducir las acciones que aseguren que las causas raíces y temas recurrentes sean manejados de





manera de minimizar pérdidas futuras y mitigar riesgos emergentes. El área de Auditoría Interna es la tercera línea de defensa; ejecuta revisiones independientes para evaluar y calificar a las distintas áreas de negocio y funciones dentro de Citi.

De acuerdo a la materialidad de las pérdidas operativas, las mismas deben ser aprobadas por distintos niveles jerárquicos, como ser el Gerente de Operaciones, el Gerente de Control Financiero y Gerente General. Cuando el importe supera los límites locales deben ser aprobadas por los gerentes regionales. Mensualmente, todas las pérdidas operativas, sin importar su materialidad, se reportan en un sistema informático corporativo, que es reconciliado en forma trimestral contra la contabilidad. A su vez el detalle de las mismas se trata en el BRCC.

### **3.3. Riesgos Financieros / Riesgos de Mercado**

El Comité de Activos y Pasivos (ALCO) es el principal órgano de gestión de la política financiera. El Tesorero es quien administra dicha política. A su vez cuenta con el apoyo y control de las áreas independientes de Control Financiero, Product Control, Market Risk, FRSS (Finance & Risk Shared Services), y FRI (Finance and Risk Infrastructure), las cuales en forma permanente asisten al área de Tesorería proveyendo información sobre balance, evolución de resultados, control de utilización de límites e impacto sobre los mismos de nuevas operaciones bajo análisis, definición de nuevos procedimientos operativos, y en general, sobre la evolución de la operativa del sector.

El Banco cuenta con una serie de políticas corporativas para el manejo de los riesgos financieros, entre las que destacamos las referidas al riesgo de liquidez y de mercado.

El control de los riesgos de mercado es realizado por las áreas de Product Control, FRSS, FRI y Market Risk:

Product Control Unit es responsable de confeccionar reportes y reconciliación de resultados para cumplir con los requerimientos corporativos y regulatorios de Estados Unidos, conciliar sistema auxiliar donde se ingresan las operaciones de Tesorería (Edealer) versus los registros contables, y generar reportes relativos a portfolios manejados por Tesorería.

El área de FRSS es responsable de producir diariamente los reportes de liquidez y tasa de interés (S2 e IRE respectivamente; CALM Summary) y distribuirlos a las áreas relevantes, informando en caso de ocurrencia de excesos de los límites para que se realicen los análisis necesarios.

El área de FRI es responsable de enviar el reporte de riesgo de mercado ("MRR") en donde diariamente se analizan los usos contra los límites de riesgo de mercado previamente definidos y aprobados.

Market Risk es la unidad responsable de establecer y aprobar los límites para la toma de riesgos. Es responsable también de monitorear a diario los reportes de riesgo liquidez y precio, y en caso de ocurrencia de excesos, reportar los mismos, al nivel de escalamiento que corresponda según cada caso.





Revisa y aprueba los supuestos de tasa de interés y liquidez, y el plan de liquidez de Citi en el país. Realiza y documenta las pruebas de VaR backtesting. Participa en el ALCO (comité mensual) y en el Country Risk Comitee (CRC; comité trimestral).

Al momento de definir un límite para una posición de valores, se toma en cuenta la sensibilidad del mismo a un cambio en la tasa (lo que llamamos "DV01"), y el tamaño relativo de la posición a adquirir tomando en cuenta el tamaño total del mercado para ese activo (como una aproximación a la liquidez para el mismo y para calcular el "defeasance period" o período que demoraríamos en deshacer la posición en el mercado).

Las posiciones se dividen en Trading y Disponible para la Venta, las cuales reciben diferente tratamiento contable de acuerdo con las normas contables del Banco Central del Uruguay.

