

Índice

Capítulo 1	
Introducción	3
Mensaje de Milton Maluhy, gerente general	4
Acerca de este reporte Contexto global y nacional	7 10
Capítulo 2	
Nuestro Banco	11
Itaú en Chile y el mundo	12 14
Mirando atrás: algunos hitos de nuestra historia Somos Itaú	16
Asociación estratégica	22
Compromisos, alianzas y membresías	28
Capítulo 3	
Gobierno y Gestión de Riesgos	31
Nuestros líderes	32
Ética y transparencia	37
Gestión de riesgos	42
Prevención de delitos	48
Inversión responsable	54
Gestión de riegos socio ambientales	57

Capítulo 4 Modelo y Estrategia de		Capítulo 7 Índice GRI	137
Sustentabilidad	61		
		Tabla GRI, Pacto Global, ACCIÓN Empresas	137
Estructura para la sustentabilidad	63		
Estrategia de Sustentabilidad	66		
Diálogo con grupos de interés	68		
Conferio E			
Capítulo 5			
Performance Sustentable	69		
Nuestros colaboradores	71		
Nuestros clientes	91		
Nuestros Proveedores	100		
Nuestro compromiso con la sociedad	108		
Nuestro accionar ambiental	123		
Nuestros resultados económicos	129		
Comítivo C		Contacto para solicitar más información sobre este repo	rte y
Capítulo 6		nuestras actividades	
Avances en Nuestras Metas	133	(G4-3) (G4-5) (G4-31)	
Cumplimiento de metas 2015	134	Anne Kathrin Müller, subgerente de sustentabilidad	
Desafíos para 2016	136	Correo electrónico: anne.muller@itau.cl	







Mensaje de Milton Maluhy, gerente general

(G4-1

Me es grato invitarlos a la lectura del quinto reporte de sustentabilidad de banco Itaú Chile, documento que refleja nuestra gestión anual en el ámbito económico, social y ambiental.

El año 2015 fue un período de consolidación como banco y de preparación para el futuro. Es así como en paralelo a los esfuerzos para avanzar hacia el cumplimiento de nuestras metas, trabajamos fuertemente en el proceso de **integración entre Itaú y CorpBanca** para 2016. En este contexto, cada uno de nuestros colaboradores desempeñó un rol fundamental para alcanzar nuestros logros, haciendo viva la Cultura Itaú y confirmando que somos personas al servicio de las personas, con pasión y excelencia.

Comenzando por el análisis de nuestros resultados financieros, contamos con una significativa evolución. Las utilidades alcanzadas en 2015 fueron de \$104.345 millones, lo que representó un incremento de 21,8% respecto al ejercicio anterior. Gracias a esto, podemos decir que nos posicionamos como líderes en crecimiento dentro del sistema bancario chileno.

Pese a lo anterior, la mirada exclusivamente económica no refleja el éxito que nos proponemos. Nuestro concepto de sustentabilidad busca lograr resultados homogéneos y crecientes en todas las áreas, incluyendo el medioambiente y lo social, en base a la generación de **valor compartido** con nuestros grupos de interés y de **relaciones de confianza** con una mirada de largo plazo.



Desde el punto de vista de nuestros clientes, un valor fundamental es la calidad del servicio, ámbito en el que fuimos reconocidos con el primer lugar en Satisfacción Global Servicio (Estudio Procalidad), segundo lugar en Excelencia en Servicio (Estudio Servitest) y primer lugar en Satisfacción Cuenta Corriente (Estudio Ipsos Loyalty). Además, en 2015 nos ubicamos entre aquellos bancos con menor índice de reclamos según el Sernac Financiero.

Buscando ser líderes en performance sustentable e integrar este concepto en las diversas áreas del negocio y niveles jerárquicos, avanzamos en los distintos focos de nuestra **Estrategia de Sustentabilidad**, donde algunos de los logros más significativos fueron los siguientes:

Diálogo y transparencia: Sumado a nuestros canales vigentes de diálogo, como Agenda Abierta con clientes o la encuesta interna Hable Francamente, elaboramos una medición para conocer la percepción de nuestros colaboradores respecto del proceso de integración entre Itaú y CorpBanca, lo que nos permitió generar planes de acción acordes. El proceso de identificación de los temas materiales para este reporte es otro ejemplo de un ejercicio de diálogo con nuestros distintos grupos de interés.

Educación financiera: Ajustamos nuestra obra de teatro y miniserie audiovisual sobre endeudamiento "Toma chocolate, paga lo que debes" y desarrollamos un estudio de evaluación sobre sus resultados e impacto. Aún nos queda el desafío de buscar nuevas

formas de involucrar más profundamente a nuestros colaboradores y clientes en esta temática.

Riesgos socioambientales: De manera interna, buscamos afianzar nuestro compromiso de disminuir nuestra huella de carbono reduciendo el consumo de agua, energía y papel. Desde la integración de aspectos socioambientales a nuestro negocio, estamos implementando un sistema de análisis y gestión del riesgo socioambiental de créditos en concordancia con los Principios del Ecuador y los estándares del IFC (International Finance Corporation), alineado con los estándares y capacidades existentes en nuestra casa matriz.

Al evaluar lo que fue 2015, pudimos consolidar el trabajo de nuestro **Comité de Sustentabilidad** y el compromiso gerencial con la performance sustentable, integrando temas relacionados en las reuniones de Directorio. En cuanto a nuestro compromiso con la sociedad y el medioambiente, nos alegramos por el crecimiento de nuestro emblemático proyecto **Bike Santiago**, con el que logramos estar presentes en 14 comunas brindando servicio a más de 25 mil usuarios.

Además, fomentamos la contribución cultural y socio-educativa de nuestra fundación a la comunidad, y extendimos nuestro programa **Semana Empresa** a regiones, donde participaron colaboradores y comunidades educativas con el objetivo de acercar a estudiantes de sectores vulnerables hacia los desafíos del mundo laboral para mejorar sus expectativas profesionales.

Por último, en la búsqueda por adquirir y compartir nuevos conocimientos sobre el desarrollo sustentable y tener instancias de colaboración con nuestros pares, formamos parte activa de la organización ACCIÓN Empresas y renovamos nuestro compromiso con el

Pacto Global de las Naciones Unidas, iniciativa a la que adherimos desde el año 2010.

Estos son algunos ejemplos de lo que hemos trabajado durante el año y de los desafíos que tenemos para continuar en nuestro propósito de ser el banco líder en performance sustentable y satisfacción de clientes.

Sin duda, 2016 será un año de desafíos, cambios y renovación de compromisos. El nuevo banco seguirá el camino que nos caracteriza valorando nuestra manera de ser y hacer las cosas, buscando ser un ejemplo de conducta ética y transparencia, y entregando excelencia en nuestros servicios sin dejar de lado la salud económica y el quehacer sustentable del negocio.

¡Buena lectura!

Milton Maluhy Gerente general





Acerca de este reporte

(G4-23) (G4-28) (G4-29) (G4-30) (G4-32) (G4-33)

Este es nuestro quinto reporte anual de sustentabilidad, que da cuenta de los aspectos más relevantes de banco Itaú Chile en cuanto a nuestro desempeño social, económico y ambiental, sobre el periodo que se comprende entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2015. Para su elaboración contamos con la asesoría de la consultora especializada en sostenibilidad, Gestión Social, y nos guiamos por los lineamientos establecidos por la metodología de Global Reporting Initiative (GRI) en su última versión G4, siguiendo la opción de conformidad "Esencial". Consideramos además el Suplemento Sectorial para Servicios Financieros (FSSS) y redactamos el documento en concordancia con la Comunicación de Progreso (CoP) para el Programa Pacto Global de Naciones Unidas, al cual el banco adhiere desde 2010.

Al igual que en el reporte anterior, la mayor parte de la información publicada considera a Itaú Chile y sus empresas relacionadas.

El contenido del reporte fue determinado a través de un proceso de diferentes etapas (ver a continuación "Proceso de materialidad") en el cual se identificaron los temas más relevantes para el banco y en el que participaron nuestros principales grupos de interés. En esta oportunidad no se contó con verificación externa del proceso.

Proceso de materialidad 2015

(G4-18) (G4-19) (G4-20) (G4-21) (G4-22) (G4-48) (GC1)



1. Análisis de contexto

- a) Revisión de más de 150 documentos internos y otros relevantes para la industria.
- b) Análisis de prensa nacional.

2. Consulta interna y externa

Grupo de interés	Consulta		
Colaboradores	 Gerente general, divisionales y de áreas Sindicato Nacional de Trabajadores Banco Itaú Equipo de Sustentabilidad Itaú Unibanco - casa matriz 		
Clientes	· Sernac - Departamento de Participación Ciudadana		
Proveedores	· Encuesta a 89 proveedores nacionales		
Sociedad	 Corporación Cultural de Las Condes Museo de Arte Contemporáneo Educación 2020 Intendencia Región Metropolitana 	· ABIF · GovernArt · Pacto Global · Acción	

3. Definición de temas relevantes

A partir del análisis de contexto y de la consulta realizada, se identificaron 14 temas relevantes (o bien "aspectos materiales", de acuerdo a la metodología GRI) para banco Itaú Chile, durante el año 2015.

Estos fueron definidos y priorizados por los impactos que puedan tener tanto dentro como fuera de la organización y por la percepción de relevancia que le otorgan los grupos de interés, tal como se presenta en la matriz en la siguiente página.

4. Validación

Los 14 temas fueron revisados y validados por:

- Directorio de banco Itaú Chile¹
- Boris Buvinic, gerente general de banco Itaú Chile, en ejercicio
 hasta el 31 de diciembre de 2015²
- Jaime Uribe, gerente de Marketing y Sustentabilidad de banco Itaú Chile y gerente general de Fundación Itaú, en ejercicio hasta marzo de 2016
- Anne Kathrin Müller, subgerente de Sustentabilidad
- Rogério Braga, gerente divisional de Marketing, Productos, Canales Digitales y Franquicia (2016)

5. Sobre la selección de indicadores

Los datos publicados se basan en indicadores elaborados a través de la metodología propuesta por el GRI (Global Reporting Initiative), su conexión con los Principios de Pacto Global e indicadores de elaboración propia. En esta edición 2015 se incorpora también información sugerida por la Guía de indicadores chilenos para la sostenibilidad elaborada por la organización sin fines de lucro ACCIÓN Empresas.

Para efectos de la información 2015, las reformulaciones y/o reexpresiones respecto de la información de 2014 se incluirán como nota al pie en los párrafos, gráficos o tablas correspondientes.

¹La matriz fue presentada durante sesión ordinaria del Directorio en febrero de 2016, por el gerente general Milton Maluhy. Los miembros se manifestaron en conformidad.

²A partir de esta sección, todas las referencias de cargos y/o estructura organizacional a la que nos referimos en el presente reporte son las vigentes hasta el 31 de diciembre de 2015, periodo de cobertura de su publicación.



Matriz de temas relevantes 2015

Alta

Importancia para grupos de interés

- · Educación financiera (p. 119)
- · Cambios regulatorios (p. 51)
- · Bienestar de los colaboradores (p. 85)
- · Comportamiento ético (p. 37)
- · Calidad de servicio a clientes (p. 92)
- · Cultura Itaú (p. 72)
- · Clima laboral (p. 77)
- · Implicancias de la fusión (p. 22)
- · Compromiso social y sustentable (p. 109)

- · Relación con proveedores (p. 100)
- · Inversión responsable (p. 54)
- · Mediciones ambientales (p. 123)

- · Desempeño económico (p. 129)
- · Gestión de riesgos (p. 42)

Baja

Importancia para la empresa

Alta

Cobertura del impacto (interno)

Cobertura del impacto (interno y externo)

A lo largo del reporte y en cada uno de los 14 temas relevantes de 2015, se encontrará un cuadro explicativo que responde a las siguientes preguntas: por qué es relevante para banco Itaú Chile, cuál es su objetivo, cómo se gestiona y para qué grupo de interés tiene mayor relevancia.



Contexto global y nacional

El año 2015 se caracterizó por presentar un crecimiento desigual entre las principales economías desarrolladas y las consideradas emergentes. Las primeras mostraron consolidación en relación a sus actividades y las segundas sufrieron una marcada desaceleración debido al bajo precio en materias primas, que en muchos casos corresponden a sus principales productos de exportación.

En ese periodo, Chile mostró un crecimiento de 2%, ligeramente superior al 1,9% obtenido en 2014. La inversión, por un lado, se mantuvo contraída debido al bajo precio del cobre y consecuentemente, el consumo debió ajustarse a un menor ingreso nacional.

El mercado laboral, impulsado por el protagonismo del fisco en el crecimiento del país, cerró el año con una tasa de desempleo de 5,8%. La inflación, por su parte, mantuvo los signos positivos de 2014 mostrándose por segundo año consecutivo por sobre el rango de la meta del Banco Central, con un índice de 4,4%. Es importante recalcar que a diferencia de 2014, los precios de los combustibles han contenido la inflación, destacando que el precio del petróleo mostró nuevas bajas en 2015.

Debido a que el bajo crecimiento económico no permitió controlar completamente una inflación en alza, el Banco Central de Chile inició un proceso de ajuste del estímulo monetario elevando la Tasa de El sistema financiero chileno creció en sus créditos desde un 10,2% en 2014 a un

12,8% en 2015

2% de crecimiento de la economía en Chile

6,7% de tasa de desempleo

en América Latina y el Caribe, y 5,8% en Chile

\$606 por dólar que cotizó a fines de 2014.

Política Monetaria (TPM) como se había previsto en años anteriores, hasta llevarla a un 3,5% a finales de 2015. Con mayores tasas en Estados Unidos y un bajo precio del cobre, la cotización del dólar en moneda local terminó el año en \$709 por dólar, muy superior a los

Por su parte, **banco Itaú presentó un 10% de crecimiento** y alcanzó un 4,81% de participación de mercado, siendo coherente con un alza en este índice que se ha mantenido desde el año 2007. Esta expansión permitió que Itaú se ubicara en el séptimo lugar dentro de los actores privados del sistema financiero chileno durante 2015, con un total de \$6.823.977 millones (US\$ 9.625 millones).





Itaú en Chile y el mundo

(G4-6) (G4-8)



Itaú en el mundo

América:

Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Paraguay, Uruguay, Bahamas, Islas Caimán, México y Estados Unidos.

Asia:

China, Hong Kong y Japón.

Europa:

Alemania, España, Francia, Inglaterra, Luxemburgo, Portugal y Suiza. **Oriente Medio:**

Emiratos Árabes Unidos.









26.412 cajeros automáticos



4.985
Sucursales y Puntos de Atención Bancaria (PABs)



Itaú 1924 Nacimiento de banco Itaú en Brasil.



Mirando atrás: algunos hitos de nuestra historia

2006

2007

- Grupo brasileño Itaú compra BankBoston Chile.
- Conformación legal de banco Itaú Chile.

- Banco Itaú comienza a operar en Chile.
- · Lanzamiento Fundación Itaú Chile.
- Creación de unidad especializada en Prevención e Investigación de Fraudes.

2008

• Grupo brasileño Itaú se fusiona con Unibanco.

Sustentabilidad:

• Lanzamiento de "Esencia de la Sustentabilidad", estrategia para abordar temáticas propias de una visión sustentable.

- Construcción de visión y cultura organizacional luego de fusión entre Itaú y Unibanco.
- Desarrollo e implementación de encuesta cualitativa-cuantitativa sobre valores, dando como resultado Nuestra Manera de Hacer, decálogo de valores corporativos.
- Itaú corredora de bolsa se ubica en el TOP 10 de ranking en volúmenes transados renta variable.

2010

• 1er Encuentro de Líderes Itaú Unibanco.

Sustentabilidad:

- Lanzamiento del Mapa de Sustentabilidad y difusión de Nuestra Manera de Hacer.
- · Adhesión de banco Itaú Chile al Pacto Global.

2012

- Itaú Chile obtiene el 1^{er} lugar en crecimiento de colocaciones en la industria bancaria nacional y en calidad de servicio en productos hipotecarios y negocios de custodia internacional.
- Institución bancaria con menos reclamos en el Sernac Financiero.
- Itaú Chile Corredora de Bolsa compra Acción Bolsa de Comercio de Santiago.

Sustentabilidad:

- Creación y validación del Panel de Gestión de la Sustentabilidad de Itaú Unibanco Brasil bajo los parámetros del Dow Jones Sustainability Index (DJSI).
- En Itaú Unibanco Brasil se integra la temática de sustentabilidad en el Comité de Excelencia en el Servicio al Cliente y en el Comité de Riesgo Ambiental.
- Publicación del primer Informe de Gestión Sustentable de banco Itaú Chile 2011, según indicadores GRI.
- Obtención del Sello ProPyme por buenas prácticas comerciales con proveedores por banco ltaú Chile.
- Banco Itaú Chile se asocia a Acción RSE.

Corporativa. Sustentabilidad:

2013

• Puesta en marcha de la Política de Riesgos Ambientales en el Seguro y establecimiento de herramientas para evaluar los Principios para el Seguro Sostenible (ISP).

• Itaú Chile obtiene 1er lugar en satisfacción de

clientes según encuesta Servitest Banca

- Creación de Gerencia de Sustentabilidad en banco Itaú Chile.
- Entrada en vigencia de la Política de Riesgo Socioambiental ajustada a Chile.
- Lanzamiento de Bike Santiago en Chile, sistema de arriendo de bicicletas para público general auspiciado por Itaú Chile.
- El gerente de Marketing y Sustentabilidad de Itaú Chile asume como director en la mesa directiva de Acción RSE y como vicepresidente en la red Pacto Global Chile.

2014

- Proyecto Fusión Itaú-CorpBanca.
- Nuevo Canal Digital Corredora de Seguros (Chile).

Sustentabilidad:

- Implementación de Política de Sustentabilidad y de Comité de Sustentabilidad con participación de los principales ejecutivos en banco Itaú Chile.
- Ampliación del sistema Bike Santiago a más comunas.
- Firma del proyecto asociativo Acción RSE EducaRSE, Canela.
- Premio ANDA Sustainable Marketing Award 2014 por Bike Santiago.

2011

- Itaú Unibanco es reconocido por Financial Times e IFC como el banco más sustentable del mundo.
- Itaú compra Banca de Personas HSBC-Chile.

Sustentabilidad:

- Reconocimiento de la Fundación Itaú Chile con el premio Innovación Sustentable, categoría Filantropía.
- Inauguración y certificación Leed Gold de edificio corporativo CTO (Centro de Tecnología y Operaciones).
- El gerente de Comunicaciones Corporativas,
 Calidad y RSE asume como director en la mesa directiva de Pacto Global Chile.



Somos Itaú

Nuestra visión



Ser el banco líder en performance sustentable y satisfacción de los clientes



Una **performance sustentable** significa generar valor compartido para colaboradores, clientes, accionistas y sociedad en general, garantizando la sustentabilidad de nuestros negocios y asegurando la satisfacción de nuestros clientes.



¿A qué nos motiva nuestra visión?

- Implementar una cultura orientada a la satisfacción de clientes, con foco comercial y búsqueda de simplicidad operacional.
- Maximizar el retorno a los accionistas visualizando el crecimiento de la organización.
- Ser el banco con los mejores talentos en todos los niveles.
- Atraer y retener profesionales comprometidos y éticos, con mirada de propietarios y orgullo de pertenecer a la organización.
- Liderazgo compartido, conquistado con talento y competencia, enfocado en la meritocracia.
- Fomentar un ambiente que estimule la creatividad, el emprendimiento y el debate de ideas.
- Buscar tecnología de vanguardia, intentando siempre agregar valor y dar mejor servicio a nuestros clientes.
- Ser un ejemplo en conducta ética para nuestros clientes, colaboradores, autoridades, sociedad y mercado.

Ser reconocido como "el banco de Latinoamérica"

- El mejor banco local para nuestros clientes.
- Las mejores soluciones regionales.
- Proporcionar soluciones internacionales.
- Crecimiento por encima del mercado con una mejora continua de la eficiencia.
- El banco *top of mind* en los mercados en que desarrollamos nuestras operaciones.
- Ser uno de los cinco bancos más grandes en los mercados en donde actuamos.



Nuestra Manera

Estos valores conforman el conjunto de actitudes impulsadas por Itaú Unibanco en cada lugar donde opera, y orienta el trabajo de todos los colaboradores en cada una de las unidades de negocio y apoyo³. Anualmente, reforzamos estos valores a través de los procesos de evaluación de desempeño, campañas de comunicación para colaboradores y encuentros corporativos.

- 1_solo es bueno para nosotros si es bueno para el cliente_
- 2_fanáticos de la performance_
- 3_las personas son todo para nosotros_
- 4_el mejor argumento es lo que vale_
- 5_simple. siempre_
- 6 pensamos y actuamos como dueños
- 7_la ética es innegociable_

³ (G4-22) En nuestro reporte anterior publicamos las diez actitudes de "Nuestra Manera de Hacer". Las siete actitudes de "Nuestra Manera" corresponden a una actualización de ello y fueron lanzadas por casa matriz para toda la región a fines de 2015.

Principales cifras Itaú Chile 2015

Itaú Chile:











cajeros propios

automáticos











- MM\$ 104.345
- MMM\$ 6.824 total de crédito
- MM\$ 300.974 valor económico creado en 2015
- MM\$ 196.629 valor económico distribuido en 2015

Tipos de clientes en Itaú Chile





Empresas



Pymes







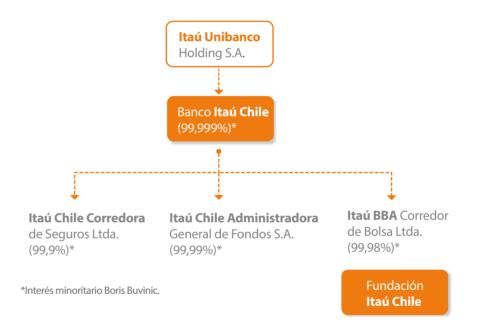
- ⁴ El número de colaboradores expuesto difiere de aquel señalado en la memoria financiera de banco Itaú Chile, debido a que este corresponde al 31 de diciembre de 2015, mientras que el total de colaboradores en la memoria financiera se calculó a agosto de 2015.
- ⁵ (G4-13) Durante 2015 cerramos las operaciones de dos sucursales en la Región Metropolitana en función de una optimización de recursos e infraestructura en el marco de la futura integración entre Itaú y CorpBanca.

Productos y servicios

(G4-4)

Nuestra estructura organizacional

(G4-7)



Accionistas (al 31/12)⁶

Nombre	Acciones	% Participación
Itaú Unibanco Holding S.A.	1.433.689	99,99993%
Boris Alfredo Buvinic Guerovich	1	0,00007%
Total	1.433.690	100%



Permanente: 100% de retención de utilidades.

⁶Política de capitalización y dividendos

Hitos y reconocimientos 2015

- Premio Hub Sustentabilidad: Ganador de la categoría Mejor iniciativa socialmente responsable por proyecto Bike Santiago.
- Itaú AGF obtiene tres premios ALAS20 (Agenda Líderes Sustentables 2020) por su trabajo en inversión responsable:
 - · Institución ALAS20
 - · Institución Líder en Inversiones Responsables
 - · Institución Líder en Gobierno Corporativo
- 1er lugar Satisfacción Global Servicio (Estudio Procalidad).
- 2^{do} lugar Excelencia en Servicio (Estudio Servitest).

- 1er lugar Satisfacción Cuenta Corriente (Estudio Ipsos Loyalty).
- Banco ubicado entre aquellos con menor índice de reclamos según Sernac Financiero.
- Premio a la Gestión Binacional Empresarial Barón de Río Branco 2015 por aumento de capital al desarrollo de los proyectos de inversión red de bancos CorpBanca.
- 1^{ra} Conferencia Latinoamericana de Inversión Responsable con auspicio de Banco Itaú Chile e Itaú Unibanco.
- Ampliación de Bike Santiago a Santiago Centro, Ñuñoa, Independencia y Recoleta (sumando un total de 1.800 bicicletas y 130 estaciones).





