

Reporte de Sustentabilidad 2014

Banco Itaú Chile



Introducción

Mensaje gerente general / 5
Acerca de este reporte / 6
Contexto / 8
Historia / 10

Nuestro Banco

Perfil Itaú Unibanco / 14
Perfil Itaú Chile / 15
Presencia Internacional / 16
Visión y cultura corporativa / 18
Áreas de negocios, productos y servicios / 20
Principales cifras / 22
Nuestra marca / 24
Reconocimientos, índices y rankings Itaú Unibanco / 26
Reconocimientos Itaú Chile / 27
Compromisos, alianzas, membresías / 28

Gobierno y Gestión de Riesgos

Gobierno corporativo / 31
Ética y transparencia / 37
Gestión de riesgos / 38
Prevención de delitos / 39
Política de riesgo socioambiental / 42

Modelo y Estrategia de Sustentabilidad

Estrategia para la sustentabilidad / 45
Estructura para la sustentabilidad / 46
Comité de Sustentabilidad / 47
Mapa estratégico / 48
Focos estratégicos / 48
Frentes facilitadores / 48
Historia de la sustentabilidad en Itaú / 49
Implementación focos 2014 / 51

Performance Sustentable

Desempeño social
 Diálogo con grupos de interés / 55
 Nuestros colaboradores / 56
 Nuestros clientes / 76
 Nuestros proveedores / 88
 Sociedad / 98
Desempeño económico / 106
Desempeño medioambiental / 112

Cumplimiento de metas

Cumplimiento de metas 2014 / 124
Metas 2015 / 126

Índice GRI

Índice GRI y Pacto Global / 127





Mensaje Gerente General

Es un placer presentar el cuarto informe de sustentabilidad de Itaú Chile y compartir con ustedes los avances que con trabajo, entusiasmo y compromiso hemos obtenido durante 2014.

Dentro del contexto general que caracterizó la evolución económica mundial en 2014, Chile cerró el año con un crecimiento del 1,9%, bajo el 4,2% de 2013. El sistema financiero reflejó en parte los efectos de la menor actividad, bajando la expansión de los créditos desde un 13,5% en 2013 a un 10,2% en 2014. Banco Itaú creció un 14,2%, lo que equivale a un 39% por sobre el crecimiento de la industria, logrando un 4,91% de participación de mercado. Durante 2014, Itaú Chile obtuvo el 1er. lugar en Calidad de Servicio Banca Personas; 1er. lugar en Calidad de Servicio Banca Empresas; 2do. lugar en Calidad de Servicio Hipotecario y Banco con menor índice de reclamos Sernac Financiero. Estos importantes resultados solo fueron posibles gracias a un equipo altamente comprometido y enfocado en la satisfacción de nuestros clientes y en la obtención de resultados sostenibles.

En un mundo altamente globalizado, las personas manejan cada vez más información, y las redes sociales juegan un importante papel en la democratización de las relaciones entre las organizaciones y sus clientes. Por ello, las empresas deben atender las demandas e inquietudes de las personas, cada vez más críticas y exigentes. En ese sentido, Itaú busca posicionarse como un agente de transformación que, con sus productos, servicios y contribuciones, debe mejorar la vida de las personas y el desarrollo de sus empresas. Es así como durante el 2014 continuamos con el auspicio y la ampliación del proyecto BikeSantiago, único sistema intercomunal público de arriendo de bicicletas de Santiago, iniciado en 2013. En 2014 se sumaron a Vitacura las comunas de Lo Barnechea y Providencia, y se comprometió la implementación de este sistema en 11 nuevas comunas. Así, gracias a esta alianza público-privada se instalaron 600 bicicletas, 60 estaciones y hubo 4.727 inscritos a diciembre de 2014, contribuyendo así a disminuir la congestión y contaminación, promoviendo un estilo de vida más saludable. En reconocimiento a este proyecto obtuvimos el 1er. lugar en la categoría Desarrollo y Prácticas Sustentables y el Gran Premio "Sustainable Marketing Award 2014" (SMA), entregado por la Asociación Nacional de Avisadores (ANDA).

En la misma línea, seguimos buscando la reducción de nuestra huella de carbono, con mediciones cada vez más completas, e implementando iniciativas para disminuir el consumo, como ahorro en iluminación y papel, entre otros. También reafirmamos nuestro compromiso con Pacto Global y Acción RSE, asumiendo nuevos desafíos y una mayor responsabilidad con nuestro medioambiente y las relaciones

laborales desde nuestra visión de negocio. Paralelamente, Itaú Chile está analizando y proyectando la implementación de un sistema de análisis del riesgo socioambiental, en concordancia con los Principios del Ecuador y alineado con los estándares de nuestra casa matriz.

En materia de educación financiera, uno de nuestros focos estratégicos, durante 2014 lanzamos una campaña digital interna sobre este tema para colaboradores, y se implementó una subsección de educación financiera en el sitio web del banco, donde se informa sobre el compromiso de Itaú en la materia. Adicionalmente, y con el objetivo de promover este foco de preocupación en niños y jóvenes, Fundación Itaú lanzó "Toma chocolate, crea tu futuro", la segunda temporada de la miniserie audiovisual "Toma chocolate, paga lo que debes", y continuó difundiendo la obra de teatro del mismo nombre en colegios del país. En forma complementaria, mantuvimos la alianza con el portal educativo de Fundación Chile (educarchile.cl), para fomentar la subsección "Economía para la Escuela".

Para dar forma a nuestro propósito de ser el banco líder en performance sustentable, fomentar localmente el desarrollo de nuestras iniciativas y formalizar el apoyo gerencial y la estructura de gobierno corporativo, durante 2014 se aprobó la Política de Sustentabilidad, siguiendo lineamientos entregados por la experiencia de casa matriz, que reafirma nuestro compromiso con el desarrollo sustentable. Junto a ello, se implementó un Comité de Sustentabilidad compuesto por miembros de la alta gerencia, que tiene como objetivo definir la orientación estratégica de la Política de Sustentabilidad de Itaú Chile y las líneas de actuación, integrando la sustentabilidad a las prácticas del negocio y a nuestra cultura organizacional. Además, este nuevo organismo aprobó la Estrategia de Sustentabilidad con sus focos, objetivos y acciones sugeridas.

Si bien 2014 fue un año fructífero, nos quedan muchos desafíos por cumplir. Estoy seguro de que estos mecanismos, junto a nuestro gran equipo humano, nos ayudarán a enfrentarlos y así podremos avanzar en la construcción de un banco cada vez más sustentable, con lo que nos convertiremos en verdaderos agentes de transformación, logrando generar valor compartido para todos nuestros grupos de interés y la sociedad en su totalidad.

Los invito a revisar este informe.

¡Buena lectura!

Boris Buvinic G.
Gerente General, Itaú Chile

Acerca de este reporte

El cuarto reporte de sustentabilidad de banco Itaú lo hemos desarrollado utilizando los lineamientos de la metodología del Global Reporting Initiative (GRI) en su última versión G4, además del Suplemento Sectorial para Servicios Financieros (FSSS), adoptando la opción de conformidad “Esencial”.

Responde también a los principios del Pacto Global. Abarca el período que va desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2014 y considera la información entregada por Itaú Chile y sus empresas relacionadas: Itaú Chile Corredora de Seguros Ltda.; Itaú Chile Administradora General de Fondos S.A. e Itaú Chile Corredor de Bolsa Ltda., todas las cuales forman parte de los Estados Financieros que anualmente informa el banco.

En esta oportunidad, por ser el primer ejercicio, no contamos con verificación externa. Para efectos de la información 2014, no se han producido reformulaciones y/o reexpresiones respecto de la información de 2013, en ninguna de las materias abordadas por este reporte.

Materialidad

La información contenida en este reporte responde a los aspectos determinados como materiales por cada unidad consultada, junto con la información derivada de las encuestas a nuestros grupos de interés, en un proceso que se indica en el siguiente diagrama de flujo:

1.

Identificación de Impactos

Se realizaron reuniones con las gerencias de Calidad, Operaciones y Tecnología, Proveedores, Legal, Gestión de Personas, Compliance y Fundación, completando un total de 30 ejecutivos entrevistados.

2.

Consulta a Grupos de Interés

Se recopiló y analizó la información levantada en los procesos de comunicación y consulta considerados en nuestro modelo de gestión, la encuesta “Hable Francamente” a colaboradores, con metodología del Great Place to Work, el programa Agenda Abierta para colaboradores y clientes y los sistemas de recepción de reclamos y sugerencias con que cuenta el banco.

3.

Revisión de Documentos GRI y Mejores Prácticas de la Industria

Se llevó a cabo un análisis pormenorizado de los nuevos lineamientos GRI G4, junto con el Suplemento Sectorial de Servicios Financieros, además de la revisión de reportes de sustentabilidad de otras compañías de la industria, en Chile y el extranjero.

4.

Análisis de Políticas y Procedimientos de banco Itaú

Se revisan las políticas vigentes y las actas de los comités de sustentabilidad, de RR.HH., del sindicato, reuniones de directorio y el material generado en la gestión 2014.

5.

Validación y Revisión

Junto con lo anterior, como etapa final del proceso, se validó la información recopilada y definida como material con los distintos gerentes de área y con el área de sustentabilidad de nuestra casa matriz en Brasil cuando correspondía a temas generales.



Determinación de los aspectos materiales

De las reuniones de trabajo con las distintas áreas y el análisis de la información, se desprendió una serie de temáticas relevantes para el banco, además de sus grupos de interés prioritarios. Estos aspectos materiales, de acuerdo con cada grupo de interés, son:

Accionistas:

- Gobierno corporativo
- Gestión de riesgos
- Ética y transparencia
- Anticorrupción
- Presencia en el mercado
- Contribución al desarrollo sustentable

Clientes:

- Seguridad de la información
- Productos, servicios y comunicación responsables
- Educación financiera
- Satisfacción de clientes
- Accesibilidad
- Buen trato

Colaboradores:

- Clima/*Engagement*
- Capacitación
- Rotación
- Desarrollo de carrera
- Calidad de vida
- Voluntariado corporativo
- Meritocracia

Sociedad

- Valor económico generado y distribuido
- Desarrollo sustentable
- Educación financiera
- Contribuciones a cultura, educación y desarrollo social

Proveedores

- Plazos de pago
- Proceso de selección, contratación y evaluación transparentes
- Cláusulas sustentables y de trabajo infantil

Medioambiente

- Inversiones responsables
- Huella de carbono
- Ecoeficiencia

Contexto global

En el escenario internacional, 2014 destaca la desaceleración de las economías emergentes, circunstancia que se reflejó, entre otros aspectos, con bajos precios en materias primas. También resalta en este tipo de mercados el efecto de los conflictos geopolíticos y las señales de un retiro más temprano del estímulo monetario por parte de Estados Unidos. En el grupo sobresale la economía china, aunque a mediados de 2014 sus débiles cifras de los dos últimos trimestres comenzaron a quedar atrás, consolidándose un crecimiento en torno a 7,5% para el resto del año.

En las economías desarrolladas, destacó un buen desempeño: Estados Unidos consolidó su recuperación, Japón recobró su dinamismo después de los efectos del alza del IVA y la Zona Euro continuó una positiva evolución, principalmente Reino Unido, aunque con un leve debilitamiento del crecimiento en Alemania.

Hacia mediados de año, las proyecciones hablaban de un incremento para los países desarrollados, un alza cercana a 2,1%, similar a lo estimado meses atrás. Para los países emergentes, en tanto, los pronósticos crecían hasta tasas similares a 4,6%, cifra menor al 6% proyectado a principios de 2013.

Ya en octubre se habló de que el crecimiento mundial permanecería en 3,3%, pronosticando un aumento a 3,8% en 2015. Meses después, el ajuste de las cifras fue a la baja, aun cuando se estima que la economía mundial mejore en forma marginal durante los próximos dos años. Según el informe de las Naciones Unidas "Situación y perspectivas de la economía mundial 2015", existen condiciones para que la economía mundial crezca 3,1% en 2015 y 3,3% en 2016, frente al crecimiento de 2,6% calculado en 2014.

Estados Unidos

consolidó su recuperación

Japón recobró su dinamismo después de los efectos del alza del IVA

Zona Euro continuó una positiva evolución, principalmente Reino Unido

Contexto nacional

De acuerdo con los datos estimados por Cepal, durante 2015, América Latina y el Caribe experimentarán un crecimiento promedio de 2,2%, índice inferior al proyectado para Chile, que registraría 3%.

Tales proyecciones provienen de lo sucedido en 2014, período en que Chile creció 1,9%, tal como se auguraba hacia fines del año.

Otros signos del período fueron una actividad y demanda interna desaceleradas de forma gradual, producto de la maduración del ciclo de inversiones y la evolución de las condiciones externas. La inversión, en tanto, se contrajo 6,1% y la demanda interna también continuó a la baja, no solo por la menor actividad inversionista, sino también por el menor dinamismo del consumo privado. Tal merma tuvo impacto en los ingresos tributarios, mientras se reajustó la composición del empleo en el mercado laboral en favor de trabajadores por cuenta propia, un fenómeno que

se acompañó por el menor crecimiento de la masa salarial real, en un contexto de inflación anual a junio superior a la meta definida por la autoridad monetaria.

Al terminar el año 2014, el crecimiento económico del país se calculaba en 2,3% (1,8% bajo el 4,1% de 2013). Asimismo, la caída registrada por el precio del cobre llevó a que el peso se depreciara hasta llegar a \$606 por dólar. Y en cuanto al sistema financiero, éste recibió las eventualidades del escenario global bajando la expansión de los créditos desde 13,3% en 2013, a 10,2% en 2014. Aunque los datos anteriores hablan con claridad de una desaceleración, en el mercado laboral, la tasa de desocupación mantuvo un moderado crecimiento: de 5,7% en diciembre de 2013, a 6% al cierre de 2014. La inflación también mostró signos positivos: terminó en 4,5%, por sobre el rango meta del Banco Central. Se trata de cifras que indican cómo el índice se acercó al rango de tolerancia, un contexto que permitió mantener la Tasa de Política Monetaria (TPM) en 5%, advirtiéndose que la consolidación de las tendencias podría requerir ajustes de esta tasa. Tal fue el caso y el año cerró en 3%.

Los buenos indicadores se debieron fundamentalmente a tres circunstancias: depreciación del peso, evolución del precio de los combustibles y crecimiento de los precios de los productos no transables.

En cuanto a la tasa de inversión, pese a bajar a un valor estimado de 24%, desde un 25,8% en 2013, este índice continuó representando una proporción elevada del producto, hecho que explica la mantención de los niveles de empleo, mencionados anteriormente.

Cabe destacar que el funcionamiento de la economía chilena fue destacado por la Heritage Foundation, que en su informe de 2014 ubicó al país en la séptima posición respecto de los sistemas más libres del mundo, contando factores como el tener un Estado de Derecho, un gobierno limitado, eficacia en los organismos reguladores y apertura de los mercados. La investigación resaltó que en el país hay posibilidades para los empresarios, para los que quieren invertir, para ahorrar dinero para el futuro y para que inversionistas extranjeros puedan poner su dinero sin riesgos.

1,9%, creció Chile en 2014

10,2% se expandió el crédito en el sistema financiero en 2014, 3,1% menos que en 2013.

6% fue la Tasa de Desempleo en Chile en 2014, 0,3% superior a la de 2013.

En este contexto, y a pesar de las eventualidades del mercado, Itaú Chile creció 14%, esto es, 39% por sobre el crecimiento de la industria, y su participación de mercado logró 4,91%, porcentaje que nos ubicó en el séptimo lugar dentro de los actores privados del sistema financiero del país, con un total de \$6.075.456 millones (US\$10.025 millones).

Nuestra cartera de crédito creció 14%, destacando el liderazgo de las operaciones vinculadas a la Banca Personas, con préstamos hipotecarios, donde hubo una expansión del 25,2%, en tanto los créditos comerciales crecieron cerca de un 12%.

Las utilidades de Itaú Chile también mostraron buenos índices en 2014: alcanzaron \$85.702 millones, igualando el nivel del período anterior. Nuestros ingresos operacionales netos crecieron 8%, cifra inferior a la expansión de 17,3% presentada en la industria, hecho que se explica por la estricta política llevada a cabo para Riesgos Financieros en un ambiente con inflación. El crecimiento logrado permitió ampliar nuestra estructura operacional y fue así como, entre otros, en 2014 se inauguraron cuatro nuevas sucursales y el número de colaboradores llegó a 2.516 (1% más que en 2013).

Historia Itaú

■ Nace banco Itaú en Brasil.

1924

■ Itaú comienza a operar en Chile.
■ Lanzamiento Fundación Itaú Chile.

2007

2008

■ Grupo brasileño Itaú compra BankBoston S.A.
■ Se constituye legalmente banco Itaú Chile.

■ Itaú se fusiona con Unibanco
■ Se lanza "Esencia de la Sustentabilidad", primera reflexión e intento de abordar de manera estratégica las temáticas propias de una visión sustentable,

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

- Desarrollo e implementación de encuesta cualitativa-cuantitativa sobre valores, que da como resultado Nuestra Manera de Hacer, el decálogo de valores corporativos.

- 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.
- Itaú Chile prepara su primer informe de sustentabilidad.

- Implementación Bike Santiago, sistema de arriendo de bicicletas para público general, auspiciado por Itaú Chile, que promueve la movilidad sustentable y una vida urbana más sana y amigable con el medioambiente.
- Se crea la subgerencia de Sustentabilidad, dependiente de la gerencia de Marketing y Sustentabilidad en la división Banca Comercial.
- 1er lugar en satisfacción de clientes según encuesta Servitest Banca Corporativa.

2009

2010

2011

2012

2013

- Lanzamiento del Mapa de Sustentabilidad y difusión de Nuestra Manera de Hacer.
- 1er Encuentro de líderes Itaú Unibanco.

- Itaú Chile obtiene el 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.



**Nuestro
Banco**



Perfil Holding Itaú Unibanco



Clientes

57

millones



Colaboradores

93.200



Valor Económico Generado

R\$ 53,2

mil millones

Inversión en proyectos sociales

R\$ 485,1

millones



Sucursales

4.100

en Brasil



Puntos de atención

32.900



Cajeros automáticos

27.900

Perfil Itaú Chile

Razón Social:	Banco Itaú Chile
Domicilio:	Avda. Apoquindo N° 3457, Las Condes, Santiago
R.U.T.:	76.645.030-K
Tipo de Sociedad:	Sociedad Anónima Bancaria
Teléfono:	22 686 0000
Casilla:	Casilla 1946, Santiago
Correo electrónico:	servicioalcliente@itau.cl
Dirección WEB:	www.itau.cl

Accionistas Itaú Chile:

	Acciones	% participación
Itaú Chile Holdings, Inc.	1.433.689	99,99993
Boris Alfredo Buvinic Guerovich	1	0,00007
Total acciones	1.433.690	100

Filiales y relacionadas

■ Itaú Chile Corredora de Seguros Ltda.	99,9*
■ Itaú Chile Administradora General de Fondos S.A.	99,99*
■ Itaú Chile Corredor de Bolsa Ltda.	99,98*
■ Redbanc S.A.	0,00158
■ Transbank S.A.	0,000002
■ Sociedad Interbancaria de Depósito y valor S.A.	5,4925
■ Combanc S.A.	2,84
■ Fundación Itaú Chile (sin fines de lucro)	

* Interés Minoritario: Boris Buvinic.



Total clientes
160.603



Colaboradores
2.563



Cajeros automáticos
72 propios y toda la
red Redbanc disponible



Sucursales
99 67 Santiago,
32 en regiones

2014

Valor económico creado

MM\$ **258.199**

2014


Valor económico distribuido

MM\$ **172.497**

2014

Total crédito entregado

MM\$ **6.180.981**



Presencia internacional en 20 países



Itaú en el mundo

América del Sur Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Paraguay, Uruguay

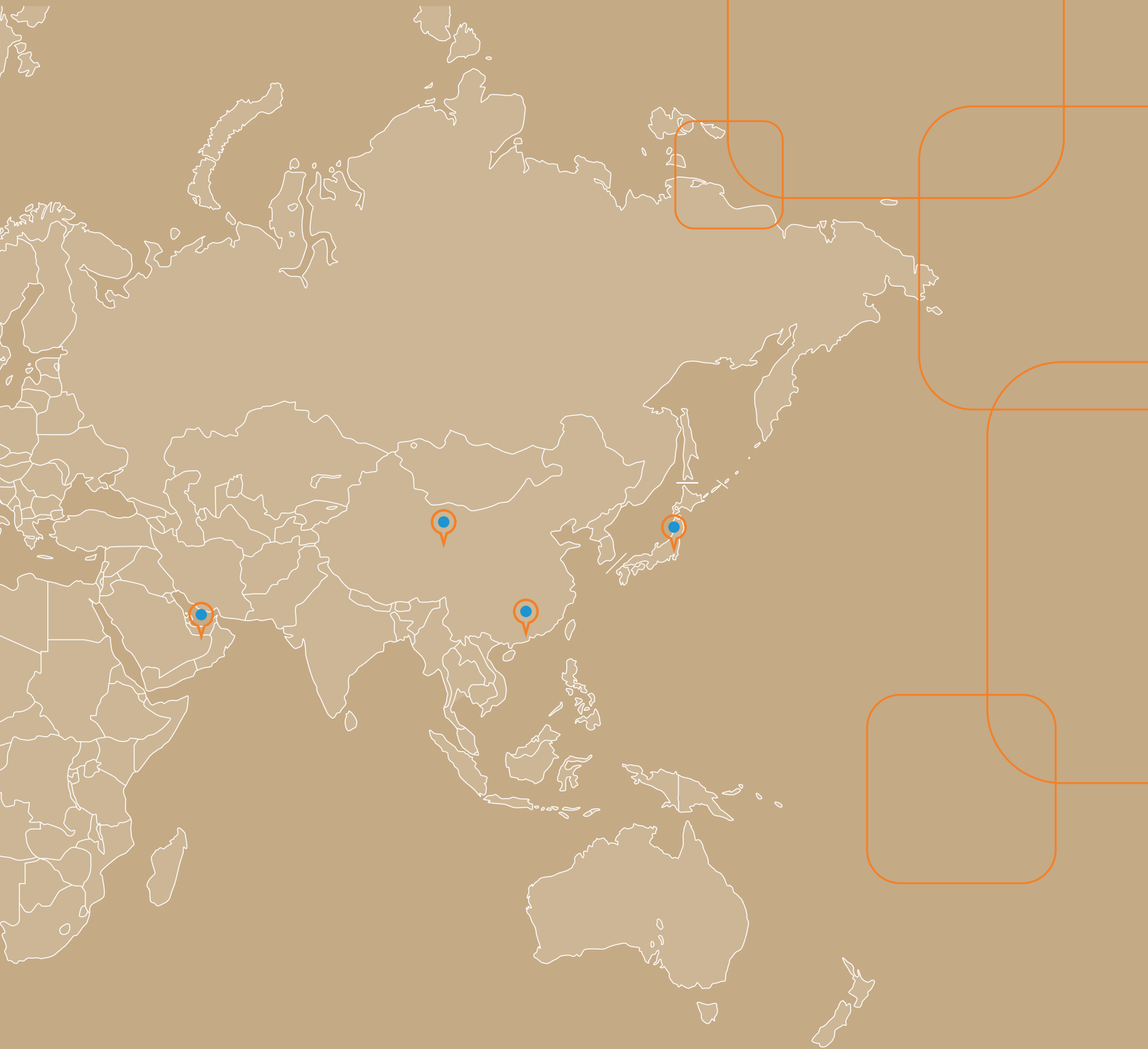
América Central Bahamas, Islas Caimán

América del Norte México, USA - Miami, New York

Europa Alemania, España, Francia, Inglaterra, Luxemburgo, Portugal, Suiza

Asia China, Hong Kong, Japón

Oriente Medio Emiratos Árabes Unidos



Itaú en Chile

Iquique - Antofagasta - Calama - Copiapó
La Serena - Viña del Mar - Los Andes
Reñaca - Valparaíso - Santiago - Rancagua
Curicó - Talca - Concepción - San Pedro de La Paz
Los Ángeles - Chillán - Temuco - Osorno
Valdivia - Puerto Montt - Punta Arenas



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.

Esta visión significa:

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

Nuestra Manera de Hacer



1. Todos por el cliente



6. Procesos al servicio de las personas



2. Pasión por la performance



7. Ágil y sencillo



3. Liderazgo ético y responsable



8. No al abuso de poder



4. Cracks que juegan para el equipo



9. Brillo en los ojos



5. Foco en la innovación e innovación con foco



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.

Áreas de negocios, productos y servicios

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 y multinacionales, con ventas superiores a US\$ 100 mil millones anuales.

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.

Áreas de negocio División Banca Comercial	Gerencia de Sucursales y Distribución Gerencia Banca Preferente Gerencia Banca Empresas Región Metropolitana Gerencia Banca Empresas y PYME Regiones Gerencia Banca Inmobiliaria y Construcción Gerencia de Productos y Calidad de Servicio Gerencia de Marketing y Sustentabilidad Banca PYME
División Banca Corporativa	Grandes conglomerados y corporaciones locales. Empresas multinacionales establecidas en Chile. Compañías financieras.
Tesorería	Asset Liability Management (LAM) banking Trading International Financial Institutions (IFI) & Funding Estudios Macroeconómicos
Áreas de apoyo Operaciones y Tecnología	Gerencia de Infraestructura y Tecnología Gerencia de Operaciones Gerencia de Servicios de Soporte Gerencia de Sistemas y Gestión del Cambio Gerencia de Seguridad Tecnológica y Seguridad Operativa Gerencia de Gestión de Proyectos Estratégicos y Desarrollo de Medios Electrónicos
Gestión de personas	Área de Performance y Meritocracia Área de Talento y Liderazgo Área de Cultura y Desarrollo Organizacional Área de Procesos y Control
Planificación y control financiero	Área de Control Financiero y Tributario Área proyectos Control Financiero Área de Planificación y Control de Gestión Área de Planificación Estratégica y Eficiencia Área Control de Pagos y Contabilidad
Riesgos Auditoría interna	Gerencia Crédito Banca Comercial Gerencia Crédito Banca Corporativa Gerencia Riesgo Financiero y de Crédito Gerencia Políticas y Monitoreo Gerencia Compliance Legal y Prevención del Lavado de Dinero (PLD)

Productos y servicios

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

Banca Personas	<ul style="list-style-type: none"> Cuenta corriente Tarjetas de crédito Créditos Inversiones Leasing Factoring Comercio exterior Cash management
Private Banking (*)	<ul style="list-style-type: none"> Wealth management Servicios bancarios Fusiones y adquisiciones Créditos estructurados Asset allocation Alternativas de inversión Asesoría en inversiones
Banca Empresas	<ul style="list-style-type: none"> Cuenta corriente Financiamiento Cash management Leasing Factoring Comercio exterior Inversiones Asesoría financiera Tesorería
Inversiones (**)	<ul style="list-style-type: none"> Fondos mutuos gestionados Fondos mutuos Fondos de inversión APV Acciones Simultáneas Moneda extranjera Pactos derivados Depósitos a plazo Asesoría financiera
Seguros (**)	<ul style="list-style-type: none"> Fraude Salud Protección full Empresas Vida & accidentes
Corporate Banking	<ul style="list-style-type: none"> Cuenta corriente Financiamiento Cash management Leasing Factoring Comercio exterior Inversiones Asesoría financiera Tesorería

(*) Bajo Gerencia General.