## **RIESGO LIQUIDEZ**

La información sobre riesgo liquidez se resume en el reporte S2 o Estrés de Liquidez que se genera en forma diaria. Los distintos rubros del balance tienen diferentes supuestos de estabilidad, disminución y aumento, según la naturaleza de los mismos. El S2 se prepara considerando, por un lado, las cifras del balance consolidando a nivel de usos y fuentes de fondos en ciertos capítulos predefinidos. Por otro lado, se otorga a cada una de esas líneas un plazo de vencimiento. Este punto permite utilizar la fecha contractual de cada rubro, o bien asumir un criterio de estabilidad. En el caso de los depósitos, se realiza en forma mensual un análisis de estabilidad tomando información histórica de depósitos distinguiendo su moneda original. Estos supuestos, se validan por parte del ALCO y se incluyen en el "Bi-Annual Liquidity and Funding Plan", que posteriormente es aprobado por Market Risk Regional y Corporate Treasury (Tesorería de Citigroup).

Se calculan los límites de gap por plazo (1 día, 2-7 días, 8-15 días, 16 días - 1mes, 2 meses, 3 meses, 6 meses, 2 años y >2 años), y se calcula cuánto es el gap activo/pasivo que se tiene en cada plazo (atendiendo a la caída de los activos y pasivos según los supuestos que se definen según lo aclarado en el párrafo anterior). Los gaps resultantes del S2 deben ser mayores que cero.

Cuando se revisa el "Liquidity and Funding Plan" se definen también los planes de contingencia para enfrentar situaciones de iliquidez. Los mismos se apoyan en la capacidad de administrar los activos líquidos existentes y no en la captación de fondos nuevos en un escenario de estrés.

Adicionalmente, en forma diaria, se monitorean la evolución de los ratios de liquidez y la utilización de los límites previamente definidos. Estos ratios pretenden monitorear, entre otras cosas: a) la relación entre depósitos y préstamos; b) la concentración de depositantes; c) la dependencia del mercado profesional y d) Sensibilidad total principales depositantes/ Total de pasivos.

## **RIESGO TASA DE INTERES**

El control sobre el riesgo de tasa de interés (“IRE”) se mide en el reporte CALM Summary enviado diariamente por el equipo de FRSS. Este es un análisis de brechas o “gaps” en que se toma el balance en su conjunto, con sus vencimientos y/o fechas de variación de tasas, y se calcula cuanto es la exposición que se tiene a nivel agregado frente a cambios en las tasas de interés en dos horizontes temporales (12 meses y 5 años). Adicionalmente, en el reporte de riesgos de mercado se reporta a diario el VaR, y el DV01 (calculado como la pérdida o ganancia del portfolio total de securities ante el movimiento de 1 punto básico en la tasa de interés)

También se calcula el CTC (“Cost to Close”), que da una estimación del impacto patrimonial que tendría cerrar en ese momento todas las posiciones (activas y pasivas) abiertas. Estos cálculos se reportan a diario en el reporte CALM Summary.

Existen límites de IRE y DV01. Los mismos deben estar aprobados por Market Risk, y son presentados en el comité ALCO. Los límites son controlados a diario por la unidad de FRSS y reportados también a diario en el CALM Summary y en el reporte de riesgos de mercado.

Adicionalmente, en base a datos estadísticos de volatilidad o juicio experto, se determinan lo que se llama “stress move”, esto es, cuánto puede moverse la tasa (en puntos básicos) en un evento de estrés. Eso aplicado sobre el portafolio de valores da el máximo de pérdida estimada que se puede dar en cada escenario. Estos resultados también se reportan a diario en el reporte de riesgos de mercado.

## **RIESGO TIPO DE CAMBIO**

Se entiende por riesgo de tipo de cambio a la posibilidad de experimentar pérdidas o ganancias ante variaciones de la cotización de la moneda local respecto al dólar. Se incluyen en este análisis las posiciones dentro y fuera del balance.

La posición de cambios, o diferencia entre activos y pasivos en dólares, se valúan de acuerdo a normas del Banco Central del Uruguay. Las posiciones se manejan en dólares americanos y así se exponen.