Asociación estratégica

(BIC 2) (G4-13)



Aspecto material: Implicancias de la fusión

(DMA*) (G4-27)

- 2 Las implicancias del proceso de fusión entre CorpBanca y banco Itaú Chile son muy relevantes dada la la creación del cuarto mayor banco privado de Chile que se convertirá en la plataforma para la futura expansión en América Latina, específicamente en Chile, Colombia, Perú y Centroamérica.
- ¿Cuál es el objetivo?
 Esperamos poder cumplir con las expectativas de llegar a ser una institución líder de la banca a nivel regional, con una mayor base de capital que permitirá participar en transacciones en que hoy ambos bancos, individualmente, no pueden acceder. Buscamos poder responder a las dudas que surjan de nuestros grupos de interés y tener un proceso de fusión teniendo siempre en cuenta el bienestar de nuestros colaboradores y la calidad de nuestro servicio de cara a nuestros clientes.
- ¿Cómo se gestiona?

 Desarrollamos una estructura de gobierno corporativo liderada por un Project Manager Officer (PMO) y un Comité de Integración que mantienen un equilibrio entre el avance de la integración y el logro de las metas de nuestro negocio. Se realizan mesas de trabajo junto a CorpBanca manteniendo además, canales de comunicación abiertos y con información actualizada destinada especialmente a nuestros colaboradores y clientes.

Preocupados por mantener en este contexto un buen clima laboral, implementamos una encuesta que nos ayuda a conocer la percepción de los colaboradores de Itaú y CorpBanca en relación al proceso de integración, para gestionar de mejor manera nuestros procesos.

¿Para cuáles grupos de interés es más relevante? Para todos nuestros grupos de interés.

*DMA es una sigla de la metodología GRI que significa Disclosure on Management Approach. Se refiere a que un reporte según estándares GRI requiere una explicación del enfoque de gestión para cada asunto relevante.

Con fecha 29 de enero de 2014, suscribimos en conjunto con nuestra casa matriz Itaú Unibanco Holding S.A. un contrato de asociación estratégica de nuestras operaciones en Chile y Colombia, con Inversiones Corp Group Interhold Ltda., Inversiones Saga Ltda. y CorpBanca, la que fue autorizada por los reguladores correspondientes y los accionistas de CorpBanca y de banco Itaú Chile. Esta asociación se llevó a cabo a través de la fusión de CorpBanca y banco Itaú Chile.

Tras la aprobación de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras para concretar la asociación entre Itaú y CorpBanca, la etapa de aprobaciones por las entidades reguladoras de Chile, Brasil, Colombia y Panamá concluyó con éxito, y se dio inicio a la fase de preparación para la fusión legal de ambos bancos (Legal Day 1, previsto para el primer semestre de 2016).

Para coordinar y facilitar el desarrollo de esta etapa del proceso, se designó como **Project Management Officer** (PMO) a **Fabiana Pascon**, directora de Itaú Latam en la casa matriz, quien se incorporó al **Comité de Integración**. Este comité fue conformado por el gerente general de CorpBanca, **Fernando Massú**; el gerente general de Itaú Chile, **Boris Buvinic**; el presidente de CorpBanca, **Jorge Andrés Saieh**; y el presidente de Itaú Chile, **Ricardo Marino**.

Para la implementación de esta alianza se definieron mesas de trabajo en los principales ámbitos del negocio, cuya labor se focalizó en preparar una integración exitosa con el menor impacto posible en nuestros clientes y colaboradores. Las mesas y sub mesas de trabajo se armaron en torno a las siguientes áreas y temáticas:

- Segmento y Productos Corporativos (incluye Empresas y Asesorías Financieras)
- Segmento y Productos Pymes y Personas (incluye Banca Privada y Wealth Management)
- Riesgo de Crédito (todos los segmentos y cobranza)
- Riesgo Operacional y Financiero
- Legal y Compliance
- Auditoría
- Tesorería
- Operaciones y Tecnología
- Infraestructura
- Contabilidad
- Control de Gestión y Planificación
- RR. HH. y Gestión del Cambio
- Marketing y Comunicación
- Filiales

Siguiendo esta línea de trabajo, los colaboradores de Itaú Chile y CorpBanca se convirtieron en actores fundamentales de esta gestión con el objetivo de unir lo mejor de ambas culturas. El proceso implicó desafiantes oportunidades de aprendizaje y desarrollo profesional, así como posibilidades de compartir conocimientos y experiencias con los nuevos equipos.

Entre los principales desafíos que identificamos en este proceso podemos mencionar:

- Integrar ambas culturas.
- Afianzar las estructuras comerciales.

- Aprovechar oportunidades de crecimiento para un banco que se situará dentro de los cuatro mayores de la plaza.
- Asegurar la mantención de la calidad del servicio a clientes.
- Lograr efectos de sinergia.
- Gestionar los riesgos y oportunidades socio ambientales e integrarlos en nuestra estrategia de negocios.

A lo largo del presente reporte profundizaremos en la relevancia de este tema en 2015, además de sus avances e implicancias para nuestros grupos de interés.







Resumen integración Itaú - CorpBanca

2014

enero - marzo

Itaú y CorpBanca anuncian acuerdo de integración.

Se dan a conocer los detalles del Transaction Agreement.

abril

Itaú y CorpBanca solicitan autorizaciones de los reguladores en todas las jurisdicciones pertinentes. Director de CorpBanca, representante del IFC, entrega su apoyo público a la fusión.

octubre

El Banco Central de Brasil otorgó autorización para que Itaú Unibanco Holding S.A. e Itaú Unibanco S.A. participen indirectamente, una vez materializada la fusión, en el capital de CorpBanca y sus filiales tanto en Chile como en Colombia y Panamá.

diciembre

La Superintendencia de Colombia autorizó que banco Itaú Chile, Itaú Chile Holding e ITB Holding Brasil Participacoes se conviertan en beneficiarios reales de banco Corpbanca Colombia S.A. y sus filiales colombianas.

La Superintendencia de Bancos de Panamá aprobó que como consecuencia de la fusión entre CorpBanca y banco Itaú Chile se produzca el cambio de control indirecto de Helm Bank Panamá en la república de Panamá.

2015

junio

Se modifica el Transaction Agreement firmado el 29 de enero de 2014 y se establecen nuevos términos económicos para la fusión.

Tanto la junta de accionistas de CorpBanca como la de banco Itaú Chile votan a favor de la fusión.

agosto - septiembre

Se designa a un Project Management Officer (PMO), de un Comité de Integración y de un Steering Committee con el objetivo de facilitar y coordinar esta fase del proceso entre Itaú Chile y CorpBanca.

La SBIF autoriza la fusión entre Itaú y CorpBanca.

noviembre

Se designa como CEO de banco Itaú Chile a Milton Maluhy Filho, quien asumirá el 1 de enero de 2016. Se comunica que, en la misma fecha, Boris Buvinic asumirá como director de Itaú Unibanco en la región.

Itaú y CorpBanca anuncian la primera línea de la nueva estructura organizacional liderada por Milton Maluhy orientada a potenciar las principales líneas de negocio de ambos bancos, asegurar la eficiencia y propiciar una gestión integrada del riesgo.

Beneficios esperados de la fusión

Esta asociación es un acuerdo estratégico para generar mayores oportunidades de crecimiento y de negocio, lo que nos permitirá desempeñarnos de manera más eficaz en una industria altamente competitiva.

La alianza es compatible y complementaria con los planes de negocio de ambos bancos, y permite que el nuevo banco se consolide como un actor relevante en el mercado nacional y regional, sentando las bases para futuras expansiones en otros países de la región.

¿Qué beneficios se esperan de esta integración?

Queremos constituirnos como una de las instituciones financieras más robustas en América Latina, creando valor para nuestros clientes, colaboradores, accionistas y comunidad. Itaú y CorpBanca aportarán al nuevo banco segmentos y líneas de negocios complementarios, convirtiéndonos en el cuarto banco privado más grande de Chile.



¿En qué beneficiará a los clientes?

Los clientes tendrán acceso a una mayor y mejor oferta de productos y servicios que resultan de la combinación de las fortalezas y conocimientos locales y regionales de ambas instituciones.

Pondremos a su disposición una plataforma de sucursales más extensa para una mejor atención.

¿Qué beneficios trae para los colaboradores?

Esta alianza trae consigo nuevas y desafiantes oportunidades de desarrollo para los colaboradores. Aumentan las posibilidades de aprendizaje y adquisición de nuevas habilidades al incorporarse a uno de los bancos más robustos de la región y que se ha propuesto alcanzar posiciones de mayor liderazgo en la industria financiera de Chile y Colombia en los próximos años.



Compromisos, alianzas y membresías

(G4-15) (G4-16)



ABIF

La Asociación de Bancos e Instituciones Financieras de Chile A.G. es una organización gremial que agrupa a todos los bancos y financieras privados establecidos en el país, así como a bancos extranjeros que mantienen oficinas de representación en Chile.

¿Cómo participamos?

El gerente general de banco Itaú Chile es miembro del Directorio de esta asociación gremial y varios gerentes participan en comités, como por ejemplo, el de educación financiera.



IEB

El Instituto de Estudios Bancarios Guillermo Subercaseaux es una institución de educación superior orientada a la formación técnica y profesional en el ámbito financiero, con más de 83 años de trayectoria.

¿Cómo participamos?

El gerente general de banco Itaú Chile es miembro del Directorio de este instituto.



ACCIÓN Empresas

Organización sin fines de lucro que agrupa a empresas socias que trabajan por la Responsabilidad Social Empresarial y el desarrollo Sustentable en Chile.

¿Cómo participamos?

El gerente de Marketing y Sustentabilidad de banco Itaú Chile es miembro del Directorio para el periodo 2013-2015, y representantes del banco participan activamente en comités e instancias colaborativas, tales como EducaRSE.



Green Building Council - Certificación Leed

Organización sin fines de lucro que promueve la sostenibilidad en el diseño, construcción y funcionamiento de las edificaciones.

¿Cómo participamos?

En 2011 banco Itaú Chile obtuvo la certificación Leed Gold para su Centro de Tecnología y Operaciones (CTO), edificio corporativo ubicado en la comuna de Huechuraba.



Cámara de Comercio de Santiago

Asociación gremial sin fines de lucro que reúne a más de 1.600 empresas asociadas, representativas de los sectores económicos más relevantes del país.



Sello ProPyme

Iniciativa impulsada por el Ministerio de Economía de Chile que busca ayudar a las empresas de menor tamaño a estabilizar su flujo de capital asegurando el pago de sus facturas en un plazo máximo de 30 días.

¿Cómo participamos?

El sello, basado en una auditoría anual, se otorga a las grandes empresas que cumplan con el pago a sus proveedores tipo Pyme en el plazo señalado. En 2015 banco Itaú Chile mantiene este reconocimiento.



Pacto Global

Pacto Global trabaja en 4 áreas principales –Derechos Humanos, Medio Ambiente, Normas Laborales y Anticorrupción– y sobre la base de 10 principios fundamentales. Su objetivo es contribuir al respecto de estos principios como parte fundamental de la filosofía organizacional de sus socios.

¿Cómo participamos?

- Participamos activamente en los comités e instancias de capacitación, y en las redes locales de la Red Pacto Global Chile en Concepción y en la Región de Valparaíso.
- Publicamos de forma anual la Comunicación en Progreso (COP) en el marco de nuestro Reporte de Sustentabilidad, alineando los principios establecidos con los indicadores del GRI.
- El gerente de Marketing y Sustentabilidad de banco Itaú Chile ocupó el cargo de vicepresidente en el periodo 2013-2015.
- El gerente general de banco Itaú Chile asumió en 2015 como presidente del Comité Ejecutivo de la entidad.
- La subgerente de Sustentabilidad presidió la Comisión de Transparencia, cuyo foco temático en 2015 fue la Inversión Responsable.
- Adherimos a los principios del Pacto Global desde el año 2010.

Adhesiones voluntarias - Itaú Unibanco (Brasil)

- Global Reporting Iniciative (GRI)
- Dow Jones Sustainibility Indexes
- Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE)
- Pacto Global
- United Nations Environmental Programme -Finance Iniciative (UNEP - FI)
- Principios del Ecuador

- Carbon Disclosure Project (CDP)
- Principios para la Inversión Responsable (PRI)
- Principios para Seguros Sustentables (PSI)
- Instituto ETHOS, Carta Empresarial por lo Derechos Humanos y la Promoción del Trabajo Decente
- Normas AA1000
- Programa Brasileño Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol)





(G4-34) (G4-38) (G4-39) (G4-40) (G4-44) (GC3)

organización.

Nuestro Manual de Gobierno Corporativo establece que los directores deben ser personas de reconocida capacidad y trayectoria, profesionales que combinen sus habilidades, formación y experiencia

para contribuir al correcto operar de la

El gobierno corporativo de banco Itaú está encabezado por nuestro Directorio, el cual se encarga de la administración de la sociedad y define los principales lineamientos de Itaú Chile, permitiéndonos garantizar la sustentabilidad del negocio y una gestión prudente de los riesgos. Este órgano colectivo se conforma por cinco miembros designados por la Junta de Accionistas, quienes ejercen por un periodo de tres años. Su presidente no ocupa un cargo ejecutivo al interior de la compañía.

Nuestro gobierno corporativo se encarga de cumplir con la visión institucional, entregando la seguridad y el valor compartido necesarios para la continuidad del negocio a nuestros clientes, accionistas y al mercado.

Apuntamos siempre a la excelencia y a las buenas prácticas creando relaciones de confianza y transparencia basadas en nuestros lineamientos éticos.

Principales lineamientos

- Protección de los derechos de los accionistas.
- Dirección estratégica y control de la administración por parte del Directorio.
- Estricto cumplimiento de la normativa aplicable.
- Entrega oportuna y exacta de información relativa a la empresa a los distintos públicos de interés.
- Respeto, calidad de servicio y transparencia con nuestros clientes.
- Valorización de las personas y cumplimiento ético.
- Autoevaluación, escalamiento⁷ y reporte de cualquier situación de riesgo.
- Fiscalización, supervisión y control de las filiales del banco.
- Alineamiento a Principios Gobierno Corporativo y Control de casa matriz Brasil.
- Seguimiento de resultados financieros del banco.

Cada uno de los miembros del Directorio recibe de los comités y gerentes, aquellos temas económicos, ambientales o sociales ligados a la organización y se responsabiliza por estudiar los antecedentes y la información. Es su deber concurrir a cada sesión mensual adecuadamente preparados.

Anualmente el Directorio es sometido a una Encuesta de Autoevaluación, donde se considera la estructura, funcionamiento y desempeño de este, desempeño de la administración y evaluación de riesgos.

Itaú Chile no requiere la designación de un director independiente, de acuerdo a la normativa vigente.

Casos de conflicto de interés

(G4-41

Somos especialmente cuidadosos en relación a nuestras operaciones. De esta forma, si en alguna de ellas pudiera haber un interés personal por parte de algún director, ejecutivo o accionista –ya sea que se trate de créditos, inversiones, prestaciones de servicios u otro procedimiento– solamente podrá realizarse en condiciones de mercado, siempre y cuando se establezca que no existe conflicto de interés.

El Manual de Gobierno Corporativo estipula que el banco no podrá realizar operaciones en perjuicio de los intereses de sus clientes. Por lo tanto, en cualquier conflicto donde se enfrenten los intereses de uno o más clientes y el propio, siempre prevalecerán los del cliente.

⁷Elevar un reclamo a un nivel jerárquico superior.

Nuestro Directorio⁸

El Directorio del banco sesiona ordinariamente una vez al mes. En las reuniones mensuales se realiza el seguimiento de los resultados del banco, el análisis de su posición competitiva, la evaluación de los riesgos operacionales, crediticios y de mercado, junto con determinar los lineamientos generales que debe seguir la institución.

Desde mayo de 2011, la norma del banco establece que los directores reciben una remuneración de acuerdo con el desempeño de sus funciones y según su asistencia a las sesiones. En total, las remuneraciones a los directores del banco en 2015 sumaron 72 millones de pesos.



Marco Bonomi

- Vicepresidente
- Brasilero
- Graduado en Economía en Fundación Armando Álvares Penteado-SP. Cursos de perfeccionamiento ejecutivo financiero de la FGV y Mercado de Capitales en la Universidad de Nueva York
- Vicepresidente Banca Minorista Itaú Unibanco



Ricardo Villela Marino

- Presidente
- Brasilero
- Licenciado en Ingeniería de la Universidad de Sao Paulo. MBA en Sloan School of Management del MIT y Magíster en Negocios de Familia en Universidad de Harvard
- Miembro Board Holding Itaú Unibanco



César Blaquier

- Director
- Argentino
- Licenciado en Administración de Empresas de la Universidad de Belgrano, especialista en Negocios Internacionales de la Universidad de California y graduado en Administración de Empresas en la Universidad de Harvard
- Ex Head CIB BankBoston Chile
- CEO Itaú Argentina

⁸ (GC2) Banco Itaú Chile no cuenta con una política que determine lineamientos específicos para la participación de sus miembros de Directorio en otros órganos superiores de gobierno.



Héctor Valdés

- Director
- Chileno
- Licenciado en Ingeniería Comercial con especialidad en Administración de Empresas de la Pontificia Universidad Católica de Chile
- Ex CEO Banco Santiago con más de 40 años de experiencia en la industria bancaria



Nicolás Abovic

- Director
- Chileno
- Licenciado en Ingeniería Comercial en Universidad Adolfo Ibáñez
- Ex gerente división Banca Empresas Itaú con 33 años de experiencia en la industria bancaria

Comités Itaú Chile

En Itaú Chile contamos con diversos comités, organismos encargados de garantizar el logro de los objetivos corporativos y de apoyar eficientemente la toma de decisiones cruciales y el cumplimiento de los planes estratégicos. Los comités se forman por propuesta de la respectiva división, excepto los de Prevención de Delitos y Auditoría que son obligatorios por ley.

- 1. Comité Gerencial de Dirección / Alta Dirección
- 2. Comité de Créditos
 - 2.1 Comité Superior de Créditos
 - 2.2 Comité de Empresa
 - 2.3 Comité de Segmento
 - 2.4 Comité Especial Mesa de Aprobación
 - 2.5 Comité de Crédito Banca Corporativa
- 3. Comité de Calidad y Transparencia de la Información
- 4. Comité de Precios
- 5. Comité de Gestión de Iniciativas e Innovación
- 6. Comité de Normalización
- 7. Comité de Cobranza Banca Retail
- 8. Comité de Riesgo Operacional
- 9. Comité de Gerencia Operaciones y Tecnología
- 10. Comité ALCO
- 11. Comité de Gestión de Capital
- 12. Comité de Remuneraciones
- 13. Comité de Prevención de Delitos (exigido por SBIF)

- 14. Comité de Ética
- 15. Comité de Auditoría (exigido por SBIF)
- 16. Comité de Seguridad Tecnológica, Continuidad de Negocios y Gestión de Crisis
- 17. Comité de Monitoreo de Modelos de Provisiones
- 18. Comité de Reclasificaciones SBIF
- 19. Comité de Monitoreo División Empresas
- 20. Comité de Suitability
- 21. Comité de Aprobación de Productos
- 22. Comité de Sustentabilidad
- 23. Comité de Monitoreo Especial Casos Excepcionales Corporativo

Participación de directores en comités

Comité de Auditoría Nicolás Abovic Wiegand, presidente Héctor Valdés Ruiz Comité de Prevención de Delitos Nicolás Abovic Wiegand

Estructura ejecutiva





Ética y transparencia



Aspecto material: Comportamiento ético

(DMA) (G4-27

- ¿Por qué es relevante?
 Un comportamiento basado en la ética es clave para mantener la confianza de nuestros clientes, accionistas y los demás grupos de interés. Es por esto que la ética y sus principios nos alinean con nuestra visión y son mecanismos para asegurar la perdurabilidad y credibilidad institucional.
- ¿Cuál es el objetivo?
 Buscamos ejercer nuestro liderazgo de forma transparente y responsable, comprometidos con la sociedad y con las mejores prácticas de gobernanza y gestión, haciendo lo correcto sin trampas ni atajos. Es así como esperamos ser un ejemplo en conducta ética para nuestros clientes, colaboradores, autoridades, sociedad y mercado.
- ¿Cómo se gestiona?
 Contamos con una estructura que incluye un Comité de Ética, un Código de Ética y un Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad que establece, entre otras, estándares éticos y profesionales, capacitaciones, además de mecanismos y canales de denuncias y asesoramiento.

Nuestro Código de Ética regula las relaciones con clientes y colaboradores aplicando principios que resuelven los conflictos de intereses o la aparición de los mismos. Adoptamos mecanismos que regulan nuestro comportamiento, acciones y decisiones, a fin de señalar el camino a seguir y las reglas que debemos cumplir, y nos preocupamos de difundirlos entre todos nuestros colaboradores y los demás grupos de interés.

¿Para cuáles grupos de interés es más relevante? Para todos los grupos de interés.

Comité de Ética

El Comité de Ética de Itaú Chile se alinea con los principios éticos que promueve Itaú Unibanco.

Este comité es integrado por el gerente general, los ejecutivos que le reportan directamente y el gerente de Compliance. Aborda la discusión sobre tópicos, noticias y acontecimientos internos y externos relacionados con la ética, la creación, actualización, consulta e interpretación de los textos referentes a políticas y procedimientos también vinculados a este tema, además de la resolución de conflictos éticos sucedidos en la organización y en la relación con nuestros grupos de interés.

Las reuniones del comité son cuatrimestrales y sesiona al menos dos veces al año.

Código de Ética

(G4-56)

En la estructura de gobierno de Itaú Chile existe un fuerte compromiso con las buenas prácticas, garantizadas a través de nuestro Código de Ética, el que tiene como misión "promover una conducta basada en las directrices que Itaú considera adecuadas y necesarias, a través de la orientación, enseñanza y disciplina".

Este código es un instrumento de trabajo que rige a todo Itaú Unibanco Latinoamérica y está disponible tanto en español como en portugués. Ante todo, tiene un carácter educativo y disciplinario, con objeto de orientar una postura más apropiada y coherente con nuestras directrices. En él queda claro qué conductas consideramos adecuadas y por consiguiente, necesarias, y cuáles consideramos equivocadas y por tanto, inaceptables.

Dada la importancia asignada a estas materias, hemos adherido al **Código de Conducta y Buenas Prácticas de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras**.

Nuestro código se basa en cuatro principios:

- Principio de Identidad:
 - Responsabilidad social corporativa. Cumplimiento de normas, leyes y reglamentos. Relaciones laborales sin discriminación.
- Principio de Buena Fe:
 Generar confianza a través del diálogo, el reconocimiento y el apoyo, siempre haciendo lo que profesamos.
- Principio de Interdependencia:
 Cooperación mutua con grupos de interés. Respeto, libertad de elección e información clara.
 - Principio de Excelencia:
 - Conductas que protegen nuestra dignidad e inspiren confianza: no discriminar, no transmitir rumores ni insidias, reconocer errores y aprender de ellos.

Valores: Confidencialidad Neutralidad Independencia

Capacitaciones

Contamos con una capacitación anual sobre el Código de Ética (certificación de ética de carácter obligatorio) que todos los colaboradores deben aprobar con un mínimo de 75% de asistencia y/o con buenos resultados en la evaluación. Además, se realiza mensualmente la capacitación presencial de los 4 principios del código a los nuevos colaboradores.

