



i-)

# informe de **gestión** sustentable

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

# Contenidos

• Carta del gerente general	3	• Privacidad y seguridad de la información de los clientes	68
• Alcance del informe	4	• Política de divulgación de la información de los productos y servicios	71
• Desafíos Itaú Chile hasta 2015	6		
<b>Perfil corporativo</b>		<b>Nuestros proveedores</b>	
• Itaú Unibanco en una mirada	10	• Política de adquisiciones y pago a proveedores	73
• Itaú Chile en una mirada	12	• Búsqueda, selección y contratación de proveedores	74
• Reseña histórica	14	• Seguimiento y evaluación de proveedores	75
• Presencia nacional	16	• Pago a proveedores	75
<b>Modelo de sustentabilidad</b>		• Cláusulas de sustentabilidad en los contratos con proveedores	75
• Performance sustentable	18	• Portal On-Line Banking para proveedores	75
• Mapa de sustentabilidad	19		
• Política de Sustentabilidad Itaú Unibanco	20	<b>Comunidad y sociedad</b>	
<b>Nuestra Manera de Hacer</b>		• Ejes estratégicos de actuación	76
• Los 10 valores Itaú	22	• Actividades 2011:	77
<b>Áreas de negocio, apoyo, productos y servicios</b>		- Teatro Educativo Toma chocolate, paga lo que debes	78
• Áreas de negocio	24	- Serie Audiovisual Toma chocolate, paga lo que debes	78
• Áreas de apoyo	25	- Portal web "Economía para la escuela"	79
• Productos y servicios	25	- Programa Semana Empresa	79
<b>Alianzas, membresías y certificaciones</b>		- Voluntariado corporativo	80
• Los 10 principios del Pacto Global	27	- Medición y evaluación de la RSE y el voluntariado corporativo	82
<b>Gobierno corporativo</b>		- Exposición Brasiliana, Flora y Fauna Colección Itaú Unibanco	83
• Estructura legal y accionistas	29	- Exposición Lucilamente Enamorado, del artista chileno Mario Murua	83
• Directorio	29	- Concurso de Fotografía Latinoamericana Lente Latino	84
• Administración	30	- Exposición La Punta del Iceberg Dibujos de Francis Bacon	84
• Nuestros comités	32	- Concierto Mahani Teave en Isla de Pascua	84
• Una actuación ética y transparente	33	- Exposición El Inverso del Universo. 100 años de Matta	85
• Denuncias o reporte de desviaciones éticas	36	- Exposición Colección en Viaje Arte chileno del MNBA	85
• Gestión de riesgos	36		
• Prevención del lavado de activos	37	<b>Medioambiente</b>	
<b>Nuestros colaboradores</b>		• Política socioambiental Itaú Unibanco	88
• Orgullo de pertenecer	40	• Centro Tecnológico y de Operaciones (CTO): primer edificio corporativo "verde" de la banca nacional	88
• La cultura Itaú	42	• Gases efecto invernadero	89
• Meritocracia y no discriminación	44	• Campañas de reciclaje y aprovechamiento de recursos en oficinas	90
• Gestión de clima y relaciones laborales	46	• Cartola vía e-mail para clientes	90
• Reclutamiento, selección y remuneraciones	50		
• Gestión del desempeño	52	<b>Ámbito económico</b>	
• Capacitación y formación profesional	54	• Entorno económico nacional	94
• Bienestar y calidad de vida laboral	56	• Principales indicadores	95
• Salud y seguridad laboral	58	• Balances	96
• Comunicaciones internas	60		
<b>Nuestros clientes</b>		<b>Índice GRI y Pacto Global</b>	
• Calidad y transparencia	62	• Cuadro integrado GRI/COP	101
• Estudios y mediciones de satisfacción	63		
• Capacitación permanente en atención a clientes	64		
• Sistema de Atención al Cliente (SAC)	64		
• Programa Agenda Abierta Clientes	66		
• Consejo de clientes	66		
• Gestión de reclamos	67		



## Carta del gerente general

*Es motivo de gran satisfacción presentar el primer Informe de Gestión Sustentable de Itaú Chile, el cual recopila nuestras políticas y prácticas cotidianas desde una perspectiva sustentable, constituyéndose en un punto de partida para medir a futuro nuestro desempeño y progreso como empresa con conciencia no sólo financiera, sino también social y medioambiental.*

En diciembre de 2010 nuestra empresa se unió al Pacto Global de las Naciones Unidas y desde entonces apoyamos la promoción de sus 10 principios, incorporándolos transversalmente a todas nuestras operaciones. En consecuencia, a través de Nuestra Manera de Hacer, el año 2011 acentuamos con fuerza las buenas prácticas que ya nos caracterizan en el negocio, relacionadas al comportamiento ético y responsable, la transparencia y nuestra relación con la comunidad, ésta última canalizada principalmente a través de Fundación Itaú Chile.

Todo esto se encuentra recopilado en el presente informe, orientado por las recomendaciones del Global Reporting Initiative (GRI) con el fin de alinearnos con las pautas internacionalmente válidas para entregar información de calidad a todos nuestros grupos de interés. Con esto también respondemos al llamado del Pacto Global a comunicar el progreso de las empresas en la incorporación e implementación de los 10 principios que sustentan la iniciativa.

En los años venideros procuraremos continuar afianzando los principios del Pacto como parte de nuestra estrategia, cultura, así como en las acciones cotidianas de nuestra compañía, ya que no sólo son coherentes con nuestra visión corporativa, sino que también nos permite mantenernos de manera sólida en la ruta de la sustentabilidad y responsabilidad hacia nuestros colaboradores, socios, clientes, consumidores y comunidad en general.

En definitiva, declaramos nuestro apoyo continuo al Pacto Global de las Naciones Unidas y a los principios que lo conforman. Estamos conscientes que velar por la sustentabilidad en los negocios es un compromiso moral y ético, que demanda cada vez mayor esfuerzo y rigurosidad. Por ello, seguiremos empeñados especialmente en las áreas de oportunidades en las que debemos y queremos crecer.

**Boris Buvinic Gueroovich**  
Gerente general banco Itaú Chile

# Alcance del informe

Este primer Informe de Gestión Sustentable de Itaú Chile, que corresponde a la gestión 2011 del banco en materia de desempeño ambiental, social y económico, da respuesta a los compromisos adquiridos en materia de sustentabilidad y transparencia con nuestros grupos de interés durante los últimos años. Este primer reporte buscará continuar publicándose en el futuro, por lo que nuestro compromiso es, inicialmente, reportar de manera bienal los avances en los aspectos que son tratados en este documento.

Para efectos de mayor comparabilidad y mejor lectura, el informe fue elaborado tomando en cuenta los lineamientos de la guía G3 del Global Reporting Initiative (GRI), las orientaciones sobre comunicación de progreso del Pacto Global, compromiso que banco Itaú suscribió en 2010, y el suplemento del sector financiero del GRI.

Los límites de cobertura y alcance de este informe son aquellos aspectos relacionados con las operaciones de banco Itaú Chile y sus respectivas áreas de negocios y de apoyo. Por otra parte, las cifras contenidas en el informe están expresadas en pesos chilenos, salvo cuando se indique lo contrario, y se elaboraron con los mismo criterios contables, cálculos y normas que se aplican al balance anual solicitado por la Superintendencia de Valores y Seguros de Chile (SVS). Durante el período reportado no ocurrieron cambios significativos en términos de propiedad.

La recopilación de la información y la responsabilidad por la elaboración de este informe estuvo en el área de Calidad y de Sustentabilidad de banco Itaú, con la importante colaboración de Fundación Itaú, Pacto Global y la consultora Dadá Comunicación.

Para mayor información sobre el presente informe, puede contactarse con Jaime Uribe, Gerente de Marketing y Sustentabilidad de banco Itaú Chile, al mail [juribeh@itau.cl](mailto:juribeh@itau.cl)



# Desafíos de Itaú Chile hasta 2012

Nuestro éxito hoy, así como a futuro, está fundado en una interacción ética y transparente ante nuestros clientes, colaboradores, accionistas, inversionistas, proveedores y sociedad en general. La Política de Sustentabilidad de Itaú Unibanco reafirma su compromiso con el desarrollo sustentable y asume un desafío que va más allá de sus operaciones propias: tener un papel transformador ante los nuevos estándares de negocios e impulsar el desarrollo social, ambiental y económico, de forma equilibrada, responsable y sustentable. Itaú Chile tiene el compromiso de implementar cabalmente la Política de Sustentabilidad hasta el año 2015. Este desafío implica una nueva mirada sobre el futuro y una nueva postura en el presente. En ese contexto, Itaú fortalece sus compromisos acerca de los derechos humanos, la responsabilidad socioambiental, la conducta ética, contribuyendo con la promoción del desarrollo sustentable por medio de sus servicios, procesos y productos.

Para el 2012 está previsto principalmente:

- Difundir conceptos relevantes y la estrategia de Itaú Unibanco en Itaú Chile en temas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), creando un ambiente propicio al desarrollo e implementación de iniciativas.
- Incrementar índice de conocimiento y valoración de RSE.
- Cambiar la estructura organizacional para la sustentabilidad, creando la Gerencia de Marketing y Sustentabilidad.

En detalle, estos desafíos abarcan los siguientes ejes:

## Educación Financiera

Objetivos 2012:

- Coherencia entre actividades internas y externas de RSE y Educación Financiera.
- Contextualizar la Educación Financiera en el marco de la RSE/Sustentabilidad.

Objetivos específicos:

- Aumentar grado de conocimiento y valoración de las actividades de RSE del banco, especialmente las relativas a Educación Financiera (encuesta RSE/ PROhumana).

Estrategias y acciones:

- Realizar actividades de sensibilización, capacitación y participación transversales a toda la organización, a través de un programa de charlas y otras acciones que contemplen, entre otros:
  - Charlas para los gerentes del banco, con la participación de: a) María Eugenia Sosa, Gerente de Sustentabilidad de Itaú Unibanco, exponiendo sobre performance sustentable y el papel desarrollado por Itaú Unibanco entorno a la educación financiera y b) Margarita Ducci B., Directora Ejecutiva Red Pacto Global Chile, exponiendo sobre la importancia de la implementación de los 10 principios del Pacto Global.

- Charla "Dinero y Felicidad" para los colaboradores del banco, con la participación de Martín Iglesias, Gerente de Educación para Inversionistas de Itaú Unibanco, exponiendo sobre la importancia de la planificación financiera para conquistar los objetivos de vida y para prepararse para un futuro mejor.
- Implementar campaña de comunicación para difundir y educar sobre el uso consciente del dinero, considerando:
  - Plataforma en la Intranet que reúna cursos e-learning, herramientas y consejos sobre planificación y presupuesto familiar, información sobre diferentes tipos de productos y servicios financieros.
  - Comunicados informativos de la Gerencia de Marketing y Sustentabilidad.

## Diálogo y Transparencia

Dentro de la campaña Compliance 2012, se deberán considerar las siguientes actividades

- Comunicados sobre Código de Ética:
  - Recordar a colaboradores no ofrecer ni aceptar favores, obsequios, gratificaciones, dinero o regalos.
- Noticias sobre los Principios de Ética de Itaú Unibanco:
  - Promover los Principios de Ética de Itaú Unibanco internamente (identidad, buena fe, interdependencia y excelencia) y relacionarlos con la Política de Sustentabilidad Itaú Unibanco, que surge de la convicción de que nuestro presente y futuro se basa en la interacción ética y transparente con clientes, colaboradores, accionistas e inversores, aliados de negocios y sociedad en general.

- Comunicados sobre Política Corporativa de Ética y Combate a la Corrupción y al Soborno:
  - Apoyo a los emprendimientos personales de los colaboradores, velando por el debido cuidado de su reputación corporativa. Recuerda a los colaboradores sobre las actividades prohibidas, sujetas a evaluación y autorizadas al asumir actividades en otras instituciones.
- Comunicados Gobierno Corporativo sobre Prevención de Delitos:
  - Información sobre delito de lavado de activos y del financiamiento del terrorismo, así como del delito de cohecho.
  - Conocer los distintos mecanismos y documentos (manuales) que forman parte del Sistema de Prevención de Delitos del banco, cuyo contenido mínimo es indispensable.
  - Sección en Intranet: Prevención de Delitos.







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

# Itaú Unibanco en una mirada

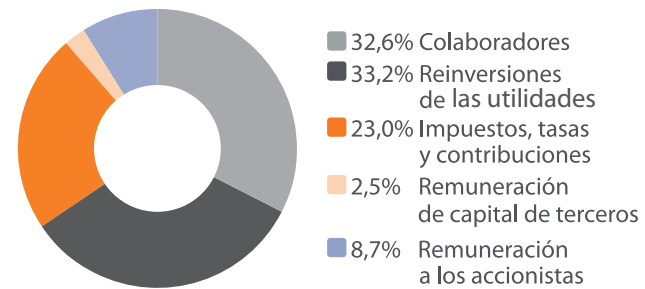
## Presencia global

Itaú Unibanco  
está presente en

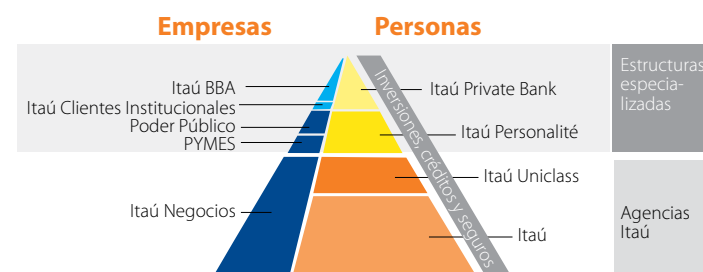
# 20 países



## Distribución del valor agregado (DVA) 2011



## Segmentación



**1** entre los 10 mayores bancos del mundo en valor de mercado (Fuente Bloomberg)

**Dow Jones Sustainability Indexes**  
Member 2010/11

Único banco latinoamericano presente en el Dow Jones Sustainability Index (13 años consecutivos)

**FT**  
FINANCIAL TIMES

Banco más sustentable del mundo 2011

**IFC**  
International Finance Corporation  
World Bank Group

## Adhesión voluntaria a:



CARBON DISCLOSURE PROJECT

# Itaú Chile en una mirada

## Identificación de la sociedad

**Razón Social:** Banco Itaú Chile  
**Domicilio:** Avda. Apoquindo N° 3457,  
Las Condes, Santiago  
**R.U.T.:** 76.645.030-K  
**Tipo de Sociedad:** Sociedad Anónima Bancaria  
**Teléfono:** 2686 0000  
**Casilla:** Casilla 1946, Santiago  
**Correo electrónico:** servicioalcliente@itau.cl  
**Dirección WEB:** www.itau.cl

### Documentos Constitutivos:

Banco Itaú Chile se constituyó por escritura pública de fecha 8 de noviembre de 2006 otorgada en la Notaría de Santiago de don José Musalem Saffie bajo el nombre de BankBoston (Chile).

Por Resolución N° 140 de fecha 15 de noviembre de 2006 de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras se autorizó la existencia de BankBoston (Chile) se aprobaron sus estatutos y su funcionamiento. El Certificado de Autorización de Existencia y Funcionamiento y Extracto de los Estatutos, emitido por la misma Superintendencia con fecha 15 de noviembre de 2006, se inscribió a fojas 47742 N° 34050 en el Registro de Comercio de Santiago, correspondiente al año 2006 y se publicó en el Diario Oficial N° 38.626 de fecha 29 de noviembre de 2006. El cambio de nombre de BankBoston (Chile) por Banco Itaú Chile, consta en la escritura pública de fecha 26 de febrero de 2007 otorgada en la Notaría de Santiago de don José Musalem Saffie, y fue aprobado por Resolución número catorce de fecha 26 de febrero de 2007 de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, la que se inscribió a fojas 8952 número 6551 del Registro de Comercio de Santiago del año 2007 y se publicó en el Diario Oficial de fecha 28 de febrero de 2007.

En 2011, se acordó un texto refundido de los Estatutos sociales en Junta extraordinaria de Accionistas celebrada con fecha 26 de septiembre de 2011, reducida a escritura pública el día 03 de octubre de 2011 en la Notaría de Santiago de don José Musalem Saffie y aprobado por resolución de número 288 de fecha 11 de noviembre de 2011 de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, la que se inscribió a fojas 73421, número 53723 del Registro de Comercio de Santiago del año 2011 y fue publicada en el Diario Oficial el día 02 de diciembre de 2011.



**1er Lugar  
en calidad  
de servicio  
Banca Personas  
y Banca Privada  
(Ipsos/SERNAC)**

**Premio  
Innovación  
Sustentable  
Fundación Itaú 2011\***

(\*) Otorgado por Universidad Autónoma y Diario El Mercurio.





# Reseña **Histórica**

1924

Nace banco  
**Itaú** en Brasil



2006

Grupo  
brasileño Itaú compra  
BankBoston S.A.  
Se constituye legalmente  
**Banco Itaú Chile**



2007

**Itaú** comienza  
a operar en Chile



2008

**Itaú** se fusiona con  
**Unibanco.**

Se lanza la “Esencia de la  
Sustentabilidad”, primera  
reflexión e intento de abordar  
de manera estratégica las  
temáticas propias de una  
visión sustentable, a través de  
**8 pilares estratégicos**



2009

Construcción de visión y  
cultura organizacional tras  
la fusión entre **Itaú**  
y **Unibanco.**

Desarrollo  
e implementación de  
encuesta cuali y cuanti  
sobre valores.

Miles de colaboradores  
consultados y escuchados  
a lo largo del año.

El resultado del proceso  
son los **10 valores de**  
**Nuestra Manera**  
**de hacer**



2010

Lanzamiento  
del Mapa de  
Sustentabilidad y  
difusión de  
**Nuestra Manera**  
**de Hacer**

1er Encuentro líderes  
**Itaú Unibanco**



2011

Se difunde la visión  
y cultura corporativa  
del banco en Chile.

**Itaú Unibanco** es recono-  
cido como el banco más  
sustentable del mundo.

**Itaú** Chile lidera las  
colocaciones en la  
industria nacional.

**Fundación Itaú** es  
reconocida con el premio  
**Innovación Sustentable**,  
en la categoría Filantropía





Presencia **Nacional**

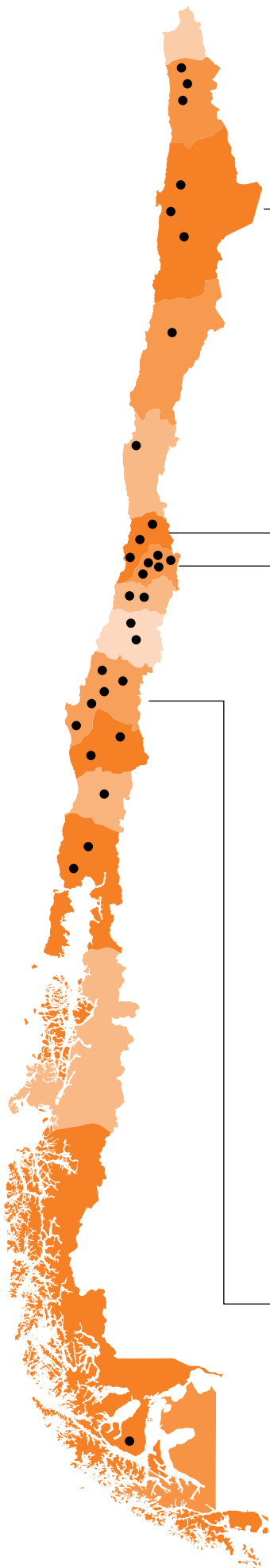


Edificio Corporativo, Enrique Foster, Santiago

*Presencia en 12 regiones a lo largo del país y 14 comunas en la Región Metropolitana, a través de nuestras 89 sucursales y 2 edificios corporativos.*



Centro Tecnológico y de Operaciones (CTO), Huechuraba, Santiago



Sucursal Av. Brasil, Antofagasta



Sucursal Viña del Mar



Sucursal Alcántara



Sucursal Diez de Julio



Sucursal Concepción

# Modelo de Sustentabilidad

*Visión de Itaú:*  
*Ser el banco líder en performance sustentable y satisfacción de los clientes.*

## Performance sustentable

Para Itaú Unibanco, la performance sustentable es generar valor compartido para todos sus grupos de interés, garantizando la continuidad del negocio y procurando que todas las actividades que involucran nuestras operaciones sean realizadas con una mirada sustentable: las políticas corporativas, la oferta de productos y servicios, la gestión con proveedores, la incorporación de tecnología y los proyectos de financiamiento y crédito.

Desde 2008 Itaú Unibanco, tanto a nivel de matriz como en cada uno de los países en que opera, trabaja para incorporar definitivamente la sustentabilidad en sus actividades, integrándola en su agenda estratégica. La visión con énfasis en la sustentabilidad, el impulso a la cultura corporativa desde esta óptica y la elaboración de una estrategia denominada “Mapa de Sustentabilidad”, que en 2011 tuvo un profundo proceso de análisis y reformulación, definiendo prioridades y desafíos, además de frentes de viabilización, dan cuenta de este esfuerzo y la convicción que lo sostiene.

### Performance sustentable y grupos de interés



**Sociedad**

- Diálogo permanente para entender las expectativas
- Aliado en el desarrollo de las personas, sociedad y país
- Ser agente de transformación

**Accionistas**

- Relación a largo plazo
- Resultado financiero

**Clientes**

- Equilibrio de la relación
- Soluciones financieras acordes con el ciclo de vida del cliente
- Transparencia
- Educación financiera
- Fidelización
- Integración de criterios ESG en la evaluación de riesgo y diseño de productos

**Funcionarios**

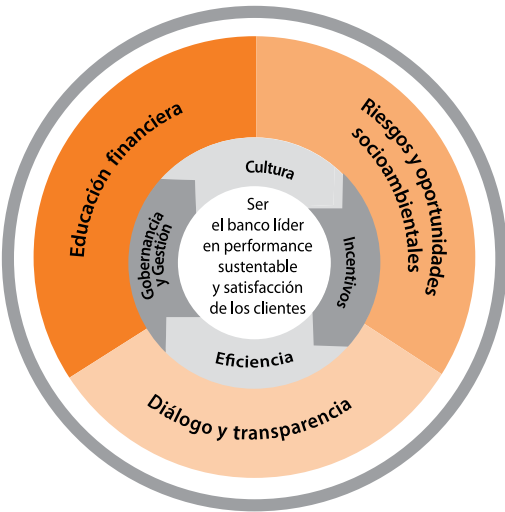
- Desarrollo de las personas
- Incentivos
- Meritocracia
- Cultura y clima organizacional

## Mapa de Sustentabilidad

**Educación financiera**  
Entender las necesidades de las personas para ofrecer conocimiento y soluciones financieras adecuadas, ayudando a que los particulares y empresas tengan una relación saludable con el dinero.

**Riesgos y oportunidades socioambientales**  
Buscar oportunidades de negocios y gestionar riesgos socioambientales considerando tendencias de mercado, reglamentaciones, demanda de clientes y de la sociedad.

**Diálogo y transparencia**  
Construir relaciones de confianza y perennes para mejorar nuestros negocios y generar valor compartido.





# Política de Sustentabilidad Itau Unibanco

## Principales directrices

La Política de Sustentabilidad de Itaú Unibanco establece las siguientes directrices como forma de su efectiva implantación:

### Acerca de la gestión

- incorporar continuamente la sustentabilidad en los procesos de gestión de la organización;
- promover el diálogo estructurado con las partes interesadas;
- evaluar riesgos socioambientales de acuerdo con políticas propias y observando la legislación vigente;
- incorporar aspectos relacionados a los cambios climáticos, gestionando riesgos y con el objeto buscando desarrollar soluciones que aporten adecuadamente a la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero;
- identificar y seguir indicadores de sustentabilidad;
- comunicar de forma clara y transparente, entregando las informaciones pertinentes, respetando el grado de entendimiento de los diversos públicos;
- proteger y respetar los derechos humanos en nuestra cadena de valor, rechazando todas las formas de trabajo infantil, forzado u obligatorio;
- perfeccionar los mecanismos de rendición de cuentas.

### Acerca de los productos y servicios

- incluir aspectos de sustentabilidad en la concepción de nuevos productos y servicios, priorizando la innovación y la creación de un sentido de oportunidad ante nuevas exigencias de la sociedad;
- identificar oportunidades de negocio que puedan resultar en inclusión financiera y apoyo a los que permanecen excluidos de los beneficios de esos productos y servicios;
- estimular negocios en nuevos mercados alineados con el desarrollo sustentable.

### Acerca del público interno

- promover un ambiente de trabajo inclusivo que valore la diversidad y la equidad;
- desarrollar programas de educación y sensibilización en sustentabilidad para todos los gestores y colaboradores;
- contemplar criterios de sustentabilidad en la selección, contratación, promoción y despido de colaboradores, así como evaluación de resultados y remuneración;
- garantizar condiciones de trabajo adecuadas y el bien de sus colaboradores, por medio de estándares de salud y de seguridad ocupacional;
- estimular el uso consciente de servicios financieros por medio de educación financiera.

### Acerca de las relaciones con proveedores

- promover y facilitar el desarrollo de los proveedores con relación a la agenda de la sustentabilidad;
- perfeccionar los requisitos a considerar en la contratación de proveedores, de forma que atiendan a los criterios de sustentabilidad;
- construir relaciones duraderas a través de contratos de largo plazo.

### Acerca de las relaciones con clientes

- adoptar políticas de relacionamiento con clientes que estimulen su compromiso con la sustentabilidad;
- influenciar y concientizar a los clientes, activamente y en todas las oportunidades de relacionamiento, acerca de los preceptos de la sustentabilidad;
- promover la construcción de relaciones basadas en la confianza y la calidad para una relación de largo plazo;
- poner a disposición las informaciones necesarias para que nuestros clientes utilicen conscientemente los productos y servicios financieros que ofrecemos.