(**) Bajo División Banca Personas

Principales cifras 2014

\$85.702

Millones en utilidades

4,91%

Participación del mercado
de colocaciones

53,1%

Índice de eficiencia

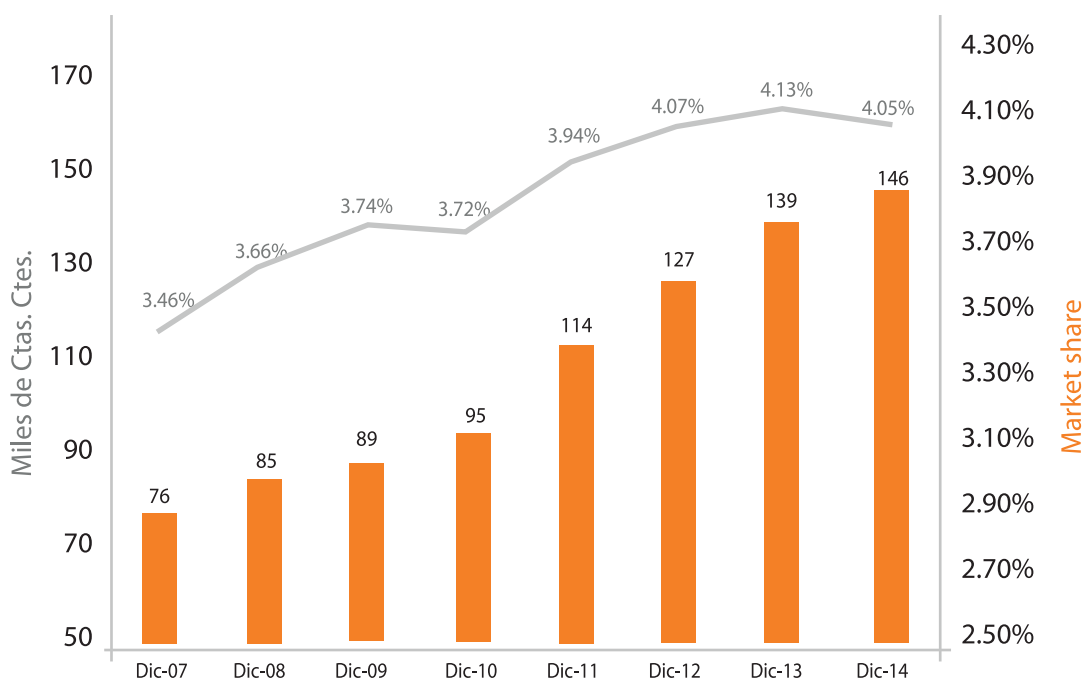
12%

Índice de solvencia

Colocaciones y depósitos

	Dic-13	Dic-14	Variación
Colocaciones Comerciales	3,697,487	4,136,776	11.9%
Colocaciones Vivienda	1,094,075	1,369,834	25.2%
Colocaciones Consumo	622,844	674,371	8.3%
Provisiones de Riesgo	(87,076)	(105,525)	21.2%
TOTAL	5,327,330	6,075,456	14.0%
Depósitos y otras obligaciones a la vista	753,316	884,786	17.5%
Depósitos a Plazo	3,643,314	3,935,367	8.0%
TOTAL	4,396,630	4,820,153	9.6%

Participación de mercado en cuentas corrientes (2007 -2014)



Asociación estratégica

“Transaction Agreement”:

Con fecha 29 de enero de 2014, banco Itaú Chile suscribió un Transaction Agreement con Inversiones CorpGroup Interhold Limitada, Inversiones Gasa Limitada (estas dos últimas, en conjunto “CorpGroup”), CorpBanca, Itaú-Unibanco Holding, S.A. (“Itaú-Unibanco”), en virtud del cual dichas partes acuerdan una asociación estratégica de sus operaciones en Chile y en Colombia, sujeta a la condición de que se obtengan previamente las autorizaciones de los reguladores correspondientes y de los accionistas de Corpbanca y de banco Itaú Chile.

Este acuerdo ha sido uno de los temas relevantes en las reuniones de directorio a lo largo de 2014.

Nuestra marca

Más que un símbolo gráfico, la marca Itaú refleja la calidad de nuestros productos y servicios, nuestra cultura, nuestros valores y la forma como buscamos la satisfacción de nuestros clientes.

Por esto, ponemos especial cuidado en las distintas piezas que publicamos, en las actividades que apoyamos y en las imágenes que se viralizan. Queremos ser un agente de cambio, que ofrece herramientas para transformar la vida de las personas y de la sociedad.

52 entre las 100 empresas más reputadas, Ranking Merco Empresas

47 entre las 100 empresas con mejores talentos, Ranking Merco Personas

Somos herramienta de transformación de las personas y la sociedad, a través de los productos y servicios que ofrecemos, como también de las iniciativas que impulsamos y de las cuales nos hacemos parte.

Es por ello que acompañamos a nuestros clientes en su crecimiento y desarrollo, facilitándoles y simplificando sus vidas. Les brindamos una experiencia en servicio, a través de una gestión de excelencia y distintos canales de atención, invitándolos a ver las dificultades como una oportunidad.

Nuestro aporte a la sociedad lo hacemos a través del apoyo a actividades culturales, como al Cirque du Soleil, y distintas iniciativas de educación financiera, a través de portales online y obras de teatro para escolares. Recientemente, además, y en el contexto del cambio climático, la eficiencia energética y el cuidado del medioambiente, banco Itaú ha desarrollado proyectos de movilidad urbana y conectividad vial a través de Bike, sistema de bicicletas públicas presentes en Brasil y Chile (Sao Paulo, Río y Santiago).

Estas directrices han significado un aumento en la reputación corporativa de Itaú Unibanco, que ocupó el 2º lugar en el Ranking Merco Empresas de Brasil del año 2014. En la división por sectores, Itaú Unibanco obtuvo el primer lugar en el área Bancos y Servicios Financieros.

Por su parte, Itaú Chile ocupó el lugar 52 entre las 100 empresas más reputadas, en la versión local de dicho ranking, descendiendo levemente con respecto al año anterior. A nivel de sector bancario y financiero mantuvimos el sexto lugar. Creemos que la alta exposición pública derivada del acuerdo de transacción Itaú-CorpBanca pudo afectar la percepción.

En 2014, Merco realizó por primera vez el Ranking Merco Personas Chile, dando a conocer un listado de empresas con los mejores talentos en el país, a fin de identificar las 100 mejores empresas para trabajar en Chile. En dicho ranking banco Itaú Chile obtuvo el lugar N° 47.

(*) 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 del ranking, visitar la sección Chile en www.merco.info/es.



Lo Barnechea se baja del auto



Bikesantiago llega a Lo Barnechea.
Uno de los sistemas de transporte urbano más sustentables
y modernos del mundo, hoy en una nueva comuna.

Inscríbete en bikesantiago.cl

Itaú sponsor oficial de Bikesantiago.



Un Proyecto de:



La entrega de los bienes y la prestación de servicios no bancarios ofrecidos son de exclusiva responsabilidad de Bcycle Latam SpA, no cabiéndole a Banco Itaú intervención alguna en su entrega o en la ulterior atención que ellos demanden.
Infórmese sobre la garantía estatal de los depósitos en su banco o en www.sbf.cl

Reconocimientos, índices y rankings Itaú Unibanco

15 años consecutivos en el índice Dow Jones de sustentabilidad

Somos el único banco latinoamericano presente desde el principio (1999) en el DJSI, que en su versión 2014/2015 incluye 319 empresas de 26 países de todos los continentes. En 2014 Itaú Unibanco se destacó en las categorías Política Contra Delitos/Medidas, Gestión de Marca y Estabilidad Financiera y Riesgo Sistémico.

Seleccionados en el Índice de Sustentabilidad Empresarial BM & FBOVESPA (ISE)

Somos parte del ISE desde 2005, año de su lanzamiento. La cartera del ISE está integrada por acciones de 38 empresas con mejor desempeño en todas las dimensiones de la sustentabilidad.

Índice Carbono Eficiente (ICO2)

Estamos presentes en este índice desde su creación en 2010. La Iniciativa de la BM & FBOVESPA y el Banco Nacional de Desarrollo Económico y Social (BNDES), tiene como objetivo alentar a los emisores de las acciones más negociadas a evaluar, promover y supervisar sus emisiones de GEI, contribuyendo con ello a una economía “baja en carbono”.

Guía Examen de Sostenibilidad

En 2014 fuimos reconocidos por segundo año consecutivo como la “Empresa Más Sostenible” del sector Instituciones Financieras, Bancos y Seguros en uno de los premios más importantes de sustentabilidad en Brasil.

Newsweek Green Ranking 2014

En 2014 conseguimos el puesto 19 entre las empresas más sustentables del mundo, según la encuesta del periódico Newsweek. Somos la primera empresa brasileña y la segunda entidad financiera del mundo que aparecerá en la lista hecha por la publicación estadounidense en colaboración con Corporate Knights capital.

IR Magazine Awards

Fuimos ganadores de la 10ª edición de los Premios de la revista IR, que reconoce la excelencia en la transparencia y la comunicación con los inversores. Hemos ganado premios en siete categorías, incluyendo el Gran Premio de mejores relaciones con inversores en general (Grande), la principal categoría de premio.

Premio Eco®

Patrocinado por la Cámara Americana de Comercio de Brasil (AmCham), el Premio Eco® reconoce a las empresas que adoptan prácticas socialmente responsables. En 2014 ganamos este premio en la categoría Estrategia, Liderazgo e Innovación para la Sostenibilidad (ELIS) en la categoría Grandes Empresas, por contar con un sistema de gestión de la sostenibilidad en las actividades y procesos diarios.

Compromisos y adhesiones voluntarias

Carbon Disclosure Program CDP www.cdp.net

Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol) www.ghgprotocolbrasil.com.br

ETHOS, Carta Empresarial por los Derechos Humanos y la Promoción del Trabajo Decente

Global Reporting Initiative (GRI)

Contribución Empresarial para la Promoción de una Economía Verde e Inclusiva (RIO+20)

Normas AA1000

Comité Internacional para Relatos Integrados (IIRC en inglés)

Principios del Ecuador

Principios para la Inversión Responsable (PRI)

Principios para la Sustentabilidad en Seguros (PSI)

United Nations Environmental Programme – Finance Initiative (UNEP FI)

Pacto Global

Pacto Nacional para Erradicar el Trabajo Esclavo



Reconocimientos Itaú Chile

Premio Morningstar

Itaú Chile Administradora General de Fondos fue premiada como la mejor Administradora de Renta Fija Chilena por Morningstar Awards 2014. Este premio se basa en el análisis riesgo retorno a 3 años, de todos nuestros fondos de renta fija.

Premios Salmón

Fondo Mutuo Itaú Select ganó el 3° lugar, en la categoría Fondo Deuda Menor 90 días Nacional. Fue recibido por Miguel Sarmiento, Portfolio Manager.

Fondo Mutuo Itaú Latam Corporate Bond Fund ganó el 2° lugar, en la categoría Fondo Deuda Mayor 365 días Internacional; recibió el premio Juan Pablo Araujo, Gerente de Renta Fija.

Fondo Mutuo Itaú National ganó el 2° lugar, en la categoría Fondo Accionario Nacional; recibió el premio Brian Chase, Gerente de Renta Variable.

Reconocimiento Corresponsables a Bike Santiago

En 2014, BikeSantiago fue reconocida como iniciativa finalista de los V Premios Corresponsables en la categoría Grandes Empresas (Fundación Corresponsables).

Nominación ALAS 20

La Agenda Líderes Sustentables 2020, ALAS 20, iniciativa latinoamericana que evalúa, califica y reconoce integralmente la excelencia en la divulgación pública de información sobre prácticas de desarrollo sustentable, gobierno corporativo e inversiones responsables de empresas e inversionistas en Chile, Colombia y Perú, nominó a la Administradora General de Fondos de Itaú en tres categorías relacionadas con sustentabilidad e inversión responsable.



ANDA Sustainable Marketing Award 2014 por BikeStgo

La Asociación Nacional de Avisadores, ANDA, nos otorgó el Gran Premio Sustainable Marketing Award 2014 y el 1er lugar en la categoría Desarrollo y Prácticas Sustentables, por nuestro proyecto BikeSantiago.

Compromisos, 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 fines 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.



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 2014 mantuvimos el reconocimiento.



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 contribuir al respecto 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.

Derechos humanos

Principio 1: Las organizaciones deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.
Principio 2: Las organizaciones deben asegurarse de no ser cómplices en la vulneración los derechos humanos.

Estándares laborales

Principio 3: Las organizaciones deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
Principio 4: Las organizaciones deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
Principio 5: Las organizaciones deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
Principio 6: Las organizaciones deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

Medioambiente

Principio 7: Las organizaciones deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
Principio 8: Las organizaciones deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
Principio 9: Las organizaciones deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Anticorrupción

Principio 10: Las organizaciones deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

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.



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.

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.

Gobierno corporativo

El gobierno corporativo de Banco Itaú Chile funciona como herramienta para sumar valor a la empresa y entregar seguridad a los clientes, accionistas y al mercado. Su gestión se caracteriza por las mejores prácticas del rubro, con especial hincapié en los aspectos éticos y la transparencia respecto de las relaciones con los diferentes grupos de interés.

En **2010** entró en vigencia la Ley de Gobierno Corporativo en Chile, con el ingreso del país a la OCDE.

La estructura de gobierno corporativo de Itaú incluye la fiscalización, supervisión y control de las filiales del banco. Desde **2011** se aplica un modelo certificado de Prevención de Delitos.

Gracias a nuestro gobierno podemos cumplir la visión institucional y trabajar por la construcción de vínculos fluidos con organismos reguladores. Mediante su labor profesional, podemos contar con la información que permite evaluar riesgos y oportunidades, factores clave para decidir de la mejor manera y seguir en el camino de la sustentabilidad de los negocios de la organización.

Banco Itaú Chile divide su capital en acciones, cuyos titulares tienen el control de la institución a través de la Junta de Accionistas.

Durante el año 2014, no existieron cambios de importancia en la propiedad, tampoco hubo disminuciones en la participación accionaria.

En el periodo se acordó y autorizó el aumento del capital del banco, de \$290.697.206.465 a \$720.105.506.465, del cual se encuentra suscrita y pagada la suma de \$344.569.206.465. El accionista Itaú Chile Holdings, Inc. suscribió y pagó 130.016 acciones de pago, de los aumentos realizados durante el año 2014, por la suma total de \$53.872.000.000.

Alta administración

La estructura organizacional de Itaú Chile está encabezada por un Directorio, organismo que entrega pautas y lineamientos de acción a través del Gerente General.

El Directorio es integrado por cinco miembros designados por los accionistas, en la Junta de Accionistas (Itaú Chile Holdings, Inc. y Boris Buvinic Guerovich), la cual se reúne y toma decisiones respecto de Itaú Chile. Los directores son elegidos para períodos de hasta tres años y, en conjunto, actúan como principal articulador del gobierno corporativo de banco Itaú Chile y de la gestión prudente de los riesgos.

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



Ricardo Villela. Presidente.
Brasileño



Marco Bonomi.
Brasileño



César Blaquier.
Argentino



Héctor Valdés *
Chileno



Nicolás Abovic.
Chileno

El Directorio de banco Itaú Chile destaca por el alto nivel profesional y valórico de sus integrantes.

El Manual de Gobierno Corporativo de la empresa establece que los directores deben ser personas de reconocida capacidad y trayectoria, profesionales que combinen sus habilidades, formación y experiencia para contribuir al correcto operar de la organización.

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) y luego en Banco de Inversiones 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) y Vicepresidente de Itaú (Holding Itaú Unibanco, no Itaú Chile) para Latinoamérica.

Marco Bonomi

Graduado en Economía de la FAAP, Fundación Armando Álvares Penteado-SP (1978), tiene 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 Blaquier

Licenciado en Administración de Empresas en la Universidad de Belgrano, es 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.

Nicolás Abovic

Licenciado en Ingeniería Comercial en la Universidad Adolfo Ibáñez, se ha desempeñado en cargos gerenciales dentro del sistema financiero nacional durante 27 años, con destacados posiciones gerenciales en Citibank; en BankBoston/ Bank of America, como Director Ejecutivo Banca Individual entre los años 2003 al 2007; Gerente División Comercial, entre los años 2007 al 2010; en Banco Itaú, como Gerente Divisiones Empresas, de 2010 a junio de 2013.

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.

*El director Sr. Renato Ramírez Fernández presentó su renuncia con fecha 26 de mayo de 2014, la cual fue aceptada a contar del día 28 de mayo de 2014, de acuerdo con lo señalado en la octogésima primera sesión ordinaria de Directorio de banco Itaú Chile y según fue informado como hecho esencial.

Héctor Valdés

Licenciado en Ingeniería Comercial con especialidad en Administración de Empresas (PUC). Ha desempeñado cargos gerenciales dentro del sistema financiero nacional desde hace 40 años. Destacando, entre otros, en Copec S.A. como Subgerente de Planificación y Subgerente de Finanzas (1970-1973); Banco Osorno S.A. como Gerente División de Finanzas (1976); en Citibank S.A. como Gerente División Grandes Empresas y como Gerente División Finanzas (1977); en Banco de Santiago S.A. como Gerente

Casa Matriz, Gerente División Créditos y Gerente División Comercial (1978-1984) y luego como Gerente General (1986 a 1998). Adicionalmente, ha participado como director, entre otros, de la sociedad Transbank S.A.; de Corpbanca y algunas filiales; de Banco Osorno; director de algunas filiales Banco Santiago; director Internacional de Mastercard para América Latina, y también fue Presidente del Comité de Gerente Generales de la Banca por varios años. Actualmente, es director de las sociedades Refax Chile S.A. y Colliers S.A.

Sesiones Directorio 2014

El Directorio sesiona ordinariamente una vez al mes, por lo que en 2014 se llevaron a cabo 12 sesiones ordinarias, donde se analizaron diversos temas y tomaron decisiones respecto de la organización, entre los cuales destacamos:

Temas relacionados con el proceso de integración con CorpBanca y posición competitiva de Itaú Chile.

Riesgo de Crédito, Mercado, Operacional, Auditoría, entre otros.

Seguimiento de iniciativas materia de sustentabilidad.

Elección Accionistas 2014

Ricardo Villela Marino	Itaú Chile Holdings, Inc. Boris Buvinic Guerovich	286.739
Marco C. Bonomi	Itaú Chile Holdings, Inc.	286.737,8
César Blaquier	Itaú Chile Holdings, Inc.	286.737,8
Nicolás Abovic Wiegand	Itaú Chile Holdings, Inc.	286.737,8
Héctor Valdés Ruiz	Itaú Chile Holdings, Inc.	286.737,8
		Total acciones 1.433.690

Participación Directores banco Itaú Chile en Comités

Comité de Auditoría

... Nicolás Abovic Wiegand, Presidente
... Héctor Valdés Ruiz

Comité de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo

... Nicolás Abovic Wiegand

Tareas del directorio

Las tareas del Directorio se enfocan en la maximización del valor de la empresa en el largo plazo, velando por el beneficio de los distintos grupos de interés del banco: accionistas, clientes, colaboradores, proveedores y sociedad en general. Es de esta forma que la institución asegura su viabilidad actual y futura, así como su competitividad, siempre operando de manera respetuosa de la legalidad vigente y en concordancia con los deberes éticos contenidos en el Código de Ética del banco.

Entre las funciones del Directorio está fomentar una cultura de rendición de cuentas. Esta obligación incluye las siguientes tareas:

- 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).
- Seguir el cumplimiento del plan estratégico mediante la presentación de los resultados del área de Control de Gestión. Este trabajo es labor de comités complementarios creados para cumplir el objetivo de informar periódicamente al Directorio cuando corresponda, según las normas legales, internas y/o por petición del Gerente General.
- Creación de comités según normas legales y lineamientos internos, que entregan información al Directorio cuando corresponda.
- Aprobación del Plan de Auditoría Anual.
- Entregar resultados de auditorías y seguimiento de las observaciones de éstas, así como revisiones de órganos reguladores.
- Resultados de la Gestión de Riesgos Operacionales, de Mercado, Crédito mensual y/o trimestral, según haya sido definido en el plan anual.
- Resultados de la Gestión de Capital según la política, resultados filiales y mediante estados financieros mensuales y trimestralmente.
- Revisión y seguimiento de Informe semestral del Encargado de Prevención de Delitos; 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.

Para el desarrollo de sus tareas, el Directorio recibe, a través de los comités y gerentes o ejecutivos respectivos, aquellos temas económicos, ambientales o sociales que pueden llegar a afectar la organización. Cada uno de los directores se responsabiliza por estudiar los antecedentes y la información que se les entrega, al mismo tiempo que se ocupa de concurrir a cada sesión adecuadamente preparado.

El Directorio sesiona mensualmente. De modo anual se somete a una Encuesta de Autoevaluación que abarca los siguientes tópicos: estructura del Directorio, dinámica de funcionamiento, evaluación de desempeño del Directorio, evaluación de desempeño de la administración y evaluación de riesgos.

Estructura ejecutiva

Boris Buvinic G. Gerente General

Ingeniero Comercial Universidad Católica de Valparaíso. Anteriormente se desempeñó como Director de Marketing y Ventas del Banco Santiago. Ingresó a BankBoston en mayo de 1997 como Gerente de Banca Retail. En 2003 asume la Gerencia General de Bank Boston Chile. En 2007 asume como Country Manager de Banco Itaú Chile. Boris Buvinic 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). 4 colaboradores son parte de esta gerencia.

Víctor Orellana A. Gerente división Banca Comercial

Ingeniero Comercial Universidad de Chile. MBA Universidad Adolfo Ibáñez. Se desempeñó como Gerente Área Inmobiliaria Regiones en Banco Santander. Ingresó a BankBoston en febrero de 2005 a la Gerencia de Empresas como Subgerente. En 2007 pasa a la Gerencia Sucursales como Gerente Distrito Regional. En 2010 asume como Gerente División Banca de Personas. En 2012 asume como Gerente División Banca Personas y Marketing. En 2013 asume como Gerente División Banca Comercial. 1.586 colaboradores son parte de esta gerencia.

Christian Tauber D. Gerente división Banca Corporativa

Ingeniero Comercial Pontificia Universidad Católica de Chile. Se desempeñó como director de Área Banca Empresas en BBVA. Ingresó a Banco Itaú Chile en octubre de 2007 como Gerente Corporate Banking, y a contar de 2011 asumió como Gerente División Banca Corporativa. 113 colaboradores son parte de esta gerencia.

Derek Sasoon S. Gerente división Tesorería

Biólogo de la University College London (1986-1989) MBA en Durham University Business School (1991-1992). Se desempeñó en Coopers and Lybrand, Hong Kong y Londres. Ingresó a BankBoston en diciembre de 1992 como analista de créditos. En 1995 asume como ejecutivo de Empresas. En 2004 es promovido a Gerente de Corporate. En 2007 asume como Gerente División Tesorería. 23 colaboradores son parte de esta gerencia.

Edgardo Chacc S. Gerente división Operación y Tecnología

Ingeniero Civil Eléctrico Universidad de Santiago de Chile. Se desempeñó como Gerente de Operaciones y Tecnología de Cencosud. Ingresó a BankBoston en mayo de 2005 como Gerente División Operaciones y Tecnología. 572 colaboradores son parte de esta gerencia.

Alberto Lungenstrass A. Gerente división Gestión de Personas

Psicólogo Pontificia Universidad Católica de Chile. Se desempeñó como Gerente de Banca Remota y Canales Transaccionales Alternativos en Citibank N.A. Chile. Ingresó a BankBoston en enero de 1997 como Gerente División Gestión de Personas. 34 colaboradores son parte de esta gerencia.

Camilo Morales R. Gerente división Planificación y Control Financiero

Ingeniero Comercial Universidad de Chile. Master of Arts University of Minnesota. Se desempeñó como Gerente de Planificación y Control de Gestión en Corpbanca. Ingresó a BankBoston en marzo de 2006 como Gerente División Planificación y Control Financiero. 54 colaboradores son parte de esta gerencia.

Jaime Leonart T. Gerente división Riesgo (CRO)

Ingeniero Comercial Universidad Católica de Valparaíso. MBA de la Universidad Adolfo Ibáñez. Se desempeñó en posiciones gerenciales en Feller Rateg BCI Asesoría Financiera S.A. Ingresó a Banco Itaú Chile en julio de 2007 como Gerente de Crédito Banca Corporativa (BBA). En 2012 asume como Gerente División Créditos. En 2013 asume como Gerente División Riesgos-CRO. 118 colaboradores son parte de esta gerencia.

Juan Ignacio Castro G. Gerente división Auditoría Interna

Contador Auditor de la Universidad de las Américas con un DPA y MBA de la Universidad Adolfo Ibáñez. Se desempeñó como Gerente de Riesgo y Gerente de Auditoría y Control Interno en ABN AMRO Bank. En 2008 ingresó a Banco Itaú Chile como Gerente División Auditoría Interna. 12 colaboradores son parte de esta gerencia.



Remuneraciones directorio y administración

Desde 2013, la norma del banco es que los directores reciban una remuneración de acuerdo con el desempeño de sus funciones y según su asistencia a las sesiones.

En total, las remuneraciones a los directores del banco en 2014 sumaron \$70.644.445.-

Las remuneraciones totales por conceptos de sueldos percibidas por los gerentes y principales ejecutivos del banco durante el ejercicio alcanzaron \$13.278 millones. Por otra parte, al 31 de diciembre de 2014 se cancelaron por concepto de indemnización por años de servicios \$780 millones.

Comités

De acuerdo con la legislación aplicable y las actuales normas de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) en nuestra empresa operan diversos comités, a los que se suman otras comisiones, cuya tarea es apoyar el cumplimiento de los planes estratégicos y participar en la toma de decisiones fundamentales. Los comités se forman por propuesta de la respectiva división, excepto los de Prevención de Lavado de Dinero (PLD) y Auditoría, que son obligatorios por ley.

Al 31 de diciembre de 2014, en el gobierno de banco Itaú Chile participan los siguientes comités:

Comités exigidos por SBIF

1. Comité de Prevención de Delitos
2. Comité de Auditoría

Otros Comités

3. Comité Gerencial de Dirección / Alta Dirección
4. Comité de Créditos
 - 4.1 Comité Superior de Créditos
 - 4.2 Comité de Empresa
 - 4.3 Comité de Segmento
 - 4.4 Comité Especial Mesa de Aprobación
 - 4.5 Comité de Crédito Banca Corporativa
5. Comité de Calidad y Transparencia de la Información
6. Comité de Precios
7. Comité de Gestión de Iniciativas e Innovación
8. Comité de Normalización
9. Comité de Cobranza – Banca Retail
10. Comité de Riesgo Operacional
11. Comité de Gerencia Operaciones y Tecnología
12. Comité ALCO
13. Comité de Gestión de Capital
14. Comité de Remuneraciones
15. Comité de Ética
16. Comité de Seguridad Tecnológica, Continuidad de Negocios y Gestión de Crisis
17. Comité de Monitoreo de Modelos de Provisiones
18. Comité de Reclasificaciones SBIF
19. Comité de Monitoreo – División Empresas
20. Comité de Suitability
21. Comité de Aprobación de Productos
22. Comité de Sustentabilidad
23. Comité de Monitoreo Especial – Casos Excepcionales

* Más detalles respecto del funcionamiento de los comités y sus alcances en la Memoria Anual 2014 de banco Itaú Chile.

Ética y transparencia

En enero de 2011 se constituyó el comité de ética de banco Itaú Chile, alineándose con las actividades vinculadas a la ética que promueve Itaú Unibanco.

Este comité lo integran el gerente general, los ejecutivos que le reportan directamente y el gerente de Compliance. En conjunto, el equipo

aborda la discusión sobre tópicos diversos, noticias y acontecimientos internos y externos relacionados con la ética; la creación, actualización, consulta e interpretación de los textos referentes a políticas y procedimientos también vinculados con la ética; además de la resolución de conflictos éticos sucedidos en la organización y en la relación con *stakeholders*.

El cumplimiento de todas estas funciones se garantiza con la reunión cuatrimestral del comité, debiendo sesionar, por lo menos, una vez cada seis meses.

Código de Ética

En la estructura de gobierno de Itaú Chile existe un fuerte compromiso con las buenas prácticas para asegurar una conducta ética y transparente. Se manifiesta directamente en nuestro código de ética, el que tiene como Misión **“Promover una conducta basada en las directrices que Itaú considera adecuadas y necesarias, a través de la orientación, enseñanza y disciplina”**. Este código cuenta con cuatro principios:

Principio de Identidad:

Responsabilidad social corporativa.
Cumplimiento normas, leyes y reglamentos.
Relaciones laborales sin discriminación.