Mecanismos de denuncias para colaboradores

(G4-58)

El área de **Relaciones Laborales** es responsable de los mecanismos de denuncias, los cuales son independientes de la organización, se encuentran disponibles las 24 horas, los 365 días del año y respetan absolutamente el anonimato. Estos se dan a conocer en comunicados a través de intranet, charlas de capacitación y correos masivos.

Itaú dispone de una política que prohíbe las represalias de cualquier tipo entre colaboradores. Esto se extiende a los casos de denuncias, donde el Código de Ética permite amonestación e incluso desvinculación en caso de existir represalias.

Luego de una denuncia, un consultor designado del área de Relaciones Laborales entrevista a las personas que pudiesen tener relación directa o indirecta, se realiza un informe que es analizado por el gerente de Compliance, de Gestión de Personas, de Riesgo y de la división involucrada, y finalmente resuelve el Comité de Ética.

Durante 2015 se recibieron cerca de 15 denuncias, las cuales correspondieron a mal trato, mal uso de recursos del banco y aprovechamiento de información privilegiada.

La satisfacción de nuestros colaboradores con nuestros mecanismos de denuncias se ve reflejada en la **encuesta de clima laboral Hable Francamente** en la cual existe una respuesta sobre el 80% respecto de la posibilidad de denunciar sin recibir represalias.

Canales de denuncia



Intranet

(www.intranet.itauchile.cl)
Se ingresa a la sección Portales, opción
Prevención de Lavado de Dinero,
donde aparece un formulario para
redactar la denuncia.



Correo postal

Se realiza la denuncia por medio de una carta confidencial dirigida al encargado de Prevención, a Enrique Foster Sur 20, piso 8, Las Condes, Santiago de Chile.



Contacto telefónico

(Buzón de Voz-Línea Abierta conjunta con Código de Ética) Si la denuncia se realiza de forma anónima, la llamada debe efectuars desde un teléfono externo al banco ESPERANDO JOSEFA



Contacto directo

Se contacta personalmente a encargado de Prevención.



Ombudsman

Canal independiente destinado a ayudar a los colaboradores a solucionar conflictos interpersonales y de intereses en el ambiente de trabajo.

- Para las denuncias anónimas se sugiere entregar un correo electrónico con un nombre ficticio creado en algún servidor o proveedor externo como Google, Hotmail, Yahoo, etc.
- En el caso de desvíos éticos, las denuncias entran a través de la casilla telefónica o del correo electrónico y son manejadas confidencialmente.

Se rigen a través del

siguiente protocolo: 1. Denuncia

2. Análisis

3. Resolución

Coordinación con Itaú Unibanco

La Superintendencia de Ombudsman en Brasil recibe reportes trimestrales de las Unidades Internacionales y junto con la Consultoría Ética Corporativa (Conet), informa a la Comisión Superior de Ética

Todas las Unidades Internacionales son transversalmente estudiadas por el Comité de Auditoría. De esta manera, tratamos de minimizar toda situación de desvío de conducta en administradores y cualquier sospecha y denuncia de incumplimiento legal o reglamentario en actividades de contabilidad y auditoría. Para esto contamos con un canal abierto en el correo electrónico de la casilla del Comité de Auditoría en Brasil: comite.auditoria@itau-unibanco.com.br

Es el promedio mensual de solicitudes de asesoramiento ético

Mecanismos de asesoramiento ético

(G4-57

El área de Relaciones Laborales realiza reuniones con gestores y equipos, donde se analizan los 4 principios de ética y responsabilidad individual de cada uno. Nos encargamos de fomentar las prácticas positivas a través de reconocimientos individuales y públicos a quienes se destacan en algún principio ético, y aplicar las sanciones correspondientes para quienes los infringen.

Cuando los colaboradores requieren apoyo o aclarar sus dudas, pueden llamar o enviar mails a la casilla de ética, escribir al correo de la agenda abierta para colaboradores en **agendaabierta.relacioneslaborales@itau.cl,** o contactarse con el Ombudsman a través de línea directa a Brasil.

Por su parte, los gestores cuentan con un canal de comunicaciones específico para ellos (Gestores en Línea) donde se les informa cómo proceder en caso de enfrentar una situación que ataña a la ética.

Multas y sanciones

(G4-SO8) (G4-PR9)

Durante 2015 no se reportaron casos de multas ni sanciones significativas por incumplimiento de legislación y normativas.



Gestión de riesgos



Aspecto material: Gestión de riesgos

(DMA) (G4-27

- ¿Por qué es relevante?

 La forma en la que gestionamos nuestros riesgos nos proporciona estabilidad, consistencia y una ventaja competitiva que ha permitido posicionarnos frente a los líderes del mercado.
- ¿Cuál es el objetivo?
 Buscamos garantizar un ambiente de seguridad que fomente positivamente la continuidad del negocio en el largo plazo.
- ¿Cómo se gestiona?

 Los riesgos son gestionados a través de una estructura basada en el desarrollo de una cultura del riesgo a través de nuestros valores y principios, soportada por un cuerpo directivo y un gobierno corporativo comprometido.
 - Gestionamos los riesgos en tres líneas de defensa: nuestras áreas ejecutivas, nuestra división de Riesgos y nuestra Auditoría Interna.
- ¿Para cuáles grupos de interés es más relevante? Para accionistas, clientes y proveedores.

Nuestra cultura del riesgo: valores y principios

En Itaú fomentamos una cultura basada en la oportuna detección y posterior gestión de riesgos. Es así como evaluamos todas las posibilidades de riesgo utilizando información interna y externa, en base a los principios éticos y de negocios. Los riesgos que puedan impactar nuestro negocio o nuestros clientes son administrados en un

ambiente de control que gestionamos en conjunto con nuestras áreas comerciales, mediante el manejo de la relación riesgo-retorno.

Además, con el fin de fomentar esta cultura del riesgo, se realizan constantemente capacitaciones a nuestros colaboradores y directivos.

Asumimos riesgos conscientes

Conocemos y entendemos los riesgos existentes y nos preocupamos de identificar de forma proactiva y estructurada, aquellos que puedan surgir a corto, mediano y largo plazo.

Discutimos nuestros riesgos

Fomentamos el diálogo y las instancias para compartir información relevante sobre nuestros riesgos. Por medio de debates internos, discutimos noticias positivas y negativas de nuestros negocios, siempre de una manera sincera, constructiva y respetuosa.

Actuamos sobre nuestros riesgos

Mitigamos de forma sistemática los riesgos que superan nuestro apetito.

Todos somos gestores de riesgos

Todos somos responsables de los riesgos del banco, independientemente de nuestro cargo, función o área. No actuamos aisladamente, mantenemos a nuestros líderes informados y siempre colaboramos con las áreas de negocios, soporte y control.

Estructura del riesgo en Itaú

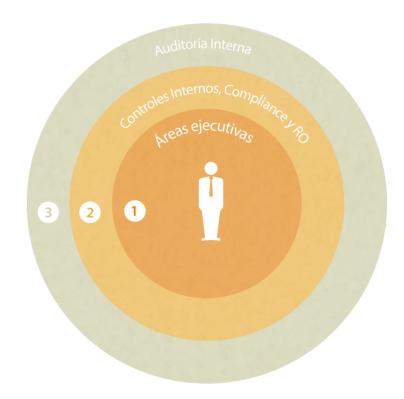
(BIC4)

Nuestra Estructura de Riesgos está liderada por el Chief Risk Officer (CRO) quien reporta al Chief Executive Officer (CEO). Este último, reporta a su vez a la Superintendencia de Compliance y Riesgos Unidades Internacionales (SCRUI) de casa matriz.

Gerente Riesgos Operacionales Gerente de Compliance, Control Interno, Banca Corporativa y áreas de apoyo SCRUI casa matriz Gerente Prevención de Lavado de Dinero

Nuestro modelo

Nuestro modelo de gestión de riesgos considera tres líneas de defensa que se complementan y son responsables de administrar riesgos y planear, ejecutar y evaluar las medidas y soluciones para mitigarlos.



1. Áreas ejecutivas:

Las áreas ejecutivas del banco son vitales en la gestión de riesgos, ya que son donde estos se generan. Por lo tanto, necesitan constantes acciones de mitigación.

2. Controles internos, Compliance y RO

La división de Riesgos es la encargada de brindar apoyo a las áreas ejecutivas. Abarca la medición y control de:

- Riesgo financiero: Mercado y de liquidez.
- Riesgo de crédito: Exposiciones crediticias (provisiones y modelaje), incluyendo riesgos socio ambientales.
- Riesgo operacional y cumplimiento: Fraudes, seguridad de la información, continuidad de negocios y cumplimiento normativo.
- Riesgo legal: Riesgos jurídicos y representación de la institución en estas materias.
- Prevención de lavado de dinero: Exposición del banco en casos donde sus servicios sean utilizados con fines ilícitos o con fondos provenientes de ellos.

Cada una de las disciplinas de riesgo tiene su propio comité donde se toman decisiones y definen políticas avaladas mayoritariamente por el Directorio. Asimismo, trimestralmente se reúne el Comité de Riesgos de las Unidades Internacionales (cada país cuenta con una conformada por los gerentes encargados de cada tipo de riesgo).

Oficiales de Control Interno y Riesgo (OCIR)

Durante 2015, Itaú Chile implementó la figura de los OCIR's, ocho colaboradores especialistas que actúan para cada área de negocio identificando riesgos y velando por la eficiencia de los procesos. Son capacitados por especialistas de casa matriz o pertenecen a ella y son garantes, junto al área de Compliance, del adecuado cumplimiento de la normativa local y nacional del banco. Sus funciones son:

- Anticipar los riesgos para evitar pérdidas en el negocio o daños en su reputación.
- Garantizar la adecuada gestión de los riesgos.
- Garantizar el reporte oportuno de los riesgos y la correspondiente toma de decisiones.
- Difundir la cultura de riesgos y las mejores prácticas.

Las áreas de negocio donde están presente los OCIR's en Chile son: Tesorería y Riesgos Financieros, Planificación y Control Financiero, Recursos Humanos, Riesgos, Tecnologías de la Información, Banca Retail, Banca Empresas, Corporate y Corredora de Bolsa.

3. Auditoría Interna

Auditoría Interna es el área encargada de evaluar la eficiencia y eficacia de los procesos de manera independiente, en base a una metodología y una administración alineada con las mejores prácticas internacionales. Desde 2008 estamos adscritos a los estándares de The Institute of Internal Auditors, IIA (Instituto de Auditores Internos de EE. UU.).

Además, para alcanzar los estándares de una auditoría de primer nivel, desde 2007 hemos llevado a cabo un largo proceso de perfeccionamiento del perfil profesional de nuestros colaboradores, mediante exigentes capacitaciones y entrenamiento. En la misma línea, contamos con herramientas y sistemas de soporte del proceso integral de auditoría, basados en GRC (Governance, Risk and Compliance) de IBM.

Riesgos: Resultados rating clasificadoras de riesgo

Itaú mantiene tres clasificaciones privadas e independientes otorgadas por entidades de reconocido prestigio. En 2015 las clasificaciones de riesgo fueron:

AA	Seguridad muy alta.
AA+ y AA-	Grados de inversión o especulación asignado al país donde se opera. Señalan la solvencia general de una entidad financiera y sugieren un mercado con buen desempeño para efecto de las inversiones.
Nivel 1+	Representa una alta capacidad de solvencia para los instrumentos a que refiere.

2015

Banco Itaú	Loca	Internacional	
credit rating	Fitch	Feller Rate	Moody's
Solvencia	AA-	AA	
Depósitos Corto Plazo	N1+	N1+	p-2
Depósitos Largo Plazo	AA-	AA	A2
Letras Hipotecarias	AA-	AA	
Bonos	AA-	AA	
Bonos Subordinados	A	AA-	
Tendencia / Perspectiva	Negativa	Estable	Estable

Además, durante 2015 obtuvimos un Índice de Riesgo de Crédito considerablemente menor al del sistema en general.





Prevención de delitos

(G4-SO4)

El Programa de Cumplimiento de las Normas de Prevención del Lavado de Dinero (PLD) de Itaú Chile entrega las herramientas necesarias para reconocer operaciones sospechosas y prevenir cualquier actividad relacionada con lavado de dinero o financiamiento del terrorismo. Mediante documentos públicos y de fácil acceso, damos a conocer nuestras políticas corporativas que garantizan seguridad de información y prevención de lavado de dinero, además de nuestra política de proveedores y procedimientos con clientes.

El área de PLD revisa un promedio de **13 mil alertas anuales**. Luego de un primer filtro, se siguen investigando aquellos clientes con movimientos inusuales o que no concuerden con su perfil. Una vez terminada la investigación, el Oficial de Cumplimiento presenta los resultados de los casos al Comité de PLD, integrado por la alta gerencia y un director. Dicho comité se encarga de determinar las acciones necesarias.

El origen de las alertas que pasan a investigación superior generalmente corresponden a monitoreo de transacciones, denuncias internas, prensa, oficios recibidos de la Unidad de Análisis Financiero (UAF) y al proceso de revisión KYC (debida diligencia mejorada a clientes de alto riesgo).

Para Itaú es fundamental capacitar a sus colaboradores y mantenerlos informados acerca de los procesos y medidas anticorrupción, y de prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.

Nombre del curso	Aprobado
Curso presencial de prevención de lavado de dinero en programa Bienvenido para nuevos colaboradores	180
PDL y prevención del terrorismo AGF	32
Prevención de lavado de dinero	2.382
Curso online prevención lavado de dinero para nuevos colaboradores en regiones y para reforzamiento	270

Política Conoce a tu Cliente

Esta política tiene como objetivo impedir que el banco sea utilizado como vehículo en esquemas de lavado de dinero y/o financiamiento del terrorismo. En función de esto, nos preocupamos por conocer a nuestros clientes, analizar sus actividades y su documentación contable, financiera y legal. Los principios generales de esta política son:

- Garantizar la verdadera identidad de todos los clientes de banco Itaú Chile, sus filiales y empresas relacionadas.
- No recibir fondos, conceder préstamos ni ejecutar negocios con clientes cuyos recursos –se sospecha– provienen de actividades ilícitas y/o criminales.
- No desconocer indicaciones que supongan fondos provenientes de actividades criminales o derivadas del lavado de dinero.

• Evitar la asistencia a clientes que pretenden eludir las leyes a través de la entrega de información falsa, alterada o incompleta.

- Prestar total colaboración con las autoridades regulatorias hasta donde la ley lo permita.
- Informar cada vez que se detecten operaciones sospechosas, de acuerdo con las leyes aplicables.

La presente política se pone en práctica a través de un formulario electrónico de control dual llenado por ejecutivos y aprobado por sus agentes y por el área de Prevención de Lavado de Dinero en caso de ser necesario.

Modelo preventivo

Con el compromiso de buscar siempre la implementación de mejores prácticas, en septiembre de 2015 certificamos nuestro **Modelo de Prevención de Delitos** conforme a la Ley 20.393, con vigencia por dos años. Para estos efectos, contamos con un manual que establece las principales políticas y procedimientos.

Cliente seguro y protegido

Nuestro compromiso y el de nuestra Gerencia de Seguridad Tecnológica y Operativa es velar por la privacidad y protección de datos y transacciones de nuestros clientes, evitando su uso irresponsable o malicioso.

La privacidad de la información es uno de los pilares de nuestra relación con los clientes y un lineamiento corporativo que incluye cuatro políticas:

- Política Corporativa de Seguridad de la Información
- Política de Funciones y Responsabilidades de Seguridad de la Información
- Política de Gestión de Activos de la Información
- Política de Clasificación de la Información

En 2015 nuestros colaboradores recibieron capacitaciones sobre seguridad de la información. Además, se realizó la campaña Más Seguridad, que refuerza el correcto actuar de nuestros colaboradores, sumada a nuestra iniciativa Escritorio Limpio, que implementa la política de mantener la superficie de las áreas de trabajo sin información confidencial a la vista.

Durante ese año también nos preocupamos de informar a los clientes respecto de la seguridad de sus transacciones a través de campañas digitales y web, garantizando así la confianza que han depositado en nosotros.

En todos los casos los datos de nuestros clientes son resguardados, obtenidos y utilizados de manera transparente y de acuerdo a procesos establecidos. Nos comprometemos a mantener estos lineamientos incluso en caso de que el vínculo del cliente con nuestra institución acabe.

Política de Divulgación de Información de Productos y Servicios

Itaú Chile opera de acuerdo a un modelo que garantiza al cliente que las características y condiciones de precio de cada producto o servicio, así como el esquema de comisiones, se definan e informen al inicio de la relación con el banco; de igual forma en caso de haber cambios en el plan tarifario al momento del cobro respectivo.

Siempre con foco en la transparencia y en el cumplimiento de la normativa vigente, buscamos que nuestros clientes tomen decisiones con pleno conocimiento de las tarifas y beneficios de nuestros productos.



Desafíos de la industria financiera9

(BIC 3)



Aspecto material: Cambios regulatorios

(DMA) (G4-27

- Per qué es relevante?

 Perteneciendo a un sector que influye directamente en millones de consumidores y en el sistema económico financiero, somos conscientes de la importancia de conocer y cumplir las regulaciones vigentes y futuras.
- ¿Cuál es el objetivo?
 Buscamos mecanismos de acción para adelantarnos a los futuros cambios que presenta el sistema normativo nacional e internacional. De esta forma, resguardamos el funcionamiento de nuestras operaciones y procesos, además de garantizar la calidad del servicio que brindamos a nuestros clientes.
- ¿Cómo se gestiona?
 Contamos con estructuras que se adaptan a las contingencias y resguardan, al mismo tiempo, la gestión administrativa y prevención de riesgos.
 La Gerencia Legal identifica, analiza y monitorea las nuevas normativas que se presentan y las asigna a las gerencias responsables para su implementación.

El área de Compliance revisa la normativa y en caso de ser necesario, solicita a las gerencias un informe sobre su status y planes de acción asociados. La actualización de status se realiza a través de un seguimiento mensual para posteriormente comunicarlo a las instancias correspondientes (Comité de Riesgo Operacional, Comité de Auditoría y casa matriz).

¿Para cuáles grupos de interés es más relevante? Accionistas y sociedad.

⁹ Las fuentes consultadas para el desarrollo de esta sección fueron:

[·] Documentos internos de banco Itaú Chile

[·] Sitio web de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras: www.sbif.cl

[·] Sitio web del Ministerio de Hacienda: www.hacienda.cl

Artículos de prensa nacional

Los acontecimientos sucedidos durante los últimos años con respecto a la falta de transparencia, a la corrupción y vacíos regulatorios en actividades económicas públicas y privadas, sumado a un cambio en el contexto socioeconómico, han llevado a la industria bancaria a enfrentar los nuevos desafíos con una mirada a largo plazo y que asegure su sustentabilidad.

Durante 2015 se presentaron cambios regulatorios en el contexto nacional, entre los que se encuentran, por ejemplo, las modificaciones a la norma que regula la entrega de créditos a Personas Expuestas Políticamente (PEP), la nueva normativa sobre disponibilidad de cajeros automáticos, la regulación de Licitación de Seguros de Créditos Hipotecarios y el proyecto de ley para incorporar modificaciones en la Ley General de Bancos.

A propósito del tema PEP y sus estrategias de prevención, cabe mencionar que el banco lleva años capacitando a sus ejecutivos respecto a los resguardos y procedimientos a seguir al tratar con personas políticamente expuestas.

A su vez, el proyecto de ley para modificar la Ley General de Bancos busca una adecuación de la regulación bancaria a las mejores prácticas internacionales, y si bien estos aspectos durante 2015 aún se encontraban bajo consulta, es probable que en un futuro cercano exista una adaptación a las normas internacionales de Basilea III¹⁰.

En Itaú Chile consideramos que estos cambios vislumbran oportunidades para la industria y nos motivan a estar mejor preparados para enfrentar posibles crisis. Así podemos resguardar los intereses de nuestros clientes, quienes han depositado su confianza en nosotros.

Por otro lado, la nueva ley nos orienta aún más hacia los reglamentos y procedimientos de nuestra casa matriz en Brasil, que desde hace varios años opera según las regulaciones de Basilea III y nos ha apoyado a preparar su implementación compartiendo información y buenas prácticas para facilitar el proceso.

¹º Basilea III es un conjunto integral de reformas elaborado por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea para fortalecer la regulación, supervisión y gestión de riesgos del sector bancario.

Regulación de Licitación de Seguros de Créditos Hipotecarios (Ley N° 20.855)

La normativa establece para las instituciones financieras la obligación de efectuar, a costo suyo, toda la tramitación que permita alzar las hipotecas y demás gravámenes que se hayan constituido para dar garantía a los créditos que entrega.

Normativa sobre disponibilidad de cajeros automáticos

Se define un indicador de disponibilidad del servicio de la red, fijando un estándar mínimo de operatividad no inferior a 95%.

Normativa sobre entrega de créditos a Personas Expuestas Políticamente (PEP)

Se obliga a empresas bancarias a establecer procedimientos especiales cuando realicen operaciones o contratos con personas expuestas políticamente (PEP). Estas políticas deberán ser descritas en su sitio web para conocimiento del público.

Proyecto de ley para incorporar modificaciones en la Ley General de Bancos

Modificaciones en la Ley General de Bancos con énfasis en la transparencia y en la adecuación a las mejores prácticas internacionales. Contempla tres ejes principales:

- Fortalecer la independencia y autonomía de la SBIF.
- Converger hacia los requerimientos de capital de Basilea III.
- Perfeccionar los mecanismos de resolución bancaria actualmente disponibles.



Inversión responsable



Aspecto material: Inversión responsable

- ¿Por qué es relevante?

 Las decisiones de inversión del banco repercuten no solo en nuestra reputación, sino también en el desarrollo y bienestar de la sociedad y el medioambiente.
- ¿Cuál es el objetivo?

 Buscamos ser un agente de cambio y líderes en inversión responsable en Chile. Siguiendo el ejemplo de nuestra casa matriz, avanzamos hacia la construcción de un negocio cada vez más sustentable.
- ¿Cómo se gestiona?

 A través de nuestra Política de Riesgos Socio Ambientales, capacitaciones de equipos de trabajo, participación en iniciativas de discusión, diversas adhesiones y alianzas, y promoción del tema a nivel nacional.

Por otro lado, estamos evaluando la implementación de un sistema de análisis de riesgos sociales y ambientales en concordancia con los Principios del Ecuador y alineados con los estándares de casa matriz.

¿Para cuáles grupos de interés es más relevante? Para accionistas y clientes. La inversión responsable en Itaú es administrada especialmente por la gerencia corporativa y la Administradora General de Fondos (AGF).

BBA

Banca Mayorista, de Inversiones y Tesorería Institucional de Itaú. Atiende de forma personalizada a inversionistas institucionales y a empresas de alta facturación. Ofrece productos y servicios tales como inversiones en activos, asesorías en fusiones y adquisiciones, oferta de acciones, securitización, derivativos, operaciones estructuradas, cash management, financiaciones y garantías, entre otros.

AGF

La Administradora General de Fondos de Itaú Chile es la encargada de administrar Fondos Mutuos, Fondos de Inversión, Fondos de Inversión de Capital Extranjero, Fondos de Vivienda, etc. para empresas, instituciones y personas naturales.

¿Qué es la inversión responsable?¹¹

La inversión responsable es un proceso que considera activamente los criterios financieros como la rentabilidad/riesgo y ciertos criterios extra financieros como los ámbitos medioambientales, sociales y de gobierno corporativo (ESG: environment, social y governance, por sus siglas en inglés y ASG en español), en el análisis y toma de decisiones de inversión.

Estos criterios se hacen tangibles mediante prácticas de propiedad activa, es decir, los inversionistas toman activamente una posición frente a estos ámbitos, sin tener por ello una rentabilidad menor en sus inversiones.