### Acerca de las relaciones con la sociedad

- mantener permanente y activa su agenda de compromiso con los principales desafíos del desarrollo sustentable del país y de las comunidades en que Itaú Unibanco se hace presente;
- apoyar mecanismos de mercado que promuevan mejoras continuas para la sociedad y mitiguen la pobreza y desigualdad.

### Acerca del medioambiente

- apoyar mecanismos de mercado y políticas internas que promuevan el respeto al medioambiente, a la calidad de vida, y mantenimiento de la biodiversidad;
- desarrollar y perfeccionar mecanismos y políticas internas para gestión de los impactos indirectos de las operaciones financieras;
- mitigar los impactos ambientales directos de sus operaciones.

### Compromisos y rendición de cuentas

Itaú Unibanco utiliza instrumentos relevantes de monitoreo y rendición de cuentas, alineados con compromisos internacionalmente reconocidos como: el Pacto Global, los Principios de Ecuador, AA1000. El reporte de su gestión y de sus prácticas sigue las directrices de Global Reporting Initiative - GRI - para Informes de Sustentabilidad. Además, el banco direcciona sus prácticas siguiendo los índices Dow Jones Sustainability Index (NYSE) e Índice de Sustentabilidad Empresarial (BM&FBOVESPA), entre otras referencias de mercado.

Para que esta hoja de ruta se concrete, llegando a todas las áreas del banco, tanto en Brasil como en el exterior, hemos desarrollado distintas políticas corporativas, además de la Política de Sustentabilidad, lanzada en 2008 y en perfeccionamiento constante, acorde con los cambios que ocurren en el mundo y en la organización. Contamos con políticas para la gestión de la ética, el gobierno corporativo, riesgos socioambientales, diversidad y compras.

A su vez Itaú Chile, desde 2008, decidió la contratación anual de servicios especializados para medir y evaluar la gestión que ha venido desarrollando en materia de sustentabilidad y RSE. Hasta 2011, la consultora contratada fue Gestión Social, la que desarrolló mediciones año tras año, que permitieron conocer la percepción de los colaboradores respecto al desempeño del banco, además de la implementación de acciones en beneficio de una gestión sustentable.

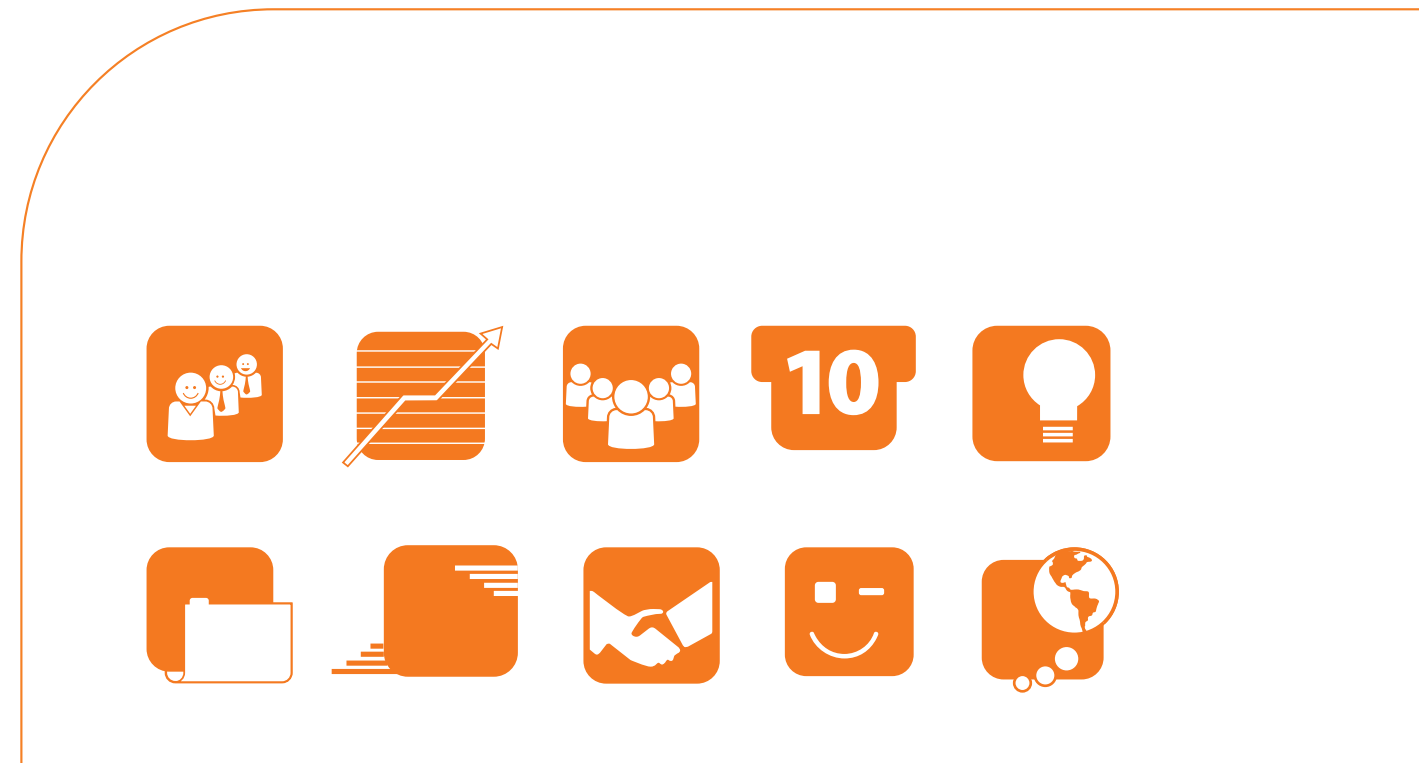
En este marco, el año 2010, Itaú Chile se integró al Pacto Global de Naciones Unidas, iniciativa de carácter voluntario que aúna a las empresas y organizaciones que comprometen sus esfuerzos en materia de estrategia y operación con los 10 principios que el Pacto promueve, en sus cuatro áreas temáticas: derechos humanos, estándares laborales, medioambiente y anticorrupción.



# Nuestra Manera de Hacer

*Nuestra cultura organizacional, que nos permite alcanzar los objetivos trazados y cumplir la visión del banco de ser líderes en **performance sustentable** y satisfacción de los clientes, ha sido denominada **Nuestra Manera de Hacer**. Está constituida por un conjunto de 10 actitudes que abordan temas internos y de relación con clientes y otros grupos de interés.*

*Este decálogo fue lanzado por **Itaú Unibanco** en 2010, y difundido ampliamente durante 2011 en todos los países donde opera el banco.*



## Todos por el Cliente

Estamos convencidos de que el liderazgo de mercado es consecuencia de un proceso de mejora continua de los servicios prestados a los clientes. El crecimiento que se obtenga sin estar centrado en cada cliente no será sustentable.

## Pasión por la Performance

La pasión por la performance ha colocado a Itaú Unibanco en la posición destacada que ocupa actualmente. Esa pasión será lo que nos permita alcanzar los ambiciosos objetivos que tenemos ante nosotros. Renovar esa pasión, a la hora de planificar y ejecutar cada nuevo proyecto, debe ser una meta permanente de todos y cada uno de nosotros.

## Liderazgo Ético y Responsable

Itaú Unibanco lidera varios de los mercados en que actúa y considera fundamental ejercer ese liderazgo con responsabilidad. Mantenemos un liderazgo positivo, ético, transparente, comprometido con la sociedad y con las mejores prácticas de gestión. Por encima de todo, queremos líderes que piensen y actúen como dueños.

## Cracks que Juegan para el Equipo

La meritocracia y el trabajo en equipo son la base del sistema de gestión de personas de Itaú Unibanco. Somos pertinaces ante la idea de atraer talentos y reconocemos performances diferenciadas de forma diferenciada. Valoramos la individualidad, pero no el individualismo. Un auténtico crack es aquel que sabe jugar para el equipo y rodearse de otros cracks. Porque personas competentes forman y atraen personas competentes.

## Foco en la Innovación e Innovación con Foco

La innovación es una cuestión de actitud permanente. Queremos establecer un ambiente que fomente la creatividad, el emprendimiento, el debate de ideas y la búsqueda de nuevas respuestas, siempre con la finalidad de crear ventajas competitivas para la organización.

## Procesos al Servicio de las Personas

Los procesos existen para servir a las personas y no al contrario. Los procesos nos deben satisfacer en la medida en que nos aportan beneficios. Somos una empresa de personas que mejoran procesos y de procesos que mejoran la vida de las personas.

## Ágil y Sencillo

El tiempo del cliente es valioso, el nuestro también. No perdemos tiempo complicando las cosas y no complicamos las cosas porque sabemos que eso nos hace perder tiempo.

Somos objetivos, luchamos contra la burocracia, la excesiva jerarquización y la complejidad por la complejidad.

## No al Abuso de Poder

Aquí, el liderazgo es compartido, desprovisto de símbolos de estatus y conquistado con talento y competencia –y no por el cargo que se ocupe.

Consideramos fundamental criticar sin ser destructivo y aceptar las críticas sin ponerse a la defensiva. El trato educado y atento que queremos ofrecer siempre a nuestros clientes empieza en casa.

## Brillo en los Ojos

Sabemos que las empresas más competitivas son aquellas en las que los colaboradores tienen espacio para expresar opiniones, participar activamente de la gestión y celebrar sus logros. Itaú Unibanco anima a sus equipos a trabajar con una actitud distendida. Al fin y al cabo, divertido no es lo contrario de serio, sino lo contrario de aburrido. En nuestra opinión, el trabajo es algo que se debe hacer con brillo en los ojos.

## Gran Sueño

Aquí en Itaú Unibanco conocemos la importancia de soñar a lo grande y hacer cada vez más y mejor, porque en ello radica la esencia de la superación. Con los pies en la tierra, pensamos a lo grande y establecemos metas ambiciosas, de la talla de nuestro sueño. Al actuar así, nos hemos convertido en uno de los mayores bancos del mundo. Al actuar así, guiados por nuestros valores y Manera de Hacer, nos convertiremos en el mejor banco del mundo.





# Áreas de Negocio, Apoyo, Productos y Servicios

Nuestro modelo de sustentabilidad, la cultura organizacional y las distintas políticas y procedimientos que nos hemos impuesto para el logro de nuestros objetivos y visión, se implementan en cada una de las áreas de negocio y de apoyo de banco Itaú. Las divisiones de negocios en las que se estructura el banco, que permiten el desarrollo de nuestros diversos productos y servicios, son las siguientes:

**Banca Personas y Marketing**  
**Banca Empresas**  
**Global Corporate Banking**  
**Tesorería**

### División Banca Personas y Marketing

A esta división le corresponde la venta, distribución de todos los productos y servicios de la Banca Personas, como así mismo, el manejo de los productos financieros orientados a personas

y Pequeñas y Medianas Empresas (cuentas corrientes, créditos de consumo, tarjetas de crédito, entre otros), bajo un estricto apego a la normativa que organismos reguladores internos y externos imponen.

### División Banca Empresas

El segmento Empresas está compuesto por compañías con ventas anuales entre MMUS\$2 y MMUS\$100, encontrándose divididas en cuatro categorías:

- **Grandes Empresas** – 30 a 100 MMUS\$
- **Medianas Empresas** – 7 a 30 MMUS\$
- **Empresas** – 2 a 7 MMUS\$
- **Inmobiliaria y Construcción**

### División Global Corporate Banking

La división Global Corporate Banking, tiene como mercado objetivo grandes conglomerados y corporaciones locales con ventas superiores a MMUS\$100 anuales, empresas multinacionales establecidas en Chile, y compañías financieras no bancarias de tamaño relevante en el mercado financiero.

Su misión es proveer soluciones financieras a sus clientes en lo que respecta a servicios comerciales, asesoría de inversión, administración financiera y financiamiento en general para sus necesidades de capital.

### División Tesorería

La misión de esta área de negocio es administrar el balance del banco, reduciendo la volatilidad por medio de una estrategia de riesgo / retorno equilibrada. Por otro lado, esta área es responsable de manejar todos los riesgos financieros, siendo un participante innovador en la industria financiera y entregar productos de alta calidad para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

## Áreas de Apoyo

### División Riesgos

#### División Operaciones y Tecnología (O&T)

- Gerencia de Tecnología
- Gerencia de Operaciones
- Gerencia de Servicios de Soporte
- Gerencia Servicio de Canales Remotos y Calidad de Procesos Tecnológicos
- Gerencia de Gestión del Cambio
- Gerencia de Seguridad de la Información y Continuidad Operativa

#### División Recursos Humanos

- Área Gestión de Performance & Meritocracia
- Área Cultura & Desarrollo Organizacional
- Área Personas, Procesos & Control

#### División Planificación y Control Financiero

#### División Auditoría

## Productos y Servicios

Banca Personas	Inversiones (*)	Seguros (*)	Banca Empresa	Corporate Banking	Private Bank (**)
- Cuenta corriente	- Fondos mutuos gestionados	- Fraude	- Cuenta corriente	- Cuenta corriente	- Presencia global
- Tarjetas de crédito	- Fondos mutuos	- Salud	- Financiamiento	- Financiamiento	- Wealth management
- Créditos	- Fondos de inversión	- Protección full	- Cash management	- Cash management	- Servicios bancarios
- Crédito hipotecario	- APV	- Empresas	- Leasing	- Leasing	- Fusiones y adquisiciones
- Inversiones	- Acciones	- Vida & accidentes	- Factoring	- Factoring	- Créditos estructurados
- Leasing	- Simultáneas		- Comercio exterior	- Comercio exterior	- Asset allocation
- Factoring	- Moneda extranjera		- Inversiones	- Inversiones	- Alternativas de inversión
- Comercio exterior	- Pactos derivados		- Asesoría financiera	- Asesoría financiera	- Asesoría en inversiones
	- Depósitos a plazo		- Tesorería	- Tesorería	
	- Asesoría Financiera		- Depósitos a plazo		
			- Asesoría Financiera		

(\*) Bajo División Banca Personas

(\*\*) Bajo Gerencia general

# Alianzas, membresías y certificaciones



## 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 Chile, así como a bancos extranjeros que mantienen en Chile oficinas de representación.



## 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.



## Great Place to Work

Empresa de consultoría internacional que ayuda a las organizaciones a identificar, crear y mantener grandes lugares de trabajo, a través del desarrollo de culturas con altos niveles de confianza.



## AcciónRSE

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



## ACHS

Mutualidad privada sin fines de lucro, administradora del seguro social contra riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales contemplado en la Ley N° 16.744.



## Caja Los Andes

Institución que proporciona soluciones y beneficios sociales, que mejoren el bienestar y calidad de vida de sus afiliados. Administra los regímenes de Asignación Familiar, Subsidio de Cesantía, Subsidio por Incapacidad Laboral, Crédito Familiar, Prestaciones Adicionales y Complementarias, entre otras.



## Cámara de Comercio de Santiago

Asociación Gremial sin fines de lucro que reúne a más de 1.600 empresas asociadas: grandes, pequeñas y medianas, representativas de los más relevantes sectores económicos del país.



## CORDEP

Institución especialista en organización y desarrollo de actividades deportivas y eventos recreativos, cuyo objetivo es fomentar y apoyar el desarrollo del ser humano a través de actividades deportivas y de recreación en el ámbito laboral.



## Green Building Leed

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

## Los 10 Principios de Pacto Global

Pacto Global trabaja en 4 áreas principales y sobre la base de diez principios fundamentales. Su objetivo es facilitar un entendimiento básico de lo que los principios representan, cómo se relacionan con el sector empresarial y contribuir al respecto de estos principios como parte fundamental de la filosofía organizacional de sus socios.



### Derechos Humanos

1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional.
2. Evitar verse involucrados en abusos de los derechos humanos.

### Normas Laborales

3. Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento de los derechos a la negociación colectiva.
4. La eliminación de todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio.
5. La abolición del trabajo infantil.
6. La eliminación de la discriminación respecto del empleo y la ocupación.

### Medioambiente

7. Las empresas deben apoyar la aplicación de un criterio de precaución respecto de los problemas ambientales.
8. Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.
9. Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inocuas para el medioambiente.

### Anticorrupción

10. Las empresas deben actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.

# Gobierno Corporativo

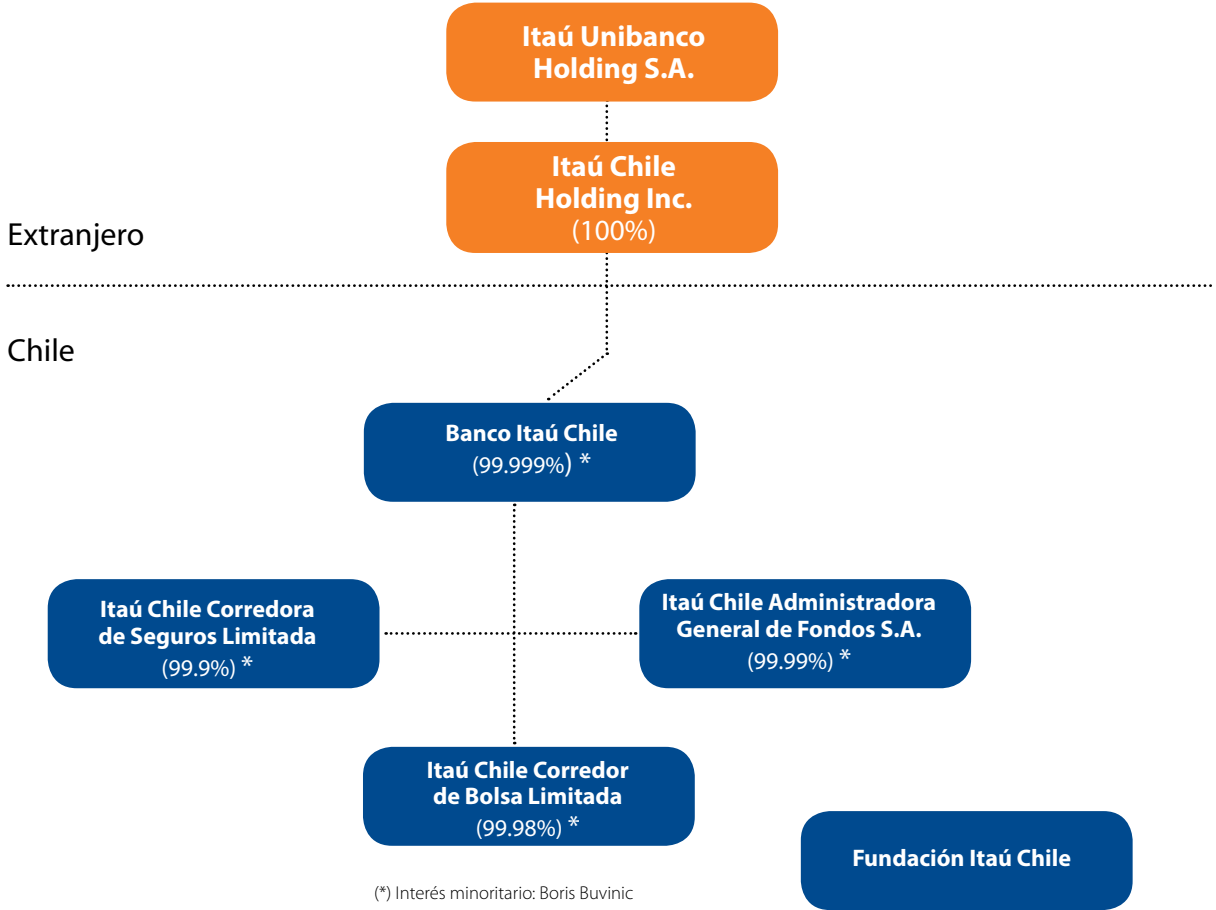


En Itaú manejamos de forma rigurosa los riesgos de mercado, de crédito, legal, operacional y de reputación del banco, a través de un **Gobierno Corporativo** fuerte y eficaz, colaborando así con el logro de una performance sustentable y la satisfacción de nuestros clientes, con énfasis en una **actuación ética y transparente**.

Nuestra estructura de gobierno corporativo se encuentra encabezada por el directorio, que es el órgano encargado de la administración de la organización y entre sus funciones está la definición de los principales lineamientos estratégicos de la misma. Está conformado por cinco miembros designados por la Junta

de Accionistas para un período de 3 años. El directorio, junto con el Gerente General y demás ejecutivos que conforman la alta administración del banco, trabajando en sus áreas de responsabilidad, tienen como su deber velar por el cumplimiento de la visión que nos hemos impuesto.

## Estructura legal y accionistas



(\*) Interés minoritario: Boris Buvinic

### Principales Accionistas

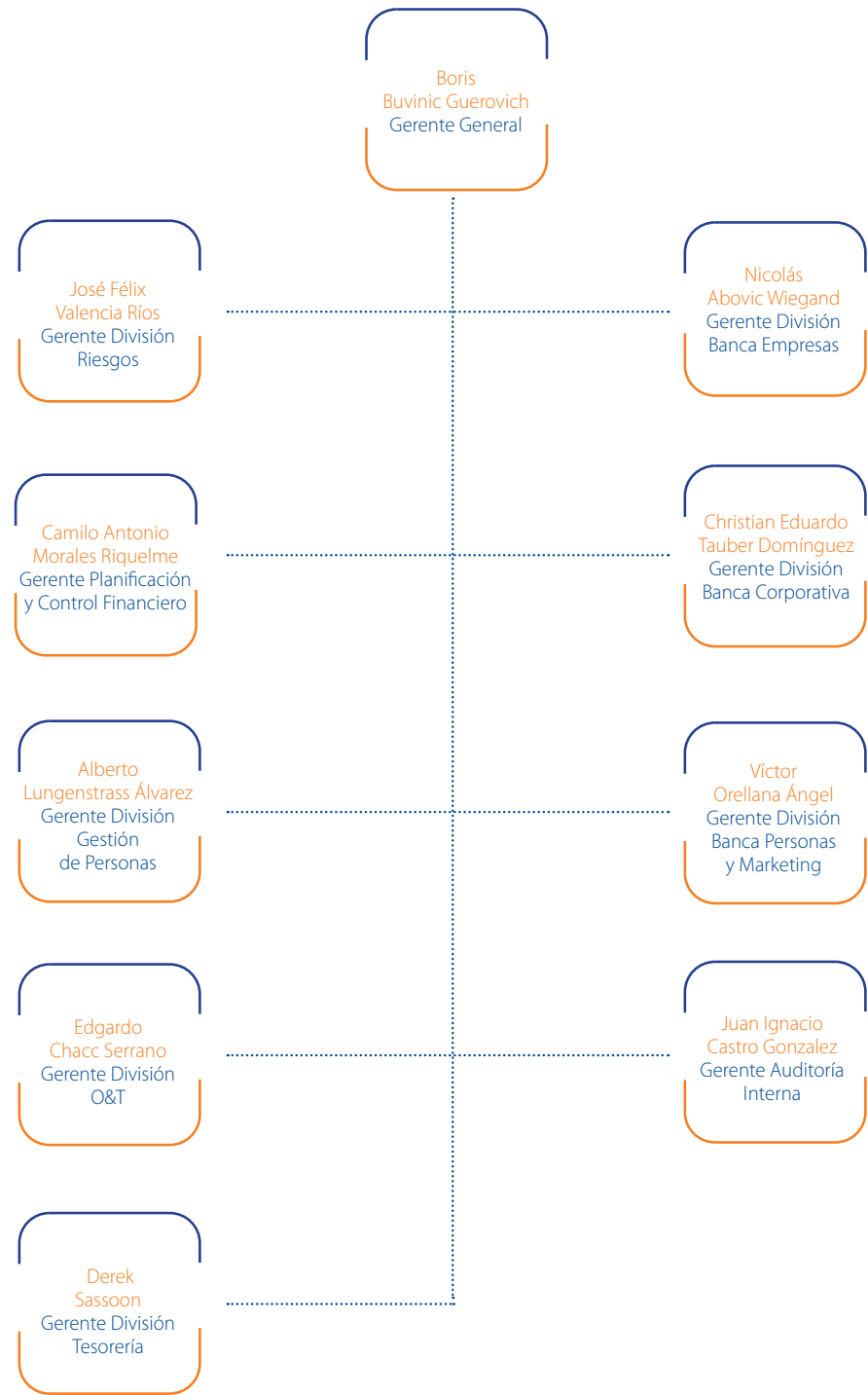
Nombre	Acciones	% Participación
Itaú Chile Holdings, Inc.	1.111.262	99,999999
Boris Alfredo Buvinic Guerovich	1	0,000001
<b>Total</b>	<b>1.111.263</b>	<b>100</b>

## Directorio

Al 31 de diciembre 2011 el directorio se encuentra conformado por:

Nombre	Nacionalidad
Ricardo Villela Marino	Brasileño
Natalisio de Almeida Junior	Brasileño
Oswaldo do Nascimento	Brasileño
Carlos Eduardo de Castro	Brasileño
Renato Ramírez Fernández	Chileno

Administración



El directorio ha adoptado una estructura uniforme de poderes, a objeto de facilitar las labores operativas, de administración y el desarrollo del giro del banco, como también controles internos para el uso de estos poderes. El directorio sesiona 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, de crédito y de mercado, junto con determinar los lineamientos generales que debe seguir la Institución. Es el directorio quien determina, además, las principales conductas a seguir en términos de gobierno corporativo, cumplimiento de las políticas internas y de las regulaciones aplicables.

De acuerdo al marco establecido por el directorio, al Gerente General le corresponde delegar las facultades y conferir a los funcionarios del banco los poderes que requieran para el desempeño de sus cargos, de tal forma de permitir el desarrollo de las operaciones habituales del banco, con las atribuciones especiales que considere conveniente otorgarles para ello.

Atribuciones de fiscalización, supervisión y control de las filiales del banco son también parte de nuestro modelo de gobierno corporativo, a fin de que todas estas unidades se encuentren alineadas con nuestros principios y se controle el cumplimiento de las normas legales.