Principio de Buena Fe:

Generar confianza a través del diálogo, reconocimiento, apoyo, siempre haciendo lo que profesamos,

Principio de Interdependencia:

Cooperación mutua con Stakeholders.
Respeto, libertad de elección, información clara.

Principio de Excelencia:

Conductas que protejan nuestra dignidad e inspiren confianza: no discriminar, no transmitir rumores ni insidias, reconocer errores y aprender de ellos, etc.

Asistencia al curso formativo de Código de Ética

	Cantidad	%
Aprobados	2.485	94.96
Pendientes	132	5.04
<hr/>		
Total	2.617	100

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 hacia materias de ética, anticorrupción y derechos humanos.

29.892

horas de formación en curso
de Código de Ética

Gestión de riesgos

La exposición al riesgo de banco Itaú Chile es supervisada por el Directorio de la organización, entidad que también se encarga de establecer la forma en que la empresa se debe manejar ante esas situaciones de alerta.

Para tal labor funcionan comités pendientes de monitorear y evaluar las actividades de riesgo, por ejemplo, Comité de Riesgo Operacional y Comité de Prevención de Lavado de Activos y de Financiamiento del Terrorismo.

En la estructura de la administración tenemos, además, un área especial: División de Riesgos. Esta fue reestructurada con la unificación de las divisiones de Créditos y Riesgos, su objetivo es consolidar la visión de las fuentes de exposición que el banco enfrenta, tarea que hace por medio de la acción coordinada de las distintas áreas técnicas. Así,

la División cumple dos roles críticos en la gestión de banco Itaú Chile.

El primero es participar activamente en la admisión crediticia de la institución, siendo pieza clave en el análisis y decisión, definición de políticas, monitoreo y cobranza. Lo hace a través de las gerencias de Crédito de Banca Corporativa, Comercial y de Cobranza.

En segundo lugar, realiza funciones de control de riesgos: Riesgo operacional, Riesgo financiero, compliance y control de riesgo de crédito.

Junto a todo lo anterior, el banco cuenta con un oficial de Cumplimiento para temas de Prevención del Lavado de Dinero (PLD), se realizan capacitaciones regulares para los colaboradores, se impulsan las políticas “Conoce a tu Cliente” (KYC) e “Identificación del Cliente” (CIP), junto con monitoreos y reportes de operaciones sospechosas.

Funciones de control de riesgo

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 y modelaje.

Riesgo operacional y cumplimiento

Identificación y control de riesgos en 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 representación de la institución en estas materias.

Prevención de lavado de dinero

Actividad proactiva de medidas de control y monitoreo, que eviten y contengan la exposición de banco Itaú Chile en casos donde sus servicios sean utilizados con fines ilícitos o con fondos provenientes de este tipo de ilegalidades.

Prevención de delitos

El Programa de Cumplimiento de las Normas de Prevención del Lavado de Dinero (PLD) de Itaú Chile incluye un manual con las herramientas esenciales para detectar operaciones sospechosas y prevenir aquellas que puedan llegar a constituir “blanqueo o lavado de dinero” o “financiamiento del terrorismo”, a través de servicios o productos que nuestro banco, filiales y empresas relacionadas presten a los clientes.

Lo anterior se complementa con políticas corporativas que garantizan la seguridad de la información (HF-18), labores para prevenir lavado de activos, política de proveedores y procedimientos con clientes, entre otros. Se trata de documentos disponibles en nuestra Intranet, de manera tal que todos los colaboradores de la organización puedan hacer uso de éstos.

El área de PLD revisa un promedio aproximado de 13.000 alertas anuales. Luego de un primer análisis, pasan a investigación superior aquellas correspondientes a clientes con movimientos inusuales o carentes de justificación de acuerdo a su perfil. Como resultado de estas investigaciones, el Oficial de Cumplimiento presenta al Comité de PLD los casos en que persiste la inusualidad, siendo dicha entidad quien determina las acciones pertinentes, esto es: reportar, no reportar, cerrar productos, monitoreo especial, entre otros.

El origen de las alertas por investigaciones superiores puede corresponder a monitoreo de transacciones, denuncias internas, prensa, oficios recibidos de la UAF y proceso de revisión KYC (Debida Diligencia Mejorada a clientes de alto riesgo).

Casos de conflicto de interés

Producto de la naturaleza de las operaciones de Itaú Chile, nuestra institución tiene el deber de trabajar de manera especialmente cuidadosa. De esta forma, ya sea que se trate de créditos, inversiones, prestaciones de servicios u otro procedimiento en el que algún director, ejecutivo o accionista, y personas relacionadas, pueda tener un interés personal, las operaciones que realizamos solamente pueden tener lugar en condiciones de mercado, siempre y cuando se establezca que no existe conflicto de interés.

Estos principios están descritos en el Manual de Gobierno Corporativo y se dan a conocer a los clientes,

explicando que el banco no podrá realizar operaciones en perjuicio de los intereses de sus clientes. Así, 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. Asimismo, es obligación de los supervisores, jefes o encargados, resolver los conflictos de interés identificados al interior de sus respectivas unidades o áreas del banco. Si se declarase incompetente para solucionar el problema, la resolución será realizada por el gerente general o por quien este designe. Finalmente, los responsables de zanjar la problemática deberán atender exclusivamente la mejor conveniencia de los clientes afectados.

Política “Conoce a tu cliente”

Esta política, también denominada KYC por su sigla en inglés, tiene como principal objetivo identificar a los clientes y analizar sus actividades, la documentación contable, financiera y legal, según su relación con el banco. Los principios generales de esta política son:

■ Asegurar

Tomar medidas razonables para garantizar la verdadera identidad de todos los clientes de banco Itaú Chile, sus filiales y empresas relacionadas.

■ No aceptar

No recibir fondos, conceder préstamos ni ejecutar negocios con clientes cuyos recursos –se crea– provienen de actividades ilícitas y/o criminales.

■ No ignorar

No desconocer indicaciones que supongan fondos provenientes de actividades criminales o derivadas del lavado de dinero. Al detectarlas, se deben tomar medidas de acuerdo con las leyes y la normativa aplicable a cada caso.

■ Evitar

Se debe evitar la asistencia a clientes que pretenden eludir las leyes a través de la entrega de información falsa, alterada o incompleta.

■ Cooperar

Se debe prestar total colaboración con las autoridades regulatorias hasta donde la ley lo permita.

■ Reportar

Se deberá informar cada vez que se detecten operaciones sospechosas, de acuerdo con las leyes aplicables.

Casos de desvíos éticos

En caso de desvíos éticos, el Código de Ética de Itaú Chile señala que éstos se comunican por dos tipos de canales de comunicación

■ Casilla de voz Banco Itaú Chile

■ Casilla de correo electrónico (codigodeeticachile@itau.cl)

Las denuncias se manejan de manera confidencial, asegurando el anonimato del denunciante.

El denunciante debe entregar todos los antecedentes que ameriten y permitan una investigación.

La solución se rige por el siguiente protocolo:

1. Denuncia
2. Análisis
3. Resolución

La denuncia la recibe el gerente de División Gestión de Personas, responsable de Ética Corporativa del banco.

La analiza el gerente de Compliance, de Gestión de Personas, de Riesgo y de la división involucrada. Resuelve el Comité de Ética.

Coordinación con Casa Matriz

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, incluidos los provenientes de Brasil, e informen a la Comisión Superior de Ética.

El canal “Comité de Auditoría” actúa en todas las Unidades Internacionales. De esta manera, toda situación de desvío de conducta en administradores y cualquier sospecha y denuncia de incumplimiento legal o reglamentario, de fraudes y errores en controles internos, en actividades de contabilidad y auditoría, deben informarse oportunamente por correo electrónico a la casilla del Comité de Auditoría en Brasil:

comite.auditoria@itau-unibanco.com.br

Ley 20.393

Conforme a la Ley 20.393, banco Itaú Chile cumple con la certificación de este modelo, reforzando así el compromiso de trabajar con las mejores prácticas de gobierno corporativo. Se incluyen, así, actividades de capacitación y de control acerca de procesos y actividades vinculadas al negocio que, potencialmente, presentan riesgos de comisión de los delitos señalados en la ley señalada: lavado de activos, financiamiento al terrorismo y cohecho a funcionario público nacional o extranjero.

Durante el año 2014,

81

alertas por investigaciones superiores

14

alerta se originaron por una denuncia interna y

37

reportes de operación sospechosa

2

alertas se originaron por los procesos de revisión de KYC.

Clasificación de riesgo Itaú

Este ordenamiento corresponde a indicadores otorgados por empresas especializadas en materias de control de riesgos. Los indicadores señalan:

AA: seguridad muy alta.

AA+ y AA-: grado de inversión o especulación asignado al país donde se opera. Señalan la solvencia general de una entidad financiera y sugieren un mercado con buen desempeño para efecto de las inversiones.

Nivel 1+: representa una alta capacidad de solvencia para los instrumentos a que refiere.

Banco Itaú Chile mantiene la clasificación de riesgo internacional realizada por Moody's Investor

Services, posicionándose en nivel A3, el nivel más alto de todas las unidades del conglomerado Itaú Unibanco.

Con esta clasificación se evidencian la correcta gestión de riesgos desarrollada por la empresa y el servicio de excelencia entregado a los clientes. Se trata, a la vez, de una performance que permite acceder a los mercados internacionales para obtener nuevas fuentes de financiamiento.

Para información más detallada respecto de la administración de riesgos y factores de riesgo, revisar Memoria Anual 2014.

Índice de clasificación de riesgo 2014

Durante 2014, banco Itaú Chile mantuvo las clasificaciones de riesgo de 2013, según las clasificadoras Feller Rate y Fitch Ratings, y mejoró la clasificación de algunos Fondos Mutuos Administrados por Itaú Chile Administradora General de Fondos.

Instrumentos	Fitch	Feller	Moody's
Depósitos Corto Plazo	N1+	N1+	-
Depósitos Largo Plazo	AA	AA	A3
Letras Hipotecarias	AA	AA	-
Bonos Corrientes	AA	AA	-
Bonos Subordinados	A+	AA-	-
Tendencia/Perspectiva	Estable	Estable	Estable
Posición Financiera	-	-	C-
Solvencia	-	AA	-

Política de riesgo socioambiental

Hemos señalado que la gestión de riesgos es un instrumento esencial para nuestra organización, en tanto permite el eficiente uso de recursos, la mejor selección de oportunidades y la maximización de la creación de valor en el largo plazo para todos nuestros grupos de interés. En ese sentido, aplicar el Principio de Precaución es clave en el mapeo de eventos y tendencias internos o externos que puedan representar riesgo económico, ambiental y/o social. A los procedimientos para la prevención del lavado de dinero, la identificación de los clientes, la ética en los negocios, se suma un Procedimiento para Informaciones Corporativas y Marketing, medidas de bloqueo preventivo de tarjetas bancarias con sospecha de fraude y la Política de Riesgo Socioambiental, cuyo

objetivo es definir lineamientos para la gestión del riesgo socioambiental en las operaciones de crédito vinculadas a los segmentos de Empresas e Inmobiliarias y Constructoras con inversiones iguales o superiores a US 200 M, la cual está a cargo de la Gerencia de Crédito de Banca Comercial.

La Política de Riesgo Socioambiental da cuenta de nuestra forma de implementar el Principio de Precaución vigente en estas materias. En esta política se señalan las siguientes actividades prohibidas y restringidas:

Actividades prohibidas

Banco Itaú Chile no otorgará créditos a empresas:

- Relacionadas con actividades que incentiven la prostitución.
- Que utilicen mano de obra infantil, en desacuerdo con la legislación.
- Que utilicen mano de obra en condiciones análogas a la de esclavitud, conforme a la definición de la OIT.

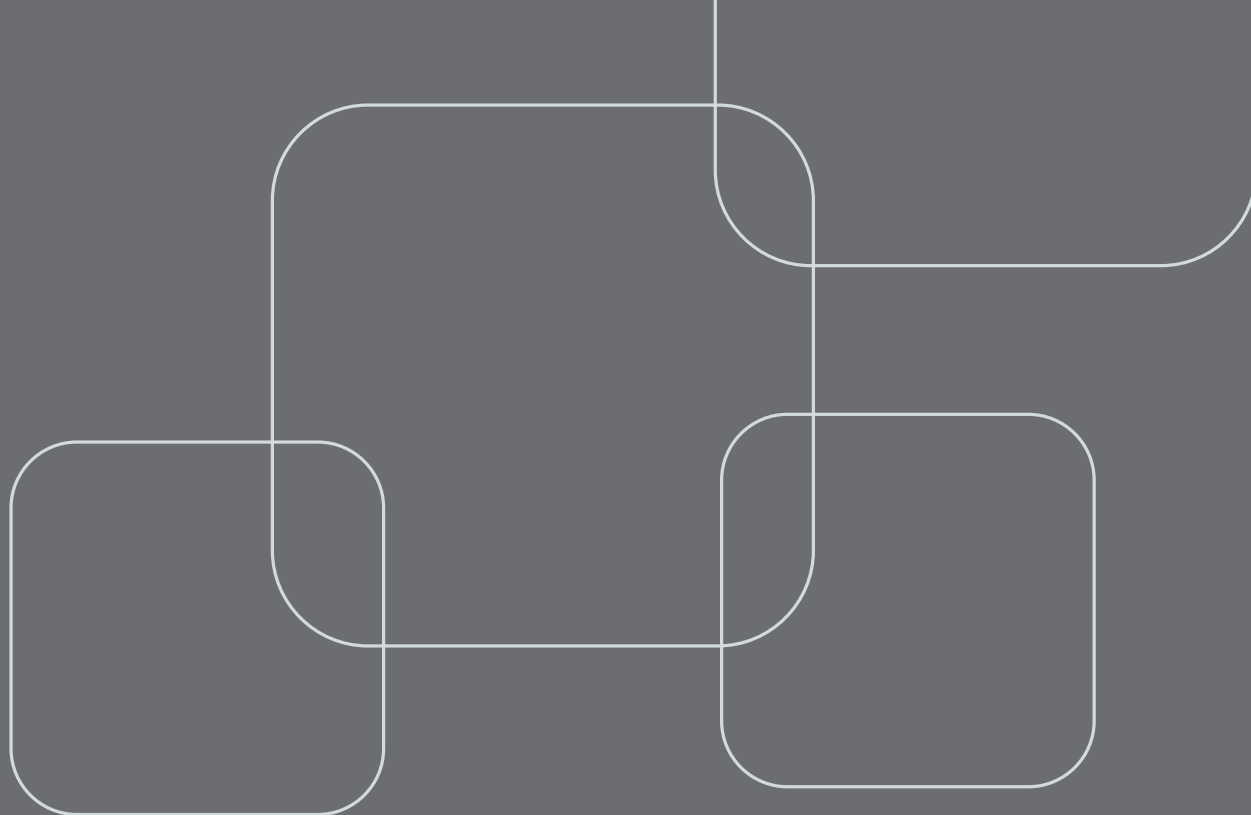
Actividades restringidas

Producto de su mayor riesgo potencial en materias socioambientales, estableciendo como alzada mínima, inicialmente, a la máxima instancia de crédito local (Comité Superior de Crédito), son operaciones con carácter restringido:

- 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.

Políticas y procedimientos aprobados y/o actualizados durante 2014:

Política de Sustentabilidad	Fecha de aprobación 27 de enero de 2014	Política Autorización Sobregiros en Cuenta Corriente	Fecha de aprobación 28 de mayo de 2014
Manual Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo	27 de enero de 2014	Criterios de Cura Retail	30 de junio de 2014
Política Corporativa Comunicaciones Internas Banco Itaú Chile y Filiales	27 de enero de 2014	Riesgo de Crédito/ Comité de Modelos	28 de julio de 2014
Política Gestión de Performance	27 de enero de 2014	Sustitución por Aavales/ Comité de Modelos Grupales	28 de julio de 2014
Política de Habitualidad	27 de enero de 2014	Políticas Corporativas HF	28 de julio de 2014
Política de Inversiones Financieras para Empresas Filiales	24 de febrero de 2014	Manual de Políticas y Procedimientos KYC y PLD	28 de julio de 2014
Política de Derivados	24 de febrero de 2014	Procedimiento Debida Diligencia Mejorada (EDD) para Clientes de Alto Riesgo	28 de julio de 2014
Política de Créditos Personas Naturales (Manual Corporativo de Riesgos cap. 28)	24 de febrero de 2014	Manual de Procedimientos UIF	28 de julio de 2014
Política Parametría Clasificación Individual (Manual Corporativo de Riesgos cap. 6.3.0)	24 de febrero de 2014	Políticas Banca Comercial	28 de julio de 2014
Riesgo de Crédito Banca Corporativa (Manual Corporativo de Riesgos cap. 3.1.0)	24 de febrero de 2014	Política Local de Auditoría Interna	28 de julio de 2014
Política de Reclutamiento y Selección	26 de marzo de 2014	Manual Corporativo de Riesgo	25 de agosto de 2014
Política Donaciones	26 de marzo de 2014	Manual de Manejo de Información de Interés para el Mercado	25 de agosto de 2014
Política de Registro de Contabilizaciones Manuales	26 de marzo de 2014	Política de Adquisiciones y Pagos a Proveedores	25 de agosto de 2014
Políticas de Riesgo Financiero	26 de marzo de 2014	Política de Inversiones Financieras para Empresas Filiales	25 de agosto de 2014
Manual de Gobiernos Corporativos	26 de marzo de 2014	Código de Ética	29 de septiembre de 2014
Política Riesgo País	28 de abril de 2014	Política Gestión de Capital	29 de septiembre de 2014
Política de Donaciones (ratificación)	28 de abril de 2014	Política de Inversiones Financieras Banco Itaú Chile y Filiales	29 de septiembre de 2014
Política Sectorial Inversiones Personales de Tesorería	28 de abril de 2014	Política de Divulgación de Comisiones en Productos y Servicios Banco Itaú Chile y Filiales	29 de septiembre de 2014
Política Gestión de Brokers Tesorería	28 de abril de 2014	Política Banca Retail	29 de septiembre de 2014
Política Sectorial de Contratación de Negocios de la Tesorería y Áreas Afines	28 de abril de 2014	Políticas de Riesgo Financiero	29 de septiembre de 2014
Manual de Gobiernos Corporativos	28 de abril de 2014	Política Riesgo País	20 de octubre de 2014
Políticas Sectoriales HF-17 y HF-18	28 de abril de 2014	Políticas de Riesgo Financiero	20 de octubre de 2014
Política de Suitability para Productos Derivados	28 de mayo de 2014	Política de Remuneraciones	24 de noviembre de 2014
Política de Adquisiciones y Pagos a Proveedores	28 de mayo de 2014	Política FTP	24 de noviembre de 2014
Política de Externalización de Servicios	28 de mayo de 2014	Políticas Riesgo Financiero (NT)	24 de noviembre de 2014
Política de Gobiernos Corporativos de Filiales	28 de mayo de 2014	Manual KYC, PLD, FT	24 de noviembre de 2014
Política Contable y de Información Financiera	28 de mayo de 2014	Manual de Gobiernos Corporativos	19 de diciembre de 2014
Política de Alzada Banca Empresas e Inmobiliario & Construcción	28 de mayo de 2014	Política de Riesgo Socioambiental	19 de diciembre de 2014
		Manual KYC, PLD, FT	19 de diciembre de 2014
		Manual de Actividades de la Unidad de Inteligencia Financiera (UIF)	19 de diciembre de 2014
		Manual de Prevención de Delitos Sancionados por Ley N° 20.393	19 de diciembre de 2014
		Manual de Políticas y Procedimientos de Prevención del Delito de Cohecho	19 de diciembre de 2014
		Procedimientos DD	19 de diciembre de 2014



Modelo de Sustentabilidad



Nuestra estrategia de sustentabilidad

Entendiendo la sustentabilidad como el hecho de satisfacer las necesidades actuales sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer sus propios requerimientos, en banco Itaú Chile hemos definido que una performance sustentable se caracteriza por generar valor compartido para colaboradores, clientes, accionistas y la sociedad entera, garantizando la continuidad del negocio.

En la relación con nuestros grupos de interés buscamos:

Sociedad

Diálogo permanente para entender las expectativas.

Alianza para el desarrollo de las personas, la sociedad y el país.

Ser agentes de transformación.

Inversores

Relación a largo plazo.

Resultados financieros.

Creación de valor sostenible.

Clientes

Equilibrio de la relación.

Soluciones financieras acordes con el ciclo de vida del cliente.

Transparencia.

Educación financiera.

Fidelización.

Integración de criterios socioambientales
y de evaluación de riesgo y diseño de productos.

Colaboradores

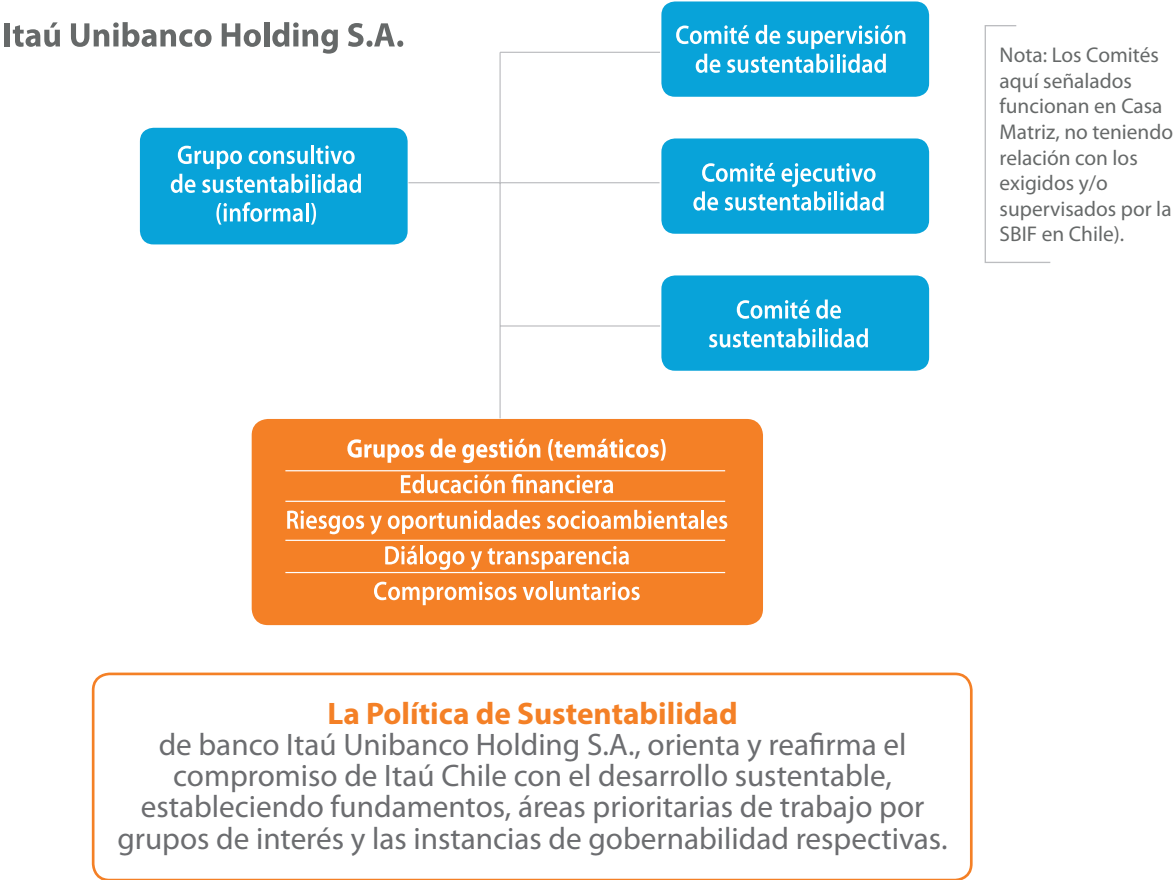
Desarrollo de las personas.

Incentivos.

Meritocracia.

Cultura y clima organizacional.

Estructura organizacional para la sustentabilidad



Comité de Sustentabilidad Itaú Chile

Contamos con un gobierno corporativo y una organización acorde con los desafíos que plantean las metas de sustentabilidad. En el fortalecimiento de esta estructura se creó, en 2014, el Comité de Sustentabilidad, integrado por las principales gerencias relacionadas con el logro de los objetivos estratégicos de banco Itaú.

Objetivos

Definir la orientación estratégica de la Política de Sustentabilidad y definir estrategias de actuación de banco Itaú Chile, integrando la sustentabilidad a las prácticas del negocio y a la cultura organizacional y promoviendo innovaciones, revisiones y adecuaciones en los negocios en base a los conceptos de sustentabilidad.

Funciones

El Comité tiene las siguientes funciones:

1. Aprobar cualquier modificación a la Política de Sustentabilidad de banco Itaú Chile, con el objeto de presentarla al Directorio para su aprobación definitiva.
2. Acompañar e incentivar la implementación de la Política de Sustentabilidad y de las prácticas relacionadas en el banco en general y específicamente en sus áreas respectivas.
3. Definir los focos de la estrategia de sustentabilidad y los principales proyectos a implementar, en concordancia con la Política de Sustentabilidad.
4. Dirimir cualquier incompatibilidad, inconsistencia, duda, divergencia en la aplicación de esta Política de Sustentabilidad identificada por cualquier área de banco Itaú Chile.

En caso de considerarlo necesario, establecer subcomités en torno a temas o proyectos específicos de sustentabilidad que requieran una coordinación inter-área en forma prolongada.

Para tal efecto, cada gerente integrante designará al menos un gestor responsable por área como coordinador de sustentabilidad, el cual será responsable de cooperar con el área de sustentabilidad en cada una de las responsabilidades definidas en la política respectiva.



Integrantes

Miembros permanentes

Gerente General
Gerente Marketing y Sustentabilidad
Gerente Legal y Prevención de Lavado de Dinero
Gerente Compliance y Riesgo Operacional
Gerente División Gestión de Personas
Gerente División Operaciones y Tecnología

Gerente División Riesgos – CRO

Gerente División Planificación y Control Financiero
Gerente División Banca Comercial
Gerente División Banca Corporativa (BBA)

Gerente División Tesorería
Gerente de Sucursales
Gerente Auditoría Interna
Gerente Banca Directa y Calidad

Presidente

Gerente General

Secretario

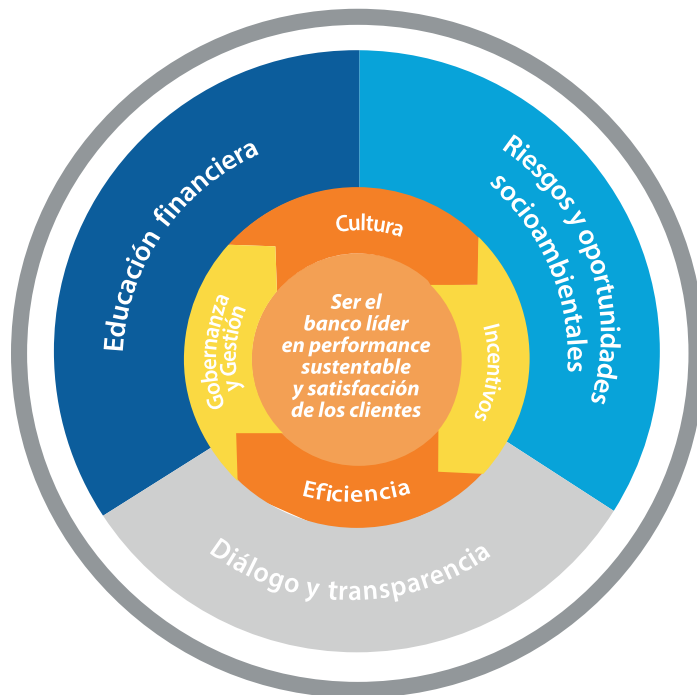
Gerente Marketing y Sustentabilidad

Frecuencia

El Comité sesionará al menos tres veces al año, pudiendo convocarse a reuniones extraordinarias en caso de ser necesario.