El principal motivo del creciente reconocimiento del valor de las inversiones responsables es la constatación de que la investigación eficaz, el análisis y la gestión de los ámbitos ASG son una parte fundamental de la evaluación del rendimiento de una inversión, especialmente para el mediano y largo plazo.

[&]quot;Fuente: Sitio web de GovernArt: http://governart.com/home/governart-primer-signatario-de-un-pri-en-chile/

Participación en espacios de discusión

(BIC 5

Como organización buscamos ser un agente de cambio social, por esto, durante 2015 participamos de diferentes instancias de discusión en torno a la inversión responsable.



1^{ra} Conferencia Latinoamericana de Inversión Responsable

Auspicio de la conferencia y participación de representantes de AGF (Administradora General de Fondos) de Itaú Chile y de speaker experto en Asset Management desde Itaú Unibanco Brasil.



Firma de Memorándum de Entendimiento (MOU) para la creación de una Superintendencia Financiera Latinoamericana (LatinSIF)

Patrocinio de Itaú al MOU (sin ser parte de los signatarios, debido a que en la 1a instancia no participan empresas). Se realiza en las dependencias del banco.

Participación del gerente de la AGF en entrevistas de medios y paneles en torno a la inversión responsable

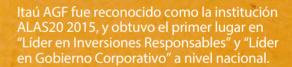
Su objetivo es fomentar la difusión del tema y colocarlo en la agenda.







La Agenda de Líderes Sustentables 2020, ALAS20, busca impulsar el desarrollo sustentable de la región desde la gestión empresarial y las decisiones de inversión, como una vía efectiva para lograr un mundo más sustentable, equitativo e inclusivo.



Presidencia de la Comisión de Transparencia de la Red Pacto Global de Chile con "Inversiór Responsable"

Presidencia de la Comisión de Transparencia de la Red Pacto Global de Chile con "Inversión Responsable" como tema del año, presidida por subgerente de sustentabilidad de Itaú Chile.





Gestión de riegos socio ambientales

Durante 2015, Itaú Chile tuvo importantes avances en la integración de criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo (criterios ASG) en la evaluación de créditos e inversiones. En esta línea, se comenzaron a desarrollar capacidades al interior de nuestros equipos y a adoptar políticas y prácticas de Itaú Unibanco.

Además, se inició un proceso de evaluación socio ambiental de algunas de las principales empresas chilenas registradas en la Bolsa de Comercio por parte de la AGF, y se mantuvo la evaluación de Project Finance basada en los Principios de Ecuador con el apoyo del equipo de expertos en casa matriz. Adicionalmente, la firma de un contrato con IFC (International Finance Corporation) a fines de 2015 comprometió más avances en este sentido.



Política de Riesgo Socio Ambiental

(FS1) (FS10) (G4-14)

En diciembre de 2015 el Directorio aprobó la nueva Política de Riesgo Socio Ambiental de Itaú. Su objetivo fue definir los lineamientos para la gestión del riesgo socio ambiental en las operaciones de crédito vinculadas a los segmentos de Empresas y de Inmobiliarias y Constructoras.

La Gerencia de Crédito Banca Comercial es la encargada de verificar el cumplimiento de esta política, además de los riesgos socio ambientales conforme a los lineamientos establecidos por Itaú Chile y la regulación aplicable en el país.

La evaluación de riesgos socio ambientales tiene directa relación con nuestra Estrategia de Sostenibilidad, desde su foco Riesgos y Oportunidades Socio Ambientales, el cual se enfoca en la búsqueda de oportunidades de negocios y la prevención de este tipo de riesgos, contemplando tendencias de mercado, regulaciones y demandas de clientes y de la sociedad.

Banco Itaú Chile, a través de su adhesión a los principios de Pacto Global, asume el compromiso de mantener un enfoque preventivo que favorezca al medioambiente. Lo anterior se materializa a través de nuestra Política de Riesgo Socio Ambiental.

Actividades prohibidas

- Empresas relacionadas con actividades que incentiven la prostitución.
- Empresas que utilicen mano de obra infantil en sus actividades, en desacuerdo con la legislación.
- Empresas que en sus actividades utilicen mano de obra en condiciones análogas a la de esclavitud, conforme a la definición de la OIT.
- Producción o comercio de cualquier producto o actividad considerada ilegal según legislación local o convenciones internacionales: tales como productos farmacéuticos, pesticidas, herbicidas, sustancias que afecten la capa de ozono, PCB, fauna y flora nativa, etc.
- Producción o comercio de materiales radioactivos. Esto no aplica para la compra de equipamiento médico, equipos de control/medición de calidad o cualquier otro equipamiento donde el IFC considera que la fuente radioactiva es trivial o adecuadamente resquardada.
- Producción o comercio en fibras de asbestos unbonded (fibras liberadas de amianto). Excepción en revestimientos de cemento con asbestos bonded/fibras de amianto cristalizadas donde el porcentaje de este material es inferior al 20%.

- Pesca de arrastre con redes más largas que 2,5 km.
- Producción o actividades que involucren trabajo forzado dañino y/o explotador y/o trabajo dañino infantil.
- Operaciones comerciales para ser usadas en la tala de bosques originarios tropicales.
- Producción o comercio en productos de madera o forestales que no sean de bosques manejados sustentablemente.

Adicional a lo anterior, las actividades detalladas a continuación son consideradas actividades prohibidas, solamente cuando la exposición en su agregado exceda el 1% de la cartera de créditos total del banco. Dicha restricción no se aplica a empresas cuya actividad primaria no esté enfocada en este tipo de productos:

- Producción o comercio de armas y munición.
- Producción o comercio en bebidas alcohólicas (excluyendo cerveza, vino y pisco).
- Producción o comercio en tabaco.
- Juegos de azar, casinos y equivalentes.

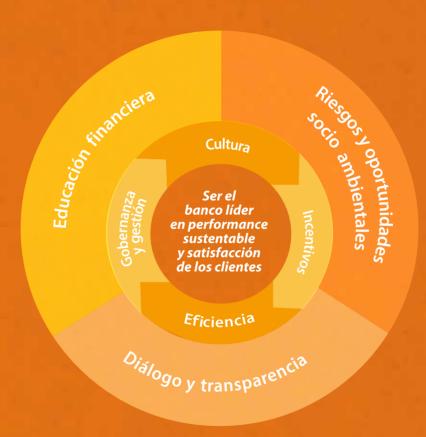
Actividades restringidas

Actividades que presentan mayor riesgo potencial en materias socioambientales. Se establece como instancia mínima, inicialmente, a la máxima instancia de crédito local (Comité Superior de Crédito).

- Actividades de producción y comercio de explosivos.
- Crianza animal (aves y ganado porcino).
- Forestación.
- Extracción e industrialización de madera, producción de leña y carbón vegetal (foco en zonas de conflicto).
- Producción de papel y celulosa.
- Curtiembres.
- Industria petrolera y minera.

Durante 2015, fueron cuatro las empresas con las cuales nos vinculamos a través de operaciones y contratos con cláusulas ambientales, principalmente de los sectores energético y logístico.



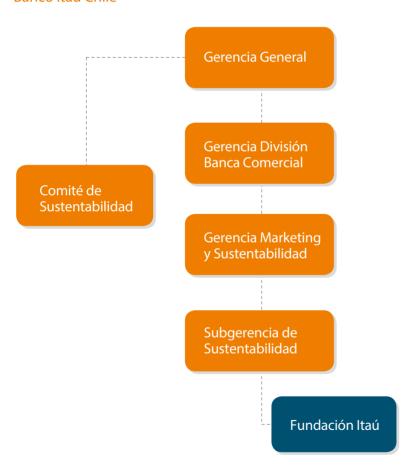




Estructura para la sustentabilidad

(G4-36)

Banco Itaú Chile



Itaú Unibanco Holding S.A.



Comité de Sustentabilidad

Desde 2014 contamos con un Comité de Sustentabilidad al que se le presentan las iniciativas desarrolladas y a desarrollar al interior del banco y en diferentes ámbitos de la sociedad, canalizadas en conjunto con la Gerencia de Marketing y Sustentabilidad.

El comité está compuesto por miembros de la alta gerencia y su principal función es definir la orientación estratégica y la implementación práctica de la **Política de Sustentabilidad** integrándola a las prácticas del negocio y a nuestra cultura local, y promover innovaciones, revisiones y adecuaciones en base a este concepto.

La Gerencia de Marketing y Sustentabilidad colabora con los encargados de Sustentabilidad en el resto de las gerencias y promociona las iniciativas aprobadas por el comité, acordes a los objetivos de la Estrategia de Sustentabilidad.

En 2015 el comité sesionó tres veces. En estas reuniones se presentaron los avances en programas e iniciativas de sustentabilidad en desarrollo, sin necesidad de convocar a reuniones extraordinarias.

Funciones

- Aprobar las modificaciones a la Política de Sustentabilidad de banco Itaú Chile y luego presentarlas al Directorio para su aprobación definitiva.
- Promover la implementación de la Política de Sustentabilidad y sus prácticas tanto en el banco como en áreas específicas.
- Definir enfoques de la Estrategia de Sustentabilidad y los principales proyectos a implementar de acuerdo a la Política de Sustentabilidad.
- Resolver cualquier incompatibilidad, inconsistencia o duda en la aplicación de la Política de Sustentabilidad en cualquier área de Itaú Chile.

Para proyectos específicos de sustentabilidad más a largo plazo, se pueden establecer subcomités formados por coordinadores responsables de cada área, para cooperar con la política respectiva con el resto de las áreas. En 2015 se recurrió a esta modalidad y se formó el Subcomité de Riesgo Socio Ambiental.

Miembros Comité de Sustentabilidad 2015

Cargo

Gerente general (Presidente)

Gerente de Marketing y Sustentabilidad (Secretario)

Gerente división Banca Comercial

Gerente división Operaciones y Tecnología

Gerente división Global Corporate

Gerente división Tesorería

Gerente de Auditoría

Gerente división Gestión de Personas

Gerente división Planificación y Control Financiero

Gerente división Riesgos

Gerente Compliance y Riesgo Operacional

Gerente Legal y Prevención de Lavado de Dinero

Gerente de Productos y Calidad de Servicio

Gerente de Sucursales

Política de Sustentabilidad de banco Itaú Chile

Este documento reafirma el compromiso de Itaú Chile con el desarrollo sustentable y establece sus fundamentos, directrices, metas en la gestión, productos y servicios ofrecidos, y en las instancias de gobernabilidad respectivas.

Tiene como público objetivo a los colaboradores de todas las áreas de Itaú Chile, y a través de su implementación, a nuestros grupos de interés: clientes, accionistas, proveedores, socios comerciales y la comunidad en la cual nos desempeñamos.

Su contenido determina las responsabilidades de la Subgerencia de Sustentabilidad de Itaú Chile, del Comité de Sustentabilidad y de cada una de las áreas de la empresa.





Estrategia de Sustentabilidad

La Estrategia de Sustentabilidad de Itaú Chile nace en base al mapa estratégico desarrollado por nuestra casa matriz. A través de su implementación en Chile y la definición de acciones concretas, buscamos ser un referente en sustentabilidad en la industria financiera del país.

Foco Educación Financiera:

Buscamos entregar conocimiento y soluciones financieras acordes a las necesidades de las personas, ayudando a que individuos y empresas tengan una relación saludable con el dinero.

¿Cómo lo trabajamos?

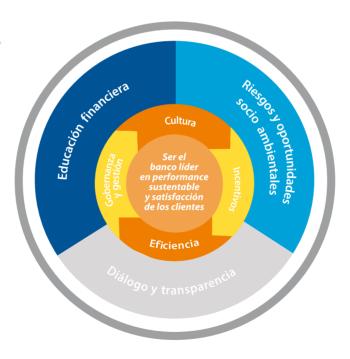
Principalmente a través de actividades socioeducativas destinadas a jóvenes desarrolladas por Fundación Itaú. Contamos con herramientas informativas para clientes y colaboradores.

Foco Diálogo y Transparencia:

Trabajamos para construir relaciones permanentes basadas en la confianza, con el propósito de mejorar nuestros negocios y generar valor compartido.

¿Cómo lo trabajamos?

Mantenemos y alimentamos variados canales de comunicación y diálogo con todos nuestros grupos de interés, como intranet, encuestas y el innovador programa Agenda Abierta para clientes y colaboradores.



Mapa estratégico, focos y principios facilitadores

Define los temas clave para Itaú en lo que a sustentabilidad se refiere, presentando tres focos estratégicos principales y cuatro frentes facilitadores. Con el fin de incorporar los valores sustentables en las operaciones de la organización, el mapa funciona como tablero de gestión, ayudando a reducir riesgos e impulsar ventajas competitivas.

Foco Oportunidades y Riesgos Socio Ambientales:

Buscamos generar oportunidades de negocios y disminuir riesgos socio ambientales, considerando tendencias de mercado, reglamentaciones, demandas de clientes y de la sociedad.

¿Cómo lo trabajamos?

Desde diferentes perspectivas: realizamos mediciones ambientales, estamos implementando un sistema de análisis del riesgo socio ambiental de créditos y somos pioneros en Chile en fomentar la inversión responsable.

Para obtener información específica de cada foco, consultar las secciones Gobierno y gestión de riesgos y Performance sustentable del presente reporte. Los frentes facilitadores corresponden a métodos internos que las distintas áreas de Itaú utilizan para gestionar y apoyar las iniciativas de sustentabilidad.

Gobierno y gestión:

Con el objetivo de insertar la sustentabilidad transversalmente en el banco, apuntamos siempre a una organización corporativa dinámica y activa en su estructura.

Incentivos:

Herramientas básicas para fomentar buenos resultados en evaluaciones de desempeño y su correspondiente retribución.

Eficiencia:

Es fundamental para nosotros fomentar conductas que refuercen el ahorro de costos y el aumento de generación de ingresos.

Cultura:

Queremos ser el banco líder en performance sustentable y satisfacción de clientes, siempre en la línea de Nuestra Manera.

Modelo de Franquicia Latam de Sustentabilidad

Desde 2015 nos guiamos por el Modelo de Franquicia Latam, creado para formalizar y alinear las normas corporativas y la gestión de sustentabilidad, definir prioridades y compartir conocimiento y prácticas entre nuestra casa matriz y las unidades de la región.

Este modelo define 17 requisitos prioritarios, 11 importantes y 12 deseables para las dimensiones de Gobierno, Control y Gestión, y Comunicación y Compromiso.





Diálogo con grupos de interés

(G4-24) (G4-25) (G4-26)

Establecer una comunicación fluida y un diálogo constante con nuestros grupos de interés significa una labor fundamental para hacer concreta nuestra visión, entender sus expectativas, brindar soluciones acordes y garantizar relaciones duraderas de confianza. La definición y modalidad del vínculo con estos grupos se basa en la Estrategia de Sustentabilidad de nuestro banco, y contamos con diferentes mecanismos de relacionamiento y herramientas de comunicación que permiten hacer más efectiva nuestra gestión.

Accionistas

Canales de comunicación

- · Junta de accionistas / Reuniones de Directorio
- · Reuniones periódicas
- Conferencias telefónicas
- Sitios web www.itau.cl y www.itau.br.com
- · Memoria Anual
- Reporte de Sustentabilidad

Temas relevantes

- Implicancias de la fusión
- Desempeño económico
- Comportamiento ético
- Cambios regulatorios
- Gestión de riesgos
- Inversión responsable
- Mediciones ambientales

Colaboradores

Canales de comunicación

- Programa Agenda Abierta
- Encuentro de Líderes
- Reuniones de área
- Voluntariado corporativo
- Portal Intranet Itaú
- · Diarios murales y campañas de endomarketing
- · Gestores en línea
- · Boletín electrónico Itaú Digital
- Encuesta Hable Francamente
- Encuesta ICI (Índice de Calidad Interna)
- Encuesta de percepción sobre el proceso de integración
- Pulso
- Memoria Anual
- Reporte de Sustentabilidad

Temas relevantes

- Implicancias de la fusión
- Desempeño económico
- Comportamiento ético
- · Calidad de servicio al cliente

Grupos

de interés

- · Cultura Itaú
- Clima laboral
- Bienestar de colaboradores
- Educación financiera

Clientes

Canales de comunicación

- (600) 686 08 88 Itaú Phone
- (56+2) 2686 03 33 Itaú HelpDesk / On-Line Banking
- (56+2) 2685 78 00 Itaú HelpDesk / Oce Link
- Itaú Mobile
- · www.itau.cl
- www.fundacionitau.cl
- Redes sociales de banco Itaú (Facebook y Twitter)
- 97 sucursales a lo largo de Chile
- Buzones Línea Abierta habilitados en sucursales
- Programa Agenda Abierta
- Consejos de clientes
- Defensoría del Cliente Bancario
- Encuestas de satisfacción a clientes
- SAC (Sistema de Atención al Cliente)
- Memoria Anual
- Reporte de Sustentabilidad

Temas relevantes

- Implicancias de la fusión
- Comportamiento ético
- · Gestión de riesgos
- Inversión responsable
- · Calidad de servicio al cliente
- Educación financiera

Proveedores

Canales de comunicación

- Buzones Línea Abierta habilitados en sucursales
- Sitios web www.itau.cl y www.itau.br.com
- Encuesta de Percepción de Proveedores
- Memoria Anual
- Reporte de Sustentabilidad

Temas relevantes

- Implicancias de la fusión
- Comportamiento ético
- Gestión de riesgos
- Educación financiera
- Relación con proveedores

Sociedad

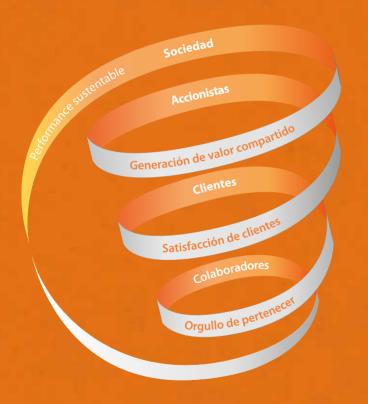
Canales de comunicación

- · Buzones Línea Abierta habilitados en sucursales
- Sitios web www.itau.cl y www.fundacionitau.cl
- Redes sociales de banco Itaú (Facebook y Twitter)
- · Memoria Anual
- Reporte de Sustentabilidad

Temas relevantes

- Implicancias de la fusión
- Comportamiento ético
- Cambios regulatoriosEducación financiera
- Compromiso social y sustentable
- · Mediciones ambientales





Ser el banco líder en performance sustentable y satisfacción de clientes

es la visión de Itaú Unibanco y demuestra el valor central que le otorgamos a la sustentabilidad. Nuestro desafío permanente es, por ende, incorporar la sustentabilidad en el ADN de nuestro negocio y nuestro gobierno corporativo.

En Itaú entendemos performance sustentable como generación de valor compartido para todos los grupos de interés (proveedores, colaboradores, clientes, accionistas y sociedad), garantizando la continuidad del negocio en el largo plazo.



Nuestros colaboradores

Estamos comprometidos con entregar un trabajo de calidad para nuestros 2.539 colaboradores, en un ambiente con una cultura organizacional que nos diferencie de los otros bancos, que permita la mejora continua y potencie el compromiso.

A esto que nos diferencia lo llamamos Nuestra Manera: una excelente amalgama de buenas prácticas locales llevadas a cabo por un equipo profesional que ha sabido enfrentar y superar desafíos.

Número de colaboradores Itaú Chile

(G4-10)

	2014		2015			
Estamento	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Management gerente división	-	9	9	-	9	9
Management gerente	4	60	64	4	59	63
Management subgerente	20	47	67	21	53	74
Supervisores	122	189	311	126	193	319
Staff	1.122	990	2.112	1.087	987	2.074
Total	1.268	1.295	2.563	1.238	1.301	2.539

96,6% de nuestros colaboradores están contratados a plazo indefinido y el 3,4%, a plazo fijo.

Nuestra Cultura y Manera de Hacer



Aspecto material: Cultura Itaú

(DMA) (G4-27)

- 2 Por qué es relevante?

 Nuestra cultura organizacional es fundamental para proyectar nuestro crecimiento de forma sustentable, eficiente, en un ambiente de riesgos controlados y con especial foco en nuestros clientes, colaboradores y accionistas. Su relevancia está en que nuestra cultura marca nuestra identidad y nuestro comportamiento.
- 2 ¿Cuál es el objetivo?

 Nuestra cultura se refleja en el diálogo constante, en el fomento de la simplicidad operacional, en la búsqueda de talentos y profesionales comprometidos con nuestros valores, en el enfoque del liderazgo basado en la meritocracia y por sobre todo, en presentarnos como un ejemplo de conducta ética y de confianza para nuestros clientes, colaboradores, autoridades, sociedad y mercado.
- ¿Cómo se gestiona?

 Nuestra cultura organizacional está guiada por las actitudes de Nuestra Manera en conjunto con los ejes de integridad, valor compartido, resultado financiero y meritocracia. Para permear a toda la organización, realizamos capacitaciones, campañas comunicacionales y reconocimientos a quienes representan Nuestra Manera. Asimismo, evaluamos el desempeño y comportamiento de nuestros colaboradores a través del programa Gestión de Performance.
- ¿Para cuáles grupos de interés es más relevante? Para colaboradores.

Nuestra Manera

(G4-56)

Nuestra Manera es lo que marca nuestra cultura, nuestros valores y nuestra esencia organizacional guiándonos por el buen camino. En múltiples instancias de diálogo y revisión, se ha condensado en las siguientes actitudes:

1 solo es bueno para nosotros si es bueno para el cliente

Somos personas al servicio de las personas, con pasión y excelencia. Trabajamos con y para el cliente porque es la razón de todo lo que hacemos.

2_fanáticos de la performance_

La generación de resultados sustentables está en nuestro ADN. El desafío constante de lograr el liderazgo en performance nos hizo llegar donde estamos y seguirá guiando nuestra empresa en dirección a nuestros objetivos.

3_las personas son todo para nosotros_

Todo lo que realizamos lo hacemos por medio de personas. Personas con talento a quienes les gusta trabajar en un ambiente de colaboración, meritocracia y alta performance.

4_el mejor argumento es lo que vale_

Cultivamos un ambiente desafiante, abierto al cuestionamiento y al debate constructivo. Para nosotros la única jerarquía que importa es la de la mejor idea.

5 _simple. siempre_

Creemos que la simplicidad es el mejor camino para la eficiencia. Por eso luchamos para que la profundidad no se confunda con la complejidad y la simplicidad no se transforme en simplismo.

6_pensamos y actuamos como dueños_

Pensamos como dueños del banco, liderando por medio del ejemplo y poniendo los objetivos colectivos por encima de la ambición personal.

7_la ética es innegociable_

Hacemos lo correcto, sin trampas ni atajos. Ejercemos nuestro liderazgo de forma transparente y responsable, totalmente comprometidos con la sociedad y con las mejores prácticas de gobernanza y gestión.

Además, la cultura de las personas de Itaú está fuertemente focalizada en cuatro ejes permanentes y transversales a nuestra institución.

Integridad:

Es un valor fundamental para hacer negocios que atraviesa exigencias operacionales y de comportamiento para todos los miembros de la organización.

Resultado financiero:

Es fundamental ser líderes en resultados sustentables, medibles y que se proyecten en relaciones a largo plazo.

Valor compartido:

Solo ofrecemos lo que beneficie a nuestros clientes, a nuestros colaboradores y a la comunidad.

Meritocracia:

Creemos en la diferencia, porque las personas con convicción, que hacen contribuciones distintivas, obtienen reconocimientos y recompensas.