Los esfuerzos por implementar las mejores prácticas en materia de gobierno corporativo se remontan a 2010, año en que, en el marco del ingreso de Chile a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), el país debió dar cumplimiento a su compromiso de fortalecer diversos aspectos de su ordenamiento jurídico, entre ellos los relativos al gobierno de las empresas. Para dichos efectos se dictó, entre otras, la Ley N° 20.393. En Itaú Chile, con el

Con fecha 20 de junio de 2011, el banco certificó su **Modelo de Prevención de Delitos** conforme a la **Ley N° 20.393**, convirtiéndose así en la primera empresa que contó con dicha certificación.

objeto de analizar la ley y sus efectos, se nombró a un asesor para el directorio, en materias de gobierno corporativo y prevención de delitos, para dar respuesta a la nueva normativa. Este análisis permitió constatar la robustez de nuestro gobierno corporativo, cuyos lineamientos están en el “Manual de Gobiernos Corporativos” que establece un conjunto de principios y normas que regulan el actuar de los diversos órganos de gobierno del banco.

El Holding Itaú Unibanco cuenta con una Política de Gobierno Corporativo, aprobada en agosto de 2011, que se aplica al holding y a sus empresas, en Brasil y el exterior. La estructura descrita anteriormente de banco Itaú Chile está totalmente alineada con la orientación del holding.



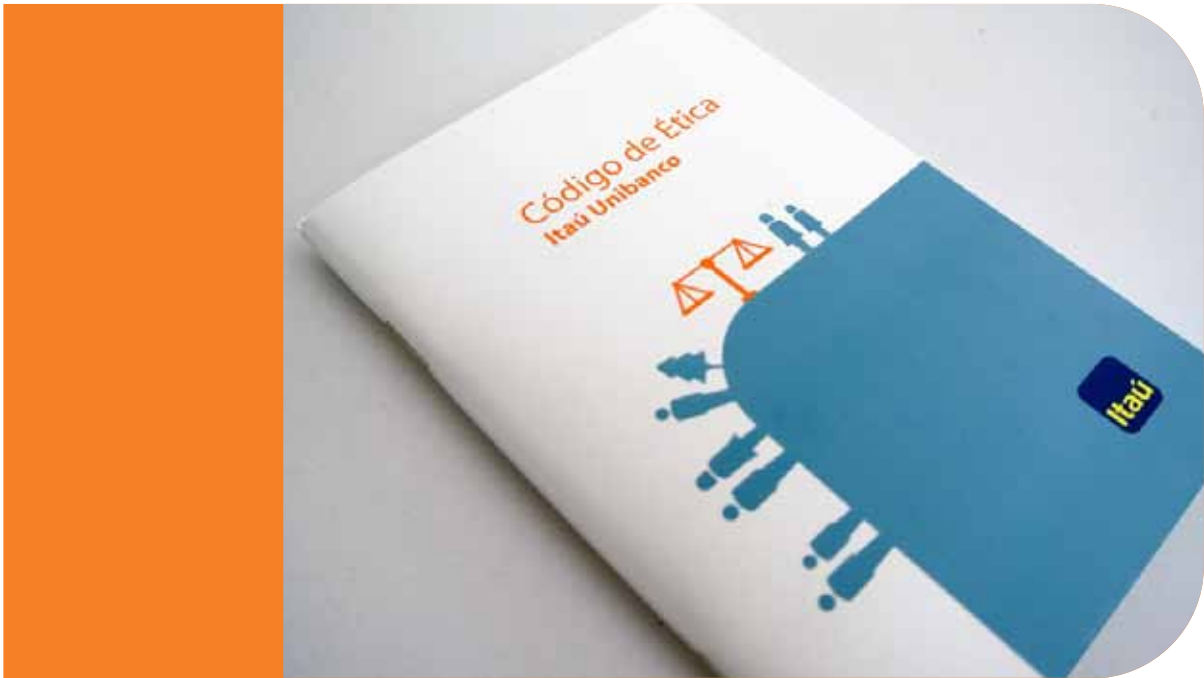
Entre otras políticas que nos orientan, destacamos:

- Código de Ética Corporativo del grupo Itaú Unibanco
- Política de Gobierno Corporativo Itaú Unibanco
- Política Corporativa de Prevención y Combate a los Actos Ilícitos
- Manual de Prevención de Delitos
- Manual de Políticas y Procedimientos de Conoce a tu Cliente
- Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo
- Manual de Prevención del Delito de Cohecho.

## Nuestros Comités

En Itaú Chile también se contempla la existencia de comités, los cuales corresponden a la instancia ejecutiva de administración más importante para discutir sobre la marcha del negocio y garantizar el logro de los objetivos corporativos. Además de los comités que disponen la legislación aplicable y la recopilación actualizada de normas de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, figuran otros comités que apoyan al cumplimiento de los planes estratégicos y, en general, la toma mancomunada de importantes decisiones al interior del banco. En algunos de éstos participan personalmente los directores.

- **Comité de Ética**
- **Comité Calidad y Transparencia de la Información**
- **Comité de Prevención de Delitos**
- **Comité de Prevención de Lavado de Dinero**
- **Comité de Seguridad de la Información y Continuidad de Negocios**
- **Comité de Riesgo Operacional**
- **Comité de Auditoría**
- **Comité de Crédito**
- **Comité de Activos y Pasivos “Alco”**
- **Comité Gestión de Capital**
- **Comité de Gerencia de Operaciones y Tecnología**
- **Comité de Remuneraciones**
- **Comité de Gerenciamiento de Crisis**
- **Comité Gerencial de Dirección**



## Una actuación ética y transparente

La ética es parte fundamental de nuestra visión de negocio, además de ser una guía esencial para Nuestra Manera de Hacer. Porque sabemos que nuestros objetivos no se consiguen a cualquier precio, contamos con un código de ética corporativo que regula las relaciones con los clientes y distintos stakeholders, aplicando principios que resuelven los conflictos de intereses o la aparición de los mismos y que regulan nuestro comportamiento, acciones y decisiones, a fin de señalar el camino a seguir y las reglas que debemos cumplir.

Nuestros valores corporativos aplican de manera constante los principios presentes en nuestro código de ética, los cuales se resumen en cuatro pilares básicos:

### Principio de identidad:

Alineamos nuestras actividades y negocios a la identidad de la empresa, basada en elevados estándares de ética, resiliencia y respeto por la sustentabilidad.

### Principio de buena fe:

Actuamos con transparencia y asumimos la responsabilidad de nuestros actos y elecciones.

### Principio de interdependencia:

Estamos abiertos al diálogo e interactuamos con nuestro público con el fin de compartir acciones y objetivos que lleven al bien común.

### Principio de excelencia:

Cultivamos ambientes que propicien la realización de un trabajo de alta calidad, relevante para quien lo ejecuta, para la institución y para la sociedad.

De este modo, nuestro código es un instrumento de trabajo, para que eficiencia y crecimiento caminen de la mano, con actitudes correctas y objetivos moralmente justificables. Además, y como muestra tangible de la importancia asignada a estas materias, hemos adherido al Código de Conducta y Buenas Prácticas de la ABIF, a la vez que somos parte del Pacto Global de Naciones Unidas, cuyos principios básicos incluyen la anticorrupción y los derechos humanos, entre otros.

La conducta ética se promueve, desde el ingreso de nuevos colaboradores, a través de un proceso de inducción corporativa que contiene la ética, visión y valores corporativos, como uno de sus principales tópicos. En esa oportunidad se hace entrega del código de ética corporativo, el que es suscrito y al cual se adhieren todos los nuevos colaboradores.





Para asegurar el conocimiento de la conducta ética, cada nuevo integrante debe realizar y aprobar el curso tutorial del código de ética; esta capacitación se realiza y se refuerza cada dos años a todos los colaboradores del banco, quienes a su vez son certificados en el conocimiento del código.

De esta forma, la conducta ética se permite y controla, a través de los siguientes procesos en el sistema directivo:

- a) Inducción Corporativa
- b) Capacitación y certificación en:
  - Código de Ética.
  - Prevención de Lavado de Dinero.
  - Adhesión a la Política de Seguridad de la Información.

## Comité de ética

El Comité de Ética se constituyó formalmente en enero de 2011, para dar cumplimiento cabal a la normativa local vigente y estar alineado a la gestión de la ética de Itaú Unibanco. El comité

está conformado por el gerente general, sus reportes directos y el Gerente de Compliance. Se incluyó también al gerente de auditoría, quien participa como invitado, con derecho a voz, pero sin derecho a voto, para preservar su independencia, necesaria para sus labores propias.

Los temas que trata el comité son los siguientes:

- Deliberar sobre asuntos, noticias y acontecimientos internos y externos relacionados con la ética
- Deliberar sobre creación, actualización, consulta e interpretación de los textos relativos a las políticas y procedimientos relacionados con la ética
- Analizar y deliberar sobre dilemas éticos, conflictos de intereses y cuestiones de justicia relativas a la relación con stakeholders, negocios, operaciones, productos y servicios de la organización.
- Analizar y deliberar sobre desvíos de conducta, monitorear el clima ético, evaluar cumplimiento de las políticas relativas a la ética.

La frecuencia de sus reuniones es aproximadamente cada 4 meses, debiendo sesionar al menos 1 vez cada semestre.

Junto con una conducta ética, la transparencia es un valor fundamental en Itaú, a fin de mantener la confianza que nuestros clientes y públicos de interés han depositado en nosotros. Este principio se manifiesta en un estricto apego y cumplimiento de la normativa aplicable y en poner a disposición de los distintos interesados la información del banco que les permita tomar decisiones correctas e informadas, así como disponer de procesos e instancia que permitan a nuestros clientes reportar situaciones que pueden considerarse como dilemas éticos o en conflicto con la doctrina ética. Un ejemplo es la instancia creada a través de la Agenda Abierta, donde clientes pueden agendar reuniones directamente con el gerente general y los gerentes divisionales del banco. Nuestro sitio web también es canal importante para ello.

Del mismo modo, la organización cuenta con una Agenda Abierta Interna que permite a los colaboradores instancias de acceso a los altos ejecutivos del banco, donde pueden expresar sus problemas, conflictos, como también sugerencias de mejora -de manera confidencial-, siendo coherentes con las oportunidades de expresión externas e internas.

Periódicamente, además, la gerencia de Compliance informa a la organización sobre temas y dilemas éticos mediante el boletín informativo bimensual Compliance News. Al finalizar 2011, el 80% de los colaboradores habían suscrito el código de ética y recibido instrucción al respecto. Por otra parte, en octubre del mismo año, nos sometimos a la encuesta de Generación Empresarial “Barómetro de Valores y Ética Empresarial”, la que arrojó resultados

satisfactorios respecto del nivel de conocimiento e integración de los valores y la visión del banco entre los 1112 colaboradores que contestaron la encuesta. Además, nos dio luces sobre los aspectos más sensibles para cada uno de los segmentos del banco en términos de ética y prácticas laborales.

### Barómetro de Valores y Ética Empresarial

¿Se mencionan principios y valores en la Misión y/o Visión de su empresa?

**Sí, 96%**

¿Está claramente definido el significado de los valores de su empresa?

**Sí, 95%**

¿Están presentes los valores en la definición de metas y objetivos de su empresa?

**Sí, 86%**

Empresa		Directivos	
Desigualdad salarial entre hombres y mujeres	12%	Abusos de licencias médicas	8%
Abuso de poder	12%	Desigualdad salarial entre hombres y mujeres	8%
Despreocupación real por promover la vida familiar de los trabajadores	9%	Despreocupación real por promover la vida familiar de los trabajadores	6%
Abuso en el uso de recursos	8%	Abuso de poder	4%
Atribución de méritos ajenos	7%	Discriminación en el empleo y la ocupación	4%
Mandos medios		Bases Organización	
Desigualdad salarial entre hombres y mujeres	11%	Abuso de poder	15%
Abuso de poder	10%	Desigualdad entre hombres y mujeres	14%
Despreocupación real por promover la vida familiar de los trabajadores	9%	Abuso de usos de recursos	11%
Atribución de méritos ajenos	6%	Despreocupación real por promover la vida familiar de los trabajadores	10%
Incumplimiento de los compromisos frente a los empleados	6%	Atribución de méritos ajenos	8%

# Denuncias o reportes de desvíos éticos

Las denuncias que puedan recibirse a este respecto se manejan de manera confidencial. En esta materia se asegura el anonimato del denunciante y la no toma de represalias si se conoce al mismo, solo se solicita que la denuncia contenga los elementos necesarios que permitan una investigación. Existen diversos canales de denuncia, tanto en Chile como en casa matriz, de modo presencial, a través de casilla de voz y/o correo electrónico.

El protocolo indica que al recibirse una denuncia, ésta debe ser tratada por el Gerente de Compliance, quien la revisa en conjunto con el Gerente Divisional de Gestión de Personas, Gerente Divisional de Riesgo y el Gerente Divisional donde desarrolla sus funciones la persona denunciada. Este comité decide si se trata de un asunto que tiene la apariencia de un desvío ético y procede a su investigación, cuya resolución se somete al comité de ética local que es conformado por el Gerente General y todos sus reportes más el Gerente de Compliance. Trimestralmente se informa a casa matriz, la que tiene toda un área especializada en esta materia.

En 2011 no se registraron hechos con características o apariencias de corrupción, por lo que no fue necesario tomar acciones punitivas ni reparatorias. Tampoco se registraron denuncias por acoso sexual o laboral (mobbing).

No obstante aquello, es preocupación permanente de banco Itaú la construcción de un ambiente laboral que permita la realización de un trabajo de calidad, con respeto y atención para todos y todas, en tanto es parte de los principios básicos de nuestro código de ética y de los valores de Nuestra Manera de Hacer.

En ese marco, es relevante señalar que en caso de ocurrir alguna denuncia en términos de relaciones en el trato supervisor / supervisados, ésta es investigada y resuelta por el área de Relaciones Laborales, con el conocimiento del Gerente Divisional.

## Al finalizar 2011, el 80% de los colaboradores habían suscrito el Código de Ética y recibido instrucción al respecto.

Por otra parte, en caso de denuncias por acoso sexual o laboral, su procedimiento y sanciones esta regulado por la legislación local y recogido por nuestro reglamento interno.

# Gestión de riesgos

La gestión de riesgos en Itaú es un proceso clave para el cumplimiento de nuestros objetivos y nuestra visión. En este proceso se identifican y miden los riesgos, potenciales y existentes, en las operaciones del banco; se aprueban políticas, procedimientos y metodologías de gestión y control de riesgos, a la vez que se administra la cartera de riesgo del banco. Todo este proceso se lleva a cabo a partir de matrices de riesgo.

Así, en nuestras matrices de procesos y productos se contempla el mapeo del riesgo de corrupción o cohecho a fin de determinar el nivel y/o posibilidades de ocurrencia del mismo y la aplicación de su respectivo control. Este proceso incluye las matrices definidas como clave para esta materia (Compliance, Gestión de Personas, Proveedores, etc.), así como también las matrices que incluían ofrecimientos de productos del banco a los clientes.

Políticas y manuales que regulan estas materias son: Política Corporativa de Prevención y Combate a los Actos Ilícitos; Código de Ética Corporativo Itaú Unibanco; Manual de Conoce a tu Cliente y Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo; Manual de Políticas y Procedimiento de Prevención del Delito de Cohecho; Políticas de Compras y Pagos;

Política de Donaciones; Política de Obsequios, Regalos y Cortesías.

La capacitación presencial a los colaboradores del banco en estas materias ha tenido como audiencia a gran parte de los ejecutivos de cuenta, de los ejecutivos de ventas y a todos los jefes de servicio y agentes de sucursales. Además, por vía e-learning, a todo el banco.

De esta forma, la conformación de unidades de gestión, administración y prevención y gestión de riesgos es un claro ejemplo de nuestro compromiso con las mejores prácticas en términos de anticorrupción, eficiencia y responsabilidad de nuestros productos y servicios. Estas unidades realizan tareas de verificación de cumplimiento de normas, como por ejemplo la sub gerencia de Riesgo Operacional que verifica el cumplimiento de normas en las sucursales del banco, llevando a cabo, por ejemplo, el proceso de verificación de la Ley Sarbanes-Oxley (SOX)\* en las cuentas contables de materialidad del banco. Del mismo modo, esta unidad como la gerencia de Compliance participan en la aprobación de todo nuevo producto o modificación a los ya existentes, a fin de verificar el adecuado cumplimiento de todas las normas.

En la gestión, la transparencia de las operaciones se logra a través de una unidad que custodia la calidad de las operaciones y del servicio, orientado en los principios y valores corporativos: la gerencia de Calidad y Transparencia asegura un servicio de excelencia y total transparencia con nuestros clientes. Esta unidad lidera iniciativas tales como Agenda Abierta y Consejo de Clientes.

La independencia de la auditoría interna está asegurada por una estructura orgánica que tiene reporte directo a casa matriz.

(\*) Ley impulsada a nivel global por EE.UU. para evitar fraudes corporativos.

# Prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo

Banco Itaú Chile cuenta con un programa de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo que cumple con la normativa chilena aplicable, los lineamientos de nuestra matriz Itaú Unibanco y las mejores prácticas internacionales.

El programa se basa en políticas y procedimientos debidamente conocidos y aplicados, en el conocimiento de nuestros clientes, en una relación de colaboración con el regulador, en el monitoreo de las transacciones para detectar aquellas que resulten inusuales, en completos planes de capacitación y difusión, en el reporte de operaciones sospechosas, todo ello con el compromiso desde nuestro directorio y nuestra cultura de cumplimiento.

En este marco hemos suscrito el Acta Patriótica y el Cuestionario de Wolfsberg, ambos documentos internacionales que dan cuenta del combate a estas prácticas corruptas. Además, el banco fue la primera empresa en Chile en certificar su modelo de prevención de delitos (lavado de activos, financiamiento del terrorismo y cohecho) de acuerdo con la Ley N° 20.393 de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas.

Las materias de prevención de lavado de activos, de financiamiento del terrorismo, la Ley N° 20.393 y el manual de prevención del delito de cohecho fueron parte integrante de las capacitaciones dadas durante este año. Estos son temas constante y anualmente auditados por nuestra auditoría interna, externa y por el ente regulador, la SBIF.

Itaú no ha recibido ninguna multa ni sanción por este concepto.





# Ámbito Social

## Principios del Pacto Global reflejados en este capítulo

- 1 Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional.
- 2 Evitar verse involucrados en abusos de los derechos humanos.
- 3 Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento de los derechos a la negociación colectiva.
- 4 La eliminación de todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio.
- 5 La abolición del trabajo infantil.
- 6 La eliminación de la discriminación respecto del empleo y la ocupación.
- 7 Las empresas deben apoyar la aplicación de un criterio de precaución respecto de los problemas ambientales.
- 8 Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.
- 10 Las empresas deben actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.



# Nuestros Colaboradores

La meritocracia se ha definido como un tema estratégico para los próximos años en Itaú, entendiendo que la performance sustentable pasa por el reconocimiento de las diferencias de nuestros colaboradores y la adecuada evaluación de su desempeño respecto a esas diferencias.

## Orgullo de pertenecer

La performance sustentable comienza por y con nuestros colaboradores, todos quienes construyen a diario nuestro banco.

Es por ello que primero debemos conocer quienes son, para luego difundir ampliamente nuestra cultura corporativa, que incluye un énfasis en la meritocracia, la formación y el desarrollo de los talentos internos, además de un fuerte impulso en conseguir entornos laborales seguros y agradables, porque queremos que los colaboradores del banco sientan orgullo de pertenecer a Itaú, y se

identifiquen con la visión, los valores y la estrategia de la organización.

También nos preocupamos por reconocer el compromiso de nuestros colaboradores, por lo que durante 2011 fueron distinguidos 283 personas por su trayectoria en banco Itaú Chile, 10 fueron destacados por representar y vivenciar nuestros valores corporativos y 2 participaron en el programa de casa matriz "Orgullo de Pertenecer", viajando a Brasil para ser distinguidos por sus 30 años de antigüedad.

Total colaboradores Itaú Chile

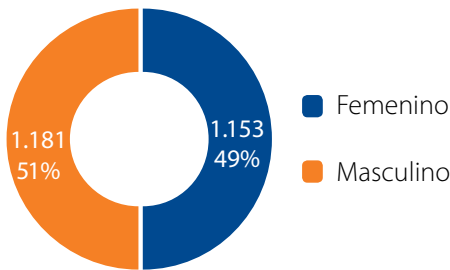
2.334

(a diciembre de 2011)

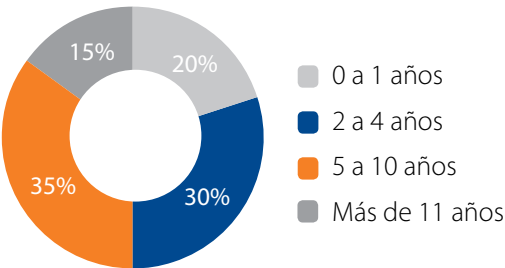
Durante este período se realizaron **605** contrataciones externas; **390** por reemplazo y **215** incrementales, lo que representa un aumento del **38,4%** sobre igual período de 2010.



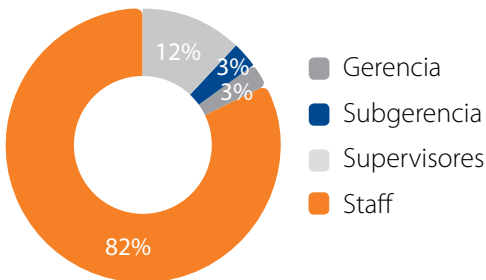
Colaboradores por género



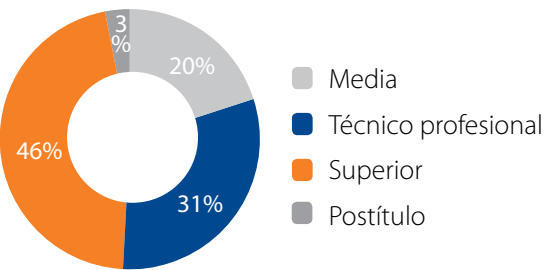
Colaboradores según antigüedad



Colaboradores según segmento



Colaboradores según nivel educacional



Colaboradores por regiones

Región	Porcentaje	Género		Totales
		Femenino	Masculino	
Primera Región	1,4%	22	11	33
Segunda Región	1,9%	21	23	44
Tercera Región	0,4%	7	3	10
Cuarta Región	0,7%	9	7	16
Quinta Región	3,9%	57	34	91
Sexta Región	1,3%	17	14	31
Septima Región	1,4%	19	13	32
Octava Región	4,2%	56	42	98
Novena Región	1,2%	15	13	28
Décima Región	1,9%	30	13	43
Décima Segunda Región	0,5%	6	6	12
Región Metropolitana	81,2%	894	1.002	1.896
Totales	100%	1.153	1.181	2.334

La gerencia de Gestión de Personas es la encargada de liderar estos procesos, contribuyendo a la creación de una cultura corporativa con especial énfasis en las personas.

Considerando este objetivo desarrolla su trabajo impulsando la comprensión, adhesión y compromiso de los colaboradores con hacer realidad la visión del banco, estimulando a éstos a vivir los valores corporativos y cumplir con los objetivos comerciales y de negocios comprometidos. Promueve también un enfoque de relaciones simples y directas, fundamentalmente entre quienes tienen la responsabilidad por la administración de los procesos claves en materias de gestión de personas y los “clientes internos” de la organización (gestores, supervisores y colaboradores).

Durante el último trimestre de 2011, la división de Gestión de Personas se reestructuró en tres subgerencias: a) Área de Personas, Procesos y Control, b) Gestión de Performance y Meritocracia, y c) Cultura y Desarrollo Organizacional, a fin de potenciar y optimizar su capacidad de responder a las necesidades y objetivos del banco y sus colaboradores.



## La cultura Itaú

La cultura corporativa que hemos denominado Nuestra Manera de Hacer, lanzada por Itaú Unibanco en 2010, es un sello distintivo de nuestra organización, y está orientada por nuestra visión de “ser líderes en performance sustentable y en satisfacción de los clientes”. Al ser pilar fundamental de la organización, es de vital importancia a la hora de integrar a los nuevos colaboradores, quienes participan de un programa de “Inducción Corporativa” que consta de 2 actividades: Inducción Corporativa Presencial e Inducción e-learning normativa, gestionados por la subgerencia de Cultura y Desarrollo Organizacional.

Durante 2011, desarrollamos una serie de iniciativas tendientes a fortalecer la cultura,

potenciar talentos, aumentar la eficiencia y transformar al banco en una de las mejores empresas para trabajar. Entre estas iniciativas se cuenta el programa “Mapa de Cultura Nuestra Manera de Hacer” el cual mediante una metodología didáctica e innovadora, implementada en talleres impartidos por facilitadores internos, reunió a 1.390 colaboradores en distintas mesas de trabajo, para conversar sobre situaciones cotidianas en las que era posible vivir nuestros valores. En ese marco, se realizó también la difusión del manual “Nuestra Manera de Hacer” a todos los colaboradores y en todas las sucursales de Itaú a lo largo del país.



## Acciones para implementar la **identidad, ética y cultura corporativa**

- **Taller de Mapa de Cultura.** Conformado por mesas de trabajo en las que participan 10 a 14 colaboradores de diferentes áreas del banco. El facilitador propicia conversaciones en torno a la analogía de un Rally cuyo objetivo es recorrer 5 estaciones donde los protagonistas (líderes, colaboradores y clientes) deben resolver diferentes situaciones y superar obstáculos. La resolución de éstos proviene de la práctica de los 10 valores de Nuestra Manera de Hacer hasta llegar a la meta “ser el banco líder en performance sustentable y en satisfacción de los clientes”.
- **Kit de Bienvenida.** Cada colaborador recibe un kit de bienvenida que contiene el Manual de Nuestra Manera de Hacer y el Código de Ética, entre otros documentos.
- **Comunicaciones Internas.** Campañas internas sobre temas relevantes de nuestro Código de Ética y Nuestra Manera de Hacer. Junto a las campañas de mailings, disponemos de una casilla de correo siempre accesible para consultas ([codigodeetica-chile@itau.cl](mailto:codigodeetica-chile@itau.cl)).
- **Integración Corporativa.** Una vez al mes damos la bienvenida a los nuevos colaboradores en un día de inducción corporativa, en la que reciben información entregada por gerentes y expertos de cada área, referido a temas fundamentales del banco como nuestra cultura, eficiencia, ética y meritocracia, entre otros.
- **Módulo e-learning de Ética Compliance.** Junto con el Código de Ética suscrito por los colaboradores, también se difunden estos temas a través de e-learning normativos periódicos.