Mapa estratégico

Contiene el lineamiento general de los temas clave en aspectos de sustentabilidad dentro del banco. Incluye tres focos estratégicos y cuatro frentes facilitadores. Asimismo, funciona como ‘tablero de gestión’ y permite incorporar los valores sustentables en la toma de decisiones. Todo esto ajusta las operaciones de la institución para crecer sustentablemente, reducir los riesgos e impulsar ventajas competitivas.



Focos estratégicos

Educación financiera:

Entrega conocimientos y soluciones financieras adecuadas a las personas, ayudando a que particulares y empresas tengan una relación saludable con el dinero.

Riesgos y oportunidades socioambientales:

Es la búsqueda de oportunidades de negocios y gestión social y ambiental, contemplando las tendencias presentes en el mercado, las regulaciones y las demandas de clientes y de la sociedad en su totalidad.

Diálogo y transparencia:

Construcción de relaciones confiables y duraderas, con el fin de mejorar los negocios del banco y generar valor compartido.

Frentes facilitadores

Son los métodos internos que usamos para sustentar y apoyar las iniciativas de sustentabilidad que se implementan en las diferentes áreas de la institución.

Gobierno y gestión:

Impulsa una administración corporativa dinámica con una estructura organizacional activa, que tiene capacidad para insertar la sustentabilidad transversalmente en el banco.

Incentivos:

Se transforman en herramientas básicas para fomentar la evaluación del desempeño y la retribución acorde.

Eficiencia:

Con esta herramienta, se trabaja permanentemente en pos del ahorro de costos y el aumento de la generación de ingresos.

Cultura:

Aquí destaca Nuestra Manera de Hacer como la forma en que concretamos la visión de ser el banco líder en performance sustentable y satisfacción de



Sustentabilidad Itaú en los últimos años

los clientes.

2009

Publicación de la Esencia de la Sustentabilidad, ocho aspectos que definen asuntos clave en la materia para banco Itaú Chile.

Revisión de la Esencia de la Sustentabilidad en debates públicos con las partes interesadas, expertos y colaboradores.

2010

Definición y socialización de una nueva identidad corporativa, a partir de la integración de Itaú y Unibanco, establecida mediante un proceso de diálogo en el que participaron más de 16.000 colaboradores. Incluye la "Visión" y la "Manera de Hacer" de nuestra institución.

Distinción del propósito de marca de Itaú Unibanco: ser un agente de transformación. Adhesión de banco

Itaú Chile al Pacto Global.

2011

Construcción de una nueva estrategia de sustentabilidad de Itaú Unibanco. Durante el proceso se realizaron talleres y entrevistas con colaboradores y grupos de interés externos. También se efectuaron paneles con la alta dirección y con expertos de distintas unidades de negocio, teniendo en mente la idea de escuchar sugerencias y aprobar los componentes de la estrategia; su resultado fue la definición del primer Mapa de Sustentabilidad, aprobado por el Consejo de Administración.

Reconocimiento de la Fundación Itaú Chile con el premio Innovación Sustentable, categoría Filantropía. Inauguración y certificación Leed Gold de edificio corporativo CTO (Centro de Tecnología y Operaciones).

Jaime Uribe, Gerente de Comunicaciones Corporativas, Calidad y RSE, asume como director en la mesa directiva de Pacto Global Chile.

2012

Creación y validación del Panel de Gestión de la Sustentabilidad de Itaú Unibanco, organizado en línea con nuestras unidades estratégicas y los parámetros del Dow Jones Sustainability Index (DJSI). La temática de sustentabilidad se integra 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 para reportar las actividades de 2011, según indicadores GRI. Obtención del “Sello ProPyme”, por las buenas prácticas comerciales con proveedores. Banco Itaú Chile se asocia a Acción RSE.

2013

Implementación de un nuevo enfoque de gobierno corporativo para la sustentabilidad en Itaú Unibanco. Con esto se crean comités específicos en las distintas unidades bancarias y se aplican planes de acción.

Puesta en marcha de la Política de Riesgos Ambientales en el Seguro, y establecimiento de 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 banco Itaú Chile se crea la Gerencia de Sustentabilidad.

Aprobación y entrada en vigencia de la política de Riesgo Socioambiental 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 la red Pacto Global Chile.

Se lanza el auspicio a la iniciativa Bike Santiago.

2014

Aprobación de Política de Sustentabilidad BIC y de los Estatutos del Comité de Sustentabilidad. Implementación de éstos.

Bike Santiago se reconoce como finalista de los V Premios Corresponsables, en la categoría Grandes Empresas (Fundación Corresponsables).

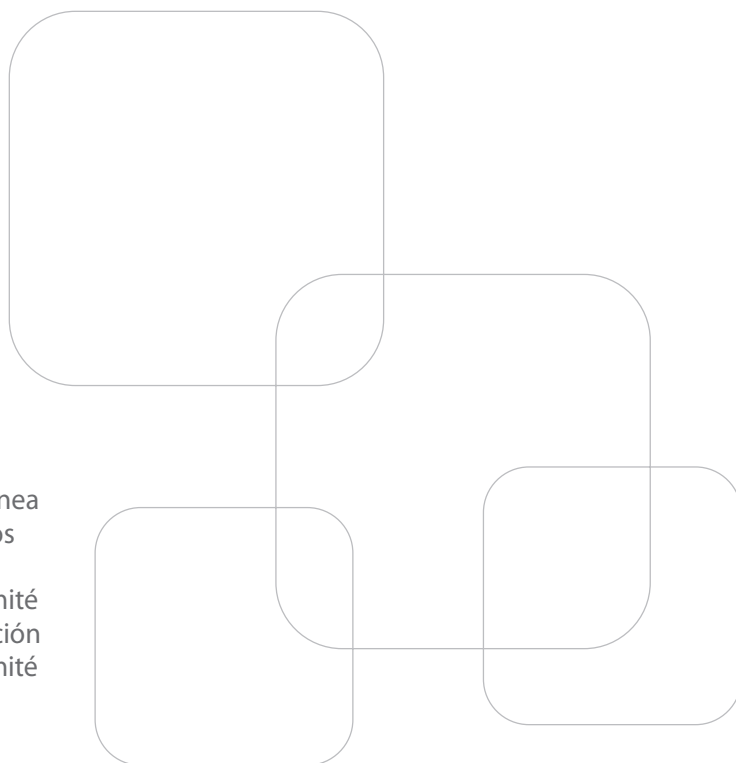
Lanzamiento Bike Santiago en Providencia con presencia del intendente metropolitano. Comienzan las sesiones del Comité de Sustentabilidad.

Nominación, por ALAS 20, de la Administradora General de Fondos de Itaú Chile en tres categorías relacionadas con sustentabilidad e inversión responsable.

Firma del proyecto asociativo Acción RSE EducaRSE, Canela.

Premio ANDA Sustainable Marketing Award 2014, por Bike Santiago.

Jaime Uribe, gerente de Marketing y Sustentabilidad de Itaú Chile continúa como Vicepresidente de la red Pacto Global y como parte del directorio de Acción RSE.



Fundación Itaú Chile lleva cinco años fomentando la educación financiera de niños y jóvenes a través de diversas iniciativas, medios y alianzas, beneficiando a un público potencial de más de dos millones de estudiantes y docentes.

Cifras de endeudamiento en Chile

63,8% de los hogares de Chile están endeudados.

45% del ingreso mensual de los hogares de menos recursos se destina al pago de deudas.

3,7 millones de pesos deben, en promedio, los jóvenes menores de 25 años en Chile.

3,2 millones de pesos deben, en promedio, los adultos mayores de 70 años en Chile.

(Encuesta Financiera de Hogares Banco Central; Informe de Endeudamiento de los Clientes Bancarios SBIF, 2014)

Implementación de focos estratégicos en Itaú Chile durante 2014

Educación financiera:

A nivel regional, se lanzó una campaña digital de educación financiera para colaboradores, y se implementó una subsección de educación financiera en el sitio web del banco, donde se informa sobre el compromiso de Itaú con la materia. Adicionalmente, con tal de promover esta materia en niños y jóvenes, Fundación Itaú sigue difundiendo la obra de teatro y la miniserie audiovisual "Toma chocolate, paga lo que debes", cuya segunda temporada "Toma chocolate, crea tu futuro" se lanzó en 2014.

En forma complementaria, se mantiene la alianza con el portal educativo de Fundación Chile (educarchile.cl), para fomentar la subsección "Economía para la Escuela".

Lanzamiento del programa piloto de Educación Financiera – El Catalejo, con Fundación La Fuente y voluntarios del banco.

Riesgos y oportunidades socioambientales:

Se aprobó la Política de Sustentabilidad de Itaú Chile y de los Estatutos del Comité de Sustentabilidad.

Se realizaron capacitaciones a analistas de riesgo crediticio relativas a riesgos y oportunidades socioambientales relacionados con operaciones de crédito, por parte de expertos en la materia.

Se inició la evaluación para la implementación de un sistema de análisis del riesgo socioambiental, en concordancia con los Principios del Ecuador y alineada con los estándares de casa matriz. Se evaluaron también oportunidades de eficiencia energética y reciclaje.

Diálogo y transparencia:

Desarrollo de campañas de comunicación a público interno respecto al Código de Ética, la política de combate a la corrupción y soborno, prevención de delitos y lavado de dinero, entre otros.

Chequeo y revisión de todos los envíos masivos a clientes respecto a claridad y transparencia de la información incluida.

Vigencia y revisión de políticas corporativas para el diálogo y la transparencia en la comunicación y negocios.

Mantención del programa Agenda Abierta como canal de comunicación entre gerentes del banco y clientes.

Implementación de comités de clientes y encuestas a colaboradores para levantar proactivamente críticas, opiniones y oportunidades de mejora.



**Performance
sustentable:**
generar valor
compartido





Desempeño social

Colaboradores

Clientes

Proveedores

Sociedad

Diálogo con grupos de interés

Grupo de interés	Temas relevantes	Canales de comunicación
Inversores	Gobierno corporativo Gestión de riesgos Ética y transparencia Anticorrupción Presencia en el mercado Desarrollo sustentable	Junta de accionistas Reuniones periódicas Conferencias telefónicas Sitios web www.itaú.cl y www.itaú.br.com Memoria Anual Reporte de Sustentabilidad
Colaboradores	Clima/Engagement Capacitación Rotación Desarrollo de carrera Calidad de vida Voluntariado corporativo Meritocracia	Encuesta "Hable Francamente" Programa Agenda Abierta Programa Calidad Itaú-Mejora Continua Encuesta ICI (Índice de Calidad Interna) Encuentro de Líderes Reuniones de área Voluntariado corporativo Portal Intranet Itaú Diarios murales y e-mail corporativo Boletín electrónico Itaú Digital Reporte de Sustentabilidad Memoria Anual
Clientes	Seguridad de la información Productos, servicios y comunicación responsables Educación financiera Satisfacción de clientes Accesibilidad Buen trato	(600) 686 08 88 Itaú Phone (56+2) 2686 03 33 Itaú HelpDesk / On-Line Banking (56+2) 2685 78 00 Itaú HelpDesk / Oce Link Itaú Mobile www.itaú.cl ; www.fundacionitaú.cl 99 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
Proveedores	Plazos de pago Proceso de selección, contratación y evaluación transparentes Cláusulas sustentables y de trabajo infantil	Buzones Línea Abierta habilitados en sucursales Sitios web www.itaú.cl y www.itaú.br.com Memoria Anual Reporte de Sustentabilidad
Sociedad	Valor económico generado y distribuido Desarrollo sustentable Educación financiera Contribuciones a cultura, educación y desarrollo social	Sitios web www.itaú.cl y www.itaú.br.com Sitio web www.fundacionitaú.cl y sus redes sociales Fundación Itaú Memoria Anual Reporte de Sustentabilidad Programa de educación financiera Programa Semana Empresa www.educarchile.cl Estudios de reputación corporativa

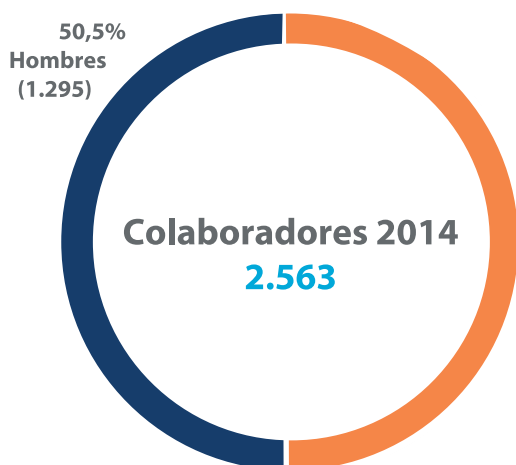
The background is a solid orange color. Overlaid on this are several white, thin-lined rounded rectangles of various sizes. Some are nested, some overlap. A single white horizontal line extends from the left edge of the frame across the middle of the page. The word "Colaboradores" is printed in a bold, blue, sans-serif font, centered horizontally and positioned below the horizontal line.

Colaboradores

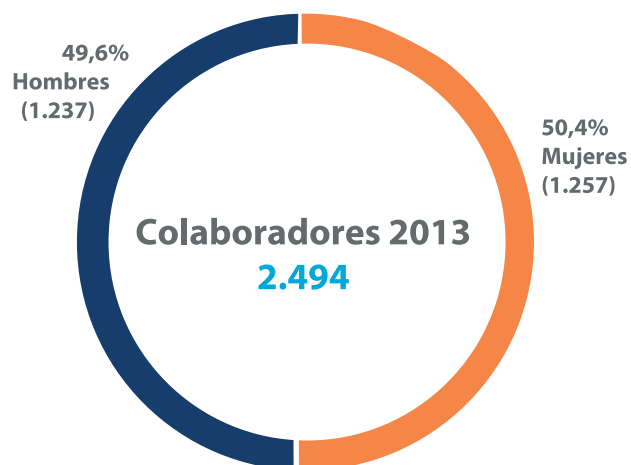


Día a día, los valores que motivan a banco Itaú Chile toman forma en la labor de nuestros colaboradores. Ellos son los artífices de la satisfacción de clientes, la sustentabilidad de las operaciones y la puesta en marcha de las mejores prácticas de la industria. Son ellos quienes personifican Nuestra Manera de Hacer, el decálogo de valores que guían nuestro actuar (revisar en página 21 del presente informe).

Sabemos que su bienestar es imprescindible para lograr nuestros objetivos y ser líderes en el sistema bancario. Es por esta razón que fomentamos el desarrollo personal de nuestros colaboradores, la meritocracia y las labores en equipo, a través de iniciativas y programas que funcionan de manera continua al interior de nuestra organización.



49,5%
Mujeres
(1.268)



N° colaboradores por estamento Itaú Chile (con empresas relacionadas)

Estamento	Mujer	Hombre	Total
Management Gerente División:	0 (0%)	9 (100%)	9
Management Gerente:	4 (6,3%)	60 (93,7%)	64
Management Subgerente:	20 (29,9%)	47 (70,1%)	67
Supervisores:	122 (39,2%)	189 (60,8%)	311
Staff:	1.122 (53,3%)	990 (46,7%)	2.112
Total:	1.268 (49,5%)	1.295 (50,5%)	2.563

Grupo etario	N° empleados	% rotación media	Egresos	Ingresos
Más de 49 años:	548	8%	49	39
Entre 39 y 48 años	904	9%	96	73
Entre 29 y 38 años:	854	15%	126	130
Entre 19 y 28 años	257	26%	33	102

N° colaboradores y rotación media por sexo

Sexo	N° empleados	% rotación media	Egresos	Ingresos
Masculino:	1.295	11%	131	165
Femenino:	1.268	14%	173	179

N° colaboradores y rotación media por región

Región	N° empleados	% rotación	Egresos	Ingresos
Primera Región	38	13%	6	4
Segunda Región	41	22%	10	8
Tercera Región	12	29%	3	4
Cuarta Región	28	14%	3	5
Quinta Región	89	19%	14	19
Sexta Región	27	6%	1	2
Séptima Región	40	11%	5	4
Octava Región	88	8%	6	8
Novena Región	25	6%	2	1
Décima Región	37	11%	5	3
Duodécima Región	12	13%	1	2
Región Metropolitana	2.126	13%	248	284

Rotación media banco*

N° empleados
2.563

% rotación media
12,6%

Egresos: **304**
Ingresos: **344**

*El Índice de Rotación es la relación porcentual entre incorporaciones y desvinculaciones de personal, respecto del promedio de colaboradores.

N° colaboradores por tipo de contrato (con empresas relacionadas)

Región	Plazo fijo	Indefinido
Primera Región		38
Segunda Región		41
Tercera Región		12
Cuarta Región		28
Quinta Región	5	84
Sexta Región		27
Séptima Región		40
Octava Región	1	87
Novena Región		25
Décima Región		37
Duodécima Región		12
Región Metropolitana	30	2.096

98,6% colaboradores
con contrato indefinido.

1,4% colaboradores
con contrato a plazo fijo.

N° de personas reincorporadas después de licencia maternal / paternal en 2014

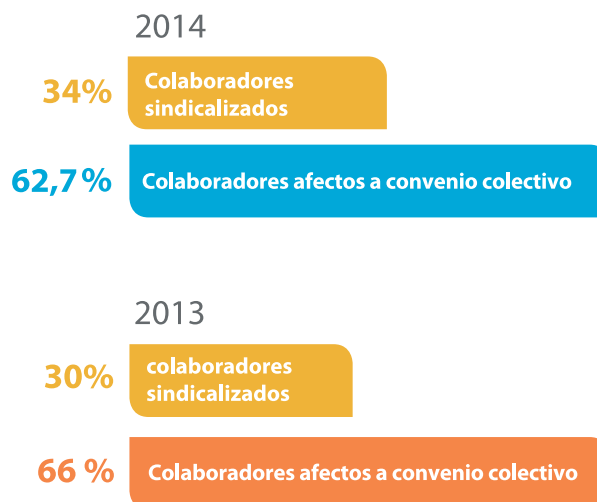
Mujeres | **Hombres**
81 | **26**

Sindicalización

Creado en 2007, el Sindicato Nacional de Trabajadores de banco Itaú Chile reúne al 34% de sus colaboradores.

Períodicamente, la empresa negocia con la entidad un Convenio Colectivo y a este programa pueden sumarse todos los colaboradores de la institución, sean o no socios del sindicato. De esta forma, las condiciones acordadas cobijan al 62,7 % de los empleados.

La negociación colectiva anticipada y no reglada con el sindicato culminó el 31 de enero de 2014, con la firma de un Convenio Colectivo por cuatro años (hasta el 31 de enero de 2018), que contó con la mayoritaria aprobación de las bases sindicales. Contempla beneficios para los trabajadores sindicalizados y no sindicalizados.



Principios de reclutamiento y selección

La política de Itaú Chile respecto de la incorporación de colaboradores destaca estos conceptos:

Efectividad

Utilizamos fuentes de reclutamiento confiables y metodologías que hacen posible adelantar el comportamiento laboral y el cumplimiento de estándares de tiempo definidos.

Desarrollo del talento interno

Ponemos énfasis en el impulso de la carrera profesional según la performance y contribución relativa de cada persona a la organización.

En el mismo sentido, cuando se abre una vacante, favorecemos a los candidatos que trabajan en la institución, por ejemplo, a través de búsquedas dirigidas o concursos abiertos (Programa Oportunidad de Carrera, POC).

Imparcialidad y transparencia

Son principios que aplicamos para todos los candidatos, vengan desde el interior del banco o sean personas que buscan incorporarse a nuestra empresa. Lo concretamos haciendo ofertas competitivas y equitativas, y evaluando perfil de potencialidades de los postulantes gracias a metodologías que garanticen la ecuanimidad al momento de tomar decisiones.

Nuestra fórmula permite, asimismo, que los aspirantes también analicen si la oportunidad brindada responde a sus expectativas económicas y a sus planes de desarrollo profesional.

Idoneidad de los candidatos

Este punto fundamental en la política de banco Itaú Chile se refiere a que seleccionamos personas capaces de identificarse con la cultura y valores corporativos, profesionales que se puedan comportar según los lineamientos de nuestro Código de Ética y los protocolos que mantenemos ante casos de corrupción, lavado de dinero y otros delitos asociados al rubro de la banca.

Inclusión

De acuerdo con la política de reclutamiento del banco y en concordancia con el Código del Trabajo y la legislación internacional vigente, Itaú Chile no permite actos de discriminación. Según la filosofía de la institución, factores como raza, religión, edad, estado civil, sexo, orientación sexual, ascendencia nacional u origen social no se toman en cuenta en tanto tengan como finalidad anular o alterar la igualdad que profesamos respecto de oportunidades, trato en el empleo y ocupación.

Todo nuestro proceso de reclutamiento se lleva a cabo según las normas chilenas que regulan la prevención de lavado de activos: 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, reforzamos el criterio de reclutamiento y selección de colaboradores: siempre basado en calificación del candidato para el cargo. Asimismo, las decisiones tomadas solo se justifican y efectúan de acuerdo con directrices y criterios técnicos de la política del banco.

Remuneraciones

Las decisiones relativas al salario de cada uno de los colaboradores de Itaú Chile tienen su marco regulatorio establecido en la política de remuneraciones del banco.

Itaú puede considerar opiniones del sindicato de trabajadores, las que quedan establecidas en el Convenio Colectivo.

La política contempla un modelo de homologación, donde se compara cada uno de los cargos o funciones específicas –todos ellos debidamente descritos y evaluados–, con el valor que los mismos cargos tienen en el mercado.

En algunas circunstancias, motivos estratégicos hacen necesario posicionar cargos, estamentos o segmentos funcionales en percentiles que difieren de la media.

Otra directriz de nuestra política salarial se refiere a que los sueldos de nuestros colaboradores contemplan, junto con la remuneración, asignaciones por movilización, pérdidas de caja, colación, viáticos, prestaciones familiares otorgadas por ley entre otros beneficios que van en concordancia con el cumplimiento de la legislación laboral descrita en el Código del Trabajo.

En cuanto al pago de las remuneraciones, trabajamos bajo el principio relativo al mérito individual; 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.

Proceso de definición de remuneraciones

Valorización de cargo

Contempla la descripción del cargo para luego evaluarlo a través de la metodología vigente y así obtener un nivel de responsabilidad.

Homologación

Consta de la comparación de los cargos en el banco con los puestos del mercado. Se realiza mediante encuestas salariales formales, válidas y confiables, diseñadas y administradas por un tercero experto, contratado para estos efectos por el conjunto de bancos de la industria (grupo de bancos denominado G8). Una vez identificado el cargo con su homólogo, se asigna la renta respectiva.

Posicionamiento

En esta tercera fase, se establece la posición de la renta del banco respecto de la encuesta de mercado respectiva. La amplitud del rango va desde el 80% hasta el 120% de la media de mercado.

Información

El proceso termina cuando se entrega la información a los gestores sobre el posicionamiento de los cargos de sus supervisados.



Comité de Remuneraciones

En el caso de los incrementos de las remuneraciones fijas gerenciales (gerentes y subgerentes), en Itaú Chile opera el Comité de Remuneraciones bajo el mismo tratamiento aplicado para remuneraciones del total de colaboradores. Sin embargo, en este caso, además, cualquiera sea la naturaleza de la solicitud y/o el monto del incremento, cuando la solicitud se presenta al Comité de Remuneraciones deberá contar con el patrocinio o 'sponsor' del respectivo Gerente Divisional.

Cuando es el caso de una promoción a un cargo gerencial (Gerente o Subgerente) de hasta tercer nivel, la política del banco es contar con el auspicio del Gerente Divisional y la aprobación del Comité de Remuneraciones. El monto del aumento salarial en este caso es prerrogativa gerencial del Country Manager y del Gerente División Gestión de Personas.

Salarios

Los colaboradores de Itaú Chile reciben salarios que se encuentran en torno al promedio del mercado, entre límites mínimos y máximos de **80% y 120%** respectivamente.

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

54% menor al incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la planilla.

La relación entre salario inicial es de

1,7 veces respecto del salario mínimo local.

La retribución total anual de la persona mejor pagada es

14,5 veces superior a la retribución total anual media de toda la planilla.

En la categoría management, la renta de los hombres es

1,2 veces la renta de las mujeres.

En promedio, los salarios del banco son

6,1 veces el salario mínimo

En la categoría supervisores, la renta de los hombres es

1,2 veces la renta de las mujeres.

En la categoría staff, la renta de los hombres es

1,1 veces la renta de las mujeres.

En Itaú Chile, el promedio de ingresos que perciben las mujeres equivale al **84%** del ingreso percibido por los hombres.

En Chile, el promedio de ingresos que perciben las mujeres equivale al **70 %** del ingreso percibido por los hombres.
(Fuente: Fundación Sol 2015)

Fomento y reconocimiento de la cultura corporativa

“Gestión de Personas en Terreno”

Este programa se implementa desde 2013 para profundizar la cultura Itaú en sucursales.

Trata de la visita a sucursales para difundir los principales valores institucionales, así como las políticas, procesos, prácticas y conductas de liderazgo que promueve el banco.

Durante 2014 se dio continuidad al programa, concretando la visita al 100% de las sucursales de Santiago.

“Vive Itaú”

Este programa premia el espíritu Itaú, máxima distinción de quienes encarnan Nuestra Manera de Hacer.

Reconoce al 5% de los colaboradores cada mes y durante 2014, en su segundo año consecutivo de vigencia, se

reconoció a 263 colaboradores elegidos por meritocracia y en base a Nuestra Manera de Hacer.

El reconocimiento Espíritu Itaú 2014, en tanto, fue otorgado a 12 colaboradores. En el mes de agosto, estos trabajadores fueron partícipes de la actividad “Visita a Nuestra Casa Matriz”, formando parte del programa regional “Orgullo de Pertenecer”.

Trayectoria

En reconocimiento a los años trabajados en la empresa, 209 colaboradores, que cumplieron 5, 10, 15, 20, 25 y 30 años en nuestra organización, fueron premiados con un desayuno corporativo junto a nuestro Gerente General y gerentes divisionales. Recibieron un pin corporativo y, aquellos a quienes correspondía, también fueron premiados con viajes válidos para dos personas a diferentes destinos (nacionales e internacionales).

Bienvenido

Este programa, destinado a darle una debida inducción a los nuevos colaboradores de banco Itaú Chile, se amplió a dos días, para lograr una mejor integración de los nuevos colaboradores. El número de participantes para 2014 fue de 214 personas.

Momentos Itaú

Centra su gestión en aquellos momentos importantes de la organización y que celebramos con orgullo, tales como aniversarios de sucursales, cumpleaños de colaboradores, Fiestas Patrias, reconocimiento por trayectoria, fiesta anual de fin de año y, el 2014, sumamos la celebración del Campeonato Mundial de Fútbol.

Ética de los colaboradores

El código de ética de Itaú se basa en cuatro principios fundamentales: Identidad, Buena fe, Interdependencia y Excelencia (ver detalle en capítulo gobierno corporativo y gestión de riesgos).

Anualmente se desarrollan cursos de difusión del código a colaboradores, además de cursos de formación en materia de derechos humanos.

Los colaboradores que asistieron a cursos sobre código de ética en 2014 fueron:

	Cantidad	%
Aprobados	2.485	94,96
Pendientes	132	5,04
Total	2.617*	100

Colaboradores con curso de PLD /prevención lavado de dinero:

	Cantidad	%
Aprobados	2455	93.81
Pendientes*	162	6.19
Total	2617*	100

*2617 colaboradores a la fecha de realización de los cursos (noviembre 2014)

Los colaboradores que aprobaron curso de formación en materia de derechos humanos en 2014 (curso "Reentrenamiento de Vigilantes") fueron:

	Cantidad	%
Aprobados	97	97,98
Pendientes	2	0,08
Total	99	98

Charla de seguridad corporativa para colaboradores

Se realizaron 10 charlas con la participación de 1.081 empleados (99,4% de los convocados), entre los que se cuentan 976 colaboradores y 105 gestores. En las charlas fueron abordados los siguientes asuntos:

- Indicadores
- Fuga de la información
- Prevención a las fraudes
- Anti corrupción
- Lavado de dinero

Los colaboradores restantes incluyendo sucursales, accedieron a los contenidos vía streaming.

