



INFORME  
SOSTENIBILIDAD  
**2014**



# INFORME SOSTENIBILIDAD 2014

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

## DIRECCIÓN EDITORIAL

Jimena Botero Villegas  
Mariana Escobar Uribe

## COLABORADORES

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

## Proyectos Semana

### CASA EDITORA

Proyectos Semana S.A.

### CORRECCIÓN

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

### DIRECTOR DE ARTE

Carlos Urrego Colorado

### DISEÑO

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

### EDITOR DE FOTOGRAFÍA

Mario Inti García

### ASISTENTE DE FOTOGRAFÍA

Nicolás Martínez Durán

### FOTOS

Juan Pablo Gutiérrez  
Archivos Citi  
Archivo Semana  
123RF

### DIRECTOR DE PRODUCCIÓN

Orlando González Galindo

### PREPrensa

Publicaciones Semana S.A.

# Contenido

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