Día a día transformamos **Nuestra Manera de Hacer** en una realidad

# Meritocracia y no discriminación

Al ser un banco global, Itaú Unibanco pone especial énfasis en la práctica de la no discriminación, lo que se traduce en un fuerte compromiso con la diversidad y la meritocracia. Este compromiso está validado por la **Política de Diversidad de Itaú Unibanco**, basada en tres principios básicos:

- 1. **Competencia justa frente a diferencias**, garantizando la igualdad de oportunidades para todos, en un ambiente de respeto mutuo.

- 2. **Heterogeneidad**, garantizando la representación de los diferentes actores de la organización, así como las condiciones de acceso, permanencia y movilidad dentro de ésta.
- 3. **Aplicación de políticas y proyectos valorando y promoviendo la diversidad**, garantizando la calidad y el éxito de las acciones de todos los involucrados.

En este marco, en Itaú Chile todos los colaboradores y sobre todo los gestores, deben procurar relacionarse desde el reconocimiento y valoración de las diferencias, tomando decisiones y evaluando el desempeño desde dicha óptica.

### Principios de meritocracia en Itaú Unibanco

1) La meritocracia es una de las principales convicciones de Itaú Unibanco. Por ello, entendemos que su práctica es un derecho y un deber de todos.

2) Nuestros colaboradores deben establecer metas claras y desafiantes para ellos mismos y para sus equipos. Sólo así será posible reconocer desempeños diferenciados de manera diferenciada.

3) Las evaluaciones periódicas de performance son uno de los instrumentos más importantes de la meritocracia en Itaú Unibanco y deben ser realizadas como mínimo una vez al año, para todos los colaboradores.

4) Las evaluaciones de performance deben considerar no sólo las metas (objetivos) establecidas en el periodo, sino también el alineamiento con Nuestra Manera de Hacer. Para Itaú Unibanco es importante el "cómo" se hace tanto como el "qué" se hace.

5) El ejercicio de evaluación debe ser absolutamente transparente para los evaluados.

6) Los evaluados, sin excepción, deben conocer su posición relativa al final del proceso de evaluación, como garantía de transparencia del proceso de gestión.

7) El proceso de evaluación exige retroalimentación honesta y transparente en relación con la performance. Debe resaltar puntos fuertes y débiles, el potencial y las perspectivas del profesional, relevando por sobre todo su desempeño.

8) Ninguna decisión sobre promoción, aumento por mérito, oportunidades en una nueva función, asociación o desvinculación puede ser tomada sin tener como base la evaluación individual relativa del colaborador.

9) Los líderes deben encontrar espacios y ofrecer oportunidades para que los mejor evaluados desplieguen plenamente su potencial dentro de la organización.

10) Las personas son las principales responsables por las propias carreras. Todas deben buscar continuamente mejores oportunidades profesionales dentro de la institución.

## Valoración de la diversidad

En todos los contratos de trabajo y en nuestro reglamento interno se consigna claramente que en banco Itaú se respetan las diferencias políticas, religiosas, culturales, etc. En tanto, reconocer una performance diferenciada supone también reconocer diferencias en estos aspectos, como también en las "capacidades diferentes", promoviendo la inclusión de personas con discapacidad a nuestro equipo de colaboradores, porque tenemos la convicción de que la realización personal y laboral debe ser para todos.

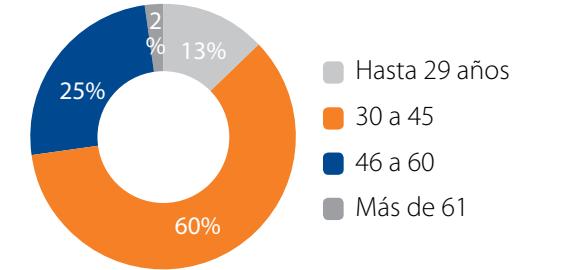
De esta forma, durante 2011 se incorporaron a nuestro staff dos colaboradores con un grado de discapacidad, lo que nos desafía a seguir avanzando en términos de ofrecer espacios y herramientas de apoyo, que faciliten el desarrollo para los colaboradores con capacidades diferentes.

La valoración de la diversidad se manifiesta también en la proporción equilibrada en términos de género y edades, y tenemos como desafío impulsar dichos equilibrios, de acuerdo a las necesidades y perspectivas del negocio, en los distintos niveles jerárquicos de la organización.



Colaboradores por género según segmento		
	Mujeres	Hombres
Nivel Gerencia	7%	93%
Nivel Subgerencia	26%	74%
Nivel Supervisores	33%	67%
Nivel Staff	54%	46%

## Colaboradores según edad



## Reconocimiento a la gestión y desarrollo profesional

Para reconocer institucionalmente la contribución de nuestros colaboradores, contamos con un Programa de Reconocimientos que a 2011 contaba con 4 ejes principales: Programa de Desarrollo Profesional, Programa de Trayectoria; Yo vivo los 10 valores Itaú y Espíritu Itaú.



## Programas de **reconocimiento en banco Itaú**

**Programa de Desarrollo Profesional:** Fomenta el desarrollo de carrera al interior del banco, premiando a los colaboradores que muestran excelencia en su trabajo (medido a través de la evaluación de desempeño), otorgándoles nuevas metas, nuevos desafíos y la posibilidad de desenvolverse en nuevas áreas, a través del *Job Posting interno\**.

**Programa de Trayectoria:** Apunta a reconocer los años de servicio de nuestros colaboradores, destacando a quienes cumplen 5, 10, 15, 20, 25 y 30 años o más en nuestro banco, dando cuenta de una larga trayectoria profesional y también personal. Nos enorgullece ver familias y amistades formadas en Itaú, por eso reconocemos aquello a través de este programa.

**Yo vivo los 10 valores de Itaú:** Es un reconocimiento implementado desde 2010, que es parte fundamental de nuestra cultura corporativa, premiando a quienes viven y practican a diario cada uno de los valores que nos identifican. Así, se reconoce la capacidad de iniciativa, el liderazgo ético, los aportes a la performance sustentable y la satisfacción de clientes, entre otros. Cada año se premia a 10 colaboradores, que representan cada uno de los 10 valores de Nuestra Manera de Hacer.

**Espíritu Itaú:** Este programa sintetiza Nuestra Manera de Hacer en un único reconocimiento, que destaca aportes excepcionales y transversales a la gestión sustentable en cada una de las gerencias y áreas del banco. Los reconocidos con el Espíritu Itaú son representantes integrales de los valores del banco. Los gerentes divisionales tienen la misión, semestralmente, de dar a conocer los nombres de quienes encarnan de la mejor manera nuestro Espíritu Itaú.

**Premio Walter Moreira:** Fue implementado por Itaú Unibanco a nivel regional, y reconoce hace 11 años los esfuerzos en la búsqueda de la performance sustentable. Los colaboradores del holding inscriben proyectos realizados durante el año en las categorías eficiencia, innovación, calidad o a personas destacadas en la gestión de equipos.

En 2011 se inscribieron más de 500 proyectos de todo el Holding Itaú Unibanco, siendo seleccionados dos de Itaú Chile.

(\*) Sistema de reclutamiento y selección interno en el cual, ante un cargo o una posición vacante en la organización, se llama a postular a los propios colaboradores, de acuerdo al perfil requerido.

## Gestión de clima y **relaciones laborales**

En banco Itaú procuramos generar y mantener un ambiente de trabajo acogedor y motivador, que estimule las buenas relaciones entre colaboradores, que promueva la meritocracia, el reconocimiento e incentive el intercambio de ideas, entre otros. En ese marco, hemos desarrollado una serie de iniciativas, dependientes del área de Relaciones Laborales, tendientes a contribuir positivamente en este aspecto. Así, los colaboradores cuentan con el programa

“Agenda Abierta” como una de las instancias formales para presentar inquietudes, a la vez que es posible hacer llegar éstas al Comité de Ética y al Comité de Relaciones Laborales cuando amerite. Cada instancia revisa en detalle el caso, solicita entrevistas con las partes involucradas, y resuelve informando a ambas partes y gerencias de los involucrados

### **Agenda Abierta para colaboradores**

Agenda Abierta es un canal de comunicación clave para el banco, ya que entrega en forma personal, franca y ágil una respuesta a las

problemáticas planteadas por los colaboradores que requieran tener una conversación directa con cualquiera de los gerentes del banco.

Para solicitar una Agenda Abierta, el colaborador sencillamente debe escribir a la casilla electrónica o llamar a los teléfonos disponibles para ello. Una vez recepcionada la solicitud de Agenda Abierta, Relaciones Laborales contacta al gerente y le solicita una agenda para el colaborador que lo requiere. Posterior a la reunión que sostuvo el colaborador con el gerente, Relaciones Laborales contacta al gerente para apoyarlo en cualquier gestión que requiera para dar solución rápida al colaborador sobre los planteamientos que realizó.

Durante 2011 se concertaron 91 encuentros con las distintas gerencias en el programa “Agenda Abierta para Colaboradores”.

### **Derecho a sindicalización**

En Itaú entendemos que la organización de nuestros colaboradores y su libertad de asociación es un valor y no un riesgo. La organización actúa de acuerdo con los principios y derechos sustentados por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), los principios del Pacto Global de Naciones Unidas y la normativa vigente en Chile, las cuales garantizan la libertad sindical, la protección del derecho a la sindicalización, su libre funcionamiento, sin injerencia de las autoridades, y el derecho de sindicalización y de negociación colectiva.

Es por esto que anualmente se realizan contratos amparados en convenios colectivos, negociados por el “Sindicato Nacional de Trabajadores de Empresa banco Itaú”, en funcionamiento desde 2007.

Mensualmente el área de Relaciones Laborales se reúne con los representantes del sindicato, existiendo también la atención telefónica y el programa Agenda Abierta Interna para profundizar dicha relación, todo con el fin de levantar planteamientos/ requerimientos y derivarlos a las unidades correspondientes.

La relación con el sindicato es de un diálogo muy cercano, de confianza mutua, estableciéndose negociaciones anticipadas sin tensiones o desconfianzas, lo que ha significado un gran aporte y colaboración al buen clima laboral en el banco.



La **tasa de sindicalización** a 2011 es de un **23%** de la dotación total, es decir, **536 colaboradores en sindicatos**

### **Manejo de conflictos**

Algunos de los casos que se levantan en el programa Agenda Abierta Interna o en las reuniones con el sindicato corresponden a situaciones de conflicto, inquietudes, problemas personales, físicos y/o psicológicos, así como también solicitudes excepcionales de beneficios u otros, que vivencian y requieren los colaboradores en su vida laboral, sean o no socios del sindicato. Éstas son atendidas y evaluadas por Relaciones Laborales, quien analiza el caso presentado, contacta al colaborador afectado y a quienes considere necesario para la investigación, junto a la gerencia del colaborador, con el propósito de tener toda la información necesaria para poder resolver su caso. Esta información es muy importante dado que permite lograr un diagnóstico y evaluación clara y precisa de lo que ocurre.



Cada caso es resuelto y comunicado a todas las partes involucradas. Si el colaborador no queda conforme con la resolución final de su caso, tiene la posibilidad de seguir apelando con las instancias que considere necesarias para manifestar su descontento.

En caso de existir situaciones de acoso sexual, el área de Relaciones Laborales, además del Comité de Ética, recepciona las acusaciones, evalúa con la celeridad que corresponda los casos, entrevistando a los involucrados y estableciendo el procedimiento indicado por ley, cumpliendo plazos y presentando la denuncia de ser necesario, de acuerdo a la investigación. Los procedimientos internos a este respecto están contenidos en el artículo 44 y 45 de nuestro Reglamento Interno, donde se establecen los principios en los que están fundadas las relaciones laborales en nuestro banco y los procedimientos en caso de acoso sexual, respectivamente.

Cliente interno

Anualmente se llevan a cabo 3 importantes estudios junto a los colaboradores, para conocer sus percepciones y opiniones respecto al banco y sus distintas políticas, acciones y programas en relación con clima laboral, bienestar, productos y servicios para colaboradores y clientes, entre otros. Estas encuestas son:

Índice de Calidad Interna (ICI)

Índice de Calidad Interna es un estudio anual para medir la calidad de servicio entregada por las diferentes áreas del banco a sus clientes internos.

- Evaluar la calidad de servicio global de banco Itaú.

- Evaluar la calidad de servicio global de cada área al interior de banco Itaú.
- Evaluar la calidad de cada una de las funciones o servicios ofrecidos por cada área funcional.
- Identificar las oportunidades de mejoramiento.
- Identificar las áreas que más inciden en la percepción global.
- Proponer un plan de acción con los resultados finales.
- Promover la entrega de un mejor producto y servicio al cliente externo.
- Optimizar los procesos, reduciendo los costos y tiempos e incrementando los resultados.

El modelo de medición se construye utilizando una escala de satisfacción de 5 puntos: 5 (muy satisfecho), 4 (satisfecho), 3 (regular), 2 (insatisfecho), y 1 (muy insatisfecho). Las evaluaciones 3 o inferiores requieren un plan de mejora.

Para llevar a cabo esta evaluación se desarrolla una encuesta dirigida a los usuarios receptores de los servicios medidos, la que considera cuatro conceptos principales: relacional, compromiso, desempeño y tiempo.

Estos resultados evidenciaron que un 67% de los colaboradores encuestados manifestaron grados de satisfacción respecto al banco, mientras el 33% expresó reparos, especialmente respecto a temas de operaciones y tecnología, los cuales se deben a la puesta en operación del nuevo edificio corporativo y la migración a nuevos programas y plataformas. Nuestro desafío es mejorar aquello, en términos técnicos y también en cuanto a las comunicaciones al respecto.

La encuesta ICI de 2011 fue respondida por el 81% de los colaboradores y arrojó los siguientes resultados:					
ICI	2011				
	Muy Satisfecho	Satisfecho	Regular	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
Satisfacción Global	11%	56%	29%	4%	0%
TOTAL	67%		33%		

Encuesta Habla Francamente

La Manera de Hacer Itaú busca tener colaboradores optimistas y entusiastas que contribuyan a que el trabajo sea estimulante y desafiante. Para apoyar este importante valor, banco Itaú en asociación con Great Place to Work®, realiza una encuesta de clima a todos los colaboradores, desde el año 2007. A partir del año 2009, ésta comenzó a aplicarse anualmente, con el objeto de conocer la percepción de los colaboradores respecto al ambiente de trabajo. La encuesta, denominada Habla Francamente, es una herramienta que permite conocer la opinión de los colaboradores sobre aspectos que influyen en su nivel de satisfacción en el día a día. Por lo tanto, los beneficios para Itaú son:

- Ayudar a los gestores con información sobre el clima organizacional.
- Orientar la planificación e implementación de acciones de mejora.
- Evaluar el comportamiento de los gestores frente a los resultados de su área.
- Constituir un indicador de referencia para metas de performance.

Habla Francamente recoge opiniones sobre dos ámbitos: la visión del gestor inmediato y la visión respecto del banco.

La primera es la opinión del colaborador sobre su jefe directo, la segunda recoge la opinión de todos los colaboradores sobre el banco como un todo, en relación a las políticas corporativas y los diversos gestores.

Se seleccionó Great Place to Work® ya que su metodología recoge los factores más relevantes que puedan afectar la satisfacción de los colaboradores.

Todos los ítems encuestados tienen igual importancia, de hecho para definir los resultados de la encuesta, se utiliza el promedio total de las notas de los colaboradores. Este resultado evalúa el cumplimiento de las metas al respecto, de todos los gerentes, subgerentes y supervisores del banco (el peso varía entre un 10% y un 15% del total de sus metas).

Responde.  
Participa.  
Transforma.

El éxito de esta encuesta depende de todos nosotros.  
**¡Participa!**



Gestión de Personas define planes de acción para los ámbitos que afecten transversalmente a todo el banco y que fueron evaluados por debajo del promedio de la encuesta total. A la vez, y en conjunto con la línea, se generan planes de acción para cada área en ámbitos que hayan sido evaluados por debajo del promedio del banco, dando prioridad obviamente a los que presenten una mayor brecha negativa.

Los resultados de la encuesta se agrupan por áreas, lo cual nos permite correlacionarla con otras encuestas como ServiTest o ICI la cual se segmenta por gerencias divisionales.

**Encuesta RSE y Voluntariado**

Esta encuesta se realiza anualmente con el objetivo de indagar en las percepciones e intereses de los colaboradores de banco Itaú respecto a las acciones de RSE desarrolladas durante el año.

En 2011, los principales resultados apuntan a que la evaluación RSE de banco Itaú por parte de sus colaboradores es positiva, demostrando un incremento desde el año 2008 (cuando se aplica la encuesta por primera vez). Un 85% de los colaboradores considera que el banco es socialmente responsable.

En cuanto a la evaluación de la gestión de RSE, se ha segmentado esta evaluación en los ámbitos económico, ambiental y social. En 2011, los 3 ámbitos presentan una leve disminución en relación al año anterior, sin embargo mantiene un buen promedio.

Además, se realiza una consulta con respecto a iniciativas concretas llevadas a cabo tanto de RSE interna como externa. Los promedios generales presentan una mejora en relación al año anterior.

Reclutamiento, selección y remuneraciones

Nuestro énfasis en la meritocracia, en el trabajo en equipo y en la responsabilidad que nos cabe en gestionar los talentos internos se evidencia desde el principio de los procesos de reclutamiento y selección. Desde la Subgerencia de Personas, Procesos y Control se realizan gestiones transparentes, donde los postulantes

conocen todos los aspectos relacionados con la postulación, el cargo y las expectativas, donde priman las competencias, habilidades y actitudes de los postulantes, sean internos o externos.

Itaú siempre prioriza la promoción interna, por lo que al producirse una vacante se llama a los colaboradores a través del proceso de Job Posting. En 2011, 158 vacantes se llenaron con procesos de esta naturaleza. Junto con la promoción, evidentemente, se ajustan las remuneraciones, perfiles de cargo y criterios de evaluación de los colaboradores.

Para público externo, existen ofertas de trabajo a través de portales especializados y siempre está abierta la recepción de postulaciones a través de nuestra página web, en la sección “Trabaje con Nosotros”.

Como adherentes al Pacto Global y alineados con las políticas de Itaú Unibanco y la legislación nacional, en Itaú Chile rechazamos el trabajo infantil y las prácticas de trabajo forzado, así como también prácticas que atenten contra la meritocracia e impliquen influencias indebidas. Esto consta en nuestro Reglamento Interno, donde se señalan como condiciones básicas para ser contratado por Itaú, entre otras:



- a) Tener a lo menos 18 años de edad cumplidos.
- b) Cumplir satisfactoriamente el proceso de selección.
- c) No tener conflicto de interés por parentesco con algún trabajador de banco Itaú ni de alguna empresa relacionada.
- d) No tener conflicto de interés por actividad.
- e) En caso de duda sobre la existencia de conflicto se deberá informar al área de Gestión de Personas, que evaluará la situación y aprobará, si correspondiere, la contratación.
- f) Si se trata de un candidato que ha trabajado anteriormente en banco Itaú o alguna Empresa relacionada, no haber sido despedido por el banco.

No obstante lo anterior, y en atención a nuestros colaboradores con hijos en edad de práctica profesional, en Itaú ofrecemos un espacio para dicho proceso, mediante el Programa de Prácticas Profesionales. Durante 2011, 70 estudiantes realizaron su práctica profesional en Itaú, muchos de ellos hijos de colaboradores. Sin embargo, en nuestro afán de dar oportunidades a todos, las vacantes para prácticas también fueron ocupadas por 11 ex alumnos del programa Semana Empresa (sobre el programa Semana Empresa véase página 79 de este informe).

Política de Remuneraciones

Nuestra Política de Remuneraciones es clara en la reglamentación, estandarización y sistematización de todo lo relativo al planeamiento, toma de decisiones e implementación de los procesos asociados a la remuneración, y es aplicable a todos los colaboradores del banco, independiente de su nivel jerárquico y modalidad contractual.

Todas las decisiones salariales deben ser parte del Plan Anual de Remuneraciones del banco. Para asegurar el cumplimiento de estos principios básicos, en banco Itaú Chile procuramos retribuir el oficio, trayectoria, desempeño y contribución de nuestros colaboradores, basándonos en un sistema de comparación de cada uno de los cargos o funciones específicas, debidamente descritas y evaluadas, con el valor de aquellos cargos en el mercado (homologación). Para lo anterior se entiende “mercado”, como aquél grupo

**Principios básicos para el pago de remuneraciones en Itaú:**

**Mérito Individual:** las remuneraciones deben reflejar los méritos individuales expresados en el nivel jerárquico y de responsabilidades de la función/cargo del colaborador, como su desempeño y trayectoria personal en la organización (mérito).

**Alineamiento:** las remuneraciones, su política, sus definiciones, procedimientos y prácticas deben estar alineadas corporativamente.

**Competitividad:** deben contribuir a atraer, adherir y/o retener a las personas de talento que requiere la organización, respondiendo eficazmente a las prácticas, “volatilidades” y situaciones específicas del mercado laboral.

**Confidencialidad:** se debe respetar el carácter personal de las remuneraciones, por lo tanto, se exige un tratamiento que asegure su confidencialidad de dicha información, debiendo ser conocida sólo por el colaborador y su línea directa de supervisión.

**Transparencia:** la Política de Remuneraciones, sus definiciones y procedimientos deben ser conocidas por todos (gestores y colaboradores).

**Equidad Interna:** las remuneraciones deben ser equitativas, de manera que a iguales funciones, desempeño y trayectoria individual, deben observar un grado de equidad apropiado.

**Legalidad:** las remuneraciones, sus procedimientos y prácticas deben cumplir siempre con las leyes vigentes.

Mediante nuestros procesos de **Job Posting** y promociones, se realizaron **158** movimientos internos durante 2011, lo que significó un **aumento del 56%** respecto al año anterior.



de compañías definidas como “competencia relevante”. Esta comparación se realiza a través de encuestas formales, válidas y confiables, diseñadas y administradas por un tercero experto, contratado para estos efectos por el conjunto de bancos de la “industria” (Comité RR.HH. de la SBIF).

De esta forma, siguiendo los lineamientos corporativos, en Itaú pretendemos que los salarios que retribuyen el trabajo de nuestros colaboradores se encuentren en torno al promedio del mercado, con límites mínimos y máximos que están entre el 80% y 130% de la media del mercado. Independientemente de lo anterior y por razones estratégicas y/o de mercado, en ocasiones es necesario posicionar cargos, estamentos o segmentos funcionales en percentiles distintos a la media.

Este lineamiento se aplica a todos los colaboradores, sin consideración de género, lo que asegura una equidad salarial entre hombres y mujeres.

El sueldo mínimo a ser percibido por los colaboradores del banco, tras el convenio colectivo de 2011, quedó estipulado en \$300.000 bruto, tanto para contratos con sueldo fijo como aquellos con sueldo variable. Los colaboradores con sueldo mínimo en el banco representan el 9,7% del total de la dotación, siendo todos comisionistas por ventas.

Los sueldos de los colaboradores de Itaú no contemplan como parte de la remuneración las asignaciones por movilización, pérdidas de caja, desgaste de herramientas, colación, viáticos, prestaciones familiares otorgadas por ley, indemnizaciones por años de servicio. Ello en cumplimiento de la legislación laboral descrita en el Código del Trabajo, Capítulo V.

## Gestión del desempeño

Reconocer performances diferenciadas de manera diferenciada es nuestro principal objetivo en términos de gestión del desempeño y en favor de la meritocracia. Procuramos medir los resultados obtenidos durante el año a partir del desempeño de cada colaborador, evaluando también el grado de alineamiento con la cultura Itaú.

Este proceso de evaluación de desempeño tiene un carácter cíclico, por lo que lo denominamos ciclo de desempeño, el cual permite proveer los mecanismos y orientación correcta a cada colaborador y gestor a fin de lograr las metas que se propone el banco, cada una de las áreas y cada uno de los colaboradores.

### Ciclo de desempeño



### Definición de metas

El proceso de formulación y establecimiento de metas es un proceso que se lleva a cabo en conjunto entre el colaborador, el gestor del área y, en ocasiones, colaboradores y gestores de otras áreas, considerando las estrategias de éstas y los objetivos corporativos. Las metas que promovemos no son sólo financieras. Se trata de integrar aspectos financieros, de satisfacción de clientes, de procesos y de gestión de personas. Todas las gerencias tienen prioridades en los 4 ámbitos de metas, pero cada persona tendrá ponderación distinta en sus metas individuales, dependiendo de cuáles son sus tareas específicas y su ámbito de acción.

### Coaching o feedback de desempeño

Entendemos que recibir retroalimentación es fundamental para el buen desarrollo y desempeño profesional. Por ello, nuestro ciclo considera el coaching como instancia en que el supervisor entrega una retroalimentación respecto del desempeño de los colaboradores, de manera clara, transparente y precisa, destacando las fortalezas

como también detectando las debilidades con el propósito de alinearse con los objetivos que una performance sustentable requiere. Cada colaborador de Itaú puede solicitar un coaching a su supervisor directo, tanto de manera informal durante el año como de manera formal al finalizar cada proceso de evaluación de desempeño.

### Evaluación de desempeño

Los colaboradores de Itaú son evaluados en un proceso técnico a través del cual, en forma integral, sistemática y continua, se valora el conjunto de actitudes, rendimientos y comportamientos laborales del colaborador en el desempeño de su cargo, cumplimiento de sus funciones y metas. Todo este proceso se lleva a cabo en forma electrónica, por medio de los formularios de evaluación que cada supervisor recibe en su sitio personal. El proceso finaliza cuando cada colaborador acepta sus metas y resultados. Existen dos instancias al año para el proceso de evaluación, a fin de monitorear el desempeño y poder corregir situaciones que sean necesarias.







Incentivos y beneficios

Los resultados obtenidos en la evaluación de desempeño son, evidentemente, un dato relevante para determinar beneficios por un buen desempeño. De este modo, programas de incentivos, planes de carrera, planes de sucesión, capacitación y formación especializada, y acceso a otros beneficios tales como becas académicas o productos financieros, están ligados a la evaluación que hemos explicado.

Cada colaborador recibe e-mails donde se le informa de las distintas etapas del proceso de evaluación de desempeño, se le invita a realizar dicho proceso o a revisar sus resultados. Además, y procurando llevar a la práctica nuestro foco en la evaluación diferenciada, promovemos que quienes obtienen bajos resultados en su evaluación de desempeño puedan acceder a un plan de mejoramiento de performance.

Capacitación y formación profesional

Sabemos que lograr el liderazgo en performance sustentable sólo es posible con colaboradores

sólidamente preparados, ética, técnica y profesionalmente. Por esta razón, vemos la capacitación y formación profesional como una inversión fundamental para obtener positivos resultados en términos de gestión y, sobre todo, contribuir a la realización y desarrollo de todos nuestros colaboradores.

Es por ello que todas las gerencias divisionales, áreas y unidades del banco son responsables de identificar las necesidades individuales y grupales de aprendizaje y formación, canalizándolas al área de Desarrollo y Formación Profesional, la cual diseña y aprueba las políticas a la vez que diagnostica, planifica, diseña y presupuesta el Plan Anual de Desarrollo y Formación Profesional. Esta área es parte de la Subgerencia de Cultura y Desarrollo

Principios generales de capacitación y formación en Itaú Chile

- Orientación al negocio
- Efectividad
- Actualización y desarrollo técnico-profesional de los colaboradores

Profesional del banco, dependiente de la División Gestión de Personas, la que tiene como misión “contribuir y facilitar al mejoramiento continuo de las personas complementando e incrementando sus competencias para así mejorar su desempeño en el puesto de trabajo”.

En consideración de lo anterior, a fines de 2011 entró en vigencia una nueva Política de Desarrollo y Formación Profesional en banco Itaú, que establece las directrices en la gestión de las actividades formativas y reglamenta las experiencias de aprendizaje para proveer los conocimientos y desarrollar las competencias y destrezas que contribuyan al logro de resultados sustentables en el largo plazo.

Los tres ámbitos principales en los que se desarrollan actividades son:

**Actualización, capacitación y formación en negocios:** son todas las actividades de aprendizaje y entrenamiento continuo, cuyo foco es satisfacer las necesidades de actualización y formación técnica en ámbitos de gestión comercial -productos y ventas- administración del riesgo -crédito, financiero, operacional- y de temáticas financieras, operacionales, tecnológicas, regulatorias y de control.

**Actualización, capacitación y formación en cultura y liderazgo:** se refiere al ámbito de actividades cuyo foco es el aprendizaje y formación continua en la adquisición de conocimientos, habilidades y prácticas, orientadas a desarrollar una cultura de liderazgo de la performance a través de la gestión de personas, valores y conducción de equipos de trabajo.

**Formación Corporativa:** este ámbito agrupa aquellas actividades de aprendizaje destinadas a promover directrices corporativas, políticas, procedimientos y prácticas en torno a elementos estratégicos, valóricos y culturales de nuestra organización.

Año a año se incorporan también capacitaciones sobre seguridad de la información, a través de la gerencia de Seguridad, Tecnología y Continuidad Operativa, a fin de garantizar el conocimiento de estas materias claves del negocio por parte de todos los colaboradores del banco.

Junto con lo anterior, se busca innovar en la forma de entregar los conocimientos y valores a transmitir, incorporando metodologías como las “Células de trabajo”, integrando a los colaboradores en la construcción y aprendizaje de los contenidos.

Formación Corporativa	Cultura	Negocio
Programa de Educación Corporativa	Mapa de Cultura y Oficina Itaú	Programas Líneas de Negocio
Programa de Integración Corporativa	Programa Liderazgo Itaú	Seminarios y Congresos
	Programa de Calidad Itaú	Cápsulas de Entrenamiento

Capacitación y formación según áreas durante 2011 (en HH\*)

	Modalidad e-learning	Live-Meeting	Presencial	Total general
Área Actualización, Capacitación y Formación en Negocios	20.757	180	8.676	29.613
Área Actualización, Capacitación y Formación en Cultura y Liderazgo	3.120	0	6.551	9.671
Área Formación Corporativa	34.523	0	10.057	44.580
<b>Total HH capacitación 2011</b>	<b>58.400</b>	<b>180</b>	<b>25.284</b>	<b>83.864</b>

\* Horas Hombre

Bienestar y **calidad de vida laboral**

Promover la satisfacción de nuestros colaboradores pasa también por ofrecer bienestar y calidad de vida laboral, a través de distintos beneficios en temas sensibles y relevantes para cada uno de ellos.

El área de Bienestar y Calidad de Vida, dependiente de la gerencia de Gestión de Personas, es la encargada de desarrollar, incorporar y administrar el conjunto de beneficios existentes en el banco que contribuyan a la calidad de vida laboral de nuestros colaboradores, además de implementar nuevas prácticas que posicionen a Itaú como un “mejor lugar para trabajar”. De esta manera, los focos de trabajo son: salud, educación, conciliación familia y trabajo, calidad de vida laboral.

Año a año se busca mejorar los beneficios existentes, ya sea flexibilizando a favor de los colaboradores los beneficios normados legalmente o incorporando beneficios a través de actividades y convenios con diversas instituciones.

Durante 2011, nacieron **127 hijos** de colaboradores; **610 niños** visitaron nuestras oficinas en el día de **visita al trabajo del papá y la mamá**; **2,700** colaboradores y sus hijos disfrutaron de la fiesta familiar en Fantasilandia; **1.600 colaboradores** se reunieron en la **fiesta de fin de año** para celebrar los logros obtenidos en el año.



**Beneficios para colaboradores Itaú**

**Salud**

- Seguro de vida e invalidez
- Seguro de salud complementario
- Anticipo de gastos médicos
- Seguro oncológico
- Seguro de vida para vigilantes
- Anticipo licencias médicas
- Beneficios Caja de Compensación Los Andes

**Educación**

- Becas 100% instituto de Estudios Bancarios
- Becas 50% carreras profesionales
- Becas 25% en diplomados
- Becas 15% magister y/o MBA
- Premios mejores puntajes PSU para hijos, cónyuges y colaboradores
- Becas en IEDE
- Beneficios Caja de Compensación Los Andes

**Conciliación Familia y Trabajo**

- Regreso paulatino post-natal
- Hora de amamantamiento para madres
- Beneficio sala cuna
- Bono movilización sala cuna
- Bono cuidado menor de 2 años
- Bono jardín infantil (según renta)
- Bono pre-kinder (según renta)
- Bono de escolaridad (según renta)
- Bono de fallecimiento
- Acompaña a tu hijo en el primer día de clases (hijos entre 2 y 6 años)
- Flexibilidad horaria en vacaciones de invierno de los hijos (entre prekinder y 4to. Medio)
- Permiso para padres por nacimiento hijos
- Permiso por adopción hijos
- Permiso por intervención quirúrgica del cónyuge o hijos
- Permiso por fallecimiento de cónyuges, hijos, hermanos, padres y suegros
- Regalo de navidad (hijos entre 0 y 11 años)
- Beneficios Caja de Compensación Los Andes

**Calidad de Vida Laboral**

- Bono único por traslado de colaboradores
- Uniforme de trabajo para administrativos y ejecutivos comerciales
- Aguinaldo de fiestas patrias (según renta)
- Aguinaldo de navidad (según renta)
- Bono de vacaciones (según renta)
- Permiso por examen de grado
- Permiso por matrimonio
- Permiso por mudanza
- Flexibilidad horaria el día de tu cumpleaños
- Actividades culturales, deportivas y de espacimient
- Grupo folclórico con taller de música y baile
- Liga de fútbol en Santiago y regiones
- Convenios para recreación
- Beneficios Caja de Compensación Los Andes

**Eventos y celebraciones**

**Fiesta en familia**

La Fiesta de Navidad es para todos los colaboradores, y su grupo familiar, que presten servicio en la Región Metropolitana, Quinta y Sexta Región. El evento se realiza según disponibilidad de un día de fin de semana (sábado o domingo), preferentemente en los meses de noviembre o diciembre de cada año. Para regiones que no participan en el evento se envía un monto equivalente, de manera que puedan realizar una celebración local.

**Día de la madre y día del padre**

Los colaboradores que son mamás o papás en nuestra organización tienen el beneficio de tomarse la tarde libre según el día establecido por el banco para la celebración.

**Visita al trabajo del papá o mamá**

Una vez al año, todos los hijos de colaboradores, entre 5 y 10 años, visitan el lugar de trabajo de su papá o mamá. Se realizan diversas actividades para los niños durante toda la mañana. En 2011 nos visitaron 610 hijos de colaboradores a lo largo de todo el país.



Salud y seguridad laboral

La seguridad laboral y la prevención de riesgos constituye una temática ineludible y clave para Itaú, la que es gestionada a través del área de Prevención de Riesgos, que vela por dar cumplimiento a las normativas legales, mantener los índices de accidentabilidad y siniestralidad en tasas aceptables según nuestra industria y mejorar el ambiente de trabajo de los colaboradores, educándolos respecto a accidentes laborales.

Las materias de salud y seguridad laboral, en términos de disposiciones legales, están regidas por la Ley N° 16.744 y sus Decretos asociados, así como también por las disposiciones establecidas en la Ley N° 20.123 de Subcontratación.

Para dar cumplimiento a la legislación y, sobre todo, para entregar seguridad y calidad de vida a nuestros colaboradores, Itaú cuenta con el apoyo de ACHS desde hace más de seis años, alianza que permite no sólo recibir atenciones médicas en caso de accidentes del trabajo y enfermedades laborales, si no orientar efectivamente los esfuerzos a realizar acciones permanentes en materias de prevención de riesgos laborales.

Nos preocupamos que todas nuestras actividades incluyan los cuidados respectivos en materia de seguridad y salud laboral. Por ejemplo, los estándares de construcción que posee el banco se rigen y cumplen las normativas vigentes tanto constructivas como de condiciones sanitarias de los lugares de trabajo. Adicional a esto, en cuanto al mobiliario utilizado, se aplican altos estándares de ergonomía, basados en estudios y normativas norteamericanas, que son bastante más exigentes que las chilenas.

Nuestro desafío en esta materia es procurar una baja sostenida de las tasas de siniestralidad y accidentabilidad. Para lograrlo es importante identificar los peligros y evaluar adecuadamente los riesgos de nuestro trabajo en todos los servicios o actividades que desarrollamos.

Así, peligros y riesgos sobre personas, equipos, materiales y ambientes de trabajo son medidos

anualmente, mediciones que han implicado que los planes de prevención de riesgos incluyan no sólo accidentes si no también enfermedades profesionales. En este plano, las dolencias músculo esqueléticas de las extremidades superiores y la neurosis laboral aparecen como problemáticas predominantes en nuestro banco.

Para prevenir y mitigar estas dolencias, se han implementado programas con la ayuda de la ACHS, como es el caso del “Plan de pausas activas”, que busca evitar la ocurrencia de dolencias músculo esqueléticas.

En ese contexto, entre agosto y diciembre de 2011, se implementó una intervención piloto en el edificio CTO, ubicado en Santiago, el que intervenía en los puestos de trabajo de los colaboradores considerando actividades dos días a la semana a partir de las 10 AM, las que incluían flexibilidad del tren superior e inferior, perímetro de cintura y aplicación de encuesta de salud y satisfacción.

Participaron en promedio 280 colaboradores por día de intervención, de un total de 350 presentes en CTO, lo que significa un 80% del total de colaboradores.

Los resultados que arrojó el programa y sus mediciones fueron muy satisfactorios en términos de la flexibilidad y el perímetro de cintura, evidenciándose una mejora en ambos índices, como se puede apreciar en los cuadros resumen.

Medimos la flexibilidad porque es un indicador importante de vida sedentaria, y la pérdida o disminución de esta condición aumenta significativamente el riesgo de adquirir dolencias osteomusculares.

Por otra parte, la medición del perímetro de cintura evidencia una significativa disminución del riesgo cardiovascular aparente, asociado a este parámetro, ya que tanto en mujeres como en hombres se registró una movilidad hacia valores de menor riesgo.

Al realizar la encuesta de satisfacción con el programa, un 90,1 % lo calificó como beneficioso, un 86% lo calificó como bueno para su productividad laboral, un 85,6% señaló que era



Estadísticas seguridad y salud 2011

Nº de accidentados	27
Nº de accidentes fatales	0
Enfermedades profesionales	2
Tasa de accidentabilidad	1.17%

bueno para el clima laboral y el 76% lo calificó como bueno para su salud.

Adicionalmente, en conjunto con ACHS, se hacen campañas de difusión en temas de seguridad de acuerdo al calendario anual. Así, en marzo se

difunden los cuidados en el transporte escolar de los hijos, en verano procuramos informar sobre los riesgos de la exposición al sol y los cuidados necesario en los viajes. En este marco, también se dan indicaciones permanentes en torno a la seguridad en escenarios sísmicos.

Flexibilidad

Nº de evaluación	Personas evaluadas	Tren superior			Tren inferior		
		Insuficiente	Normal	Bueno	Insuficiente	Normal	Bueno
1	233	51.8%	22.3%	25.9%	61.6%	25.9%	12.5%
2	254	37.8%	39.0%	23.2%	46.3%	31.7%	22.0%

Perímetro de cintura

Nº de evaluación	Personas evaluadas	Perímetro de cintura mujer			Perímetro de cintura hombre		
		Saludable	Riesgo Moderado	Riesgo Elevado	Saludable	Riesgo Moderado	Riesgo Elevado
1	233	24.0%	44.0%	28.0%	39.1%	29.9%	32.2%
2	254	46.7%	26.7%	26.7%	46.3%	41.8%	11.9%



## Comunicaciones internas

Para lograr nuestros objetivos, instalar Nuestra Manera de Hacer y contribuir a la creación y mantención de un buen clima laboral, donde se construyan relaciones de largo plazo, se fortalezca la integración de las personas y la identidad del banco, la comunicación constante y transparente es fundamental.

De esta forma, el área de Comunicaciones Internas juega un rol clave para la circulación de los flujos de información, de manera transparente y oportuna, desde y hacia todos los estamentos. En este ámbito, el banco promueve al interior de la organización:

- La comunicación ascendente, descendente y horizontal.
- La participación de los colaboradores del banco, a través de sus respuestas y aportes.
- La difusión clara y a tiempo de los temas organizacionales y de interés común.
- El buen uso de las herramientas comunicacionales que faciliten la comunicación efectiva al interior de la organización.

En base a estos principios generales, se desarrollan soportes y medios de difusión internos para llegar de manera directa y clara a todos nuestros colaboradores, entre ellos:

- **Intranet.** Herramienta de comunicación de dos vías (descendente y ascendente), que permite informar acontecimientos relevantes de la organización, e integrar la participación activa de los colaboradores, canalizando sus inquietudes y opiniones, incorporando temas y publicaciones de su interés, tales como:
  - Novedades del negocio, posicionamiento de marca, participación de mercado, normativas y efectos de la regulación de la industria, acontecimientos corporativos y eventos organizados por banco Itaú Chile.
  - Proyectos transversales e hitos comerciales.
  - Artículos y reportajes de prensa referidos a banco Itaú y al mercado.
  - Cierres semestrales, off-sites, inauguraciones, premiaciones, celebraciones, actividades recreativas y conmemorativas internas y actividades con clientes.



- Actividades de Fundación Itaú y del banco en ámbitos de responsabilidad social.
- Información relevante para el interés de las personas, tales como: beneficios, desarrollo profesional, sitio de consulta personal, políticas y procedimientos, concursos, agendas de actividades, entre otros utilitarios.
- Otros temas de interés general.

• **Boletín electrónico Itaú Noticias.** Cada mes, el área de Comunicaciones Internas desarrolla un resumen informativo con los hechos relevantes del período, en temas de negocio, personas y comunidad. Esta herramienta es una gran ayuda en términos de reconocer el trabajo de equipos y personas, difundir actividades de índole institucional y organizacional, que refuercen la adhesión y pertenencia, además de reflejar nuestro quehacer con clientes, público general y comunidades.

### • Correos corporativos

Comunicaciones donde se informan hechos esenciales y/o relevantes de la organización; nombramientos, promociones e ingresos; cambios de estructura organizacional; actividades internas; saludos, campañas y noticias corporativas, además de temas de Gestión de Personas como beneficios, defunciones, solicitudes de utilidad pública, entre otros.



# Nuestros Clientes

*Ser el **banco líder en performance sustentable y satisfacción de los clientes** es la visión de negocio de Itaú Unibanco, lo que evidencia claramente la importancia central que tiene para el banco la experiencia como clientes de quienes nos eligen, procurando siempre facilitar su día a día a través de nuestros productos y servicios.*

Estamos convencidos de que el crecimiento que logremos, para ser sustentable, debe estar centrado en cada cliente, por lo cual, junto con ser parte de nuestra visión, la orientación hacia el cliente está incorporada en nuestro decálogo de actuación “Nuestra Manera de Hacer”, cuyo segundo principio es “Todos por el cliente”. Además de satisfacer sus necesidades, en Itaú nos importa agregar valor a nuestros más de 100 mil clientes, influenciando positivamente sus vidas a través de nuestros productos y servicios, como también a través de nuestras acciones de responsabilidad social.

temáticas que deben estar internalizadas por todo el personal de banco Itaú, tengan o no contacto directo con los clientes.

Todo el personal de Itaú debe procurar solucionar los problemas que tenga algún cliente, aunque no necesariamente sea de su ámbito de acción. Esto es, derivando a la persona o departamento que debe resolver el problema o directamente a la Unidad de Sistema de Atención de Clientes (SAC).

## Calidad y transparencia

Sabemos que el tiempo de nuestros clientes es valioso, por lo que nos preocupamos de facilitar al máximo los procesos y estar siempre cerca. Durante el 2011 abrieron sus puertas nueve sucursales nuevas, siete en Santiago y dos en regiones, completando así una red de 89 sucursales a lo largo del país.

Junto con ello, se reforzaron los canales de atención online y telefónico, permitiendo que nuestros clientes accedan al banco cuando y desde donde lo deseen, para consultar sobre productos y servicios, realizar solicitudes y transacciones, además de dejar sugerencias o reclamos.

La calidad de servicio y la solución de problemas y reclamos están definidas en el Manual de Gestión de Reclamos y Requerimientos de Clientes, como

89

Sucursales a lo largo del país.

62

Cajeros Automáticos propios y toda la red REDBANC disponible.

24/7

Atención permanente a través de [www.itaui.cl](http://www.itaui.cl)

(600) 686 08 88

Itaú Phone

(56+2) 686 03 33

Itaú HelpDesk

On-Line Banking

(56+2) 685 78 00

Itaú HelpDesk

Office Link

87.881 clientes personas\*

13.832 clientes pymes\*

3.600 clientes empresas\*

276 clientes BBA (grandes corporaciones)

Itaú Chile primer lugar en Calidad de Servicio 2011 (Ipsos/Punto de Vista)

Itaú Unibanco Holding distinguido como mejor banco de América Latina en 2011 (Revista América Economía)

(\*) A diciembre 2011



De la misma forma se consideran en el ámbito de la gestión de reclamos, la respuesta o solución al tratamiento de reclamos presentados por clientes a la SBIF o Defensoría del Cliente, Línea Directa, SERNAC o cartas directas enviadas a gerencia general.

En banco Itaú las quejas, reclamos o sugerencias son considerados oportunidades de mejora, ya que permiten analizar la raíz que los causa y poder gestionar las mejoras necesarias para aumentar la satisfacción de los clientes.

Asegurar el cumplimiento permanente de la excelencia en la calidad de los servicios y productos ofrecidos, para asegurar la fidelización de nuestros actuales o potenciales clientes es parte de la misión de la gerencia de calidad, unidad encargada de velar por la satisfacción plena de nuestros clientes.

Uno de los pilares estratégicos de esta gerencia es “Escuchar la voz del cliente externo e interno”.

También son pilares la medición de resultados y la mejora continua. En este contexto, se realizan periódicamente programas y acciones tendientes a obtener información sobre la percepción de los clientes respecto a los distintos productos y servicios, la atención recibida, la imagen de la marca y la opinión sobre la comunicación del banco.

## Estudios y mediciones

Existen mediciones con distinta periodicidad, realizadas por las empresas Ipsos y Adimark, en los cuales vemos la percepción de nuestros clientes frente a diversos productos y servicios que entregamos. Estas mediciones, en ocasiones, determinan la implementación de acciones y campañas de comunicación que tienen por objetivo incrementar la fidelización y satisfacción de los clientes. Durante 2011 las mediciones realizadas fueron:



- Encuesta a clientes de banca personas mensual. (Servired)
- Encuesta a clientes de banca empresas mensual. (Servired)
- Encuesta a clientes de banca personas anual. (Servitest)
- Encuesta a clientes de banca empresas anual. (Servitest)
- Encuesta a clientes de banca corporativa. (Servitest)
- Encuesta a clientes de productos hipotecarios. (Servitest)
- Encuesta clientes nuevos ingresados a la banca de personas. (Servitest)
- Estudio de marca trimestral Adimark

Gracias al feedback recibido a través de estas encuestas, el banco ha podido mejorar continuamente la calidad de sus productos y servicios, aumentando así la satisfacción de los clientes.

## Capacitación permanente en atención de clientes

A través de la inducción que se efectúa al 100% de los colaboradores que entran a trabajar al banco, se entregan contenidos esenciales respecto a la visión y Manera de Hacer de Itaú, por lo que todos los colaboradores, independiente si atienden clientes directamente o no, están al tanto de la importancia que le damos a la satisfacción de nuestros clientes y se esfuerzan diariamente en sus respectivas áreas para que así suceda.

Para las áreas de soporte relacionadas con la atención de clientes, se efectúan dos capacitaciones anuales relacionadas con la experiencia de servicio esperada por los clientes internos y externos. Para los colaboradores de sucursales (80% del total del banco) se seleccionan sucursales que estén bajo el rendimiento de calidad esperado, medido por encuestas mensuales y se les efectúa capacitación in situ. En 2011 se capacitaron 135 colaboradores en 15 sucursales, además de 330 colaboradores del área de soporte.

## Sistema de Atención al Cliente (SAC)

El SAC es un sistema de control de reclamos y requerimientos de clientes cuyo objetivo es garantizar la adecuada respuesta en tiempo y forma a los reclamos y requerimientos de los clientes de la banca Personas, Empresas, Corporativa y filial del banco. A través de los reclamos y requerimientos del SAC es posible obtener información para mejorar los procesos del banco que estén fallando o no estén logrando los tiempos de respuestas asegurados a los clientes.

Cada mes se identifican los principales reclamos tipificados en SAC, se analiza su comportamiento evolutivo de los últimos 3 meses y se asigna la solución al área dueña del proceso.

Ejemplos de esto son los problemas identificados en la entrega de estados de cuenta por direcciones no actualizadas, cuyo responsable es Post Venta, y los problemas de deuda morosa de clientes mal informados en SBIF, cuyo responsable es Cobranzas.

Mensualmente se analiza la cantidad de quejas y reclamos y se comparan con un estándar previamente definido. El objetivo es capturar el 100% de las quejas y reclamos informados de los clientes y es medido cada mes en los informes de gestión de SAC.

Este indicador se obtiene de las encuestas mensuales a clientes bajo la pregunta “¿Ha tenido usted problemas con el banco en los últimos tres meses y se los informó al banco?”, del % se obtiene el % de reclamos que deberían estar en la plataforma SAC.

Para asegurar la resolución de las quejas y reclamos en forma y tiempo, existe la unidad de Atención de Clientes, cuyos ejecutivos monitorean el cumplimiento de los plazos asignados por el SAC. No obstante el modelo de recepción y resolución de reclamos de banco Itaú es descentralizado, esta unidad es la encargada de:

- Centralizar el monitoreo de los problemas y requerimientos de servicio recibidos en los distintos canales receptores y de las soluciones entregadas por las áreas resolutoras.
- Actualizar y perfilar a cada usuario, de acuerdo a sus actividades a realizar en SAC.
- Formalizar los flujos de respuesta.
- Derivar los casos no tipificados.
- Cerrar los problemas y requerimientos de servicios con clientes.
- Fijar estándares de respuesta.
- Medir, cuantificar, informar y controlar la solución de los problemas y requerimientos de servicio de los clientes del banco, proveyendo estadísticas de rendimiento de cada función involucrada.
- Entregar reportes de información de principales problemas a las áreas responsables, para eliminar la raíz de los problemas.

Mensualmente la unidad de Servicio al Cliente genera informes para medir la gestión de reclamos y requerimientos, estos informes son emitidos por distintos niveles de control.

Los informes de gestión de SAC, son ingresados mensualmente al sitio del área de Calidad en

la Intranet de banco Itaú Chile. La información evaluada es:

- Total de reclamos ingresados vs el standard definido a partir de las encuestas de clientes.
- % de reclamos y requerimientos de clientes total banco, cerrados fuera de plazo.
- % de reclamos y requerimientos de clientes a nivel de áreas resolutorias, cerrados fuera de plazo.
- Análisis de los principales problemas informados por los clientes.
- Análisis de recurrencia de los mismos.

Durante 2011 en el SAC se controlaron 110.000 tickets de reclamos y requerimientos, dando cumplimiento a los plazos asegurados a los clientes en un 91%.