El límite de posición se controla a diario, y se reportan en el reporte de riesgos de mercado. Los excesos a los límites son informados por el área de FRI al Gerente de Riesgo de Mercado de Uruguay. Este tiene la responsabilidad de comunicar los mismos al Tesorero y su equipo, al Gerente Regional de Riesgo de Mercado y al Tesorero Regional. Asimismo, se adjunta una explicación sobre el origen del mismo, fecha estimada de resolución y estrategia a seguir.

Para la medición del riesgo de tipo de cambio se utiliza el método VAR (Value at Risk) y además se calcula la volatilidad del tipo de cambio tomando datos estadísticos o experiencias de mercado pasadas, con lo que se llega al cálculo del “stress move” y el “large move”. Con esos resultados se calcula estadísticamente la potencial pérdida asociada a la posición (considerando también lo que se llama “defeasance period”, o período en el cual se puede dar vuelta la posición que se tiene). El análisis de Stress move y large move se reportan a diario en el reporte de riesgos de mercado.

### **3.4 Riesgo País**

Citigroup Inc. tiene como política el establecer un marco consistente para la evaluación, medición y manejo del Riesgo País a través de sus subsidiarias y sucursales en todos los países donde mantiene alguna relación comercial.

La definición de Riesgo País es la del riesgo que un evento en un país, desencadenado por hechos internos o externos a dicho país, pueda afectar y/o reducir el valor de los activos que Citigroup Inc. tiene en dicho país, o que afecte de manera adversa la capacidad de sus deudores de cumplir las obligaciones hacia Citigroup. Los eventos de Riesgo País pueden incluir incumplimiento de deudas soberanas, crisis bancarias, crisis monetarias, restricciones de convertibilidad y/o transferibilidad, o eventos políticos.

Citigroup maneja el Riesgo País con un grupo de herramientas y procesos creados para facilitar el análisis individual, objetivo y consistente de cada país y los riesgos que puedan generar las actividades comerciales en dichos países.

El manejo del Riesgo País es una responsabilidad compartida de la gerencia de negocios y la gerencia de créditos en cada país, y el Área Global de Riesgo País (Global Country Risk Management - GCRM) con sede en Nueva York.

Las herramientas que se utilizan para realizar una evaluación objetiva del Riesgo País son:

1. Rating de Riesgo Soberano en Moneda Extranjera (SOVEREIGN FOREIGN CURRENCY RATING - SFCR)  
El SFCR representa una estimación de la probabilidad que una entidad soberana incumpla con sus obligaciones en moneda extranjera. Los SFCRs se obtienen de un modelo que toma en cuenta el grado de desarrollo económico del país, el crecimiento económico, la tasa de inflación, la política fiscal, las debilidades externas y la historia de cumplimiento de su deuda. Eventualmente, se pueden hacer ajustes discrecionales al rating resultante del modelo en aquellos casos donde el modelo no captura toda la información disponible sobre un país.  
Estos ratings (SFCR) son asignados y revisados de manera trimestral por el Área Global de Riesgo País (Global Country Risk Management o GCRM) en Nueva York y son aprobados por su máxima autoridad (Director General de GCRM).
2. Rating de Riesgo Soberano en moneda local (SOVEREIGN LOCAL CURRENCY RATING - SLCR)  
Este rating representa la probabilidad de que una entidad soberana incumpla sus obligaciones en moneda local. Tiene en cuenta las mismas consideraciones que la herramienta anteriormente mencionada, pero teniendo en cuenta incumplimientos en las obligaciones en la moneda local del país.
3. Rating de Riesgo de Evento País (CROSS BORDER RISK RATING - XBRR).  
El XBRR representa una estimación de la probabilidad de un evento país significativo en los doce meses siguientes.

El modelo XBRR proporciona una calificación que representa la probabilidad de que el país calificado tenga un evento país significativo en los siguientes 12 meses. La metodología tiene en cuenta la solvencia crediticia del soberano, el régimen cambiario, el déficit en cuenta corriente y el historial de controles de capital.

A su vez existen otras herramientas para controlar el riesgo país:

- El proceso de Vigilancia (“Watch list”) que incluye:
  - Identificar países que estén experimentando crecientes riesgos políticos y/o económicos;
  - Ordenar la ejecución de un ejercicio de planeamiento de posibles escenarios, para:
    - Evaluar los riesgos e implicancias financieras sobre los negocios y operaciones de Citigroup en dicho país, y
    - Asegurar el establecimiento, implementación y aprobación de planes de acción apropiados.
  - Instruir el monitoreo de ciertos indicadores vis a vis los planes de acción.
- Estados de Alerta: el estado se asigna en función de las características económicas y/o comportamientos políticos que pueden derivar en problemas económicos, financieros o de cualquier naturaleza para la franquicia de Citigroup.

#### Límites y Reportes de Riesgo País

En función de lo anteriormente expuesto se fijan los límites de Riesgo País. El Gerente General junto con el Gerente de Riesgo son responsables del monitoreo de los límites y del cumplimiento de las políticas.

Los límites son aprobados por la gerencia regional de negocios, la gerencia regional de créditos, GCRM. La política de riesgo transfronterizo (Cross Border) y plan de escenario del país (Country Scenario Plan) son aprobados por el comité de gestión integral de riesgos.

En forma mensual se prepara el reporte informando la exposición del Riesgo País versus los límites aprobados, que se envían a GCRM y se distribuyen también a diferentes áreas (gerencia, negocios, créditos) dentro del país.

Mensualmente GCRM emite el “Watchlist Report”, cubriendo el riesgo de moneda, ratings de riesgo, riesgo de capital y la actualización de los estados de alerta asociados con un proceso de vigilancia.

Esta área emite, además, en forma trimestral, el Sovereign Obligor Risk Rating (basado en el modelo de rating del riesgo soberano en moneda local), el rating de SFCR y el correspondiente SLCR.

### **3.5 Riesgo Reputacional**

Citibank N.A., Sucursal Uruguay a través de su departamento de Relaciones Públicas monitorea periódicamente todos los reportes que los distintos medios de información publican e identifica todo lo relativo al mercado financiero en el cual la institución se inserta, así como información directamente relativa a Citibank N.A., Sucursal Uruguay.

En Citi el riesgo reputacional, de imagen o prestigio está asegurado en gran parte por la protección de la información, para eso Citigroup Inc. considera esta como uno de sus activos más valiosos e implementa una Política de Seguridad que es muy exigente y está acorde a las Buenas Prácticas reconocidas mundialmente. La última versión de la Política de Seguridad está alineada a ISO 27002.

Los procedimientos implementados son varios, por ejemplo, seguridad de aplicaciones e infraestructura, seguridad del entorno de trabajo, seguridad en la destrucción de información, manejo de Incidentes de seguridad, control de acceso y revisión de perfiles.

Cabe mencionar que los proveedores que manejan información sensible son evaluados con los mismos estándares internos.

Otro elemento muy importante es la satisfacción de nuestros clientes. En caso de recibirse una queja o consulta de un cliente, ya sea a través de nuestro servicio de atención telefónica, internet o del cliente en forma personal en nuestra sucursal, se procede por parte de personal del banco a analizar el reclamo y tratar de brindarle al cliente una solución lo antes posible, de acuerdo a los procedimientos definidos a tales efectos.

El Banco dispone de un área especializada en el análisis de reclamos, la cual es responsable de realizar las investigaciones pertinentes y dar respuesta al cliente en cumplimiento de la normativa vigente.

Trimestralmente se presenta al Banco Central del Uruguay un reporte relativo a reclamos formales, especificando el plazo de la respuesta a los clientes y si fue a favor o en contra de nuestra institución.

### **3.6. Riesgo de Cumplimiento**

El Riesgo de Cumplimiento se define como el riesgo de sanciones legales o normativas, pérdida financiera o daño a la reputación que el Banco pudiera sufrir como resultado de su incapacidad para cumplir con las leyes, reglamentos y normas, así como las políticas relacionadas con la institución, incluyendo:

- Estatutos y reglamentos aprobados por un organismo gubernamental;
- Normas aprobadas por organismos de autorregulación a los que pudiere estar sujeto;
- Decretos y órdenes de cualquier organismo o tribunal que tenga jurisdicción sobre la institución.

- Políticas corporativas, como Prevención de Lavado de Dinero, de Sanciones, de Anti Soborno y Prácticas Corruptas, así como las normas que figuran en el Código de Conducta.

El Banco cuenta con políticas definidas específicamente con el objetivo de identificar, medir, controlar y monitorear el Riesgo de Cumplimiento. Estas políticas se apoyan en la estructura de control interno existente a los efectos de detectar eventuales desvíos.

El Banco cuenta con una unidad de Cumplimiento, liderada por el Oficial de Cumplimiento, quien integra el personal superior de la institución, que reporta directamente al Gerente de Cumplimiento para la subregión que cubre Uruguay.

La unidad contaba al cierre del año con 7 personas en su estructura.

La institución cuenta con diferentes herramientas incluidas dentro de sus estructuras de control que permiten verificar el efectivo cumplimiento de los procedimientos y requerimientos con impacto en riesgo de Cumplimiento:

1. Sistema de auto evaluación (GRC & MCA) de las diferentes áreas
2. Revisiones de unidad de Control interno (ICU)
3. Monitoreo del área de Cumplimiento.
4. Revisiones regionales de Compliance Assurance.
5. Auditoría Interna (Internal Audit)

Citibank N.A., Sucursal Uruguay cuenta con políticas y procedimientos para prevenirse de ser utilizado en la legitimación de activos provenientes de actividades delictivas y financiamiento del terrorismo. Los mismos incluyen definiciones, estándares, programas, sistemas automatizados, funciones de la unidad de Cumplimiento y Oficial de Cumplimiento, obligaciones de registración y reporte, monitoreo de actividades sospechosas y entrenamiento entre otras.

Las políticas y procedimientos locales han sido definidos cumpliendo las exigencias de la normativa aplicable, así como directivas y políticas de Citigroup Inc. en la materia.

La unidad de Cumplimiento cuenta con el soporte y asesoramiento de la estructura corporativa de Cumplimiento sobre el desarrollo, implementación y funcionamiento de políticas y procedimientos.

Existen procedimientos y canales destinados a que el personal comunique a Cumplimiento los reportes internos de operaciones sospechosas. El procedimiento y obligación de tales reportes ha sido difundido al personal.

La gerencia ha analizado las observaciones que han sido realizadas por los reguladores, auditoría interna, auditoría externa y los ha resuelto o en algunos casos ha definido planes de acción tendientes a resolverlas de una manera efectiva. La institución cuenta con instrumentos que permiten dar un adecuado seguimiento a los planes de acción hasta su resolución.

Con relación a todos los riesgos antes mencionados, durante el año 2019 las pérdidas derivadas de la materialización de dichos riesgos no han sido mayores a las esperadas.



#### **4. Auditoría Externa**

La auditoría externa de Citibank N.A., Sucursal Uruguay es realizada por la firma KPMG, quien lleva más de 10 años de forma ininterrumpida realizando dichos trabajos.

En cumplimiento de regulaciones americanas y política de Citi, el Banco no puede contratar a la firma auditora para ningún servicio que implicara que el Auditor audite su propio trabajo, tome funciones gerenciales o actúe como empleado de Citigroup o sus subsidiarias.

#### **5. Otra información de interés**

Se podrá acceder al contenido del informe de gobierno corporativo del Banco el cual se encuentra publicado en la página web del Banco: <https://www.citibank.com/icg/sa/latam/uruguay/>

Este informe anual de gobierno corporativo ha sido aprobado por el Comité de Riesgos de Citibank N.A., Sucursal Uruguay el 16 de marzo de 2019.