Meritocracia

Entendemos la meritocracia como un derecho y un deber de toda nuestra organización.

En el caso de nuestros gestores, cada uno de ellos debe establecer metas claras y desafiantes, tanto para ellos mismos como para sus equipos de trabajo. Solo así resulta posible reconocer desempeños distintos de manera diferenciada.

Según nuestro pensamiento, la evaluación periódica de labores resulta el instrumento más importante para acreditar meritocracia.

Respecto de estas mediciones, cabe señalar:

- Comprenden a todos los colaboradores.
- Son realizadas en ciclo formal de evaluación, una vez al año.
- Deben considerar no solo las metas u objetivos establecidos en el período, también el alineamiento con Nuestra Manera de Hacer. Para Itaú Chile es importante el “cómo” se hace, tanto como el “qué” se hace. Por eso, la evaluación considera tanto aspectos cuantitativos (Eje X) como cualitativos (Eje Y).
- Deben ser absolutamente transparentes para los evaluados.

Como garantía de transparencia, los evaluados, sin excepción, deben conocer su posición relativa al final del proceso.

El sistema exige retroalimentación honesta y transparente relativa a la performance, resaltando puntos fuertes y débiles, el potencial y las perspectivas del profesional. Se trata de una evaluación que incluye no solo una conversación, y retroalimentación entre el colaborador y su gestor respectivo, sino que considera también evaluaciones de otros colaboradores (pares y socios internos).

Cuando en Itaú Chile se toma una decisión respecto de una promoción, aumento salarial por mérito, la oportunidad de una nueva función o desvinculación, ésta debe adoptarse teniendo como base el antecedente de la evaluación del colaborador.

En Itaú Chile, los líderes de la institución tienen la responsabilidad de encontrar y ofrecer espacios y oportunidades para que los colaboradores con buena evaluación tengan la opción de desarrollar a cabalidad su potencial.

Programas que fomentan la meritocracia

Con la finalidad de potenciar este sistema y el desempeño de nuestros colaboradores, durante 2014 se aplicaron cuatro modelos de renta variable vinculados a estos valores clave de nuestra cultura corporativa. En cada uno de ellos se reconoce tanto el desempeño individual como los resultados obtenidos por el banco:

- Programa Comercial Agir, en Banco de Personas y Empresas.
- Programa de Participación de Resultados para staff.
- Programa para Profesionales, Especialistas y Gestores.
- Programa de Management.

Programa de Oportunidades de Carrera (POC)

Este sistema de reclutamiento y selección que fomenta la meritocracia al interior de la institución se desarrolla a nivel interno y funciona cuando existe un cargo vacante en la organización. Entonces se llama a postular a los colaboradores que cumplen con el perfil requerido.

Durante 2014, la gerencia División Gestión de Personas mantuvo su constante preocupación por el desarrollo de los colaboradores del banco. Así, se materializaron:

152 oportunidades de crecimiento profesional mediante sus procesos de movilidad interna.

437 vacantes indefinida generadas durante el año.

51 vacantes asociadas a nuevos proyectos y apertura de sucursales.

4 Colaboradores participaron del Programa de Intercambio Internacional Job Swap desde y hacia Chile.

Valoramos la diversidad

Nos interesa generar y proteger la competencia justa, especialmente frente a diferencias. Es por eso que garantizamos la igualdad de oportunidades y el respeto mutuo.

Aplicamos políticas y proyectos con criterios que valoran y promueven la diversidad. Lo hacemos asegurando calidad y buen término de las operaciones de todos los involucrados en las actividades.

En este contexto, si bien durante 2014 no se realizaron contrataciones de colaboradores con capacidades diferentes, se mantuvieron en labores cuatro colaboradores con estas características, los cuales llevan en el banco entre cinco y 15 años.

Programa Gestión de Performance

Durante 2014, todos los colaboradores de banco Itaú Chile pasaron por una evaluación hecha según el Programa de Gestión de Performance, un sistema que evalúa el desempeño de los trabajadores de la institución analizando las entregas que los colaboradores efectúan y la forma en que logran resultados.

Los objetivos del programa son:

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

Los dos ejes del Programa Gestión de Performance son:

- Evaluación de resultados (Eje X).
- Evaluación de comportamiento (Eje Y).

El primero evalúa "qué" se alcanzó y el segundo analiza "cómo" se llegó a esa meta.

El “Plan de acción Eje Y” es implementado a colaboradores y/o gestores que han demostrado conductas que han impactado en el clima laboral o han manifestado problemas de relacionamiento interno entre sus pares. Este procedimiento busca mejorar con directrices que van de manera enfocada a la acción directa en los aspectos de comunicación, trato, empatía, manejo de emociones y de situaciones límites, etc.

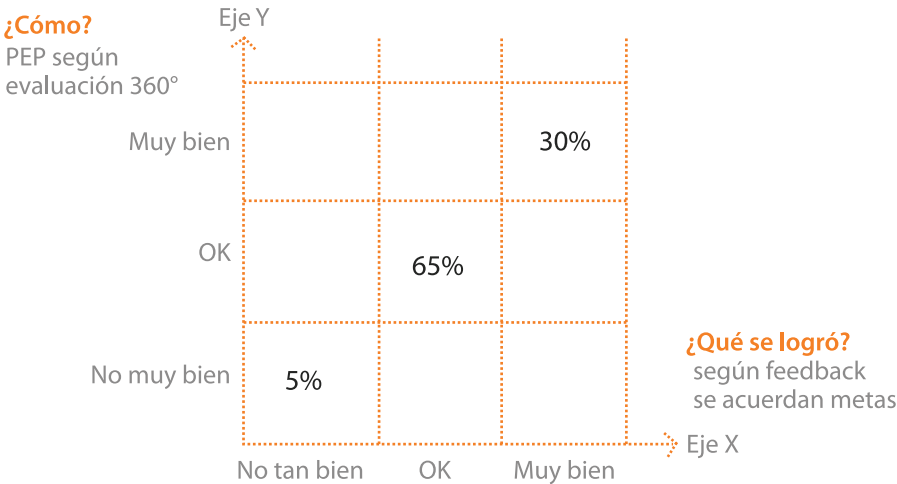
Los dos estudios derivan en la Planificación Estratégica de Personas (PEP), esto es, un mapeo que muestra el desempeño relativo de los colaboradores (en comparación con el de sus pares).

A partir de lo anterior es que surgen las decisiones de sucesión de carrera, acceso a capacitación y cambios de remuneración.

Esta evaluación se hace en 360°, lo que significa que incluye gestor, pares y subordinados. También resalta que, según el programa, anualmente se evalúa la totalidad de colaboradores que lleven, al menos, tres meses de contrato indefinido.

Al finalizar, el programa contempla un proceso de feedback o comunicación entre el gestor y el colaborador para fomentar confianza y la mejora continua.

Los resultados obtenidos por los colaboradores en el programa de gestión de performance se distribuyen de la siguiente manera:



Según lo indicado por el gráfico, el 30% de los colaboradores finaliza la evaluación en una posición destacada, el 65% corresponde a desempeño esperado y el 5% corresponde a situaciones que se encuentran en monitoreo para realizar seguimiento en su performance.

Evaluación a colaboradores

	Mujeres	Hombres	Total
Total colaboradores evaluados:	1.146	1.198	2.345
% evaluado:	96%	93%	95%

* El porcentaje no evaluado lo componen colaboradores con licencia prolongada, personas contratadas a plazo fijo y empleados con contrato indefinido, pero que aún no cumplen tres meses de antigüedad.

Actividades de formación

La política de desarrollo y formación profesional de banco Itaú Chile establece lineamientos para las actividades formativas de la institución. Estas se relacionan con tres ámbitos principales:

Negocios

Corresponde a actividades de aprendizaje y entrenamiento continuo, enfocadas en satisfacer las necesidades de actualización y formación técnica para gestión comercial, de productos y de ventas; administración del riesgo de crédito, financiero, operacional y de temáticas financieras, operacionales, tecnológicas, regulatorias y de control.

Cultura y liderazgo

Se orienta al aprendizaje y formación continua en torno a conocimientos, habilidades y prácticas que permitan desarrollar una cultura de liderazgo de la performance mediante esa gestión, valores y conducción de equipos de trabajo.

Formación corporativa

Itaú Chile busca potenciar la gestión de habilidades y la formación continua de sus colaboradores con miras a la excelencia de su equipo de trabajo, la satisfacción de los clientes y el cumplimiento de los objetivos corporativos. Al mismo tiempo, es un mecanismo que permite fomentar la empleabilidad de los trabajadores.

Comprende actividades de aprendizaje que buscan fomentar pautas institucionales, como políticas, procedimientos y prácticas relacionadas con elementos estratégicos, valóricos y culturales del banco.

Iniciativas de formación profesional 2014

Escuela Itaú impartió cursos presenciales, con una tasa de asistencia de 91%, y cursos online para abordar diferentes temáticas de negocio. La actividad contó con la participación del 96% del equipo de banco Itaú Chile.

Según la normativa, durante 2014, se certificó nuevamente a los colaboradores en temáticas de Prevención del Lavado de Dinero, Seguridad de la Información y Código de Ética.

Continuó el plan de certificación ACIV (Acreditación de Conocimientos para la Intermediación de Valores.) para los cargos relacionados con la Corredora de Bolsa.

Todos los vigilantes de la organización recibieron reentrenamiento y acreditación de la OS-10 de Carabineros de Chile.

Las áreas de operaciones recibieron la certificación anual en "operaciones y procesos" con 100% de aprobación. El 35% de este grupo aprobó con nota 7.

Todo el segmento de gestores realizó el curso presencial de "Gestión del Cambio", para trabajar el alineamiento de equipos.

Agentes de sucursales se sometieron a *workshops* semestrales para el alineamiento estratégico.

La gerencia de Sucursales desarrolló y difundió una serie de videos (1 al mes) con foco en el trabajo de las sucursales, sus objetivos, las brechas existentes y los planes de trabajo a lo largo del año.

Se dictó, por sexto año consecutivo, el Programa de Formación Profesional con la Universidad de Chile. Gracias a este, 167 colaboradores se inscribieron en cursos de interés y 165 colaboradores de alto desempeño en sus evaluaciones anuales fueron invitados al Programa de Formación Integral con la Pontificia Universidad Católica de Chile y con E-Class para los colaboradores en regiones.

Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por género y por categoría laboral.

Promedio en horas	Mujeres	Hombres
Total general	9.32	10.23

Estamento	Management Gte.	Management Gte. Div.	Management Subgte.	Staff	Supervisores	Total
Horas	6.64	7.00	6.75	10.47	8.20	9.79

Ámbitos de formación desde la escuela Itaú

Ámbito	Clientes	Cultura	Líderes	Negocio	Riesgo	Total general
Total general en horas	10.94	12.30	8.53	14.40	8.38	9.79

Relaciones laborales

El área de Relaciones Laborales se encarga de diversos temas que impactan en el clima y la gestión, tales como:

Resolución de conflictos

El área atiende a colaboradores ante situaciones complejas que pueden ser de distinta índole, tanto personal como laboral con el propósito de orientarlo ó ayudarlo a su resolución.

Estos casos son presentados al comité de Relaciones Laborales y también informados a su gerente y gestor directo si corresponde.

Esta área además sale a terreno a apoyar a equipos y gestores que manifiestan problemas de relaciones internas, procurando siempre la práctica del respeto, la libertad de opinión, y que puedan madurar en cómo mejorar sus dificultades. Sanciona si es necesario a un colaborador que ha demostrado mal trato hacia otro colaborador.

Agenda abierta

El área se encarga de gestionar y monitorear este programa. Más detalle en página siguiente.

Procedimientos correctivos

A través de los cuales se sanciona a un colaborador que ha infringido alguna de las cláusulas definidas en el reglamento interno y/o código de ética. Para ello, el gestor directo, es orientado para su correcta implementación, que dependiendo de la criticidad de la falta, puede tener un reto formal denominado advertencia, o una sanción más drástica como la amonestación.

Sindicalización

En Itaú Chile, el área de Relaciones Laborales se encarga de gestionar los vínculos con el Sindicato Nacional de Trabajadores de Empresa Banco Itaú. La gestión se desarrolla en un marco de confianza y colaboración, garantizando libertad sindical, protección del derecho a la sindicalización, libre funcionamiento de la entidad gremial y el derecho de negociación colectiva, ajustándose de este modo a 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.

El área de Relaciones Laborales realiza mensualmente reuniones formales con la directiva sindical, instancias en las que se analizan situaciones y solicitudes de colaboradores socios de la agrupación. El departamento atiende sus solicitudes todas las semanas vía correo electrónico o anexo telefónico, teniendo con esto un contacto fluido, directo y de respeto recíproco.

Desvinculación

Los procesos a través de los que se desvinculan colaboradores se realizan de acuerdo con la normativa vigente.

Plan de salida

Todo colaborador que haya cumplido 65 años y se encuentre trabajando (60 años en el caso de la mujer), puede presentar su renuncia dentro de los seis meses siguientes a la fecha en que cumplió esa edad, teniendo derecho al pago del 100% de la indemnización de los años trabajados en la empresa, sin tope de años. Para este beneficio se considera la remuneración equivalente a la última renta mensual recibida por el trabajador multiplicada por los años de servicio en la institución y fracción superior a seis meses, sin topes legales. Este plan de salida está incluido en el convenio colectivo vigente.

Equipo de Relaciones Laborales

Los encargados del departamento de Relaciones Laborales y Clima Laboral atienden a todos aquellos colaboradores que se acercan a su gerencia por temas personales. La gran mayoría son presentados al Comité de Relaciones Laborales, siendo los principales tópicos:

- Problemas personales de índole económica.
- Problemas de salud propios o de un familiar directo.
- Performance deficiente y temor al despido.
- Necesidad de cambio de área o de región.
- Problemas en la relación con pares.
- Problemas de relacionamiento con supervisores.

Multas y/o juicios

Respecto de materias laborales, a diciembre de 2014, banco Itaú Chile registra siete juicios laborales vigentes y una multa por comparecencia sin el respectivo Poder de Representación en la Inspección del Trabajo, por la suma de \$136.000.-

Gestión de clima laboral

Como en años anteriores, el buen clima en el espacio de trabajo se fortalece gracias a diversas iniciativas en los diferentes estamentos de la organización. También son parte de la gestión las acciones de monitoreo mediante encuestas de percepción y satisfacción. Ejemplo de esto último son los programas Agenda Abierta para colaboradores y Hable Francamente, además del Índice de Calidad Interna (ICI).

Hable Francamente

Esta encuesta pretende que los colaboradores se motiven y empoderen ante las metas y desafíos que enfrenta la institución.

Desde 2007, se trabaja con el modelo de Great Place to Work® (GPTW).

En 2014, se registró un 86% de participación y nuestro Índice de Satisfacción aumentó en las cinco dimensiones de clima laboral y el resultado global GPTW, que recoge el promedio de todas las preguntas, ascendió de 70% en 2013 a 75% en 2014, a nivel banco. Este resultado destaca como el más alto obtenido desde la aplicación de la encuesta.

86% de participación en encuesta de clima 2014

Aumento del Índice de Satisfacción en todas las dimensiones

75% de Satisfacción Global en 2014, frente a un 70% en 2013

Índice de Calidad Interna (ICI)

Se encarga de cuantificar la calidad de servicio hacia clientes internos que entrega cada área del banco y sirve para detectar oportunidades de mejora, así como los ámbitos con mayor consecuencia en la percepción global de los colaboradores respecto de la institución. Gracias a los resultados de esta encuesta, además, es posible impulsar planes de acción con datos precisos de los puntos mencionados y, finalmente, corregir errores y entregar un mejor producto y servicio al cliente interno y externo, optimizando procesos, reduciendo los costos y tiempos e incrementando resultados.

Agenda Abierta para colaboradores

Este canal de comunicación es clave para nuestra compañía, ya que permite conseguir respuesta a las inquietudes o propuestas de los colaboradores, en un proceso personal, franco y ágil. Los empleados pueden solicitar una Agenda Abierta con un gerente determinado, escribiendo a la casilla de Relaciones Laborales.

Recibida la solicitud, el área de Relaciones Laborales contacta al gerente requerido y solicita una cita para el colaborador. El mismo departamento apoya también la gestión posterior en busca de respuestas y soluciones a los temas en carpeta.

Destacados clima 2014

- Veinticinco reuniones, con una participación de 402 colaboradores de todas las gerencias. El objetivo central de la actividad fue recoger las percepciones de clima laboral, profundizar en las dimensiones que evalúa la encuesta Hable Francamente (credibilidad, respeto, imparcialidad, orgullo, camaradería), para que cada empleado comprenda mejor qué está evaluando en cada pregunta, además de lograr concientizar que él también es responsable de lograr un mejor ambiente laboral.
- Reconocimiento a 18 gestores por tener los más altos resultados en clima laboral e implementación de 15 planes de acción para gestores con desafíos de mejora en esta materia.
- Tres acompañamientos focalizados en gerencias cuyos resultados de evaluación se encuentran bajo el 60%. La iniciativa tuvo la presencia de 90 colaboradores, quienes trabajaron para superar el bajo porcentaje en los índices de buen clima laboral.
- Cinco talleres transversales donde participaron 104 colaboradores de la gerencia de Sucursales, con el propósito de fortalecer y alinear buenas prácticas de liderazgo, y su impacto en clima laboral. Participaron cinco gerentes distritales y sus respectivos equipos de agentes y coordinadores.
- 22 reuniones que convocaron a 333 colaboradores para abordar y alcanzar soluciones a conflictos y lograr acuerdos que impactaron en la gestión de clima laboral.
- Campaña comunicacional de clima, contemplando mensajes relacionados con cada dimensión de la encuesta y con inclusión de los videos de los mejores gestores en clima laboral. Esta campaña dio nombre al programa denominado **¡Súmate!**

Programa de clima 2014 ¡Súmate!

Entendiendo que hacer del lugar de trabajo un espacio agradable es tarea constante que atañe a todos los miembros de la empresa, este programa invitó a trabajar con voluntad, energía y compromiso diario para conformar equipos fuertes, sólidos y con gran sentido de camaradería.

Se compartieron testimonios de gestores que se han destacado por sus buenas prácticas, logrando motivar fuertemente a las personas.



Campaña de la Convivencia

Su propósito es fomentar, instalar y reconocer conductas y comportamientos de sana convivencia, de respeto mutuo y de trabajo colaborativo. La campaña se desarrolló entre octubre y diciembre de 2014, y los distintos equipos de trabajo reconocieron a 148 colaboradores que representaban estas actitudes.



Bienestar y calidad de vida laboral

El área de Bienestar y Calidad de Vida de Itaú Chile, dependiente de la gerencia de Gestión de Personas, tiene como objetivo contribuir a mejorar la calidad de vida de los colaboradores y su grupo familiar, a través del diseño, implementación y evaluación de diversas acciones, como beneficios sociales, servicios y actividades que promueven la motivación, sentido de pertenencia, el compromiso y un buen clima laboral en la organización.

Todos los colaboradores reciben los beneficios estipulados por la empresa, de acuerdo con los tramos de renta a los que están afectos y con la modalidad contractual que corresponda, es decir, contrato a plazo fijo o contrato indefinido.

Beneficios para colaboradores

Beneficio	Monto	Renta base mensual
Aguinaldo de Fiestas Patrias	7,5 UF impositibles	*
Aguinaldo de Navidad	10 UF impositibles	*
Bono de Vacaciones	11 UF impositibles	*
Bono de Escolaridad	6,5 UF impositibles	*
Bono por Nacimiento	4,3 UF impositibles	Sin tope de renta
Bono por Matrimonio	5 UF	Sin tope de renta
Bono Cuidado Menor	6 UF líquidas	Sin tope de renta
Bono Jardín Infantil	2,5 UF impositibles	*
Bono Pre-Kínder	1,7 UF impositibles	*
Bono de Fallecimiento (cónyuge, hijos, padres)	30 UF impositibles	Sin tope de renta
Premios P.S.U.	12,15 UF impositibles	*
Becas en Instituto de Estudios Bancarios	-	800.000
Becas de estudios (universitarios, técnicos y diplomado) y de Emprendimiento	-	Sin tope de renta
Becas de emprendimiento para familiares		

*Beneficio se otorga con tope de renta de \$1.520.000

Programa de Becas*

IEB (100%):
57 colaboradores

Otros institutos y/o universidades:
22 colaboradores

Diplomados (50%):
8 colaboradores

Magíster (25%):
2 colaboradores

Beneficios en Salud:

- Anticipos gastos médicos
- Anticipo licencias médicas
- Seguro complementario de salud
- Seguro de vida colaborador
- Subsidio Licencias médicas: 3 primeros días
- Subsidio Licencias médicas: a rentas mayores a UF 73
- Convenio con aporte banco Fundación Arturo López Pérez

*Las becas se entregan de acuerdo a la antigüedad, necesidades del cargo y performance de los colaboradores.

Beneficios Conciliación Trabajo-Familia:

A lo largo de 2014 se introdujeron algunos cambios en los permisos para ausentarse del trabajo, en pos de la calidad de vida de los colaboradores. Actualmente, rigen estas disposiciones:

- **Futura mamá:** flexibilidad maternal y regreso paulatino postnatal
- **Mi día:** un día de permiso, semestralmente
- **Examen de grado:** tres días hábiles
- **Adopción:** 12 días hábiles
- **Matrimonio:** 10 días hábiles
- **Nacimiento:** siete días hábiles más cinco días que otorga la ley
- **Mudanza:** dos días hábiles
- **Intervención quirúrgica cónyuge, hijos, padres y pareja formal:** 2 días hábiles
- **Fallecimiento de padres:** tres días hábiles, más tres días que otorga la ley
- **Fallecimiento cónyuge e hijos:** tres días hábiles, más cinco días que otorga la ley
- **Fallecimiento hermanos:** dos días hábiles
- **Fallecimiento suegros:** dos días hábiles
- **Fallecimiento abuelos:** un día hábil
- **Enfermedad de hijos con capacidades especiales:** cinco días hábiles
- **Día libre para vocales de mesa:** un día hábil

- **Permiso para exámenes de salud:** las colaboradoras mayores de 40 años de edad y los colaboradores mayores de 50 cuyos contratos de trabajo sean por un plazo superior a 30 días, tienen derecho a medio día de permiso, una vez al año, para someterse a los exámenes de mamografía y próstata, respectivamente.
- **Acompaña a tus hijos en vacaciones de invierno** (durante 2 semanas, padres y madres, se retiran 1 hora antes).
- **Celebrando a mi hijo:** Tarde libre para padres con hijos menores de 12 años en el día de su cumpleaños.
- **Día de la madre y padre:** Tarde libre.
- **El día de tu cumpleaños:** Tómame la tarde libre.
- **Días de permiso para padres que deben enfrentar hospitalización de sus hijos:** 5 días.
- **Acompaña a tu hijo a su primer día de clases:** Los padres pueden llegar 1 hora más tarde al banco.
- **Regreso paulatino posnatal:** Durante 2 meses las colaboradoras que fueron madres pueden retirarse a las 14:00 horas.
- **Visita de los niños al trabajo de los padres.**
- **Escuela de verano.**

Beneficios Círculo Itaú:

- **Círculo folclórico.**
- **Círculo Liga de Fútbol Santiago.**
- **Círculo Fútbol Concepción.**
- **Talleres de Zumba.**
- **Portal de convenios corporativos regionales (Latinoamérica): Mundo Itaú.**

108 hijos de
colaboradores

nacieron en 2014

610 niños
visitaron

las instalaciones
de la empresa en
el "Día de visita al
trabajo de mamá
y papá"

Durante 2014
79 familiares

de colaboradores
recibieron el
beneficio social de
formación Becas de
Emprendimiento

273 niños
fueron parte

de la Escuela de
Verano

3.137 personas
asistieron

a la fiesta familiar
realizada en
Fantasilandia

1.800 regalos
de navidad

entregados a hijos
de colaboradores
menores de 12 años

Salud y seguridad

Nuestra área de Prevención de Riesgos vela por dar cumplimiento a las normas legales que rigen para asuntos de salud y seguridad laboral. Lo mismo hace para mantener los índices de accidentabilidad y siniestralidad en niveles bajos según nuestra industria.

Prevención de Riesgos también opera para mejorar el ambiente de trabajo en el que se desenvuelven a diario los colaboradores. En conjunto con la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS), este departamento educa respecto de las dolencias y enfermedades asociadas al rubro, así como de posibles accidentes laborales. Entre éstas se cuentan las dolencias musculo-esqueléticas, la fatiga visual y otras derivadas de atención a público. La alianza contempla atención médica y orientación permanente para prevención de riesgos laborales asociados a nuestro negocio.

	Enfermedades profesionales	Accidentes	Total	% total casos
V Región	0	1	1	8%
VIII Región	0	1	1	8%
Región Metropolitana	0	10	10	83%
Total 2014	0	12	12	100%
Total 2013	1	20	21	100%
	Días perdidos			% total casos
V Región	2			0,5%
VIII Región	2			0,5%
Región Metropolitana	365			99%
Total 2014	369			100%
Total 2013	409			100%

Dentro de los beneficios hacia colaboradores y actividades en pos de su seguridad y salud, durante 2014 se realizó el programa de vacunación contra la influenza.

Comités Paritarios de Higiene y Seguridad

En cumplimiento con la normativa vigente y trabajando para difundir información relativa a metas y objetivos del área Prevención de Riesgos, la empresa tiene distintos Comités Paritarios de Higiene y Seguridad formados por representantes del banco y de los colaboradores.

Tasa de Siniestralidad

2014: 14,6%

2013: 16,51%

Tasa Accidentabilidad

2014: 0,48%

2013: 0,85%

1.239 colaboradores participan de un Comité Paritario de Higiene y Seguridad, lo que representa el 49,2% de la dotación. De éstos, 471 corresponden a colaboradores de CTO y 768 a edificio Enrique Foster.

Comunicación interna

Tanto el buen clima laboral como el fomento de Nuestra Manera de Hacer son temas que logramos cumplir, en gran medida, gracias a una comunicación constante y transparente.

El área de Comunicaciones Internas se torna un espacio fundamental para banco Itaú Chile al promover:

- Comunicación transversal: ascendente, descendente y horizontal.
- Participación de los colaboradores del banco.
- Difusión clara y a tiempo de temas organizacionales y de interés común.
- Buen uso de herramientas comunicacionales que faciliten la comunicación efectiva al interior de la organización.

Los objetivos por los que trabaja esta área se logran gracias a soportes y medios de comunicación internos: intranet, boletines, campañas digitales, intervención de espacios, protectores de pantalla y flash.

Las comunicaciones internas juegan un rol preponderante al momento de mantener informados a los colaboradores en torno a las metas, focos y resultados del negocio, de manera de integrar y dar coherencia al propósito de la organización.

Por otra parte, constituye una herramienta fundamental para apoyar las iniciativas de la Gerencia de Gestión de Personas, las cuales están destinadas a la construcción de un banco único para sus colaboradores.

Todo lo anterior se trabaja aplicando el concepto de endomarketing, que busca encontrar nuevas formas de comunicación en términos de medios y mensajes, con el objetivo de lograr el posicionamiento de Itaú en la mente de los colaboradores y alinearlos con el propósito de marca.

Campañas 2014

Uso Consciente del Dinero

Busca educar a los colaboradores en el uso responsable de este recurso, a través de la entrega de conocimientos y utilización de conceptos, además de aprendizaje de herramientas que ayudan al uso sensato del dinero.