En 2011, también, Itaú fue distinguido como el banco con mejor calidad de servicio en Chile de acuerdo al estudio realizado por la empresa Ipsos/ Punto de Vista. Por su parte, Itaú Unibanco Holding ocupó el primer lugar del ranking 2011 de los 25 mejores bancos de América Latina, elaborado por la revista América Economía.



Durante 2011 en el SAC se controlaron **110.000 tickets de reclamos y requerimientos**, dando cumplimiento a los plazos asegurados a los clientes en un **91%**.



## Agenda Abierta clientes

Agenda Abierta de clientes es un canal de comunicación para los clientes con la gerencia de primera línea del banco. A través de [www.itaú.cl](http://www.itaú.cl), los clientes pueden agendar una reunión con el área del banco que requieran, representada por el gerente respectivo, incluyendo al gerente general. Así, los 20 principales gerentes del banco están disponibles para recibir a nuestros clientes y sus consultas.

Las reuniones se efectúan mayoritariamente en las oficinas centrales del banco, pero también puede ser por vía telefónica si el cliente lo desea. Los motivos de las reuniones son diversos, y van desde problemas con la cuenta corriente u otros productos y servicios hasta reconsideraciones comerciales. La Agenda Abierta no tiene filtro respecto a los requerimientos de los clientes. Cada gerente que recibe a un cliente es responsable de cerrar el motivo de la solicitud o consulta de éste.

Durante 2011, se agendaron 433 reuniones de Agenda Abierta, realizándose efectivamente más de 300 reuniones con clientes de distintas unidades del banco.

### Las reuniones se concentraron en:

Gerente General	24%
Gerente Región Metropolitana Oriente	13%
Gerente Hipotecario	11%
Gerente Región Metropolitana Sur	9%
Gerente Pymes	9%
Gerente Región Metropolitana Centro	7%
Gerente de Productos	7%
Gerente Regiones Norte	4%

## Consejo de clientes

Este consejo es un canal de comunicación directo con clientes de diferentes áreas comerciales del banco, agrupados por temas específicos. Su objetivo es escucharlos respecto de temas y problemáticas de interés para el banco, siendo un canal adicional a los canales de escucha a través de los estudios mencionados anteriormente.

Es así que se han efectuado las siguientes instancias de reunión de este canal:

- Reunión con clientes de Banca Personas de sucursales sector oriente, con ingresos por sobre la media del banco.
- Consejo de clientes intensivos en uso de Internet.
- Reunión con clientes pymes.
- Consejo de clientes de productos hipotecarios adquiridos en el último semestre.
- Reunión con clientes empresas.

## Gestión de reclamos

Banco Itaú recibe y responde los reclamos de sus clientes a través de distintos canales. Entre ellos:

### Defensoría del cliente

Este es un canal de reclamos de la ABIF, asociación de la cual banco Itaú es parte y, por lo tanto, se somete a sus reglas. Los clientes de los bancos asociados a la ABIF pueden efectuar reclamos de tipo monetario que no han sido respondidos satisfactoriamente por su banco. La defensoría del cliente de ABIF asigna un abogado para resolver el caso, sometiéndose ambas partes al fallo. Este trámite no tiene ningún costo para el cliente.

### Reclamos recibidos 2011 según canal

Canal de Ingreso	Nº de casos
Defensoría	33
Línea directa	9
SERNAC	94
SBIF	144
Carta gerencia	111
<b>Total 2011</b>	<b>391</b>

### Otros canales

Recibimos también las consultas enviadas a través de la página web de SERNAC. Para esto contamos con una unidad especializada, dependiente de la Subgerencia de Calidad, que se preocupa también de los reclamos SBIF, Defensoría de clientes de ABIF, reclamos comunicados mediante cartas o emails a gerencia general y los recibidos en el portal Agenda Abierta. Durante 2011 se recibieron 94 reclamos de clientes a través de SERNAC y todos fueron resueltos satisfactoriamente.

Durante 2011 no recibimos multas o sanciones por incumplimientos de las Leyes del Consumidor.

En **2011** se capacitaron en atención de clientes **135** colaboradores en **15** sucursales, además de **330** colaboradores de área de soporte.



## Medidas de reparación y/o cambio en caso de productos o servicios defectuosos

Nuestra orientación al cliente implica también un compromiso formal a devolver el 100% de la comisión pagada por el cliente en caso de que el paquete de productos y servicios entregado no cumplieran con las expectativas de calidad de servicio esperadas por él.

Esta medida es única en la industria, y refleja nuestro compromiso con la satisfacción plena de nuestros clientes, el que se encuentra explicitado en la Garantía de Satisfacción de nuestros productos y servicios.

## Privacidad y seguridad de la información de los clientes

Resguardar la privacidad y seguridad de la información de nuestros clientes es parte fundamental de nuestro trabajo diario. Como institución bancaria, estamos regidos por la Ley de Secreto Bancario, normativa que dialoga adecuadamente con nuestras políticas al respecto, las que están constituidas por:

- 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

Así, mantenemos dispositivos de protección física, electrónica y reglamentaria que cumplen con todos los requisitos legales para proteger la información de nuestros clientes.

En nuestras políticas se establecen directrices claras para definir la forma de obtener la información de nuestros clientes, el modo de

## Ley N° 20.555, SERNAC Financiero

Durante 2011, el poder ejecutivo y el legislativo, en conjunto con la banca nacional, trabajaron en una ley para perfeccionar aún más el sistema financiero en términos de transparencia. El resultado de ello fue la Ley 20.555 que creó el SERNAC Financiero, promulgada en noviembre de 2011, y que fortalece los derechos de los consumidores de productos y servicios financieros, especialmente de aquellos clientes del segmento Personas y Empresas Pymes.

En Itaú, con el propósito de dar cumplimiento a la nueva legislación y previo a su entrada en vigencia, iniciamos un proceso de estudio de sus alcances, a nivel gerencial y subgerencial, de la cual derivó un diagnóstico y cronograma de implementación en las distintas áreas del banco, y en los procedimientos de contratación y comunicación de los productos y servicios ofrecidos.

usarla y protegerla, incluso cuando ya han dejado de ser clientes de Itaú.

Para garantizar el cumplimiento de la normativa legal en torno a esta materia, banco Itaú realiza diversas evaluaciones y mediciones, como la encuesta de seguridad a colaboradores, mediante la cual se busca identificar el grado de conocimiento que tienen éstos sobre las prácticas de seguridad corporativa de Itaú Unibanco.

### Política de escritorio limpio

Esta política se refiere a la preocupación por mantener los escritorios sin información confidencial a la vista, resguardando con ello la información de nuestros clientes. Algunos aspectos relevantes de esta política son:

- La información es uno de los activos más valiosos que nuestro banco posee.
- Todo colaborador es responsable de mantener en forma segura y bajo estrictas medidas de confidencialidad la información sensible de clientes y del negocio en todo momento.
- Dejar información sensible sobre el escritorio o en muebles sin llave, contraviene las normas de Seguridad de la Información vigentes, lo que implica exponerse a medidas disciplinarias y sanciones administrativas.

### Campañas de seguridad para clientes

Comprometidos con las mejores prácticas desarrollamos una sección de recomendaciones de seguridad para nuestros clientes en nuestro sitio web, la cual complementó la información vía mailing que se les envía habitualmente. Este minisitio detalla los diferentes tipos de fraude a los que pueden estar expuestos nuestros clientes, incluye un glosario y entrega, de manera sencilla, las recomendaciones para que puedan evitar ser víctimas de este tipo de ilícitos, así como las precauciones a tener en cuenta.

## Recomendaciones de seguridad



### Internet

- Cuando ingrese a su On-Line Banking o cualquier sitio donde necesite realizar transacciones de manera segura fíjese que el [http:](http://) cambie por [https](https://) (sitio de transacciones seguras).
- Revise su cartola en On-Line Banking cada vez que realice una transacción en Internet para verificar que los movimientos fueron realizados correctamente.



### E-mail fraudulentos

- Nunca nos contactaremos con usted para pedir sus claves o pidiéndole que actualice sus datos.
- Nunca le enviaremos un e-mail que contenga algún link de acceso.
- Sólo compre en sitios de reconocida reputación.



### Compras por Internet

- Guarde una copia de todas sus transacciones, copias de registro de transacción y dirección de internet.
- Mantenga actualizado su antivirus.
- Cambie la clave del cajero automático, al menos, dos veces al año.



### Dinero en efectivo

- Realice giros de dinero sólo cuando sea necesario.
- Evite pagar cuentas con dinero en efectivo, trate de realizar sus pagos a través de su On-Line Banking, Itaú Phone o directamente con su tarjeta débito.



### Llamadas telefónicas

- Nunca le solicitaremos sus contraseñas a través del teléfono.
- Ante cualquier llamado sospechoso comuníquese de inmediato con nuestro HelpDesk Internet.

# Tipos de Fraude

Los avances y cambios tecnológicos de las últimas décadas, junto con facilitar las comunicaciones y hacer más eficientes los tiempos, han traído aparejados nuevos delitos en perjuicio de los clientes bancarios. Así, hoy en día hablamos de **Pishing, Troyano o Dominio Falso**, para señalar intentos de obtener información de acceso a cuentas bancarias a través de la suplantación de una persona o empresa, mediante una comunicación supuestamente oficial; la instalación en el computador del cliente de un programa malicioso sin que éste lo note; o la creación de un sitio web falsificado que se parece mucho al original.

En Itaú los delitos más comunes que hemos detectado según lo indicado por nuestros clientes son:

### Pharming

Delito en el que el estafador, con el uso de un virus, interviene la navegación, engañando al cliente para que entregue sus credenciales de seguridad.

Cuando el cliente ingresa a la dirección habitual de su banco, llega a un sitio aparentemente igual, ejecuta las operaciones que necesita, cierra su sesión y navegador como de costumbre pensando que todo se ha realizado de manera normal, pero puede haber sido víctima de un delito conocido como “pharming”.

### Clonación

Delito en que el estafador extrae la información contenida en la banda magnética de la tarjeta de crédito y/o débito de los clientes, copiándola en otra tarjeta para cometer ilícitos. Este delito infringe las Leyes N° 19.223 y N° 20.009 por delito informático y uso fraudulento de tarjetas de crédito y débito, respectivamente.

# Política de divulgación de la información de los productos y servicios

El propósito de esta política es asegurar un procedimiento formal y reglamentado en todo el ciclo de vida de los productos y servicios que entrega banco Itaú a sus clientes, y asegurar que los atributos de los productos y las condiciones de precios sean informadas tanto al inicio de la relación con nuestros clientes como al momento de realizar los cobros respectivos, incluidos los posibles cambios del plan tarifario, informando a nuestros clientes el servicio y el plan de comisiones que se acordaron, todo ello con pleno cumplimiento de la normativa aplicable.

De esta manera nuestros clientes tomarán sus decisiones debidamente informados, tanto de lo que deben esperar de nuestros productos y servicios, como de sus tarifas.



Casos de Pharming a cuentas corrientes de clientes 2011			Casos de clonación a tarjetas de crédito de clientes 2011			Casos de clonación a tarjetas de débito de clientes 2011		
Mes	Nº Clientes	Monto \$	Mes	Nº Clientes	Monto \$	Mes	Nº Clientes	Monto \$
Enero	11	35.931.400	Enero	11	6.393.342	Enero	15	10.792.996
Febrero	10	38.767.250	Febrero	9	4.761.240	Febrero	9	8.841.150
Marzo	23	90.348.507	Marzo	12	7.075.138	Marzo	17	16.817.021
Abril	7	37.335.496	Abril	11	5.849.361	Abril	6	1.955.050
Mayo	9	50.640.350	Mayo	14	4.843.756	Mayo	14	15.135.068
Junio	17	86.843.099	Junio	12	7.531.097	Junio	6	3.546.961
Julio	25	95.836.773	Julio	14	4.269.493	Julio	12	15.219.977
Agosto	24	108.139.620	Agosto	10	13.011.720	Agosto	14	13.324.857
Septiembre	18	69.298.030	Septiembre	15	9.156.390	Septiembre	21	16.818.146
Octubre	31	121.252.699	Octubre	14	7.919.390	Octubre	15	9.647.000
Noviembre	15	67.212.365	Noviembre	12	8.631.460	Noviembre	28	19.372.333
Diciembre	21	43.136.352	Diciembre	10	7.531.259	Diciembre	17	21.657.173
Total	211	844.741.941	Total	144	86.973.646	Total	174	153.127.732



# Nuestros Proveedores

**959 proveedores**  
a diciembre 2011, que  
corresponden en un **100%**  
**a empresas Pymes**

*Cumplir nuestra visión implica también preocuparnos por la cadena de valor, para que la generación de beneficios sea, efectivamente, compartida. De esta manera, los proveedores tienen un rol importante, tanto para cumplir con la entrega de nuestros productos y servicios a clientes, como también para difundir las mejores prácticas y cumplir con la normativa vigente y nuestras políticas en materia de derechos humanos y anticorrupción.*

En este marco, todos los colaboradores del banco tienen como norma, antes de decidir la contratación de algún proveedor, preguntarse sobre la posible existencia de compromisos personales o de algún familiar con el proveedor; la existencia de algún tipo de presión para contratarlo, beneficios indebidos o preferencias por sobre otro en iguales condiciones; cualquier conflicto de intereses involucrado en la contratación.

La Política de Sustentabilidad de Itaú Unibanco, tanto como el Código de Ética y la Política de Adquisiciones y Pago a Proveedores, señalan en relación con nuestros proveedores la necesidad de promover y facilitar su desarrollo en el marco de la agenda de sustentabilidad del banco; perfeccionar los requisitos a ser atendidos en la contratación de proveedores, de forma que respondan a los criterios de sustentabilidad, como son los principios de equidad, integridad y transparencia; por último, construir relaciones permanentes y de largo plazo. También señala la importancia de proteger y respetar los derechos humanos en nuestra cadena de valor, rechazando todas las formas de trabajo

## Comportamientos no permitidos en Itaú en la relación con proveedores



- Firmar acuerdos o contratos con proveedores que impliquen correspondencias mutuas e intercambios de favores personales.
- Firmar o administrar negociaciones con empresas proveedoras administradas por parientes hasta segundo grado.
- Intermediar o facilitar negocios en nombre de proveedores.
- Tener un segundo empleo en empresas de proveedores sin autorización de un director (gerente divisional).
- Solicitar empleo para parientes y amigos en empresas de proveedores con los cuales el colaborador tenga contacto directo en el ejercicio de su cargo.
- Firmar contratos de compra de productos o prestación de servicios fuera del proceso formal de licitación.
- Solicitar cortesías o contribuciones a proveedores.

infantil, forzado u obligatorio. Todos los temas relativos a proveedores son responsabilidad de las Gerencia divisional de Operación y Tecnología, Gerencia de Riesgos y Gerencia de Planificación y Control Financiero.

## Política de Adquisiciones y Pago a Proveedores

Itaú cuenta con una Política de Adquisiciones y Pago a sus proveedores cuyo objetivo es

establecer las directrices generales por las cuales se deberían conducir cualquier persona que se relacione directa o indirectamente con un proveedor. Esta política es parte esencial de una performance sustentable y entró en vigencia durante 2011, en reemplazo de la anterior Política de Compras y Pagos.

La política establece, entre otros, la necesidad de clasificación de todos los proveedores de Itaú, de acuerdo a las siguientes categorías:

- a) Los bienes que provea o el servicio que preste.
- b) Su riesgo operacional, medido en criticidad alta, media o baja
- c) Su riesgo legal.

Por lo anteriormente expuesto, existe un Programa de Administración de Proveedores, en el que se revisan varios aspectos relacionados con el lavado de dinero, financiamiento al terrorismo, prevención de la corrupción, tema laborales, financieros, planes de contingencia, criticidad de información sensible y criticidad del servicio que presta a la institución.

Así, en Itaú, los proveedores pasan por una evaluación previa llamada Due Dilligence, la cual tiene como objetivo la revisión de sus antecedentes financieros, tributarios, laborales y jurídicos, tanto de los socios como de la empresa, de modo de establecer la correcta clasificación del proveedor y tener los mitigantes de acuerdo al riesgo que este presente.

Durante la ejecución de los contratos, se establece y exige el cumplimiento por parte de nuestros proveedores de la normativa y obligaciones laborales y previsionales que corresponden. El banco tiene la facultad de verificar el cumplimiento de los derechos laborales, obligando a la empresa a proporcionar todos los antecedentes que al respecto le sean solicitados. La sanción a aplicar ante cualquier incumplimiento es la terminación inmediata de contrato.

Durante 2011 trabajamos con 959 proveedores, de los cuales 328 contaban con contrato vigente y 36 proveedores con contratos en proceso de confección. Dentro de estos, existen 17 proveedores clasificados como proveedores

# Búsqueda, selección y contratación de proveedores

Monto de la Adquisición	Requisito Mínimo
Hasta UF 15	Ninguno
Sobre UF 15 y hasta UF 100	1 cotización formal
Sobre UF 100 y hasta UF 3.500	3 cotizaciones formales
Sobre UF 3.500	Licitación competitiva (mínimo 3 proveedores)

Para generar las órdenes de compra, Itaú considera un máximo de 48 hrs.

## Seguimiento y evaluación de proveedores

## Pago a proveedores

- 90% de las facturas canceladas a 30 días o menos.
- 50% de las facturas canceladas a 15 días o menos.
- 10% de las facturas canceladas a 7 días o menos.
- 3% de las facturas canceladas a 60 días o más.

## Cláusulas de sustentabilidad en los contratos con proveedores

### Contratos con cláusula de sustentabilidad con proveedores

Esta cláusula se suma a las ya existentes sobre prevención de ilícitos y conflictos de interés, entre otros.

## Portal **On-Line Banking** para proveedores

The screenshot shows the Itaú website's online banking portal. At the top, there's an orange header with the Itaú logo and navigation links like 'On-Line Banking', 'Banca Personas', 'Private Bank', etc. The main content area is titled 'Pagos Recibidos' (Payments Received). It includes instructions on how to consult payments sent via Itaú or other banks. Below this, there are input fields for 'Rut del Pagador' and 'Rut del Beneficiario', both containing the value '8.256.658'. A dropdown menu for 'Medio de Pago' (Payment Method) is open, showing options like 'Abonos a Cuenta Corriente o Cuenta Vísta Banco Itaú', 'Abonos a Cuentas de Otros Bancos', 'Cheque', 'Vale Voto', and 'Marcar y desmarcar los opciones'.

**Itaú**

Jueves, 07 de Junio de 2012 1:46 PM

> **On-Line Banking**

Banca Personas | Private Bank | Banca Empresas | Inversiones | Seguros

**Pagos Recibidos**

Consulte los pagos enviados a través de Itaú. Otros link:

Para consultar pagos enviados a través de banco Itaú, ingrese Rut del pagador (quién le genero un pago) y el Rut del beneficiario (quien recibe el pago), luego elija el medio de pago que desea consultar y haga click sobre el botón consultar. Si tiene alguna consulta puede llamar al teléfono (56 2) 605 7000 de lunes a jueves de 9:00 a 18:00 hrs. Y el día viernes de 9:00 a 16:45 hrs.

Rut del Pagador: 8.256.658

Rut del Beneficiario: 8.256.658

Medio de Pago:

- ☒
- ☒
- ☒ Abonos a Cuenta Corriente o Cuenta Vísta Banco Itaú
- ☒ Abonos a Cuentas de Otros Bancos
- ☒ Cheque
- ☒ Vale Voto
- ☐ Marcar y desmarcar las opciones



# Comunidad y Sociedad

*La Política de Sustentabilidad de Itaú Unibanco Holding S.A, establece que respecto de las relaciones con la sociedad, se debe mantener una agenda permanente y activa para enfrentar los principales desafíos de desarrollo sustentable del país y las comunidades en las que Itaú Unibanco se hace presente, apoyando mecanismos de mercado que promuevan mejoras continuas para la sociedad, mitigando la pobreza y desigualdad.*

Banco Itaú Chile aplica estas directrices con profunda convicción, canalizando sus esfuerzos para contribuir al desarrollo de la sociedad a través de dos vías principales: por una parte, se auspicia a diversas instituciones y organizaciones, que están alineados con los objetivos de Itaú. Por otra, se gestionan iniciativas y recursos a

través de **Fundación Itaú**, corporación sin fines de lucro que tiene como misión **"Promover iniciativas sustentables de alto impacto en cultura, desarrollo social y educación para contribuir a crear una sociedad más equitativa y diversa"**.

A través de Fundación Itaú mantiene una estrecha relación de cooperación y comunicación con organismos públicos, ONGs y organizaciones de la sociedad civil, y ejecuta proyectos sociales, culturales y educativos que favorezcan especialmente a personas de escasos recursos y/o en riesgo social, utilizando las normativas de donación cultural y social vigentes en el país y desarrollados, preferentemente, de manera colaborativa con otras instituciones.

Mediante este modelo el banco potencia el alcance y calidad de sus acciones, las cuales ha definido desarrollar en **4 áreas o ejes estratégicos**, en los que destaca de manera importante la educación financiera.

Promovemos ese eje con particular fuerza toda vez que estamos convencidos que nuestra institución tiene un papel muy importante a la hora de ayudar a clientes y público en general a tomar decisiones respecto a inversiones y gastos, de forma consistente y de acuerdo con su momento de vida, además de entregar información clara y comprensible sobre un tema muchas veces muy técnico, como es el financiero.

En síntesis, los ejes en los que hemos centrado nuestro trabajo de contribución a la sociedad son:

## **Educación financiera y emprendimiento:**

a través de proyectos que fomenten el uso responsable del dinero y los recursos en general; que entreguen información accesible y de fácil entendimiento sobre el sector bancario; y que ofrezcan herramientas que fomenten las capacidades de emprendimiento en la población más vulnerable a las dinámicas de endeudamiento y pobreza, tanto como al público general y los propios colaboradores del banco.

**Crecimiento personal:** mediante ciclos de charlas o talleres de alto contenido valórico y relacional, que apunten a entregar herramientas a las personas para el desarrollo de capacidades de superación y automotivación.

**Artes visuales:** ejecutamos proyectos de exhibición de obras de artistas chilenos o extranjeros, auspiciados a instituciones culturales y programas que acerquen el arte a la gente. Fundación Itaú posee un recinto de exhibición propio, llamado Espacio ArteAbierto, ubicado en Avda. Apoquindo 3457, Las Condes.

**Música:** realización de conciertos gratuitos y de alcance masivo, preferentemente de música clásica y popular latinoamericana.

Anualmente, Fundación Itaú invierte más de 275 millones de pesos en estos programas y actividades en beneficio de la comunidad, acciones que son evaluadas y medidas en términos de su impacto. A través de su fundación, banco Itaú gestiona también las acciones de voluntariado corporativo de sus colaboradores.

Durante 2011, las actividades más relevantes en los ámbitos de relacionamiento y contribución a la comunidad fueron:



## **¿Cómo el banco se la juega por la cultura?**

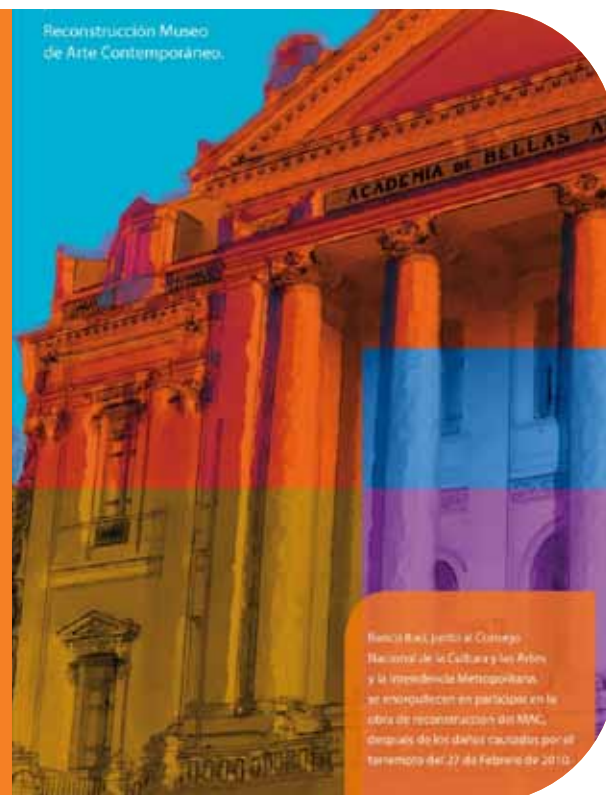
### **A) Fundación Itaú**

Fundación sin fines de lucro, legalmente independiente. El banco aporta fondos para mantención del equipo, infraestructura (espacio expositivo propio) y proyectos.

### **B) Auspicios a terceros**

Por ejemplo:

- Museo de Arte Contemporáneo
- Museo Artequín Viña
- Cuaderno de Arte de PUC
- Alianzas con el Teatro Municipal (Gira Barbero de Sevilla)
- Aporte a la Bienal de Sao Paulo
- Trienal de Arte, etc.





# Teatro educativo para el uso consciente del dinero

Con la obra **“Toma chocolate, paga lo que debes”**, se procura acercar a los estudiantes, de manera lúdica y entretenida, al mundo de las finanzas, entregando información sobre conceptos y temáticas tales como ingresos y distribución, la importancia de mantener

una conducta familiar responsable en torno al dinero; el uso responsable de los ingresos y la cultura del ahorro; la responsabilidad como valor fundamental para asumir compromisos, como por ejemplo la adquisición de créditos; el riesgo del sobreendeudamiento y sus consecuencias; valores tales como la honradez, la responsabilidad y la confianza. Itaú la lleva gratuitamente a colegios de las regiones Metropolitana, Quinta y Sexta.



Durante 2011 se realizaron **270 presentaciones gratuitas** de la obra y fue vista por más de **46.000 alumnos**

Durante 2011, la serie televisiva **“Toma chocolate, paga lo que debes”** fue transmitida a más de **1.500.000 alumnos** a lo largo de todo el país.