Programas que refuerzan nuestra identidad

Programa	Descripción	N° de colaboradores 2015
Programa Bienvenido Itaú	Programa de integración corporativa donde los nuevos colaboradores son introducidos a la organización y a Nuestra Manera.	150
Campaña de Convivencia	Reconocimiento mensual a aquellos colaboradores que se alinean a nuestra cultura y generan buenas prácticas de convivencia dentro de sus equipos de trabajo.	127
Campaña Vive Itaú	Reconocimiento mensual al 5% de la organización que representa de mejor forma Nuestra Manera, junto a concursos alusivos a este paradigma.	355
Reconocimiento Espíritu Itaú	Reconocimiento anual a colaboradores que representan Nuestra Manera. Son llevados a conocer nuestra casa matriz en Sao Paulo y formar parte del programa Orgullo de Pertenecer.	12
Orgullo de Pertenecer	Estadía en Sao Paulo por 4 días para ganadores del reconocimiento Espíritu Itaú, acompañados por colaboradores reconocidos en otras Unidades Internacionales. Se realiza agenda de trabajo que permite conocer a cabalidad Nuestra Cultura Itaú y nuestra casa matriz.	12
Gestión de Personas en Terreno	Visita de relator interno de Gestión de Personas a sucursales, donde se da a conocer Nuestra Manera y se tratan temas transversales de RR. HH.	Todas las sucursales
Café da Manha	Programa donde invitamos a gestores que debido a sus distintas labores no se conocen físicamente, a disfrutar de un café para compartir temas relacionados a Nuestra Manera.	174

Cultura meritocrática

Consideramos la meritocracia como una de las bases del sistema de gestión de personas y una de nuestras principales convicciones; su práctica es un derecho y un deber de todos.

La meritocracia es la fuente de motivación que alimenta y da coherencia a nuestros ejes valor compartido e integridad. Para Itaú, el "cómo" hacemos algo tiene igual o mayor relevancia que el "qué" estamos haciendo.

Para llevarlo a la práctica de una forma justa y definida, es crucial que nuestros gestores definan en sus equipos metas claras y desafiantes. Solo en un ambiente que permita instancias de crecimiento, será posible reconocer aquellos desempeños destacados de una forma diferenciada. Las evaluaciones periódicas de labores son las herramientas de acreditación más importantes en este proceso.

Programa Gestión de Performance

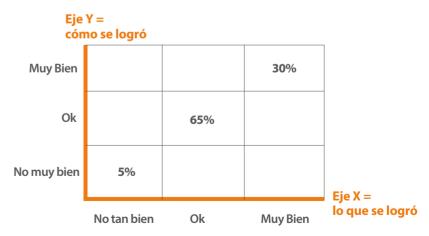
(G4-LA11)

Cada año llevamos a cabo evaluaciones de desempeño que incluyen a la totalidad de nuestros colaboradores y que tienen como fin tanto la medición de las metas anuales y objetivos, como el alineamiento con Nuestra Manera. Los objetivos del programa son:

- Alinear las metas con los desafíos del banco.
- Evaluar el desempeño de los colaboradores.
- Diferenciar performances para administrar consecuencias.
- Impulsar mejores resultados.
- Fomentar el desarrollo por medio del feedback.

Los dos ejes del Programa Gestión de Performance son:

Eje Y: evaluación cualitativa, en base a evaluación por gestor, pares, aliados y equipo (360°).
 Eje X: evaluación cuantitativa en base a metas acordadas e logradas según indicadores concretos.



Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional

Por género	Mujeres	Hombres	Total
Total colaboradores 2015	1.250	1.185	2.435
Total colaboradores evaluados	1.131	1.147	2.278
% de evaluados	90%	97%	94%
Por estamento	Gestores	Equipo	Total
Por estamento Total colaboradores 2015	Gestores 412	Equipo 2.023	Total 2.435

Programas que fomentan la meritocracia

Con el objetivo de seguir fomentando y promoviendo nuestra cultura y el buen desempeño de nuestros colaboradores, hemos desarrollado cuatro modelos de renta variable que hacen referencia a estos valores claves de nuestra cultura corporativa.

Durante 2015, aplicamos los siguientes modelos apuntando no solo al desempeño individual, sino que enmarcándolos también en los resultados generales obtenidos por el banco:

- Programa Comercial Agir en Banco de Personas y Empresas
- Programa de participación de resultados para staff
- Programa para profesionales, especialistas y gestores
- Programa de Management

Movilidad interna

(DSML 16) (DSML 17)

Durante 2015, 77 colaboradores (27% del total de vacantes), 40 hombres y 34 mujeres, fueron promovidos dentro del banco.

Además, 48 colaboradores del banco (17% del total de vacantes ocupadas) ocuparon vacantes internas.

Diversidad

(G4-HR3)

Nuestro principal interés está en generar y proteger la competencia justa, especialmente frente a las diferencias. Garantizamos la igualdad de oportunidades para todos preocupándonos de mantener un ambiente de respeto mutuo, aceptación y buen trato.

Aplicamos políticas y proyectos con criterios que valoran y promueven la diversidad, y garantizamos de esta forma, que todos los actores tengan representación dentro de nuestra organización. Estamos plenamente conscientes de que la diversidad es un tópico en constante desarrollo, por lo que día a día buscamos opciones de mejora y crecimiento teniendo como base la valoración y respeto de las diferencias.

Se vuelve fundamental, por lo tanto, incluir en nuestro Código de Ética y Reglamento Interno la prohibición de la discriminación. En consecuencia, durante 2015 no se registraron reclamos por discriminación en el banco.

El valor del ambiente que construimos día a día



Aspecto material: Clima laboral

(DMA) (G4-27

- 2 Por qué es relevante?

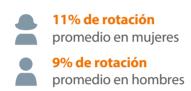
 La calidad de nuestro ambiente de trabajo es un elemento fundamental para el éxito del banco y la sustentabilidad de sus operaciones, ya que facilita la retención de talentos, la motivación y productividad de los equipos y la calidad del servicio de cara a nuestros clientes internos y externos.
- ¿Cuál es el objetivo?
 Buscamos fomentar un ambiente laboral idóneo y de apoyo mutuo entre gestores y equipos, que propicie las condiciones adecuadas para llevar a cabo de la mejor manera posible Nuestra Manera de Hacer.
- ¿Cómo se gestiona?
 Realizamos encuestas de satisfacción y compromiso con el fin de conocer la percepción de nuestros colaboradores y desarrollamos planes de acción asociados a sus resultados. Además, generamos instancias para que los equipos de trabajo se mantengan constantemente informados a través de canales abiertos.
- ¿Para cuáles grupos de interés es más relevante? Para colaboradores.

Rotación en Itaú¹²

(G4-LA1)

Podemos definir rotación de personal como la cantidad de colaboradores que se retiran y se integran a una empresa, en relación a la totalidad de empleados con los que esta misma cuenta.



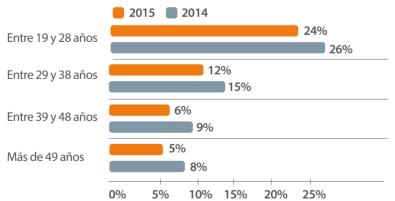




24% entre 19 y 28 años

5% en los mayores de 49 años

Rotación por grupo etario



^{18%} en la II y III Región en la Región Metropolitana en la X Región 9,2% de rotación promedio en Itaú Chile 23% de rotación **promedio** a nivel nacional (Chile)

¹²Cifras incluyen empresas relacionadas.

Hable Francamente (estudio de clima laboral)

(DSCL14) (DSCL15)

Este estudio tiene como fin principal levantar la opinión de nuestros colaboradores respecto al clima laboral en sus equipos y el banco en general. Así, nos preocupamos de fomentar los aspectos positivos e identificar las oportunidades que tenemos de mejorar el ambiente de trabajo y la gestión de personas.

Se utiliza el modelo de **Great Place to Work** (GPTW), que consta de cinco dimensiones que facilitan la lectura de los resultados mediante la agrupación de afirmaciones.

Dimensiones encuesta Hable Francamente:

- Credibilidad
- Respeto
- Imparcialidad
- Orgullo
- Camaradería

Durante 2015 se registró una participación de 88% y un índice de satisfacción de **78%**. Este porcentaje representa la mejor valoración desde 2007, año en que comenzó a aplicarse esta encuesta, superando los resultados de 2014 que fueron de 75%.

Índice de satisfacción



Súmate

A partir de los resultados obtenidos en la encuesta Hable Francamente, hemos implementado el plan Súmate, que se enfoca en la gestión de fortalecer el clima laboral identificando opciones de mejora en aquellas materias que presentan brechas más amplias.

Las iniciativas de mayor relevancia que se desarrollaron durante 2015 fueron:

- Mapeo del clima laboral.
- Reuniones con equipos y gestores de las unidades con resultados bajo lo esperado o en situaciones de conflicto.
- Realización de coaching para gestores con resultados bajos en términos de clima laboral.

- Taller de clima laboral donde participaron consultores externos transversales y equipos guiados por el gerente a cargo.
- Reconocimiento a los mejores resultados.
- Desarrollo e implementación de plan comunicacional a través de videos de testimonios.
- Plan de acción para gestores reincidentes con bajos resultados.
- Campaña de la Convivencia donde 122 colaboradores de distintas gerencias fueron reconocidos por sus propios pares.

Agenda Abierta para colaboradores

La Agenda Abierta interna se construye como un canal fundamental para la comunicación entre nuestros colaboradores y nuestra compañía. Al ser un medio directo y personal, los colaboradores pueden recibir respuestas a sus inquietudes o propuestas de una manera rápida, franca y simple; fortaleciendo así la transparencia, especialmente en el contexto de un 2015 marcado por cambios e incertidumbres.

Los empleados pueden solicitar una Agenda Abierta con un gerente determinado, escribiendo a la casilla de **Relaciones Laborales**.

Este departamento se encarga de concretar una reunión entre el gerente correspondiente y el colaborador una vez que la solicitud es recibida. Posteriormente, se realiza un seguimiento a cada caso y se gestiona el asesoramiento necesario para encontrar respuestas y soluciones a los temas correspondientes.

Índice de Calidad Interna (ICI)

Este índice de medición tiene como objetivo principal evaluar la calidad de servicio que cada área de Itaú entrega a sus clientes internos. A través de la cuantificación de sus resultados, nos es posible identificar en qué áreas existen oportunidades de mejoras, así como los aspectos que nuestros colaboradores consideran de mayor impacto al momento de evaluar la institución.

La implementación de ICI nos ha permitido identificar la percepción de los colaboradores a través de datos precisos en los puntos señalados, posibilitando así la creación de planes de acción más efectivos. Estas acciones conducen a la entrega de un mejor servicio al cliente interno y externo, corrigen errores, optimizan procesos y, por lo tanto, reducen costos y tiempos al incrementar resultados. Durante 2015 se llevó a cabo entre el 11 y el 27 de noviembre.

Resultados ICI 2015

2015

İİİ

78% participación

Resultado global:

Muy satisfecho	14%
Satisfecho	63%
Regular	19%
Insatisfecho o muy insatisfecho	3%

2014



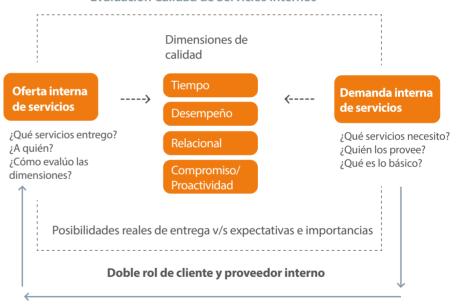
74% participaciór

Resultado global:

_	
Muy satisfecho	12%
Satisfecho	62%
Regular	23%
Insatisfecho o muy insatisfecho	3%

Modelo ICI

Evaluación Calidad de Servicios Internos



Colaboradores y la integración

(BIC 1) (BIC 2)

El proceso de fusión que se ha anunciado entre banco Itaú y CorpBanca se presenta con un desafío importante para nosotros en relación al clima laboral. Todo cambio puede generar un grado razonable de incertidumbre en nuestros colaboradores, que el banco se ha encargado de gestionar durante 2015. Debido a esto se implementaron tres encuestas de percepción sobre el proceso de integración. Estas encuestas denominadas **Pulso**, nos entregaron una visión sobre la motivación, compromiso, colaboración, comunicación, ansiedad, flexibilidad/adaptación y oportunidades en relación a nuestros colaboradores, con resultados conjuntos para ambos bancos.

Resultados encuesta de percepción Pulso ¹³	Oct 2015	Dic 2015
Participación general (Itaú-CorpBanca).	74%	72%
Los colaboradores estamos motivados y dispuestos a hacer nuestro trabajo de la mejor manera posible (de acuerdo o muy de acuerdo).	80%	81%
En el banco estamos comprometidos con las tareas y esfuerzos que exige y/o exigirá el proceso de integración, los niveles gerenciales del banco están comprometidos con la construcción del nuevo banco y los colaboradores estamos entusiasmados con la idea de formar parte del nuevo banco.	80%	73%
Los colaboradores estamos dispuestos a trabajar en conjunto con nuestros nuevos colegas.	79%	80%
Las comunicaciones que se han recibido hasta ahora sobre el proceso de integración responden a lo que los colaboradores necesitamos saber hoy y están claros los grandes objetivos de esta fusión.	56%	58%
El nivel de ansiedad e incertidumbre en mi área y/o equipo de trabajo está dentro de los niveles esperados para un proceso de cambio como el que estamos viviendo.	71%	68%
Los colaboradores tenemos la disposición y la flexibilidad necesaria para aceptar ideas y prácticas valiosas independientemente del banco que provenga.	79%	80%
La fusión ofrecerá oportunidades de desarrollo profesional a los colaboradores de ambos bancos.	64%	62%

¹³ La primera encuesta Pulso trató sobre temáticas que no son comparables con las dos siguientes, por lo que no se indican los resultados en la tabla.

En este contexto, también se ha puesto a disposición de nuestros colaboradores canales de diálogo y comunicación:

Mail para resolver inquietudes relacionadas al proceso de integración Mailings informativos





Áreas coordinadas



Anexo telefónico y minisitio fusión



Equipo de integración





Directora de Proyecto de Integración



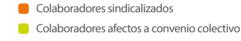
Cápsulas de gestión del cambio

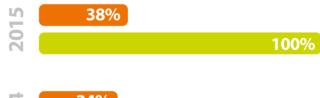
Sindicatos y convenios colectivos

(G4-11) (G4-LA4) (G4-HR4)

En el año 2007 se formó el Sindicato Nacional de Trabajadores de Itaú Chile que reúne al 38% de nuestros colaboradores.

Periódicamente, la compañía negocia con la entidad un Convenio **Colectivo** al que pueden sumarse todos nuestros colaboradores. Es así como en 2015 las condiciones acordadas tienen una cobertura del 100% del equipo Itaú Chile.







Diálogo con el sindicato

El Sindicato Nacional de Trabajadores de Empresa Banco Itaú mantiene un vínculo directo y fluido con el área de Relaciones Laborales. Esta gestión se desarrolla en un contexto de colaboración, fortalecida por objetivos comunes. Resulta fundamental en la construcción de un relación sólida la existencia de una comunicación periódica, generando así un dialogo fluido que conduce a acuerdos y oportunidades de mejora.

Asimismo, el periodo mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos, depende de cada caso y de las contingencias del momento, pero se estima en promedio al menos un mes de aviso a toda la organización antes de poner en función una acción o beneficio.

En el contexto de la integración, esta se trabajó de manera alineada con el sindicato, comunicando de forma transparente y completa los detalles no confidenciales que conciernen a los colaboradores. Se realizaron además reuniones periódicas para aclarar inquietudes, por ejemplo con respecto los procesos de desvinculación, propendiendo a la tranquilidad de nuestros colaboradores.

La sindicalización en la banca en Chile es de

54,1%

La extensión de beneficios en Chile es en promedio de

77,8%

Porque nuestros colaboradores son importantes



Aspecto material: Bienestar de nuestros colaboradores

(DMA) (G4-27

- Por qué es relevante?

 Nuestros colaboradores son el núcleo de funcionamiento de nuestra organización. Es su labor la que garantiza la satisfacción del cliente, la calidad de nuestros servicios y la eficiencia y productividad de nuestra organización, junto con mantener las mejores prácticas de la industria.
- ¿Cuál es el objetivo?
 Queremos ser un buen espacio de trabajo donde nuestros colaboradores tengan oportunidades de desarrollar sus capacidades. Buscamos proporcionarles equilibro entre su vida profesional y personal, y fomentar su bienestar.
- ¿Cómo se gestiona?

 Contamos con programas de formación y desarrollo profesional, además de beneficios para todos nuestros colaboradores.
- ¿Para cuáles grupos de interés es más relevante? Para colaboradores.

Actividades de formación

La política de desarrollo y formación profesional de banco Itaú Chile establece tres lineamientos principales para las actividades formativas de sus colaboradores:

Negocios	Temáticas financieras, operacionales, tecnológicas, regulatorias y de gestión comercial.
Cultura y liderazgo	Conocimientos, habilidades y prácticas enfocadas a desarrollar cultura de liderazgo de la performance.
Formación corporativa	Formación para gestionar la excelencia, satisfacción de clientes y cumplimiento de objetivos corporativos.
	Aprendizaje de pautas institucionales, políticas, procedimientos y prácticas estratégicas, valóricas y culturales del banco.



Promedio de horas de formación

(G4-LA9)

	Categoría	Nº de colaboradores 2014	Nº de colaboradores 2015	Nº de horas de formación 2014	Nº de horas de formación 2015	Promedio de horas de formación 2014 (%)	Promedio de horas de formación 2015 (%)
	Management gerente división	0	0	0	0	0	0
	Management gerente	4	5	94	106	24	21
	Management subgerente	20	20	1.033	1.002	52	50
1	Staff	1.077	1.098	47.788	58.317	44	53
	Supervisores	121	126	8.300	5.874	69	47
	Total	1.222	1.249	57.215	65.298	47	52

Categoría	Nº de colaboradores 2014	Nº de colaboradores 2015	Nº de horas de formación 2014	Nº de horas de formación 2015	Promedio de horas de formación 2014 (%)	Promedio de horas de formación 2015 (%)
Management gerente división	9	9	245	179	27	20
Management gerente	53	54	2.403	1.799	45	33
Management subgerente	44	50	2.155	2.204	49	44
Staff	966	973	50.254	43.033	52	44
Supervisores	190	194	12.386	9.932	65	51
Total	1.262	1.280	67.442	57.146	53	45

Horas de formación sobre políticas y procedimientos relacionados a derechos humanos (G4-HR2)

	2014	2015
N° de horas	38.025	22.139
Aprobados	2.169	2.332
Pendientes	409	258
Base colaboradores diciembre	2.578	2.590
% aprobados	84%	90%

Remuneraciones

(G4-EC5) (G4-LA13) (G4-54) (G4-55)

Las decisiones relativas al salario de nuestros colaboradores se definen de acuerdo a la política de remuneraciones del banco que contempla un modelo de homologación, donde se compara cada uno de los cargos o funciones específicas con el valor que tienen en el mercado.

Cabe destacar que en Itaú trabajamos bajo los principios del mérito individual y la equidad interna.

Salarios

Los colaboradores de Itaú Chile reciben salarios que se encuentran en torno al promedio del mercado, entre límites mínimos y máximos de

80% y 120%

respectivamente.

El incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización fue un

21,5%

(54% 2014) menor al incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla. La retribución total anual de la persona mejor pagada es

13,9(14,5 2014

veces superior a la retribución total anual media de toda la plantilla.

\$473.000 es el sueldo promedio nacional.

\$250.000

es el sueldo mínimo en Chile.

En promedio los salarios del banco son

6,**7**(6,1 2014)

veces el salario mínimo.

La relación entre el salario inicial es (1,7 2014) veces

el salario mínimo local, tanto para mujeres como para hombres. **70**%

es el promedio nacional de ingresos que perciben las mujeres respecto a los hombres.

En la categoría supervisores, la renta de los hombres es

(1,2 2014) veces la renta de las mujeres.

En la categoría management, la renta de los hombres es

1,37 (1,2 2014

veces la renta de las mujeres.

En la categoría staff, la renta de los hombres es

1,1 2014)
veces la renta de las mujeres.

Beneficios para colaboradores

(BIC 8)



El área de Bienestar y Calidad de Vida de Itaú Chile, dependiente de la gerencia de Gestión de Personas, es la encargada de la implementación de evaluación de acciones, beneficios sociales, servicios y actividades que tienen como principal enfoque contribuir a mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores y sus grupos familiares.

Apoyada por los resultados de la negociación colectiva, gestiona beneficios para todos nuestros colaboradores de acuerdo a su renta y tipo de contrato, enfocado en fomentar el sentido de pertenencia, el compromiso, la motivación y el buen clima laboral.

Durante 2015 implementamos

un piloto de flexibilidad horaria (horario diferido y/o posibilidad de un día de trabajo a distancia por semana para aquellos colaboradores acogidos al programa).

Beneficio	Monto	Renta base mensual
Aguinaldo de Fiestas Patrias	7,5 UF imponibles	*
Aguinaldo de Navidad	10 UF imponibles	*
Bono de Vacaciones	11 UF imponibles	*
Bono de Escolaridad	6,5 UF imponibles	*
Bono de Nacimiento	4,3 UF imponibles	Sin tope de renta
Bono de Sala Cuna	Hasta \$200.000 pesos	
Bono de Matrimonio	5 UF imponibles	Sin tope de renta
Bono de Cuidado Menor	6 UF líquidas	Sin tope de renta
Bono de Jardín Infantil	2,5 UF imponibles	*
Bono de Pre-Kinder	1,7 UF imponibles	*
Bono de Fallecimiento de Cónyuge, Hijos o Padres	30 UF imponibles	Sin tope de renta
Premios PSU	12,15 UF imponibles	*
Becas en Instituto de Estudios Bancarios	50 becas anuales	\$800.000
Beca de Estudios (universitarios, técnicos y diplomados)	-	Sin tope de renta
Buses de acercamiento para el edificio CTO		

^(*) Beneficio se otorga con tope de renta de \$1.520.000.

Conciliando trabajo y familia

Los permisos vigentes para ausentarse del trabajo durante 2015 fueron los siguientes:

- Futura mamá: Flexibilidad maternal y regreso paulatino de postnatal.
- Mi día: Un día de permiso semestralmente.
- Examen de grado: 3 días hábiles.
- Adopción: 12 días hábiles.
- Matrimonio: 10 días hábiles.
- Nacimiento: 7 días hábiles más 5 días que otorga la ley para padres.
- Mudanza: 2 días hábiles.
- Intervención quirúrgica cónyuge, hijos, padres y pareja formal: 2 días hábiles.
- Fallecimiento de padres: 3 días hábiles más 3 días que otorga la ley.
- Fallecimiento de cónyuge e hijos: 3 días hábiles más 5 días que otorga la ley.
- Fallecimiento de hermanos y suegros: 2 días hábiles.
- Fallecimiento de abuelos: 1 día hábil.
- Enfermedad de hijos con capacidades especiales: 5 días hábiles.
- Día libre para vocales de mesa: 1 día hábil.
- Permiso para exámenes de salud: Para las colaboradoras mayores de 40 años y los colaboradores mayores de 50 cuyos contratos de trabajo sean por un plazo superior a 30 días, tienen derecho a medio día de permiso, una vez al año, para someterse a los exámenes de mamografía y próstata, respectivamente.

- Acompaña a tus hijos en vacaciones de invierno: Durante 2 semanas padres y madres se retiran 1 hora antes.
- Celebrando a mi hijo: Tarde libre para padres con hijos menores de 12 años en el día de su cumpleaños.
- Día de la madre y padre: Tarde libre.
- El día de tu cumpleaños: Tarde libre.
- Días de permiso para padres que deben enfrentar enfermedad grave de sus hijos (riesgo vital y/o con capacidades especiales): 5 días.
- Acompaña a tu hijo a su primer día de clases: Los padres pueden llegar 1 hora más tarde al banco.
- Regreso paulatino de postnatal: Durante 2 meses las colaboradoras que fueron madres pueden retirarse a las 14:00 horas.
- Visita de los niños al trabajo de los padres
- Escuela de verano

Beneficios de salud:

- Anticipos de gastos médicos
- Anticipo de licencias médicas
- Seguro complementario de salud
- Seguro de vida colaborador
- Subsidio de licencias médicas: 3 primeros días.
- Subsidio de licencias médicas: A rentas mayores a 73 UF.







Aspecto material: Calidad de servicio al cliente

(DMA) (G4-27

- ¿Por qué es relevante?
 Entregar un servicio de calidad y brindar satisfacción a nuestros clientes es la clave para la sustentabilidad de nuestra organización. Es por ello que enfocarnos en su bienestar y por lo tanto, en su fidelización, garantiza la continuidad del negocio.
- ¿Cuál es el objetivo?
 Procuramos que cada uno de nuestros 169.329 clientes se sienta conforme con los productos y servicios que le entregamos, apuntando a anular contratiempos y a contar con una atención receptiva en el caso de surgir algún problema.
- ¿Cómo se gestiona?

 Nuestra Estrategia de Calidad nos motiva a optimizar los resultados de satisfacción y lealtad de nuestros clientes siguiendo los principios de Nuestra Manera.

La calidad de servicio se mide a través de la gestión transversal de la gerencia de Calidad y mediante sesiones bimestrales llevadas a cabo por el Comité de Calidad, con ayuda de estudios, encuestas y estadísticas que generan informes periódicos.

¿Para cuáles grupos de interés es más relevante? Para clientes, accionistas y colaboradores.

Consumo responsable

(DSCC 20) (FS16)

Educación financiera para clientes

En línea con uno de los principales pilares de nuestra estrategia de sustentabilidad, hemos implementado una sección sobre el compromiso de Itaú con esta temática en el sitio **itau.cl**, incorporando también fichas sobre derechos y deberes relacionados con productos bancarios (cuenta corriente y crédito hipotecario) que se desarrollaron en el marco de una iniciativa de la **Asociación de Bancos e Instituciones Financieras** (ABIF).

ABIF Informa: Educación financiera*

- El nivel de educación financiera en Chile es bajo, tanto en niveles absolutos como relativo a otros países. Solo el 5,6% de las personas encuestadas logra responder correctamente tres preguntas diseñadas para medir la comprensión de conceptos financieros básicos.
- El déficit de la educación financiera es especialmente relevante en jóvenes, mujeres y personas en estratos de ingresos bajos.
- Adecuados niveles de educación financiera se asocian con mayor acceso al crédito y mayor práctica de ahorro.
- Chile debe avanzar en la implementación de una estrategia nacional de educación financiera.

*Información extraída de http://www.abif.cl/abif-informa-n61-educacion-financiera/

Estrategia de Calidad

La Estrategia de Calidad es el eje central de nuestra operación. Buscamos alcanzar objetivos comunes de manera sinérgica y promover mejoras continuas a procesos y al accountability.

La Estrategia de Calidad reúne a todas las gerencias y subgerencias en pos de un objetivo común, definiendo aquellas variables del negocio que dependen de la percepción de calidad del cliente tales como la retención, permanencia, fidelización y la relación entre calidad y cumplimiento de metas comerciales.

Calidad Itaú: Nuestros pilares



Eje central del negocio:

Nuestra motivación fundamental es optimizar la calidad en beneficio de nuestros objetivos comerciales y de nuestros clientes.



Compromiso gerencial:

Compartimos el compromiso por la calidad de manera transversal, partiendo por la más alta gerencia.



Accountability:

Fomentamos la rendición de cuentas y el hacernos cargo.



Corrección en el origen:

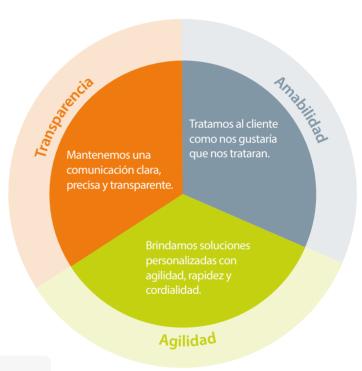
Nuestro enfoque no está solo en solucionar problemas puntuales, sino en evitar futuras crisis.



Transparencia:

Fomentamos el cumplimiento de los derechos del consumidor y el entendimiento mutuo de una manera clara y consistente.

Nuestros principios de servicio



Políticas, instrumentos y prácticas corporativas hacia los clientes:

- Manual de procedimiento de gestión de reclamos y requerimientos de clientes.
- Recepción de reclamos y requerimientos de clientes: Establece colaboradores responsables, plazos e instrumentos necesarios para una óptima gestión.
- Gestión de reclamos severos recibidos a través de organismos reguladores: Señala las tareas y responsables en el proceso de gestión correspondiente. Establece el accionar del personal, los conceptos y las herramientas para optimizar la gestión.
- Gestión de informaciones corporativas y marketing: Revisa y prepara las comunicaciones desde el área de Marketing y la información oficial que se entrega al público.
- Bloqueos preventivos de tarjetas de crédito y débito ante posibles patrones de fraude.
- Arbitraje de la Defensoría del Cliente: Canal de reclamos de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras (ABIF) que permite que los clientes de bancos asociados hagan reclamos que no fueron resueltos por su entidad bancaria.
- ABIF asigna gratuitamente un abogado para resolver el problema y actúa como árbitro en un fallo externo.

Servicio y satisfacción

(BIC 6)

La entrega de un servicio de calidad y de satisfacción para el cliente ha sido siempre una meta fundamental para todos en Itaú. Es por eso que toda información que obtengamos respecto a la experiencia de nuestros clientes es una opción de superación y una oportunidad de mejora para nuestros servicios y productos.

- Comité de Calidad: Está formado por nuestro gerente general, gerentes de primera línea y actores claves de procesos y áreas específicas. Tiene como finalidad analizar la información de reclamos de clientes, uso y cierre de productos y benchmark con empresas de clase mundial para gestionar las mejoras necesarias. El Comité de Calidad trabaja en conjunto con Gestión de Personas y Comunicaciones Internas para promover nuestra cultura y medir la satisfacción en términos internos.
- **Consejo de Clientes**: Iniciativa donde clientes y gerentes se reúnen para conversar sobre sus experiencias con Itaú y así generar opciones de mejora¹⁴.
- **Programa AGIR** (Acción Gerencial Itaú para Resultados): Incentivo para áreas comerciales en relación a la satisfacción de los usuarios de Banca Personas y Empresas.
- **Servitest** (anual) y **Servired** (mensual): Herramientas que miden resultados de la satisfacción de clientes.

¹⁴ Durante 2015 no se realizaron Consejos de Clientes.

- Otros canales de medición y monitoreo: Encuestas periódicas para asegurar los estándares de servicio establecidos hacia los clientes.
- **Línea Abierta**: Buzón de reclamos, sugerencias o felicitaciones (habilitados en sucursales).

Canales de comunicación y atención de clientes:

- 97 sucursales en 12 regiones del país.
- Canales de atención telefónica disponibles las 24 horas del día, 365 días al año.
- Números de atención y línea de servicio bancario especializado en emergencias bancarias.
- Web institucional (www.itau.cl):
- Consultas desde dispositivos móviles de saldo de cuenta, últimos movimientos e inversiones.
- Transferencias y pagos en línea, información sobre beneficios de tarjetas de crédito y búsqueda de la sucursal o cajero automático más cercano.

- Requerimientos y solicitudes Servicios Empresas serviciosempresas@itau.cl
- Redes sociales (lanzamiento de perfiles Itaú Chile en Facebook y Twitter en 2015).

Agenda Abierta (2007 a 2015)

Es un programa único en la industria financiera que se construye como un canal fundamental para transformar la relación con nuestros clientes. Permite que ellos puedan agendar una reunión directamente con los 20 principales gerentes del banco y nuestros representantes en regiones para conversar acerca de sus problemas, dudas o proyectos.

466

clientes se agendaron en 2015, de los cuales asistió cerca de la mitad, pues el resto resolvió sus problemas antes de concretar las reuniones.

Progresando en experiencia de clientes (5 dimensiones)

Estamos convencidos de que la calidad es responsabilidad de todos, por lo que reforzamos una cultura donde cada área y colaborador se sienta parte del engranaje que constituye un servicio de calidad para el cliente, el cual está basado en cinco dimensiones:



Satisfacción de clientes:

Contamos con estudios internos y externos para mejoras específicas y para resultados de tipo estratégico, y realizamos mediciones a nivel de industria financiera.



Resultados del negocio vinculados a la satisfacción:

Como Share of Wallet¹⁵, fuga e inactividad, crecimiento neto de clientes y vida media de los clientes.



Índice de Calidad Interna (ICI):

Evalúa la satisfacción de las entregas internas inter-divisionales y áreas de apoyo, y nos permite identificar problemas, cuantificar el esfuerzo e implementar planes de acción.



Servicio Atención a Clientes (SAC):

Hacemos seguimiento sistemático de problemas y requerimientos, lo que nos permite identificar y resolver zonas críticas a través de datos cuantificables.



Indicadores de organismos reguladores:

Sernac, SBIF, Cartas a Gerencia general y nuestra propia Agenda Abierta.

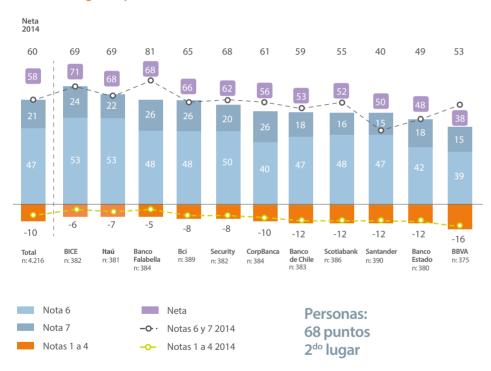
¹⁵ Cantidad proporcional de dinero que un cliente invierte en los productos y/o servicios del banco del total que tiene destinado a ese tipo de productos y/o servicios.

Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes

(G4-PR5)

Satisfacción global Servitest

Satisfacción global personas



Satisfacción global empresas



Reclamos y sugerencias

El **Servicio Atención a Clientes** (SAC) se encarga de llevar un registro de la totalidad de requerimientos y problemas que se informan en todos los canales de comunicación de Itaú Chile. Se entregan mensualmente reportes al área de Calidad.

Durante 2015 fueron recibidos **25.988** casos con menores niveles de escalamiento en relación a 2014, lo que confirma el buen funcionamiento y crecimiento de SAC. El número de reclamos ante organismos reguladores se mantuvo bastante similar con **499** casos en 2015, comparado con los 487 durante 2014.

Casos SAC y escalamiento por año

Año	Casos	Escalamientos
2014	1.792	9%
2015	2.166	6,8%





Aspecto material: Relación con proveedores

(DMA) (G4-27

- ¿Por qué es relevante?

 Nuestros proveedores son parte importante de nuestra cadena de valor y en consecuencia, del éxito de nuestra empresa. Además, dado que el 52% de nuestros proveedores son Pymes, esta temática es clave para la generación de valor compartido.
- ¿Cuál es el objetivo?
 Buscamos contar con proveedores de calidad y fidelizados. Nos enfocamos en inspirarles el orgullo de ser parte de banco Itaú para construir relaciones confiables y duraderas que llevan naturalmente a mejoras en el negocio y a la creación de valor compartido.
- ¿Cómo se gestiona?
 La gerencia divisional de Planificación y Control Financiero es la principal encargada de la relación con los proveedores. Dicha gestión se enmarca dentro de la Política de Sustentabilidad y el Código de Ética de Itaú Unibanco, además de la Política de Adquisiciones y Pago a Proveedores y la Política de Externalización de Servicios de banco Itaú Chile.
- ¿Para cuáles grupos de interés es más relevante? Para proveedores.

Nuestra Política de Sustentabilidad está orientada a:

- Promover y facilitar el desarrollo sostenible de nuestros proveedores.
- Perfeccionar los requisitos para la contratación de proveedores y el cumplimiento de criterios sustentables.
- Construir relaciones permanentes por medio de sociedades a largo plazo.

12.467

facturas recibidas en 2015

4.597

facturas recibidas de Pymes

117.000 millones

retribución aproximada a proveedores durante 2015

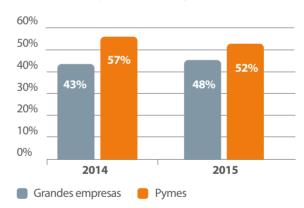
Distribución de proveedores según origen:

	201516
Proveedores nacionales	98%
Proveedores internacionales	2%

Distribución de gasto proveedores según origen:

	201517
Proveedores nacionales	95%
Proveedores internacionales	5%

Distribución de proveedores según tamaño:



Proveedores activos: 3.000
Proveedores habituales: 893
Proveedores críticos: 22



¹⁶Cifra similar a 2014.

¹⁷Cifra similar a 2014.

Búsqueda y selección

(DSP 26)

La selección de proveedores se realiza a través de un proceso transparente y regularizado de cotización y/o licitación, donde priman una serie de criterios de transparencia, equidad, resguardo de la calidad y plazos de entrega. Los procesos de validación y monitoreo incluyen:

Due Diligence:

La contratación de proveedores se desarrolla siguiendo una evaluación previa según los criterios mencionados. Su fórmula permite mantener los cimientos éticos, morales, sociales y medioambientales que rigen al banco minimizando los riesgos operacionales, legales y financieros, y asegurando la seguridad de la información y los datos confidenciales.

Outsourcing:

Cuando se trata de proveedores que prestan servicios de procesamiento externo (outsourcing) según lo indica la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), seguimos las pautas de la Política de Externalización de Servicios.

Inventario:

Los proveedores seleccionados o contratados para la entrega de bienes y/o servicios, ya sean personas naturales o jurídicas, se registran en un inventario de proveedores y son monitoreados con rigurosidad para que cumplan cada una de las condiciones mencionadas.

Para efectos de las adquisiciones ocasionales, exigimos los siguientes requisitos sin importar si se trata de un mismo proveedor o si se trabaja en base a presupuestos anuales:

Monto de adquisición	Requisito mínimo
Hasta 15 UF	Ninguno
Sobre 15 UF y hasta 100 UF	1 cotización formal
Sobre 100 UF y hasta 3.500 UF	3 cotizaciones formales
Sobre 3.500 UF	Licitación competitiva

100%

de las licitaciones y cotizaciones explicitan en sus bases o términos de referencia la metodología para postular y adjudicar.

Clasificación y evaluación

Los proveedores que operan con nosotros se segmentan según tres criterios:

1. Bienes que provea o servicio que preste:

Categorización de acuerdo a la función que cumpla el bien y/o servicio prestado. Por ejemplo, transporte, mantenimiento, insumos o servicios básicos, entre otros.

- 2. Riesgo operacional (según criticidad alta, media o baja): Clasificación según los riesgos que implica el servicio para nuestra operación.
 - Criticidad alta: Servicios que implican manejar información confidencial, ya sea de clientes, colaboradores, del banco y/o de sus procesos claves. También se incluyen la presentación de servicios de procesamiento externo, ausencia de competidores en el mercado y servicios claves para la continuidad operacional, entre otros. Siguiendo los lineamientos de la SBIF, a estos proveedores se les monitorea anualmente en términos de seguridad de la información, continuidad operativa de sus dependencias, estados financieros y due dilligence.
 - Criticidad media: Proveedores cuya potencial pérdida puede impactar de manera significativa a una unidad o área, ya sea en sus metas de performance, ventaja competitiva del producto o servicio que ofrece o experiencia del cliente.

• **Criticidad baja**: Proveedores que no presenten las condiciones descritas en los niveles de criticidad alta y criticidad media.

3. Riesgo legal:

Clasificamos a nuestros proveedores cuyas actividades pueden influir en la responsabilidad penal del banco y/o sus filiales, de acuerdo a la Ley 20.393, relativa a la responsabilidad penal de las personas jurídicas en los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y delitos de cohecho; y la Ley 18.046 sobre Sociedades Anónimas, referida a operaciones con partes relacionadas en las Sociedades Anónimas Abiertas y sus filiales.



Periodicidad de las evaluaciones

La periodicidad de las evaluaciones a proveedores se establece en función de su riesgo legal y operacional.

1. Anual:

Todos los proveedores con criticidad alta y riesgo legal, excepto las Sociedades de Apoyo al Giro (SAG)¹⁸.

Según cada caso, la evaluación considera factibilidad técnica, seguridad de la información, continuidad de negocios, estados financieros, OFAC, CNE1, Informe Tributario (SII) y criticidad según leyes 20.393 y 18.046.

2. Cada dos años:

Todos los proveedores de criticidad media o baja, excepto las SAG. El alcance de la evaluación implica factibilidad técnica, OFAC, CNE1, Informe Tributario (SII) y criticidad según leyes 20.393 y 18.046.

3. Cada tres años:

Proveedores de criticidad alta, específicamente Sociedades de Apoyo al Giro (SAG).

La evaluación implica factibilidad técnica, estados financieros, seguridad de la información, continuidad de negocios, OFAC, CNE1, Informe Tributario (SII) y criticidad según leyes 20.393 y 18.046.

Sustentabilidad y derechos humanos

(G4-HR10) (G4-HR5)

La relación con nuestros proveedores se ha construido en base a los principios de sustentabilidad, la ética y los derechos humanos, siempre de la mano con el compromiso con Pacto Global.

Es así como desde 2011 contamos con una **Cláusula de Sustentabilidad** en los contratos de bienes y/o servicios y, desde 2013, con una cláusula especial referente al trabajo infantil para no trabajar con proveedores en los que se identifiquen riesgos de desarrollar esta práctica y/o trabajo forzoso.

Según nuestra **Política de Adquisiciones**, solo se requiere firma de contrato en las siguientes circunstancias:

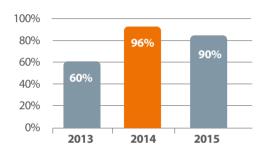
- Relación comercial de un año o más de plazo
- Relación comercial con el carácter de adquisición frecuente
- Riesgo significativo de solidaridad previsional y/o laboral
- Riesgo operacional de criticidad alta
- Riesgo de seguridad de la información

Número de nuevos contratos con cláusulas de sustentabilidad y trabajo infantil

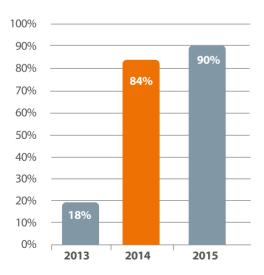
	2014	2015
N° de contratos con proveedores	50	105
Con cláusulas de sustentabilidad	48	95
Con cláusulas de trabajo infantil	42	95

¹⁸ Empresas creadas por las mismas entidades bancarias para satisfacer demandas de algunos procesos críticos para no involucrar a terceros y aminorar el riesgo.

Porcentaje de nuevos contratos con cláusulas de sustentabilidad



Porcentaje de nuevos contratos con cláusulas de trabajo infantil



Ética del personal y prácticas prohibidas

Antes de decidir la contratación de un proveedor, cada colaborador de banco Itaú debe preguntarse por la existencia de:

- Compromisos personales o familiares con algún proveedor.
- Presión, beneficios indebidos o preferencias por sobre otro en iguales condiciones.
- Cualquier otra clase de conflicto de interés involucrado en la negociación.

Conductas prohibidas:

- Firma de acuerdos o contratos con empresas que involucren correspondencias mutuas e intercambios de favores personales.
- Firma o administración de negociaciones con empresas proveedoras que sean administradas por parientes de hasta segundo grado.
- Gestión facilitadora o intermediaria de negocios en nombre de proveedores.
- Mantención de un segundo empleo en empresas proveedoras, sin autorización de un director (gerente divisional).
- Solicitud de un empleo para parientes y/o amigos en empresas proveedoras, manteniendo el trabajador contacto directo por asuntos laborales.
- Firma de contratos de compra de productos o prestación de servicios fuera del proceso formal de licitación.
- Solicitud de cortesías o contribuciones a proveedores.

Compromiso de buen trato

Siendo fiel a nuestra política y cultura corporativa, nos preocupamos de asegurar un buen trato hacia nuestros proveedores implementando las mejores prácticas relativas a derechos humanos y condiciones laborales, asegurando principios de equidad, integridad y transparencia. Para este propósito, nuestras prácticas son parte de nuestro **Código de Ética**, nuestra **Política de Adquisiciones y Pago a Proveedores** y la **Política de Externalización de Servicios**.

Previo a las licitaciones de bienes y/o servicios, resguardamos la confidencialidad. En fases de solicitudes de cotizaciones u ofertas, todos los participantes reciben la misma información de forma simultánea y se aplican los mismos criterios frente a la evaluación de las ofertas. Por último, las órdenes de compra son generadas con un máximo de 48 horas.

Sello ProPyme: garantía de cumplimiento

Entregado por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo y el Gobierno de Chile, en el año 2012 el Sello ProPyme reconoce a banco Itaú como una de las grandes empresas que, gracias a su administración, cumple el compromiso de pago oportuno a sus proveedores con categoría Pyme.

Itaú garantiza el pago oportuno a sus proveedores en el plazo legal de 30 días desde la recepción de factura o equivalente, a menos que se tengan plazos distintos convenidos por las partes.

En 2014 y 2015 se cumplió en el 98% de los casos, permitiendo la vigencia del Sello ProPyme. En 2015 se revalidó el sello para 2016.

Resultados Encuesta de Percepción de Proveedores

(DSP 30) (DSP 31)

En el marco del presente Reporte de Sustentabilidad, para la consulta a grupos de interés, implementamos una encuesta para conocer la percepción de nuestros proveedores sobre el desempeño de Itaú y nuestra responsabilidad social empresarial. Esta encuesta fue enviada a **1.300** proveedores vigentes, de los cuales un **7%** entregó respuesta.

Algunos resultados:

¿Es banco Itaú una empresa socialmente responsable?



84%

de nuestros proveedores nos recomendaría para relacionarse como proveedor.

81%

considera relevante el traspaso de buenas prácticas desde Itaú hacia nuestros proveedores. **62%**

no dejaría de trabajar con nosotros si pudiera dejar de hacerlo.

60%

considera relevante recibir capacitaciones y oportunidades de desarrollo.

Dentro de los ámbitos en los que les gustaría recibir orientación y apoyo destacan:

- Dentro de los ámbitos en los que · Orientación financiera/empresarial
 - · Sostenibilidad/buenas prácticas
 - · Comunicación/marketing

Si bien estos resultados no son representativos, dado el bajo porcentaje de respuesta, la información obtenida nos permite un primer acercamiento para comenzar a mejorar nuestra gestión y generar vínculos más cercanos con nuestros proveedores.



Nuestro compromiso con la sociedad

Nuestro compromiso con la sociedad es constante y de larga trayectoria, y lo canalizamos principalmente en actividades culturales, sociales, educativas y de voluntariado que se materializan gracias al actuar de **Fundación Itaú**. Queremos ser agentes de cambio involucrando nuestra cultura y modelo de sustentabilidad en la generación de valor compartido entre nuestra organización y las comunidades.

Nuestra **Política de Sustentabilidad** nos motiva a mantener activa la agenda de compromiso con los principales desafíos de desarrollo sustentable del país y de las comunidades en las que estamos presentes. De esta misma forma, estamos comprometidos a apoyar aquellos mecanismos que promuevan mejoras continuas a la sociedad y mitiguen la pobreza y la desigualdad.





Aspecto material: Compromiso social y sustentable

- Por qué es relevante?
 Para nosotros es fundamental hacernos cargo del rol social que queremos cumplir. Es parte de nuestro ADN desarrollar una performance sustentable en todo lo que hacemos para contribuir a la disminución de brechas sociales y el desarrollo de la sociedad en que estamos insertos.
- ¿Cuál es el objetivo?
 A través de exposiciones y proyectos educativos complementarios, buscamos acercar el arte a un público amplio y diverso y contribuir así a la formación de ciudadanos más informados, creativos y tolerantes.

Paralelamente, desarrollamos iniciativas socioeducativas con el apoyo del voluntariado corporativo, preocupados por entregar herramientas de superación especialmente a las personas más desfavorecidas.

- ¿Cómo se gestiona? El trabajo con la comunidad se desarrolla a través de Fundación Itaú y otras instituciones y contrapartes, quienes llevan a cabo diferentes programas y proyectos socioeducativos y culturales. Gran parte de estos proyectos se realizan en forma colaborativa y gracias a los beneficios de las leyes con fines culturales, sociales y educativos.
- ¿Para cuáles grupos de interés es más relevante? Para la sociedad.

Contribuciones a la comunidad

Todas la donaciones, ya sean contribuciones directas en dinero o especies, apoyo a instituciones aliadas o financiamiento de nuestros programas e iniciativas culturales y socioeducativas, son realizadas por banco Itaú Chile en función de los principios establecidos por nuestra **Política de Donaciones**. Estos se resumen en 4 aspectos:

- Sólo podrán realizarse donaciones con cargo a fondos incluidos en el presupuesto anual, previamente aprobado por el Directorio de banco Itaú Chile.
- Itaú Chile y sus empresas filiales únicamente pueden efectuar donaciones que persigan finalidades sociales, benéficas o culturales.
- Itaú y sus sociedades filiales no realizarán ninguna forma de donaciones o auspicios para o en beneficio personal de funcionarios públicos.
- Itaú Chile no realizará donaciones con finalidades políticas.

Total MM\$

Donaciones realizadas por banco Itaú¹⁹

358 (2014) 284 (2015)



Las diferencias en las donaciones realizadas durante 2014 en comparación con 2015 se deben a la finalización exitosa de proyectos como la construcción de la biblioteca municipal de Constitución, los cuales no fueron reemplazados po nuevas iniciativas a raíz de la preparación de la fusión entre Itaú y CorpBanca y la consecuente revisión de los respectivos compromisos sociales.

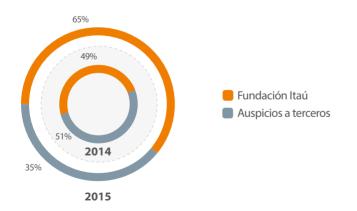
Distribución de donaciones con beneficio tributario

Fundación Itaú:

Inversión en proyectos culturales y socioeducativos tales como Semana Empresa, Hogar Maruri, Fondo de Operación y Funcionamiento, exposiciones como las de Mario Carreño y Vivian Maier, la gira del Museo Nacional de Bellas Artes a regiones, etc.

Auspicios a terceros:

Fundación Educación 2020, Corporación de Amigos del Museo de Arte Contemporáneo, Artequín Viña, Fundación la Fuente (Biblioteca de Constitución), Hogar de Cristo, etc.



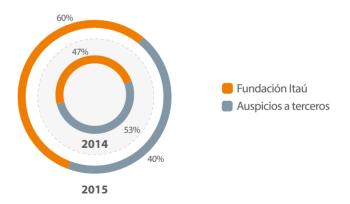
Distribución de donaciones sin beneficio tributario²⁰

Fundación Itaú:

Actividades de voluntariado.

Auspicios a terceros:

Fundación Educación 2020, Refugio de Cristo, Centro de Estudios Públicos, etc.



²⁰ Acogido generalmente a la Ley 3.063, sin rebaja tributaria.

Fundación Itaú

Con presencia en Brasil, Uruguay, Argentina y Paraguay, y con 8 años de trayectoria en Chile, el trabajo de Fundación Itaú como organización sin fines de lucro canaliza parte importante de nuestro compromiso con la comunidad, además de gestionar las actividades de voluntariado corporativo siguiendo focos estratégicos específicos de nuestra realidad local.

La fundación es liderada por un Directorio de 7 miembros de nacionalidad chilena y brasilera, y mantiene reuniones trimestrales que apuntan a realizar acuerdos sobre su orientación estratégica, decidir iniciativas claves y definir presupuesto.

Misión:

Promover iniciativas sustentables de alto impacto en cultura, desarrollo social y educación, para contribuir a crear una sociedad más equitativa y diversa.



Directorio Fundación Itaú

- Presidente Ricardo Villela Marino (Brasil)
- Vicepresidente Boris Buvinic Guerovich (Chile)
- Vicepresidente y Tesorero
 Víctor Hugo Orellana Ángel (Chile)
- Directores
 Benito Baranda Ferrán (Chile)
 Milan Ivelic Kusanovic (Chile)
 Patricia Rieper Leandrini Villela Marino (Brasil)
 Sonia Cárdenas Pavincich (Chile)

Programas e iniciativas

(G4-SO1) (DSC24)

Gran parte del trabajo con la comunidad y los proyectos culturales y socioeducativos se centran en la Región Metropolitana, donde se encuentra la casa matriz del banco y la mayoría de nuestros colaboradores y operaciones. Para extender nuestro compromiso social a regiones, nos hemos enfocado en implementar programas sociales anuales que beneficien a otras localidades²¹.

Fundación Itaú trabaja en diferentes programas e iniciativas con foco cultural y socioeducativo. Así, se propone que con un afán de promover la cultura, se acerquen manifestaciones artísticas a un público amplio y diverso, aprovechando el gran potencial educativo de cada actividad.

Al mismo tiempo, busca llegar a nuevas generaciones de estudiantes y a personas de escasos recursos y/o en riesgo social, con iniciativas de alto impacto educativo y comunitario. Los resultados de los proyectos expositivos se evalúan en cuanto a las cifras del público y cobertura en medios, mientras que en la línea socio-educativa se evalúan además variables de percepción e impacto.

Los siguientes ejes son los que se han trabajado principalmente durante los últimos años y que se ven reflejados en la misión de Fundación Itaú:

Educación financiera y para el emprendimiento ²²	Estamos convencidos de la importancia de una educación temprana en relación al uso consciente del dinero, las responsabilidades y el riesgo que esto conlleva. Es por esto que nos enfocamos en entregar las herramientas y conocimientos claves para que las personas puedan tomar sus decisiones de una manera informada y de acuerdo a los momentos de la vida en que se encuentren.
Artes visuales	Con el fin de acercar el arte a la comunidad, Fundación Itaú impulsa proyectos expositivos de obras nacionales e internacionales, además de establecer alianzas con distintas instituciones que compartan esta misma misión. Dentro de estas colaboraciones encontramos en Santiago a los museos Nacional de Bellas Artes y de Arte Contemporáneo, la Corporación Cultural de Las Condes, y diversas universidades y museos en regiones.
Música	Promovemos la realización de conciertos de alcance masivo, a veces gestionados por terceros. Cuando han sido gestionados por Fundación Itaú, son de acceso gratuito y principalmente relacionados con la música clásica y popular latinoamericana.
Crecimiento personal	Enfocado en promover valores que favorezcan la superación personal y el desarrollo de la automotivación, este eje se relaciona con el programa Semana Empresa , el cual fomenta la inserción laboral de alumnos de enseñanza media técnico-profesional con la ayuda de tutores voluntarios.

²¹ No se realizan procesos de consulta o de participación de las comunidades locales, ni evaluación sistemática del impacto social o ambiental de las operaciones, con excepción de los créditos tipo Project Finance que caen bajo los Principios del Ecuador, debido principalmente a la naturaleza del negocio principal de la empresa (servicios bancarios).

²² Trabajar en acciones para la educación financiera es un objetivo común entre la Estrategia de Sustenibilidad de Itaú Unibanco, banco Itaú Chile y la fundación.

Artes visuales

Entre las exposiciones y actividades realizadas durante el año destacamos:



Universo Carreño: Cuerpo de obra de Mario Carreño 1940 - 1992

Desde el 9 de enero hasta el 5 de abril de 2015, en el Museo Nacional de Bellas Artes y Espacio Suecia 26. En total se exhibieron 36 obras que dieron cuenta de las distintas etapas del trabajo del artista. La muestra fue visitada por más de 80 mil personas.



Entre marzo y mayo de 2015, en Corporación Cultural de Las Condes y Espacio ArteAbierto. La exposición fue visitada por más de 58 mil personas.



Alianza MAC y Fundación Itaú: Catálogo razonado

Entre abril y diciembre de 2015, en Museo de Arte Contemporáneo (MAC), Espacio Suecia 26 y Espacio ArteAbierto. La exposición fue visitada por 22 mil personas.



La poética del viaje - Cristóbal Tora

Desde el 9 de junio hasta el 2 de agosto de 2015, en Corporación Cultural Las Condes y Espacio ArteAbierto. La muestra fue visitada por más de 19 mil personas.



Vivian Maier, la fotógrafa revelada

Desde el 16 de octubre al 13 de diciembre de 2015, en Corporación Cultural de las Condes y Espacio ArteAbierto. La exposición fue visitada por casi 17 mil personas.





Colección MAC: una suma de actualidades

Desde el 29 de octubre de 2015 al 29 de enero de 2016, en Museo de Arte Contemporáneo (MAC), Espacio ArteAbierto y Espacio Suecia 26. La colección fue visitada por 22 mil personas.



Cuento Digita

Durante 2015 el concurso Cuento Digital, implementado a nivel regional, convocó a 1.700 escritores de habla hispana, quienes realizaron relatos a partir de elementos digitales tales como hipervínculos, videos, imágenes y sonidos. La iniciativa se desarrolló en conjunto con las Fundaciones Itaú de Chile, Argentina, Paraguay y Uruguay. El ganador de la categoría escritores fue el chileno César Lobos con el cuento "Códigos".



Programa de Itinerancia 2015, Museo Nacional de Bellas Artes: Pintura y representación en Chile. Construcciones, lenguajes y narrativa

Durante 2015 se hizo un recorrido por las ciudades de Punta Arenas, Puerto Montt, Temuco y Concepción.

Resultados del programa de Itinerancia

5 añosde trabajo conjunto
con el Museo Nacional
de Bellas Artes

100 obras

de la colección de MNBA recorrieron el país

18 exhibiciones realizadas

Asistencia de más de **60.000** personas

12

ciudades participantes: Iquique, Antofagasta, Copiapó, La Serena, Viña del Mar, Rancagua, Talca, Chillán, Concepción, Temuco, Puerto Montt y Punta Arenas.

Actividades socioeducativas

Voluntariado Itaú

Entrega de herramientas para la transformación social y la educación.

Fondo Concursable de Acción Social en regiones

Hace 7 años que contamos con un fondo concursable para regiones para fomentar el compromiso social de los colaboradores a través del voluntariado corporativo. Las sucursales regionales pueden postular a fondos (con un tope por ciudad), para beneficiar a una institución sin fines de lucro con donaciones en especies o servicios, generando una acción concreta de voluntariado donde participen sus colaboradores.

Esta iniciativa logra la participación de sucursales en todas las ciudades donde el banco tiene presencia a lo largo del país y se realiza hace

304 voluntarios Itaú

de 18 sucursales en regiones participaron en los fondos concursables de acción social, beneficiando a más de

1.520 niños, jóvenes y adultos, por medio de diferentes actividades recreativas y aportes en materiales de apoyo y/o infraestructura.

Período de ejecución año 2015: Octubre a diciembre



Semana Empresa (SE)

(DSD 12)



Se trata de una iniciativa de inducción al mundo laboral en que por dos semanas, banco Itaú recibe a estudiantes de educación media técnica profesional de sectores

vulnerables para que realicen una pre practica profesional que les permite experimentar los desafíos del mundo del trabajo y mejorar sus expectativas laborales.

En este programa de inclusión nuestros colaboradores actúan como tutores de los alumnos. Así, todas las áreas relacionadas del banco se involucran en la iniciativa y se genera una oportunidad de fortalecer los equipos, mejorar el clima laboral y por sobre todo, aprender en un ambiente de entusiasmo genuino y apoyo mutuo.

Semana Empresa fue concebida por **Fundación Itaú** junto a **Fe y Alegría** y se desarrolla hace 12 años, en los cuales han participado más de **894** jóvenes, generando incluso opciones para que ex alumnos realicen su práctica laboral en nuestra organización, de los cuales nueve han sido contratados.

En 2014 la ONG **Educación 2020** realizó un estudio de impacto visualizando las potencialidades del programa para atender las dificultades que presenta la educación media técnica-profesional en Chile.

En razón de ello, se concretó una alianza entre Fundación Itaú y la Fundación Educación 2020 para pilotar la experiencia en otras localidades con el objetivo de robustecer y ampliar el impacto del programa a nivel regional, de manera de conformar un modelo sostenible y replicable a lo largo del país **para transformar Semana** Empresa en una propuesta de Política Pública en 2017.





10 días de duración.

70 tutores y 70 alumnos de los colegios Don Enrique Alvear y Padre Pedro Arrupe de Santiago.

11 voluntarios y 11 alumnos del colegio Matilde Brandau de Valparaíso.

Periodo de ejecución año 2015: Agosto.

Biblioteca Constitución

En el marco del programa Plan de Reconstrucción Sustentable (PRES) para la ciudad de Constitución tras el terremoto de 2010, banco Itaú Chile se comprometió a cofinanciar la biblioteca municipal. Su inauguración en 2015 significó una importante contribución a la infraestructura cultural de la ciudad. Además, el edificio recibió un premio de arquitectura por su innovador diseño relacionado con la identidad laboral y maderera de la región.



La coordinación general del proyecto fue liderada por Fundación La Fuente y demandó una inversión de \$310 millones que fueron aportados por la Municipalidad de Constitución y banco Itaú Chile. La nueva biblioteca beneficiará a más de 45 mil personas.

Compromiso con la educación financiera

(FS16)



Aspecto material: Educación financiera

(DMA) (G4-27)

- 2 Por qué es relevante?

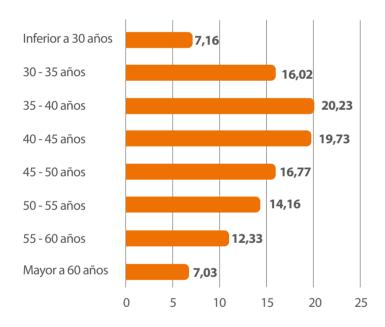
 Los altos índices de endeudamiento de la población y los bajos índices de alfabetización financiera, hacen que la educación financiera sea uno de los focos estratégicos de nuestra Estrategia de Sustentabilidad.
- ¿Cuál es el objetivo?
 Buscamos ser un ser agente transformador para contribuir a la formación de ciudadanos más conscientes de las responsabilidades, oportunidades y riesgos asociados al manejo del dinero, y fomentar con ello el consumo responsable de los recursos y su propia salud financiera.
- ¿Cómo se gestiona?

 Banco Itaú Chile lleva desarrollando desde 2009 un programa de educación financiera para niños y jóvenes, al mismo tiempo que se han implementado iniciativas de información específica para nuestros clientes y colaboradores.

Es aún un desafío desarrollar estrategias dirigidas a nuestros proveedores, como también aprovechar los conocimientos y experiencias que puedan tener nuestros colaboradores para participar impartiendo charlas y capacitaciones.

¿Para cuáles grupos de interés es más relevante? Para clientes, colaboradores, proveedores y sociedad.

Deuda promedio en Chile en millones de pesos (fuente: SBIF)



Desde hace seis años la Fundación Itaú desarrolla programas y actividades de educación financiera con el objetivo de contribuir a la formación de futuros ciudadanos educados y conscientes de las responsabilidades, oportunidades y riesgos asociados al manejo de los recursos financieros. Nuestro principal interés está en sensibilizar y generar consciencia en niños y jóvenes en relación a temas como las

responsabilidades que emanan del crédito, los riesgos del sobre endeudamiento y la importancia del manejo responsable del dinero.

De acuerdo a los resultados de cada actividad y a las evaluaciones de mejora que se realizan año a año, definimos tres líneas principales de acción: obra teatral "Toma chocolate, paga lo que debes", serie audiovisual y contenidos educativos para alumnos y docentes en sub sitio web "Economía para la escuela" dentro del portal educarchile.cl. El financiamiento proviene en gran parte de aportes y donaciones de banco Itaú, pero también de importantes alianzas y contrapartes, como por ejemplo el beneficio tributario que otorga la Ley de Donaciones Culturales, aportes de Fundación Chile y educarchile.cl, CNTV y Red Novasur, Target DDI y su Corporación Enlace.

En 2015 se decidió descontinuar las actividades con el fin de evaluar el impacto que se está generando, su continuidad y eventuales complementos que puedan ser necesarios. En alianza con Fundación Educación 2020 se desarrolló un estudio con el fin de revisar, levantar y analizar información que permita identificar si el proyecto está logrando los objetivos en el público definido. Se realizaron encuestas, focus groups y análisis de la obra con grupo de control. Actualmente se está trabajando en una propuesta actualizada en base a las conclusiones obtenidas.

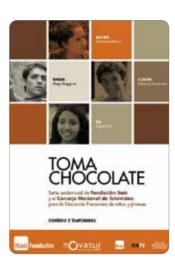


"Toma chocolate, paga lo que debes"

Obra de teatro educativa que acerca a los estudiantes de manera lúdica y entretenida a conceptos como el uso responsable del dinero, los riesgos del sobre endeudamiento, cultura del ahorro y valores como la honradez, la responsabilidad y la confianza. Se presenta gratuitamente en los colegios interesados que se inscriban y está dirigida a alumnos entre 6° y 8° básico, principalmente en colegios municipales y particulares subvencionados. Hasta 2014 se realizaron un promedio de 50 funciones al año con un público de más de **70 mil personas** en total.

Durante el periodo de evaluación en 2015, se realizaron cuatro funciones para que la **Fundación Educación 2020** pudiese realizar un estudio y evaluación del programa.

Periodo de ejecución año 2015: Marzo a diciembre.



Series audiovisuales "Toma chocolate, paga lo que debes" y "Toma chocolate, crea tu futuro"

Buscando ampliar el alcance del programa y lograr una difusión masiva por televisión educativa, se realizó una alianza con la **Red Novasur**, televisión cultural y educativa del Consejo Nacional de Televisión. Esta serie ya cuenta con dos temporadas de tres capítulos cada una y está disponible en el sitio web de **Fundación Itaú** www.fundacionitau.cl y en www.novasur.cl.

La primera temporada ("Toma chocolate, paga lo que debes"), inspirada en la obra de teatro, está enfocada en los riesgos y oportunidades de créditos, mientras que la segunda ("Toma chocolate, crea tu futuro") abarca temas como la inversión y el emprendimiento. Ambas temporadas han sido acompañadas por guías didácticas que ayudan a generar dialogo y contenidos en las salas de clase.



Bike Santiago

Durante 2015 continuamos promoviendo la movilidad sustentable y una vida urbana más sana y amigable con el medio ambiente, a través de la implementación de Bike Santiago: el sistema de arriendo de bicicletas de uso público auspiciado por Itaú.

Fieles a nuestro compromiso social y sustentable, hemos logrado confirmar que este sistema de transporte alternativo está generando un cambio principalmente en todas las personas que utilizan Bike Santiago en sus trayectos diarios.

Consulta la sección "Nuestro accionar ambiental" para conocer cómo este sistema aporta a nuestra ciudad en términos de reducción de la huella de carbono de miles de pasajeros.

Más de 25.000 visuarios inscritos







Nuestro accionar ambiental



Aspecto material: Mediciones ambientales

(DMA) (G4-27

- ¿Por qué es relevante?

 A pesar de que el foco de nuestras actividades principales no impacta significativamente al medio ambiente, nos preocupamos por un uso responsable de los recursos, puesto que somos conscientes de que estas son decisivas para financiar proyectos de terceros cuyas operaciones sí pueden alterar de manera sustancial el entorno.
- 2 ¿Cuál es el objetivo?
 Buscamos convertirnos en un referente en sustentabilidad y desempeño ambiental en la industria financiera de Chile y el mundo.
- ¿Cómo se gestiona?

 Nuestro modelo sustentable promueve la idea de que los criterios sociales y ambientales sean considerados en las decisiones administrativas y operacionales de la organización.

Asimismo, estamos incorporando prácticas y tecnología que contribuyen a hacer más eficiente el uso de los recursos naturales y energéticos, además de promocionar y gestionar la movilidad sustentable para la sociedad y nuestros colaboradores. Sin embargo, aún nos resta trabajar en una gestión medioambiental más presente e integrada.

¿Para cuáles grupos de interés es más relevante? Para accionistas, colaboradores y sociedad.

Marco de acción

Itaú Chile aborda en su estrategia medioambiental, definida por el Comité de Sustentabilidad, los siguientes ámbitos:

- Infraestructura y operaciones
- Productos y servicios
- Aporte socio ambiental
- Eficiencia energética
- Uso responsable de recursos
- Reciclaje
- Productos y servicios sustentables
- Riesgo socio ambiental de créditos
- Gestión de Huella ambiental²³
- Movilidad Sustentable

Política de Sustentabilidad

Al incorporar la Política de Sustentabilidad, Itaú Chile reafirma su compromiso con el desarrollo sustentable y asume un desafío que va más allá de sus operaciones propias: tener un rol transformador frente a nuevos patrones de negocios y estimular el desarrollo social, ambiental y económico, de forma equilibrada, responsable y sustentable.

La Política de Sustentabilidad define respecto del medio ambiente:

- Apoyar mecanismos de mercado y políticas internas que promuevan el respeto al medio ambiente, a la calidad de vida y al mantenimiento de la biodiversidad.
- Desarrollar y perfeccionar mecanismos y políticas internas para la gestión de los impactos indirectos de las operaciones financieras.
- Mitigar los impactos ambientales directos de sus operaciones.
- Promover la movilidad sustentable.



Banco Itaú Chile no mide su huella directamente, esta es estimada por Itaú Unibanco Brasil a partir de información que proporcionamos.

Política de Riesgo Socio Ambiental

La nueva Política de Riesgo Socio Ambiental, aprobada en 2015, responde a nuestro compromiso con el principio de precaución medioambiental del Pacto Global y los estándares internacionales del IFC (International Finance Corporation). Las evaluaciones consideradas en esta política son:

Algunas actividades prohibidas²⁴:



Producción o comercio de cualquier producto o actividad considerados ilegales o sujetos a veto internacional.



Producción o comercio de materiales radioactivos.



Producción o comercio en fibras de asbestos unbonded (fibras liberadas de amianto).

Actividades restringidas:



Crianza de animales (aves y ganado porcino)



Forestación



Extracción e industrialización de madera y producción de leña y carbón vegetal (foco zonas de conflicto)



Pesca de arrastre con redes más largas que 2,5 km.



Operaciones comerciales para tala de bosques originarios tropicales.



Producción o comercio de productos de madera o forestales que no sean de bosques manejados sustentablemente.



Producción de papel y celulosa



Curtiembres



Industria petrolera y minera

²⁴ El listado completo de actividades prohibidas se encuentra disponible en la sección de inversión responsable.

Infraestructura y operaciones eficientes



Edificio corporativo CTO con Certificación Leed Gold.



El 20% de nuestras sucursales son iluminadas totalmente con tecnología LED (el resto de las sucursales con ampolletas de bajo consumo).

Desafío: Utilizar 100% de Iuminarias LED en la ejecución de nuevas instalaciones.



Iniciativas de monitoreo y control de apagado automático de los equipos de aire acondicionado en sucursales.

Cuidando la capa de ozono

En la infraestructura de Itaú Chile, específicamente en los equipos de refrigeración y aire acondicionado, se usan gases refrigerantes que muchas veces dañan el medio ambiente. El hidroclorofluorocarbono (HCFC) R22 es uno de esos componentes dañinos para la capa de ozono, además de ser una sustancia que aporta al calentamiento global.

La Unión Europea, mediante el Reglamento 1005/2009 sobre las sustancias que agotan la capa de ozono, ha establecido un calendario para la eliminación total del refrigerante R22 en 2015 en el marco del Protocolo de Montreal.

En esta línea, el cronograma de reducción para Chile es:

2020: Reducción de consumo del país de un **35**% línea base **2025:** Reducción de consumo del país de un **67,5**% línea base

2030: Reducción casi total del consumo

	l	I
	2014	2015
R-410	26 kg	79,5 kg
R-410A	17 kg	0 kg
R-141B	20 kg	5 kg
R-407	3 kg	0 kg
R-22	66 kg	63,6 kg
Total	132 kg	148,1 kg

El R22 corresponde al 43% de los gases refrigerantes utilizados.

Respecto a 2014 su uso se redujo en 3,6%.

Consumo de electricidad, agua y gas

(G4-EN3) (G4-EN5) (MA4)



Consumo promedio anual de electricidad (kW)

Año 2013: 10.363.413 Año 2014: 9.354.088 Año 2015: 7.736.231



Consumo promedio anual de agua (m³)

Año 2013: 46.248 Año 2014: 67.298 Año 2015: 32.845



Consumo promedio anual de gas (m³)

Año 2013: 23.805 Año 2014: 20.526 Año 2015: 25.013



Consumo por persona año 2015:

Electricidad: 3.047 kW Agua: 13 m³ Gas: 10 m³

m² Consumo por metro cuadrado 2015

Electricidad: 146,33 kW Agua: 0,62 m³ Gas: 0,47 m³

No existen multas significativas por incumplimiento de la legislación y la norma ambiental al cierre del año 2015.

Mediciones de CO²

(G4-EN4) (G4-EN6)

Durante 2015 continuamos con el estudio realizado por casa matriz, relativo a las emisiones de colaboradores en transporte desde y hacia el trabajo, en línea con el objetivo de reducir nuestros impactos medioambientales.





Itaú Unibanco es parte del Carbon
Disclosure Project, iniciativa internacional destinada a reducir la huella de carbono.

²⁵ Para 2014 en el Reporte de Sustentabilidad 2014 los datos no estaban actualizados a diciembre.

²⁶El aumento significativo en los km recorridos en radiotaxi en 2015 respecto a 2014 se debe a viajes realizados con motivos de la fusión de Itaú Chile y CorpBanca.

Movilidad sustentable

Movilidad interna

Durante 2015, se realizaron campañas internas para incentivar la sustentabilidad en la movilización de colaboradores, a través de viajes compartidos y en bicicleta.

Bike Santiago y su aporte al medio ambiente

Bike Santiago, además de ser un proyecto transformador a nivel urbano y social, durante 2015 generó externalidades positivas al medio ambiente a través de la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero. La cantidad total de viajes aumentó considerablemente en magnitud respecto a 2014, gracias a la ampliación de su cobertura a **14 comunas**.





CO² 1.311.386
Kg carbono de compensación



Campaña Paperless²⁷

El envío de cartolas mensuales por correo electrónico significa un importante ahorro de papel para el banco, considerando que la información en las cartolas tradicionales usualmente se expone en tres hojas (2 hojas y un sobre) por cliente. Un total de más de **1.673.000** cartolas fueron enviadas por mail en vez de correo tradicional en 2015, con una tasa del **70%** de conversión a cartola digital en ese año.



		2013	2014	2015
@	Evolución tasa de conversión cartola de papel a mail	38,5%	53%	70%
49	Árboles no cortados	260	473	604
	Ahorro de papel (resmas al año)	4.158	7.560	9.660
S	Ahorro anual por cartolas convertidas	129 MM	284 MM	352 MM

²⁷ Los datos no incluyen cartolas de créditos hipotecarios.

²⁸En el reporte de 2014 se publicó el promedio mensual de papel reciclado en el edificio CTO (800 kg) y en el edificio Foster (716 kg). Por lo tanto, los datos publicados para 2015 no son comparables.



Nuestros resultados económicos



Aspecto material: Desempeño económico

(DMA) (G4-27)

- ¿Por qué es relevante?
 El desempeño económico de banco Itaú Chile es causa y consecuencia de todo nuestro quehacer. La continuidad de nuestro negocio y su rentabilidad y sustentabilidad en el largo plazo dependen en gran medida de la obtención de resultados positivos.
- ¿Cuál es el objetivo?
 Trabajamos motivados para lograr un crecimiento por encima del mercado con una mejora continua de la eficiencia, y así buscar un máximo retorno para nuestros accionistas.
- ¿Cómo se gestiona?

 Todas las áreas de negocio del banco y sus operaciones están orientadas a este fin, resguardadas por nuestra gestión de riesgos y apoyadas por el área de Planificación y Control Financiero. El trabajo en pos de la fusión también se enmarca en este contexto, con proyecciones de mayores utilidades para el futuro aprovechando efectos de sinergia y eficientizando recursos.
- ¿Para cuáles grupos de interés es más relevante? Para colaboradores y accionistas.

En un año marcado por una generalizada desaceleración económica, durante 2015 Itaú Chile obtuvo resultados positivos con números destacados en cifras globales.

En comparación al año anterior, nuestro crecimiento fue notorio. Debido a nuestra exitosa gestión en la generación de ingresos por intereses y reajustes provenientes de las colocaciones, al crecimiento de ingresos por comisiones y al crecimiento de ingresos por operaciones financieras, nuestros ingresos operacionales crecieron un 11%, cifra por encima de la expansión de un 2,4% de la industria.

El crecimiento del 10% registrado por la cartera de crédito, en gran parte estuvo influenciado por las operaciones vinculadas a Banca Personas con préstamos hipotecarios que alcanzaron un crecimiento del 12%, mientras que los créditos comerciales llegaron a un 11%.

Una adecuada gestión de los riesgos sumada a la solidez patrimonial permitió elevar el nivel de solvencia del banco desde un **11,5%** en 2014, a un **11,9%** en 2015. Estos indicadores se mantuvieron por sobre el mínimo normativo de **10%** y de **8%** establecido por la Ley General de Bancos (8%)²⁹.

Utilidades
MM\$ 104.345
22% de crecimiento con respecto a 2014



²⁹ G4-17: Para más información sobre el desempeño económico del banco, revise nuestra Memoria Financiera 2015 disponible en www.itau.cl

2015 en cifras

Participación de mercado cuentas corrientes

2013	4,1%
2014	4,1%
2015	3,9%

Total activos (en MMM\$)

2013	6.796
2014	7.803
2015	8.465

Las colocaciones crecieron en un

10,4% respecto a 2014

Rentabilidad sobre patrimonio después de impuestos (ROE):

13,2%

Participación de mercado préstamos

2013	4,7%
2014	4,9%
2015	4,8%

Total pasivos (en MMM\$)

2013	6.166
2014	7.079
2015	7.673

Índice de riesgo:

1,61%

Rentabilidad sobre patrimonio después de impuestos de la industria:

14,3%

Índice de riesgo de la industria respecto a 2014:

2,40%

Total crédito (en MMM\$)

2013	5.414
2014	6.181
2015	6.824

Patrimonio (en MMM\$)

2013	630
2014	724
2015	793

Valor Económico Creado (VEC) y Distribuido (VED)

(G4-EC1)

Cifras en millones de pesos	Dic 2015	Dic 2014	Dic 2013	
a) Ingresos				
Ingresos por intereses y reajustes	496.940	518.218	400.213	
Ingresos por comisiones	81.375	72.379	58.996	
Utilidad de cambio neta	74.461	62.291	57.685	
Otros ingresos operacionales	9.566	5.540	8.494	
Gastos por intereses y reajustes	-278.692	-315.562	-223.271	
Gastos por comisiones	-10.287	-8.693	-7.399	
Pérdida neta de operaciones financieras	-29.022	-23.883	-6.043	
Provisiones por riesgo de crédito	-43.593	-52.277	-45.629	
Resultado por inversiones en sociedades	226	186	123	
Total	300.974	258.199	243.169	VEC
b) Costos operativos				
Gastos de administración	66.831	63.015	48.252	
Depreciaciones y amortizaciones	9.785	9.141	7.935	
Otros gastos operacionales	16.451	11.294	10.617	
	93.067	83.450	66.804	(a)
c) Salarios y beneficios sociales para los empleados				
Remuneraciones y gastos del personal	54.129	52.390	49.486	
Bonos o gratificaciones	22.660	21.723	14.610	
Indemnizaciones por años de servicio	3.458	777	2.392	
Gastos de capacitación	543	675	452	
Otros gastos del personal	5.921	5.830	5.494	
	86.711	81.395	72.434	(b)
	1		I .	

Cifras en millones de pesos	Dic 2015	Dic 2014	Dic 2013
d) Pagos a proveedores de fondos	0	0	0 (c)
e) Pagos a gobiernos			
Impuestos	16.851	7.652	16.200
	16.851	7.652	16.200 (d)
Total	196.629	172.497	155.438 VED
Valor Económico Retenido (VER)	104.345	85.702	87.731 VEC - VED

Ayudas financieras del Estado a banco Itaú (G4-EC4)

	2015	2014	2013
Sence	\$ 390.211.077	\$ 377.135.000	\$ 366.000.000
Donaciones	\$ 243.366.583	\$ 308.976.230	\$ 396.000.000





Cumplimiento de metas 2015

En 2015 se vivió un proceso de preparación ante la fusión entre Itaú Chile y CorpBanca que modificó en parte las prioridades y metas para ese año y concentró los esfuerzos de gerentes y colaboradores en la integración prevista para el primer semestre de 2016.

Por lo mismo, parte de las metas 2016 tienen directa relación con la construcción de un nuevo banco y los desafíos y oportunidades que esto implica.

Foco estratégico	Compromiso	Gestión 2015
Educación financiera	Ampliar el alcance de la iniciativa de educación financiera para clientes	En 2015 preparamos un sitio de educación financiera para clientes siguiendo el ejemplo de casa matriz. Sin embargo, no se lanzó debido a que de cara a la fusión, se está reestructurando el sitio web completo para incorporar información de ambas páginas web y ajustarla al nuevo banco. El lanzamiento del nuevo sitio, que incluye una sección de educación financiera, está previsto para 2016.
	Desarrollar instancias de educación financiera para colaboradores	En los últimos años hemos ofrecido varias capacitaciones online sobre el uso responsable del dinero que han sido complementadas por campañas de educación financiera gestionadas por endomarketing. Nuestro objetivo aún pendiente es involucrar más a nuestros colaboradores aprovechando sus conocimientos para mejorar el servicio a nuestros clientes y transformarlos en embajadores expertos en el tema.
Diálogo y transparencia	Fomentar el compromiso con la sustentabilidad a través de campañas dirigidas a colaboradores	En nuestro continuo esfuerzo por hacer de la sustentabilidad parte de nuestra cultura, lanzamos varias campañas internas en 2015 con tips para el uso de la bicicleta y sus beneficios, como también con respecto a los ahorros posibles al compartir viajes. Una de ellas fue la campaña de movilidad sustentable en que incentivamos a los colaboradores a usar medios de transporte más sustentables y adoptar un estilo de vida más saludable. Además, en el marco del programa Súmate , lanzamos otra campaña para mejorar el clima laboral, incentivando y destacando buenas prácticas de convivencia y liderazgo responsable.
	Ampliar y formalizar instancias de diálogo con proveedores	Realizamos una encuesta a proveedores para conocer su opinión en el marco del Reporte de Sustentabilidad. Esperamos que este sea el primer paso para consolidar nuestro trabajo y colaboración.

Foco estratégico	Compromiso	Gestión 2015
Riesgos y oportunidades socio ambientales	Implementación de mecanismos para disminuir nuestra huella de carbono, principalmente en base al fomento de la movilidad sustentable	Durante 2015, Bike Santiago se extendió a 14 comunas (Vitacura, Huechuraba, Providencia, Santiago Centro, Ñuñoa, Macul, San Joaquín, La Florida, Lo Prado, Recoleta, Independencia, Estación Central, San Miguel y Maipú) con más de 25 mil usuarios inscritos entre los cuales se encuentran clientes y colaboradores. Con esta iniciativa compensamos más de 1.311.368 Kg carbono de compensación. Además, durante ese año disminuimos nuestra huella de carbono mediante la reducción de viajes aéreos en más de 680.000 km , lo cual permitió evitar la emisión de cerca de 130 toneladas de CO ² . Junto con ello, fomentamos la movilización sustentable entre nuestros colaboradores a través de la iniciativa Semana de Movilidad Sustentable.
	Desarrollo de productos de características sustentables	Si bien se evaluaron varias alternativas (como crédito sustentable y cuenta sustentable), no se concretó ninguna durante 2015, debido, entre otras razones, a que se optó por evitar lanzar productos nuevos de cara a la fusión sin antes consolidar la parrilla de productos de ambos bancos. El único servicio de características sustentables que ofrecimos durante el año fue que los clientes de Itaú obtuvieron beneficios al convertirse en usuarios de Bike Santiago.
	Desarrollo de un sistema de evaluación y gestión socio ambiental de créditos	La nueva Política de Riesgo Socio Ambiental , aprobada en 2015, responde a nuestro compromiso con el principio de precaución medioambiental del Pacto Global y con los estándares de International Finance Corporation (IFC).
		Además, somos pioneros en Chile en la promoción de la temática de inversión responsable. Nuestra Administradora General de Fondos (AGF) está incorporando la evaluación de criterios socio ambientales en las empresas y fondos en los que invierte.
Derechos humanos	Fomentar activamente la inclusión de grupos minoritarios (más diversidad)	Garantizamos la igualdad de oportunidades para todos y nos preocupamos de mantener un ambiente de respeto mutuo, aceptación y buen trato, junto con aplicar políticas y proyectos con criterios que valoran y promueven la diversidad. Somos conscientes de que esta es un tópico en constante desarrollo. Sin embargo, aún no hemos formalizado metas específicas al respecto.
	Fomentar iniciativas contra el trabajo infantil	Desde 2014 hemos asumido un compromiso formal en contra del trabajo infantil y hemos hecho un esfuerzo por transmitir esta preocupación a nuestra cadena de valor, con un 90% de los contratos de proveedores nuevos firmados en 2015 con una cláusula referente a este tema. Sin embargo, no hemos tomado acciones concretas más allá de las mencionadas, por considerar que es el tema más alejado de la realidad del banco.



Desafíos para 2016

Foco estratégico	Compromiso
Educación financiera	Desarrollar instancias de educación financiera para colaboradores.
Diálogo y transparencia	Fomentar el compromiso con la sustentabilidad en los colaboradores.
Riesgos y oportunidades socio ambientales	Postulación del nuevo banco al Índice Sustentable de la Bolsa de Santiago.
socio ambientales	Implementación de un sistema de evaluación y gestión socio ambiental de créditos.

Foco estratégico	Compromiso	
Gobierno corporativo	Desarrollar buenas prácticas de gobierno corporativo para fomentar la consideración de criterios de sustentabilidad y la transparencia.	
	Avanzar en el alineamiento del banco con el modelo de sustentabilidad de nuestra casa matriz.	









Tabla GRI, Pacto Global, ACCIÓN Empresas

	Contenidos básicos generales		
Código (GRI/Acción/Propios)	Descripción indicador	Página	Principios de Pacto Global
	Estrategia y análisis		
G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia.	4	-
	Perfil de la organización		
G4-3	Nombre de la organización.	1	
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	19	-
G4-5	Localización de la sede principal de la organización.	1	-
G4-6	Países en los que opera la organización o lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos de sostenibilidad objeto del informe.	12	-
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	19	-
G4-8	Mercados a los que se sirve.	12	-
G4-9	Escala de la organización (número de empleados, operaciones, ventas netas, capitalización y cantidad de productos o servicios que se ofrecen).	18	-
G4-10	Dotación de trabajadores desglosada por tipo de contrato laboral, jornada laboral, región y sexo, cambios significativos en el número de trabajadores y total de la fuerza laboral contratista.	71	6
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	85	3
G4-12	Cadena de suministro de la organización.	100	-
G4-13	Cambios significativos durante el periodo en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización.	18, 22	-
G4-14	Cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	58	-
G4-15	Lista de las cartas, principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	28	-
G4-16	Lista de las asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	28	-

odigo (GRI/Acción/Propios)	Descripción indicador	Página	Principios de Pacto Glob
	Aspectos materiales y cobertura		
G4-17	Entidades financieras que figuran en los estados financieros consolidados y otros documentos equivalentes.	Para más información sobre el desempeño económico de Itaú Chile, revisar nuestra Memoria Financiera 2015 disponible en www.itau.cl	
G4-18	Proceso que se ha seguido para determinar el contenido del informe y la cobertura de cada aspecto material.	7	-
G4-19	Lista de los aspectos materiales.	7	-
G4-20	Cobertura dentro de la organización de cada aspecto material.	7	-
G4-21	Cobertura fuera de la organización de cada aspecto material.	7	-
G4-22	Consecuencias de reformulaciones de información facilitada en informes anteriores y sus causas.	7, 17	-
G4-23	Cambios significativos en alcance y cobertura de cada aspecto respecto a informes anteriores.	7	-
	Participación de los grupos de interés		
G4-24	Lista de grupos de interés vinculados a la organización.	68	-
G4-25	Base para la selección de grupos de interés con los que se trabaja en la organización.	68	-
G4-26	Enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés.	68	-
G4-27	Principales preocupaciones que han surgido a partir de la participación de los grupos de interés.	22, 37, 42, 51, 54, 72, 77, 85, 92, 100,109, 119, 123, 129	-
	Perfil de la memoria (1)		
G4-28	Periodo objeto del reporte.	7	-
G4-29	Fecha del último reporte.	7	-
G4-30	Ciclo de presentación del reporte.	7	-
G4-31	Punto de contacto para solventar dudas que puedan surgir en relación al contenido del informe.	1	-
	Perfil de la memoria (2)		
G4-32	Se indica qué opción «de conformidad» con la guía ha elegido la organización y se facilita el Índice de GRI de la opción elegida. Se facilita la referencia al informe de verificación externa.	7	-
G4-33	Política y prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa.	1 Este reporte no fue sometido a verificación externa.	
	Gobierno (1)		
GC 1	Señale si la materialidad ha sido presentada al Directorio y/o representante legal de la empresa.	7	-
GC 2	Indique si existe para los integrantes del órgano máximo de gobierno una política de participación en otros directorios.	34	-

Código (GRI/Acción/Propios)	Descripción indicador	Página	Principios de Pacto Globa
	Gobierno (1)		
GC 3	Señale si la materialidad ha sido presentada al Directorio y/o representante legal de la empresa. Frecuencia temporal de participación en los mismos (mensual, trimestral, semestral, anual, etc.).	32	
G4-34	Estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno e indicando qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.	32	10
G4-36	Se indica si existen en la organización cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.	63	-
G4-38	Se describe la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.	32	-
G4-39	Se indica si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo.	32	-
G4-40	Se describen los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités.	32	-
G4-41	Se describen los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses.	33	-
G4-44	Se describen los procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno. Indique si se trata de una autoevaluación.	32	-
G4-48	Indique cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los aspectos materiales queden reflejados.	7	-
	Gobierno (2)		
G4-54	Relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se llevan a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.	88	-
G4-55	Relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se llevan a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.	88	-
	Ética y transparencia		
G4-56	Valores, principios, estándares y normas de la organización.	16, 38, 72	10
G4-57	Mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita.	41	10
<u> </u>	Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas.	39	10

	Contenidos básicos específicos		
Código (GRI/Acción/Propios)	Descripción indicador	Página	Principios de Pacto Glob
	Cambios regulatorios		
BIC 3	Proceso de gestión frente a cambios regulatorios que afectan a la industria.	51	10
	Implicancias de la fusión		
BIC 2	Historial de la fusión y desafíos asociados.	22,82	-
	Comportamiento ético		
G4-SO7	Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia y resultado de las mismas.	Durante 2015 Itaú Chile no recibió demandas de este tipo.	-
G4-S08	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.	41	_
G4-PR9	Costo de las multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios.	41	-
	Gestión de riesgos		
BIC 4	Procedimientos para la prevención, evaluación y el control de riesgos de la organización.	44	10
G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	48	10
	Inversión responsable		
BIC 5	Participación en instancias de fomento y difusión sobre inversión responsable.	56	2,10
FS10	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocios. Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales.	58 58	7 8
	Cultura Itaú		
BIC 7	Programas orientados a fomentar valores y comportamiento organizacional.	74	-
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y del desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.	75	6
DSML16	Porcentaje total de personas que fueron promovidas a un cargo superior, como proporción del total de trabajadores.	76	6
DSML17	Porcentaje de vacantes internas ocupadas por trabajadores de la organización.	76	6
G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	76	6

Código (GRI/Acción/Propios)	Descripción indicador	Página	Principios de Pacto Globa
	Clima laboral		
G4-LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados desglosados por grupo etario, sexo y región.	78	6
DSCL14	Indique si se ha realizado un estudio de clima laboral en su organización.	79	6
DSCL15	Señale las principales medidas implementadas para la gestión del clima laboral, a partir de los resultados del estudio de clima laboral.	79	6
BIC 1	Canales de diálogo y comunicaciones entregadas a grupos de interés con respecto a la fusión.	82	-
G4-LA4	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos.	83	3
G4-HR4	Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos.	83	3
	Bienestar de nuestros colaboradores (1)		
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	87	6
BIC 8	Beneficios y programas orientados a la calidad de vida laboral de los trabajadores.	89	_
	Bienestar de nuestros colaboradores (2)		
G4-HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados.	87	1
G4-EC5	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	88	6
G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad.	88	6
	Calidad de servicio al cliente		
DSCC 20	Describa las prácticas en temáticas de consumo responsable de productos/servicios para los clientes/consumidores.	93	-
FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	93	1
BIC 6	Programas orientados a mejorar la satisfacción de clientes.	95	-
G4-PR5	Resultados o principales conclusiones de encuestas de satisfacción a clientes.	98	-
	Nuestros proveedores		
DSP 26	Porcentaje de licitaciones/cotizaciones que explicitan en sus bases o términos de referencia (TdR), la metodología para postular y adjudicar.	102	-

Código (GRI/Acción/Propios)	Descripción indicador	Página	Principios de Pacto Globa
	Nuestros proveedores		
G4-HR5	Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su abolición.	104	5
G4-HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.	104	2,4
DSP 25	Porcentaje de proveedores con los que se cumplió el pago en un plazo no mayor a 35 días, segmentados de acuerdo a tamaño y vulnerabilidad.	106	-
DSP 30	Porcentaje de proveedores que evaluaron su nivel de satisfacción con la relación empresa-proveedor.	107	-
DSP 31	Describa los principales logros y desafíos hallados.	107	-
	Compromiso social y sustentable		
G4-SO1	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	113	1
DSC 24	Describa su(s) programa(s) de inversión en la comunidad, indicando: Los principales resultados logrados en cada caso. Cómo se vinculan a los riesgos presentes y futuros previamente identificados. Los instrumentos de evaluación de los programas.	113	1
DSD 12	Describa lo(s) programa(s) y/o prácticas de inclusión social implementadas, indicando: Los principales resultados logrados en cada caso. Los instrumentos de evaluación en cada caso.	117	1
	Educación financiera		
FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	119	1
	Mediciones ambientales		
G4-EN3	Consumo energético interno.	127	7,8
G4-EN5	Intensidad energética.	127	8
MA 4	A partir del indicador G4-EN5 del GRI-G4, compare su desempeño en el tiempo, considerando un periodo de 3 a 5 años.	127	8
G4-EN4	Consumo energético externo.	127	8
G4-EN6	Reducción del consumo energético.	127	8,9
	Desempeño económico		
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	132	-
G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.	132	-