Vive Itaú

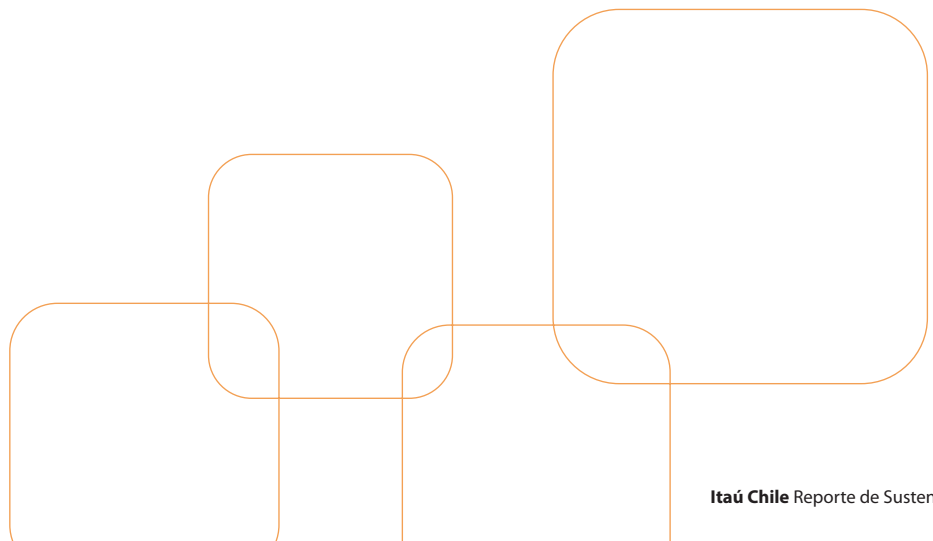
Pretende promover la práctica de los valores enmarcados en Nuestra Manera de Hacer y premia a los colaboradores cuya performance diaria grafique el espíritu Itaú.

Usa y Conserva

Concientiza a los colaboradores en la importancia de la sustentabilidad. Por ejemplo, en el uso sensato de la luz y el agua o la relevancia de mantener los espacios comunes limpios y ordenados.

Campaña Paperless

Fue creada para motivar a que los colaboradores con cuenta en banco Itaú se suscriban a cartolas y estados de cuenta electrónicos, para disminuir el uso de papel.





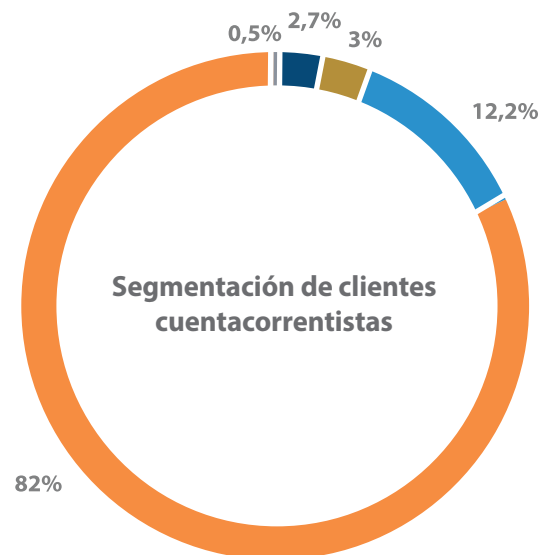
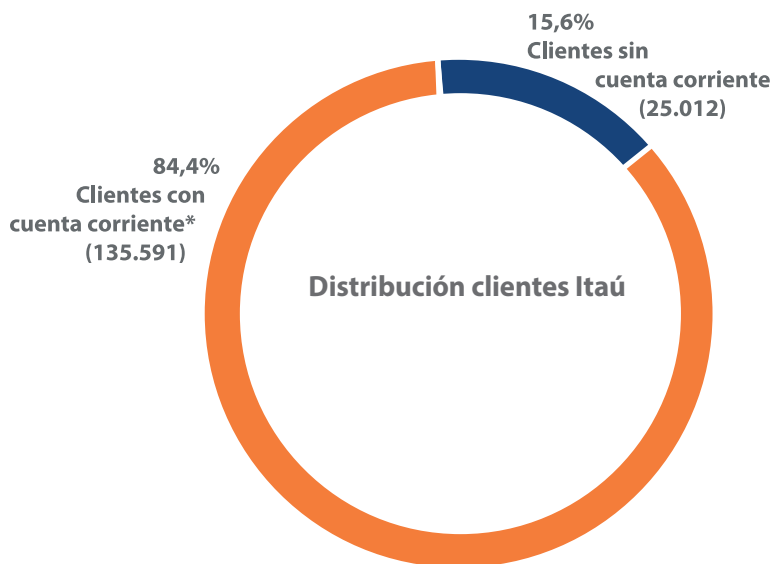
Clientes

“Todos por el cliente” es un valor que resume nuestra cultura corporativa. Siguiendo esa orientación, el rol del banco es ayudar a que las personas concreten sus proyectos y, al mismo tiempo, cooperar en el crecimiento de las empresas y el desarrollo del país.

Cumplimos todas estas metas ofreciendo soluciones a los clientes, adecuadas a su perfil y a las circunstancias que lo rodean.



160.603
total clientes Itaú Chile



- Clientes Banca Preferente
- Clientes personas
- Clientes Banca Empresas
- Clientes Pyme
- Clientes Corporate

*Corresponde al total de RUT asociados a una cuenta corriente. El resto de clientes son aquellos que tienen algún vínculo con banco Itaú Chile, pudiendo ser, pudiendo ser clientes monoproductos (Por ejemplo, que tienen solamente una inversión).

Productos y servicios a clientes

Personas

Los principales productos para esta categoría de clientes, además de los de inversión, como depósitos a plazo, fondos mutuos y acciones, son:

Cuenta corriente

Facilita el manejo de los requerimientos financieros personales. Incluye Itaú Check (exclusiva línea de cheques con ilustraciones) y Weekend Check (servicio portachequera de bolsillo), pago automático de cuentas (PAC), talonario a domicilio en algunas comunas de Santiago y depósito de sueldo (PAS).

Kit Itaú Personal

Conjunto de productos financieros (cuenta corriente, línea de crédito, tarjeta de débito y tarjeta de crédito). Permite acceder a todos los servicios del banco con una única comisión de mantención anual.

Línea de crédito

Brinda respaldo para cubrir imprevistos o eventuales sobregiros a nuestros cuentacorrentistas.

Línea de sobregiro pactado

Cubre sobregiros imprevistos que exceden el límite máximo de la línea de crédito.

Tarjeta de crédito

Medio de pago que cuenta con un cupo disponible aprobado y con el que el cliente puede hacer compras en comercios e Internet, así como adquirir avances. Incluye programa de beneficios Itaú Dólares.

Crédito de consumo

Destinado a que el cliente disponga de financiamientos para adquirir bienes y/o servicios de consumo, consolidar deudas o financiar sus proyectos, de modo estructurado en cuotas iguales mensuales hasta 60 meses. Contempla seguro de desgravamen sin costo y tasas preferenciales.

En relación con la mitigación ambiental de los productos y servicios, en Itaú Chile destacan acciones en línea con el buen uso de recursos a la vez que mejoras en el ámbito web y mobile, como en los canales electrónicos para comunicación a clientes (e-mail). El envío de cartolas por este canal se ha duplicado en el último año.

Hipotecario

Financiamiento para bien raíz, que incluye seguros y pago con cargo a cuenta corriente.

Cubre hasta 90% de financiamiento y permite pagos totales o parciales en cualquier momento.

Inversiones

Incluye opciones como depósitos a plazo, fondos mutuos y acciones.

Empresas

Ya sean Pymes o empresas de mayor envergadura, además de cuenta corriente, en Itaú Chile estos clientes acceden a:

Financiamiento

Conjunto de productos que incluyen créditos, Comercio exterior (Comex), leasing y factoring, además de créditos estructurados.

Cash Management

Facilita el pago por parte de nuestros clientes en términos de remuneraciones a trabajadores, proveedores, pago automático de cuentas, pago de impuestos y cotizaciones previsionales, cobranza nacional, transporte de valores, recaudación, entre otros.

Mesa de dinero

Aquí se incluye la oferta de inversiones como depósitos a plazo, pactos, compra y venta de divisas, entre otros, que se distribuyen a través de nuestra red de sucursales y áreas específicas.

Corporate Finance

Efectos de comercio, bonos corporativos, fusiones y adquisiciones son parte de este servicio.

Calidad de servicio y satisfacción

La visión de Itaú Chile es ser el banco líder en performance sustentable y satisfacción de clientes. Hacia allá dirigimos nuestros esfuerzos cada día, convencidos de que así podemos agregar valor a los más de 160.000 clientes que mantienen algún tipo de vínculo con nosotros.

Procuramos que cada uno de ellos esté conforme con los productos y servicios que les entregamos y que su experiencia con el banco sea grata. Entendemos por esto, la ausencia de contratiempos y una comprensiva y receptiva atención en el caso de surgir algún problema.

Junto con lo anterior, procuramos asegurar que las prácticas comerciales, políticas y de comunicación hacia nuestros clientes estén en la misma línea de principios y valores éticos de la institución.

Toda esta preocupación está implícita en nuestra visión y manera de hacer, y tiene como entidad responsable a la Gerencia de Calidad, cuya acción al interior de la institución es transversal. También contamos con un Comité de Calidad, que sesiona de manera bimestral, con la presencia del gerente general y reportes directos. Su tarea es optimizar los resultados de satisfacción y lealtad de los clientes.

Estrategia de calidad

Creemos que el liderazgo de mercado es consecuencia de un proceso de constante perfeccionamiento de los servicios que entregamos y sabemos que el crecimiento sustentable debe estar centrado en el cliente. Por ello, desde 2013 tenemos una nueva estrategia de calidad, la cual se sitúa como eje central del negocio, promoviendo la revisión de procesos, la mejora continua y el *accountability*.

Políticas, instrumentos y prácticas corporativas hacia los clientes

- Manual de procedimiento de gestión de reclamos y requerimientos de clientes: documenta los pasos para estas operaciones.
- Recepción de reclamos y requerimientos de clientes: establece tareas y colaboradores responsables, los conceptos y los instrumentos o herramientas necesarios para una óptima gestión.
- Gestión de reclamos severos recibidos a través de reguladores: señala las tareas y responsables en el proceso de gestión de este tipo de reclamos recibidos a través de organismos reguladores. Establece el accionar del personal, los conceptos y las herramientas para optimizar la gestión.
- Gestión de informaciones corporativas y marketing: revisa y prepara las comunicaciones (por medio escrito, electrónico, auditivo o publicidad) desde el área de Marketing o la información corporativa que será entregada al público, considerando el cumplimiento de estándares de calidad, marca y normativa que aplique de acuerdo con el requerimiento.
- Bloqueos preventivos de tarjetas de crédito y débito ante la detección de posibles patrones de fraude.
- Arbitraje de la 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.

Canales de comunicación y atención de clientes

Contamos con 99 sucursales en 12 regiones del país, canales de atención telefónica disponible las 24 horas del día, 365 días al año, y sitio web institucional (www.italu.cl) renovado en 2014 para su sección Personas.

Desde 2013, los clientes de Itaú Chile pueden consultar desde sus dispositivos móviles diversa información: saldo de cuenta, últimos movimientos e inversiones; realizar transferencias en línea y pagos, buscar beneficios de sus tarjetas de crédito y encontrar la sucursal o cajero automático más cercano, facilitando al máximo la comunicación y los procesos bancarios desde cualquier lugar.

Puntos de atención física:

Durante 2014 sumamos cuatro nuevas sucursales, tres de ellas en Santiago.

Total de sucursales
al 31 de diciembre de 2014: **99**

En Santiago: **67**

En regiones: **32**

Sucursales abiertas en 2014: **4**
(tres en Santiago y una en región)

Sucursales cerradas en 2014: **1** (Santiago)

72 cajeros automáticos propios y toda la red de Redbanc disponible.

Atención telefónica

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

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

Requerimientos y solicitudes Servicios Empresas
servicioempresas@italu.cl

Emergencias bancarias: desde celular *italu/*4828:
línea de servicio bancario especializado en emergencias bancarias.

Medición de la calidad y satisfacción

Otorgar un servicio satisfactorio es una meta para todos los colaboradores de Itaú. La información que nos entregan nuestros clientes, respecto de su experiencia en banco Itaú Chile, es clave para la constante mejora o superación en la entrega de los servicios y productos que tenemos a su disposición.

En base a diversos estudios, encuestas y estadísticas el área de Calidad genera periódicamente informes que nos indican cuán satisfechos están los clientes en diferentes ámbitos.

Asimismo, la figura de Consejo de Clientes es una iniciativa que implica reuniones de sondeo entre nuestros clientes y los gerentes, para conversar respecto de la experiencia con la institución, con el objetivo de descubrir ámbitos de mejora de manera más cualitativa.

En las áreas comerciales, la satisfacción de los usuarios de la banca Personas y Empresas es parte del programa AGIR (Acción Gerencial Itaú para Resultados), un modelo de incentivo para áreas comerciales.

Para otras áreas, los resultados de la satisfacción de clientes son medidos a través de los rankings Servitest (anual) y Servired (mensual).

Otros canales de medición y monitoreo:

- Encuestas periódicas para velar por el cumplimiento de los estándares de servicio hacia los clientes.

Línea abierta: buzón de reclamos, sugerencias o felicitaciones (buzones habilitados en sucursales).

- Control de Reclamos SAC.
- Agenda abierta.

Control de reclamos SAC

Creado para gestionar las inquietudes de los clientes, el Servicio Atención a Clientes (SAC), es un sistema que entrega mensualmente reportes al Área de Calidad y registra todos los problemas y requerimientos informados a través de los distintos canales de comunicación que tiene banco Itaú Chile.

La información controlada es:

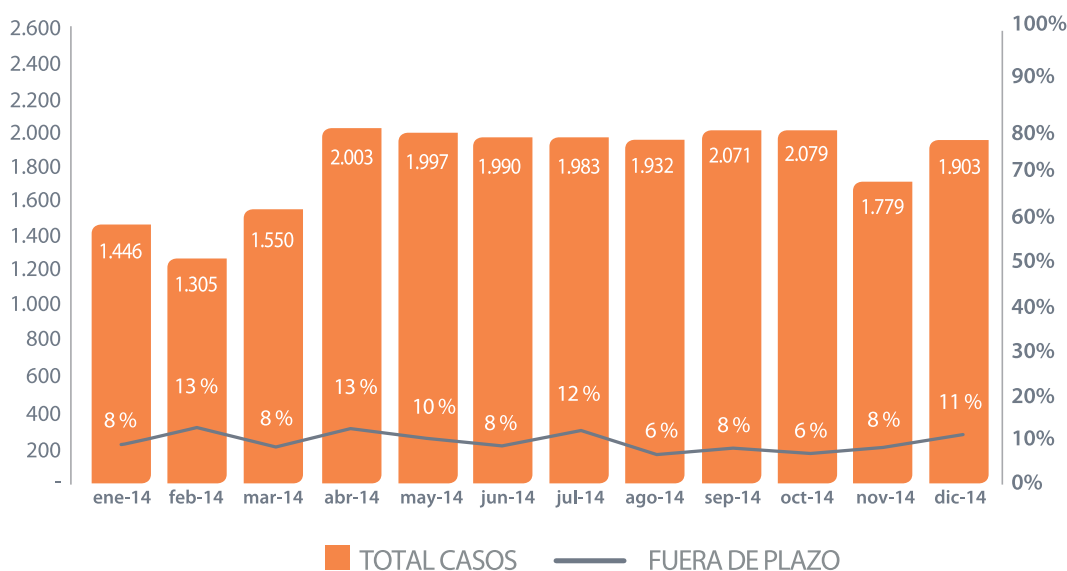
- Todos los reclamos ingresados versus el estándar definido a partir de las encuestas de clientes.
- Porcentaje total de reclamos y requerimientos de clientes cerrados fuera de plazo.

- 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.

Cifras SAC 2014

El promedio de casos ingresados en el sistema llegó a 1.792 tickets al mes, con un escalamiento promedio de 9%. Durante el mes de diciembre se presentaron 1.903 casos, con escalamiento de 11%.

N° de casos ingresados a SAC



Detalle de casos ingresados al SAC entre mayo y dic. 2014

N° Ticket		may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14	dic-14
Área de Negocio	IBBA	46	44	44	27	58	53	62	30
	Empresas	44	36	38	42	79	74	67	62
	Personas	1.838	1.52	1.830	1.809	1.880	1.902	1.599	1.770
	Banca Privada	69	58	71	54	54	50	51	41
Total		1.997	1.990	1.983	1.932	2.071	2.079	1.779	1.903

Reclamos ante organismos reguladores

Desde 2012, año en que comienza a operar el Sernac Financiero, se registra un aumento en el número de denuncias.

Multas registradas en 2014

Durante 2014 no se registraron multas cursadas por parte de la SBIF. Si se cancelaron multas aplicadas por otros organismos, cuyo monto ascendió a \$5.633.089. Estas multas dicen relación, principalmente, con la rectificación de Declaraciones Juradas realizadas por el banco.

Organismos reguladores - N° de requerimientos

Organismos 2014	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic
Carta Gerencia	4	8	9	3	8	5	5	6	6	14	9	3
Defensoría del Cliente	2	1	2	6	2	0	3	2	1	2	1	0
Línea directa El Mercurio	0	1	0	0	2	1	0	1	0	0	0	0
Superintendencia	11	9	9	12	12	8	9	9	6	10	14	8
Sernac	31	21	31	18	16	24	24	27	27	24	16	18
Sernac (desistimiento)	-3	0	-4	0	2	0	-1	-3	0	0	-1	6
Total mes	45	40	47	39	38	38	40	42	40	50	39	29
Otro (solicitud de más antecedentes)	2	7	0	7	6	8	8	5	2	3	5	8

Plazos de respuesta por regulador

Al 31 de diciembre de 2014

	Plazo máximo de respuesta	N° de casos presentados	N° de casos cerrados	Respuesta promedio (días)	Respuesta menor plazo (días)	Respuesta mayor plazo (días)
Sernac	10	18	14	5	1	10
Superintendencia	20	8	5	9	4	11
Defensoría	15	0	0	0	0	0

Agenda Abierta

Este programa permite que los clientes se comuniquen con gerentes de primera línea, pudiendo, a través del sitio web, agendar una cita con ellos.

Los temas que atiende Agenda Abierta son diversos, desde cuestiones referentes a la cuenta corriente hasta temas comerciales, incluidos reclamos, sugerencias de mejora en atención, propuestas de alianzas acordes con nuestra visión y el propósito de ser un agente transformador para la sociedad.

533 citas de las
cuales se concretaron
285

Frecuencia de informes

Reporte de casos en proceso:	diaria
Reporte organismos reguladores:	diaria
Reporte online de calidad de servicio (Servired):	on demand, disponible en sitio 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

Programa Calidad Itaú

Mejora continua

En Itaú, nuestra principal premisa es que el liderazgo en la industria solo se alcanza teniendo como objetivo central a nuestros clientes.

El crecimiento en participación de mercado y utilidades es consecuencia de la mejora continua de los procesos y servicios prestados a los clientes, y la percepción de éstos respecto de la calidad que tenemos en nuestra entrega y relacionamiento en general.

En 2013 trazamos el camino para impulsar la corrección en el origen, el perfeccionamiento permanente y la reflexión constante respecto de qué y cómo construimos nuestro banco. Este aspecto se trabajó con mayor énfasis en 2014 en el trabajo de las distintas divisiones.

Las dimensiones claves para la Mejora Continua en Itaú son regulación y transparencia, inteligencia operativa y control de riesgo, eficiencia, optimización de canales y calidad de servicio. Durante 2014, las iniciativas que destacan en estos ámbitos son:

Taller de transparencia

La Gerencia de Calidad junto a Formación Profesional implementaron un taller de transparencia, con el objetivo de actualizar nuestros conocimientos respecto de los cambios en la ley y de sensibilizar de manera transversal a toda la organización.

Eficiencia y productividad

Bajo la premisa de aumentar la productividad y la eficiencia de manera continua y sustentable, basándonos en el cliente y sus interrelaciones, el equipo de Desarrollo e Inteligencia de Negocio perfeccionó la herramienta comercial Agenda Express.

Este desafío implicaba consolidar en una única aplicación toda la información comercial del cliente, así como también de campañas, beneficios y de riesgo para Banca Personas, con el objetivo de hacer más eficiente cada contacto telefónico. Para esto se implementó la Vista Única de Cliente (VUC).

Junto con ello, y para aumentar la eficacia de venta, se pusieron a disposición los Gatillos Comerciales, que son acciones basadas en el comportamiento e interacción

del cliente con los distintos canales remotos del banco. Para cerrar este desafío se implementó la Lista Única de Tareas (LUT), que permite pasar de una Visión Producto a una Visión Cliente en el trabajo de las campañas, mejorando la efectividad de contacto con nuestros clientes y posibilitando la generación de más negocios.

Nueva aplicación de Wealth Management

Una de las iniciativas destacadas en 2014 fue el desarrollo de una nueva aplicación, que permite a todas las ejecutivas de inversiones contar con información en línea para su gestión.

Los sistemas fueron diseñados por dos colaboradores de vasta experiencia, uniendo las fuentes de información (bases de datos del banco e información de mercado) con herramientas que aportan a la labor comercial con una interfaz amigable.

Así se generan, en pocos segundos, entregables de alto valor a los clientes en cuanto al contenido y al formato. De esta manera, a través del desarrollo de una herramienta única en el mercado, se ha logrado optimizar la gestión de prospección, venta y postventa.

Hitos y logros de 2014

Primer lugar

**Servitest Ipsos
Banca Personas ***

Primer lugar

**Servitest Ipsos
Banca Empresas M/L 2014 ***

Primer lugar

**Hipotecario Servitest Ipsos
2014 *****

Estudio Sernac Financiero 2014**

**Banco con mayor tasa
de acogida**

Según definición SBIF

**Primer lugar en Satisfacción
Global entre los bancos
comerciales**

Primer lugar en

**Satisfacción Global Banca
Empresas, de acuerdo con
el Estudio Servitest Moneda
Nacional 2014**

Banco Itaú Chile obtuvo por primera vez este reconocimiento.

* Diez principales bancos del sistema financiero en colocaciones, según SBIF.

** Dentro de los diez bancos comerciales, según SBIF. ***Dentro de los bancos privados.

Aumento de ocho puntos en el estudio realizado por Ipsos Chile respecto de Satisfacción Global en Banca Personas.

Banco Itaú alcanzó 71% de satisfacción, en tanto el año 2013 se llegó a 63%.

Este estudio tiene por objetivo conocer las percepciones de la calidad de servicio que los clientes tienen de sus bancos, permitiendo así comparar a cada institución con la industria. En este contexto y respecto del resultado del año 2013, se mantuvo el primer lugar en medición de: Sucursales, Mesón de Atención y Cajas, junto al tercer lugar en Ejecutivos (quedando a solo dos puntos del primero y 15 puntos más alto que el promedio de la industria).

Nuestra Mesa de Dinero experimentó una importante alza, obteniendo 92% de satisfacción, versus 73% obtenido en 2013. Destaca que no existen notas negativas en esta área de negocios, hecho que nos llevó a ubicarnos en el segundo lugar de la industria.

Segundo lugar en ranking e índice de reclamos de la industria financiera de Sernac.

La encuesta se hace por tercer año consecutivo utilizando las categorías Proveedor Acoge, No Acoge y No Responde. Examina el comportamiento por semestre y, en total, durante todo 2014, se analizaron más de 24 mil reclamos en contra de la banca.

En el primer semestre, por primera vez se presentó una nota para cada institución, calculando la tasa de reclamos y la tasa de respuesta, en una escala de 1 a 7. En el primer

semestre, la industria obtuvo una nota promedio de 3,8; en tanto Itaú Chile alcanzó nota 4,9, logrando el segundo lugar en el ranking.

Si bien la institución experimentó una caída de dos décimas, la situación se explica por la disminución de respuestas Proveedor Acoge. Otro punto a destacar es que, aunque banco Itaú Chile se ubica en la segunda posición, solo es superado por Banco Paris, institución dedicada exclusivamente a créditos, tarjetas de crédito y seguros.

Cabe señalar que si se centra el análisis en los bancos tradicionales (parrilla completa de productos: créditos en cuotas, tarjetas de crédito, cuenta corriente y crédito hipotecario), Itaú logra el primer lugar de la industria y aumenta su brecha con el promedio del mercado. En la medición, Itaú también destaca por una baja en su tasa de reclamos: de 10,2% (2013) a 7,2% (2014).

En el análisis del segundo semestre de 2014 la industria obtuvo nota 4,0, con un promedio de 13,6 reclamos por cada 10 mil deudores, y banco Itaú Chile alcanzó nota 5,5 (promedio 7,1 reclamos por cada 10 mil deudores).



Capacitaciones para mejora en atención

Banco Itaú Chile tiene un sistema de evaluación por puntos para sus ejecutivos de cuenta, en relación con la calidad de la atención prestada.

Para el caso de los colaboradores que se integran al banco, se pone en marcha una inducción corporativa. Específicamente, esta trata de módulos de internalización de nuestros valores y visión.

Periódicamente en función de los resultados se realizan reuniones con distritos y sucursales (de manera presencial o remota) con el fin de alinearlos respecto a los principios de calidad de servicio del banco.

Aquellas sucursales que –según informes– muestran bajo rendimiento en la calidad de atención esperada, son objeto de capacitaciones específicas para los ítems deficientes.

Operamos con transparencia

Cada instancia de comunicación con nuestros clientes es una oportunidad para expresarnos de manera certera y sencilla, sin generar falsas expectativas con productos y servicios:

Procedimiento de Informaciones Corporativas y Marketing.

Se encarga de la revisión y preparación de comunicaciones desde el área de Marketing y de la información corporativa entregada al público. Aplica para el banco y sus filiales.

Sigue la normativa vigente de la SBIF, los derechos del consumidor y la transparencia en las comunicaciones. Asimismo, lo revisa el área solicitante, Marketing, Fiscalía y Transparencia. En ciertos casos, cuando se requiere apoyo adicional, el área de Transparencia cuenta con un asesor externo y experto en derechos del consumidor, lo cual amplía el alcance de la mirada en determinadas situaciones.

Por otro lado, todos los productos del banco están detallados en los respectivos contratos y, adicionalmente, en www.itaui.cl

Proceso de revisión de comunicaciones a clientes

Propuesta comunicación:

- Escritas
- Electrónicas
- Audiovisual
- Publicidad

Revisa:

- Área solicitante
- Área Marketing
- Fiscalía
- Transparencia

Cumple con:

- Estándar Calidad
- Marca
- Normativa Vigente
- Derechos Consumidor
- Transparencia y Veracidad

Durante 2014, se recibieron 17 quejas de clientes y no clientes por envío de comunicaciones y/o cobranzas con información que no correspondía en términos de nombre, dirección o producto.

Política de Divulgación de Información de Productos y Servicios

Con el afán de que nuestros clientes tomen sus decisiones completamente informados en cuanto a tarifas y beneficios de nuestra oferta, banco Itaú Chile dispone de esta política para garantizar un procedimiento formal a través de todo el ciclo de vida de los productos y servicios que entregamos.

El modelo asegura al cliente que los atributos y condiciones de precio de cada producto o servicio, así como el esquema de comisiones, se informen al inicio de la relación con el banco. Lo mismo cuando se realicen los cobros respectivos y en los casos de haber cambios para el plan tarifario, todo esto en cumplimiento de la normativa aplicable.

Asesoría de consultor externo

Banco Itaú Chile cuenta con la asesoría de un consultor externo para monitorear permanentemente nuestras comunicaciones, de tal manera que no transgredan derechos de los consumidores, respeten lo ofrecido y no induzcan a errores de interpretación.

Política de Garantía de Satisfacción

Banco Itaú tiene el compromiso de devolver el 100% del monto del primer cobro de la comisión anual Itaú Personal* que hubiese sido cobrada en caso de que el cliente solicite el cierre de su cuenta corriente.

Esta medida es 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

La Ley General de Bancos hace referencia al secreto bancario. Más allá de esta normativa, es parte del compromiso propio de banco Itaú Chile velar por la privacidad de datos y transacciones de nuestros clientes, así como por su protección para que no se usen de manera irresponsable o maliciosa.

Este pilar de nuestra relación con los clientes es un lineamiento corporativo, que incluye cuatro políticas:

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

Cada una de estas estructuras establece criterios transparentes para la obtención, utilización y protección de los datos de nuestros clientes. La obligación se mantiene incluso cuando el vínculo con la institución acaba.

Nuestro sitio web tiene una sección especial que desarrolla este tema y explica cómo obtenemos la información y el uso que le damos en Chile y fuera del país, entre otros puntos.

Todo lo anterior se complementa con la figura “Escritorio Limpio”, política de mantener la superficie de las áreas de trabajo sin información confidencial a la vista. Asimismo, cada uno de los colaboradores de banco Itaú Chile tiene capacitación relativa a sus responsabilidades en el resguardo de la seguridad de la información.

Gracias a estos procedimientos, durante 2014, no se registraron vulnerabilidades. Únicamente, desde Fiscalía, se identificó el reclamo de una empresa que cuestionó la seguridad de su información, pero el hecho fue descartado por las áreas especializadas. Junto con lo anterior, se registraron en Sernac 18 consultas respecto de los sistemas de cobranza y envío de cartolas a direcciones no válidas.

Seguridad de los clientes

Las nuevas tecnologías de la información, así como la creciente difusión de los medios de pago electrónico, son beneficios de la modernidad. No obstante, también implican un riesgo: los delitos informáticos.

En el caso de la banca, existen los casos de Phishing, Pharming y otros potenciales fraudes.

A lo largo de 2014, persistimos en la tarea de informar al cliente respecto a la seguridad de sus transacciones. Utilizamos, principalmente, campañas digitales y un minisitio web específico.

Para evitar clonaciones, se tomó la decisión de integrar, paulatinamente, un chip que evita la vulnerabilidad de las tarjetas de débito y crédito, entregando más confianza a los clientes.

En sucursales, mantuvimos los protocolos de seguridad y nos ocupamos de que el personal a cargo de resguardar los espacios físicos cumpla con la capacitación correspondiente y esté al día respecto de procedimientos de actuación en caso de emergencias, considerando, además, aquellos casos vinculados con la delincuencia, catástrofes naturales y suspensión de servicios. En esta materia, dos sucursales sufrieron asaltos durante 2014. No se registraron lesionados.

*La devolución se realiza en un plazo de 180 días de efectuado el primer cobro. Pasado ese plazo, la garantía no aplica.



Nuestras acciones en materia de este grupo de interés se enmarcan dentro de la Política de Sustentabilidad, el Código de Ética, la Política de Adquisiciones y Pago a Proveedores, así como de la Política de Externalización de Servicios de banco Itaú Chile. Estamos conscientes de la importancia que tienen los proveedores para nuestra cadena de valor y por ende, el éxito de nuestra empresa.

12.050

total de facturas recibidas en 2014

4.787

facturas recibidas de Pymes

Cifras 2014

- Más de 6.000 proveedores registrados a diciembre de 2014
- 3.000 proveedores activos
- 600 proveedores habituales
- 20 proveedores críticos

Respecto de los proveedores, nuestra política de sustentabilidad indica una relación orientada a:

- Promover y facilitar el desarrollo de los proveedores con respecto a la agenda de la sustentabilidad.
- Perfeccionar los requisitos que deben ser atendidos en la contratación de proveedores, de manera que atiendan los criterios de sustentabilidad.
- Construir relaciones permanentes por medio de sociedades a largo plazo.

Búsqueda y selección

De acuerdo con las directrices de la gestión de proveedores de Itaú Chile, la búsqueda y selección de éstos se realiza a través de procesos de cotización y/o licitación, todo esto según una serie de criterios objetivos, de transparencia, equidad y resguardo de la calidad de los bienes y servicios que se requieren, así como de la oportunidad de entrega de los mismos. Los procesos de validación y monitoreo realizados al respecto incluyen:

Due Diligence: Es el concepto que rige todo el proceso, es decir, según los criterios mencionados, la contratación de proveedores se desarrolla siguiendo una evaluación previa. Su fórmula permite mantener los cimientos éticos, morales, sociales y medioambientales que rigen a la institución, minimizando los riesgos operacionales, legales y financieros, consolidando la reputación de la compañía.

Outsourcing: Cuando se trata de proveedores que prestan servicios de procesamiento externo (Outsourcing), y según lo indica la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, banco Itaú Chile sigue las pautas de la Política de Externalización de Servicios.

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

Clasificación y evaluación

Los proveedores que operan con banco Itaú Chile y/o sus filiales se clasifican según tres criterios:

- Bienes que provea o servicio que preste.
- Riesgo operacional (según criticidad alta, media o baja).
- Riesgo legal.

Bienes y/o servicios

Esta clasificación consiste en la segmentación de acuerdo con la función que cumple el bien y/o servicio contratado, en relación con los requerimientos del banco y su propia oferta. Es decir, aquí se clasifican proveedores en términos de transporte, mantenimiento, insumos, servicios básicos, entre otros.

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

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

Ejemplo de proveedores vinculados a banco Itaú Chile de acuerdo con bienes y/o servicios:

Producto/Ámbito	Nombre proveedor	Descripción breve
Créditos hipotecarios/ CAE	Asicom	Procesamiento créditos hipotecarios y CAE
Tarjetas de Crédito	Nexus	Realiza el procesamiento de tarjetas de crédito en su rol emisor, incluyendo emisión de cuentas, personalización de tarjetas, autorizaciones, prevención de fraudes, contabilidad, posteo de transacciones, facturación de estados de cuenta y mantenciones monetarias-demográficas, entre otros.
	Transbank (SAG, sociedad apoyo al giro)	Realiza los servicios asociados a rol adquirente, que permite que nuestras tarjetas tengan cobertura para realizar compras a nivel nacional.
	Redbank (SAG)	Entrega cobertura de cajeros automáticos para realizar avances de efectivo.
	Marcas internacionales (MasterCard y Visa)	Entrega licencia al banco para operar las tarjetas de cada marca a nivel nacional e internacional. Permite cobertura internacional para las tarjetas de Itaú y define a nivel global las reglas de operación entre emisores-comercios-tarjetahabientes.
MP /Créditos de consumo	AMF	Cartola trimestral de consumo.
Cuenta Corriente	AMF	Prestan el servicio de emisión de talonarios de cheques. Envío de cartolas tanto física como virtual, envío de avisos (renovación LP, entrega de talonario, vencimiento LP, otros).
Factoring	Dimensión	Soporte y mantención del sistema de Factoring.
Factoring	Paperless	Soporte y mantención del sistema de Cesión de Factura Electrónica.
Factoring	Factocobro	Empresa de recaudación y cobranza telefónica (operaciones).
Factoring	Legalfact	Empresa encargada de las notificaciones (operaciones)
Comex	Servitecno	Proveedor del actual sistema de Comercio Exterior, instalado en el core del Banco (este proveedor no realiza procesos externalizados).
Leasing	Leasesoft	Soporte y mantención del sistema de Leasing (Leasecom y Leaseoper)

Riesgo operacional

Criticidad Alta

Se aplica a proveedores que prestan un servicio que implica manejar información confidencial ya sea de clientes, colaboradores, el banco y/o de sus procesos claves. A estos proveedores, según la SBIF, se les monitorea anualmente en términos de seguridad de la información, la continuidad operativa de sus dependencias, estados financieros y due diligence.

Por lo tanto, adquieren este nivel los proveedores que se encuentren en cualquiera de estas circunstancias o presenten alguna de las siguientes situaciones:

- Acceso o manejo de información sensible de banco Itaú Chile, de sus filiales o de sus clientes o colaboradores.
- Prestación de servicios de procesamiento externo (outsourcing).
- Ausencia de competidores en el mercado y que la potencial falla del servicio que provee impacte significativamente en la operación del banco y/o sus filiales.
- Degradación o pérdida del producto, servicio o proceso que provee. Y que lo anterior pueda derivar en un impacto negativo y significativo respecto de:
 - a) Cumplimiento regulatorio.
 - b) Seguridad de la información.
 - c) Pérdida material o de capital intelectual.
 - d) Clientes y/o colaboradores.
 - e) Reputación e imagen del banco y/o sus filiales.

Criticidad Media

Se encuentran en este nivel los proveedores cuya potencial pérdida puede impactar de manera significativa a una unidad o área en cualquiera de estos puntos:

- a) Metas de performance.
- b) Ventaja competitiva del producto o servicio que ofrece.
- c) Experiencia del cliente.

Criticidad Baja

Entran en esta clasificación todos los proveedores que no presenten las condiciones descritas en los niveles criticidad alta y criticidad media.

Proveedores Críticos de banco Itaú Chile son:

- AMF Seguridad Ltda.
- Bolsa de Comercio de Santiago, Bolsa de Valores
- Telefónica Empresas CTC Chile S.A. Telefónica Data.
- AMF Impresión Variable S.A.
- Asicom S.A. – Asesorías en Solución de Software y computación S.A.
- EFT Banca S.A. (EFT Group)
- Sinacofi S.A.
- Información Avanzada Comercial y Financiera S.A. (BURO)
- Tata Consultancy Services BPO Chile S.A.
- Accenture Chile Asesorías y Servicios Ltda.
- Sociedad de Recaudación y Pago de Servicios Ltda. Servipag
- C.C.A., Centro de Compensación Automatizada S.A.
- Depósito Central de Valores S.A., DCV
- Depósito Central de Valores Registros
- Nexus S.A.
- Redbanc S.A.
- Sociedad Operadora de la Cámara de Compensación de Pagos de Alto Valor S.A., Combank
- Transbank S.A.
- Brinks Chile S.A.
- Prosegur

Riesgo legal

Los proveedores cuyas funciones o actividades pueden llegar a afectar la responsabilidad penal de banco Itaú Chile y/o sus filiales, se clasifican en relación con lo señalado en las normativas expuestas a continuación:

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.

Ley 18.046 (Título XVI), sobre Sociedades Anónimas, referida a operaciones con partes relacionadas en las Sociedades Anónimas abiertas y sus filiales.

Periodicidad de las evaluaciones

Las calificaciones para riesgo legal y operacional se determinan en períodos de uno, dos y tres años:

Anual:

Todos los proveedores con riesgo legal, excepto las sociedades de apoyo al giro*.

El alcance de la evaluación implica factibilidad técnica, OFAC, CNE1, Informe Tributario (SII), Criticidad, según riesgo operacional y riesgo legal (Ley 20.393 y/o Ley 18.046).

Los proveedores con Criticidad Alta, excepto las sociedades de apoyo al giro.

El alcance de la evaluación implica factibilidad técnica, estados financieros, seguridad de la información, continuidad de negocios, OFAC, CNE1, Informe Tributario (SII).

Criticidad, según riesgo operacional, riesgo legal (Ley 20.393 y/o Ley 18.046).

Cada dos años:

Todos los proveedores de Criticidad Media o Baja, excepto las sociedades de apoyo al giro.

El alcance de la evaluación implica factibilidad técnica, OFAC, CNE1, Informe Tributario (SII), Criticidad, según riesgo operacional y riesgo legal (Ley 20.393 y/o Ley 18.046).

Cada tres años:

Proveedores de Criticidad Alta, específicamente, sociedades de apoyo al giro.

El alcance de la evaluación implica factibilidad técnica, estados financieros, seguridad de la información, continuidad de negocios, OFAC, CNE1, Informe Tributario (SII).

Criticidad, según riesgo operacional, riesgo legal (Ley 20.393 y/o Ley 18.046).



*Las Sociedades de Apoyo al Giro (SAG) son empresas creadas por las mismas entidades bancarias para satisfacer demandas de algunos procesos críticos, a fin de no involucrar a terceros y aminorar el riesgo.

Cadena de valor: Sustentabilidad y derechos humanos

La relación de banco Itaú Chile con sus proveedores se ha construido en torno a estos principios, de acuerdo con su compromiso con el Pacto Global, la ética y la sustentabilidad.

Desde el año 2011, la compañía cuenta con una Cláusula de Sustentabilidad en los contratos de bienes y/o servicios y, en el año 2013, se agregó a lo anterior una cláusula especial referente al trabajo infantil.

Es necesario especificar que no todos los casos de adquisición requieren de una firma de contrato. Según nuestra Política de Adquisiciones, esta formalidad se hace necesaria en las siguientes circunstancias:

- Establecimiento de una relación comercial con un determinado proveedor de un año o más.
- Establecimiento de una relación comercial con el carácter de adquisición frecuente.
- En caso de existir riesgo significativo de solidaridad previsional y/o laboral.
- Para adquisiciones de bienes y/o servicios de proveedores con riesgo operacional de Criticidad Alta.
- Ante riesgo de seguridad de la información.
- Si el proveedor accede a datos sensibles y/o ejecuta procesamiento externo.
- Para arriendo de bienes inmuebles.
- Cuando el monto de la prestación llega o supera las 3.500 UF.

137 anexos de contrato
con cláusulas de Sustentabilidad
y Trabajo Infantil incorporados en
2014 a contratos ya vigentes.

Cláusula de 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

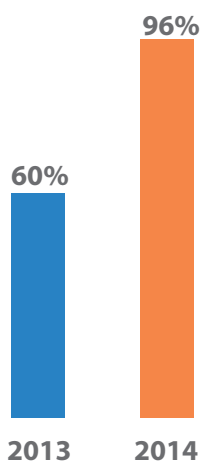
"La empresa declara estar en conocimiento de que banco Itaú Chile ha adoptado una política razonable de sustentabilidad, por lo que se espera que las empresas o personas naturales que le presten servicios adhieran a un compromiso que promueva tener en cuenta de manera coordinada y consistente los impactos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

N° de contratos con cláusulas de Sustentabilidad y Trabajo Infantil *

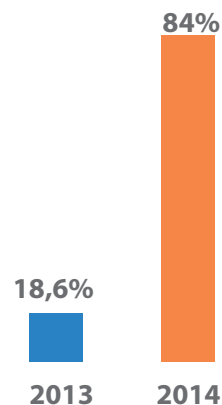
	Año 2014	Año 2013
N° Contratos con proveedores	50	575
Con cláusula de sustentabilidad	48	346
Con cláusula trabajo infantil	42	107

* Cifras de 2013 corresponden a contratos totales vigentes a dicha fecha.

Porcentaje contratos con cláusula de sustentabilidad



Porcentaje contratos con cláusula trabajo infantil



Ética del personal y prácticas prohibidas

En el afán de fomentar un comportamiento honesto, antes de decidir la contratación de un proveedor, cada trabajador de banco Itaú Chile debe preguntarse por la existencia de:

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

En cuanto a conductas prohibidas, nuestra institución define las siguientes:

- La firma de acuerdos o contratos con empresas, involucrando correspondencias mutuas e intercambios de favores personales.
- La firma o administración de negociaciones con empresas proveedoras que sean administradas por parientes del personal hasta segundo grado. Para ello se realiza una consulta de chequeo con dichas personas correlacionadas hasta en segundo grado.
- La gestión facilitadora o intermediaria de negocios en nombre de proveedores.
- Mantención de un segundo empleo en empresas proveedoras, sin autorización de un director (gerente divisional).
- La solicitud de un empleo para parientes y/o amigos en empresas proveedoras, siempre que el trabajador deba mantener contacto directo por asuntos laborales.
- La firma de contratos de compra de productos o prestación de servicios fuera del proceso formal de licitación.
- La solicitud de cortesías o contribuciones a proveedores.

Compras locales

Itaú Chile realiza la mayor parte de las adquisiciones de manera centralizada, para efectos de mejores precios de productos y servicios por concepto de volumen, que signifiquen ahorros que puedan ser traspasados a nuestros clientes. De este modo, a la fecha no se manejan pautas específicas respecto de compras locales, donde se indique la contratación preferente de proveedores en cada una de las ciudades donde se opera.

No obstante lo anterior y por el origen de las labores desarrolladas, son variados los servicios y productos que se adquieren en las distintas regiones donde nos encontramos, es decir, con proveedores locales, como por ejemplo, contrataciones de servicios relacionados con reparación y reposición de infraestructura.

Durante 2014, colaboradores del banco recibieron formación en temas de "Cadena de Valor Sostenible" (curso de 37 horas) abordando, entre otros temas, el de las economías de escala y la incorporación de los proveedores locales como parte del crecimiento sustentable.

Compromiso de buen trato

Ocupando un importante lugar en la cultura corporativa de Itaú Chile, el buen trato a proveedores se concreta con la implementación de las mejores prácticas relativas a Derechos Humanos y condiciones laborales, incluidas en nuestro Código de Ética, la Política de Adquisiciones y Pago a Proveedores y la Política de Externalización de Servicios.

- Todos los proveedores deben ser tratados en base a principios de equidad, integridad y transparencia.
- Previo a las licitaciones de bienes y/o servicios, se debe resguardar la confidencialidad de la información, con el objetivo de que ninguno de los proveedores acceda a información en forma anticipada.
- Mientras se desarrolla la fase de solicitudes de cotizaciones u ofertas, cada proveedor recibe la misma información. Asimismo, toda aclaración de los documentos de licitación debe entregarse simultáneamente.
- En el proceso de evaluación de cotizaciones y licitaciones, los criterios establecidos se aplican de la misma forma para cada oferta recibida.
- Las órdenes de compra serán generadas con un máximo de 48 horas.

Distribución según origen

Proveedores nacionales **98%**
Proveedores internacionales **2%**

Distribución según gasto

95% a proveedores nacionales
5% a proveedores internacionales

Compromiso

De acuerdo con los principios contables vigentes en Itaú Chile, en ninguna circunstancia se puede mantener una factura impaga por más de 90 días.

Compromiso de pago oportuno

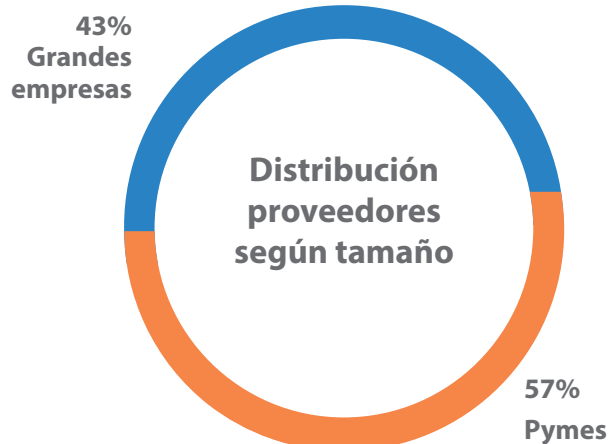
Itaú Chile garantiza el pago a sus proveedores, según las siguientes condiciones:

- Plazos legales para operaciones contado, esto es, dentro de los 30 días corridos desde la fecha de recepción de la respectiva factura o documento equivalente.
- Plazos convenidos por las partes, según conste en respectiva orden de compra o contrato.

Según la política interna, cuando no se entregan los bienes y/o servicios en los plazos de pago señalados se establece una causal de incumplimiento por parte del proveedor en las condiciones pactadas. En tales casos se procede de esta manera:

- Comunicación de las causales de rechazo.
- Devolución de la factura.

Lo anterior se realiza dentro del plazo legal de ocho días hábiles, contados desde la fecha de recepción de la respectiva factura.



Cumplimiento 100%

El porcentaje de las facturas emitidas por empresas de menor tamaño pagadas por Itaú Chile dentro de los 30 días corridos siguientes a su recepción ascendió a 100% (Certificado por EY Ltda.).

Sello ProPyme: garantía de cumplimiento

Entregado por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo y el Gobierno de Chile, en el año 2012, el Sello ProPyme reconoce a banco Itaú Chile como una de las grandes empresas que, gracias a su administración, cumplen el compromiso de pago oportuno a sus proveedores con categoría Pyme, esto es, no sobrepasando 30 días corridos como plazo.

En 2013 se cumplió el 100% de los casos, con el pago a 30 días, permitiendo la vigencia del Sello ProPyme durante 2014.

El comportamiento de banco Itaú Chile entre el 1 de enero de 2014 y el 31 de diciembre de 2014, fue auditada por profesionales independientes (EY Ltda.), quienes certificaron nuestro compromiso y cumplimiento, lo que nos valió ser merecedores, nuevamente, del Sello ProPyme para el año 2015.

Normas del Sello ProPyme

Las empresas que ostentan esta condición cumplen los siguientes requerimientos:

Un porcentaje igual o superior a 5% de empresas proveedoras de menor tamaño en relación con el número total de empresas proveedoras de banco Itaú Chile.

Pagar, al menos, el 95% de las facturas emitidas por las empresas proveedoras de menor tamaño, sin ningún tipo de cobro, retención, descuento, comisión u otro, a dichas empresas o a los cesionarios de las facturas, dentro de los 30 días corridos desde su recepción por parte de la empresa.

Pagar el 98% de las facturas emitidas por las empresas proveedoras de menor tamaño, dentro de los 60 días corridos contados desde su recepción por parte de la empresa y cumpliendo con los demás requisitos a que se refiere el ítem previo.

Contar con un procedimiento de gestión interna para los eventuales reclamos que pudiera recibir por la aplicación y cumplimiento de las obligaciones descritas en el reglamento, pudiendo utilizar su procedimiento general de reclamos para estos efectos.

No limitar, de cualquier forma, la cesión de facturas por parte de sus empresas proveedoras de menor tamaño.

“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, durante la entrega del Sello ProPyme a banco Itaú Chile.



The image features a solid orange background. Overlaid on this are several white, rounded rectangular outlines that overlap each other in a complex, non-uniform pattern. The word "Sociedad" is written in a bold, blue, sans-serif font, positioned centrally within one of the overlapping white shapes.

Sociedad



Banco Itaú Chile tiene una larga trayectoria de compromiso con la comunidad, canalizada a través de iniciativas culturales, socio-educativas y de voluntariado. El programa Semana Empresa, Bike Santiago y las múltiples exposiciones de reconocidos artistas dan cuenta de ello.

Este trabajo se enmarca en el modelo de sustentabilidad de Itaú y su compromiso con el desarrollo sustentable.

Así, con respecto a la relación con la sociedad, la política de sustentabilidad establece que Itaú Chile procurará:

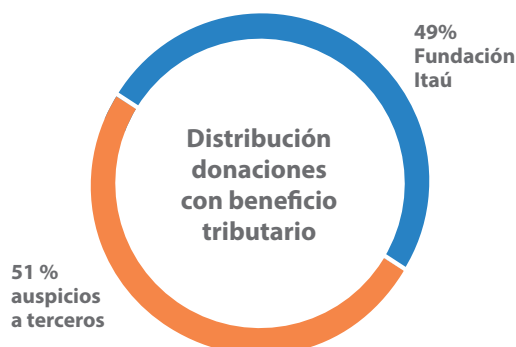
- Mantener permanente y activa su agenda de compromiso con los principales desafíos de desarrollo sustentable del país y de las comunidades donde Itaú se hace presente.
- Apoyar mecanismos de mercado que promuevan mejoras continuas a la sociedad y mitiguen la pobreza y la desigualdad.

Los canales de contribución a la comunidad que Itaú Chile ha definido son:

- Fundación Itaú
- Auspicio a terceros

Donaciones con beneficio tributario del 50%, año 2014:

MM\$307^(*)



*Donaciones a proyectos acogido a las leyes con fines sociales, culturales, educacionales y deportivas, habiendo descontado el 50% de rebaja tributaria del monto total de MM \$614.

Donaciones sin beneficio tributario 2014:

MM\$52^()**



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

Política de donaciones

En 2014 se mantiene vigente la política de donaciones de Itaú Chile, donde queda claramente establecido el accionar del banco en este aspecto. Cuatro aspectos relevantes son:

1. Sólo podrán realizarse donaciones con cargo a fondos incluidos en el presupuesto anual, previamente aprobado por el Directorio de banco Itaú Chile y cada donación deberá ser informada previamente a la gerencia de Sustentabilidad para su registro y aprobación. El donatario deberá entregar un certificado de donación para dar cuenta de la recepción de la misma y –en caso de aplicar– del eventual beneficio tributario.
2. Banco Itaú Chile y sus empresas filiales únicamente pueden efectuar donaciones que persigan finalidades sociales, benéficas o culturales, y bajo los siguientes criterios:

Estar en conformidad con la legislación chilena y con las directrices y normas de Itaú Unibanco.

Los beneficios socioculturales perseguidos deben ser estimados como relevantes, compatibles y proporcionales a los recursos invertidos.

Las personas jurídicas destinatarias, sus representantes o dirigentes y demás colaboradores o beneficiados, deben ser debidamente evaluados y calificados como íntegros y competentes.

Podrán efectuarse donaciones directas a personas naturales en base a la existencia de necesidades calificadas y razones humanitarias.

3. Banco Itaú y sus sociedades filiales no realizarán ninguna forma de donaciones o auspicios para o en beneficio personal de funcionarios públicos. Se entiende por tal, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 260 del Código Penal, a toda persona que desempeñe un cargo o función pública, ya sea en la administración central o en instituciones o empresas semifiscales, municipales, autónomas u organismos creados por el Estado o dependientes de él, aunque no sean de nombramiento del Presidente de la República ni reciban sueldos del Estado; no obstante a esta calificación el hecho de ser el cargo de elección popular.

4. Banco Itaú Chile no realizará donaciones con finalidades políticas. El debido cumplimiento de los requisitos contenidos en este numeral, corresponde a las instancias de aprobación respectivas y da cuenta suficientemente de ello el certificado y la inclusión de la donación en el presupuesto del banco.

De acuerdo con la política de donaciones, durante 2014 Itaú Chile realizó donaciones conforme a la franquicia tributaria del 50% otorgada por la Ley de Donaciones Culturales, la Ley de Donaciones con Fines Sociales y la Ley de Donaciones con Fines Educativos. Estas donaciones aportaron recursos para proyectos culturales y socioeducativos, tales como la obra de teatro “Toma chocolate, paga lo que debes”, Programa Semana Empresa y exposiciones tales como la de Durero. Agradecemos, entonces, a los respectivos Comités de Donaciones del Estado por el apoyo a estos y otros proyectos.



Durante 2014, Itaú Chile aportó donaciones a las siguientes instituciones

■ Artequín Viña del Mar

■ Biblioteca de Constitución

■ Centro de Estudios Públicos

■ Cordeportes

■ Corporación Amigos del MAC

■ Corporación de Beneficencia María Ayuda

■ Corporación Cultural de Vitacura

■ Fundación Educación 2020

■ Fundación Educacional y Cultural La Fuente

■ Fundación Itaú

■ Fundación Mi Parque

■ Fundación Refugio de Cristo

■ Fundación Ronald McDonald

■ Hogar de Cristo

■ Pontificia Universidad Católica de Chile

■ Universidad Andrés Bello

Junto con lo anterior, a través de diversos proyectos asociativos de Fundación Itaú trabajó en conjunto con muchas otras instituciones, tales como Museo Nacional de Bellas Artes, la Corporación Cultural de Las Condes, el Museo de Artes Decorativas, entre otros.

Fundación Itaú

Es una organización sin fines de lucro que canaliza parte importante del compromiso de Itaú Chile con la comunidad, además de gestionar las actividades de voluntariado corporativo.

Misión

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

Funcionamiento

Como una institución sin fines de lucro y legalmente independiente, la Fundación desarrolla sus actividades principalmente con los aportes de Itaú Chile. De esta forma, mantiene su equipo y los espacios expositivos propios y desarrolla los diversos proyectos en los que participa.

Gran parte de sus proyectos se realizan en alianza con otras instituciones y mediante el incentivo de leyes de donaciones culturales y sociales. Todo lo anterior permite que Fundación Itaú asegure calidad y óptimo alcance para cada una de sus acciones.

Iniciativas y programas

El trabajo de Fundación Itaú se ha concentrado en iniciativas que promuevan la educación, la cultura y el desarrollo social.

Se plasma en diversas iniciativas que buscan el desarrollo de habilidades que permitan a los beneficiados enfrentar con éxito los permanentes cambios sociales.

Destaca la integración del voluntariado del banco, involucrando a los colaboradores de diferentes maneras. Por ejemplo, haciéndoles partícipes del desarrollo y de la ejecución de las actividades.

Ejes estratégicos de Fundación Itaú

En términos culturales, la propuesta es llevar manifestaciones artísticas a un público amplio y diverso, como una manera de acercar el arte y emplear sus destrezas como herramienta educativa.

En aspectos sociales y educativos, el propósito es favorecer especialmente a nuevas generaciones de estudiantes y a personas de escasos recursos y/o en riesgo social.

Toda esta labor se clasifica en cuatro áreas o ejes estratégicos: educación financiera y para el emprendimiento, artes visuales, música y crecimiento personal.

Educación financiera y para el emprendimiento

Convencidos de que es importante educar y sensibilizar tempranamente acerca del uso consciente del dinero y de los riesgos que implica el sobreendeudamiento, Fundación Itaú se ha encargado de promover la enseñanza sobre el manejo responsable de las finanzas personales. De esta forma, promueve la mejor y más informada toma de decisiones en cuanto a gastos e inversiones, contemplando factores, como, por ejemplo, etapas de vida y circunstancias sociales y económicas.

Artes visuales

A través de este eje, Fundación Itaú lleva a cabo exhibiciones artísticas de obras nacionales o extranjeras. También colabora con instituciones

culturales y de programas cuya finalidad coincida con el propósito de acercar el arte a la comunidad. Con este mismo objetivo, se establecen acuerdos con instituciones de diferentes regiones del país. Principalmente, se trata de alianzas, como las concretadas con los museos Nacional de Bellas Artes y de Arte Contemporáneo, con el Centro Cultural de Las Condes, en Santiago, y diversas universidades y museos en regiones.

Música

En esta área estratégica, Fundación Itaú trabaja en la realización de conciertos gratuitos y de alcance masivo, preferentemente, vinculados a la música clásica y popular latinoamericana. En 2014, la Fundación no realizó ninguna iniciativa que se enmarcara en este eje.

Crecimiento personal

Este eje complementa diferentes iniciativas y considera la organización de ciclos de charlas y la realización de talleres. En cada uno, la institución procura que estén presentes valores que motiven la autosuperación.

ArteAbierto y Suecia 26

Para presentar los proyectos relacionados con las artes visuales, Fundación Itaú cuenta con dos recintos de exhibición.

Espacio ArteAbierto se encuentra en Sucursal El Golf (Avda. Apoquindo 3457, comuna de Las Condes), presentando entre cinco a seis exposiciones anualmente.

Espacio Suecia 26 fue inaugurado durante 2013 y está situado en la sucursal Nueva Providencia, en la calle Suecia 26, en la comuna de Providencia. Constituye un piso completo destinado a la exhibición de muestras artísticas.

Directorio Fundación Itaú

El Directorio se reúne trimestralmente, a fin de acordar la orientación estratégica de la Fundación, decidir las iniciativas claves y definir el presupuesto.

Ricardo Villela Marino, Presidente, (Brasil)

Boris Buvinic Guerovich, Vicepresidente (Chile)

Víctor Hugo Orellana Ángel, Vicepresidente y Tesorero (Chile)

Benito Baranda Ferrán*, (Chile)

Milan Ivelic Kusanovic*, (Chile)

Patricia Rieper Leandrini Villela Marino, (Brasil)

Sonia Cárdenas Pavincich, (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.

Hitos de 2014

Artes visuales

Desde 2007, Fundación Itaú Chile ha impulsado 80 iniciativas en artes visuales y música. A diciembre de 2014, se han beneficiado de estas actividades cerca de dos millones de personas.

Exposición Durero.

Maestro del Renacimiento en Chile

Desde el 19 de marzo al 23 de mayo de 2014, en la Corporación Cultural de Las Condes, Espacio ArteAbierto y Pinacoteca de Concepción. Público: 58 mil personas.



Exposición Joseph Beuys en Chile.

Obra 1955 - 1985

Desde el 23 de julio al 5 de octubre de 2014, en el Museo de Arte Contemporáneo de Santiago. Público: 20 mil personas.



Exposición Marcel Duchamp:

Don't forget

Desde el 6 de noviembre de 2014 al 18 de enero de 2015, en Espacio ArteAbierto y Museo de Arte Contemporáneo de Santiago. Público: 45 mil personas.



Actividades socioeducativas

Educación financiera: responsabilidad clave

En Chile, hay un número cada vez mayor de personas que desde temprana edad, y en todos los niveles socioeconómicos, tienen acceso al crédito y a los productos y servicios financieros.

Es por ello que tanto para Itaú Unibanco e Itaú Chile, a través de su modelo de sustentabilidad, como para Fundación Itaú, a través de sus ejes estratégicos, la educación financiera, es un desafío y a la vez una gran oportunidad para lograr su propósito de ser agente transformador, contribuyendo a la formación de ciudadanos más conscientes de las responsabilidades, oportunidades y riesgos asociados al manejo del dinero, fomentando con ello, también, el consumo sustentable de los recursos.

En el área de Educación Financiera, durante 2014 desarrollamos iniciativas destinadas a niños, jóvenes y adultos, con guías y herramientas didácticas, enmarcado en un programa de innovación en Educación Financiera:

"Portal Economía para la Escuela"

Se desarrolla desde 2011 en alianza con Educarchile (educarchile.cl/economia). Contempla contenidos y herramientas online para profesores y alumnos de 1° Básico a 4° Medio. A la fecha se han beneficiado más de 300.000 personas.

Estreno de la segunda temporada serie audiovisual "Toma chocolate, crea tu futuro"

Durante 2014 se lanzó la segunda parte de la serie, enfocada esta vez en la organización y planificación de actividades con miras a conseguir una meta. A través de la alianza entre Itaú, Novasur y el Consejo Nacional de Televisión, la serie llega a un público potencial de 1,5 millones de jóvenes anualmente, con el propósito de generar conciencia e interés en temas de educación financiera y manejo responsable del dinero.

Obra de teatro educativo "Toma chocolate, paga lo que debes"

Obra educativa creada en 2009, con más de 85.000 alumnos beneficiados desde su lanzamiento. En 2014 se ofrecieron más de 45 funciones en colegios municipales de la R.M., Iquique, Calama, Antofagasta, Copiapó, La Serena y Canela, enseñando de manera lúdica a más de 12.664 niños y jóvenes sobre el uso responsable del dinero y la cultura del ahorro.

Programa educativo El Catalejo

Programa piloto diseñado por Fundación Itaú y Fundación La Fuente, e implementado en distintas sedes de Biblioteca Viva de Mall Plaza. Está orientado a niños entre 10 y 12 años, y tiene como objetivo capacitar y ejecutar en forma práctica los principales conceptos financieros de carácter cotidiano: dinero, ahorro, inversión e intercambio, esto a través de proyectos concretos donde se ponen en práctica habilidades de lectura, resolución de conflictos y conocimientos financieros, con el fin de alcanzar una meta.

El Programa benefició a 112 alumnos durante 2014, en las ciudades de Santiago, Antofagasta, La Serena, Concepción y Los Ángeles.

Voluntariado Itaú

Acción social en Región Metropolitana

Actividad desarrollada en el Hogar Maruri, orientada a niños y jóvenes con actividades recreativas, deportivas, artísticas y de apoyo académico. Los voluntarios participaron en:

- Taller de teatro
- Clases de Inglés
- Taller de huertos
- Celebración de cumpleaños trimestrales

Acción social en regiones

Destinada a público variado a través de fondos concursables y campañas. Entre las actividades se cuentan remodelaciones, tareas internas y construcción de viviendas de emergencia. Durante 2014, 304 voluntarios Itaú (34 más que el año anterior), pertenecientes a 18 sucursales en regiones, participaron en los fondos concursables de acción social, beneficiando a más de 1.520 niños, jóvenes y adultos, por medio de diferentes actividades recreativas y aportes en materiales de apoyo y/o infraestructura.

Alianza voluntariado Itaú - Educación 2020 – Fundación para la Superación de la Pobreza

Fue creada para fortalecer el trabajo de las comunidades educativas en escuelas municipales que se encuentran en situación de vulnerabilidad. Su finalidad también es mejorar y potenciar los espacios físicos y la utilización de éstos para fortalecer el bienestar integral y el desarrollo de aprendizajes.

Comprende el trabajo en conjunto de los voluntarios y la comunidad escolar para, entre otros, potenciar los aprendizajes de niños y niñas.

Semana Empresa (SE)

Esta iniciativa pretende acercar a los alumnos de liceos técnicos profesionales de sectores vulnerables hacia los desafíos del mundo laboral y mejorar sus expectativas profesionales, en el marco de la Educación para el Emprendimiento.

En los once años de ejecución de Semana Empresa:

- Han participado 681 jóvenes.
- 73 ex alumnos de SE hicieron su práctica profesional en la institución.
- 9 ex alumnos han sido contratados.

En 2014, y por undécimo año consecutivo, se realizó el Programa Semana Empresa, en las oficinas de Itaú en la Región Metropolitana. En esta nueva versión del programa participaron 66 tutores y 66 alumnos de 3° medio de los colegios técnico-profesionales Don Enrique Alvear, de Cerro Navia, y Padre Pedro Arrupe, de Quilicura.

Paralelamente, cinco profesionales de Educación 2020 acompañaron el desarrollo de Semana Empresa 2014, entrevistando a los alumnos, tutores y profesores y siendo observadores de cada una de las instancias, desarrollando una evaluación y sistematización del programa.

Campaña:

Ayudemos a devolver los colores a Valparaíso

Motivada por el espíritu solidario y su preocupación por el medioambiente y la comunidad, la institución organizó la campaña "1+1 Itaú ayuda a Valparaíso", para apoyar a los cerca de 11 mil damnificados del incendio que afectó 1.140 hectáreas de la zona alta de los cerros de la ciudad puerto, dejando alrededor de 2.500 viviendas destruidas.

Durante los meses de abril, mayo y junio, se invitó a los trabajadores del banco a cooperar voluntariamente con aportes en dinero descontados por planilla. La institución se comprometió a igualar la cifra y a entregar la suma de los aportes al Hogar de Cristo para asegurar el correcto uso de los fondos. Junto con lo anterior, se implementó también una actividad de voluntariado en beneficio de alumnos afectados por el incendio, en el colegio Eleuterio Ramírez, donde participaron no solo colaboradores del banco de las regiones V y Metropolitana, sino también apoderados y alumnos del colegio, junto a voluntarios de Educación 2020 y Fundación para la Superación de la Pobreza.

Impacto de nuestros programas 2014

Más de 2

millones de personas alcanzadas con nuestros proyectos desde 2007.

85.000

alumnos y profesores que han visto obra de teatro "Toma Chocolate, Paga lo que debes" desde 2009 a 2014.

681 alumnos participantes en Programa Semana Empresa, desde 2004 a 2014.

355.500 personas beneficiadas con nuestros proyectos sociales, culturales y educativos en 2014.

370 voluntarios únicos a lo largo del país*.

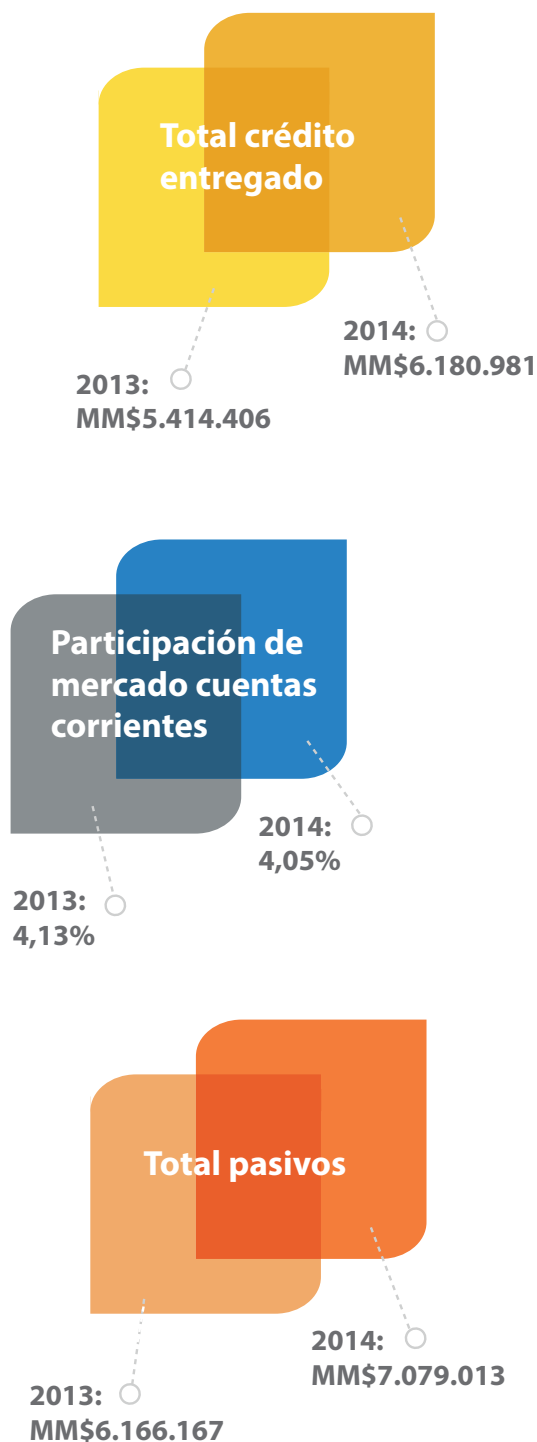
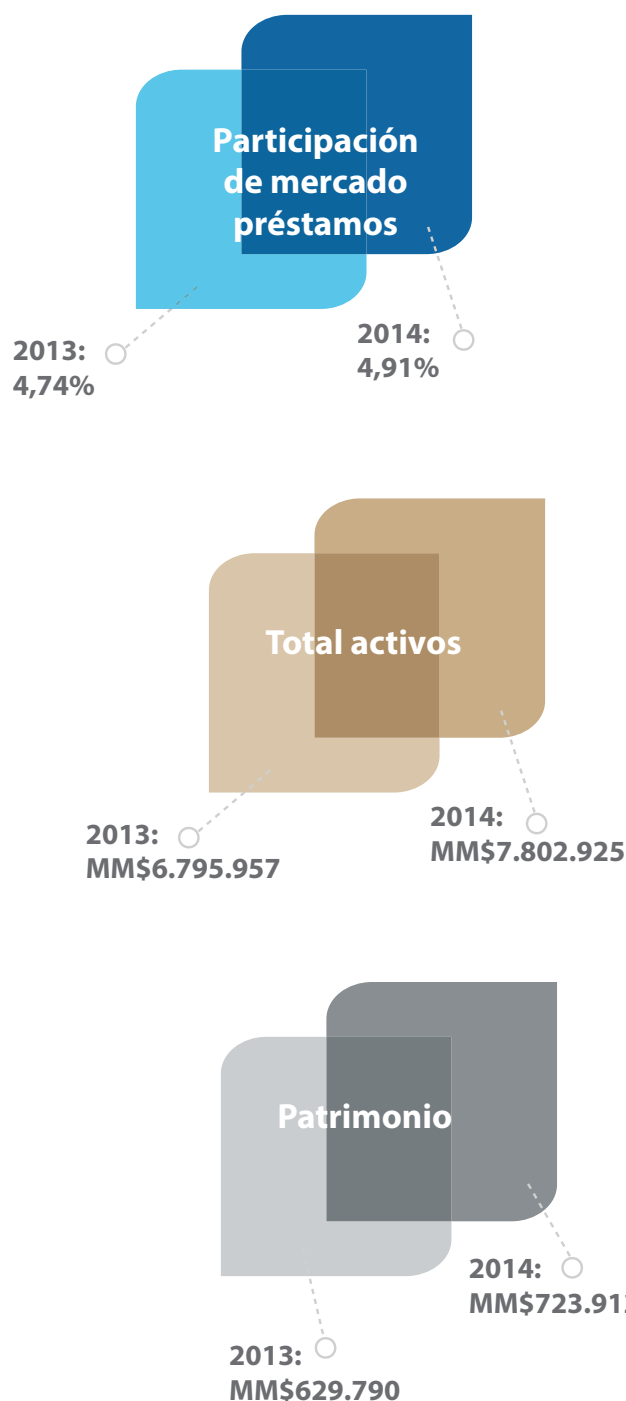
* Voluntario único indica el total de personas que ha participado al menos una vez en las distintas actividades. No se suman los voluntarios participantes en todas las actividades, en tanto muchos de ellos se repiten.

Desempeño Económico

The background features a minimalist design with several overlapping rounded rectangles and thin white lines. One large rectangle is on the left, and two others are on the right, overlapping each other and the left one. A horizontal line crosses the middle of the composition.

Durante el año 2014, las operaciones financieras de banco Itaú Chile continuaron con su comportamiento eficiente. Destaca el crecimiento en patrimonio y liquidez, además de los aumentos de participación en el mercado con respecto al año anterior y el mayor aporte a la sociedad mediante donaciones, el responsable pago de impuestos y la entrega de beneficios para nuestros colaboradores.

Nuestro año en cifras



Valor Económico Creado (VEC) y Distribuido (VED)

	Dec-14	Dec-13	
	MM\$	MM\$	
a) Ingresos			
Ingresos por intereses y reajustes	518.218	400.213	
Ingresos por comisiones	72.379	58.996	
Utilidad de cambio neta	62.291	57.685	
Otros ingresos operacionales	5.540	8.494	
Gastos por intereses y reajustes	-315.562	-223.271	
Gastos por comisiones	-8.693	-7.399	
Pérdida neta de operaciones financieras	-23.883	-6.043	
Provisiones por riesgo de crédito	-52.277	-45.629	
Resultado por inversiones en sociedades	186	123	
Total	258.199	243.169	VEC
b) Costos operativos			
Gastos de administración	63.015	48.252	
Depreciaciones y amortizaciones	9.141	7.935	
Otros gastos operacionales	11.294	10.617	
	83.450	66.804	(a)
c) Salarios y beneficios sociales para los empleados			
Remuneraciones y gastos del personal	52.390	49.486	
Bonos o gratificaciones	21.723	14.610	
Indemnizaciones por años de servicio	777	2.392	
Gastos de capacitación	675	452	
Otros gastos del personal	5.830	5.494	
	81.395	72.434	(b)
d) Pagos a proveedores de fondos	0	0	(c)
e) Pagos a gobiernos			
Impuestos	7.652	16.200	
	7.652	16.200	(d)
Total	172.497	155.438	VED (a+b+c+d)
Valor Económico Retenido (VER)	85.702	87.731	VEC - VED

14%

Crecimiento colocaciones con respecto a 2013

1,7%

índice de riesgo

11,84%

Rentabilidad sobre el patrimonio después de impuesto

SalDOS en bancos:**M\$ 2.937.383****Pagarés del Banco Central:****M\$ 20.976.460****Activos por Impuestos Corrientes:****M\$ 1.383.873****Índice Eficiencia operacional**

Ingresos operacionales 53,08

Activos totales 2,10

Ayudas financieras recibidas del Estado

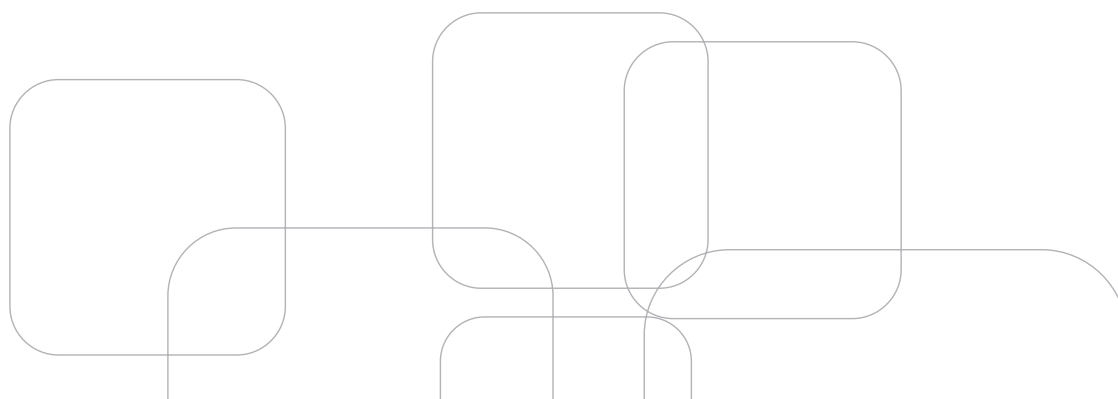
	2014	2013
Sence	377.135.000	366.000.000
Donaciones	308.976.230	396.000.000

**Balances banco Itaú Chile y filiales
Estado de situación financiera consolidado**

	Al 31 de diciembre de	
	2014	2013
	MM\$	MM\$
Activos		
Efectivo y depósitos en bancos	412.378	374.928
Operaciones con liquidación en curso	96.569	64.514
Instrumentos para negociación	31.910	5.119
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	200	4.173
Contratos de derivados financieros	236.979	99.626
Adeudado por bancos	120.951	3.845
Créditos y cuentas por cobrar a clientes	6.075.456	5.327.330
Instrumentos de inversión disponibles para la venta	522.942	704.452
Inversiones en sociedades	2.923	2.761
Intangibles	44.921	37.011
Activo fijo	34.777	36.058
Impuestos corrientes	16.884	-
Impuestos diferidos	115.611	85.768
Otros activos	90.424	50.372
Total activos	7.802.925	6.795.957

Balances banco Itaú Chile y filiales
Estado de situación financiera consolidado

	Al 31 de diciembre de	
	2014	2013
	MM\$	MM\$
Pasivos		
Depósitos y otras obligaciones a la vista	884.786	753.316
Operaciones con liquidación en curso	59.962	31.469
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	57.682	72.021
Depósitos y otras captaciones a plazo	3.935.367	3.643.314
Contratos de derivados financieros	257.653	104.407
Obligaciones con bancos	597.346	606.548
Instrumentos de deuda emitidos	1.047.129	791.674
Otras obligaciones financieras	17.572	15.622
Impuestos corrientes	-	6.173
Impuestos diferidos	101.218	70.896
Provisiones	71.589	24.917
Otros pasivos	48.709	45.810
Total pasivos	7.079.013	6.166.167
Patrimonio		
De los propietarios del banco:		
Capital	344.569	290.697
Reservas	337.837	250.114
Cuentas de valoración	(1.390)	1.215
Utilidades retenidas:		
Utilidad del ejercicio	85.693	87.723
Menos: Provisión para dividendos mínimos	(42.847)	-
Interés no controlador	50	41
Total patrimonio	723.912	629.790
Total pasivos y patrimonio	7.802.925	6.795.957



Banco Itaú Chile y filiales
Estado del resultado consolidado del ejercicio

	Por el ejercicio terminado 31 de diciembre de	
	2014	2013
	MM\$	MM\$
Ingresos por intereses y reajustes	518.218	400.213
Gastos por intereses y reajustes	(315.562)	(223.271)
Ingreso neto por intereses y reajustes	202.656	176.942
Ingresos por comisiones	72.379	58.996
Gastos por comisiones	(8.693)	(7.399)
Ingreso neto por comisiones	63.686	51.597
Pérdida neta de operaciones financieras	(23.883)	(6.043)
Utilidad de cambio neta	62.291	57.685
Otros ingresos operacionales	5.540	8.494
Total ingresos operacionales	310.290	288.675
Provisiones por riesgo de crédito	(52.277)	(45.629)
Ingreso operacional neto	258.013	243.046
Remuneraciones y gastos del personal	(81.395)	(72.434)
Gastos de administración	(63.015)	(48.252)
Depreciaciones y amortizaciones	(9.141)	(7.935)
Otros gastos operacionales	(11.294)	(10.617)
Total gastos operacionales	(164.845)	(139.238)
Resultado operacional	93.168	103.808
Resultado por inversiones en sociedades	186	123
Resultado antes de impuesto a la renta	93.354	103.931
Impuesto a la renta	(7.652)	(16.200)
Utilidad consolidada del ejercicio	85.702	87.731
Atribuible a:		
Propietarios del banco	85.693	87.723
Interés no controlador	9	8
Total	85.702	87.731
	2014	2013
Utilidad por acción de los propietarios del banco:	\$	\$
Utilidad básica	59.771	67.289
Utilidad diluida	59.771	67.289

*Para información más detallada respecto de los Estados Financieros de banco Itaú Chile, se sugiere revisar la Memoria Anual 2014, disponible en www.itaui.cl, sección "Sobre Itaú".



La responsabilidad para con el medioambiente es uno de los fundamentos de las acciones de banco Itaú Chile. Por esta razón, el modelo sustentable que trabajamos instala la idea de que los criterios sociales y ambientales sean considerados en las decisiones administrativas y operacionales de la organización, así como también en la gestión de procesos cotidianos.

Itaú Chile, con el firme propósito de convertirse en un referente en sustentabilidad en la industria financiera en el país, aborda en su estrategia medioambiental los siguientes ámbitos:



Sabemos que las actividades de nuestro giro no impactan fuertemente al medioambiente, al menos no en forma directa. Sin embargo, estamos conscientes de que son decisivas para financiar proyectos de terceros cuyas operaciones sí pueden alterar de manera significativa el entorno. En ese marco, durante 2014 se llevaron a cabo capacitaciones a analistas respecto de la evaluación socioambiental de créditos, a fin de incorporar herramientas que permitan estas consideraciones a la hora de tomar decisiones en el otorgamiento de créditos.

Junto con lo anterior, hemos tomado conciencia ambiental en términos de nuestras actividades diarias, esto es, consumos, transportes, reciclaje, entre otros. Conscientes del calentamiento global y del impacto del consumo energético, Itaú Chile ha ido incorporando de manera creciente tecnologías y prácticas que contribuyen a medir su huella de carbono, a fin de reducirla, y a hacer más eficiente su uso de los recursos naturales y energéticos.

Marco de acción

Política de Sustentabilidad

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

Respecto del Medioambiente, esta política se propone:

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

Política de Riesgo Socioambiental

Aprobada en 2013, su creación responde a nuestro compromiso con el principio de precaución medioambiental del Pacto Global. En este lineamiento se indican las actividades prohibidas y las que requieren de una especial evaluación social y/o ambiental.

Principios del Ecuador

Nuestra casa matriz es parte de los 70 bancos, a nivel mundial, que han adoptado esta iniciativa, donde se reúne a la banca internacional para la definición de directrices y criterios basados en las mejores prácticas, cuando sea el caso de otorgamiento de créditos que impliquen impactos socioambientales importantes.

Debido a la experiencia de Itaú Unibanco en estas materias, Itaú Chile somete los proyectos de estas características a la evaluación de analistas especializadas en nuestra casa matriz.

Comité de Sustentabilidad y el medioambiente

La sustentabilidad es un tema transversal en el banco, coordinado por la gerencia de Marketing y Sustentabilidad, pero trabajado en conjunto con todas las gerencias. Por ello, es el Comité de Sustentabilidad, creado en 2014 e integrado por las principales divisiones del banco, el que:

- Define orientación estratégica de la política y focos de actuación de la sustentabilidad.
- Tiene como objetivo integrar la sustentabilidad a las prácticas del negocio.
- Designa responsables de sustentabilidad en cada área.
- Considerando estas responsabilidades, las principales iniciativas referidas al desempeño medioambiental de banco Itaú Chile en 2014 se han discutido y llevado a la práctica a través del impulso de este comité.

Las principales materias que se propuso impulsar el comité a fin de hacer de Itaú Chile un referente en sustentabilidad en la industria financiera en materia de desempeño medioambiental, fueron:

- Evaluar la implementación de productos y servicios sustentables en el mediano plazo.
- Evaluar el riesgo socio ambiental de créditos
- Medir y gestionar nuestra huella ambiental
- Movilidad sustentable
- Eficiencia energética
- Uso responsable de recursos



Iniciativas medioambientales propuestas para 2014/15:

- Medir más detalladamente la **huella de carbono**.
- Desarrollar una **Ecocuenta Sustentable** (Con kit de bienvenida ecológico, menos cheques, cartolas por e-mail, entre otros).
- Evaluar alternativas para **disminuir la huella de carbono** relacionada con el traslado de colaboradores.
- **Ampliar el alcance** del proyecto Bike Santiago.
- