



Reporte de sustentabilidad 2013

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

Contenidos



Introducción	
Mensaje del gerente general	2
Alcance y cobertura del reporte	3
Nuestro Banco	
I. Perfil Itaú	8
II. Visión y cultura corporativa	12
III. Nuestros negocios	13
IV. Nuestra marca	15
V. Alianzas, membresías y certificaciones	16
Gobierno y Gestión de Riesgos	
I. Gobierno corporativo	19
II. Ética y transparencia	22
III. Gestión de riesgos	26
Modelo de Sustentabilidad	
I. Performance sustentable	28
II. Focos estratégicos	30
III. Frentes facilitadores	30
Performance Sustentable	
Grupos de interés	35
I. Desempeño social	
Nuestros colaboradores	36
Nuestros proveedores	51
Nuestros clientes	56
Sociedad	67
II. Desempeño medioambiental	79
III. Desempeño económico	85
Cumplimiento, Compromisos y Desafíos Futuros	
I. Cumplimiento desafíos 2013	91
II. Compromisos y metas 2014	91
III. Desafíos a 2015	91
Índice GRI	
I. Índice GRI y Pacto Global	92

Con Itaú Unibanco nos referimos en general al Holding y especialmente a nuestra casa matriz en Brasil, mientras que el banco en Chile se llama banco Itaú Chile.

Mensaje del gerente general

Es un placer presentar el tercer informe de sustentabilidad de Itaú Chile, el primero al que llamamos "Reporte", debido a que desde los ejercicios anteriores (2011 y 2012) han implicado un constante proceso de mejora, gracias al cual ahora contamos con un documento integral y maduro. Estos avances se reflejan a nivel institucional y de gobernanza: en 2013, elaboramos la Política de Sustentabilidad de Itaú Chile e implementamos la subgerencia de Sustentabilidad.

Fiel a nuestra visión que nos inspira a ser el banco **líder en performance sustentable** y satisfacción de clientes, nos parece fundamental escuchar las opiniones de nuestros principales grupos de interés. Tenemos la convicción que esta preocupación, y la búsqueda constante del diálogo son claves para una empresa de servicios, cuyo negocio está basado en la confianza y en la construcción de relaciones de largo plazo. Sólo así podremos generar valor compartido para todos.

Hemos levantado las preocupaciones e ideas de nuestros **colaboradores** a través de diversos trabajos y encuestas, para contribuir a su satisfacción, motivación y su orgullo de pertenecer a banco Itaú; solo junto a ellos podremos dar un servicio de excelencia a nuestros clientes.

Motivados por una performance sustentable, hemos conversado con proveedores, competidores, organismos gremiales y otros representantes de la sociedad. En ese sentido, quiero destacar nuestra membresía y participación activa en **Acción RSE**, institución coordinadora de empresas socias comprometidas con la responsabilidad social, y nuestro decidido compromiso con los diez principios del **Pacto Global de las Naciones Unidas**.

También hemos preguntado a nuestros **clientes**, en instancias como Agenda Abierta (instancia donde cualquier cliente puede reunirse con los 25 principales gerentes del banco) o Consejos de Clientes, para conocer sus necesidades, deseos y así poder responderles a sus crecientes expectativas. Sabemos que ellos son claves cuando se trata de identificar riesgos y oportunidades, y que son la principal fuente de información que alimenta nuestro proceso de mejora continua.

A cambio, nos preocupamos de entregar servicios financieros acorde a sus necesidades, con información clara, precisa y transparente. En 2013, esto se ha reflejado en **reconocimientos** como el primer lugar en calidad de servicio en el negocio de Security Services (Global Custodian Magazine), primer lugar en satisfacción de clientes Banca Corporativa (Servitest Banca Corporativa) y el tercer lugar en satisfacción global (Servitest Banca Personas).

Todo esto ha aportado un **desempeño exitoso** de banco Itaú Chile, logrando un crecimiento en nuestros préstamos de un 27 %, equivalente al doble de la industria financiera, y un crecimiento en utilidades del banco y sus filiales del 48 % respecto al 2012, cifra muy por sobre el crecimiento promedio de la banca en 2013 (18%). Considerando que estas cifras se han logrado en un marco de competencia intensa y regulaciones cada vez más estrictas, con ciudadanos cada vez más empoderados, sentimos que nuestra manera de hacer las cosas ha sido la correcta.

Sin embargo, hay desafíos pendientes: **la educación financiera**, uno de los pilares de nuestra estrategia de sustentabilidad y tema clave para la implementación responsable de nuestro negocio, amerita sin duda mayor dedicación. Si bien llevamos años trabajando



Estamos convencidos de que esta preocupación y la búsqueda activa del diálogo son claves para una empresa de servicios, cuyo negocio está basado en la confianza y en el largo plazo, ya que sólo así podremos generar valor compartido para todos.

para fomentar el uso responsable del dinero a través de diversos proyectos educativos, con alcances estimados de más de 1,5 millones de alumnos beneficiados al año, nos preocupa generar más instancias de educación financiera para adultos y, específicamente, para clientes. Personalmente, estoy convencido de que es un desafío y una responsabilidad que la industria financiera debe abordar de manera decidida.

Por otro lado, estamos en proceso de desarrollar un sistema que permite la **evaluación del riesgo socio-ambiental de créditos**, de acuerdo con los lineamientos de los Principios de Ecuador (Banco Mundial) y de los Principios para la Inversión Responsable (Naciones Unidas).

Buscando nuevas oportunidades de negocios y la consolidación de Itaú como banco regional, Ricardo Marino, CEO para América Latina de Itaú Unibanco, y Jorge Andrés Saieh, presidente de CorpBanca, sellaron un acuerdo en enero 2014 para integrar las operaciones bancarias que ambas entidades mantienen en Chile y Colombia. Esta asociación, que se encuentra sujeta a aprobación por parte de las entidades reguladoras y las respectivas juntas de accionistas, daría origen a una de las instituciones más competitivas de América Latina y ubicaría a Itaú Corpbanca Chile entre los 3 principales bancos del sistema financiero chileno.

Finalmente, debemos estar atentos a **nuestro entorno**: en una ciudad cada vez más contaminada y colapsada, BikeSantiago nos parece una extraordinaria e innovadora forma de contribuir al bienestar de sus habitantes. En un mundo cada vez más tecnológico, debemos preocuparnos por integrar los beneficios de nuevos desarrollos en nuestros servicios, sin por ello descuidar la seguridad de los recursos que administramos.

Estoy convencido de que los grandes retos en torno a la sustentabilidad son justamente los más relevantes para nuestro negocio y que sólo seremos exitosos en el largo plazo si sabemos compartir este éxito con nuestros grupos de interés y la sociedad en la cual nos insertamos.

Los invito a revisar este informe y les deseo

¡Buena lectura!

Boris Buvinic Guerovich
Gerente General Banco Itaú Chile



Alcance y cobertura del reporte



¿Por qué reportamos?

Reportar es un ejercicio de introspección, transparencia y compromiso, que da cuenta de una organización viva, que entiende que su existencia y actuar no es aislado y que sus decisiones son tomadas considerando intereses diversos, a la vez que afectan a públicos también diversos. Reportar es, por otro lado, también una herramienta de gestión, ya que el ejercicio de levantar, recopilar y publicar datos, permite justamente el análisis de indicadores y su seguimiento en base a metas definidas. En un mundo en constante transformación, realizar reportes es un ejercicio clave para comprender e internalizar esos cambios, ya que supone una revisión completa de nuestras prácticas empresariales y su vinculación con el entorno.

Somos una organización inserta en la sociedad, por lo cual tenemos mucho que decir y mucho que aprender. Si las empresas queremos convivir adecuadamente con la sociedad en su conjunto, debemos mostrar nuestro modo de hacer empresa, nuestras convicciones al respecto y estar dispuestos a escuchar también.

¿Qué reportamos?

Siguiendo esta convicción, entregamos en esta ocasión nuestro tercer reporte de sustentabilidad, para el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2013, alineado al Global Reporting Initiative en su versión 3.1 y a los principios del Pacto Global, por lo cual este documento es, a la vez, la Comunicación de Progreso (CoP) que solicita el organismo. El reporte considera la gestión y el desempeño de nuestra empresa en sus ámbitos económico, ambiental, social y de gobierno corporativo, señalando los principales logros, avances y acciones implementadas durante el período reportado.

Los límites de cobertura y alcance del informe están representados por las operaciones de banco Itaú Chile. Algunos capítulos incluyen también información respecto a filiales, situación que está expresamente indicada. Se mencionan además, cuando corresponde y con el fin de aportar a la información y comprensión de la actuación del banco, las políticas corporativas y cifras globales 2013 de Itaú Unibanco. Las cifras contenidas en el reporte están expresadas en pesos chilenos (CLP), salvo cuando se indique otra cosa (dólares o reales).

¿Cómo reportamos?

La subgerencia de Sustentabilidad es la encargada de liderar la elaboración del reporte, apoyada en las distintas gerencias y unidades del banco, que entregan y validan la información a publicar.

En la definición de la materialidad, esto es, la información relevante del banco y de interés para los stakeholders, se hizo un exhaustivo análisis de los indicadores del GRI y su relación con Itaú Chile. Además, se gestionó una revisión de los aspectos de sustentabilidad más relevantes para el banco, a partir de los lineamientos de casa matriz, los compromisos adquiridos, las opiniones de los grupos de interés recopilados en las distintas instancias de diálogo y entrevistas realizadas a los principales ejecutivos. En la tarea de selección de indicadores y elaboración del reporte, contamos con el apoyo de la consultora externa Dadá Comunicación.

Para facilitar la lectura, los capítulos se ordenan comenzando con el perfil corporativo, gobierno y gestión de riesgos, modelo de sustentabilidad, performance sustentable en materia social, medioambiental y económica. El informe termina con el estado de cumplimiento de los compromisos asumidos en 2013 y los desafíos a futuro, además de un índice de los principales indicadores.

Para información relativa a este reporte y a la sustentabilidad en banco Itaú Chile, puede comunicarse con Jaime Uribe, gerente de Marketing y Sustentabilidad, y/o Ann Kathrin Müller, subgerente de Sustentabilidad, a los mails jaime.uribe@itau.cl y anne.muller@itau.cl, respectivamente.

Este documento se encuentra disponible en www.itau.cl, junto a los informes publicados con anterioridad.

Nuestro Banco

Itaú Unibanco



Cientes
1,8 millones



Sucursales
4.142



Puestos de atención
885



Cajeros automáticos
27.900



Colaboradores
95.696



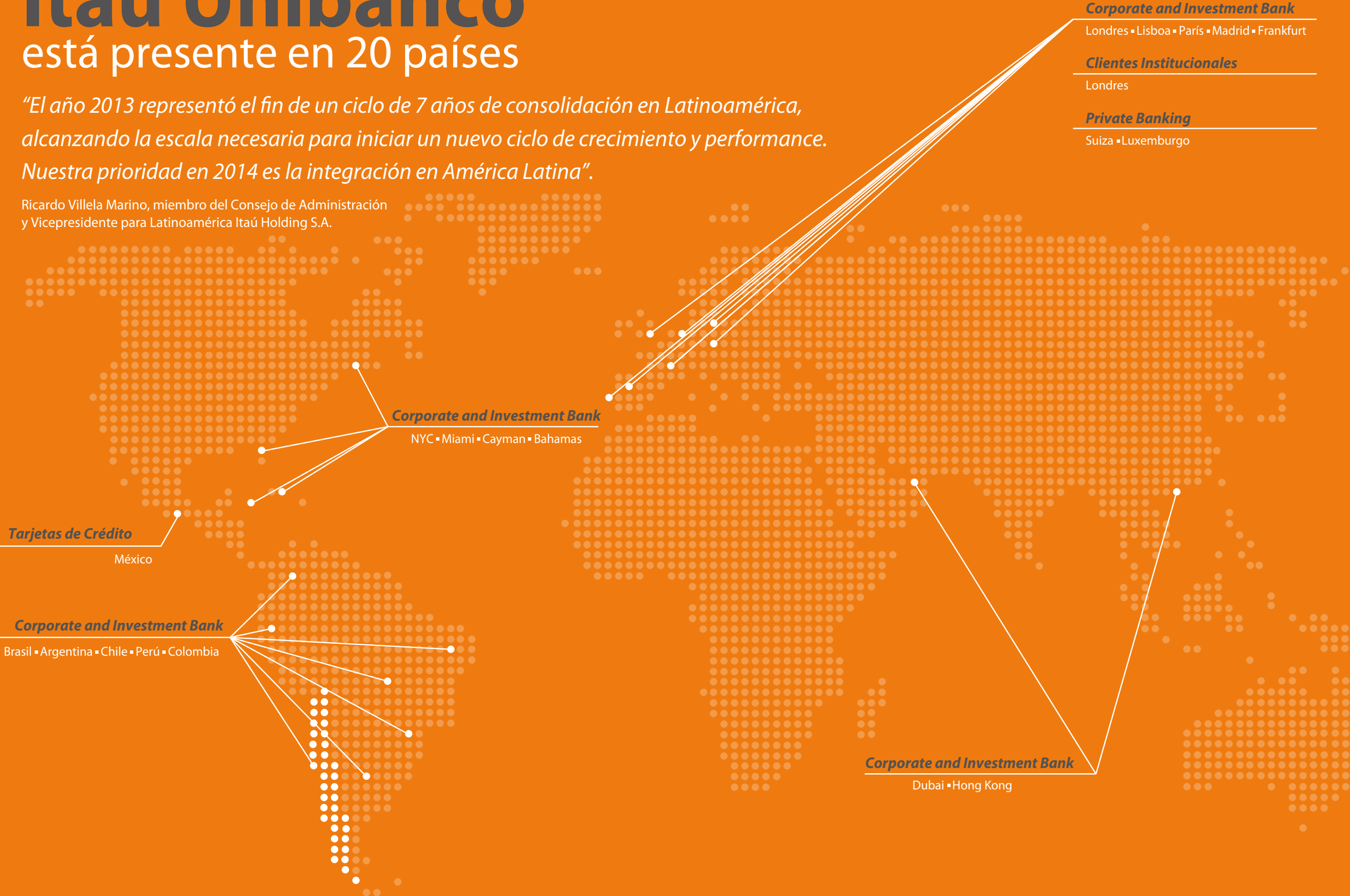
Patrimonio
R\$83,2 billones

Itaú Unibanco

está presente en 20 países

“El año 2013 representó el fin de un ciclo de 7 años de consolidación en Latinoamérica, alcanzando la escala necesaria para iniciar un nuevo ciclo de crecimiento y performance. Nuestra prioridad en 2014 es la integración en América Latina”.

Ricardo Villela Marino, miembro del Consejo de Administración y Vicepresidente para Latinoamérica Itaú Holding S.A.



➤ *Importantes acuerdos comerciales*

■ Con BMG Aseguradora S.A. y Citibank Uruguay, entre otros.

➤ *Autorización para operaciones en Reino Unido*

■ En febrero de 2013, Itaú BBA International Ltd. inició sus operaciones en Londres.

➤ *Implementación de nuevas tecnologías*

■ Siguiendo nuestra estrategia de aumentar la eficiencia de nuestro negocio, se implementaron nuevos recursos para nuestros clientes, como Internet Banking y Banca Móvil.

➤ *Más de 6,5 millones de seguidores online*

■ En menos de tres años hemos conseguido una gran cantidad de seguidores, a través de las distintas redes sociales, como Facebook, Twitter, Instagram y Youtube, quienes interactúan, sugieren y comparten con el banco y otros clientes.

➤ *Adhesiones voluntarias*



Para mayor información respecto de actividades destacadas en términos de gestión y eficiencia, además de las adhesiones voluntarias de Itaú Unibanco, recomendamos leer el Reporte Anual Consolidado 2013 de Itaú Unibanco Holding S.A. (pp. 29-31), disponible en <https://www.itaub.com.br/>

Premios y reconocimientos **2013**

Itaú Unibanco

➤ **Mejores prácticas con inversionistas (IR Magazine Awards Brasil 2013)**

Premio a la empresa con mejores prácticas en sus relaciones con inversionistas, concedido por la revista IR Magazine, en conjunto con el Instituto Brasileño de Relaciones con Inversionistas (IBRI). Fuimos reconocidos en las categorías: "Mejor Reporte Anual"; "Mejor Teleconferencia"; "Mejor encuentro con la comunidad de analistas" y "Mejores relaciones con inversionistas del sector financiero".
(Fuente: Relatorio Anual Consolidado 2013, Itaú Unibanco Holding S.A.)

➤ **1^{er} lugar en ranking 100 empresas con mejor reputación en Brasil (sector financiero)**

Ranking promovido y realizado por la revista "Exame" de Brasil, en conjunto con la consultora internacional Merco, especialistas en temas de reputación corporativa.
(Fuente: Relatorio Anual Consolidado 2013, Itaú Unibanco Holding S.A.)

➤ **1^{er} lugar sector financiero en ranking The Best of Money 2013**

Reconocimiento entregado por revista "Este es dinero", que reconoce anualmente a las empresas brasileñas según criterios de gestión, tales como sostenibilidad financiera, recursos humanos, innovación, calidad, rendición de cuentas, gobernanza ambiental y empresarial.
(Fuente: Relatorio Anual Consolidado 2013, Itaú Unibanco Holding S.A.)

➤ **Marca más valiosa de Brasil**

Avaluada en 8.404 millones de dólares, según ranking Interbrand 2013, realizado por la prestigiosa y reconocida consultora internacional Interbrand.
(Fuente: Relatorio Anual Consolidado 2013, Itaú Unibanco Holding S.A.)

➤ **Empresa más sustentable del año**

Somos la primera institución financiera en ser reconocida con este premio por la Guía Exame, el más importante premio en sustentabilidad de Brasil.
(Fuente: Relatorio Anual Consolidado 2013, Itaú Unibanco Holding S.A.)

➤ **The World's Top 20**

Primer banco latinoamericano en ser parte del ranking desarrollado por Bloomberg Markets, que reconoce a las instituciones financieras más sustentables del mundo.
(Fuente: Relatorio Anual Consolidado 2013, Itaú Unibanco Holding S.A.)

➤ **Dow Jones Sustainability World Index 2013/2014**

Por 14º año consecutivo fuimos seleccionados para componer este índice.

Otros premios y reconocimientos recibidos durante 2013 pueden revisarse en el Reporte Anual Consolidado 2013 (pp. 31-35), de Itaú Unibanco S.A., disponible en <https://www.itaubank.com.br/>

Perfil Itaú Chile

Colaboradores: 2.494
Cientes: 129.139
Sucursales: 96
Participación de mercado: 5,4%
Patrimonio: US\$1.145 MM
Utilidades: US\$159 MM
Activos: US\$12.356 MM



Información Básica

Razón social: Banco Itaú Chile
Domicilio: Enrique Foster Sur N° 20, Las Condes, Santiago
R.U.T.: 76.645.030-K
Tipo de sociedad: Sociedad Anónima Bancaria
Teléfono: 2686 0000
Casilla: 1946, Santiago
Correo electrónico: servicioalcliente@itau.cl
Dirección WEB: www.itau.cl



1924 2006 07 08 09 10 11 12

■ Nace banco Itaú en Brasil

■ Grupo brasileño Itaú compra BankBoston S.A.

■ Se constituye legalmente banco Itaú Chile

■ Itaú comienza a operar en Chile

■ Lanzamiento Fundación Itaú Chile

■ 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

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

■ Desarrollo e implementación de encuesta cuali-cuantitativa 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

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

■ 1er Encuentro de líderes Itaú Unibanco

■ Itaú Unibanco es reconocido por Financial Times e IFC como el banco más sustentable del mundo

■ Itaú Chile lidera las colocaciones en la industria nacional

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

■ 1er lugar en crecimiento de colocaciones en la industria bancaria nacional

■ Institución bancaria con menos reclamos en el Sernac Financiero

■ 1er lugar en calidad de servicio en productos hipotecarios y negocios de custodia internacional

Historia

Presencia Nacional

Nuestra red de atención a lo largo de Chile incluye 96 sucursales y 2 edificios corporativos.

➤ *En 2013 inauguramos 6 nuevos puntos de atención.*



➤ **Creación de la gerencia de Sustentabilidad**

Se crea subgerencia de Sustentabilidad, dependiente de la gerencia de Marketing y Sustentabilidad en la división Banca Comercial del banco.

➤ **Educación financiera**

Para colaboradores y la sociedad en general. A través de la obra de teatro y serie audiovisual "Toma chocolate, paga lo que debes" y del portal educativo educarchile.cl, y su subsección "Economía para la Escuela", a la fecha se ha llegado a más de 1,5 millones de personas.

➤ **BikeSantiago**

Consiste en la implementación de un sistema de arriendo de bicicletas para público general, auspiciado por banco Itaú Chile, y promueve la movilidad sustentable y una vida urbana más sana y amigable con el medioambiente. El lanzamiento incluyó dos cicletadas masivas.

➤ **Campaña Paperless**

Impulsa el envío de cartolas y estados de cuentas por e-mail, evitando el uso indiscriminado de papel. La campaña fue reconocida con el segundo lugar en la categoría "Imagen y publicidad más destacada 2013" del Diario Financiero.

➤ **1er lugar en satisfacción de clientes**

Según encuesta Servitest Banca Corporativa.

➤ **Reconocimiento en Premio Salmón**

En la versión 2013 del Premio entregado por Diario Financiero y LVA Índices, que reconoce los mejores fondos mutuos de la industria nacional, considerando la rentabilidad ajustada por riesgo, banco Itaú Chile recibió distinciones en 2 categorías.

Alianzas y membresías

Sustentabilidad



AcciónRSE

Organización sin fines de lucro, que agrupa a empresas socias que trabajan por la Responsabilidad Social Empresarial y el desarrollo sustentable en Chile. Jaime Uribe, gerente de Marketing y Sustentabilidad de banco Itaú Chile, es miembro del Directorio para el período 2013-2015.



Green Building Leed

Organización sin ánimo de lucro, que promueve la sostenibilidad en el diseño, construcción y funcionamiento de las edificaciones. En 2011, banco Itaú Chile obtuvo la certificación Leed Gold para su Centro de Tecnología y Operaciones (CTO), edificio corporativo ubicado en la comuna de Huechuraba.



Pacto Global

Pacto Global trabaja en 4 áreas principales -Derechos Humanos, Medioambiente, Normas Laborales y Anticorrupción- y sobre la base de 10 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 respeto de estos principios como parte fundamental de la filosofía organizacional de sus socios. Jaime Uribe, gerente de Marketing y Sustentabilidad de banco Itaú Chile, es Vicepresidente del Comité Ejecutivo de la entidad desde 2013.



Sello ProPyme

Iniciativa impulsada por el Ministerio de Economía de Chile, que busca ayudar a las empresas de menor tamaño a estabilizar su flujo de capital, asegurando el pago de sus facturas en un plazo máximo de 30 días. El sello se les otorga a las grandes empresas que cumplan con el pago a sus proveedores tipo Pyme en el plazo señalado. En 2012, nuestro banco recibió este sello. Por primera vez, manteniéndolo en 2013.

Gestión de Personas



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 y Prestaciones Adicionales Complementarias, entre otras.



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.



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. La metodología de Great Place to Work (GPW) es utilizada en las encuestas de clima laboral y calidad que se aplican en banco Itaú Chile.

Asoc. gremiales y Formación Ejecutiva



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. Boris Buvinic, gerente general de banco Itaú Chile, es miembro del directorio de esta asociación gremial.



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.



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. Boris Buvinic, gerente general de banco Itaú Chile, es miembro del directorio de esta asociación gremial.



Programa de Formación Ejecutiva

Programa de educación continua de la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile, que ofrece formación y capacitación a ejecutivos. Nuestra alianza con la Facultad permite a colaboradores del banco postular a los cursos que ofrece el programa, para fortalecer su desarrollo profesional.

Visión y cultura corporativa

Nuestra visión es ser el banco líder en performance sustentable y satisfacción de los clientes.

Una performance sustentable es generar valor compartido para colaboradores, clientes, accionistas y sociedad en general, garantizando la continuidad de nuestros negocios.

Cultura corporativa: Nuestra Manera de Hacer



1. Todos por el cliente



2. Pasión por la performance



3. Liderazgo ético y responsable



4. Cracks que juegan para el equipo



5. Foco en la innovación e innovación con foco



6. Procesos al servicio de las personas



7. Ágil y sencillo



9. Brillo en los ojos



8. No al abuso de poder



10. Gran sueño

Estos 10 valores conforman el conjunto de actitudes impulsadas por Itaú Unibanco en cada lugar donde operamos. Denominado “Nuestra Manera de Hacer”, el decálogo orienta el trabajo de todos los colaboradores en cada una de las unidades de negocio y apoyo. Anualmente, reforzamos estos valores a través de los procesos de evaluación de desempeño, campañas de comunicación para colaboradores y encuentros corporativos, como el Encuentro de Líderes, el último de los cuales se desarrolló a fines de 2013.

Nuestros negocios

En Itaú Chile, en términos comerciales, organizamos nuestras áreas de negocios en dos grandes divisiones, donde se incluyen distintos segmentos a los que ofrecemos productos y servicios diversos.

De esta manera, la división Banca Comercial es responsable por la relación con nuestros clientes de los segmentos Personas y Empresas. Por su parte, la división Banca Corporativa se relaciona con los grandes conglomerados y corporaciones locales con ventas superiores a US\$ 100 mil millones anuales; empresas multinacionales establecidas en Chile, y compañías financieras no bancarias de tamaño relevante en el mercado financiero.

A las anteriores divisiones, se suma la división Tesorería, responsable de gestionar los libros de banca y de negociación del banco; y, como áreas de apoyo al negocio, las divisiones de Operaciones y Tecnología, Gestión de Personas, Planificación y Control Financiero, Riesgos y Auditoría Interna.



Los principales productos y servicios que ofrecemos, derivados de las divisiones comerciales antes mencionadas, son:

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

(*) Bajo gerencia general. (**) Bajo División Banca Personas.

Para información detallada de cada una de las divisiones y gerencias, revisar la Memoria Anual Itaú 2013, páginas 35 a la 46, disponible en nuestro sitio web, www.itaui.cl, en específico en la sección de Estados Financieros de la sección ‘Sobre Itaú’.

Filiales

Sociedad	Presidente Directorio y/o Gerente General	Principales Accionistas	
- Itaú Chile Administradora General de Fondos S.A.	Boris Buvinic Guerovich Presidente	Banco Itaú Chile	99,99%
		Boris A. Buvinic Guerovich	0,01%
	Wagner Guida de Araujo Gerente General	Total	100%
- Itaú Chile Corredora de Seguros Limitada	Arturo Achondo Gerente General	Banco Itaú Chile	99,9%
		Boris A. Buvinic Guerovich	0,1%
		Total	100%
- Itaú BBA Corredor de Bolsa Ltda.	Carlos Maggioli Presidente	Banco Itaú Chile	99,98%
		Boris A. Buvinic Guerovich	0,02%
	Hernán Martínez Gerente General	Total	100%

Nuestros negocios en números

US\$ 2 billones

aprobados de negocios corporativos durante 2013

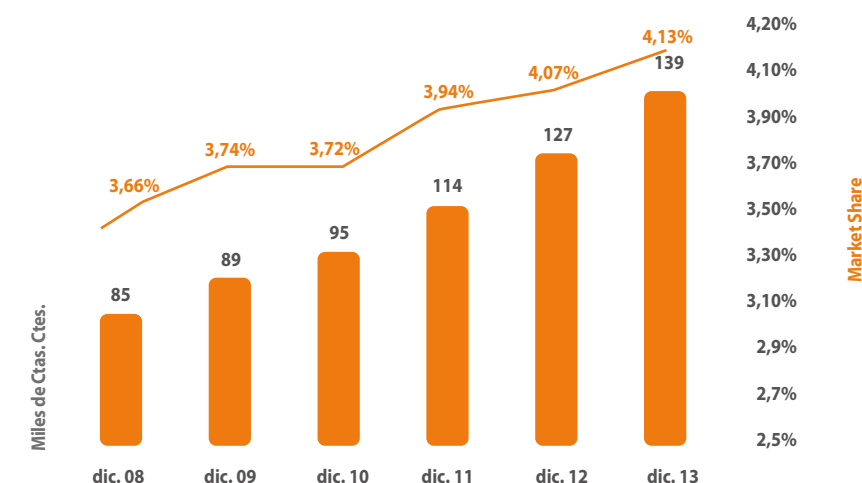
26,6%

Crecimiento colocaciones

10,95%

Índice de solvencia

Número de cuentas corrientes y market share



Crecimiento, colocaciones y depósitos

Concepto MM\$	Dic. 2012	Dic. 2013	Variación %
Colocaciones comerciales	2.809.755	3.697.487	31,6%
Colocaciones vivienda	896.959	1.094.075	22,0%
Colocaciones consumo	569.167	622.844	9,4%
Total Colocaciones	67.057	87.076	29,9%
Depósitos y otras obligaciones a la vista	658.963	753.316	14,3%
Depósito a plazo	2.871.885	3.643.314	26,9%
Total Depósitos	3.530.848	4.396.630	24,5%

➤ Para mayor detalle respecto de las cifras de negocios durante 2013, sugerimos revisar Memoria Anual 2013 Itaú Chile, páginas 68 y siguientes, disponible en nuestro sitio web, www.italu.cl, en específico en el apartado de Estados Financieros de la sección 'Sobre Itaú'.

Nuestra marca

Fiel a su compromiso con la sustentabilidad y la calidad de servicio, Itaú se ha consolidado a nivel regional como un banco con foco en la transformación de la vida de las personas, la sociedad y los países donde opera. Ese es el propósito de la casa matriz en Brasil, como también en Chile.

Para lograr este objetivo, no sólo se ofrecen productos y servicios bancarios, sino que también se impulsa la educación financiera, para evitar situaciones de sobreendeudamiento y empobrecimiento, a la vez que un mayor y más equitativo acceso a la cultura, las artes y la educación.

El esfuerzo, tanto en Chile como en Brasil, ha dado frutos en las percepciones de los clientes y el público en general. En el país carioca, en 2013, la marca fue considerada como la más valiosa, según el ranking Interbrand, cuyo análisis se basa en capacidad de las marcas para generar resultados financieros, influir en el proceso de selección del cliente y garantizar la demanda a largo plazo. Junto con lo anterior, en el ranking MERCO* de Reputación Corporativa, Itaú Unibanco ocupó el primer lugar en el sector bancario y el 4º lugar a nivel global, entre las 100 marcas más reputadas del país. En Chile, ocupó el lugar 45 entre las 100 empresas más reputadas, ascendiendo con respecto al año anterior. A nivel de sector bancario y financiero ocupamos el sexto lugar.

Durante 2013, la marca estuvo asociada a importantes e innovadoras campañas de cuidado del medioambiente y de educación financiera, como fueron BikeSantiago, la campaña Paperless y el portal www.educarchile.cl

(*) El Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (MERCO) es un instrumento de evaluación reputacional desarrollado en España en el año 2000, similar al que publica Fortune en Estados Unidos. Para mayor información respecto al ranking, visitar la sección Chile en www.merco.info/es.

Durante 2013, la marca estuvo asociada a importantes e innovadoras campañas de cuidado del medioambiente y de educación financiera, como fueron BikeSantiago, la campaña Paperless y el portal www.educarchile.cl





Cajas
Servicio al Cliente

**2do lugar
en banco
con menor
índice de
reclamos
al Sernac**

“Respondiendo a nuestro esfuerzo por ser líderes en calidad de servicio, nuestro banco fue el segundo con menor índice de reclamos al Sernac, lo que nos confirma que la férrea disciplina de nuestro trabajo y el compromiso de entender que la calidad es responsabilidad de todos, continúa rindiendo frutos y nos alienta a seguir en este camino”.

Jorge Fuenzalida C., gerente de Calidad.

Gobierno y *Gestión de Riesgos*



Para cumplir nuestra visión y crear valor para nuestros accionistas y la sociedad, adoptamos las mejores prácticas del mercado, con énfasis en la ética y la transparencia en la relación con todos nuestros grupos de interés. En ese contexto, nuestro gobierno corporativo funciona como una herramienta para agregar valor a la empresa y dar seguridad al mercado y a nuestros clientes. Buscamos construir una relación fluida con los organismos reguladores y contar con la información necesaria para evaluar riesgos y oportunidades y, así, tomar las mejores decisiones para la sustentabilidad de nuestro negocio.

Estructura del Gobierno Corporativo

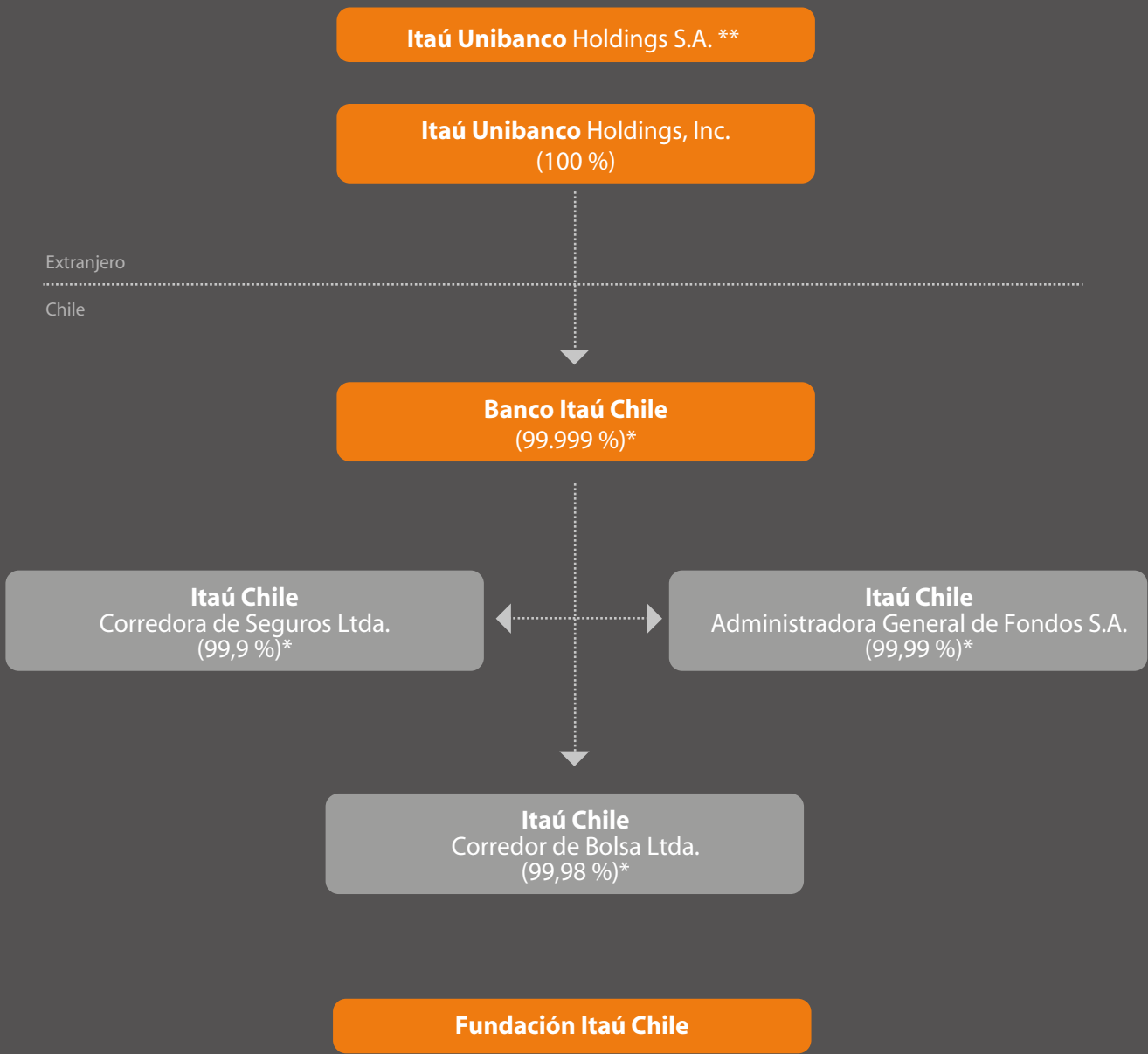
El capital de banco Itaú Chile se divide en acciones, cuyos titulares ejercen el control del banco a través de la Junta de Accionistas.

Accionistas Itaú Chile

Nº	Nombre	Acciones	% participación
1	Itaú Chile Holdings, Inc.	1.303.673	99,99992
2	Boris Alfredo Buvinic Guerovich	1	0,00008
Total		1.303.674	100%

Durante el año 2013 no existieron cambios de importancia en la propiedad, como tampoco aumentos ni disminuciones en la participación accionaria.

Estructura societaria banco Itaú Chile



Notas:
* Interés Minoritario: Boris Buvinic.
** Razón Social Anterior: Banco Itaú Holding Financeira S.A.

Alta Administración

El Directorio, conformado por cinco miembros designados por la junta de accionistas para un período de 3 años, es el principal articulador del gobierno corporativo del banco y de la gestión prudente de los riesgos. Su labor, junto con el gerente general, gerentes de división y demás ejecutivos que conforman la alta administración del banco, trabajando en sus áreas de responsabilidad y formando parte de los diversos comités, está orientada a la maximización del valor de la empresa en el largo plazo, velando por los intereses de todos y cada uno de los accionistas, clientes y colaboradores de banco Itaú Chile, asegurando su viabilidad futura y su competitividad, siempre con respeto de la legalidad vigente y a los deberes éticos contenidos en el Código de Ética del banco.

Directorio

Al 31 de diciembre de 2013, el Directorio de banco Itaú Chile está integrado por:

1	Ricardo Villela Marino (Presidente)	Brasileño
2	Marco Crespi Bonomi	Brasileño
3	César Alberto Blaquier	Argentino
4	Renato Ramírez Fernández	Chileno
5	Boris Nicolás Abovic Wiegand	Chileno

Según se indica en nuestro Manual de Gobierno Corporativo, los directores deben ser personas de reconocida capacidad y trayectoria, que combinen sus habilidades, formación y experiencias, contribuyendo, en su conjunto, a la buena marcha de la empresa. Históricamente, el Directorio del banco se ha caracterizado por el alto nivel intelectual, profesional y valórico de sus integrantes.

En 2013, Roberto Lamy presentó su renuncia, el 25 de junio, la cual fue aceptada con fecha 26 de junio, según consta en la septuagésima sesión ordinaria de Directorio de banco Itaú Chile, lo que fue informado como hecho esencial. Boris Nicolás Abovic Wiegand asumió el cargo el 22 de julio siguiente.

Conforme a la normativa vigente, banco Itaú Chile no requiere la designación de un director independiente en los términos que ésta establece.

Breve reseña directores banco Itaú Chile

Ricardo Villela Marino

Licenciado en Ingeniería de la Universidad de Sao Paulo. MBA en Sloan School of Management del MIT y Master's thesis en Negocios de Familia en Harvard Business School. Comenzó trabajando en Banco Credit Commerciale de Francia (CFC), luego en Banco de Inveſtimientos Garantía (CSFB). Trabajó también en la Dirección de Activo de Goldman Sachs (Nueva York y Londres) en Mercados Emergentes. Fue presidente de FELABAN y Líder Joven Global (en el Foro Mundial Económico). Actualmente, es Presidente del Directorio de banco Itaú Chile y además, CEO Itaú para América Latina. Adicionalmente, es Presidente de Fundación Itaú Chile (entidad sin fines de lucro legalmente independiente del banco, pero financiada mayoritariamente por éste).

Marco Ambrogio Crespi Bonomi

Graduado en Economía de la FAAP, Fundación Armando Álvares Penteado-SP (1978), Cursos de Perfeccionamiento Ejecutivo Financiero de la FGV (1982) y Mercado de Capitales en la Universidad de Nueva York (1984). Fue Director Ejecutivo en Unión de Bancos Brasileiros S.A. (Unibanco) y ha sido Vicepresidente de la Asociación Nacional de Instituciones de Crédito de Brasil ACREFI, desde abril de 2004. En Itaú se ha desempeñado en diversos cargos en la casa matriz.

César Alberto Blaquier

Licenciado en Administración de Empresas en la Universidad de Belgrano. Especialista en Negocios Internacionales, graduado en la Universidad de California, Los Ángeles, Estados Unidos, y graduado en Administración de Empresas en la Universidad de Harvard, Massachusetts, Estados Unidos. Se ha desempeñado en cargos gerenciales dentro del sistema financiero en Argentina, Chile y Colombia: Gerente Comercial de BankBoston N.A. Argentina (1997 - 2003); Director Ejecutivo de BankBoston N.A. Chile (2004 - 2007); Director Titular de banco Itaú Argentina, en 2008; Vicepresidente de banco Itaú Argentina, en 2010; Director de banco Itaú Chile, desde enero de 2012, y Director de Itaú BBA de Colombia, desde enero de 2013.



Ricardo Villela Marino



Marco Ambrogio Crespi Bonomi



César Alberto Blaquier

Renato Ramírez Fernández

Licenciado en Ingeniería Comercial de la Universidad de Chile, con un MBA en la Pontificia Universidad Católica de Chile. Se ha perfeccionado en el Programa de Desarrollo Gerencial INSEAD, Seminario CEO's Management, Programa de Liderazgo, Centro de Liderazgo Creativo, Programas de Desarrollo Ejecutivo en Coca-Cola Company y Programa Alta Dirección de Empresas. Se ha desempeñado en las siguientes instituciones: Embotelladora Andina S.A.; Williamson Balfour S.A. (actual Embonor S.A.); Telefónica Chile S.A. (ex CTC). Actualmente, pertenece a los siguientes Directorios: Presidente Directorio Envases del Pacífico S.A., Presidente Directorio Envases Central S.A., Director Banco Itaú, Director Sirve S.A., Director Chuck E. Cheese's, Director Marco S.A. y Director Centro de Gobierno Corporativo.

Nicolás Abovic Wiegand

Licenciado en Ingeniería Comercial en la Universidad Adolfo Ibáñez. Se ha desempeñado en cargos gerenciales dentro del sistema financiero nacional durante 27 años. En banco Itaú, como Gerente Divisiones Empresas de 2010 a junio de 2013, Gerente División Comercial entre los años 2007 al 2010. En BankBoston/ Bank of America, como Director Ejecutivo Banca Individual entre los años 2003 al 2007. Ha participado en los siguientes Directorios: Director y Vicepresidente de Redbank S.A., entre 1998 y junio de 2002; Director de AFP Habitat, entre 1996 y 1998; Director Compañía de Seguros Cruz Blanca S.A. en 1997 y actualmente, como Director de Itaú Chile Administradora General de Fondos S.A. y Director Itaú Chile Compañía de Seguros de Vida S.A.



Renato Ramírez Fernández



Nicolás Abovic Wiegand

Funciones del Directorio

El Directorio debe promover una cultura de rendición de cuentas, por lo cual entre sus funciones se encuentra:

- La revisión y aprobación de los estados financieros, mensuales y anuales, sin perjuicio del análisis de estados financieros intermedios y anuales que realiza el Comité de Auditoría, de acuerdo con la norma (Control Financiero).
- Seguimiento del cumplimiento del plan estratégico a través de la presentación de los resultados del área de Control de Gestión. Para estos efectos funcionan comités complementarios, creados conforme a las normas y políticas de gestión internas. De esta forma, se cumple con el objetivo de informar de manera periódica al Directorio cuando corresponda, según las normas legales, internas y/o por el Gerente General.
- Creación de comités, conforme a las normas legales y normas internas, que entregan información al Directorio cuando corresponda.
- Aprobación del Plan de Auditoría Anual.
- Resultados de auditorías y seguimiento de las observaciones de las auditorías y revisiones de órganos reguladores.
- Resultados de la Gestión de Riesgos Operacionales, de Mercado, Crédito mensual y/o trimestral, según se defina en el plan anual.
- Resultados de la Gestión de Capital de acuerdo con la política Resultados Filiales a través de los estados financieros mensuales y trimestralmente.
- Revisión y seguimiento de:
 - Informe del Encargado de Prevención de Delitos en forma semestral.
 - Informe trimestral de Prevención de Lavado de Dinero (PLD) y Financiamiento del Terrorismo.
 - Informe de Directores que participan en comités.
 - Informe anual conforme a Política de Donaciones.
 - Informe anual del Gerente General sobre Comité de Remuneraciones.

Cada Director es responsable del estudio de los antecedentes e información entregada y de concurrir a la sesión adecuadamente preparado. El Directorio, a través de su Secretario y las diversas áreas según cada tema, se informa sobre el cumplimiento de estándares mencionados y adopta los acuerdos que estime procedentes.

Remuneraciones del Directorio

Durante el 2013, se estableció que los directores serían remunerados por el desempeño de sus funciones y asistencia a sesiones. La remuneración se establece en función al desempeño del cargo y la asistencia antes mencionada. El monto total pagado como remuneración al Directorio el año 2013 correspondió a \$50.000.004.-

Administración y Personal

Al 31 de diciembre de 2013, el organigrama de la alta administración de banco Itaú Chile es el siguiente:

<div>Boris Buvinic Guerovich Gerente General</div> <div>RUT 8.254.774-7 Ingeniero Comercial Universidad Católica de Valparaíso</div>	
<div>Camilo Morales Riquelme Gerente División Planificación y Control Financiero</div> <div>RUT 8.128.840-2 Ingeniero Comercial Universidad de Chile Master of Arts University of Minnesota</div>	<div>Víctor Orellana Ángel Gerente División Banca Comercial</div> <div>RUT 7.254.223-1 Ingeniero Comercial Universidad de Chile MBA Universidad Adolfo Ibáñez</div>
<div>Edgardo Chacc Serrano Gerente División Operaciones y Tecnología</div> <div>RUT 6.675.084-1 Ingeniero Civil Eléctrico Universidad de Santiago de Chile</div>	<div>Christian Tauber Domínguez Gerente División Banca Corporativa</div> <div>RUT 7.740.940-8 Ingeniero Comercial Pontificia Universidad Católica de Chile</div>
<div>Alberto Lungenstrass Gerente División Gestión de Personas</div> <div>RUT 7.015.174-K Psicólogo Pontificia Universidad Católica de Chile</div>	<div>Derek Sasson Gerente División Tesorería</div> <div>RUT 14.568.029-8 Biólogo University College London MBA, Durham University</div>
<div>Jaime Leonart Tomas Gerente División de Riesgo (CRO)</div> <div>RUT 9.897.019-3 Ingeniero Comercial Universidad Católica de Valparaíso Magíster en Administración Empresas Universidad Adolfo Ibáñez</div>	<div>Juan Ignacio Castro González Gerente División Auditoría Interna*</div> <div>RUT 8.118.621-9 Contador Auditor Universidad de las Américas DPA y MBA Universidad Adolfo Ibáñez</div>

*Auditoría depende del Comité de Auditoría de Itaú Unibanco Holding S.A.

Boris Buvinic, gerente general de banco Itaú Chile, es también Vicepresidente de Fundación Itaú Chile, Director de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras (ABIF) y del Instituto de Estudios Bancarios Guillermo Subercaseaux (IEB).

Ética y transparencia

Remuneraciones Administración

Las remuneraciones totales por concepto de sueldos percibidos por los gerentes y principales ejecutivos del banco durante el ejercicio alcanzaron \$13.930 millones. Además, al 31.12.2013 se registran \$ 2.392 millones por indemnización por años de servicio. Adicionalmente, los principales ejecutivos tienen incentivos y bonos relacionados, entre otros factores, con el desempeño general y económico de la organización.

Comités

En nuestra estructura corporativa 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. Los comités de banco Itaú Chile, al 31 de diciembre de 2013, son los siguientes:

- Comité Gerencial de Dirección
- Comité de Crédito
- Comité de Calidad y Transparencia de la Información
- Comité de Precios
- Comité de Gestión de Iniciativas & Innovación
- Comité de Gerencia de Operaciones y Tecnología
- Comité de Cobranza
- Comité de Riesgo Operacional
- Comité de Remuneraciones
- Comité Gestión de Capital
- Comité de Activos y Pasivos – ALCO*
- Comité de Prevención de Lavado de Dinero
- Comité de Ética
- Comité de Prevención de Delitos
- Comité de Auditoría
- Comité de Seguridad de la Información, Continuidad de Negocios y Gestión de Crisis
- Comité de Monitoreo de Modelos de Provisiones
- Comité de Reclasificaciones SBIF
- Comité de Monitoreo División Empresas
- Comité de Cobranzas División Empresas

Para información más detallada respecto del funcionamiento de los comités y sus alcances, sugerimos revisar la Memoria Anual 2013 de banco Itaú Chile, específicamente las páginas 19 a 23. Memoria disponible en www.itaui.cl, sección “Sobre Itaú”.

Las estructuras de gobierno que hemos establecido e implementado tienen como marco un fuerte compromiso con las buenas prácticas en materia de ética y transparencia. El principal documento que nos orienta en esta materia es nuestro Código de Ética Corporativo, el cual contiene 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 para 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.

Junto con lo anterior, adherimos al Código de Conducta y Buenas Prácticas de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras de Chile (ABIF) y al Pacto Global de Naciones Unidas, cuyos principios rectores se orientan fuertemente a materias de ética, anticorrupción y Derechos Humanos.

Comité de Ética

Constituido formalmente en enero de 2011, nuestro Comité de Ética cumple con la normativa local vigente y está alineado con la gestión de ética de Itaú Unibanco. Conformado por el gerente general, sus reportes directos y el gerente de Compliance. Los temas propios del comité son la discusión sobre asuntos, noticias, acontecimientos internos y externos relacionados con la ética; la creación, actualización, consulta e interpretación de los textos relativos a las políticas y procedimientos relacionados con la ética; la resolución de conflictos éticos ocurridos en la organización y en la relación con stakeholders. Para el cumplimiento de sus funciones, el comité se reúne cuatrimestralmente, debiendo sesionar al menos una vez cada semestre.

* ALCO: sigla en inglés para denominar el comité de activos y pasivos (Assets and Liabilities Committee)

Prevención de delitos

En Itaú Chile contamos con un Programa de cumplimiento de las normas de Prevención del Lavado de Dinero (PLD), que incluye un manual específico, a través del cual se pretende dar las herramientas mínimas necesarias para detectar operaciones sospechosas y prevenir las actividades que pudieran traducirse en “blanqueo o lavado de dinero” o “financiamiento del terrorismo”, mediante la utilización de los servicios o productos que nuestro banco, filiales y empresas relacionadas presten a sus clientes.

Junto con lo anterior, contamos con una serie de políticas corporativas para la seguridad de la información (HF-18), prevención del lavado de activos, política de proveedores, procedimientos con clientes, entre otros . Todos estos documentos están disponibles en nuestra intranet, para uso y revisión de todos los colaboradores. Adicionalmente, se llevan a cabo capacitaciones vía e-learning en cada uno de estos temas, los cuales son obligatorios para los colaboradores de Itaú Chile. Las políticas y procedimientos que se listan a continuación son los aprobados y/o actualizados durante el ejercicio 2013.

Certificación en prevención de delitos según Ley 20.393

En agosto de 2013, certificamos por segunda vez nuestro Modelo de Prevención de Delitos, conforme a la Ley 20.393, que había sido certificada originalmente en 2011, reforzando con ello nuestro compromiso de implementar las mejores prácticas de gobierno corporativo.

Nuestro modelo incluye diversas actividades de capacitación y de control sobre procesos o actividades vinculadas al negocio que pudieran presentar potenciales riesgos de comisión de los delitos señalados en la Ley 20.393 (lavado de activos, financiamiento al terrorismo y cohecho a funcionario público nacional o extranjero), a fin de prevenirlos y detectarlos oportunamente.

Durante 2013 fueron revisadas 56 alertas de operaciones potencialmente riesgosas relacionadas con el aparato público, las cuales fueron descartadas después del análisis correspondiente. Por lo tanto, en el ejercicio reportado en este informe no se registraron situaciones incluidas en el marco de la Ley 20.393.

Políticas corporativas	Fecha aprobación y/o actualización
■ Política Derivados	21 de enero de 2013
■ Política Gestión de Performance	21 de enero de 2013
■ Política de Remuneraciones	21 de enero de 2013
■ Política Corporativa de Comunicaciones Internas	21 de enero de 2013
■ Política Alzadas Créditos	20 de febrero de 2013
■ Política de Altos Tickets	20 de febrero de 2013
■ Política de Adquisiciones y Pagos Proveedores	25 de marzo de 2013
■ Política Riesgo Financiero	25 de marzo de 2013
■ Política PYME	25 de marzo de 2013
■ Política Riesgo País	29 de abril de 2013
■ Política Local Auditoría	29 de abril de 2013
Política de Donaciones	29 de abril de 2013
■ Política de Suitability para Productos Derivados	27 de mayo de 2013
■ Política de Adquisiciones y Pago a Proveedores	27 de mayo de 2013
■ Política Externalización de Servicios	27 de Mayo de 2013
■ Política de Gobierno Corporativo de Filiales	27 de mayo de 2013
■ Política Contable y de Información Financiera	27 de mayo de 2013
■ Políticas Corporativas HF's	25 de junio de 2013
■ Manual Manejo de Información para el Mercado	26 de agosto de 2013
■ Política de Inversiones Financieras para Empresas Filiales	26 de agosto de 2013
■ Manual Corporativo de Riesgos (Políticas Generales de Riesgo)	26 de agosto de 2013
■ Política Gestión de Capital	30 de septiembre de 2013
■ Política Inversiones Financieras Banco Itaú Chile	30 de septiembre de 2013
■ Política de Divulgación de Comisiones en Productos y Servicios Banco Itaú Chile y Filiales	30 de septiembre de 2013
Código de Ética	30 de septiembre de 2013
■ Política Local de Auditoría	30 de septiembre de 2013
■ Política Provisiones Anti - Cíclicas	30 de septiembre de 2013
■ Política Riesgo País	25 de octubre de 2013
■ Política de Créditos	25 de octubre de 2013
■ Política FTP	25 de noviembre de 2013
■ Política Remuneraciones	25 de noviembre de 2013
■ Manual de Gobiernos Corporativos	16 de diciembre de 2013
Política de Riesgo Socio - Ambiental	16 de diciembre de 2013

Política de Riesgo Socio-Ambiental Itaú Chile

(Vigente desde noviembre de 2013)

1. Objetivo

El objetivo del presente documento es definir los lineamientos para la gestión del riesgo socio-ambiental en las operaciones de crédito vinculadas a los segmentos de Empresas Pymes y de Inmobiliarias y Constructoras.

2. Mercado Objetivo / Alcances

La presente política aplicará para clientes de los segmentos de Empresas Pymes e Inmobiliarias y Constructoras con LMAX grupal igual o superior a USD 200 M.

El proceso de adecuación a la presente política será a partir de su entrada en vigencia y a medida que se realicen los procesos de evaluación de crédito del flujo de operaciones y en las pertinentes renovaciones de líneas.

3. Roles

- Línea de Negocio: actuar como la primera línea de defensa en el cumplimiento de los lineamientos de la gestión del riesgo socio-ambiental definidos en el presente documento.
- Gerencia de Crédito Banca Comercial: verificar el cumplimiento de esta política de crédito. Analizar los riesgos socio-ambientales conforme a los lineamientos establecidos en el presente documento.

4. Actividades Prohibidas

Las actividades enumeradas a continuación son contrarias a los principios y valores del grupo Itaú-Unibanco. De esta manera, Itaú Chile no otorgará créditos a empresas que desarrollen este tipo de actividades:

- Empresas relacionadas con actividades que incentiven la prostitución.
- Empresas que, en sus actividades, utilicen mano de obra infantil, en desacuerdo con la legislación.
- Empresas que, en sus actividades, utilicen mano de obra en condiciones análogas a las de esclavitud, conforme a la definición de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

5. Actividades Restringidas

Banco Itaú Chile establece que las actividades detalladas a continuación tienen carácter de “restringidas”, producto de su mayor riesgo potencial en materias socio-ambientales:

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

Conocer e identificar a los clientes

En banco Itaú Chile hemos implementado la política “Conoce a tu Cliente” (KYC, por su sigla en inglés), cuyo principal objetivo es identificarlo y analizar sus actividades, documentación contable, financiera y legal, de acuerdo con su relación con el banco, de manera de tener la adecuada información para investigar alertas y/o segmentar la cartera.

La política del KYC se funda en los siguientes principios generales:

1	Asegurar	Tomar las medidas razonables para asegurarse acerca de la verdadera identidad de todos los clientes de banco Itaú Chile y sus filiales y relacionadas.
2	No aceptar	No recibir fondos, conceder préstamos, ni hacer cualquier tipo de negocio con clientes cuyos fondos se crea provienen de actividades ilícitas y/o criminales.
3	No ignorar	No ignorar indicaciones que nos hagan pensar que los fondos de un cliente provienen de actividades criminales u otras derivadas del lavado de dinero. Cuando éstas aparezcan, se deben tomar medidas de acuerdo con las leyes y la normativa aplicable a cada caso.
4	Evitar	Se debe evitar ayudar o proveer asistencia a clientes que buscan eludir las leyes mediante la entrega de información falsa, alterada o incompleta.
5	Cooperar	Se debe cooperar completamente con las autoridades regulatorias hasta donde lo permitan las leyes vigentes.
6	Reportar	Se deberá reportar toda instancia de detección de operaciones sospechosas, de acuerdo con las leyes aplicables.

Procedimientos para evitar conflictos de intereses

Debido a la naturaleza de las operaciones, el banco debe ser especialmente cuidadoso en la realización de cualquier operación, ya sea de crédito, inversión, prestación de servicios u otra, en la que algún director, ejecutivo o accionista, y sus personas relacionadas, pueda tener un interés personal, operaciones que sólo podrán tener lugar en condiciones de mercado, siempre y cuando se establezca que no existe conflicto de interés.

Estos principios han quedado plasmados en nuestro Manual de Gobierno Corporativo y en la información que se entrega a clientes, donde se explicita que el banco no podrá realizar operaciones en perjuicio de los intereses de sus clientes. Por consiguiente, en cualquier caso que entre en contraposición el interés de uno o más clientes y el de sí mismo, deberá prevalecer el interés del cliente. Será obligación de los supervisores, jefes o encargados, resolver los conflictos de interés identificados al interior de sus respectivas unidades o áreas en el banco. En caso de declararse incompetente en la resolución de los conflictos presentados, dicha resolución deberá ser realizada por el gerente general o quien éste designe. Los responsables de la resolución de conflictos, deberán atender exclusivamente la mejor conveniencia de los clientes afectados.

Evaluación del máximo órgano de gobierno corporativo

La normativa vigente de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) establece la necesidad de autoevaluación de las entidades bancarias respecto de su gestión anual, resultado que debe ser presentado al Directorio del banco. Adicionalmente, banco Itaú Chile estableció que esta autoevaluación debe ser presentada primeramente al Comité de Auditoría, para luego pasar a la revisión del Directorio. El Comité de Auditoría recoge y considera todos aquellos temas levantados ya sea por Auditoría Interna, Externa, como de los órganos reguladores, siendo consistente la evaluación de las distintas áreas, respecto de los hallazgos identificados por dichas instancias. Esta información se entrega, anualmente, a la SBIF.

Procedimientos en caso de desvíos éticos

En nuestro Código de Ética se señalan los mecanismos establecidos para proceder en caso de desvíos éticos. Contamos con distintos canales de comunicación para ello:

- Casilla de voz banco Itaú Chile
- Casilla de correo electrónico (codigodeeticachile@itau.cl)

Las denuncias que puedan recibirse en estas materias se manejan de manera confidencial, asegurándose el anonimato del denunciante, quien debe entregar todos los antecedentes que ameriten y permitan una investigación. El protocolo para su solución indica:



Las Unidades Internacionales deben enviar reportes trimestrales a la Superintendencia de Ombudsman en Brasil, para que el Ombudsman y la Consultoría de Ética Corporativa (CONET) consoliden todos los reportes (Brasil incluido) e informen a la Comisión Superior de Ética.

El canal Comité de Auditoría se aplica a todas las Unidades Internacionales, es decir, todos los casos de desvíos de conducta de administradores, de sospechas y denuncias de incumplimiento legales o reglamentarias, de fraudes y errores en controles internos y en actividades de contabilidad y auditoría deberán enviarse, en el momento oportuno, al e-mail del Comité de Auditoría en Brasil (comite.auditoria@itau-unibanco.com.br).

(*) A partir de 2014: Gerente de División Gestión de Personas, responsable de Ética Corporativa del banco.

Gestión de Riesgos

El Directorio de Itaú Chile supervisa la exposición al riesgo de la empresa y cómo ésta debe manejar los mismos. Para ello existen comités claves pendientes del monitoreo y evaluación de actividades de riesgo, como por ejemplo, el de Riesgo Operacional y el Comité de Prevención de Lavado de Activos y de Financiamiento del Terrorismo, entre otros.

Junto con lo anterior, en la estructura organizacional, la división encargada de gestionar los riesgos es la División de Riesgos, la cual tiene como objetivo consolidar la visión de las fuentes de exposición que el banco enfrenta, por medio de la acción coordinada de las distintas áreas técnicas. Esta División fue reestructurada durante 2013, al fusionarse las antiguas divisiones de Crédito y Riesgos.

Así, la División cumple dos roles críticos en la gestión de banco Itaú Chile. Por una parte, a través de las gerencias de Crédito de Banca Corporativa, Comercial y de Cobranza participa activamente en la admisión crediticia de la institución, siendo pieza clave en el análisis y decisión, definición de políticas, monitoreo y cobranza. Por otro lado, realiza una serie de funciones de control de riesgos, entre las que destacan:

Riesgo financiero

Medición y control de riesgos de mercado y de liquidez.

Riesgo de crédito

Monitoreo consolidado de las exposiciones crediticias, con especial énfasis en provisiones, modelaje y uso de capital. En materia de riesgos crediticios, durante 2013 se aprobó la Política de Riesgo Socio Ambiental de banco Itaú Chile, en base a las políticas vigentes en Itaú Unibanco, pero con aplicación local.

Riesgo operacional y cumplimiento

Identificación y control de riesgos en los procesos operacionales, monitoreo preventivo y control de fraudes, seguridad de la información, continuidad de negocios y cumplimiento normativo.

Riesgo legal

Asesoría y ejecución de riesgos jurídicos y la representación de la institución en estas materias.

Prevención de lavado de dinero

Desarrollo proactivo de medidas de control y monitoreo, que eviten y contengan la exposición de banco Itaú Chile en caso de que sus servicios sean utilizados con fines ilícitos o fondos provenientes de ellos.

Adicional a lo anterior, contamos con un oficial de Cumplimiento para temas de Prevención del Lavado de Dinero (PLD), realizamos permanentemente capacitación a los colaboradores, impulsamos las políticas de “Conoce a tu Cliente” (KYC) y de “Identificación del Cliente” (CIP), junto con monitorear y reportar operaciones sospechosas.

Clasificación de riesgo banco Itaú Chile*

2013	Depósito a plazo más de un año	Letras de crédito	Líneas de bonos	Líneas de bonos subordinados	Depósito a plazo hasta 1 año	Perspectivas
Clasificadora Feller Ratings	AA	AA	AA	AA-	Nivel 1+	Estables
Clasificadora Fitch Ratings	AA	AA	AA	AA+	Nivel 1+	Estables

Junto a las clasificaciones anteriores, Itaú Chile mantiene la clasificación de riesgo internacional realizada por Moody’s Investor Services, que lo posiciona en un nivel “A3”, siendo la clasificación más alta de todas las unidades del conglomerado Itaú Unibanco. Esto da cuenta de nuestra correcta performance en materia de gestión de riesgos, nos permite acceder a los mercados internacionales para obtener nuevas fuentes de financiamiento y, por consecuencia, otorgar un servicio de excelencia a nuestros clientes.

Para información más detallada respecto a la administración de riesgos y factores de riesgo en banco Itaú Chile, sugerimos revisar la Memoria Anual 2013, específicamente las páginas 75 a 80. Memoria disponible en www.ita.cl, sección “Sobre Itaú”.

(*) La clasificación de riesgo consiste en indicadores otorgados por empresas especializadas, los cuales señalan la solvencia general de una entidad financiera. AA: seguridad muy alta. AA+ y AA-: indican el grado de inversión o especulación asignado al país donde se opera. Ambos indicadores sugieren un país con buen desempeño para efecto de las inversiones. Por último, el indicador Nivel 1+ representa una alta capacidad de solvencia para los instrumentos a que refiere.



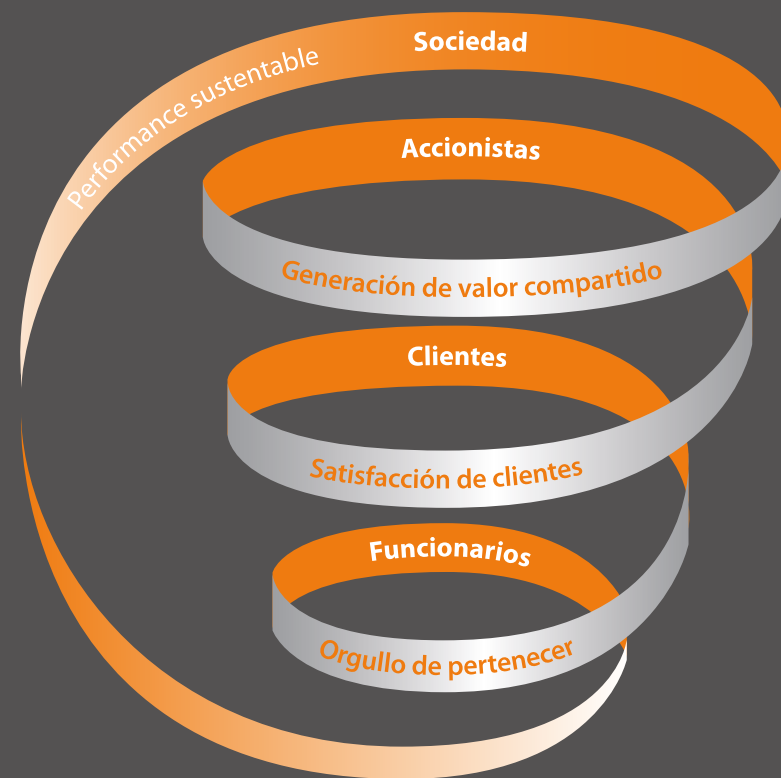
10 Años Semana Empresa

“Para Itaú, Semana Empresa es un programa emblemático, que ha demostrado en estos 10 años ser una verdadera contribución a la superación de temores y expectativas de los jóvenes, en relación a sus propias capacidades y posibilidades para su futuro. Hasta la fecha, hemos

obtenido resultados alentadores. Con orgullo hemos recibido a más de 58 ex alumnos de SE para que realicen su práctica profesional en nuestra organización y a la fecha, 8 de ellos han sido contratados de manera indefinida. Si lo piensan es casi un alumno por año”.

*Jaime Uribe, gerente de Marketing y Sustentabilidad de banco Itaú.
Ceremonia de cierre Semana Empresa 2013.*

Modelo de *Sustentabilidad*



Visión: “Ser el banco líder en performance sustentable y satisfacción de los clientes”

¿Qué es la performance sustentable?

Es generar valor compartido para colaboradores, clientes, accionistas y sociedad, garantizando la continuidad del negocio.

¿Qué buscamos en la relación con nuestro grupo 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 socio-ambientales y de evaluación de riesgo y diseño de productos

■ **Colaboradores**

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

2009

2010

2011

2012

2013

- Publicación de la Esencia de la Sustentabilidad, ocho aspectos que definían los temas claves en materia de sustentabilidad para banco Itaú.
- Revisión de la Esencia de la Sustentabilidad en debates públicos con las partes interesadas, expertos y colaboradores.

- Definición y socialización de una nueva identidad corporativa, a partir de la integración de Itaú y Unibanco, establecida a través de un proceso de diálogo con más de 16.000 colaboradores, que incluye una "Visión" y una "Manera de Hacer".
- Definición de Itaú Unibanco de un propósito de marca: ser un agente de transformación. Itaú Chile adhiere a Pacto Global.

- Proceso de colaboración para la construcción de una nueva estrategia de sustentabilidad de Itaú Unibanco, en el cual se realizan talleres y entrevistas con colaboradores y grupos de interés externos, además de paneles con la alta dirección y con expertos de distintas unidades de negocio para oír sugerencias y aprobar los componentes de la estrategia, lo que dio como resultado la definición del primer Mapa de Sustentabilidad, el que es aprobado por el Consejo de Administración.
- Fundación Itaú es reconocida con el premio Innovación Sustentable, en la categoría Filantropía.
- Inauguración y certificación Leed Gold de edificio corporativo CTO (Centro de Tecnología y Operaciones).
- Jaime Uribe, Gerente de Comunicaciones Corporativas, Calidad y RSE, asume como director en la mesa directiva de Pacto Global Chile.

- Creación y validación del Panel de Gestión de la Sustentabilidad de Itaú Unibanco, realizado en línea con nuestras unidades estratégicas y los parámetros del Dow Jones Sustainability Index (DJSI).
- Integración de la sustentabilidad en el Comité de Excelencia en el Servicio al Cliente, en la evaluación de los procesos y productos del Comité y en el Comité de Riesgo Ambiental.
- Publicación del Primer Informe de Gestión Sustentable de banco Itaú Chile, correspondiente al ejercicio 2011 y alineado con indicadores GRI. Este año, Itaú Chile también obtiene el "Sello ProPyme", por las buenas prácticas comerciales con proveedores.
- Banco Itaú Chile se asocia a Acción RSE.

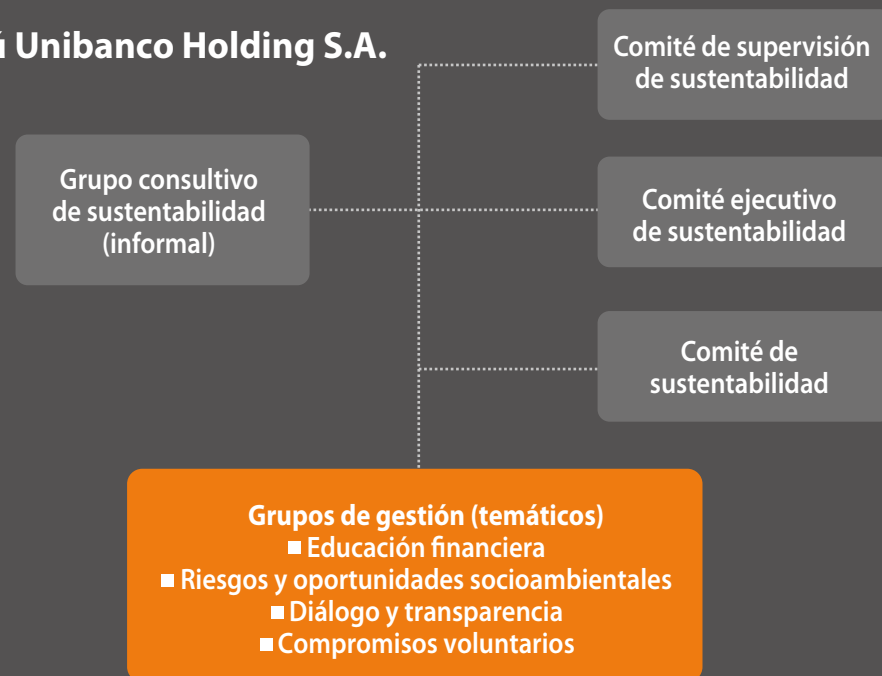
- Itaú Unibanco implementa un nuevo enfoque de gobierno corporativo para la sustentabilidad: la creación de comités específicos en las distintas unidades bancarias, responsables de la vigilancia y aplicación de planes de acción.
- Se implementa también la Política de Riesgos Ambientales en el Seguro y se establece una herramienta para evaluar el cumplimiento de los productos y procesos a los Principios para el Seguro Sostenible (ISP, por sus siglas en inglés).
- En Itaú Chile se crea la Gerencia de Sustentabilidad. Junto con lo anterior, se aprueba y entra en vigencia la política de Riesgo Socio-Ambiental ajustada a Chile.
- Jaime Uribe, Gerente de Marketing y Sustentabilidad de banco Itaú Chile, asume como director en la mesa directiva de Acción RSE y como Vicepresidente en Pacto Global Chile.

Sustentabilidad en Itaú en los últimos años

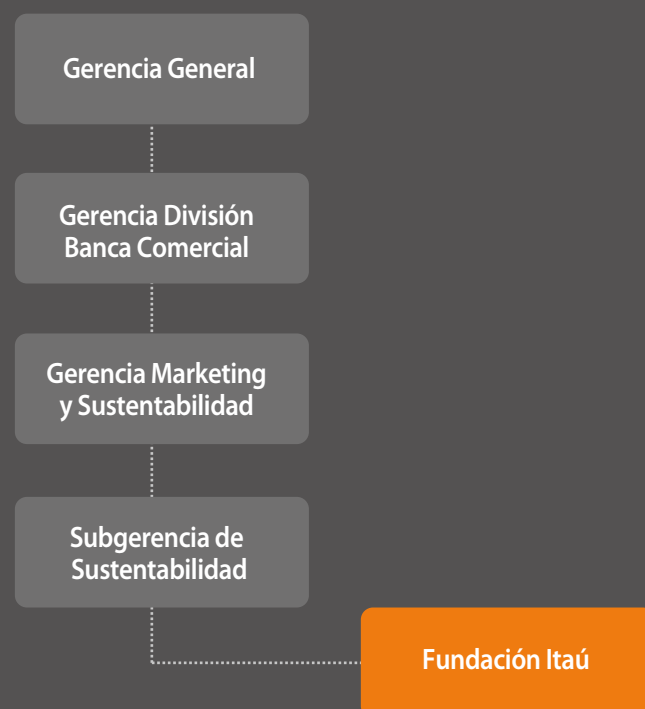
¿Cómo se gestiona una performance sustentable?

La performance se gestiona con un gobierno corporativo y una organización acorde a los desafíos que plantea la sustentabilidad. Por ello, en 2012, comenzó a operar el actual organigrama de sustentabilidad en Itaú Unibanco Holding S.A. y, en 2013, en banco Itaú Chile.

Itaú Unibanco Holding S.A.



Banco Itaú Chile



El lineamiento general respecto de los temas claves de la sustentabilidad en el banco, está contenido en el Mapa Estratégico de Sustentabilidad de Itaú Unibanco, el cual incluye tres focos estratégicos y cuatro frentes facilitadores.

Focos Estratégicos

Educación financiera

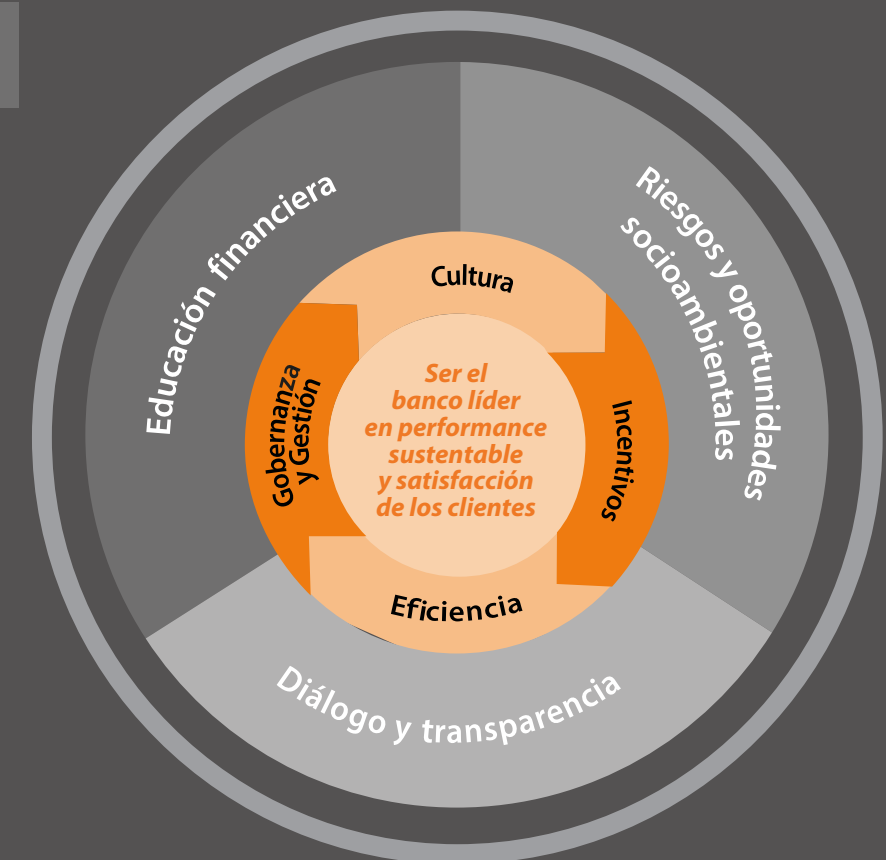
Entender las necesidades de las personas para ofrecer conocimiento y soluciones financieras adecuadas, ayudando a que los particulares y empresas tengan una relación saludable con el dinero.

Riesgos y oportunidades socioambientales

Buscar oportunidades de negocios y gestionar riesgos socioambientales, considerando tendencias de mercado, regulaciones, demandas de clientes y de la sociedad.

Diálogo y transparencia

Construir relaciones de confianza y duraderas, para mejorar nuestros negocios y generar valor compartido.



Frentes Facilitadores

Los frentes facilitadores son palancas internas que sustentan y apoyan las diversas iniciativas de sustentabilidad en todas las áreas del banco.

Gobierno y Gestión: impulsa un gobierno corporativo activo y una estructura organizacional activa, capaz de insertar la sustentabilidad en todas las áreas del banco.

Incentivos: fomenta la evaluación del desempeño y la retribución acorde, como herramientas fundamentales para la estrategia de actuación sustentable.

Eficiencia: clave en materia de ahorro de costos y aumento en la generación de ingresos de manera permanente en todas las áreas del banco.

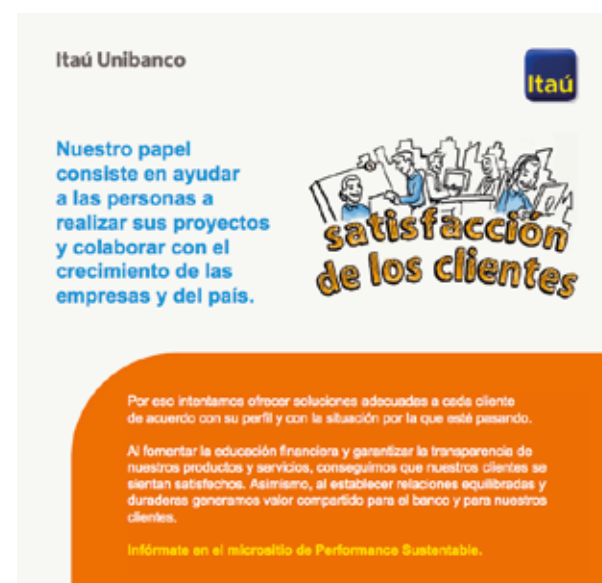
Cultura: Nuestra Manera de Hacer es la forma en que tratamos de hacer realidad la visión de ser el banco líder en performance sustentable y satisfacción de los clientes.

Este mapa, que funciona como “tablero de gestión”, nos permite incorporar los valores de la sustentabilidad en la toma de decisiones, a fin de ajustar nuestras operaciones para el logro de un crecimiento sustentable, que reduzca los riesgos e impulse ventajas competitivas.

Implementación de focos estratégicos en Itaú Chile durante 2013

Educación financiera

- Actividades de sensibilización, capacitación y participación transversales a toda la organización, implementándose una campaña de comunicación a nivel interno, que incluyó plataforma e-learning, para difundir y educar sobre uso consciente del dinero.
- Continuidad de difusión de la obra de teatro “Toma chocolate, paga lo que debes”, y de la serie audiovisual homónima, dirigidas a jóvenes con un público potencial de 1,5 millones de alumnos al año, con el propósito de generar conciencia e interés en temas de educación financiera y manejo responsable del dinero.
- Auspicio de la subsección “Economía para la Escuela” del portal educativo educarchile.cl, con un público de más de 140.000 visitas únicas en 2013, lo que la convierte en la subsección más visitada del portal.



Diálogo y transparencia

- Campañas de comunicación permanente a público interno y externo respecto del Código de Ética, política de Combate a la Corrupción y Soborno, prevención de delitos, lavado de dinero, entre otros.
- Aprobación y entrada en vigencia de políticas corporativas para el diálogo y la transparencia en la comunicación y negocios.
- Mantenimiento del programa Agenda Abierta, canal de comunicación que permite a clientes y público en general reunirse con los principales gerentes del banco, incluido el gerente general, para presentar inquietudes o sugerencias. Durante 2013 se agendaron 498 reuniones.

Riesgos y oportunidades socioambientales

- Creación e implementación de la Gerencia de Sustentabilidad.
- Entrada en vigencia de la Política de Riesgo Socio-Ambiental.
- Capacitación de especialistas del área de crédito sobre los riesgos y oportunidades socioambientales relacionados.



Itaú avanza 32 puestos en ranking Merco 2013

Midiendo a las 100 empresas más responsables y con mejor gobierno corporativo, este año nuestro banco subió 32 puestos en el ranking Merco, pasando del número 71 al 39. Esto, gracias a la implementación de políticas de responsabilidad social, tanto con la comunidad como con nuestros públicos internos, en materias culturales, sociales, educacionales y financieras.

Este ranking está basado en las respuestas a un cuestionario realizado a 443 directivos empresariales, quienes toman en cuenta el compromiso con la comunidad y el medioambiente, y la transparencia informativa.

Itaú Unibanco

Performance sustentable:
generando valor compartido
en la práctica.

Como bien sabes, performance sustentable significa generar valor compartido para colaboradores, clientes, accionistas y sociedad con el fin de asegurar la continuidad de nuestro negocio.

En breve, mostraremos cómo podemos conseguir una performance sustentable en la práctica a partir de temas tales como Educación Financiera, Satisfacción de Clientes y Ecoeficiencia.

Para empezar, revisa el concepto, reflexiona e inspírate. Tú formas parte de este movimiento.

[Infórmate aquí.](#)





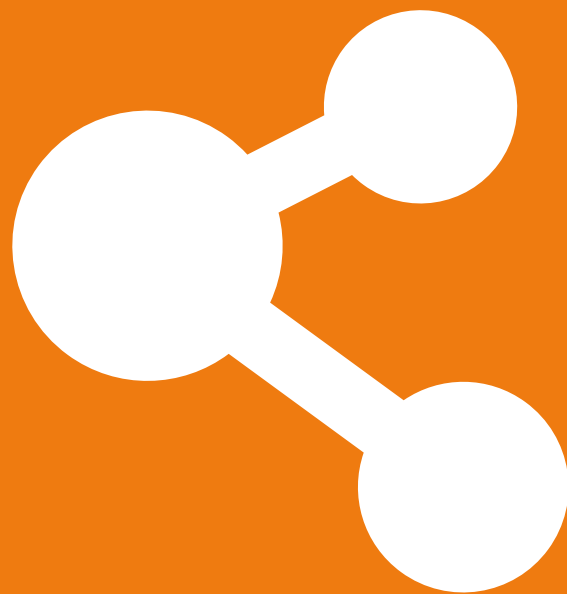


Lanzamiento BikeSantiago

“BikeSantiago es un proyecto auspiciado por banco Itaú, operado por Bcycle, cuya finalidad es aportar a mejorar la calidad de vida de las personas que viven en Santiago, así como contribuir a un medioambiente más limpio y amigable”.

Boris Buvinic G., gerente general Itaú Chile.

Colaboradores



La satisfacción de clientes, la sustentabilidad, las mejores prácticas de la industria se hacen posibles y tangibles a través de cada uno de nuestros colaboradores, que día a día ponen en práctica Nuestra Manera de Hacer, el decálogo de valores que orienta la forma en la que actuamos. La preocupación por los colaboradores y sus familias, por lo tanto, es clave para ser líderes. El desarrollo personal, la meritocracia, el trabajo en equipo son temas que hemos transformado en programas que funcionan de manera permanente.

N° colaboradores por estamento Itaú Chile

Estamento	Mujeres	Hombres	Total
Management Gerente División	-	9	9
Management Gerente	4	53	57
Management Subgerente	22	44	66
Supervisores	108	191	299
Staff	1.123	940	2.063
Total	1.257	1.237	2.494
Porcentaje	50,4%	49,6%	100%

Número total de empleados y rotación media, por grupo de edad, sexo y región

Grupo etario	N° Empleados	% Rotación media
Más de 49 años	435	13%
Entre 39 y 48 años	899	13%
Entre 29 y 38 años	881	18%
Entre 19 y 28 años	279	30%

Sexo	N° Empleados	% Rotación media
Masculino	1.237	15%
Femenino	1.257	18%

El Índice de Rotación es una relación porcentual entre las incorporaciones y las desvinculaciones de personal, en relación con el promedio de colaboradores de la organización.

Región	N° Empleados			% Rotación media
	Contrato definido	Contrato indefinido	Total	
Primera Región	1	37	38	24%
Segunda Región	1	42	43	23%
Tercera Región	1	11	12	33%
Cuarta Región	4	22	26	21%
Quinta Región	6	92	98	18%
Sexta Región	-	27	27	17%
Séptima Región	2	41	43	5%
Octava Región	2	84	86	20%
Novena Región	-	26	26	17%
Décima Región	3	37	40	16%
Duodécima Región	-	11	11	23%
Región Metropolitana	40	2.004	2.044	16%

2.494 colaboradores



50,4% Mujeres

49,6% Hombres



Tasa de Sindicalización

% Sindicalizados	30%
Afectos a convenio	66%

Anualmente se negocia con el Sindicato de Trabajadores de banco Itaú Chile un convenio colectivo, al cual pueden adherir todos los trabajadores del banco, estén o no sindicalizados. Actualmente, las condiciones acordadas en la última negociación cubren al 66% de los colaboradores, aunque sólo un 30% del total de trabajadores de Itaú Chile está en el sindicato.

Reclutamiento y selección

La política de reclutamiento y selección de banco Itaú Chile tiene como principios básicos:

Efectividad

Entendida como la utilización de fuentes de reclutamiento confiables; metodologías capaces de predecir el comportamiento laboral y el cumplimiento de estándares de tiempo definidos.

Desarrollo del talento interno

Que da énfasis al desarrollo de carrera profesional basado en la performance y la contribución relativa de las personas a la organización, además de privilegiar la selección de candidatos internos, ya sea a través de búsquedas dirigidas o concursos abiertos (Programa Oportunidad de Carrera, POC).

Imparcialidad y transparencia

Con todos los candidatos, ya sean internos o externos, haciendo ofertas competitivas y equitativas, evaluando el perfil de potencialidades de los postulantes con metodologías que aseguran la ecuanimidad de las decisiones y, a su vez, permiten a los candidatos evaluar si la oportunidad brindada responde a sus expectativas económicas y de desarrollo profesional.

Idoneidad de los candidatos

Quienes deben ser capaces de identificarse con nuestra cultura y valores organizacionales, comportarse de acuerdo con nuestro Código de Ética y los principales protocolos en materia de corrupción, lavado de dinero y otros delitos asociados al rubro.

La política de Reclutamiento del banco señala, en línea con el Código del Trabajo y la legislación internacional vigente, que no se permiten actos de discriminación, entendiéndose éstos como las distinciones, exclusiones o preferencias basadas en motivos de raza, color, sexo, edad, estado civil, sindicalización, religión, opinión política, nacionalidad, ascendencia nacional u origen social, los cuales tengan por objeto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo y la ocupación. El proceso se ajusta a las normativas que regulan, en nuestro país, la prevención de lavado de activos, estas son: leyes números 19.913, 20.119; capítulo 1-14 de la Recopilación Actualizada de Normas de la Superintendencia de Bancos, Circular 49 de la UAF y Circular 1.809 de la SVS.

De esta forma, los criterios de selección han de basarse en calificaciones para el cargo, por lo cual las decisiones tomadas en el marco del procedimiento de selección sólo podrán efectuarse y justificarse en base a las directrices y criterios técnicos establecidos en la política del banco.

Remuneraciones

En banco Itaú Chile todas las decisiones salariales deben ser parte del Plan Anual de Remuneraciones, el que implica 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). Los sueldos de nuestros colaboradores contemplan, además de la remuneración, asignaciones por movilización, pérdidas de caja, desgaste de herramientas, colación, viáticos, prestaciones familiares otorgadas por ley, indemnizaciones por años de servicio, etc., en cumplimiento de la legislación laboral descrita en el Código del Trabajo, Capítulo V.

Nuestros salarios se encuentran en torno al promedio del mercado, con límites mínimos y máximos, que están entre el 80% y 130% de la media del mercado. En ocasiones, sin embargo, por razones estratégicas, es necesario posicionar cargos, estamentos o segmentos funcionales en percentiles distintos a la media.

Los principios básicos para el pago de remuneraciones en Itaú Chile, se relacionan con el mérito individual; el alineamiento con las políticas, definiciones, procedimientos y prácticas del banco; la competitividad; la confidencialidad; la transparencia respecto de la política para todos los gestores y colaboradores; la equidad interna y el cumplimiento de la legalidad vigente.

6,3 veces el salario mínimo,
promedio de los salarios del banco



Cultura corporativa, reconocimiento, meritocracia y performance

Como parte de las acciones de profundización de nuestra cultura Itaú, en 2013 se implementó el programa “Gestión de Personas en Terreno”, con el que se visitaron 31 sucursales regionales, difundiendo los valores corporativos, políticas, procesos, prácticas y conductas de liderazgo. También se trabajó en la campaña “Vive Itaú”, con la que se reconoció al 5% de los colaboradores cada mes, durante 4 meses, y de donde salieron las 12 personas que fueron premiadas con el “Espíritu Itaú”, la máxima distinción hacia quienes encarnan y practican Nuestra Manera de Hacer.

Programas de Reconocimiento

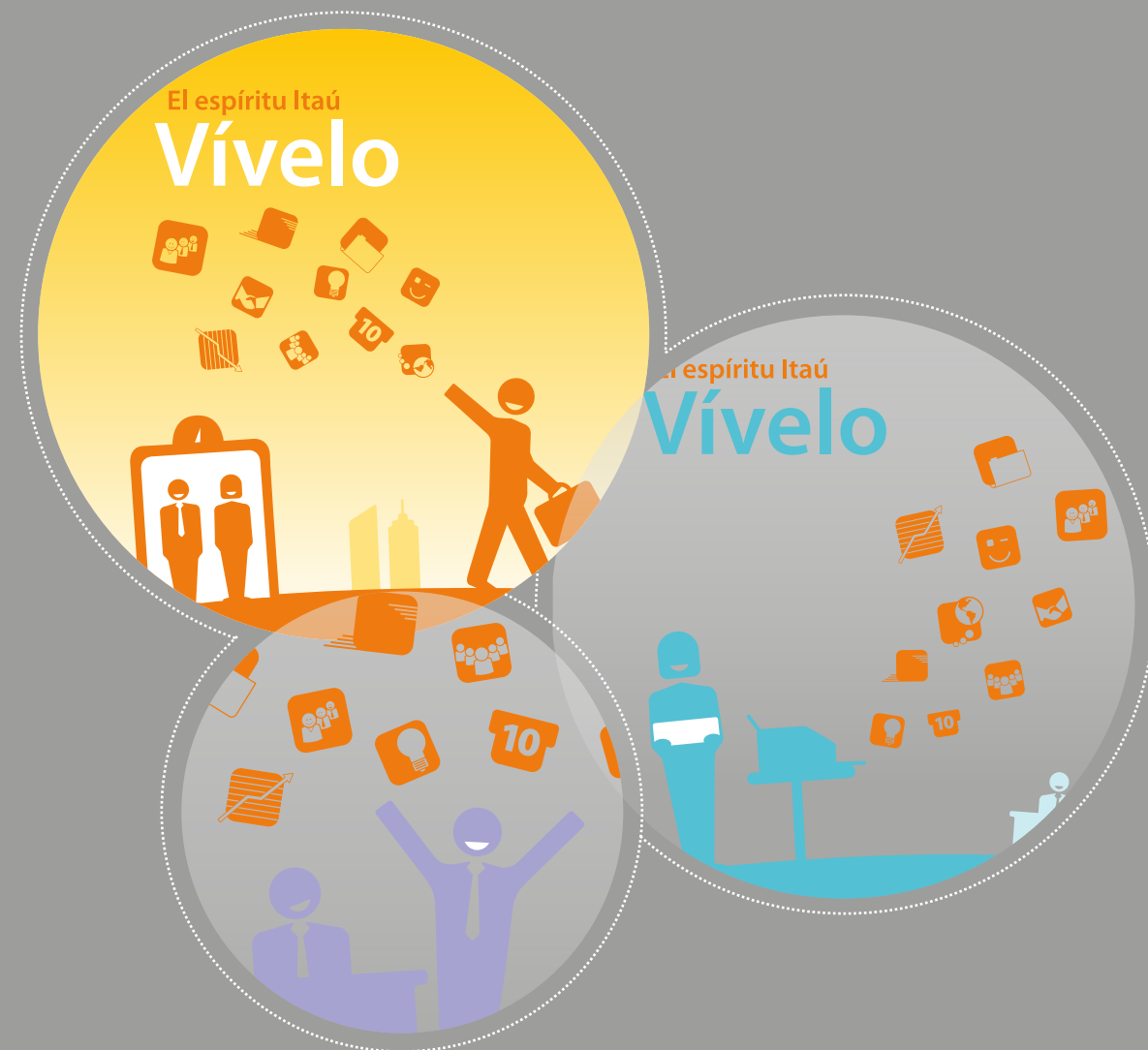
Reconocimiento	Qué se reconoce	Premio	Área encargada	Nº de colaboradores reconocidos
Trayectoria	Reconocemos el compromiso y años de servicios de los colaboradores.	Saludo vía correo Desayuno trimestral Entrega de Pin corporativo y tarjetón	Cultura	229 colaboradores
	5 años y 10 años	Viaje si aplica (Viña del Mar,		
	15 años	Buenos Aires, Punta del Este,		
	20 años	Nueva York, según años		
	25 años	de servicio).		
	30 años	Noticia en intranet		
Cracks de Alto Desempeño	Reconocer a los colaboradores de alto desempeño, nuestros «Cracks» por su evaluación de desempeño anual. Diferenciado Destacado X e Y.	Acrílico testimonial de Felicitaciones Desayuno con grupos Diferenciados Informar en intranet Invitación a curso PFI.	Cultura	127 colaboradores

Cuadro continúa en página siguiente

Reconocimiento	Qué se reconoce	Premio	Área encargada	N° de colaboradores reconocidos
Espíritu Itaú	Reconocer a los colaboradores que se destacan por su Espíritu durante la campaña Vive Itaú.	Regalo corporativo Gestor en entrega reconocimiento Informar en intranet.	Cultura	937 colaboradores 12 premiados con el Espíritu Itaú, quienes en 2013 recibieron un viaje a casa matriz (Brasil) como premio.
	Entre ellos seleccionamos a 12 colaboradores (uno por cada división), quienes son reconocidos como los representantes del espíritu itaú.			
Promoción Gestor	Reconocer el colaborador de Itaú que es promovido a cargo gestor. Vía POC* o promoción.	Reconocemos a los nuevos gestores en el programa de Bienvenido Gestor.	Cultura	15 colaboradores
		Apoyar el desarrollo, alinear su rol de liderazgo y reconocer su gestión.		
Clima	Reconocer los gestores con más altos resultados en Clima. > 75%	Desayuno de reconocimiento e integrarse al equipo de facilitadores para los talleres de Clima.	Cultura	53 colaboradores
Facilitador Interno	Reconocer a los colaboradores de Itaú que son facilitadores de talleres o cursos internos.	Desayuno de reconocimiento Regalo corporativo Noticia en intranet	Cultura	56 colaboradores
	Destacamos su compromiso y dedicación al desarrollo de otros para aportar a los resultados del banco.	Curso de presentaciones de alto impacto (2014).		

Con el fin de potenciar la meritocracia y performance, asuntos esenciales de nuestra cultura corporativa, durante 2013 se aplicaron cuatro modelos de renta variable asociados a estos valores: el Programa Comercial Agir; el Programa de Productividad y Participación de Resultados para Staff; el Programa para Profesionales, Especialistas y Gestores, y el Programa de Management. El costo total de éstos fue de \$10.100 millones, y 2.043 colaboradores obtuvieron parte de este reconocimiento económico por su desempeño de excelencia.

(*) Programa de Oportunidades de Carrera (POC) es un 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.



Campaña Vive Itaú

Objetivo: promover la práctica de los valores de Nuestra Manera de Hacer y premiar a los colaboradores que se destacan por vivir el espíritu Itaú en su día a día.

Principios de meritocracia

- 1 La meritocracia es una de las principales convicciones de Itaú. 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 Entendemos que las evaluaciones periódicas de performance son uno de los instrumentos más importantes de la meritocracia 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 período, sino también el alineamiento con Nuestra Manera de Hacer. Para nuestra compañía 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.
- 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 e integración de la diversidad

Las diferencias de género, políticas, religiosas, culturales y de capacidades son un activo para nosotros. Valoramos la diversidad, por lo que promovemos la equidad de género y la inclusión de personas con capacidades diferentes, con edades diferentes y con experiencia profesional y de vida diversas.

Principios de la Política de Diversidad



Colaboradores con capacidades diferentes al 31 de diciembre de 2013

Cargo	Discapacidad	Recursos asignados por Itaú	Área y/o cargo	Fecha contrato
Ejecutivo de cuentas	Pérdida audición total y parcial	No aplica	Sucursal	03-11-2005
Ejecutivo Central Telefónica	Discapacidad visual	Software JAWS	Sucursal	01-11-2002
Analista de sistemas	Distonía Muscular Cervical	Silla especial cintillo telefónico joystick	CTO	15-09-2009
Administrativo de Visado y curse	Discapacidad física	Horario de trabajo diferenciado	CTO	10-02-1999
Ejecutivo Itaú Phone	Exposición radiación, pérdida de ganancia	No aplica	Sucursal	02-12-2013

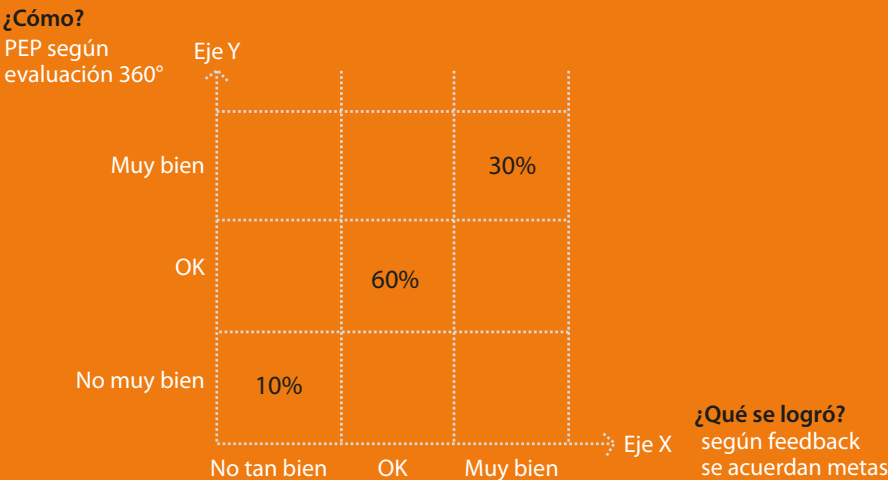
Gestión de la performance, formación y desarrollo profesional

Durante 2013, todos nuestros colaboradores fueron evaluados según el Programa de Gestión de Performance, sistema único y simplificado de evaluación del desempeño, que tiene en cuenta las entregas que los colaboradores efectúan y la forma como logran los resultados. El Programa de Gestión de Performance tiene los siguientes objetivos:

- > Alinear las metas a los desafíos de nuestra organización
- > Evaluar el desempeño de los colaboradores
- > Diferenciar performances para administrar consecuencias
- > Impulsar resultados cada vez mejores
- > Fomentar el desarrollo por medio del feedback

El Programa está compuesto por dos ejes: la evaluación de resultados (Eje X), que evalúa “qué” se logró, y la evaluación de comportamiento (Eje Y), que evalúa “cómo” se consiguió ese resultado. Luego se realiza la Planificación Estratégica de Personas (PEP), un mapeo referido al desempeño relativo de los colaboradores (resultado en comparación de sus pares), donde se generan las consecuencias referidas a sucesión de carrera, capacitación y remuneración. La evaluación llevada a cabo es en 360°, es decir, incluye gestor, pares y subordinados.

El 100% de los colaboradores con contrato indefinido es evaluado anualmente. Como indica el programa, se realiza una distribución que ubica al 30% de los colaboradores en una posición destacada, un 60% en desempeño esperado y un 10% en monitoreo para realizar seguimiento a su performance. El programa finaliza con el proceso de feedback, instancia de comunicación entre el gestor y colaborador que refuerza la relación de confianza. Las condiciones para ser sujeto de evaluación implican una antigüedad superior a 3 meses y/o tener contrato plazo fijo en el mes de septiembre (cuando se hace la evaluación). En caso de licencia médica o permiso, tener al menos 3 meses efectivos trabajados.



Ciclo Gestión de Performance



Formación

Nuestra política de Desarrollo y Formación Profesional establece las directrices en la gestión de las actividades formativas del banco. Los tres ámbitos principales en los que se desarrollan actividades son:

Actualización, capacitación y formación en negocios: 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: 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: actividades de aprendizaje destinadas a promover directrices corporativas, políticas, procedimientos y prácticas en torno a elementos estratégicos, valóricos y culturales de nuestra organización.

Durante 2013, en términos de formación profesional, se impartieron 187 talleres o cursos, presenciales y online, de las más diversas temáticas de negocio, en los cuales participó el 95% del equipo de banco Itaú Chile. Además, cumpliendo con la normativa exigida por la SVS, durante 2013 se certificaron las competencias profesionales exigidas por ésta al 80% de las ejecutivas de inversión y a la totalidad de los cargos gerenciales y operacionales de la Corredora de Bolsa. Se incorporaron 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. Además, se trataron materias relativas a prevención de delitos económicos y lavado de dinero, entre otras.



187 talleres y/o cursos impartidos, *presenciales y online*

La formación entregada busca potenciar la gestión de habilidades y la formación continua a fin de contar con colaboradores de excelencia, con miras a la satisfacción de los clientes y el cumplimiento de los objetivos corporativos, como también para fomentar la empleabilidad de los trabajadores. Los programas impartidos durante 2013 fueron:

1) Programa de Formación Ejecutivo

Por quinto año lanzamos el programa con la Universidad de Chile, donde se inscribieron más de 270 personas, de las cuales quedaron seleccionadas 210 con criterios de antigüedad y performance. Los cursos son:

Taller en habilidades Gerenciales y Coaching
Implementando la Estrategia
Innovación Operacional
Planificación de Escenarios Estratégicos
Negociación Integral
Decisión y Acción

2) Programa de Formación Integral

Para los colaboradores de alto desempeño, al cierre de 2012 estructuramos un programa Cracks, con la Universidad Católica de Chile, el cual fue lanzado en agosto de 2013. Se abrieron 120 cupos y los cursos fueron:

Técnicas de Venta en Programación Neuro-lingüística
Desarrollo de Competencias Lingüísticas, Emocionales y Corporales desde el Coaching
Autocuidado y Prevención de Estrés
Liderazgo en Calidad de Servicio

Para colaboradores de regiones lanzamos el programa E-class, destinado a capacitar a 60 colaboradores de alto desempeño durante 2013, quienes cursaron:

Autogestión y Trabajo con Sentido
Coaching y Trabajo en Equipo

3) Entrenamiento de Gestores

Para alinear y potenciar el liderazgo de nuestros gestores ofrecemos un entrenamiento anual sobre los diferentes temas internos de Itaú.

4) Certificación de SVS

Orientados por la nueva norma de la SVS, trabajamos durante 2013 para certificar a los ejecutivos de inversión y cargos gerenciales y operacionales de la Corredora de Bolsa. Al 23 de diciembre, el 79% de los colaboradores había aprobado el curso correspondiente.

5) Experiencia Itaú

El compromiso con la satisfacción de nuestros clientes es fundamental para ser líderes en performance, por lo cual, ejecutamos nuevamente el Taller "Experiencia Itaú" desarrollado por THINQ, consultora especialista en calidad y cultura de Servicio.

El objetivo fue brindar herramientas y una experiencia de aprendizaje que permitiera potenciar nuestra Cultura de Servicio, reconocida y valorada por nuestros clientes. Participaron en este taller 7 sucursales con baja medición en servicio en la encuesta Servitest.

6) Formación Flexible: Educación a distancia

El portal de formación profesional es un canal de aprendizaje a distancia para lograr difundir de forma masiva nuevos temas y focos a desarrollar. Tenemos más de 36 cursos disponibles en el portal, donde los colaboradores pueden solicitar la inscripción para cursarlos.

Durante 2013, más de 500 colaboradores tomaron cursos de Excel, Word y Powerpoint. Por otra parte, más de 300 personas se inscribieron en los cursos de habilidades blandas.

95% de colaboradores capacitados
en talleres y/o cursos



Formación para colaboradores 2013

		\$	%
Inversión en formación	Total	440.000.000	100%
Sence	Aporte 2013 (MM)	340.000.000	95%
Horas por ámbito de formación	Total	122.708	100%
	Liderazgo	9.817	8%
	Cultura	11.592	9%
	Riesgo	26.255	21%
	Negocio	62.215	51%
	Cliente / Productos	12.829	10%
Horas de capacitación	Total	122.708	100%
	Interno	21.621	18%
	Externo	15.784	13%
	E-Learning	85.303	70%

El uso de franquicia Sence durante 2013 superó ampliamente al de 2012, oportunidad en que sólo se utilizó el 57% del beneficio. **En 2013, el 95% de la capacitación fue con utilización de la franquicia.**

Oportunidades de carrera y promociones

En términos de desarrollo profesional y oportunidades de carrera, durante 2013 la gerencia División Gestión de Personas mantuvo su constante preocupación por el desarrollo de los colaboradores del banco. Bajo ese marco, se materializaron 150 oportunidades de crecimiento profesional mediante procesos de movilidad interna, con las que se cubrió el 23% de las 665 vacantes del año. De éstas, 193 estuvieron asociadas a nuevos proyectos y apertura de sucursales, por lo que la dotación del banco creció un 4% respecto del 2012.

Junto con lo anterior, mediante el programa de intercambios internacionales, Job Swap, el 2013 se realizaron programas de movilidad internacional para 12 colaboradores de Itaú Unibanco, desde y hacia nuestro país.

Relaciones laborales

El área de Relaciones Laborales de nuestro banco tiene a su cargo gestionar las relaciones con el "Sindicato Nacional de Trabajadores de Empresa Banco Itaú", creado en 2007 y al cual pertenecían, al 31 de diciembre de 2013, el 30% de los colaboradores del banco.

La relación que se desarrolla con el sindicato se da en un marco de confianza y colaboración, 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, todas las cuales garantizan la libertad sindical, la protección del derecho a la sindicalización, su libre funcionamiento y el derecho de negociación colectiva. En cuanto a los procesos de desvinculación, se hacen atendiendo a la normativa vigente.

Periódicamente, Itaú Chile y el sindicato suscriben un convenio colectivo, al cual pueden acogerse todos los colaboradores, estén o no sindicalizados. Al cierre del período cubierto por este reporte, se estaba elaborando un nuevo convenio colectivo, para ser firmado durante el primer trimestre 2014.

150 oportunidades internas
de crecimiento profesional



665 nuevas vacantes
laborales

193 vacantes
por apertura de nuevas sucursales



En relación con multas y/o juicios respecto de materias laborales, a diciembre de 2013 Itaú Chile mantenía 11 juicios vigentes, los cuales no habían sido resueltos al cierre del reporte.

Gestión de Clima Laboral

En el ámbito de gestión de clima, durante 2013 continuamos con el trabajo para mantener el mejor clima laboral, a través de la realización de diversas iniciativas en los distintos estamentos y las acciones de monitoreo mediante encuestas de percepción y satisfacción, tales como el programa Hable Francamente y el Índice de Calidad Interna (ICI), como también el programa Agenda Abierta para colaboradores.

Encuesta Hable Francamente

Esta encuesta busca que nuestros colaboradores se sientan motivados y empoderados ante las metas y desafíos que enfrentamos. Para conseguirlo, trabajamos desde 2007 con el modelo de Great Place to Work® (GPTW), cuestionario que incluye una distinción por las distintas áreas del banco y en el cual se cruzan variables de gestión de performance, de cultura corporativa y de motivación personal. Los principales resultados de la encuesta 2013 fueron:

1

El 62% de las áreas encuestadas aumentó su percepción positiva en relación al año anterior. Esto significa que 5 de 8 áreas mejoraron su índice entre un 1% y un 7%.

2

El crecimiento de la organización, en términos de N° de sucursales, colaboradores y expansión comercial, implicó un descenso en la percepción positiva de clima, con bajas entre 3 y 6 puntos porcentuales.

3

La presión del crecimiento incidió en las áreas sensibles que, a su vez, impactaron en el resultado global, registrándose una baja de 2 puntos con respecto al año anterior.

Los planes de mejora y comunicación que se implementaron durante 2012 estuvieron dirigidos a las áreas estratégicas del negocio, lo que dio como resultado el alza antes mencionada en dichas áreas. Las que presentan la baja, fueron intervenidas en periodos anteriores, pero con menor énfasis durante 2013. El resultado de la encuesta nos orienta sobre la necesidad de reforzar el compromiso con todas las áreas que componen el banco.



Resultados Encuesta Clima Hable Francamente 2013

Satisfacción general

2012

2013

Itaú Chile

72%

70%

Índice de Calidad Interna (ICI)

La encuesta ICI mide la calidad de servicio entregada por las diferentes áreas de nuestro banco a sus clientes internos. De esta manera, se identifican las oportunidades de mejoramiento y las áreas que más inciden en la percepción global que los colaboradores tienen respecto del banco, a fin de impulsar planes de acción con los resultados obtenidos. Estos planes derivan en la entrega de un mejor producto y servicio al cliente externo, además de la optimización de los procesos, reduciendo los costos y tiempos e incrementando los resultados.

66%

satisfecho o muy
satisfecho con los
servicios internos
que ofrece el banco
(Encuesta ICI 2013)

El ICI 2013 se realizó en base a un universo de 1.772 colaboradores, correspondientes a un 77% de los colaboradores del banco. Los resultados que arrojó la encuesta indican una satisfacción global de 66% satisfecho o muy satisfecho con los servicios internos que ofrece el banco.

Agenda Abierta para colaboradores

Agenda Abierta es un canal de comunicación clave para nuestra compañía, ya que entrega en forma personal, franca y ágil una respuesta a las inquietudes de los colaboradores. Para solicitar una Agenda Abierta, con un gerente determinado, el colaborador sólo debe escribir a la casilla electrónica o llamar a los teléfonos disponibles para ello. Una vez recepcionada la solicitud, Relaciones Laborales contacta al gerente y solicita una agenda para el colaborador que lo requiere, apoyando también la gestión posterior en busca de respuestas y soluciones a las inquietudes planteadas.

Bienestar, calidad de vida laboral y conciliación familia y trabajo

Contar con colaboradores satisfechos y orgullosos de trabajar en Itaú, producto de las buenas condiciones de clima laboral, y beneficios que permitan conciliar la vida familiar y personal con la vida laboral, son objetivos que el área de Bienestar y Calidad de Vida, dependiente de la Gerencia de Gestión de Personas, tiene en su labor diaria. Los beneficios entregados son aplicables a todos los colaboradores, de acuerdo a los tramos de renta a los que están afectos y la modalidad contractual que corresponda (contrato a plazo fijo o contrato indefinido).



112

hijos de
colaboradores
nacidos durante
2013



630

niños corrieron
por los pasillos del
banco en el día de
visita al trabajo del
papá/mamá

35

familiares de
colaboradores
recibieron becas
sociales de formación
en el programa
“Becas de
Emprendimiento”

2.787

personas disfrutaron
de la fiesta familiar
en Fantasilandia



Beneficios para colaboradores al 31 diciembre 2013

Beneficios	Montos	Topes u observaciones	Tipo de Contrato	Descripción del Beneficio
Aguinaldo de Fiestas Patrias	7,5 UF Imponibles	1.520.000	Indefinido	
Aguinaldo de Navidad	10 UF Imponibles	1.520.000	Indefinido	
Bono de Vacaciones	11 UF Imponibles	1.520.000	Indefinido	
Bono Escolaridad	6,5 UF Imponibles	1.520.000	Indefinido	Para hijos de 4 a 24 años
Bono por Nacimiento	4,3 UF	Sin tope de renta		
Bono por Matrimonio	5 UF	Sin tope de renta		
Bono Cuidado Menor	6 UF Líquidas	Sin tope de renta		Beneficios para colaboradoras con hijos menores de 2 años.
Bono Jardín Infantil	2,5 UF Imponibles	1.520.000		Beneficios para colaboradoras con hijos de 2 a 4 años
Bono Pre-Kínder	1,7 UF Imponibles	1.520.000		Beneficios para colaboradoras con hijos de 4 a 5 años
Bono de Fallecimiento (cónyuge, hijos, padres)	30 UF Imponibles	Sin tope de renta		
Premios P.S.U.	12,15 UF Imponibles	1.520.000		
Becas en Instituto de Estudios Bancarios		800.000		50 becas, financiada en 100%
Becas de estudios (universitarios, técnicos y diplomado) y de Emprendimiento		Sin tope de renta		Financiamiento del 50% de la carrera anual con tope de \$1.000.000
Bono Riesgo vigilante	1 UF Imponible mensual			Beneficio para vigilantes
Buses de acercamiento		Sin tope de renta		Beneficio para colaboradores de CTO
Uniforme Corporativo				ver detalle en convenio colectivo
Asignaciones de caja	2,5 UF para cajeros 3,5 UF cajero tesorero			Beneficio para cajeros y cajeros tesoreros
Asignación por turno stand by				Detalle en convenio colectivo
Asignación por atención extraordinaria por contingencia laboral				Detalle en convenio colectivo
Asignación Contingencia Nocturna				Detalle en convenio colectivo
Asignación Mensual Fuera del Horario Normal				Detalle en convenio colectivo
Bono por Responsabilidad				Detalle en convenio colectivo
Remuneraciones en caso de Licencia Médica				Detalle en convenio colectivo
Anticipo de gastos médicos				Detalle en convenio colectivo
Seguro Complementario de salud				Detalle en convenio colectivo
Seguro de vida para vigilantes				Detalle en convenio colectivo
Fiesta Familiar de Navidad				Detalle en convenio colectivo
Regalo de Navidad para hijos; Regalo al recién nacido		Sin tope de renta	Plazo fijo e indefinido	Beneficio para hijos de colab. menores de 12 años

Permisos

- Futura Mamá:** Flexibilidad maternal y regreso paulatino post natal

Mi día: 1 día de permiso semestralmente

Examen de grado: 3 días hábiles

Adopción: 5 días hábiles

Matrimonio: 5 días hábiles

Nacimiento: 7 días hábiles + 5 días que otorga la ley

Mudanza: 2 días hábiles

Intervención quirúrgica cónyuge e hijos: 2 días hábiles
- Fallecimiento padres:** 3 días hábiles + 3 días que otorga la ley

Fallecimiento cónyuge e hijos: 3 días hábiles + 5 días que otorga la ley

Fallecimiento hermanos: 2 días hábiles

Fallecimiento suegros: 2 días hábiles

Fallecimiento abuelos: 1 día hábil

Enfermedad de hijos/as con capacidades especiales: 5 días hábiles

Día libre para vocales de mesa: 1 día hábil

Flexibilidad horaria

- Primer día de clases:** Para padres con hijos que asistan a cursos de 1^{ero} a 4^{to} básico, podrán ingresar al banco 1 hora más tarde.

Primera semana de clases: Para padres con hijos que asistan a Pre-Kínder, Kinder, primero básico y con hijos cuyas capacidades sean especiales, podrán ingresar al banco 1 hora más tarde.

Acompaña a tus hijos en vacaciones de invierno: Para padres con hijos que cursen entre Pre-Kínder y cuarto medio, pueden retirarse una hora antes de finalizar la jornada laboral (17:00 horas) de lunes a jueves.
- Visita de los niños al trabajo del Papá/Mamá:** Para padres con hijos cuyas edades fluctúen entre los 4 y 10 años, podrán retirarse a las 15:00 horas en día de la actividad.

El día de tu cumpleaños: Tómate la tarde libre.

Celebrando a mi hijo: Tarde libre para padres con hijos de 0 a 12 años que cumplen años.

Día de la Madre y Padre: Tarde libre.

Salud y seguridad en el trabajo

En la industria en que nos desempeñamos hay preocupación por ciertas dolencias específicas, por ejemplo las músculo-esqueléticas o las relacionadas con burn out producto del permanente trabajo con personas. El área de Prevención de Riesgos es la encargada de velar por dar cumplimiento a las normativas legales en términos de salud y seguridad laboral, mantener los índices de accidentabilidad y siniestralidad en tasas aceptables según nuestra industria y mejorar el ambiente de trabajo de los colaboradores, educándolos respecto de estas dolencias y enfermedades y posibles accidentes laborales. Esta labor la desarrolla en conjunto con la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS), alianza que incluye atención médica y orientación permanente en materias de prevención de riesgos laborales asociadas a nuestro negocio.

Respecto a las cifras de 2012 en términos de salud ocupacional, se redujo el total de accidentes y el número de días perdidos, en un 11% y un 13%, respectivamente.

Índices 2013

	N° Enfermedades Profesionales	N° Accidentes	Total	% Total Casos
II Región	0	1	1	4,8%
V Región	0	1	1	4,8%
Metropolitana	1	18	19	90,5%
Total	1	20	21	100%

	Días perdidos	% Total Días perdidos
II Región	3	0,7%
V Región	5	1,2%
Metropolitana	401	98%
Total	409	100%

Tasa de accidentabilidad

0,85

Tasa de siniestralidad

16,51

Junto con las capacitaciones constantes y dentro de los procedimientos preventivos, durante 2013 se realizó el programa de vacunación contra la Influenza para colaboradores, aplicándose 615 dosis entre los colaboradores que se inscribieron.

Comités Paritarios de Higiene y Seguridad

Cumpliendo con la normativa vigente y con el propósito de difundir la información que apoye las metas y objetivos del área de Prevención de Riesgos, hemos constituido distintos Comités Paritarios de Higiene y Seguridad, donde participan representantes de la empresa y de nuestros colaboradores. Así, 1.239 colaboradores participan de un Comité Paritario Higiene y Seguridad, desglosado en 471 colaboradores en edificio CTO y de 768 colaboradores en edificio Enrique Foster.

Comunicaciones internas

La comunicación constante y transparente es fundamental para lograr nuestros objetivos, instalar Nuestra Manera de Hacer y contribuir a la creación y mantención de un buen clima laboral.

En ese marco, el área de Comunicaciones Internas juega un rol clave, promoviendo al interior de la organización:

- > La comunicación ascendente, descendente y horizontal.
- > La participación de los colaboradores del banco
- > 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.

Para ello, hemos desarrollado soportes y medios de comunicación internos, entre ellos, intranet, el boletín electrónico Itaú Noticias y campañas digitales a través de correos corporativos. Estas últimas son fundamentales para la comunicación entre los distintos estamentos. Por ejemplo, los colaboradores reciben por correo y en publicaciones en la intranet la información en relación con los resultados de la encuesta anual de clima (Hable Francamente).

Junto con lo anterior, los gestores destacados en sus resultados de clima comparten vía video las mejores prácticas, el cual es enviado por correo electrónico a todos los colaboradores. Además, éstos participan en campañas anuales de cultura, donde reconocemos a los colaboradores con el "Espíritu Itaú" y los líderes dan su testimonio de la incorporación de nuestros valores en el negocio. También, el gerente general entrega vía correo los resultados trimestrales del banco para compartir los resultados y focos del año, junto con cambios de estructuras y nuevos proyectos.

Campañas Comunicaciones Internas 2013:

Uso consciente del dinero

Objetivo: educar a los colaboradores en el uso responsable del dinero, así como en el conocimiento y utilización de conceptos y herramientas que ayudan al uso eficiente de este recurso. Durante 2013 se dispuso de un sitio web a través del cual se ofreció una capacitación e-learning en esta materia. 758 colaboradores se inscribieron en el curso.

Campaña Vive Itaú

Objetivo: promover la práctica de los valores de Nuestra Manera de Hacer y premiar a los colaboradores que se destacan por vivir el espíritu Itaú en su día a día.



Campaña Usa y conserva

Objetivo: concientizar a los colaboradores en la mantención de los espacios comunes limpios y ordenados, así como en el uso consciente de los recursos del banco como el agua y la luz, entre otros.

Campaña Paperless

Objetivo: alineada con la campaña de marketing masiva, su fin fue motivar a los colaboradores que tuvieran cuenta en Itaú, a suscribirse para recibir sus cartolas y estados de cuenta de manera virtual y así desincentivar el uso innecesario de papel.



**Nuestra Manera
de Hacer, piedra
fundamental
de la cultura
corporativa de
banco Itaú**

“En Itaú, todos nos regimos por un mismo Código de Valores al momento de relacionarnos, para servir a nuestros clientes, cautelar nuestra credibilidad frente a los inversionistas y participar con entusiasmo en la comunidad en la que estamos insertos”.

Alberto Lungenstrass, gerente Gestión de Personas Itaú Chile.

Desempeño social



La definición de performance sustentable que nos guía supone generar valor no sólo para los propietarios del banco, sino para todos nuestros grupos de interés. De esa definición se desprenden estrategias, políticas, procedimientos y programas, que apuntan a dar sustentabilidad a la empresa mediante relaciones duraderas, transparentes y consistentes. Ser agentes de transformación, que impulsen a las personas a introducir cambios positivos para su vida y para la sociedad, es nuestro propósito.

Los grupos de interés con los cuales nos relacionamos se dividen en grupos prioritarios, como colaboradores, clientes y accionistas, además de otros grupos en los que tenemos impacto y en quienes confiamos para la realización de nuestras actividades, como son los proveedores y la sociedad en su conjunto.

Diálogo y compromiso con nuestros grupos de interés

En Itaú Chile mantenemos distintas instancias de comunicación e información, como nuestras oficinas, página web, programa Agenda Abierta y diversas encuestas de satisfacción a colaboradores y clientes, que nos permiten monitorear el estado de nuestro compromiso con los distintos grupos. Estos canales se sintetizan en el siguiente cuadro:

Grupo de Interés	Canales y/o herramientas de comunicación
Accionistas	Reuniones periódicas Conferencias telefónicas Sitios web www.itaubr.com y www.itaubr.com Memoria Anual Reporte de Sustentabilidad

Grupo de Interés	Canales y/o herramientas de comunicación
Colaboradores	Encuesta “Hable Francamente” Programa Agenda Abierta Programa Calidad Itaú-Mejora Continua Encuesta ICI (Clima y Calidad Internos) Encuentro de Líderes Reuniones de área Portal Intranet Itaú Diarios murales y E-mail corporativo Boletín electrónico Itaú Digital Reporte de Sustentabilidad Memoria Anual

Grupo de Interés	Canales y/o herramientas de comunicación
Proveedores	Buzones Línea Abierta habilitados en sucursales Sitios web www.itaubr.com y www.itaubr.com Memoria Anual Reporte de Sustentabilidad

Grupo de Interés	Canales y/o herramientas de comunicación
Clientes	Reu (600) 686 08 88 Itaú Phone (56+2) 2686 03 33 Itaú HelpDesk / On-Line Banking (56+2) 2685 78 00 Itaú HelpDesk / Office Link Itaú Mobile www.itaubr.com ; www.fundacionitaubr.com 96 sucursales a lo largo de Chile Buzones Línea Abierta habilitados en sucursales Programa Agenda Abierta Consejos de clientes Defensoría del Cliente Bancario Reporte de Sustentabilidad Encuestas de satisfacción a clientes Memoria Anual

Grupo de Interés	Canales y/o herramientas de comunicación
Sociedad	Sitios web www.itaubr.com y www.itaubr.com Sitio web www.fundacionitaubr.com y sus redes sociales Fundación Itaú Memoria Anual Reporte de Sustentabilidad Programa de educación financiera www.educarchile.cl Estudios de reputación corporativa

En las siguientes páginas de este capítulo se encuentra información detallada respecto de la relación con cada uno de nuestros grupos de interés, a excepción de la información referida a nuestros accionistas, que se encuentra detallada en el capítulo Gobierno y Gestión de Riesgos del presente reporte.

Nuestros ***proveedores***



La gerencia divisional de Planificación y Control Financiero es la principal encargada del relacionamiento con proveedores, en el marco de la política de Sustentabilidad y el Código de Ética de Itaú Unibanco, además de la política de Adquisiciones y Pago a Proveedores y la política de Externalización de Servicios de banco Itaú Chile.

Búsqueda, selección y contratación de proveedores

La búsqueda y selección de proveedores, según indica nuestra política, debe realizarse mediante procesos de cotización y/o licitación y en conformidad con criterios objetivos, de transparencia, equidad y resguardo de la calidad de los bienes y servicios demandados, así como de la oportunidad de entrega de los mismos.

Considerando lo anterior, la contratación de proveedores incluye una evaluación previa, con la debida diligencia (Due Diligence), a efectos de asegurar la consecución de precios justos (de mercado) y velar por la solidez ética, moral, social, medioambiental, entre otros, con la finalidad de minimizar los riesgos operacionales, legales, financieros y de reputación. Para el caso de proveedores que presten servicios de procesamiento externo (Outsourcing), en base a lo señalado por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, se contempla, además, las directrices señaladas en la Política de Externalización de Servicios.

Las personas y/o empresas seleccionadas o contratadas para entregar bienes y/o servicios son registradas en el inventario de proveedores. Todos ellos son monitoreados a fin de que cumplan con las cláusulas establecidas por banco Itaú Chile.

Hasta la fecha, no existe una política respecto a compras locales, que señale la contratación preferente de proveedores en cada ciudad en la que operamos, sin embargo, por la naturaleza de nuestras operaciones, se adquieren diversos productos y servicios a nivel local.

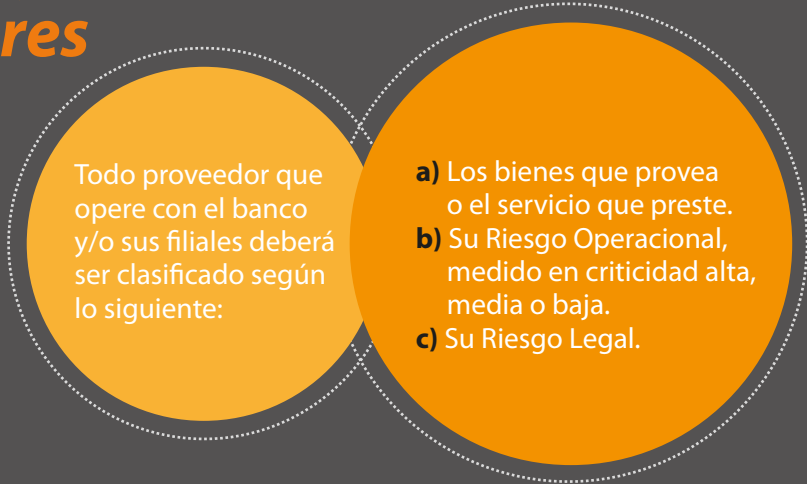
Adquisiciones de Bienes y/o Servicios ocasionales

Para la adquisición de bienes y/o servicios ocasionales, con un mismo proveedor, o sobre la base de presupuestos anuales, se deberán observar los siguientes requisitos:

Monto de 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

No obstante lo indicado, si se realizan adquisiciones ocasionales en parcialidades, en donde la suma de las parcialidades sobrepase el monto de UF 3.500, se requerirá una licitación competitiva.

Clasificación y evaluación de proveedores



Respecto al **Riesgo Operacional**, la segmentación indica:

Criticidad Alta.

Corresponderá clasificar a un proveedor con criticidad alta cuando éste se encuentre en cualquiera de las siguientes situaciones:

- 1) Tenga acceso o maneje información sensible del banco, o de sus filiales o de sus clientes o de sus colaboradores.
- 2) Preste servicios de procesamiento externo (Outsourcing).
- 3) La degradación o pérdida del producto o servicio o proceso que provea puede derivar en un impacto negativo y significativo respecto de: a) El cumplimiento regulatorio. b) La seguridad de la información. c) La pérdida material o de capital intelectual. d) Los clientes y/o los colaboradores. e) La reputación e imagen del banco y/o sus filiales.
- 4) No tenga competidores en el mercado y su potencial falla en los servicios que provea impacte significativamente la operación del banco y/o sus filiales.

Criticidad Media.

Corresponderá clasificar a un proveedor con criticidad media cuando la potencial pérdida de éste pueda impactar significativamente a una unidad o área en particular, respecto de los siguientes aspectos: a) Sus metas de performance. b) La ventaja competitiva del producto o servicio que ofrece. c) La experiencia del cliente.

Criticidad Baja.

Corresponderá clasificar a un proveedor con criticidad baja cuando no se cumplan las condiciones descritas precedentemente para criticidad alta y criticidad media.

Respecto del **Riesgo Legal**, los proveedores cuyas funciones o actividades sean susceptibles de afectar la responsabilidad penal del banco y/o sus filiales deberán ser clasificados en relación a lo señalado en:

- 1) La Ley 20.393 (Artículo N° 4, numeral 3, letra d), relativa a la responsabilidad penal de las personas jurídicas en los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y delitos de cohecho.
- 2) La Ley 18.046 (Título XVI) sobre sociedades anónimas, referido a operaciones con partes relacionadas en las Sociedades Anónimas Abiertas y sus Filiales.

Clasificación de proveedor	Tipo de proveedor	Periodicidad de evaluación	Alcance de evaluación
Críticidad Alta, según su riesgo operacional	Todos, excepto las Sociedades de Apoyo al Giro	1 año	Factibilidad técnica Estados financieros Seguridad de la información Continuidad de negocios OFAC CNE1
	Sociedades de Apoyo al Giro.	3 años	Informe Tributario (SII) Críticidad, según riesgo operacional Riesgo legal (Ley 20.393 y/o Ley 18.046)
Críticidad Media o Baja, según su riesgo operacional	Todos, excepto las Sociedades de Apoyo al Giro	2 años	Factibilidad técnica OFAC CNE1 Informe Tributario (SII) Críticidad, según riesgo operacional Riesgo legal (Ley 20.393 y/o Ley 18.046)
Con Riesgo Legal referido a la Ley 20.393 o al Título XVI de la Ley 18.046.	Todos, excepto las Sociedades de Apoyo al Giro	1 año	Factibilidad técnica OFAC CNE1 Informe Tributario (SII) Críticidad, según riesgo operacional Riesgo legal (Ley 20.393 y/o Ley 18.046)

Notas:
Si bien de acuerdo con lo indicado precedentemente las Sociedades de Apoyo al Giro serán evaluadas cada 3 años, una vez al año se procederá a controlarlas respecto a si mantienen su calidad de tales, es decir, si siguen siendo sociedad de apoyo al giro. A su vez, a los proveedores clasificados con criticidad media o baja, según su riesgo operacional, o con riesgo legal, cuya periodicidad de evaluación se estableció en cada 2 años, una vez al año se procederá a controlar lo siguiente: OFAC y CNE.
Tratándose de proveedores nuevos con los que se haya suscrito un contrato, en el alcance de su evaluación inicial se deberá considerar, además de lo ya indicado en la tabla de más arriba, copia de las escrituras públicas de constitución de la sociedad y demás documentos legales que correspondan.
Para aquellos proveedores nuevos con los cuales no se haya suscrito un contrato, a cambio de la evaluación de la escritura de constitución de la sociedad se deberá verificar su razón social en el Servicio de Impuestos Internos (SII).

Sustentabilidad y Derechos Humanos en la cadena de valor

Avanzando en nuestros compromisos con Pacto Global y con la ética y la sustentabilidad, hemos ido incorporando paulatinamente estos aspectos en nuestra relación con proveedores.

Así, desde 2011 incluimos una cláusula de sustentabilidad en los contratos de bienes y/o servicios. En 2013, se agregó a lo anterior una cláusula de trabajo infantil. Importa señalar que no todos los casos de adquisición requieren de una firma de contrato. Nuestra política de Adquisiciones señala su necesidad cuando:

- Se establezca una relación comercial con un determinado proveedor de un año o más, o sean adquisiciones frecuentes.
- Cuando exista riesgo significativo de solidaridad previsional y/o laboral.
- Para las adquisiciones de bienes y/o servicios en que el proveedor haya sido clasificado según su riesgo operacional con criticidad alta.
- Cuando exista riesgo de seguridad de la información.
- Cuando el proveedor acceda a datos sensibles y/o ejecute procesamiento externo.
- Para el arriendo de bienes inmuebles.
- Cuando el monto de la prestación sea igual o superior a UF 3.500.

Contrato con cláusulas de sustentabilidad y trabajo infantil

Año 2013	Nº	%
Contratos con proveedores	575	100
Con cláusula de sustentabilidad	346	60
Con cláusula de trabajo infantil	107	18,6



Sello ProPyme

El año 2012 obtuvimos el Sello ProPyme de parte del Ministerio de Economía y el gobierno de Chile, reconocimiento que destaca a las grandes empresas que cumplen oportunamente con el pago a los proveedores Pyme, no sobrepasando los 30 días corridos como plazo de pago.

Durante 2013 mantuvimos este compromiso, logrando en un 100% de los casos cumplir con el pago a 30 días. Esto significó, después de la entrega oportuna del certificado de plazo de pago verificado al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, mantener la vigencia del Sello ProPyme durante 2014.

Comportamientos no permitidos con proveedores

Cada uno de nuestros trabajadores tiene como norma preguntarse por la existencia de compromisos personales o familiares con algún proveedor antes de decidir su contratación. La misma práctica existe en lo referente a algún tipo de presión, beneficios indebidos, preferencias por sobre otro en iguales condiciones o cualquier otra clase de conflicto de interés involucrado en la negociación. En resumen, las prácticas prohibidas son:

- > Firma de acuerdos o contratos con empresas que impliquen correspondencias mutuas e intercambios de favores personales.
- > Firma o administración de negociaciones con empresas proveedoras administradas por parientes hasta segundo grado.
- > Actuar como facilitador o intermediario de negocios en nombre de proveedores.
- > Segundo empleo en empresas de proveedores, sin autorización de un director (gerente divisional).
- > Solicitud de empleo para parientes y amigos en empresas de proveedores con las que el trabajador deba tener contacto directo por razones laborales.
- > Firma de contratos de compra de productos o prestación de servicios fuera del proceso formal de licitación.
- > Petición de cortesías o contribuciones a proveedores.

Cláusula trabajo infantil

“El proveedor se obliga a cumplir con la normativa vigente en Chile para la prestación de sus servicios, incluidas aquellas materias relativas a normas de seguridad, medioambiente, responsabilidad social de la empresa, trabajo infantil y demás aplicables”.

Cláusula de sustentabilidad

“La empresa declara estar en conocimiento de que Itaú Chile ha adoptado una política razonable de sustentabilidad, por lo que se espera que las empresas o personas naturales que le presten servicios, adhieran a un compromiso que promueva tener en cuenta de manera coordinada y consistente los impactos en los planos económico, social y ambiental, no sólo en sus actividades productivas, sino también en la definición de sus políticas, acciones y proyectos”.

Compromiso de buen trato y pago oportuno a proveedores

También es parte de nuestra cultura corporativa el buen trato y la implementación de las mejores prácticas con nuestros proveedores, con respeto de los derechos humanos y laborales. Por ello:

- 1 Todos los proveedores deberán ser tratados en base a principios de equidad, integridad y transparencia.
- 2 Durante la etapa previa a las licitaciones de bienes y/o servicios se deberá resguardar la confidencialidad de la información, de tal manera que ninguno de los proveedores acceda a información en forma anticipada.
- 3 Durante la etapa de solicitudes de cotizaciones u ofertas, todos los proveedores deberán recibir idéntica información y cualquier aclaración a los documentos de licitación deberá ser provista, aproximadamente, al mismo tiempo.
- 4 Durante la evaluación de las cotizaciones y licitaciones, los criterios de evaluación establecidos deberán ser aplicados de la misma forma para cada oferta recibida.

Respecto del pago, se establece que deberán sujetarse estrictamente a:

- a) Los plazos legales para operaciones contado, esto es, dentro de los 30 días corridos desde la fecha de recepción de la respectiva factura o documento que haga sus veces.
- b) Los plazos convenidos por las partes, según conste en la respectiva orden de compra o contrato. La política indica expresamente que el no cumplimiento en los plazos de pago señalados deberá obedecer a una causal de incumplimiento por parte del proveedor en las condiciones pactadas. En tales casos, corresponderá comunicarle al proveedor las causales de rechazo y devolver la factura, todo ello dentro del plazo legal de 8 días hábiles contados desde la fecha de recepción de la respectiva factura. De acuerdo con los principios contables vigentes en banco Itaú Chile, bajo ninguna circunstancia se podrá mantener una factura impaga por más de 90 días.



Entrega del Sello ProPyme a banco Itaú

“Buscamos generar valor compartido en la sociedad, siendo consecuentes con nuestra visión de ser líderes en performance sustentable, y de responder ética y responsablemente a todos los actores del país”.

Camilo Morales R., gerente de Planificación y Finanzas.

Nuestros *clientes*

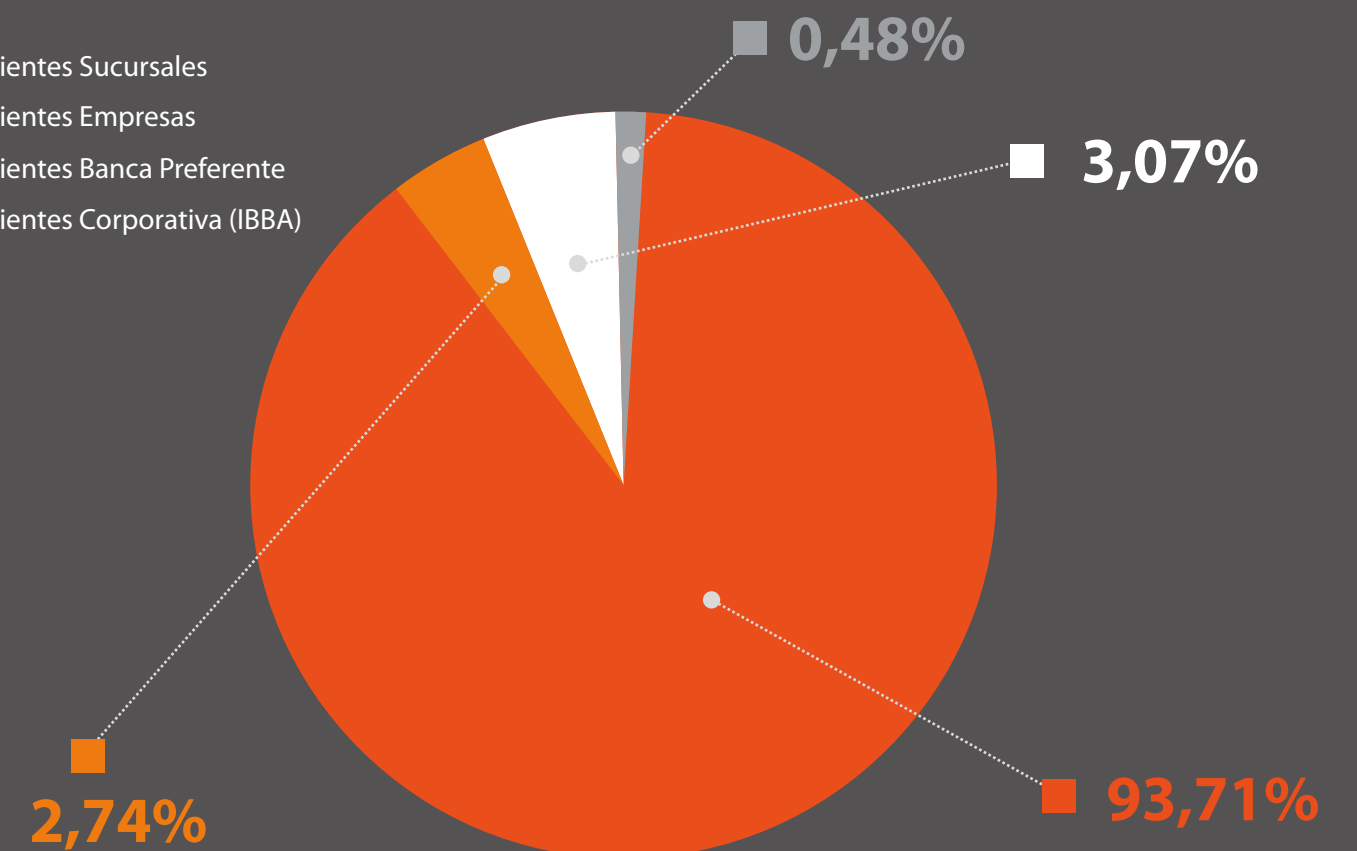


Nuestro papel consiste en ayudar a las personas a realizar sus proyectos y colaborar con el crecimiento de las empresas y del país. Por eso, intentamos ofrecer soluciones adecuadas a cada cliente de acuerdo con su perfil y con la situación por la que esté pasando.

Total clientes banco Itaú Chile (a diciembre 2013)

129.139

- Clientes Sucursales
- Clientes Empresas
- Clientes Banca Preferente
- Clientes Corporativa (IBBA)



Calidad de servicio y satisfacción de clientes

Ser el banco líder en performance sustentable y satisfacción de clientes. Esa es nuestra visión y hacia allá dirigimos nuestros esfuerzos a diario, a que cada uno de nuestros clientes esté satisfecho con los productos y servicios que les ofrecemos. Que su experiencia con el banco sea grata, sin contratiempos, comprensible y receptiva en caso de algún problema.

Nuestra convicción es que podemos agregar valor a los más de 129.000 clientes de banco Itaú Chile. Para ello contamos con una Gerencia de Calidad, que actúa de manera transversal dentro de la organización. Esta unidad es la encargada de velar por la satisfacción plena de nuestros clientes, lo que se ha expresado organizacionalmente en la conformación de un Comité de Calidad y Transparencia, el cual sesiona de manera bimestral, con la presencia del gerente general y los gerentes divisionales. El comité busca en forma permanente optimizar los resultados de satisfacción y lealtad de los clientes, asegurando que las prácticas comerciales, políticas y de comunicación a clientes adhieran a la normativa vigente, estén en línea con nuestros valores éticos y sean claramente comprensibles por nuestros clientes.

Estamos convencidos de que el liderazgo de mercado es consecuencia de un proceso de mejora continua de los servicios que entregamos. Sabemos que el crecimiento que se obtenga debe estar centrado en el cliente para ser sustentable. Por ello, el 2013 se aprobó la nueva estrategia de calidad, la cual se sitúa como eje central del negocio, promoviendo la revisión de procesos, la mejora continua y el accountability.

Principales políticas corporativas en relación con clientes

Documento	Objetivos
Manual de procedimiento de gestión de reclamos y requerimientos de clientes	Documenta los procesos de gestión de reclamos y requerimientos de clientes de Itaú Chile.
Recepción de reclamos y requerimientos de clientes	Establece las tareas y responsables en el proceso de recepción de reclamos y requerimientos de clientes, definiendo la forma de actuar del personal, los conceptos y herramientas definidas interna y externamente para una eficiente gestión.
Gestión de reclamos severos recibidos a través de reguladores	Indica las tareas y responsables en el proceso de gestión de reclamos severos, recibidos a través de organismos reguladores, estableciendo la forma de actuar del personal, los conceptos y herramientas definidos interna y externamente para una eficiente gestión.
Gestión de informaciones corporativas y marketing	Revisión/preparación de comunicaciones que fluyan desde el área de Marketing o información corporativa (medio escrito, electrónico, medio auditivo o publicidad) que será entregada al público, considerando el cumplimiento de estándares de calidad, marca y normativa que aplique de acuerdo al requerimiento.

Medición de la calidad y satisfacción

Para que la mejora continua sea una realidad, es necesaria la medición y monitoreo permanente. El área de Calidad genera periódicamente informes que dan cuenta de la satisfacción de clientes en distintos ámbitos, los cuales son resultado de encuestas, focus group, consejos de clientes, el programa Agenda Abierta y la información recibida a través de los canales de contacto. La frecuencia de este levantamiento de información es la siguiente:

Informe	Frecuencia
Reporte de casos en proceso	Diaria
Reporte organismos reguladores	Diaria
Reporte online de calidad de servicio (Servired)	Disponible en Web
Reporte calidad y transparencia	Mensual
Panel de calidad en sucursales	Mensual
Servitest (Ipsos) Banca Corporativa, Empresas, Personas e Hipotecario	Anual
Minuta y presentación Comité de Calidad y Transparencia: capítulos estadísticas reguladores y SAC	Bimestral
ICI (Índice de Calidad Interna)	Anual

Las mediciones realizadas por la empresa Ipsos (Servitest) durante 2013, que recoge la percepción de la industria en su conjunto, nos situaron en el **primer lugar en satisfacción de clientes de Banca Corporativa** y en el **tercer lugar de la industria en Banca de Personas**. En los atributos vinculados a interacción de personas, **Itaú es líder de la industria, obteniendo el primer lugar en Ejecutivos, Sucursales, Caja y Mesón**. Este resultado se basa en el trabajo realizado bajo el concepto **“la calidad es responsabilidad de todos”**, que convoca a cada colaborador y área a hacerse parte de este gran desafío.

Comparando 2012 y 2013, este último año logramos aumentar la satisfacción global, según Servitest, como se indica en el gráfico a continuación:

Satisfacción global

Banco Itaú 2012 v/s 2013	2012	2013
Nota 7	22%	24%
Nota 6	52%	54%
Nota 4 y menos	8%	4%
Satisfacción neta*	65%	74%

(*) La satisfacción neta considera la suma de las notas 6 y 7, a las que se les restan las notas 4 y menos.

Logros 2013



Canales de comunicación y atención de clientes

Una fluida comunicación con nuestros clientes es fundamental para facilitar la relación con ellos. Por eso contamos con sucursales en 12 regiones del país, con un sitio web y con canales de atención telefónica disponible 24/7, los 365 días del año.

Durante 2013 sumamos 6 nuevas sucursales y desarrollamos la aplicación para dispositivos móviles, a fin de facilitar al máximo tanto las comunicaciones, como los procesos bancarios que nuestros clientes requieren. De esta forma, pueden revisar desde sus dispositivos el saldo de sus cuentas y últimos movimientos; consultar sus inversiones; realizar transferencias en línea y pagos; buscar beneficios de sus tarjetas de crédito o la sucursal o cajero automático más cercano.



Puntos de atención:

96 sucursales a lo largo del país.

72 cajeros automáticos propios

Toda la red Redbanc disponible

Buzones Línea Abierta habilitados en sucursales

(600) 686 08 88 Itaú Phone (+562) 2686 0888 desde celulares

(56+2) 2686 03 33 Itaú HelpDesk / On-Line Banking

(56+2) 2685 78 00 Itaú HelpDesk / Office Link

www.itaui.cl

Itaú mobile

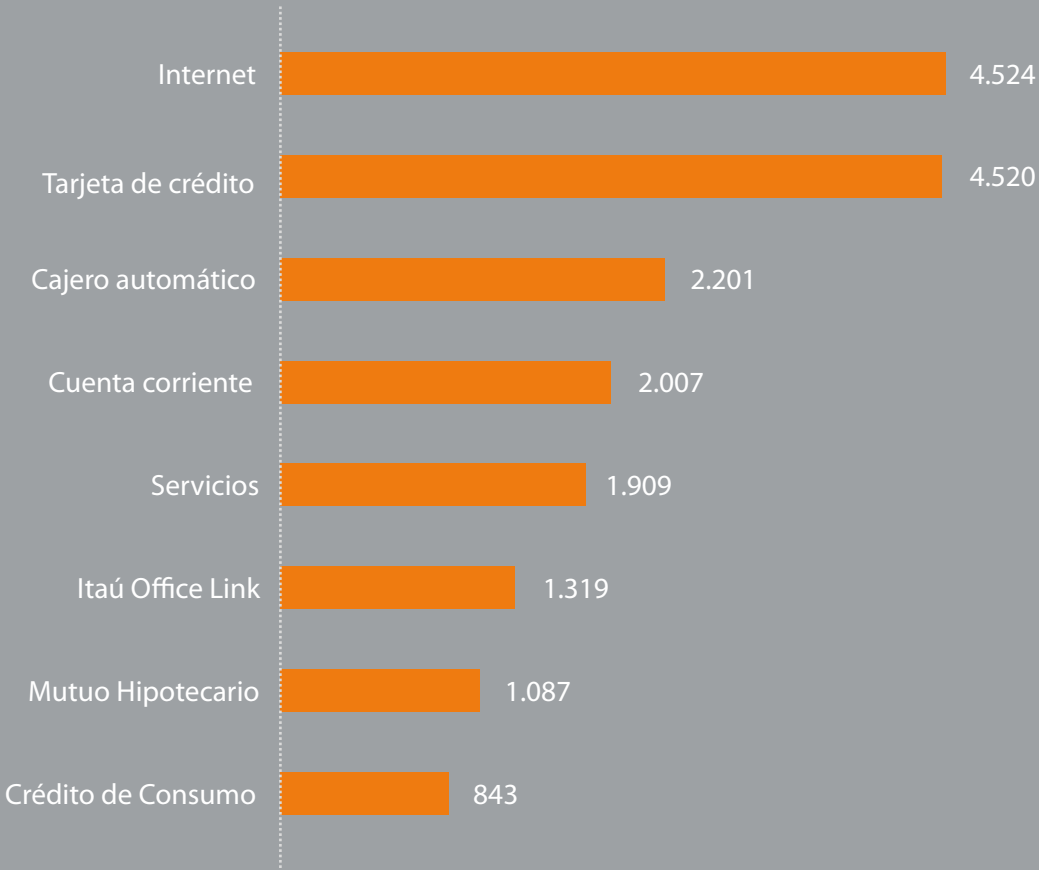
Desde celular *itau/*4828 línea de servicio bancario especializado en emergencias

Para gestionar las inquietudes de nuestros clientes, hemos desarrollado la herramienta SAC (Servicio Atención a Clientes), donde se lleva un registro de todos los problemas y requerimientos informados a través de los distintos canales de comunicación. En 2013, las principales problemáticas a las que se enfrentaron nuestros clientes fueron:

Detalle de problemas más frecuentes 2013

Detalle		Total
Tarjeta Crédito	Desconoce consumo	642
	Denuncia de fraude	589
	Puntos Itaú dólares	522
Internet	Problema técnico al visualizar sitio web	1.367
	Activar mandato transferencia / Internet	601
	Transferencia debitada no llega cuenta destino	637
Servicios	Atención de ejecutivo de cuentas	688
	Atención a cliente en sucursal	337
Tarjeta Débito	Giro no dispensado otro banco	605
	Denuncia de fraude	513
	Redcompra, cargo duplicado	352
Cuenta Corriente	Pac no cargado	446
	Problema con correspondencia	210
	Cobro comisiones	296
Pago Empresas	Pago proveedores - problemas nóminas	238
	Pago remuneraciones - problemas nóminas	264
	Problemas en perfiles	159
	Problemas de acceso	194
Mutuo Hipotecario	Dividendo duplicado	515
	Problema con correspondencia	201
Crédito de Consumo	Liquidación no emitida	418
	cargo indebido	317

Número de problemas por productos principales



Control de reclamos SAC

La información que nos entregan nuestros clientes, respecto de su experiencia en banco Itaú Chile, es clave para las mejoras que incorporamos en la atención. Durante 2013, por ejemplo, a partir del resultado de las encuestas de satisfacción de clientes e indicadores SAC, que arrojaron problemas con las herramientas digitales, se trabajó en la modernización del sitio web, con el propósito de reducir problemas y mejorar los beneficios y funcionalidades. Junto con lo anterior, se perfeccionó el flujo de activación de mandatos para operar digitalmente.

Los reportes de gestión que entrega el SAC se derivan mensualmente al área Calidad. La información que se controla es:

Totalidad de reclamos ingresados versus estándar definido a partir de las encuestas de clientes.
Porcentaje total de reclamos y requerimientos de nuestros clientes cerrados fuera de plazo.
Porcentaje 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.

Programa Agenda Abierta

Otro de los canales con que cuenta el banco es Agenda Abierta, programa que permite que clientes puedan comunicarse con gerentes de primera línea, agendando una reunión a través de nuestro sitio web. Los temas que se abordan en las reuniones generadas por Agenda Abierta son diversos, desde cuestiones referentes a la cuenta corriente hasta temas comerciales, reclamos o sugerencias de mejora en atención, así como también propuestas de alianzas que signifiquen cumplir nuestra visión y nuestro propósito de ser un agente transformador para la sociedad. Ejemplo del programa fue el proyecto BikeSantiago, implementado en 2013, el que surgió de una de las reuniones solicitadas por Agenda Abierta.

Defensoría del cliente

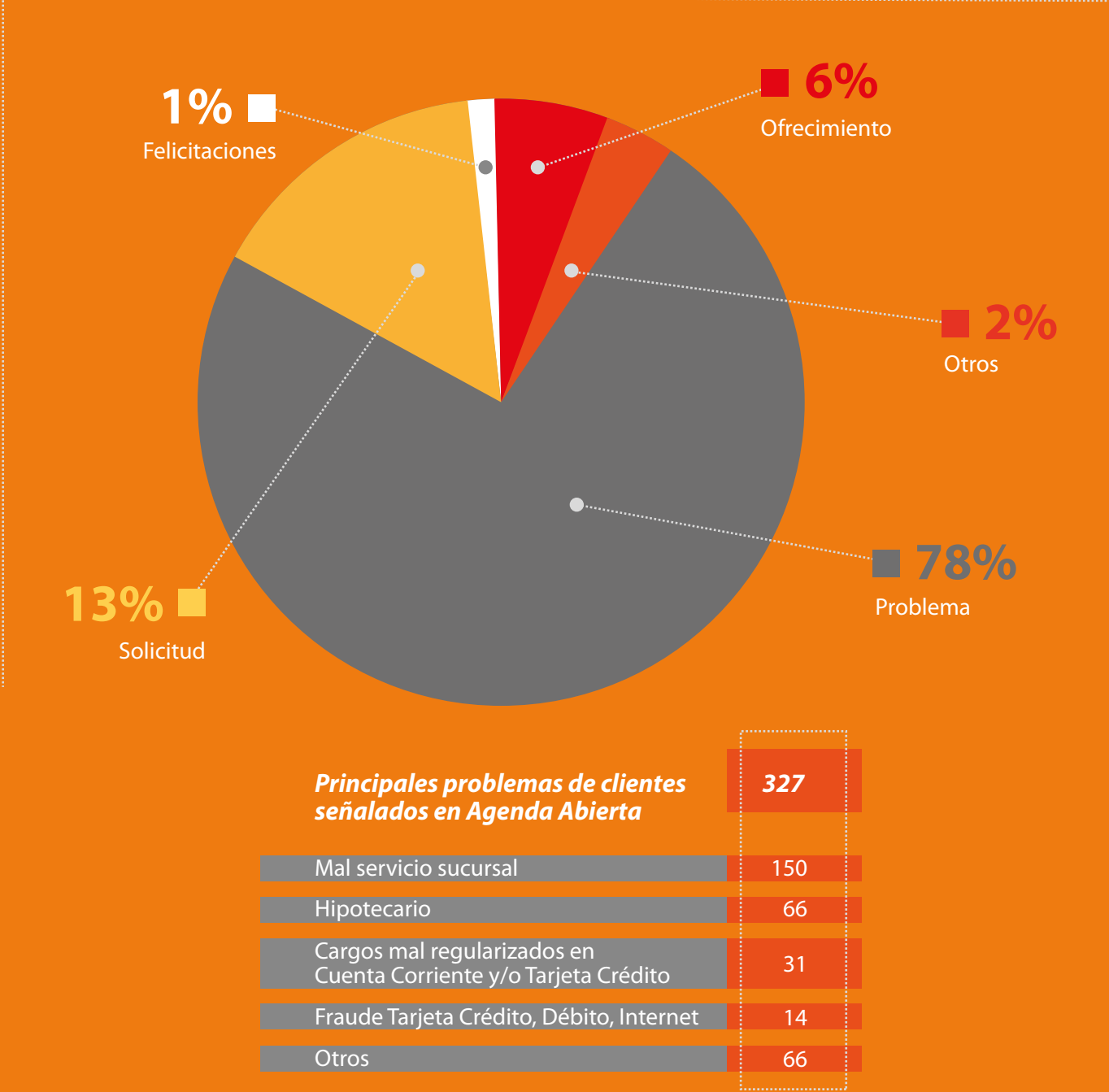
Este canal de reclamos de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras (ABIF) permite que los clientes de los bancos asociados efectúen reclamos de tipo monetario no resueltos satisfactoriamente por su entidad bancaria. El sistema asigna gratuitamente un abogado para resolver el problema y promueve que ambas partes se sometan a un fallo externo. Así, la ABIF actúa como árbitro en la resolución de problemas con los clientes.

Consejo de clientes

Iniciativa que implica reuniones de camaradería entre clientes y gerentes, para conversar respecto de la experiencia en banco Itaú Chile.

Durante 2013, se agendaron 498 reuniones de Agenda Abierta, 10% más que en 2012, siendo nuevamente el gerente general el más requerido para estos encuentros.

Clasificación de Agenda Abierta Período 2013 (base: 498 reuniones)



Iniciativas destacadas de mejora continua

Junto con lo anterior, a través del análisis de los indicadores de gestión y satisfacción, el año 2013 se creó el Programa Calidad Itaú-Mejora Continua, el cual convocó semanalmente a los colaboradores a enviar sus propuestas de mejora, las que se reconocieron junto a sus participantes. A continuación algunos ejemplos:

Iniciativa	Mejora	Impacto
Emisión instantánea de constancias en sucursales	Herramienta de emisión automática, que reduce el tiempo de certificados que no se resolvían en el primer contacto y tomaban cinco días.	Satisfacción inmediata al requerimiento.
		Eliminación de proceso transversal y respectiva carga operativa.
		Eliminación de la tipología dentro de requerimientos del SAC.
Habilitación inmediata de cajas adicionales	Usuarios genéricos que permiten la incorporación inmediata de cajeros externos ante contingencias.	Mejora para nuestros clientes en días de gran demanda de atención de cajas.
		Eliminación de proceso de habilitación de claves y su carga operativa.
		Apoyo oportuno a colaboradores de sucursal ante requerimiento de cajas.
		Optimización del gasto del servicio de cajeros externos.
Agenda Abierta en regiones	Ampliación de la Agenda Abierta a todas las sucursales del país. Los agentes de sucursal son los encargados de la comunicación con clientes en cada región.	Se amplía el número de canales a través de los cuales ponemos en práctica nuestra orientación a “oír al cliente”, buscando reducir reclamos severos, inactividad y fuga.
		Se potencia el concepto de calidad de servicio a nivel nacional.
		Mejor calidad de servicio en regiones.
		Se descentraliza la percepción de los problemas en sucursal.
		Empoderamiento de agentes regionales.

Iniciativa	Mejora	Impacto
Control de gestión y servicio sucursales	Difusión de planilla de control de gestión de movimientos operativos en sucursales que permite impresión de formularios.	Modernización y estandarización de la red de servicio en sucursales.
		Simplicidad y rapidez en el proceso.
		Automatización de formularios que se imprimen a solicitud, mejorando eficiencia.
		Mejora de la calidad de servicio, proyectando una imagen más moderna.
Agenda Express empresas	Adaptación de la herramienta Agenda Express personas a la Banca empresas para el seguimiento de ejecutivos y campañas.	Eficiencia en el uso de recursos.
		Disminución del riesgo operacional.
		Mejora de la oferta a clientes empresas, potenciando concepto de asesores proactivos.
		Gestión diaria de performance de ejecutivos y grupos, con mirada de resultados desde el nivel superior hasta el del ejecutivo.
		Definición y seguimiento diario del avance de campañas.
Nuevo modelo de atención de Back Up permanente y definido en Banca personas.	Incorporación de back ups en pie de firmas que permiten a clientes asegurar sus contactos con el banco y reducir problemática ante ausencias y partidas.	Optimización de las herramientas disponibles desarrolladas en instancias internas orientadas a la innovación y mejora.
		Atención de requerimientos tanto presenciales, telefónicos y vía email, en caso de ausencias temporales o imprevistos de ejecutivos de la red.
		Mejora en la continuidad de la atención a nuestros clientes al contar básicamente con dos ejecutivos.
		Incremento en la satisfacción de clientes mediante la agilidad en la atención y respuestas.

Transparencia

En la comunicación con nuestros clientes, nos preocupamos de ser claros, sencillos y no generar falsas expectativas con productos y servicios. Por eso contamos con un Procedimiento de Informaciones Corporativas y Marketing, el cual establece la revisión y preparación de todas las comunicaciones que fluyan desde el área de Marketing o información corporativa (medio escrito, electrónico, medio auditivo o publicidad) hacia nuestros clientes y el público en general, procurando el cumplimiento de estándares de calidad, marca y normativa vigente de la SBIF, ABIF y otros entes reguladores, que aplique de acuerdo al requerimiento.

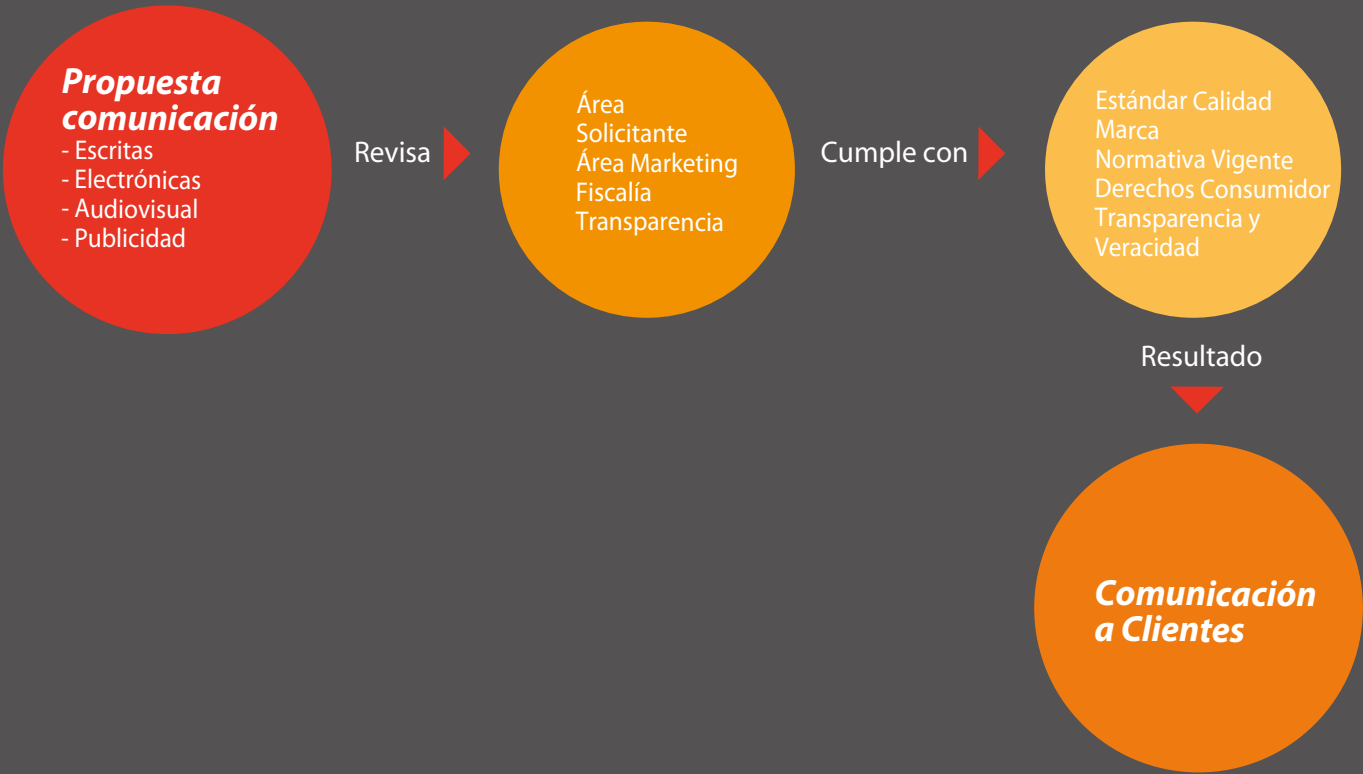
Junto con lo anterior y con el afán de que nuestros clientes tomen sus decisiones debidamente informados respecto de las tarifas y los beneficios de nuestra oferta, contamos con una política de Divulgación de Información de Productos y Servicios. Ésta garantiza un procedimiento formal y acorde con la norma en todo el ciclo de vida de los productos y servicios de Itaú. Al mismo tiempo, asegura que los atributos y condiciones de precio de cada uno de éstos se den a conocer al inicio de la relación con el cliente, cuando se realizan los cobros respectivos y en el caso de cambios para el plan tarifario, informando el servicio y el esquema de comisiones que se acordó, todo lo anterior en total cumplimiento de la normativa aplicable.

Gracias a estas políticas y procedimientos, durante 2013 no tuvimos multas por incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información sobre productos y servicios, ni por las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, publicidad, promoción y patrocinio.

Adicionalmente, contamos con la asesoría de un consultor externo para monitorear permanentemente nuestras comunicaciones, a fin de que no transgredan los derechos de los consumidores y, sobre todo, sean totalmente fidedignas respecto a lo ofrecido, no induciendo a errores de interpretación.

Durante 2013 no tuvimos multas por incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información sobre productos y servicios, ni por las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, publicidad, promoción y patrocinio.

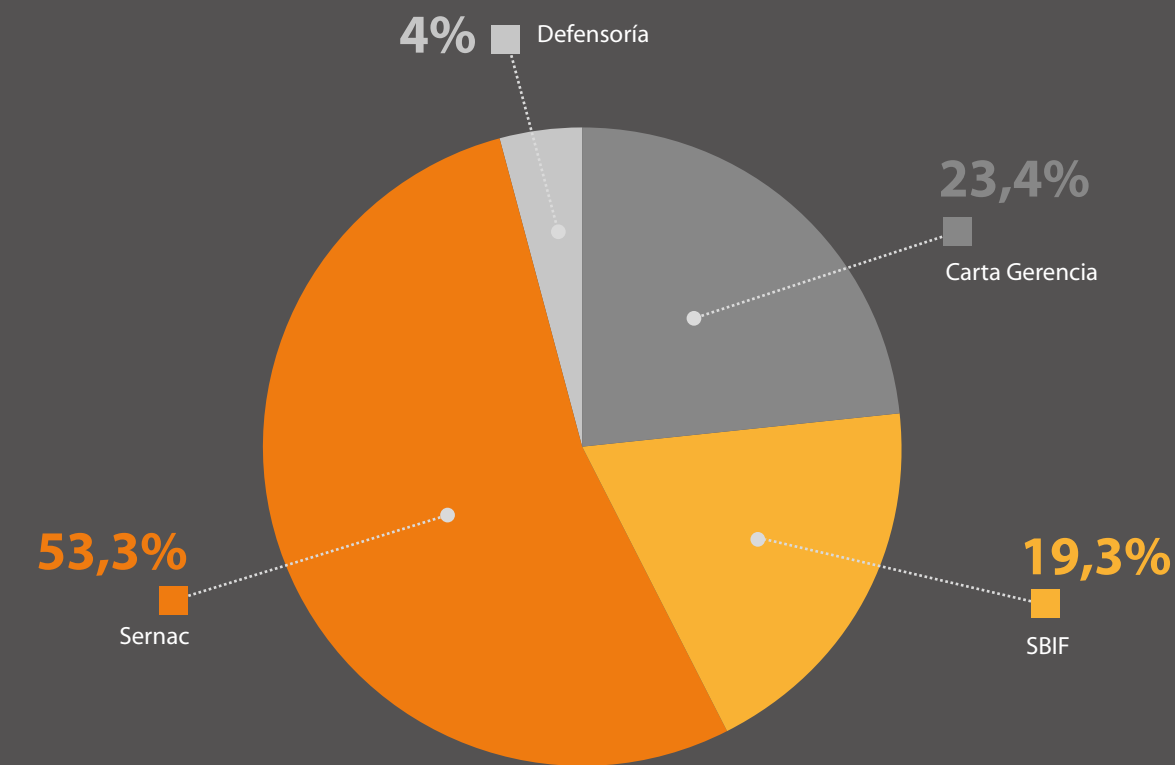
Proceso de revisión de comunicaciones a clientes



Reclamos ante organismos reguladores

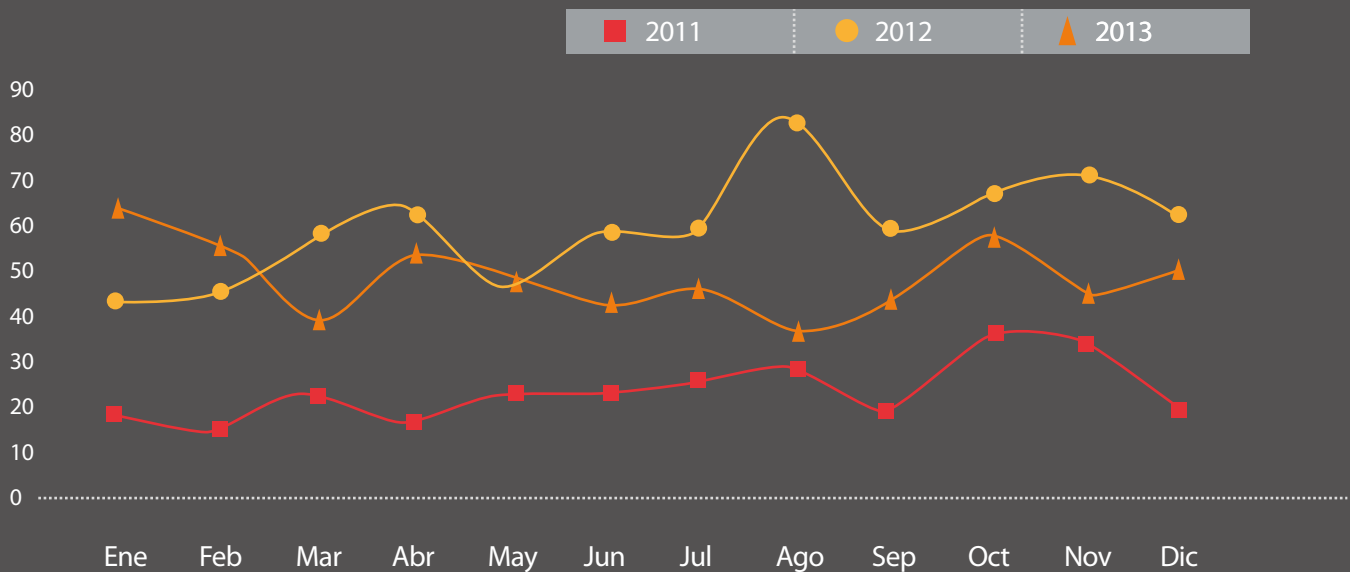
La industria bancaria y financiera es un sector regulado. La entrada en vigencia del Sernac Financiero en 2012, significó un incremento de las denuncias, como se indica en el gráfico siguiente. Es importante señalar que al ser una industria sensible a la contingencia, muchos eventos noticiosos inciden en el alza de reclamos a los entes reguladores. En 2013, por ejemplo, se notaron incrementos con motivo de errores masivos en envíos de cartolas cometidos por una institución de la competencia, por el fallo judicial respecto a las comisiones en una empresa de retail y durante la campaña de comunicación “Sernac te protege con todo”, lanzada por el Gobierno de Chile.

Distribución de reclamos por canal



Comparativo reguladores

Incluye Sernac + SBIF + Defensoría + Cartas



Política ante disconformidad con productos o servicios

Si el paquete de productos y servicios entregado no cumple las expectativas de calidad esperadas por nuestros clientes, el compromiso formal de Itaú Chile es devolver el 100% de la comisión cancelada por ellos. **Esta medida destaca como única en la industria** y está explicitada con claridad en la Garantía de Satisfacción que acompaña cada uno de nuestros productos y servicios.

Privacidad de la información de los clientes

Como institución bancaria nos regimos por la Ley de Secreto Bancario. Por otra parte, nuestro compromiso con la privacidad de los datos y transacciones de nuestros clientes es uno de los pilares de nuestra relación con ellos. La normativa corporativa que aplicamos incluye las siguientes políticas:

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

Estas políticas establecen criterios transparentes para la obtención, utilización y protección de los datos de nuestros clientes. En caso de que una persona y/o empresa dejen de ser clientes, nuestro compromiso con la privacidad de su información se mantiene.

En nuestro sitio web contamos con una sección especial para este tema, a fin de que los clientes se informen sobre las políticas respectivas y tengan la tranquilidad de que sus datos no serán usados de manera irresponsable o maliciosa. En dicho sitio, informamos sobre la forma cómo obtenemos la información, el uso que le damos en Chile y fuera del país, la política respecto de información de ex clientes, entre otros. Adicionalmente, implementamos la práctica del “Escritorio Limpio”, que implica mantener la superficie de las áreas de trabajo sin información confidencial a la vista, y capacitamos a todos los colaboradores respecto a sus responsabilidades en el resguardo de la seguridad de la información.

Gracias a estos resguardos, durante 2013 no tuvimos multas ni reclamos relacionados con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.

Delitos de fraude y seguridad de los clientes

Las nuevas tecnologías de la información y la creciente difusión de los medios de pago electrónico, han significado un aumento de los delitos informáticos que afectan a la banca. Casos de Phishing, Pharming y otros potenciales fraudes por medios electrónicos son términos que se han vuelto habituales. Durante 2013, continuamos con nuestra preocupación por informar al cliente de los riesgos asociados a este tipo de transacciones, a través de campañas digitales y un minisitio específico en nuestro sitio web.

Respecto a la seguridad física de nuestros clientes en sucursales, mantuvimos las medidas y protocolos para evitar situaciones de riesgo. El personal a cargo se mantiene al día en la capacitación correspondiente y conoce detalladamente los procedimientos de actuación en caso de emergencias, ya sean por catástrofes naturales, por suspensión de servicios o por intentos de asaltos. Durante 2013, dos sucursales del banco sufrieron asaltos y una tuvo un intento frustrado. Afortunadamente no tuvimos que lamentar lesionados de gravedad, atendiéndose a un solo guardia que sufrió lesiones leves.

Principales fraudes sufridos por clientes Itaú en 2013

Tipo de fraude	Total de clientes afectados	Monto \$
Clonación tarjeta débito	517	536.947.753
Clonación tarjeta crédito	270	206.877.822
Pharming* cuentas corrientes	40	83.009.000

*Pharming es un 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.

Tipos de fraude sufridos por clientes Itaú en 2013

	Clonación	Robo / Hurto	TEF por Internet	Pagos por Internet	Fondos devueltos a clientes afectados	Total
I Región	10	1	1		Sí	12
II Región	21	5	3		Sí	29
III Región	3		1		Sí	4
IV Región	9	1	2		Sí	12
V Región	53	9	2	1	Sí	65
Metropolitana	671	78	24	11	Sí	784
VI Región	9	1	1	1	Sí	12
VII Región	7	4		1	Sí	12
VIII Región	41	11	3	2	Sí	57
IX Región	5	5	1		Sí	11
X Región	12		1		Sí	13
XII Región	2	1			Sí	3
XIV Región	6		1		Sí	7
Total general	849	116	40	16		1.021

Capacitación a colaboradores para la mejor atención de clientes

Todos los colaboradores de Itaú, independiente de si su labor implica atención directa de personas o no, conoce a fondo el lugar preponderante que damos a la satisfacción de nuestros clientes. Anualmente, se efectúan dos capacitaciones orientadas en la experiencia de servicio esperada por los clientes, sean éstos internos o externos. Además, los colaboradores que se integran a Itaú tienen, como parte de la inducción corporativa, módulos de internalización de nuestros valores y visión, orientados totalmente a la satisfacción de clientes.

También, de manera anual, se seleccionan aquellas sucursales que según encuestas mensuales muestran un bajo rendimiento en calidad de atención esperada, efectuándose capacitaciones in situ para mejorar este aspecto. Junto con lo anterior, Itaú implementa un sistema de evaluación por puntos de sus ejecutivos de cuenta, relacionado con la calidad de atención prestada.



**1er lugar en
calidad de
servicios Banca
Corporativa,
Servitest**

“Nuestro propósito es entregar un servicio de excelencia que nos diferencie, teniendo siempre al cliente como principal foco de nuestro quehacer”.

Christian Tauber D., gerente Banca Corporativa.

Sociedad



Nuestra relación con la sociedad se canaliza, principalmente, a través del trabajo de Fundación Itaú, organización sin fines de lucro, que tiene por misión “promover iniciativas sustentables de alto impacto en cultura, desarrollo social y educación, para contribuir a crear una sociedad más equitativa y diversa”, es parte integrante y primordial de nuestro modelo de sustentabilidad.

¿Cómo canalizamos nuestras contribuciones a la sociedad?

A) Fundación Itaú

Institución sin fines de lucro y legalmente independiente, a la que aportamos fondos para mantención de su equipo, infraestructura (espacios expositivos propios) y proyectos. A través de nuestra Fundación, gestionamos también las acciones de voluntariado corporativo de nuestros colaboradores.

B) Auspicio a terceros

Entre ellos:

- Museo de Arte Contemporáneo
- Museo Artequín Viña del Mar
- Hogar de Cristo
- Fundación Chile
- Diversas universidades

Directores Fundación Itaú al 31 de diciembre de 2013

1	Ricardo Villela Marino, Presidente, Pasaporte N° CS 331190 (Brasil)
2	Boris Buvinic Guerovich, C.N.I. N° 8.245.774-7 – Vicepresidente (Chile)
3	Víctor Hugo Orellana Ángel, C.N.I. N° 7.254.223-1 – Vicepresidente y Tesorero (Chile)
4	Sonia Cárdenas Pavincich, C.N.I. N° 7.259.046-5 (Chile)
5	Milan Ivelic Kusanovic*, C.N.I. N° 3.284.883-4 (Chile)
6	Patricia Rieper Leandrini Villela Marino, Pasaporte N° CW625872 (Brasil)
7	Benito Baranda Ferrán*, C.N.I. 7.563.691-1 (Chile)

*Milan Ivelic Kusanovic, profesor y crítico de arte chileno, director del Museo Nacional de Bellas Artes entre 1993 y 2011.
*Benito Baranda Ferrán, psicólogo, director social Hogar de Cristo entre 1991 y 2011. Actualmente, director internacional de América Solidaria.



Las iniciativas y programas impulsados por Fundación Itaú contribuyen a canalizar los esfuerzos de banco Itaú Chile en beneficio de la comunidad, concibiendo así una estrategia de Responsabilidad Social Corporativa sólida y coherente. Por otro lado, realiza gran parte de sus proyectos en forma colaborativa, con instituciones terceras y gracias a los incentivos de las leyes con fines culturales y sociales, potenciando así tanto la calidad como el alcance de sus acciones.

Los esfuerzos y acciones de Fundación Itaú Chile se han concentrado en los ámbitos de la educación, cultura y el desarrollo social, con muchas iniciativas orientadas al desarrollo de habilidades que permitan a las personas enfrentar exitosamente el permanente cambio en el mundo.

Voluntariado corporativo

Innovadores programas de Voluntariado corporativo han contribuido a canalizar los esfuerzos del banco y sus colaboradores en iniciativas de contribución a la comunidad. De esta forma, Fundación Itaú se ha preocupado no sólo de realizar proyectos con la comunidad externa, sino también de integrar a los propios empleados del banco, involucrándolos y haciéndoles partícipes tanto en el desarrollo, como en la ejecución de las actividades.

4 Ejes estratégicos para el trabajo con la comunidad

En términos culturales, “acercar el arte” a un público más amplio y diverso es nuestra gran propuesta. Por otro lado, en materia social y educativa, buscamos favorecer especialmente a personas de escasos recursos y/o en riesgo social, como también a las nuevas generaciones de estudiantes, entregando principalmente herramientas personales para fomentar su desarrollo y crecimiento profesional.

Los ejes a partir de los cuales realizamos nuestro trabajo de contribución a la sociedad son:



Educación financiera y para el emprendimiento

Estamos convencidos de que es clave sensibilizar y educar a las personas tempranamente en torno al uso consciente del dinero y los riesgos del sobreendeudamiento, para que aprendan a manejar responsablemente sus finanzas y que a futuro tomen las mejores decisiones respecto de sus inversiones y gastos, de manera informada, consistente y considerando el momento de la vida en el que se encuentran.

En consideración a lo señalado, identificamos la educación financiera como una responsabilidad clave de nuestra institución y del sector financiero en general, por lo cual trabajamos con clientes y colaboradores, como también con la comunidad, enfocados principalmente en niños y jóvenes. De esta forma, impulsamos proyectos que fomentan el uso responsable de los recursos y, particularmente, del dinero; iniciativas capaces de entregar información clara y de fácil entendimiento acerca del mercado, de la banca y de los productos bancarios, además de programas que ofrecen herramientas promotoras de las capacidades de emprendimiento destinadas a romper las dinámicas de endeudamiento y pobreza.



Artes visuales

Acercar el arte a la población en general es nuestra misión, por lo que a través de este eje impulsamos proyectos de exhibición artística de obras nacionales o extranjeras, auspicios a instituciones culturales y otros programas que permitan cumplir con esta misión.

Para llevar a cabo estos proyectos, Fundación Itaú cuenta con un recinto de exhibición llamado Espacio ArteAbierto (Sucursal El Golf), ubicado en Avda. Apoquindo 3457, comuna de Las Condes, donde se presentan entre 5 a 6 exposiciones al año. Durante 2013, inauguramos un nuevo espacio, Suecia 26, en la sucursal de banco Itaú de Av. Suecia 26, en la comuna de Providencia, el cual implica un piso completo para la exhibición de exposiciones.

Con miras a acercar el arte a las personas, establecemos acuerdos con distintas instituciones, en Santiago y regiones, para la exhibición de obras y otras actividades, como el caso del Museo Nacional de Bellas Artes, El Museo de Arte Contemporáneo, el Centro Cultural de Las Condes, en Santiago, y las universidades de Talca y Concepción, entre otras.


Música

Este eje abarca la realización de conciertos gratuitos y de alcance masivo. Preferentemente, estas actividades se desarrollan en torno a la música clásica y popular latinoamericana.



Crecimiento personal

Como complemento de los distintos proyectos, Fundación Itaú organiza ciclos de charlas y talleres, con trasfondo valórico y que apuntan a ayudar a las personas a desarrollar su capacidad de superación y automotivación.



Actividades destacadas 2013, Santiago



Pintura flamenca “De Rubens a Van Dyck”

Entre el 15 de marzo y el 2 de junio se presentó esta exposición, gestionada en conjunto por Fundación Itaú y la Corporación Cultural de Las Condes, con una selección de 20 pinturas y 32 grabados de arte flamenco del siglo XVI al XVIII, perteneciente al coleccionista alemán Hans Rudolf Gerstenmaier. Obras de Pedro Pablo Rubens y Anton Van Dyck, entre otros artistas europeos, se presentaron paralelamente en Espacio ArteAbierto y en la Corporación Cultural de Las Condes.

Alcance: 50.200 beneficiados (asistentes a la exposición).

Taller 99 - Hay que darle pareja a las cosas

Desde el 9 de julio hasta el 23 de agosto se realizó la exposición “Hay que darle pareja a las cosas”, donde se mostró una serie de grabados de dos reconocidos artistas nacionales pertenecientes al Taller 99: Nemesio Antúnez y Roser Bru. Esta muestra se realizó en espacio Suecia 26, un nuevo lugar expositivo de Fundación Itaú que se inauguró junto con esta muestra.

Alcance: 4.800 beneficiados (asistentes a la exposición).

Steve McCurry: Un mundo en bicicleta

Entre el 17 de octubre y el 28 de febrero de 2014 se presentó, en Espacio Suecia 26, la exposición "Steve McCurry: Un mundo en bicicleta", donde a través de 22 impactantes imágenes, McCurry muestra cómo chinos, birmanos, marroquíes, afganos o indios recorren el mundo en bicicleta. Steve McCurry es un reconocido fotorreportero que se hizo famoso mundialmente con el retrato de la niña afgana que recorrió el mundo en la portada de National Geographic.

Alcance: 13.120 beneficiados (asistentes a la exposición).



Georges Rousse en Chile: instalaciones en el cruce entre construcción, pintura y fotografía

Entre el 23 de octubre de 2013 y el 19 de enero de 2014 se desarrolló la exposición "Georges Rousse", una iniciativa en conjunto con el Museo de Arte Contemporáneo, donde se exhibieron una obra multimedia, una gran instalación y 38 fotografías de gran formato, en el MAC del Parque Forestal y en Espacio ArteAbierto de Fundación Itaú. En su obra, el artista transforma los lugares, interviniendo la arquitectura con gráficas, trazos y pintura, y luego genera un registro fotográfico del resultado.

En diciembre de 2013 la exposición "Georges Rousse" fue elegida la mejor muestra internacional de Nuevos Medios por el Círculo de Críticos de Arte de Chile.

Alcance: 9.233 beneficiados (asistentes a la exposición).



Neruda a 40 años de su muerte

El 2013, Fundación Itaú conmemoró los 40 años del fallecimiento de Pablo Neruda con dos exposiciones, entre los meses de agosto y octubre. Una de ellas fue "Neruda en el Arte Contemporáneo", en espacio ArteAbierto, que mostró el vínculo del poeta con los principales artistas plásticos chilenos y extranjeros del siglo XX a través de pinturas, libros ilustrados, óleos, grabados y fotografías. La otra, "Neruda, Cine y Memoria", presentada en Espacio Suecia 26, dio a conocer fotografías de la época en que Pablo Neruda debió huir desde Chile hacia Argentina, debido a una persecución entre 1948 y 1949. Estas fotografías se contrastan con imágenes del rodaje de "Neruda", película de ficción que narra los acontecimientos ocurridos en esa época.

Además, se lanzó el documental "Neruda testimonios", a través del cual se recogen las vivencias de algunos de los amigos más cercanos al poeta durante su vida.

Alcance: 17.350 beneficiados (asistentes a la exposición).

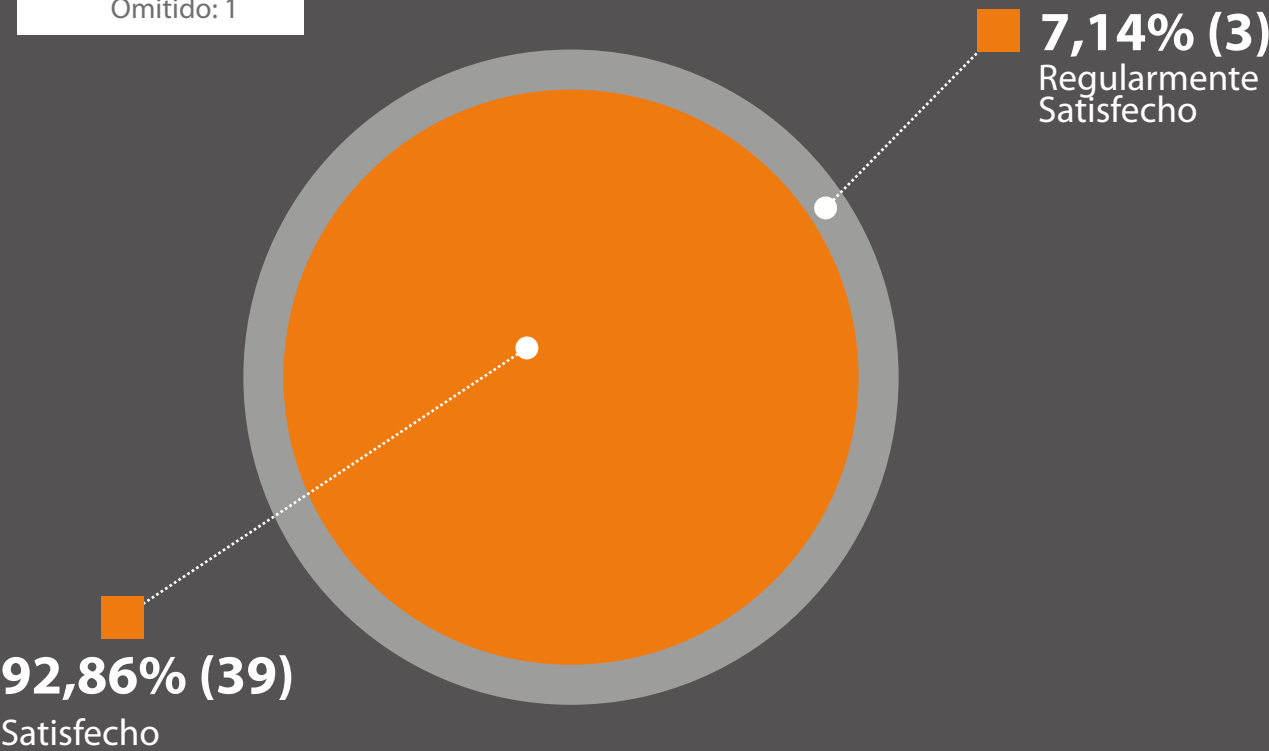
Semana Empresa

Por décimo año consecutivo se realizó el Programa Semana Empresa, entre el 6 y el 14 de agosto de 2013, en las oficinas de Itaú en la Región Metropolitana. En esta nueva versión del programa participaron 70 tutores voluntarios y 70 alumnos de 3° medio de los colegios técnico-profesionales Don Enrique Alvear, de Cerro Navia, y Padre Pedro Arrupe, de Quilicura. En la ceremonia de clausura, se presentaron los informes finales más creativos de los alumnos y se reconoció el trabajo de tres tutores, por su apoyo y dedicación al programa. Para más información sobre este programa, invitamos a visitar el sitio web www.semanaempresa.cl

Medición de impacto programa Semana Empresa

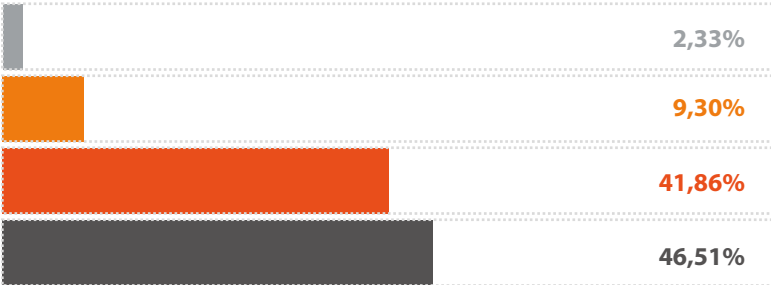
¿Cuál es el nivel de satisfacción con Semana Empresa?

Respondió: 42
Omitido: 1



Impacto en la institución, según tutores

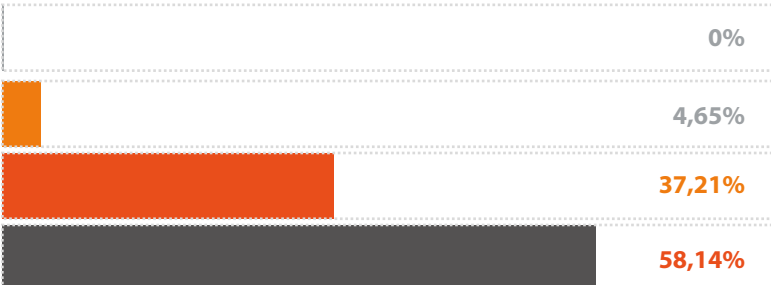
Se incrementa el compromiso de los trabajadores con la empresa.



Mejora el clima laboral en la empresa.



Mejora la imagen interna de la empresa.



Mejora la imagen externa de la empresa.



Nada Poco Bastante Mucho

Evaluación general de Semana Empresa

	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	Total
El próximo año me encantaría volver a participar.	62,79% 27	34,88% 15	0% 0	2,33% 1	43
Semana Empresa fue una experiencia muy valiosa para mi desarrollo personal.	69,77% 30	30,23% 15	0% 0	0% 0	43
Los 6 ó 7 días de Semana Empresa son suficientes.	34,88% 15	34,88% 15	23,26% 10	6,98% 3	43
Se cumplió ampliamente el objetivo de vivir una experiencia en un ambiente laboral.	53,49% 23	41,86% 18	4,65% 2	0% 0	43
El tiempo que dediqué a mi alumno/a fue suficiente.	34,88% 15	60,47% 18	4,65% 2	0% 0	43
El(la) joven contribuyó y fue un aporte al área de trabajo.	48,84% 21	41,86% 15	9,30% 4	0% 0	43
El(la) joven demostró interés por aprender y se esforzó en aprovechar la experiencia.	62,79% 25	34,88% 16	2,33% 1	2,33% 1	43
Los eventos de bienvenida y cierre fueron un aporte al Programa.	62,79% 25	34,88% 16	0% 0	2,33% 1	43
La organización general fue suficiente para el buen cumplimiento de mi rol de tutor(a).	65,12% 28	32,56% 15	2,33% 1	0% 0	43
La capacitación es clara y suficiente para el rol de tutor(a).	60,47% 26	34,88% 15	2,33% 1	2,33% 1	43
La convocatoria y entrega de información es clara y oportuna.	67,44% 29	30,23% 13	0% 0	2,33% 1	43



Daniel Castro:

“Semana Empresa te da la oportunidad de conocer otro ambiente y desarrollo de trabajo”

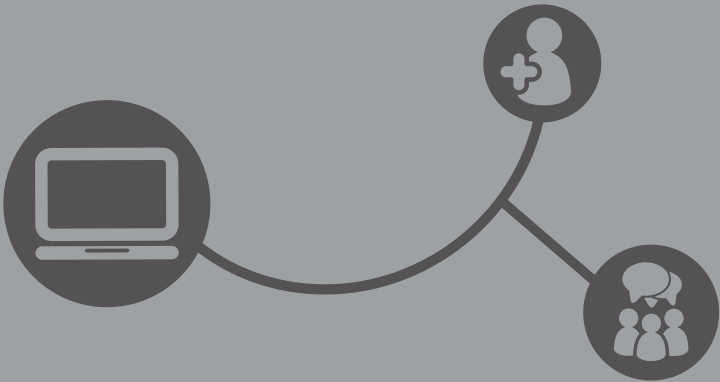
Daniel Castro Sepúlveda tiene 19 años, es asistente comercial de la sucursal Nueva York y comenzó en nuestro banco gracias al programa Semana Empresa. En 2011, cuando cursaba tercero medio en el colegio Don Enrique Alvear de Cerro Navia, tuvo la oportunidad de pasar una semana en Itaú, en el área de Banca Preferente de la Sucursal El Golf, bajo la tutoría de Mariela López, agente de Banca Preferente de la misma sucursal.

En ese momento, Daniel estuvo a cargo del orden y archivado de carpetas. “Algo que me sirvió y valoro mucho es la oportunidad que nos dan como jóvenes, para conocer otro ambiente y desarrollo de trabajo. Encuentro que es algo muy bueno lo que realizan el banco y las personas con su buena disposición a enseñar y ayudarnos”, comenta.

Un año después, cuando se acercaba la fecha para realizar su práctica profesional, Daniel le pedía todos los días al encargado de carrera de su colegio que le guardara un cupo para hacerla en el banco. “Esta posibilidad se les daba a los que mantenían un buen promedio de notas y yo no era el mejor de mi clase, pero mi perseverancia motivó al profesor y me dio la oportunidad”, cuenta.

La práctica la realizó este verano en el área comercial, de servicio y atención de clientes en la sucursal Nueva York, bajo la supervisión de Andrea Calvo, agente de la oficina. Luego de terminarla, pasaron tres meses hasta que le ofrecieron volver a trabajar de forma permanente, como asistente comercial. “Ha sido una muy buena experiencia, cada día que pasa aprendo más y me gusta mucho”, cuenta.

Sin duda, Daniel está agradecido de la oportunidad que le brindó el banco y la Fundación Itaú para ingresar. “Quizás en Semana Empresa no vas a ser agente de sucursal o ejecutivo, pero vas a ser un integrante más de la gran familia Itaú”.





Actividades destacadas 2013, en regiones y a nivel nacional

Teatro educativo “Toma chocolate, paga lo que debes”

Con más de 50 funciones, la mayoría en colegios municipales de la R.M., Fundación Itaú mantuvo su compromiso con la obra de teatro educativo “Toma chocolate, paga lo que debes”, que acerca conceptos financieros y de economía personal a niños entre 6° y 8° Básico. Entre mayo y junio de 2013 Fundación Itaú, en una alianza con municipalidades y colegios del sur de Chile, realizó una gira con la obra, presentando funciones en Puerto Montt, Osorno, Valdivia, Temuco, Los Ángeles, Concepción, Talca, Curicó y Chillán. Junto con lo anterior, durante 2013 se continuó también con la difusión de la miniserie audiovisual homónima, a la que se agregó una segunda temporada, llamada “Toma chocolate, crea tu futuro”.

Alcance: más de 13.000 beneficiados (asistentes a la obra).

Itinerancia “Del Culto al Salón. Arte religioso en las colecciones del MNBA”

Durante el 2013, la itinerancia “Del Culto al Salón”, que comenzó en 2012, recorrió 5 ciudades del sur de Chile: Rancagua, Chillán, Concepción, Puerto Montt y Punta Arenas. Este proyecto, organizado por Fundación Itaú y el Museo Nacional de Bellas Artes, presentó una muestra compuesta por 36 obras de temática religiosa, pertenecientes a la Colección del Museo Nacional de Bellas Artes, con el fin de acercar el valioso patrimonio de todos los chilenos a las distintas regiones del país. Además de la exposición se realizaron seminarios gratuitos para profesores de Artes Visuales, Educación General Básica y áreas afines, en cada uno de los lugares donde se realizó la exhibición, y se filmó un documental sobre la gira.

Alcance: 30.593 beneficiados (asistentes a la exposición).

Acción Social Región Metropolitana

Durante 2013 se realizaron diversas actividades de voluntariado en apoyo al Hogar Maruri. Cerca de 450 voluntarios de la Región Metropolitana participaron en jornadas recreativas, de reforzamiento escolar, celebraciones de cumpleaños y en un proyecto de emprendimiento para que los niños reunieran fondos para sus vacaciones de verano. Por otra parte, se desarrolló el proyecto piloto “Juguemos con nuestros hijos”, con el fin de acercar la lectura y fomentar el hábito lector en niños de 2 a 12 años en un consultorio de La Pintana.



	Base 2013	2012	2013	Var.	Evol. '12 v/s '13	v/s Gerencia	v/s BIC	Mejora
Banco	1.772	62	66	4	+			
Fundación	363	91	88	-3	-		+	☹️
Voluntariado	103	92	95	3	+	+	+	😊
Convocatoria (difusión) del Voluntariado	91	94	96	2	+	+	+	😊
Entrega de Información de las Actividades	102	91	92	1	+	+	+	😊
Logística, Desarrollo e Implementación	66	87	92	5	+	+	+	😊
Fondos Concursables Acción Social Regiones	35	96	88	-8	-	=	+	☹️
Actividades Fundación Itaú	311		88			=	+	😊

Signos +/- : Posición relativa vs. Gerencia y Global Banco



Áreas a mantener



Áreas a potenciar



Áreas críticas

Fondos Concursables en regiones

El 2013 participaron 270 voluntarios de 31 sucursales de Itaú en regiones, beneficiando a 1.343 niños, jóvenes y adultos con proyectos de acción social. Con el objetivo de mejorar la calidad de vida de personas de bajos recursos, estos proyectos se enfocaron en mejoramiento de infraestructura, tardes recreativas en hogares de ancianos, iniciativas de fomento a la música entre jóvenes, entregar materiales de apoyo a hogares de menores, entre otros.

Alianzas, auspicios y membresías en cultura y sustentabilidad

Universidad Andrés Bello Seminario Una Mirada al Alma

Banco Itaú auspició por 5ta. vez este seminario, donde diversos panelistas expusieron sobre grandes interrogantes de la existencia humana, con énfasis en el análisis y la reflexión.



Museo Artequín Viña del Mar

Artequín Viña del Mar, inaugurado en septiembre del año 2008, es un museo de reproducciones de las obras más representativas de la pintura occidental, que a través de una metodología educativa e interactiva propone incentivar el interés por el arte y la creatividad en sus visitantes. Nuestro banco es uno de los auspiciadores permanentes del museo y sus actividades.

Lanzamiento Cuaderno de Arte UC N°18

El 2013, banco Itaú cumplió 10 años auspiciando el "Cuaderno de Arte UC", una publicación de la Pontificia Universidad Católica de Chile dedicada al conocimiento y la investigación del arte latinoamericano.



Educarchile

En 2013, se mantuvo la alianza con Educarchile en apoyo al mini sitio Economía para la Escuela, un portal donde se entrega material educativo para fomentar y dar apoyo a la enseñanza de la educación financiera. Durante el 2013 el minisitio alcanzó un total de 147.825 visitas únicas. En el mes de diciembre, además, se realizó un concurso, con el objetivo de que profesores crearan videos relacionados con los contenidos del sitio, creando así la primera videoteca de educación financiera del país. Para mayor información, ingresar a www.educarchile.cl

Pacto Global

Foro internacional impulsado por Naciones Unidas, que llama a las compañías a adoptar diez principios universales relacionados con los derechos humanos, las normas laborales, el medioambiente y anticorrupción. Los participantes ingresan voluntariamente y promueven un marco general para fomentar el crecimiento sustentable y la responsabilidad cívica de las empresas.

Desde 2012, somos parte del Comité Ejecutivo del Pacto Global Chile, a través de nuestro gerente de Sustentabilidad, Jaime Uribe.

Acción RSE

Acción RSE es una organización sin fines de lucro, que agrupa a empresas socias que trabajan por la Responsabilidad Social Empresarial y el desarrollo sustentable en Chile. Acción RSE es el representante en Chile del World Business Council for Sustainable Development. Somos miembros de Acción RSE desde 2011 y, en la actualidad, el gerente de Sustentabilidad, Jaime Uribe, ocupa un cargo en el Directorio de la entidad.

Donaciones y Beneficiarios 2013

Detalle	Valor Donación	Destino	Nombre Destinatario
Hay que darle pareja a las cosas. Dos maestros: Nemesio Antúnez y Roser Bru	9.396.070	Fundación Itaú	Fundación Itaú Chile
Pintura Flamenca	170.888	Fundación Itaú	Fundación Itaú Chile
Semana Empresa	5.000.000	Fundación Itaú	Fundación Itaú Chile
2da. temporada versión audiovisual: Toma chocolate, paga lo que debes	14.000.000	Fundación Itaú	Fundación Itaú Chile
Acción Social Regiones	14.660.010	Fundación Itaú	Fundación Itaú Chile
Universidad Andrés Bello - Una mirada al alma	3.000.000	Terceros	Universidad Andrés Bello
Museo Artequín	1.500.000	Terceros	Corporación Espacio para el Arte Artequín
Cuaderno de Arte Nº 18 - Donación PUC	3.000.000	Terceros	Pontificia Universidad Católica de Chile
Donación Acción Social Región Metropolitana	6.000.000	Fundación Itaú	Fundación Itaú Chile
Donación Fundación Mi Parque	7.000.000	Terceros	Fundación Mi Parque
Donación Fundación Chile - educarchile.cl	17.146.000	Terceros	Fundación Chile
Georges Rousse (Suez Energy Andros S.A.)	28.560.000	Fundación Itaú	Fundación Itaú Chile
Georges Rousse	50.000.000	Fundación Itaú	Fundación Itaú Chile
Gira MNBA 2012 -2013	2.600.000	Fundación Itaú	Fundación Itaú Chile
Hogar de Cristo	25.930.368	Terceros	Hogar de Cristo
Donación Refugio de Cristo	500.000	Terceros	Fundación Refugio de Cristo
Cordeportes	22.167.018	Terceros	Club Deportivo Cordeportes
Velero Itaú	23.000.000	Terceros	Club Deportivo y RSE
Neruda a 40 años de su muerte	150.000.000	Fundación Itaú	Fundación Itaú Chile
Steve Mc Curry	11.500.000	Fundación Itaú	Fundación Itaú Chile
Teatro Infantil	38.997.003	Fundación Itaú	Fundación Itaú Chile
Total	434.127.357		

Agradecemos el apoyo de todos los socios y contrapartes de Fundación Itaú y, en especial, el de las Leyes de Donaciones Culturales y de Donaciones con Fines Sociales y sus comités respectivos.



Inauguración Suecia 26

“Promover el acceso a la cultura ha sido el principal desafío de nuestra fundación desde sus inicios. Es por ello que hoy es un día muy especial para nosotros, ya que nos enorgullece presentar a todos ustedes y a la comunidad nuestro segundo espacio expositivo para el arte en sus distintos estilos y formatos, Suecia 26”.

Boris Buvinic, vicepresidente de Fundación Itaú, en la inauguración de Espacio Suecia 26 y exposición “Hay que darle pareja a las cosas”

Desempeño **medioambiental**



Nuestro modelo de sustentabilidad promueve la consideración de criterios sociales y ambientales en las decisiones administrativas y operacionales que se toman, pues comprendemos que, aunque nuestro giro no impacta de modo directo al medioambiente, sí es decisivo a la hora del financiamiento para determinados proyectos con impacto importante.

Junto con lo anterior, estamos conscientes de la necesidad de contribuir a la mitigación de problemáticas mundiales, como el calentamiento global y la racionalización del consumo energético. Por ello, hemos incorporado de manera creciente tecnología y prácticas que contribuyen en materia de eficiencia energética, consumo de recursos naturales y mitigación de la huella de carbono.



Destacados 2013



Primer sistema intercomunal de bicicletas públicas de Chile, desarrollado y operado por Bcycle Latam e implementado con auspicio de banco Itaú.

En una primera fase, implementada en la comuna de Vitacura, se incluyeron 30 estaciones, con paneles solares, y 300 bicicletas para arriendo público, proyectándose llegar a 3.000 bicicletas en el mediano plazo, más de 300 estaciones, con un total de 100.000 inscritos, a fin de contribuir a la reducción de la contaminación y a una movilidad urbana más sustentable. Como parte del lanzamiento, se organizaron cicletadas familiares, que contaron con masiva asistencia de público.

A la comuna de Vitacura, se sumó posteriormente Lo Barnechea y durante 2014 se espera que Ñuñoa, La Florida y La Reina cuenten también con el sistema, que funciona de lunes a domingo, desde las 6:30 hrs. hasta las 23:00 hrs. en verano y hasta las 22:30 hrs. en invierno. Más información en www.bikesantiago.cl

49.640 kms recorridos
equivalentes a dar una vuelta a la Tierra



19.856 viajes acumulados

11.642 kg de CO₂ compensado
equivalentes a



3.571 árboles plantados



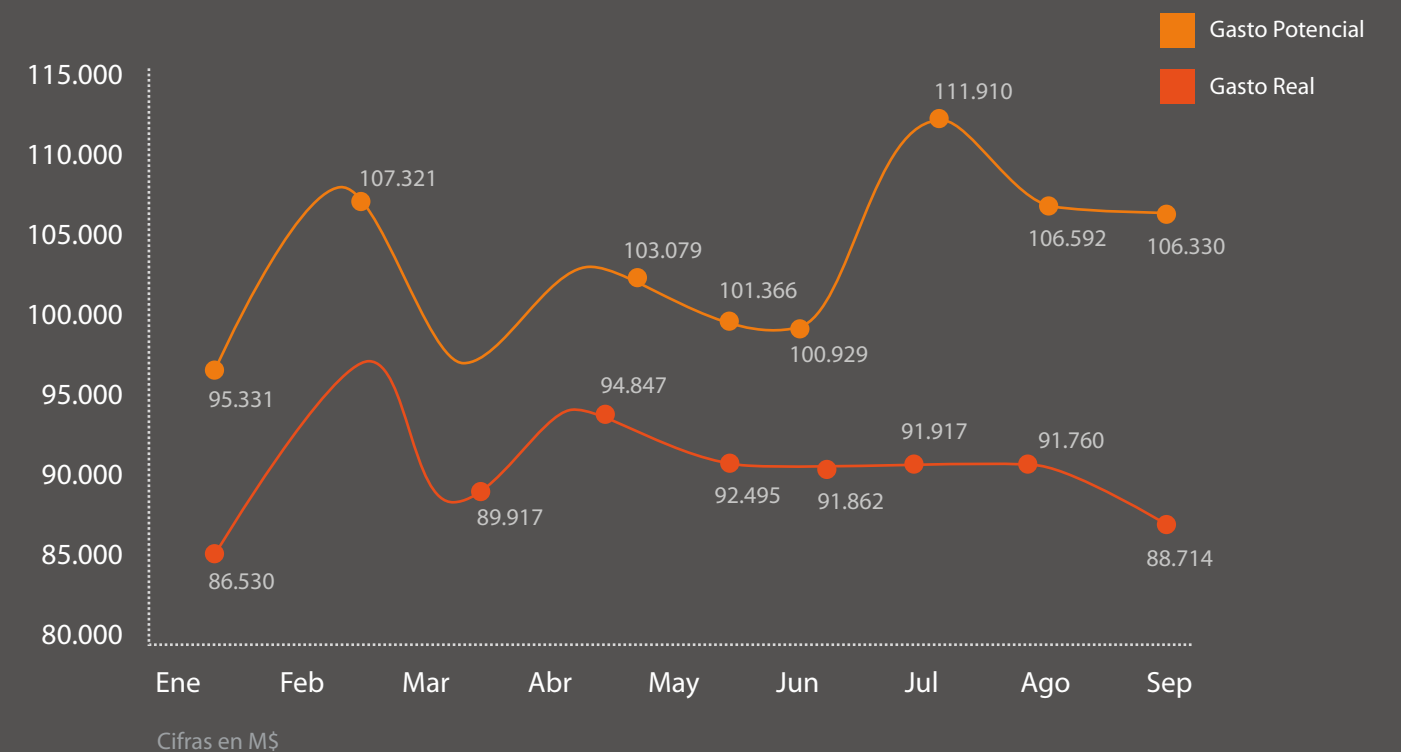
9.395 litros de bencina
ahorrados



Aprovechando las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías y a fin de contribuir a un menor consumo de papel, banco Itaú lanzó oficialmente durante 2013 la campaña “Paperless”, la cual promueve el envío de las cartolas y estados de cuentas por mail y no por correo en papel. Esta iniciativa comenzó en 2012, de modo preliminar, y gracias a la buena recepción por parte de los clientes, derivó en la decisión de impulsarla como campaña pública, haciendo el llamado al uso racional de los recursos naturales. La iniciativa fue reconocida con el segundo lugar en la categoría “Imagen y Publicidad más destacada 2013” por Diario Financiero.

Durante 2013, 38,5% de los clientes migró al sistema digital, lo que representa un aumento de 8,5 puntos respecto de 2012, donde el 30% de los clientes recibía las cartolas de manera electrónica. Esto representa un ahorro de 800 resmas mensuales, aproximadamente. Si consideramos que de un árbol se producen en promedio 16 resmas de papel, hemos impactado positivamente con esta campaña, al evitar la tala de al menos 600 árboles al año.

El ahorro económico que implica esta campaña se visualiza en el siguiente gráfico.



Política de Riesgo Socioambiental

La Política de Riesgo Socioambiental de Itaú Unibanco establece directrices para la aprobación de créditos a empresas y otras instituciones, indicando las actividades prohibidas y las que requieren de una especial evaluación social y/o ambiental. Como Itaú Chile, tenemos el compromiso de incorporar e implementar plenamente esta política en el mediano plazo, respondiendo con ello al principio de precaución medioambiental del Pacto Global.

En cumplimiento de este compromiso, en 2012 se incorporó a la política de Riesgo de Crédito un apartado relativo a riesgo socioambiental, que señala un conjunto de procedimientos para el análisis de créditos a personas jurídicas. Durante 2013 avanzamos en este desafío, al aprobar la política de Riesgo Socioambiental de Itaú Chile, la que define los lineamientos para la gestión del riesgo socioambiental en las operaciones de crédito vinculadas a los segmentos de Empresas, Inmobiliaria y Constructora (ver política en capítulo Gobierno y Gestión de Riesgos de este reporte). Por otra parte, los créditos internacionales que hemos suscrito también incorporan requisitos medioambientales relacionados con el uso de dichos fondos.

Nuestra casa matriz es parte de los 70 bancos a nivel mundial que han adoptado los Principios del Ecuador, iniciativa que agrupa a la banca internacional en la definición de criterios y directrices basados en las mejores prácticas para el otorgamiento de créditos que impliquen impactos socioambientales importantes. También es parte del Carbon Disclosure Project, iniciativa internacional destinada a reducir la huella de carbono.

Durante 2013 aprobamos la política de Riesgo Socioambiental de Itaú Chile, la que define los lineamientos para la **gestión del riesgo socioambiental en las operaciones de crédito** vinculadas a los segmentos de Empresas, Inmobiliaria y Constructora. Por otra parte, no se cursaron multas por concepto de no cumplimiento de normativas medioambientales.

Infraestructura sustentable y energéticamente eficiente

Desde 2011 hemos incorporado tecnología energéticamente eficiente en nuestros puntos de atención y oficinas corporativas. Ese año inauguramos el edificio CTO, iluminado con tecnología Led y equipos de alta eficiencia. Actualmente, el 20% de nuestras sucursales (18) cuenta en un 100% con iluminación de ese tipo. El resto de las sucursales cuenta con ampolletas de bajo consumo.

Las principales características del edificio CTO, que aportan positivamente al medioambiente, son:

- > 1.200 m² de jardines, para compensación de CO₂.
- > Sistema de climatización con producción simultánea e independiente de calor y frío.
- > Reutilización del calor generado y almacenado.
- > Toldos exteriores con sensores de luz y viento, que optimizan el uso de la climatización y luz natural.
- > Renovación de oxígeno y aire fresco dentro del edificio, a través de sensores de CO₂ en todos sus pisos.
- > Alfombras con criterio “Green Label Plus”, que minimiza el contenido de compuestos orgánicos volátiles (VOC) y garantizan su fabricación con 70% de material reciclado.
- > Mobiliario procesado con maderas provenientes de bosques con certificación FSC (manejo de bosques ambientalmente responsable); materiales sintéticos con termoplásticos completamente reciclables (con sellos Greenguard y El Ángel Azul).

Consumo de energía, agua y materiales

Durante 2013, se continuó con las iniciativas respecto del monitoreo y control de apagado de los equipos de aire acondicionado en sucursales, y con el desafío de utilizar 100% de luminarias Led en la ejecución de las nuevas instalaciones. También, con la implementación de un sistema de recopilación de información que permita indicadores estandarizados para toda la organización.

Los resultados de las mediciones, en términos de consumo de agua y electricidad para 2013 y su comparación con años anteriores, arrojaron los siguientes resultados:

Electricidad

	2013	2012	2011
Consumo promedio anual en miles de kW	10.363	9.928	12.740

Agua

	2013	2012	2011
Consumo anual de agua en miles de m³	46,2	39,4	42,2

Papel

	2013	2012	2011
Cantidad de resmas de papel utilizadas	64.878	s/i	s/i
Consumo papel en toneladas	142.7	s/i	s/i

Nota: considerando que una resma de papel tamaño carta pesa 2,2 kilogramos.

Los aumentos en los consumos para el año 2013 se explican por el crecimiento de la dotación y del número de sucursales, el cual fue significativamente superior al comparativo 2011-2012. Dicho año, aumentamos de 2.334 colaboradores a 2.409, y de 89 sucursales a 91. En tanto, en el período 2012-2013 crecimos de 2.409 colaboradores a 2494, y de 91 a 96 sucursales.

Huella de carbono

Nuestras operaciones producen emisiones de gases de efecto invernadero principalmente derivadas de los consumos de electricidad y los kilómetros recorridos por nuestros colaboradores (transporte aéreo y terrestre) para el cumplimiento de sus labores.



4.422.595 kms
por transporte aéreo
equivalentes a

1500
Tons CO₂

29.893,18 kms
por transporte terrestre
equivalentes a



4,1
Tons CO₂



10.393 kW (miles)
equivalentes a

6,7
Tons CO₂

En términos de gases refrigerantes, el 100% de éstos es recuperado y reciclado, por lo que no registramos emisiones al medioambiente por esta causa.



2do lugar “Imagen y Publicidad más destacada 2013” para campaña Paperless, Diario Financiero.

“Nuestro objetivo es poner de manifiesto que pequeños cambios de actitud pueden representar una gran diferencia, y que el cambio de algunos hábitos es capaz de producir grandes transformaciones”.

Jaime Uribe H., gerente de Marketing y Sustentabilidad.

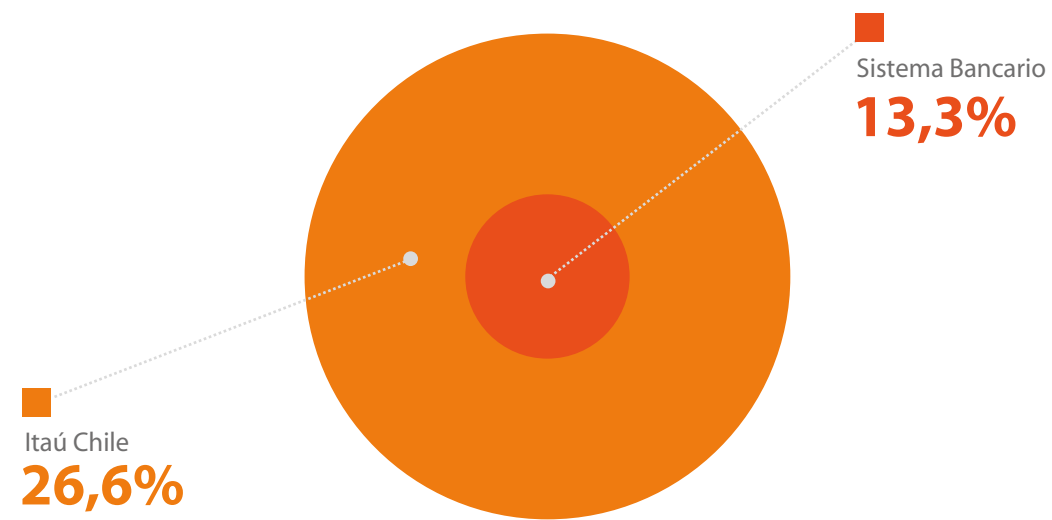
Desempeño ***económico***



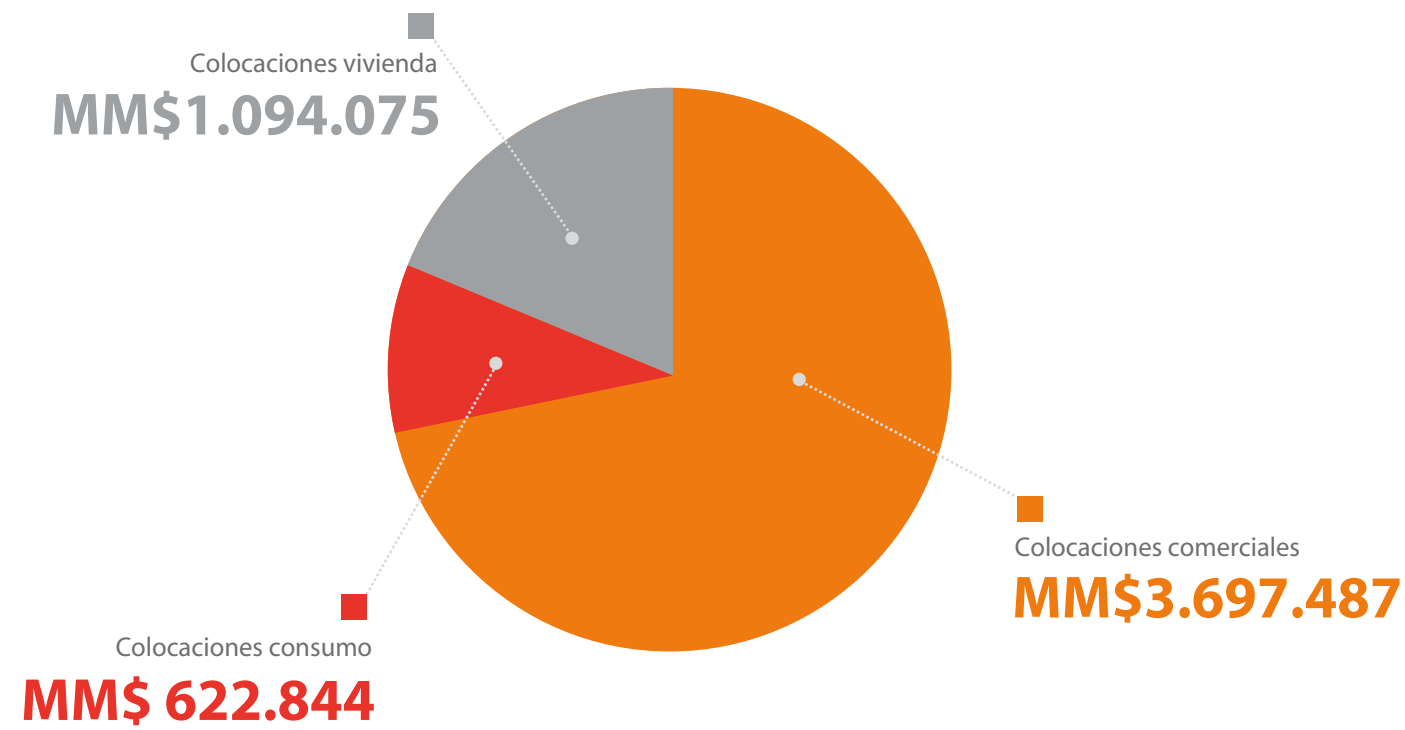
El ejercicio 2013, en términos financieros, fue destacable en la operación de Itaú Chile, lo que significó conseguir una mayor participación de mercado con respecto al año anterior. El buen desempeño económico implicó también un mayor aporte a la sociedad, a través de donaciones, pago de impuestos y beneficios para nuestros colaboradores.

Destacados económicos 2013

26,6% de crecimiento en colocaciones, el doble de lo alcanzado por el sistema financiero en su conjunto (13,3%):



MM\$ 5.414.406 colocaciones efectivas 2013



*Fuente: Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

5,4% participación de mercado, en depósitos y captaciones a diciembre de 2013.

4,74% participación de mercado, en colocaciones a diciembre de 2013.

7 emisiones de bonos corrientes durante 2013, dos series (v y u) por UF 1.000.000 c/u en enero, dos series (t y s) por UF 1.000.000 c/u en abril una serie (y) por UF 2.000.000 en agosto, una serie (x) por UF 2.000.000 en septiembre y una serie (z) por UF 1.000.000 en diciembre.

4,13% crecimiento en participación de mercado, en cuentas corrientes respecto de 2012.

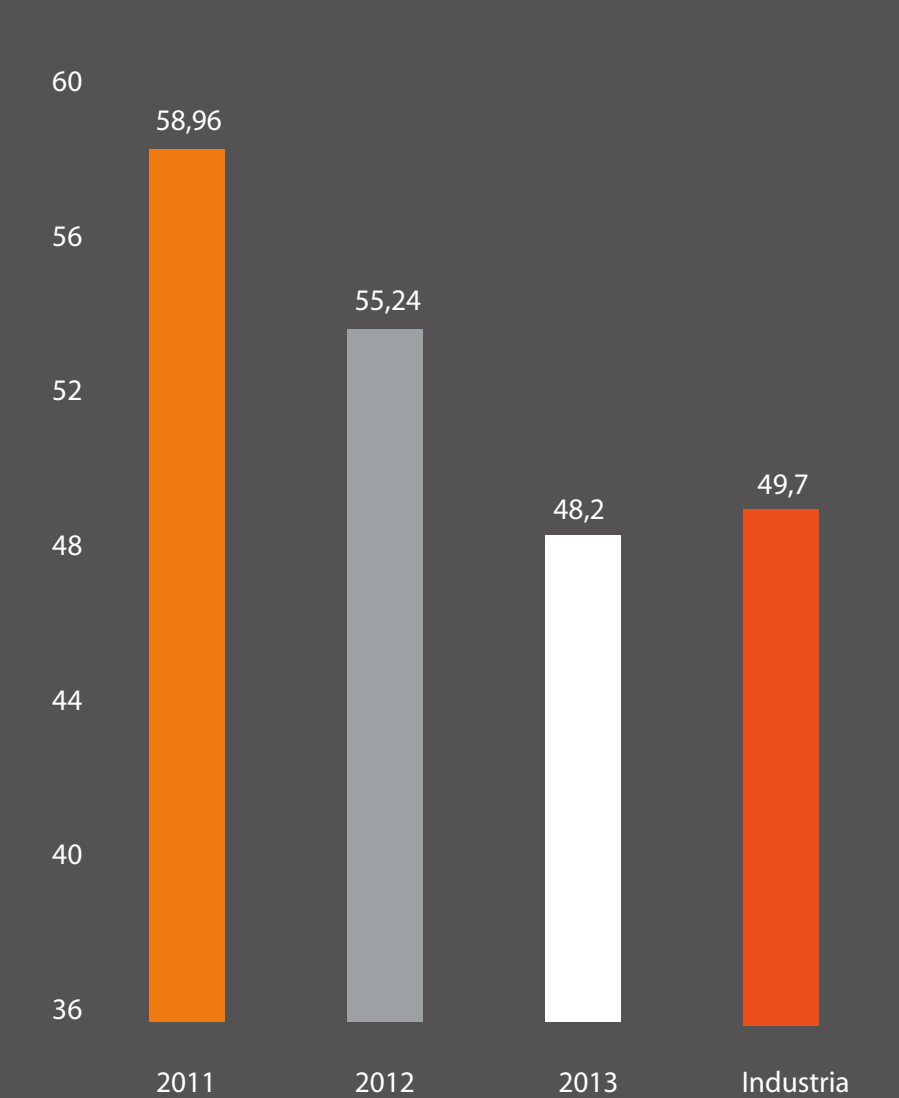
\$87.731 millones en utilidades en 2013, un 48% de crecimiento respecto de 2012 (banco Itaú Chile y filiales).

13,9%, rentabilidad sobre el capital y reservas, un 11% superior al año 2012.

Eficiencia

El favorable comportamiento de la operación de Itaú durante 2013 provocó un crecimiento en los gastos de apoyo operacional, los que se expandieron en un 13%. Sin embargo, al compararlo con el comportamiento de los ingresos, se concluye que el ejercicio culminó con un balance operacional positivo y una importante ganancia de productividad, reflejada en el mejoramiento de nuestro índice de eficiencia para el 2013.

Índice de eficiencia*



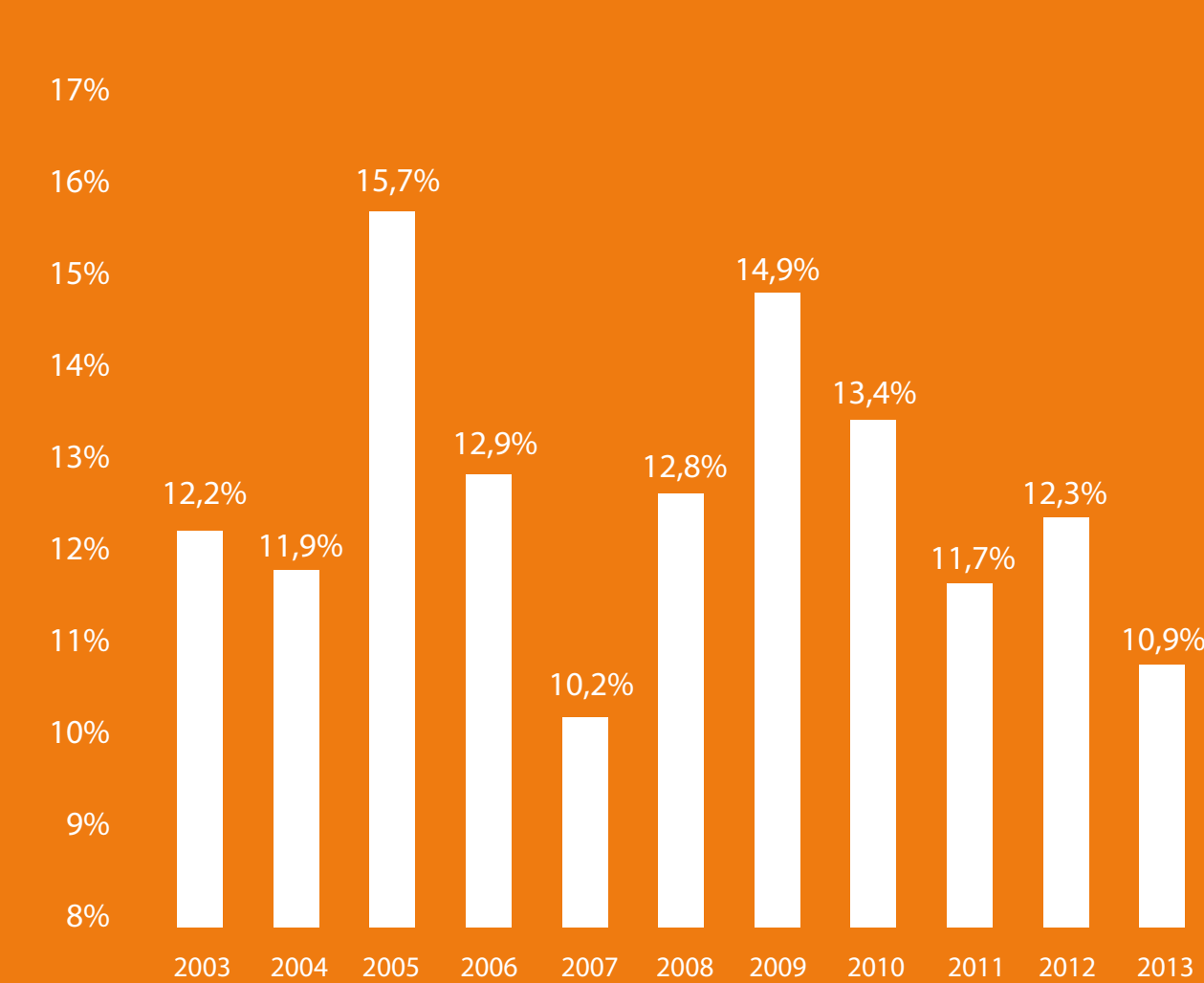
*Es un indicador que relaciona el conjunto de ingresos que obtiene una entidad financiera en un período determinado con los costos de explotación que ha asumido. Este indicador se expresa en porcentaje. Por ejemplo, un índice de eficiencia de 50 por ciento quiere decir que por cada peso que ingresa el banco, se gasta la mitad.

Riesgo

El índice de riesgo de la cartera se mantuvo en niveles cercanos al 1,6%, con una cobertura de provisiones sobre cartera con morosidad de 90 días o más de 1,4 veces, superando el 1,2 exhibido por la industria. Este indicador refleja la protección que tienen las entidades financieras ante los préstamos impagos de sus clientes y se calcula al relacionar el % de créditos morosos que tiene un banco en su cartera con respecto a las provisiones que realiza.

Índice de solvencia

En relación con la situación patrimonial del banco, es importante destacar que la política aprobada en casa matriz ha sido no repartir dividendos, lo cual ha permitido mantener un sólido nivel de capitalización, reflejado en el índice de solvencia* que alcanza un 10,95%. Esto último explica el fuerte crecimiento de las colocaciones, siendo la intención de banco Itaú volver a niveles consistentes con su estrategia de crecimiento de largo plazo.



*Es un indicador que mide la capacidad de una empresa de hacer frente al pago de sus deudas. Por cada peso de deuda, mínimo deben tenerse 1,5 pesos de activo real. Se calcula al dividir los activos circulantes por los pasivos circulantes.

Valor económico creado y distribuido

Valor económico creado

	Dic-13	Dic-12
	MM\$	MM\$
a) Ingresos		
Ingresos por intereses y reajustes	400.213	335.673
Ingresos por comisiones	58.996	44.906
Utilidad de cambio neta	57.685	15.289
Otros ingresos operacionales	8.494	5.832
Gastos por intereses y reajustes	-223.271	-193.996
Gastos por comisiones	-7.399	-6.389
Pérdida neta de operaciones financieras	-6.043	18.347
Provisiones por riesgo de crédito	-45.629	-28.573
Resultado por inversiones en sociedades	123	57
Total	243.169	191.146

Valor económico distribuido

b) Costos operativos

Gastos de administración	46.947	41.487
Depreciaciones y amortizaciones	7.935	8.181
Otros gastos operacionales	11.922	8.195
Total costos operativos	66.804	57.863

c) Salarios y beneficios sociales para los empleados

Remuneraciones y gastos del personal	49.486	45.492
Bonos o gratificaciones	14.610	13.062
Indemnizaciones por años de servicio	2.392	1.210
Gastos de capacitación	452	475
Otros gastos del personal	5.494	4.720
Total salarios y beneficios	72.434	64.959

d) Pagos a proveedores de fondos

Accionistas (dividendos)	0	0
Proveedores de recursos financieros (pasivos por los cuales Itaú paga intereses, como depósitos a plazo y préstamos)	0	0

e) Pagos a gobiernos

Impuestos	16.200	9.171
Total pagos a gobiernos	16.200	9.171

Total	155.438	131.993
--------------	----------------	----------------

Valor Económico Retenido (VER)	87.731	59.153
---------------------------------------	---------------	---------------

Ayuda financiera recibida del Estado

	2013	2012
	M\$	M\$
Crédito por gastos capacitación	366	293
Crédito por donaciones	396	221
Total	762	514

Balances Banco Itaú Chile y filiales
Estado de situación financiera consolidado

	Al 31 de diciembre de	
	2013	2012
	MM\$	MM\$
Activos		
Efectivo y depósitos en bancos	374.928	357.107
Operaciones con liquidación en curso	64.514	67.340
Instrumentos para negociación	5.119	25.094
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	4.173	5.004
Contratos de derivados financieros	99.626	67.351
Adeudado por bancos	3.845	301
Créditos y cuentas por cobrar a clientes	5.327.330	4.208.824
Instrumentos de inversión disponibles para la venta	704.452	532.396
Inversiones en sociedades	2.761	2.614
Intangibles	37.011	29.258
Activo fijo	36.058	34.985
Impuestos diferidos	85.768	72.337
Otros activos	50.372	34.025
Total Activos	6.795.957	5.436.636

	Al 31 de diciembre de	
	2013	2012
	MM\$	MM\$
Pasivos		
Depósitos y otras obligaciones a la vista	753.316	658.963
Operaciones con liquidación en curso	31.469	28.279
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	72.021	155.801
Depósitos y otras captaciones a plazo	3.643.314	2.871.885
Contratos de derivados financieros	104.407	61.910
Obligaciones con bancos	606.548	401.876
Instrumentos de deuda emitidos	791.674	583.587
Otras obligaciones financieras	15.622	13.127
Impuestos corrientes	6.173	324
Impuestos diferidos	70.896	60.805
Provisiones	24.917	21.627
Otros pasivos	45.810	38.277
Total Pasivos	6.166.167	4.896.461

	Al 31 de diciembre de	
	2013	2012
	MM\$	MM\$
Patrimonio		
De los propietarios del banco:		
Capital	290.697	290.697
Reservas	250.114	190.967
Cuentas de valoración	1.215	(669)
Utilidades retenidas:		
Utilidad del ejercicio	87.723	59.147
Interés no controlador	41	33
Total Patrimonio	629.790	540.175
Total Pasivos y Patrimonio	6.795.957	5.436.636

Para información más detallada respecto de los Estados Financieros de banco Itaú Chile, sugerimos revisar la Memoria Anual 2013, específicamente las páginas 115 a 254. Memoria disponible en www.itaui.cl, sección “Sobre Itaú”.

Cumplimiento, compromisos y **desafíos futuros**



Ser el banco líder en performance sustentable y satisfacción de los clientes implica trabajar orientados por esa visión, estableciendo metas a alcanzar en cada uno de los focos estratégicos que hemos definido y cumpliendo los compromisos adquiridos con todos nuestros públicos de interés. En las páginas sucesivas presentamos el estado de cumplimiento de las metas que nos propusimos en 2012 respecto de 2013, como también los nuevos desafíos que orientarán el próximo ejercicio.

Cumplimiento de metas 2013

Foco estratégico	Compromiso	Estado cumplimiento	Actividades realizadas
Educación financiera	Aumentar en un 10% cantidad de colaboradores capacitados en la materia.	✓	Campaña de sensibilización en Educación financiera, que alcanzó al 100% de los colaboradores.
	Aumentar el alcance geográfico y etario de las iniciativas de educación financiera para la comunidad.	✓	A través del portal educativo www.educarchile.cl , llegamos a más de 1,5 millones de personas con información de educación financiera. La obra “Toma chocolate, paga lo que debes”, por su parte, itineró en Santiago, Temuco, Valdivia, Chillán, Curicó, entre otras, llegando a más de 14 mil jóvenes y adultos.
Diálogo y transparencia	Desarrollar y aprobar una política de sustentabilidad a nivel local, que integre la estrategia global de Itaú Unibanco y genere una versión adaptada para guiar la implementación de acciones en Chile.	✓	Aprobación y entrada en vigencia de la política de Sustentabilidad de banco Itaú Chile.
	Desarrollar e implementar una campaña comunicacional para concientizar a nuestros públicos de interés respecto de temas relacionados con la RSE y Sustentabilidad.	✓	Campaña Paperless. Campañas de Educación financiera.
	Continuar reportando nuestra gestión en materia de sustentabilidad.	✓	Publicación de Informe de Gestión Sustentable 2012.
	Difundir y reconocer la vivencia de los valores de Nuestra Manera de Hacer en los colaboradores.	✓	Distintos reconocimientos a colaboradores (ver capítulo Colaboradores de este reporte).
Riesgos y oportunidades socioambientales	Desarrollar e implementar al menos una iniciativa en beneficio de la comunidad en materia de responsabilidad socioambiental.	✓	Implementación del proyecto BikeSantiago.
	Introducir tecnología e innovación al servicio de la sustentabilidad, realizando al menos una acción que contribuya a la difusión de la materia.	✓	Campaña Paperless. Lanzamiento aplicación Itaú Mobile.

Metas para 2014

Educación financiera
1) Ampliar alcance y contenido de las iniciativas en beneficio de niños y jóvenes (Ej. “Toma chocolate, crea tu futuro”) 2) Desarrollar instancia de educación financiera para clientes (Ej. micrositio en web institucional o plataforma especializada).
Diálogo y transparencia
1) Implementar estrategia de sustentabilidad. 2) Implementar comité de sustentabilidad con representación gerencial. 3) Sensibilizar a los colaboradores. 4) Generar diálogo con proveedores.
Riesgos y oportunidades socioambientales
1) Capacitación de analistas respecto de los riesgos socioambientales del crédito. 2) Extensión del BikeSantiago. 3) Creación de un producto o servicio de características sustentables.
Derechos humanos
1) Fomentar activamente la inclusión de grupos minoritarios (más diversidad). 2) Sumarnos a iniciativa contra trabajo infantil.
Desarrollo de productos sustentables.
Implementación de mecanismos para medir mejor la huella de carbono.
Desarrollo e implementación de un sistema de evaluación y gestión socioambiental de créditos.

Desafíos a 2015

Informe **GRI**



Índice GRI y Pacto Global

Este tercer reporte de sustentabilidad mantiene la estructura impulsada por Global Reporting Initiative (GRI) para el reporte de memorias de sustentabilidad. Mantuvimos como línea base un nivel B, que exige responder a los ítems de perfil de

la compañía y, al menos, a 20 indicadores de desempeño de los incluidos en la guía G3 y en el suplemento sectorial de instituciones financieras. Nuestro compromiso es continuar reportando, avanzando a niveles de mayor información, registro de datos y verificación.

Estrategia y análisis			
Ítem	Descripción	Página	Elemento COP y/o Principio Pacto Global
1.1	Mensaje del Gerente General.	2	Declaración de apoyo continuo.
1.2	Descripción de impactos, riesgos y oportunidades claves.	3	No aplica.
Perfil de la organización			
Ítem	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.	13	
2.3	Estructura operacional de la organización.	21	
2.4	Ubicación de la oficina central de la organización.	8	
2.5	Nº de países donde opera la organización.	5	
		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.	19	
2.7	Mercados atendidos.	5	
2.8	Dimensiones de la organización.	8	
2.9	Principales cambios durante el período cubierto por el informe.	2; 3; 19-21	
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el período.	7; 11	

Parámetros del informe			
Ítem	Descripción	Página	Elemento COP y/o Principio Pacto Global
3.1	Período cubierto por el informe.	3	Requisito no específico de una COP. 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.
3.2	Fecha del anterior informe.	3	
3.3	Ciclo de emisión del informe.	3	
3.4	Datos de contacto en caso de preguntas sobre el informe.	3	
3.5	Proceso de definición del contenido del informe.	3	
3.6	Límite del contenido del informe.	3	
3.7	Existencia de limitaciones de alcance o cobertura del informe.	3	
3.8	Base para la elaboración del informe.	3	
3.9	Técnicas de medición de datos y las bases de cálculos.	3	
3.10	Reformulación de informaciones incluidas.	Se consigna según corresponda en cada capítulo.	
3.11	Cambios significativos de alcance, límite o métodos de medición aplicados en el informe.	No hay cambios significativos.	No se aplicaron verificaciones externas en este informe.
3.12	Tabla que indica la ubicación de los contenidos del informe.	1	
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa del informe.		

Gobernanza, compromiso y participación			
Ítem	Descripción	Página	Elemento COP y/o Principio Pacto Global
4.1	Estructura de gobierno de la organización, incluyendo comités del máximo órgano de gobernanza.	19-22	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.	19	
4.3	Miembros independientes o no ejecutivos del más alto órgano de gobernanza.	19-22	
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones.	21-25; 47	
4.5	Relación entre remuneración y el desempeño de la organización.	21	
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de interés en el máximo órgano de gobierno.	25	
4.7	Calificaciones de los miembros del más alto órgano de gobernanza.	20	
4.8	Declaraciones de misión y valores, códigos de conducta y principios internos relevantes.	12; 22; 23	
4.9	Responsabilidades por la implementación de las políticas económicas, ambientales y sociales.	21	

Ítem	Descripción	Página	Elemento COP y/o Principio Pacto Global
4.10	Procesos para la autoevaluación de desempeño del más alto órgano de gobernanza.	25	Distribución de la COP entre los grupos de interés de la empresa.
4.11	Explicación de cómo la organización aplica el principio de precaución.	24-25; 54; 65	
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	11; 31; 68-79	
4.13	Participación en asociaciones y organismos nacionales e internacionales.	6; 16; 77	
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	35	
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	2; 3; 30; 35	
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés.	2; 3; 30; 35	
4.17	Principales temas y preocupaciones levantados por medio de la inclusión de grupos de interés.	2; 3; 30; 35; 47; 62-64	

Desempeño económico			
Ítem	Descripción	Página	Elemento COP y/o Principio Pacto Global
EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	89	Requisito no específico de COP. Principio 7.
EC2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades debido a cambios climáticos.	2; 80-84	
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización sobre planes de beneficios sociales.	48; 89	Requisito no específico de COP.
EC4	Ayuda financiera significativa recibida del gobierno.	90	Requisito no específico de COP.

Presencia en el mercado			
EC5	Rango de las relaciones entre salario inicial estándar y el salario mínimo local.	39	Principio 1.
EC6	Política, prácticas y proporción de gastos correspondiente a proveedores locales.	53	Requisito no específico de COP.
EC7	Contratación local.	53	Principio 6.

Impacto económico indirecto			
EC8	Impacto de inversiones en infraestructura ofrecidas para beneficio público.	68-79; 89-90	Principio 6.
EC9	Descripción de impactos económicos indirectos significativos.	2; 68-79; 89-90	Requisito no específico de COP.

Desempeño ambiental			
Ítem	Descripción	Página	Elemento COP y/o Principio Pacto Global
Materiales			
EN1	Materiales usados, por peso y volumen.	84.	Principio 8.
EN2	Porcentaje de materiales utilizados provenientes de reciclaje.	82; 84	Principios 8 y 9.
Energía			
EN3	Consumo directo de energía, desglosado por fuentes primarias.	80-84	Principio 8.
EN4	Consumo indirecto de energía, desglosado por fuentes primarias.	80-84	Principio 8.
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	80-84	Principios 8 y 9.
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía.	80-84	Principios 8 y 9.
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas.	80-84	Principios 8 y 9.
Agua			
EN8	Total de agua retirada por fuente.	84	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.	Nuestro foco está en el ahorro más que en reciclaje y/o la reutilización.	Principios 8 y 9.
Emisiones, vertidos y residuos			
EN16	Emisiones totales de gases de efecto invernadero, directas e indirectas.	80-84	Principio 8.
EN17	Otras emisiones indirectas relevantes de gases de efecto invernadero.	80-84	Principio 8.
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases efecto invernadero y la reducción lograda.	80-84	Principios 7, 8 y 9.
EN19	Emisiones de sustancias destructivas de la capa de ozono.	80-84	Principio 8.
EN20	Otras emisiones significativas	No registrado por no emitirse.	Principio 8.

Ítem	Descripción	Página	Elemento COP y/o Principio Pacto Global
Productos y servicios			
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales.	80-84	Principios 7, 8 y 9.
EN27	Porcentaje de productos y embalajes recuperados, por categoría de productos.	No registrado.	Principios 8 y 9.
Cumplimiento normativo			
EN28	Valor de multas significativas y número total de sanciones resultantes de no cumplimiento con leyes y reglamentos ambientales.	83	Principio 8.
Transporte			
EN29	Impactos ambientales significativos de transporte de productos y otros bienes de trabajadores.	84	Principio 8.
General			
EN30	Total de inversiones y gastos en protección ambiental.	No calculado.	Principios 7, 8 y 9.
Desempeño social - Prácticas laborales y trabajo decente			
Ítem	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.	36-39	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.	36-39; 45; 49	Principio 6.
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada.	47; 48	Requisito no específico de COP.
Relaciones entre trabajadores y gobernanza			
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por acuerdo de negociación colectiva.	37	Principios 1 y 3.
LA5	Descripción de notificaciones (plazos y procedimientos).	45	Principio 3.

Ítem	Descripción	Página	Elemento COP y/o Principio Pacto Global
Salud y seguridad en el trabajo			
LA6	Porcentaje de empleados representados en comités formales de seguridad y salud.	49	Principio 1.
LA7	Tasas de lesiones, dolencias ocupacionales, días perdidos, ausentismo y muertes relacionadas por región y género.	49	Principio 1.
LA8	Programas de educación, prevención y controles de riesgo.	49	Principio 1.
LA9	Temas relativos a seguridad y salud cubiertos por acuerdos formales con sindicatos.	49	Principio 1.
Entrenamiento y educación			
LA10	Promedio de horas de formación al año, discriminadas por categoría funcional.	44-45	Requisito no específico de COP.
LA11	Programas para gestión de competencias y aprendizajes continuos.	43-45	Requisito no específico de COP.
LA12	Porcentaje de empleados que reciben regularmente análisis de desempeño y de desarrollo de carrera.	43	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.	36-37	Principios 1 y 6.
LA14	Proporción de salario-base y remuneración entre mujeres y hombres, por categoría funcional, por unidades operacionales significativas.	39	Principios 1 y 6.
LA15	Retorno al trabajo y tasas de retención después de permisos de maternidad/paternidad.	37	Principios 1 y 6.
Desempeño social - Derechos humanos			
Ítem	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.	89	Principios 1, 2, 3, 4, 5 y 6.

Ítem	Descripción	Página	Elemento COP y/o Principio Pacto Global
HR2	Porcentaje empresas contratadas, proveedores significativos y otros aliados de negocios que fueron sometidos a evaluaciones referentes a derechos humanos y las medidas tomadas.	54	Principios 1, 2, 3, 4, 5 y 6.
HR3	Horas de entrenamiento para empleados en políticas y procedimientos relativos a derechos humanos, incluyendo porcentaje de empleados entrenados.	23; 44; 50	Principios 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.	Principios 1, 2 y 6.
Libertad de asociación			
HR5	Actividades en que el derecho de ejercer la libertad de asociación y negociación colectiva puede haber sido violado o colocado en riesgo significativo, y las medidas tomadas para apoyar ese derecho.	No se registraron casos.	Principios 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.	54	Principios 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.	54	Principios 1, 2 y 4.
Prácticas de seguridad			
HR8	Porcentaje del personal de seguridad entrenado en derechos humanos.	El personal de seguridad recibe la formación previo ingreso al banco.	Principios 1 y 2.

Ítem	Descripción	Página	Elemento COP y/o Principio Pacto Global
Derechos de los indígenas			
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	No existen incidentes a este respecto.	Principios 1 y 2.
HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido analizadas, en cuanto a los riesgos relacionados con derechos humanos y/o los impactos de esos riesgos.	No registrado.	Principios 1 y 2.
HR11	Número de reclamos relacionados con los derechos humanos archivados, encaminados y resueltos a través de mecanismos formales de reclamación.	No existen reclamos de este tipo en el período cubierto por este Reporte.	Principios 1 y 2.
Desempeño social - Sociedad			
Ítem	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.	68-78	Requisito no específico de COP.
Corrupción			
SO2	Unidades sometidas a evaluaciones de riesgos relacionados con corrupción.	18-26	Principio 10.
SO3	Porcentaje de empleados entrenados en las políticas y procedimientos anticorrupción.	18-26; 44	Principio 10.
SO4	Medidas tomadas ante incidentes de corrupción.	22-25	Principio 10.
Políticas públicas			
SO5	Posición en cuanto a las políticas públicas.	18-26; Código de Ética	Principio 10.
SO6	Políticas de contribuciones financieras para partidos políticos, representantes o instituciones.	18-26; Código de Ética	Principio 10.
SO7	Número de acciones judiciales por competencia desleal.	No hubo juicios por este concepto.	Requisito no específico de COP.
Cumplimiento normativo			
SO8	Descripción de multas significativas y número total de sanciones no monetarias.	18-26	Requisito no específico de COP.
SO9	Operaciones con impactos potenciales significativos o impactos negativos reales sobre las comunidades locales.	No existen operaciones de este tipo de impacto en el período.	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			
Ítem	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.	57-66	Principio 1.
PR2	Incumplimientos relacionados con 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.	63-65	Principio 8.
PR4	No cumplimientos relacionados con etiquetado de productos y servicios.	No se registran no cumplimientos.	Principio 8.
PR5	Prácticas relacionadas con la satisfacción del cliente, incluyendo resultado de encuestas.	57-66	Requisito no específico de COP.
Comunicaciones y marketing			
PR6	Programas de adhesión a leyes, normas y códigos voluntarios.	15-16; 57-66	Requisito no específico de COP.
PR7	Casos de no cumplimiento relacionados con 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 GRI para el sector de los Servicios Financieros

Sección de impacto de productos y servicios

Enfoque de gestión de impacto de productos y servicios específico para el sector de servicios financieros

Aspecto	Información	Página	Elemento COP y/o Principio Pacto Global
Cartera de Productos	FS1 Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio.	24; 30; 83	Requisitos no específicos de COP.
	FS2 Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.	24; 30; 83	
	FS4 Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio.	18-26; 44	
	FS5 Interacciones con clientes/ sociedades participadas ¹ /socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales.	Estas interacciones se abordan a lo largo de este informe.	
	FS6 Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.: microempresas/PYMEs/ grandes) y el sector de actividad.	13-14; 57	Requisitos no específicos de COP.
Activismo Accionarial ²	FS9 Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	18-26	Requisitos no específicos de COP.

Indicadores GRI para el sector de los Servicios Financieros

Sección económica

Comentario sobre el enfoque de gestión económica del G3 específico para el sector de los servicios financieros

Aspecto	Comentario	Página	Elemento COP y/o Principio Pacto Global
Desempeño económico	Comentario sobre el enfoque del desempeño económico:	18-32; 86-90	Requisito no específico de COP.
Desempeño económico	Comentario sobre EC1: Las entidades financieras deberían incluir y valorar elementos de sus programas de acción social utilizando la metodología recogida de datos mencionada abajo. Sólo aquellos elementos que ofrecen un beneficio claro e identificable a la comunidad en el sentido más amplio deberían incluirse en este indicador de distribución del valor generado. Los elementos deberían valorarse según el coste generado para la compañía. Las entidades financieras deberían proporcionar aparte un desglose de su acción social por área (p. ej. arte, educación, etc.) y normalizar las contribuciones como un porcentaje de ganancias antes de impuestos. Para una mejor comparación y comprensión, también pueden desglosarse según el área geográfica (como por ejemplo, las principales regiones), según el tipo (costes de dinero, de tiempo, en especie y de gestión) y según la motivación.	28-32; 68-78	Requisito no específico de COP.

1. A efectos de este documento, cuando se habla de sociedades participadas, se refiere a “sociedades en las que se tiene participación”.

2. Activismo a través de la participación accionarial.

Indicadores GRI para el sector de los Servicios Financieros

Sección ambiental

Comentario sobre indicadores de medioambiente del G3 específicos para el sector de servicios financieros

Aspecto	Comentario	Página	Elemento COP y/o Principio Pacto Global
Emisiones, vertidos y residuos	Comentario sobre EN16 Las entidades financieras deberían calcular las emisiones de gases de efecto invernadero (GHG) resultantes de sus viajes de negocio, ya que esto representa uno de los principales impactos directos de las entidades financieras. Este cálculo debería: - Incluir los viajes en nombre de la compañía o el uso de la flota de la compañía. - Incluir el uso de servicios de mensajería.	84	Requisito no específico de COP.

Indicadores GRI para el sector de los Servicios Financieros

Sección social

Comentario sobre el enfoque de gestión laboral del G3 específico para el sector de los servicios financieros

Aspecto	Comentario	Página	Elemento COP y/o Principio Pacto Global
Salud y Seguridad Ocupacional	Comentario sobre el enfoque de Gestión Laboral Reportar sus políticas y prácticas con respecto a las amenazas y violencia en el lugar de trabajo para apoyar a los empleados, sus familias o a los miembros de la comunidad, por ej.: - Ataques y agresiones (verbales o físicas). - Atracos de bancos. - Como resultado de los requisitos de información jurídica en actividades criminales (ej. blanqueo o lavado de dinero, terrorismo).	49	Requisito no específico de COP.