**Serie Audiovisual**  
**“Toma chocolate, paga lo que debes”**  
Tras los buenos resultados de la obra de teatro educativo **“Toma chocolate paga lo que debes”**, y al detectarse la necesidad de descentralizar el programa y entregar a los colegios material didáctico complementario, se realizó una serie audiovisual al respecto. Consiste en 3 capítulos de 12 minutos de duración cada uno y se transmite a través de la Red Educativa Novasur, del Consejo Nacional de Televisión, la que tiene asociados más de 4 mil colegios a lo largo de todo el país. La serie va acompañada de una ficha didáctica, que orienta a los profesores sobre cómo llevar los conceptos tratados al aula.

# Portal web “Economía para la escuela”

A través de la plataforma Educarchile.cl, de Fundación Chile, que entrega contenidos educativos de libre acceso a profesores, alumnos y padres, banco Itaú promueve el uso consciente del dinero y entrega diversos contenidos sobre educación financiera y emprendimiento.

El teatro educativo, la serie audiovisual y el portal web, en conjunto, han sido diseñadas sobre soportes (teatro, audiovisual, web) que permiten abordar temas generalmente percibidos muy técnicos o tediosos de una manera lúdica y cercana. Al ser presentados de esta forma, permite que sean incorporados de mejor manera en el repertorio cultural de los niños y jóvenes, lo que finalmente será un aporte en su vida adulta. Este enfoque didáctico e innovador del proyecto es parte fundamental de nuestra performance sustentable.

# Programa Semana Empresa

Programa Semana Empresa es una experiencia educativa de inducción al mundo laboral, cuyo principal objetivo es acercar a los estudiantes de centros educativos técnico-profesionales de sectores vulnerables, a la realidad y los desafíos que representa el mundo laboral al momento del egreso. Consiste en ofrecer una pre práctica laboral de siete días, período en que los jóvenes se desempeñan en diversas áreas del banco. Cada alumno cuenta con un tutor personal, voluntario del banco, que se hace responsable por preparar y supervisar las tareas diarias que el alumno desarrollará en la jornada de trabajo, además de orientarlo y evaluarlo.

El proyecto comenzó en 2004 y desde entonces se realiza anualmente con alumnos del colegio Don Enrique Alvear de Cerro Navia, perteneciente a la organización Fe y Alegría. Desde 2009 se han sumado más colegios a la iniciativa y doce otras empresas, de diversas industrias, han implementado este programa al interior de sus organizaciones. Cabe destacar que año a año



aumenta la cantidad de estudiantes beneficiados. Más de 500 alumnos de enseñanza técnico profesional han participado de la experiencia Semana Empresa.



**Seis ex alumnos** de **Semana Empresa** han sido contratados por el banco en distintas áreas, **y más de 43 han realizado** su práctica profesional en el banco.



# Voluntariado corporativo

Junto con la experiencia anteriormente detallada del programa Semana Empresa, en Itaú realizamos variadas actividades en el ámbito del voluntariado corporativo, entendiendo que es una práctica que, junto con contribuir a la sociedad, potencia el trabajo en equipo, mejora el clima laboral y contribuye al desarrollo profesional y personal de los colaboradores de Itaú.

Durante 2011, las principales actividades de voluntariado que realizamos fueron:

## Campaña Invierno Hogar de Cristo

Durante los meses de junio y julio de 2011 se realizó una campaña de recolección de ropa y frazadas para las personas más necesitadas en todas las ciudades donde Itaú está presente. El llamado fue un éxito y gracias a la generosidad de todos se logró juntar más de 200 kilos de ropa, la que fue distribuida a niños, jóvenes y adultos mayores, a través de la red del Hogar de Cristo.



## Acción Social en Hogar Maruri, Santiago

Desde 2009 Fundación Itaú y banco Itaú apadrinan el Hogar Maruri, centro de la red Hogar de Cristo ubicado en la comuna de Independencia, que acoge y se preocupa de formar integralmente a 16 niños y adolescentes en riesgo social, apoyándolos en materia emocional y educativa. Además de destinar su tiempo a esta obra, los colaboradores de Itaú tienen la posibilidad de aportar dinero a través de un descuento por planilla.

En 2011, la labor del voluntariado corporativo reforzó el compromiso existente, ofreciendo más actividades de esparcimiento, recreación, refuerzo pedagógico, y en el segundo semestre el trabajo se concentró en remodelar las dependencias del hogar, logrando mejorar significativamente la infraestructura del lugar. Durante las jornadas de trabajo se limpió y habilitó un espacio para jardín y huerta, se pintó el gimnasio, los muros del patio y fachada exterior del centro de acogida. La finalidad de estos trabajos fue darle vida a áreas que antes estaban desaprovechadas, y que ahora se configuran en nuevos espacios para que los chicos jueguen y se sientan orgullosos del lugar en el que viven.

## Acción Social en Regiones

El programa Acción Social en Regiones se inició en 2006, realizándose todos los años, con el objetivo de incentivar y canalizar el compromiso social de los colaboradores de banco Itaú en regiones. Fundación Itaú analiza los proyectos enviados por las sucursales, asigna los recursos, orienta en la ejecución, y posteriormente revisa el informe final y la rendición de fondos.

Entre 2009 y 2011 se han alcanzado altos índices de participación, beneficiando a distintas organizaciones locales de acuerdo a sus múltiples necesidades, ya sean materiales, emocionales o educativas, involucrando con ello a los voluntarios con sus comunidades.

Hasta hoy, más de **10.000 personas** se han beneficiados a través de las iniciativas regionales.

**66** adultos mayores y **879** niños, niñas y jóvenes beneficiados en 2011

### Acción Social en Regiones 2011

**Iquique:** Centro Comunitario Mi Refugio; *Total beneficiarios: 20 niños, niñas y jóvenes entre 9 y 17 años.*

**Antofagasta:** Centro Preescolar Casa Amor y Vida; *Total beneficiarios: 34 niños y niñas.*

**Calama:** Hogar de ancianos San Lorenzo; *Total beneficiarios: 24 adultos mayores.*

**Copiapó:** Escuela San Pedro; *Total beneficiarios: 248 niños.*

**La Serena:** Colegio Especial El Milagro; *Total beneficiarios: 27 estudiantes del espectro autista.*

**Viña del Mar:** Hogar Noche de Paz; *Total beneficiarios: 20 niños y niñas.*

**Rancagua y Portal Rancagua:** Jardín Infantil Campanita; *Total beneficiarios: 196 niños y niñas.*

**Curicó:** Escuela Especial D-8; *Total beneficiarios: 90 alumnos con necesidades educativas especiales.*

**Talca:** Escuela Especial UNPADE; *Total beneficiarios: 70 niños con discapacidad mental beneficiados.*

**Chillán:** Hogar Franz Reinisch de María Ayuda; *Total beneficiarios: 18 niños y niñas.*



**Concepción:** Hogar de Ancianos San Vicente de Paul; *Total beneficiarios: 42 adultos mayores.*

**Los Ángeles:** Congregación Buen Pastor; *Total beneficiarios: 40 niñas y jóvenes de 6 a 14 años.*

**Temuco:** Corporación del Niño Leucémico Temuco; *Total beneficiarios: 450 niños atendidos por esta institución.*

**Osorno:** Fundación de Hogares de Menores Verbo Divino; *Total beneficiarios: 26 niños y jóvenes.*

**Puerto Montt:** Residencia Casa de Acogida Mamá Margarita y Agrupación de Ayuda Comunitaria Sur de Esperanzas; *Total beneficiarios: 40 niños y niñas.*

**Punta Arenas:** Hogar del Niño Miraflores; *Total beneficiarios: 40 niños.*

**Valdivia:** Centro Integral Familia Niño del Obispado de Valdivia(CIFAN); *Total beneficiarios: 10 niñas.*



## Medición y evaluación de la RSE y el voluntariado corporativo

La medición se realiza a través de una entidad externa, en este caso la consultora Gestión Social, mediante una encuesta online, que para el período 2011 fue contestada por 1.246 colaboradores, lo cual corresponde al 52,3% del total de colaboradores a nivel nacional. Los principales resultados de la encuesta 2011 fueron:

- 88% al menos ha escuchado alguna vez el término Responsabilidad Social dentro de banco Itaú.
- Cerca de la mitad de los colaboradores conocen bien el tema.
- La evaluación de la Responsabilidad Social de banco Itaú mejora en 2011, alcanzando un 85% que lo considera 'Muy responsables'.
- En términos de segmentación, los colaboradores de regiones son quienes mejor evalúan la responsabilidad social de banco Itaú.
- 30% de los colaboradores declara participar en actividades de voluntariado corporativo, lo que nos da un amplio espacio para la difusión y desarrollo de estas actividades. Las razones más frecuentes para no participar son "falta de tiempo libre" y "falta de tiempo libre en el trabajo".
- Las actividades de esparcimiento y recreación son las actividades de voluntariado en las que los colaboradores están más dispuestos a participar. Lo anterior, condice también con las sugerencias que incluyen los colaboradores tales como enfocar la RSE en los trabajadores, tanto a nivel de beneficios como a nivel de ambiente laboral.



## Fundación Itaú, Premio a la Innovación Sustentable 2011\*, mención filantropía

(\*) Otorgado por Universidad Autónoma y Diario El Mercurio.



## Exposición "Brasiliana, Flora y Fauna". Colección Itaú Unibanco

Entre los meses de abril y mayo de 2011, en Espacio Arte Abierto, se presentó la exposición "Brasiliana: Flora y Fauna", que contempló 25 grabados de flora, 25 grabados de pájaros y 8 libros de artistas exploradores que llegaron a Brasil en el siglo XIX. La colección Brasiliana de Itaú Unibanco destaca como una de las más amplias y significativas recopilaciones de memoria histórica y visual brasileña constituida en los últimos 10 años, que abarca desde pinturas, libros, objetos, imágenes hasta documentos relacionados con los últimos 500 años de historia de Brasil.

La muestra fue posible gracias a la colaboración de Itaú Cultural Brasil.

## Exposición "Lucilamente Enamorado", del artista chileno Mario Murua

Como una forma de continuar el ciclo de homenajes a artistas nacionales de larga trayectoria iniciado con motivo del Bicentenario, Itaú presentó durante los meses de junio, julio y agosto de 2011, la exposición "Lucilamente Enamorado: al alma de Gabriela Mistral en los ojos de Mario Murua". El artista, radicado desde hace varias décadas en Francia, es considerado como uno de los mayores exponentes del arte latinoamericano en el viejo continente. La muestra, inédita en Chile, presentó 11 óleos de gran formato que el artista realizó en homenaje a la gran poeta nacional Gabriela Mistral, y algunas obras de menor formato. Los óleos se complementaron por los versos de la poeta, logrando así un doble acercamiento artístico-cultural: el visual y el literario. La muestra fue complementada con la edición de un libro catálogo que reúne la totalidad de las obras y textos exhibidos en la exposición.





## Concurso de fotografía latinoamericana “Lente Latino”

Fundación Itaú gestionó y apoyó la convocatoria latinoamericana “Lente Latino 2011”, en conjunto con las curadoras Consuelo Cheyre y Paula Guzmán, un concurso de fotografía cuyo principal objetivo era dejar un registro fotográfico de la realidad en Centro y Sudamérica.

Bajo el lema “tómale el pulso a tu país” se presentaron más de mil fotografías, seleccionándose 44 obras finalistas, las que conformaron una exposición que se presentó en el Museo Nacional de Bellas Artes, entre el 3 y el 30 de agosto de 2011.

El primer premio del concurso fue para Alejandro Cartagena (México) con la fotografía “Crecimiento Simbólico”, y el segundo para Santiago Hafford (Bolivia) con la obra Sin Título, de la serie “Bolivia”.

## Exposición “La Punta del Iceberg”. Dibujos de Francis Bacon

Gracias a la alianza entre Fundación Itaú y la Corporación Cultural de Las Condes, se presentó la primera exposición dedicada al trabajo del célebre pintor anglo-irlandés Francis Bacon en Chile. La exhibición contempló la serie de dibujos titulada “La Punta del Iceberg”, 43 dibujos sobre papel en los que se trazan una galería de personajes monstruosos típicos de la iconografía de Bacon. La exposición se contextualizó con películas y documentales sobre la vida y obra del artista.

## Concierto Mahani Teave en Isla de Pascua

El 13 de noviembre de 2011, y como forma de cerrar el ciclo de conciertos iniciado en 2009 en la Plaza de Armas de Santiago, nuestra Fundación Itaú organizó un concierto de piano gratuito y abierto a toda la comunidad de Isla de Pascua



de la concertista rapanuí, Mahani Teave. Se trató de la primera vez que la concertista –discípula del connotado pianista Roberto Bravo - volvió a dar un concierto en su tierra natal, por lo que su presentación al aire libre, patrocinado por la Municipalidad de Isla de Pascua, fue también una forma de agradecer todo el apoyo que ha recibido de la comunidad rapanuí durante su ascendente trayectoria artística. En este marco, se hizo entrega de dos pianos de parte de Fundación Itaú en comodato a dos instituciones educativas de Isla de Pascua, las que están comprometidas a fomentar el aprendizaje y formación musical de los niños y niñas y de la comunidad en general. Para tal efecto, también cuentan con el apoyo del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes, que se comprometió a gestionar un programa de educación musical a partir del año 2012, con el objetivo de fomentar el aprendizaje del piano entre la juventud de la isla.

## Exposición “El Inverso del Universo”. 100 años de Matta

En noviembre de 2011 inauguramos la exposición en homenaje a Roberto Matta, con motivo del centenario de su nacimiento. Al tratarse de un acto conmemorativo, Fundación Itaú, en conjunto con los curadores Enrique de Santiago y Ximena Olguín, decidió reunir la obra pictórica y poética de artistas surrealistas de todo el mundo que conocieron y fueron amigos del célebre pintor chileno. Junto con la exhibición de las obras, se diseñó un libro-catálogo con escritos inéditos de colegas surrealistas y fotografías, tanto de las obras, como de la vida del artista.



## Exposición “Colección en Viaje”. Arte chileno del MNBA

Durante el año 2011, gracias a la coordinación entre Fundación Itaú, el Museo Nacional de Bellas Artes (MNBA) y las contrapartes de las ciudades de Iquique, La Serena y Antofagasta, fue posible itinerar con la exposición “Colección en Viaje, arte chileno”, muestra de las obras que componen la Colección de Arte Chileno del MNBA.

Entre 2010 y 2011, la muestra recorrió siete ciudades del país, encontrando gran acogida en las distintas comunidades, con un público total de 40.000 personas. En cada uno de los espacios expositivos, la muestra se mantuvo al menos dos meses y se realizaron charlas y mesas redondas con el objetivo de reflexionar en torno a los ejes temáticos de la exhibición y analizar las obras más emblemáticas de la Colección del MNBA.







# Ámbito Medioambiental

## Principios del Pacto Global reflejados en este capítulo

- 7 Las empresas deben apoyar la aplicación de un criterio de precaución respecto de los problemas ambientales.
- 8 Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.
- 9 Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inocuas para el medioambiente.



# Medioambiente

*La naturaleza de nuestra operación es de bajo impacto ambiental, sin embargo entendemos que tenemos un papel importante a la hora de financiar empresas y proyectos que sí pueden tener impactos ambientales relevantes.*

## Riesgos y oportunidades socioambientales

En Itaú Chile promovemos el uso consciente y eficiente de los recursos naturales involucrados en nuestras operaciones, impulsando programas e iniciativas para reducir los impactos de nuestra gestión. Procuramos también revisar cómo nuestros productos y servicios pueden contribuir a enfrentar los desafíos medioambientales que afectan el mundo, tanto directa como indirectamente.

En esta lógica se enmarca la Política de Riesgo Socioambiental de Itaú Unibanco, la que establece directrices para la aprobación de créditos a empresas y otras instituciones, indicando las actividades prohibidas y las que contravienen los principios corporativos y, por lo tanto, no son financiadas por Itaú Unibanco. También se señalan las actividades restringidas en términos de aprobación de créditos, que son aquellas que presentan potencial de riesgo socioambiental.

Nuestro compromiso en Itaú Chile es aplicar la Política de Riesgo Socioambiental de manera plena desde 2015, respondiendo cabalmente al principio de precaución medioambiental del Pacto Global.

## CTO: Primer edificio corporativo “verde” de la banca nacional

Fieles a nuestro compromiso de mantener una performance sustentable, el 28 de abril de 2011 se inauguró el Centro Tecnológico y de Operaciones

(CTO) de banco Itaú, emplazado en la Ciudad Empresarial de la comuna de Huechuraba y construido según los lineamientos internacionales de la certificación LEED (Leadership in Energy & Environmental Design por sus siglas en inglés), dando un paso importante en adoptar y difundir el uso de tecnologías inocuas para el medioambiente.

El CTO se convirtió en el primer edificio corporativo certificado como sustentable de una institución financiera en Chile, lo que significa que en su construcción se tuvieron en cuenta criterios ambientales de eficiencia energética, uso de energías renovables, buena gestión de recursos materiales y aprovechamiento eficiente del recurso agua, entre otros.

Luego de un riguroso proceso de revisión, el CTO fue reconocido y certificado, a fines de 2011, en la categoría Oro por el U. S. Green Building Council Certificate, por su carácter ecológico sustentable.

El proceso de traslado a este nuevo edificio se terminó durante el mes de marzo de 2011. Con la inauguración del CTO, reafirmamos nuestro compromiso y estrategia de largo plazo en Chile, además de nuestro interés en mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores y contribuir a los desafíos del cambio climático y el cuidado del medioambiente. Los beneficios de una construcción de estas características se ven reflejados en los consumos de energía y agua, entre otros aspectos, lo que contribuye a la reducción de los gases de efecto invernadero. Para el caso del CTO las proyecciones indican que **se reducirán en un 50% el consumo de energía y en un 75% el de agua.**



## Principales características del CTO

- 6 pisos
- 8.300m<sup>2</sup> construidos
- 3.500m<sup>2</sup> de terreno
- 1.200m<sup>2</sup> de jardines
- Moderno sistema de climatización, con tecnología de punta, que permite la producción simultánea e independiente de calor y frío.
- Reutilización del calor generado y almacenado, contribuyendo a la eficiencia energética.
- Toldos exteriores conectados a sensores de luz y viento, que optimizan el uso de la climatización y luz natural, ya que mantienen el control de la temperatura de manera inteligente, acorde a las condiciones ambientales.
- Sistema de iluminación regulado según la cantidad de luz natural existente, permitiendo ocupar menos iluminación artificial en los días soleados.
- Renovación de oxígeno y aire fresco dentro del edificio, a través de sensores de CO<sub>2</sub> en todos sus pisos.
- Alfombras cumplen con los requerimientos de Green Label Plus, que minimiza el contenido de compuestos orgánicos volátiles (VOC) y garantizan su fabricación con un 70% de material reciclado.
- Escritorios, sillas y mesas, entre otros, fabricados por empresas calificadas bajo la norma medioambiental ISO 14.000 y 14.001. Han sido procesados con maderas provenientes de bosques con certificación FSC; materiales sintéticos con termoplásticos completamente reciclables. Los productos cuentan con los sellos Greenguard y El Ángel Azul.

## Emisión de Gases de Efecto Invernadero (GEI)

Si bien el giro de nuestra operación no genera impactos directos en esta materia, nuestras actividades diarias, a través de consumos de energía, papel, viajes, entre otros, generan emisiones que inciden en el cambio climático. Estos temas los abordamos desde nuestro foco estratégico “Riesgos y oportunidades medioambientales”.

En ese marco, durante 2011 se comenzó a medir la emisión de gases de efecto invernadero a través del registro de los consumos de agua y electricidad en el CTO y sucursales, y su posterior conversión a la nomenclatura “toneladas de CO<sub>2</sub>” que representaban. Para efectos del presente informe, también quisimos medir nuestra huella de carbono respecto de los vuelos realizados por nuestros colaboradores, derivados de actividades laborales.

### Los resultados de estas mediciones señalan:

Promedio de emisiones CO<sub>2</sub> por consumo de electricidad en 2011: **0,375 toneladas mensuales**

Kilómetros de vuelo de colaboradores en 2011: **4.622.000**

Emisiones CO<sub>2</sub> por vuelos realizados por colaboradores en 2011: **1.385 toneladas**





Consumo de agua anual		Consumo de electricidad anual	
2011		2011	
M <sup>3</sup>	42.212(*)	KWh	12.740.738(*)
Pesos chilenos	31.574.234	Pesos chilenos	1.062.817.170
US\$	65.212	US\$	2.214.202

(\*) Calculado en base al gasto total anual en agua y luz, y el costo promedio de m<sup>3</sup> de agua y de kWh de electricidad.

### Campañas de reciclaje y aprovechamiento de recursos en oficinas

Desde el año 2000, en los edificios centrales, implementamos iniciativas de recuperación y reciclaje de papeles y cartones, sumando desde 2009 el reciclaje de latas de aluminio y plástico.

Estos residuos son gestionados en colaboración con la empresa RECUPAC S.A., quienes reciclan y disponen de modo sustentable los productos reducidos, reciclados o reutilizados. Durante 2011, se reciclaron más de 10.000 kilos de material (papeles, cartones, diarios, botellas plásticas, latas) lo que implica que más de 150 árboles no fueron cortados y más de 6.000 litros de agua no fueron malgastados en procesos industriales.

### Cartola vía e-mail para clientes

Otra de las iniciativas que refuerza nuestro compromiso con el cuidado del medioambiente, la reducción en el consumo de papel y el uso de toners, que además significa mejoras en la eficiencia a nivel de costos y de comunicación con nuestros clientes, es la campaña de envíos de cartola vía mail que se gestó en 2011. A la fecha, más de 9.000 clientes se han inscrito para envío de sus cartolas de cuenta corriente, tarjetas de crédito y otros productos vía e-mail, lo que significa más de 28.000 cartolas para enviar mensualmente. Esto significa el 9% aproximadamente del total de nuestros clientes, por lo que tenemos por delante un desafío importante para sumar a más de ellos a esta buena práctica.

Nuestro compromiso es continuar mejorando la gestión en este ámbito, implementando creciente y sólidamente, a través de procedimientos y acciones, la política socioambiental de Itaú Unibanco.

# La pantalla es el nuevo papel

**Cartola y Estado de Cuenta Itaú por email**  
Un servicio más cómodo, rápido y seguro.

Inscríbase en On-Line Banking de [itau.cl](http://itau.cl), ingresando en el menú cartola por email y estará participando en el **sorteo de 3 iPad2.**









# Ámbito Económico

# Desempeño Económico

*Nuestra performance está orientada por una premisa básica: nuestra gestión es sustentable cuando los productos y servicios que ofrecemos son buenos para el cliente, para la sociedad y para el banco.*

Transparentar la gestión financiera es un paso clave para una performance sustentable, pero estamos convencidos que el valor compartido que promovemos supera ampliamente una concepción centrada sólo en los resultados financieros.

## Entorno económico 2011

El 2011 fue un año de expansión de la economía chilena, alcanzando una tasa de crecimiento del 6%. Desde el punto de vista del gasto, la demanda creció por sobre el nivel del producto, llegando

a un 9,4%, impulsada por el crecimiento de la inversión. El consumo total, por otra parte, creció un 7,9%, impulsado por el consumo privado (8,8%), mientras que el gasto de gobierno subió sólo un 3,9%.

Estas cifras impactan en la tasa de desempleo positivamente, alcanzándose una tasa de desempleo promedio anual de un 7,2%, tasa más baja que la del año anterior.

En términos de Balanza Comercial, el superávit llegó a U\$10.793 millones, una cifra menor que la del año anterior, producto de un crecimiento de las importaciones de un 26,1%. En términos cambiarios, el peso registró una depreciación nominal de 11,3%, cerrando el año el tipo de cambio en \$521,46 por dólar. Fue en este escenario en que banco Itaú desarrolló sus operaciones en 2011.



En 2011, potenciamos nuestro liderazgo en el segmento ABC1 al adquirir la banca de personas de HSBC Bank Chile, operación que involucró una cartera de aproximadamente 2.000 clientes activos de altos ingresos, con activos superiores a MMUS\$ 20 y agregando cuatro nuevas sucursales a nuestra red.

## Principales indicadores financieros 2010/2011 (En MM\$ expresados a valor actual)

	Dic. 11	Dic.10
Activos Totales	4.435,0	3.526,9
Colocaciones totales netas	3.434,2	2.681,7
Pasivos exigibles	3.878,2	3.021,1
Patrimonio	412,9	373,9
Ingreso Operacional Total (IOT)	177,3	179,0
Gasto por provisiones netas	16,3	28,8
Gastos de apoyo (GA)	102,0	91,8
Resultado antes Imp. (RAI)	59,0	58,4

33,20%	Crecimiento de las colocaciones
3,95%	Participación de mercado
13,04%	Rentabilidad sobre el capital
11,70%	Índice de solvencia
55,33%	Índice de eficiencia

Valor distribuido	2011 MM\$	2010 MM\$
Contribuciones de bienes raíces	264	207
Patentes	606	455
Otros impuestos	886	654
Aporte a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras	1.022	899
Donaciones	212	1.015
Remuneraciones	40.652	35.114
Bonos o gratificaciones	10.448	10.533
Indemnización por años de servicio	1.011	1.731
Inversión en capacitación	425	336
Otras inversiones en colaboradores	4.246	3.802

Las entidades en las cuales el banco posee participación significativa y forman parte de la consolidación de los estados financieros que se presentan a continuación son las siguientes:

Nombre filial	Participación directa	
	2011	2010
	%	%
Itaú Chile Corredora de Seguros Ltda.	99,90	99,90
Itaú Chile Administradora General de Fondos S.A.	99,99	99,99



Banco Itaú Chile y Filiales			
Estados de situación financiera consolidado			
Al 31 de diciembre de			
	Notas	2011 MM\$	2010 MM\$
<b>Activos</b>			
Efectivo y depósitos en bancos	5	332.849	174.919
Operaciones con liquidación en curso	5	35.381	43.735
Instrumentos para negociación	6	14.226	71.699
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	7	15.276	5.001
Contratos de derivados financieros	8	67.881	36.260
Adeudado por bancos	9	398	891
Créditos y cuentas por cobrar a clientes	10	3.420.277	2.553.750
Instrumentos de inversión disponibles para la venta	11	412.960	390.686
Inversiones en sociedades	12	276	264
Intangibles	13	24.698	21.417
Activo fijo	4	33.377	31.203
Impuestos corrientes	15	4.398	-
Impuestos diferidos	15	59.728	49.675
Otros activos	16	21.161	18.615
<b>Total activos</b>		<b>4.442.886</b>	<b>3.398.115</b>
<b>Pasivos</b>			
Depósitos y otras obligaciones a la vista	17	577.220	492.476
Operaciones con liquidación en curso	5	9.688	14.412
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	7	39.020	44.916
Depósitos y otras captaciones a plazo	18	2.493.544	1.782.937
Contratos de derivados financieros	8	50.658	42.484
Obligaciones con bancos	19	351.214	232.379
Instrumentos de deuda emitidos	20	408.433	346.498
Otras obligaciones financieras	21	10.579	9.324
Impuestos corrientes	15	-	8.911
Impuestos diferidos	15	48.503	37.605
Provisiones	22	15.713	10.324
Otros pasivos	23	27.075	19.348
<b>Total pasivos</b>		<b>4.031.647</b>	<b>3.041.614</b>
<b>Patrimonio</b>			
De los propietarios del Banco:			
• Capital		219.492	219.492
• Reservas		137.360	90.079
• Cuentas de valoración		753	(373)
Utilidades retenidas:			
• Utilidad del ejercicio		53.607	47.281
• Interés no controlador	25	27	22
<b>Total patrimonio</b>		<b>411.239</b>	<b>356.501</b>
<b>Total pasivos y patrimonio</b>		<b>4.442.886</b>	<b>3.398.115</b>

Banco Itaú Chile y Filiales			
Estado consolidado de resultados			
Por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de			
	Notas	2011 MM\$	2010 MM\$
Ingresos por intereses y reajustes	26	278.168	190.463
Gastos por intereses y reajustes	26	(137.336)	(72.401)
Ingresos netos por intereses y reajustes		140.832	118.062
Ingresos por comisiones	27	39.958	38.313
Gastos por comisiones	27	(5.529)	(5.613)
Ingresos netos por comisiones y servicios		34.429	32.700
Utilidad (pérdida) neta de operaciones financieras	28	(1.913)	4.747
Utilidad (pérdida) de cambio neta	29	5.015	23.122
Otros ingresos operacionales	34	5.564	5.881
Total ingresos operacionales		183.927	184.512
Provisiones por riesgo de crédito	30	(16.256)	(32.988)
<b>Ingreso operacional neto</b>		<b>167.671</b>	<b>151.524</b>
Remuneraciones y gastos del personal	31	(56.782)	(51.516)
Gastos de administración	32	(38.490)	(31.182)
Depreciaciones y amortizaciones	33	(6.285)	(4.829)
Otros gastos operacionales	35	(7.365)	(8.306)
<b>Total gastos operacionales</b>		<b>(108.922)</b>	<b>(95.833)</b>
Resultado operacional		58.749	55.691
Resultado por inversiones en sociedades	12	13	29
Resultado antes de impuesto a la renta		58.762	55.720
Impuesto a la renta	15	(5.150)	(8.435)
<b>Utilidad consolidada del ejercicio</b>		<b>53.612</b>	<b>47.285</b>
Atribuible a:			
• Propietarios del Banco		53.607	47.281
• Interés no controlador		5	4
<b>Total</b>		<b>53.612</b>	<b>47.285</b>
		<b>2011</b>	<b>2010</b>
		<b>\$</b>	<b>\$</b>
Utilidad por acción de los propietarios del banco:			
• Utilidad básica		48.240	42.547
• Utilidad diluida		48.240	42.547

Banco Itaú Chile y Filiales		
Estado consolidado de resultados integrales		
	Por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de	
	2011 MM\$	2010 MM\$
<b>Utilidad consolidada del ejercicio</b>	<b>53.612</b>	<b>47.285</b>
Otros Resultados Integrales:		
• Variación cartera disponible para la venta	1.388	563
• Variación impuesto diferido cartera disponible para la venta	(262)	(96)
Total otros resultados integrales	1.126	467
<b>Total resultados integrales consolidados del ejercicio</b>	<b>54.738</b>	<b>47.752</b>
Total resultados integrales consolidados atribuible a:		
• Propietarios del Banco	54.733	47.747
• Interés no controlador	5	5
Total	54.738	47.752
	<b>2011</b>	<b>2010</b>
	<b>\$</b>	<b>\$</b>
Utilidad por acción de los propietarios del banco:		
• Utilidad básica	49.253	42.967
• Utilidad diluida	49.253	42.967

Banco Itaú Chile y Filiales							
Estado de cambios en el patrimonio consolidado							
por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2011 y 2010 (en millones de pesos)							
Atribuible a los propietarios del banco							
	Capital	Reservas	Cuentas de valoración	Resultado del ejercicio	Total	Interés no controlador	Total Patrimonio
<b>Saldos al 1 de enero de 2010</b>	<b>219.492</b>	<b>54.768</b>	<b>(840)</b>	<b>36.253</b>	<b>309.673</b>	<b>18</b>	<b>309.691</b>
Distribución de resultados	-	36.253	-	(36.253)	-	-	-
Ajuste normativo contingentes	-	(942)	-	-	(942)	-	(942)
Ajustes por valoración	-	-	467	-	467	-	467
Resultado del ejercicio	-	-	-	47.281	47.281	4	47.285
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2010</b>	<b>219.492</b>	<b>90.079</b>	<b>(373)</b>	<b>47.281</b>	<b>356.479</b>	<b>22</b>	<b>356.501</b>
<b>Saldos al 1 de enero de 2011</b>	<b>219.492</b>	<b>90.079</b>	<b>(373)</b>	<b>47.281</b>	<b>356.479</b>	<b>22</b>	<b>356.501</b>
Distribución de resultados	-	47.281	-	(47.281)	-	-	-
Ajustes por valoración	-	-	1.126	-	1.126	-	1.126
Resultado del ejercicio	-	-	-	53.607	53.607	5	53.612
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2011</b>	<b>219.492</b>	<b>137.360</b>	<b>753</b>	<b>53.607</b>	<b>411.212</b>	<b>27</b>	<b>411.239</b>



Banco Itaú Chile y Filiales			
Estado consolidado de flujos de efectivo			
		Por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de	
	Notas	2011 MM\$	2010 MM\$
Flujo originado por actividades de la operación:			
Utilidad consolidada del ejercicio		53.607	47.281
Interés no controlador	25	5	4
Cargos (abonos) a resultados que no representan movimiento de efectivo:			
Depreciación y amortizaciones	33	6.285	4.829
Provisiones por activos riesgosos	30	23.248	33.712
Valor razonable para instrumentos de negociación		71	(54)
Utilidad (pérdida) por inversión en sociedades	12	(12)	(8)
Utilidad (pérdida) neta en venta de activos recibidos en pago	34	(979)	(539)
Utilidad (pérdida) por venta de activo fijo		46	(2)
Castigos de activos recibidos en pago	35	519	1.249
Otros cargos y abonos que no significan movimiento de efectivo		5.647	8.309
Variación neta de los intereses, reajustes y comisiones devengados sobre activos y pasivos		8.029	(31.485)
Variación de activos y pasivos que afectan al flujo de efectivo			
Aumento (disminución) neto adeudado por bancos		493	24.711
Aumento (disminución) neto de créditos y cuentas por cobrar a clientes		(807.438)	(330.487)
Aumento (disminución) neto de inversiones de negociación		51.382	(52.914)
Aumento (disminución) de otras obligaciones a la vista o a plazo		96.718	92.512
Aumento (disminución) de contratos de retrocompra y préstamos de valores		(5.137)	(108.221)
Aumento (disminución) de depósitos y captaciones		686.527	274.229
Aumento (disminución) de obligaciones con bancos		75.637	73.058
Aumento (disminución) de otras obligaciones financieras		9.776	4.553
Préstamos obtenidos del exterior a lago plazo		103.847	237.682
Pago de préstamos del exterior a lago plazo		(87.762)	(209.083)
Otros préstamos obtenidos a largo plazo		780	288
Pago de otros préstamos obtenidos a largo plazo		(419)	(173)
Flujo neto originado por (utilizado en) actividades de la operación		220.870	69.451
Flujo originado por actividades de la inversión:			
Adquisición de activo fijo	14	(5.780)	(3.495)
Venta de activo fijo		-	3
Dividendos recibidos en inversiones en sociedades	12	13	21
Venta de bienes recibidos en pago adjudicados		1.659	1.513
(Aumento) disminución neto de otros activos y pasivos		(90.673)	(18.219)
(Aumento) disminución neta de instrumentos de inversión disponibles para la venta		(85.718)	48.215
Flujo neto originado por actividades de la inversión		(180.499)	28.038
Flujo originado por actividades de financiamiento:			
Rescate de letras de crédito		(20.596)	(23.950)
Emisión de bonos	20	67.537	76.542
Flujo neto originado por actividades de financiamiento		46.941	52.592
Variación de efectivo y efectivo equivalente		87.312	150.081
Saldo inicial de efectivo y efectivo equivalente		321.090	171.009
Saldo final de efectivo y efectivo equivalente	5	408.402	321.090

# Índice GRI y Pacto Global

Nuestro primer Informe de Gestión Sustentable se estructuró considerando la metodología promovida por GRI para el reporte de memorias de sustentabilidad. Al ser el primer esfuerzo, decidimos hacerlo en un nivel C, que exige responder a los ítems de perfil de la compañía más generales y al menos a

10 indicadores de desempeño de los incluidos en la guía G3 y en el suplemento sectorial de instituciones financieras. El nivel C no exige verificación externa. En sucesivas ediciones es nuestro afán avanzar hacia niveles de mayor información, registro de datos y verificación.

Estrategia y análisis			
Item	Descripción	Página	Elemento COP y/o Principio Pacto Global
1.1	Mensaje del Gerente General	1	Declaración de apoyo continuo
1.2	Descripción de impactos, riesgos y oportunidades claves	18; 33-34; 64; 84	No aplica
Perfil de la organización			
Item	Descripción	Página	Elemento COP y/o Principio Pacto Global
2.1	Nombre de la organización	8	Requisito no específico de una COP. Sin embargo, las descripciones del tamaño, naturaleza y ubicaciones de la organización brindan información de contexto para comprender las acciones y el desempeño en relación con los principios del Pacto Global.
2.2	Marcas, productos y/o servicios principales	14	
2.3	Estructura operacional de la organización	25-26	
2.4	Ubicación de la oficina central de la organización	8	
2.5	Nº de países donde opera la organización	6	
		Itaú Chile sólo opera en Chile. Casa matriz opera en la región, en Europa y Asia.	
2.6	Tipo y naturaleza jurídica de la propiedad	8	
2.7	Mercados atendidos	6; 14	
2.8	Dimensiones de la organización	6; 12; 25-26; 36-37; 4-43 58-59; 68; 91	
2.9	Principales cambios durante el período cubierto por el informe	No se registran cambios en la propiedad	
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el período	7; 9	
Parámetros del informe			
Item	Descripción	Página	Elemento COP y/o Principio Pacto Global
3.1	Periodo cubierto por el informe	4	Requisito no específico de una COP
3.2	Fecha del anterior informe	Esta publicación constituye el primer Informe de esta naturaleza emitido por Itaú Chile	Sin embargo, las descripciones del alcance de la memoria brindan a los lectores la posibilidad de comprender toda calificación o limitación de la misma y cómo la empresa define su área de influencia.
3.3	Ciclo de emisión del informe	4	
3.4	Datos de contacto en caso de preguntas sobre el informe	4	
3.5	Proceso de definición del contenido del informe	4	
3.6	Límite del contenido del informe	4	

3.7	Existencia de limitaciones de alcance o cobertura del informe	4	
3.8	Base para la elaboración del relatorio	4	
3.9	Técnicas de medición de datos y las bases de cálculos	4	
3.10	Reformulación de informaciones incluidas	Esta publicación constituye el primer Informe de esta naturaleza emitido por Itaú Chile	
3.11	Cambios significativos de alcance, límite o métodos de medición aplicados en el informe	4	
3.12	Tabla que indica la ubicación de los contenidos del informe	Interior portada	
3.13	Política y práctica actual en relación con a solicitud de verificación externa del informe	No se aplicaron verificaciones externas en este primer informe	
Gobernanza, compromiso y participación			
Item	Descripción	Página	Elemento COP y/o Principio Pacto Global
4.1	Estructura de gobierno de la organización, incluyendo comités del máximo órgano de gobernanza	26-35	Acciones tomadas para implementar los principios 1 al 10 Las descripciones de los sistemas de gobierno y las responsabilidades ofrecen la oportunidad de expresar cómo se ha organizado la empresa a la luz de los principios del Pacto Global. Además de mencionar la participación en el Pacto Global, estos contenidos explican cómo la adopción e implementación de los principios del Pacto llevaron a la empresa a asumir compromisos adicionales.
4.2	Presidencia del órgano más alto de gobernanza	26-35	
4.3	Miembros independientes o no ejecutivos del más alto órgano de gobernanza	25-35	
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones	26-35	
4.5	Relación entre remuneración y el desempeño de la organización	48-50	
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de interés en el máximo órgano de gobierno	26-35	
4.7	Calificaciones de los miembros del más alto órgano de gobernanza	26-35	
4.8	Declaraciones de misión y valores, códigos de conducta y principios internos relevantes	7; 16-19; 22-23; 26-35	
4.9	Responsabilidades por la implementación de las políticas, económicas, ambientales y sociales	26-35	
4.10	Procesos para la autoevaluación de desempeño del más alto órgano de gobernanza	26-35; 50-52	
4.11	Explicación de cómo la organización aplica el principio de precaución	26-35	
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe	9; 24-25; 60-69; 74-83	
4.13	Participación en asociaciones y organismos nacionales e internacionales	24-25	
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	16	Distribución de la COP entre los grupos de interés de la empresa.
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	16-19 16-19; 74-83	
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés	16-19; 74-83	
4.17	Principales temas y preocupaciones levantados por medio de la inclusión de grupos de interés	2-3; 16-19; 74-83	

Desempeño económico			
Item	Descripción	Página	Elemento COP y/o Principio Pacto Global
EC1	Valor económico directo generado y distribuido	92-99	Requisito no específico de COP
EC2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades debido a cambios climáticos	No registrado	Principio 7
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización sobre planes de pensiones	No registrado	Requisito no específico de COP
EC4	Ayuda financiera significativa recibida del gobierno	74-83; 92-99	Requisito no específico de COP
Presencia en el mercado			
EC5	Rango de las relaciones entre salario inicial estándar y el salario mínimo local	38-59	Principio 1
EC6	Política, prácticas y proporción de gastos correspondiente a proveedores locales	70-73	Requisito no específico de COP
EC7	Contratación local	70-73	Principio 6
Impacto económico indirecto			
EC8	Impacto de inversiones en infraestructura ofrecidos para beneficio público	74-83	Principio 6
EC9	Descripción de impactos económicos indirectos significativos	74-83; 92-99	Requisito no específico de COP
Desempeño ambiental			
Item	Descripción	Página	Elemento COP y/o Principio Pacto Global
Materiales			
EN1	Materiales usados, por peso y volumen	86-89	Principio 8
EN2	Porcentaje de materiales utilizados provenientes de reciclaje	86-89	Principio 8 y 9
Energía			
EN3	Consumo directo de energía, desglosado por fuentes primarias	86-89	Principio 8
EN4	Consumo indirecto de energía, desglosado por fuentes primarias	86-89	Principio 8
EN 5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	86-89	Principio 8 y 9
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía	86-89	Principio 8 y 9
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas	86-89	Principio 8 y 9
Agua			
EN8	Total de agua retirada por fuente	No registrado	Principio 8
EN9	Fuentes hídricas afectadas significativamente por la captación de agua	No aplica	Principio 8
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	No registrado	Principio 8 y 9



Biodiversidad			
EN11	Localización y tamaño del área asumida	No aplica	Principio 8
EN12	Impactos significativos en la biodiversidad de actividades, productos y servicios	No aplica	Principio 8
EN13	Hábitats protegidos o restaurados	No aplica	Principio 8
EN14	Estrategias para gestión de impactos de la biodiversidad	No aplica	Principio 8
EN15	Número de especies de la Lista Roja de la IUCN y otras listas de conservación	No aplica	Principio 8
Emisiones, vertidos y residuos			
EN16	Emisiones totales de gases de efecto o invernadero, directas e indirectas	86-89	Principio 8
EN17	Otras emisiones indirectas relevantes de gases de efecto invernadero	86-89	Principio 8
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases efecto invernadero y la reducción lograda	86-89	Principio 7, 8 y 9
EN19	Emisiones de sustancias destructivas de la capa de ozono	86-89	Principio 8
EN20	Otras emisiones significativas	No registrado	Principio 8
EN21	Descarte total de agua, por calidad y destinación	No aplica	Principio 8
EN22	Peso total de residuos, por tipo y método de disposición	No registrado	Principio 8
EN23	Número y volumen total de derramamientos significativos	No aplica	Principio 8
EN24	Peso de residuos transportados considerados peligrosos	No aplica	Principio 8
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante	No aplica	Principio 7 y 8
Productos y servicios			
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales	86-89	Principio 7, 8 y 9
EN27	Porcentaje de productos y embalajes recuperados, por categoría de productos	No registrado	Principio 8 y 9
Cumplimiento normativo			
EN28	Valor de multas significativas y número total de sanciones resultantes de no cumplimiento con leyes y reglamentos ambientales	Itaú Chile cumple a cabalidad con las leyes y normativa local	Principio 8
Transporte			
EN29	Impactos ambientales significativos de transporte de productos y otros bienes de trabajadores	No registrado	Principio 8
General			
EN30	Total de inversiones y gastos en protección ambiental	No registrado	Principio 7, 8 y 9

Desempeño social - Prácticas laborales y trabajo docente			
Item	Descripción	Página	Elemento COP y/o Principio Pacto Global
Empleo			
LA1	Total de trabajadores, por tipo de empleo, contrato de trabajo y región, según género	38-59	Requisito no específico de COP
LA2	Número total y tasa de nuevas contrataciones de funcionarios y de rotatividad de empleos, por edad, género y región	No reportado	Principio 6
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada	54-55, 57	Requisito no específico de COP
Relaciones entre trabajadores y gobernanza			
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por acuerdo de negociación colectiva	45	Principio 1 y 3
LA5	Descripción de notificaciones (plazos y procedimientos)	No existen	Principio 3
Salud y seguridad en el trabajo			
LA6	Porcentaje de empleados representados en comités formales de seguridad y salud	No reportado	Principio 1
LA7	Tasas de lesiones, dolencias ocupacionales, días perdidos, ausentismo y muertes relacionados por región y género	56-57	Principio 1
LA8	Programas de educación, prevención y controles de riesgo	56-57	Principio 1
LA9	Temas relativos a seguridad y salud cubiertos por acuerdos formales con sindicatos	56-57	Principio 1
Entrenamiento y educación			
LA10	Promedio de horas de formación al año, por empleado, por género, discriminadas por categoría funcional	54-55	Requisito no específico de COP
LA11	Programas para gestión de competencias y aprendizajes continuos	54-55	Requisito no específico de COP
LA12	Porcentaje de empleados que reciben regularmente análisis de desempeño y de desarrollo de carrera, por género	52-53	Requisito no específico de COP
Diversidad e igualdad de oportunidades			
LA13	Composición de los grupos responsables por la gobernanza corporativa y discriminación de empleados por categoría funcional, de acuerdo al género, franja etaria, minorías y otros indicadores de diversidad	38-59	Principios 1 y 6
LA14	Proporción de salario-base y remuneración entre mujeres y hombres, por categoría funcional, por unidades operacionales significativas	38-59	Principios 1 y 6
LA15	Retorno al trabajo y tasas de retención después de permisos de maternidad/paternidad.	16 personas retornaron al trabajo, todas mujeres	Principios 1 y 6

Desempeño social - Derechos humanos			
Item	Descripción	Página	Elemento COP y/o Principio Pacto Global
Proceso de compra			
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión y contratos significativos que incluyen cláusulas de integración de las preocupaciones con los derechos humanos, o que han sido sometidos a evaluaciones referentes a derechos humanos	No registrado	Principio 1, 2, 3, 4, 5 y 6
HR2	Porcentaje empresas contratadas, proveedores significativos y otros aliados de negocios que fueron sometidos a evaluaciones referentes a derechos humanos, y las medidas tomadas	73	Principio 1, 2, 3, 4, 5 y 6
HR3	Horas de entrenamiento para empleados en políticas y procedimientos relativos a derechos humanos incluyendo porcentaje de empelados entrenados	33; 50-52	Principio 1, 2, 3, 4, 5 y 6
No discriminación			
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas para corregir o mitigar nuevos casos	No se registraron casos	Principio 1, 2 y 6
Libertad de asociación			
HR5	Operaciones y proveedores significativos identificados en que el derecho de ejercer la libertad de asociación y negociación colectiva pueden haber sido violadas o colocados en riesgo significativo, y las medidas tomadas para apoyar ese derecho	No se registraron casos	Principio 1, 2 y 3
Trabajo infantil			
HR6	Operaciones y proveedores significativos identificados como de riesgo significativo de ocurrencia de trabajo infantil y las medidas tomadas para contribuir con la abolición del trabajo infantil	No registrado	Principio 1, 2 y 5
Trabajo forzado			
HR7	Operaciones y proveedores significativos identificados con la posibilidad de riesgo significativo de ocurrencia de trabajo forzado u obligatorio, y medidas que contribuyan con la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio	No registrado	Principio 1, 2 y 4
Prácticas de seguridad			
HR8	Porcentaje del personal de seguridad entrenando en derechos humanos	El personal de seguridad recibe la formación previo ingreso al banco	Principio 1 y 2

Derechos de los indígenas			
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas	No registrado	Principio 1 y 2
HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido analizadas en cuanto a los riesgos relacionados a derechos humanos y/o los impactos de esos riesgos	No registrado	Principio 1 y 2
HR11	Número de reclamos relacionados con los derechos humanos archivados, encaminados y resueltos a través de mecanismo formales de reclamación	No registrado	Principio 1 y 2
Desempeño social - Sociedad			
Item	Descripción	Página	Elemento COP y/o Principio Pacto Global
Comunidad			
SO1	Porcentaje de operaciones con programas implementados en las comunidades locales de evaluación de impacto, desarrollo y participación	74-83	Requisito no específico de COP
Corrupción			
SO2	Unidades sometidas a evaluaciones de riesgos relacionados a corrupción	26-35	Principio 10
SO3	Porcentaje de empleados entrenados en las políticas y procedimientos anticorrupción	26-35	Principio 10
SO4	Medidas tomadas ante incidentes de corrupción	26-35	Principio 10
Políticas públicas			
SO5	Posición en cuanto a las políticas públicas	En Código de Ética	Principio 10
SO6	Políticas de contribuciones financieras para partidos políticos, políticos o instituciones	En Código de Ética	Principio 10
SO7	Número de acciones judiciales por competencia desleal	No registrado	Requisito no específico de COP
Cumplimiento normativo			
SO8	Descripción de multas significativas y número total de sanciones no monetarias	No registrado	Requisito no específico de COP
SO9	Operaciones con impactos potenciales significativos o impactos negativos reales sobre las comunidades locales	No se registran	Requisito no específico de COP
SO10	Medidas de prevención y mitigación implementadas en las operaciones con significativo potencial o impactos negativos reales sobre las comunidades locales	No se registran	Requisito no específico de COP



Desempeño social - Responsabilidad sobre el producto			
Item	Descripción	Página	Elemento COP y/o Principio Pacto Global
Salud y seguridad del cliente			
PR1	Evaluación de impactos en la salud y seguridad durante el ciclo de vida de productos y servicios	68-70	Principio 1
PR2	Incumplimientos relacionados a los impactos causados por productos y servicios	No se registran	Principio 1
Etiquetado de productos y servicios			
PR3	Tipo de información sobre productos y servicios exigida por procedimientos de etiquetado	Se informa sobre condiciones de productos por diversos canales, en cumplimiento a las normativas locales	Principio 8
PR4	No cumplimientos relacionados a etiquetado de productos y servicios	No se registran no cumplimientos	Principio 8
PR5	Prácticas relacionadas a la satisfacción del cliente, incluyendo resultado de encuestas	58-69	Requisito no específico de COP
Comunicaciones y marketing			
PR6	Programas de adhesión a leyes, normas y códigos voluntarios	24-25	Requisito no específico de COP
PR7	Casos de no cumplimiento relacionados a la comunicación de productos y servicios	No se registran no cumplimientos	Requisito no específico de COP
PR8	Reclamos comprobados relativos a violación de privacidad de clientes	No se registran	Principio 1
Compliance			
PR9	Multas por no cumplimiento relativas a la provisión y uso de productos y servicios	No se registran	Requisito no específico de COP
Indicadores del suplemento sectorial y financiero incluidos en el informe			
Item	Descripción	Página	Elemento COP y/o Principio Pacto Global
FS16	Iniciativas para mejorar la educación financiera, por tipo de beneficiario	74-83	Requisito no específico de COP

**Contacto**  
Jaime Uribe  
Gerente de Marketing y Sustentabilidad  
Enrique Foster Sur 20, piso 4  
Las Condes, Santiago  
Teléfono: 2686 0995  
E-Mail: juribeh@itau.cl

**Asesoría metodológica, edición y diseño**  
DADÁ Comunicación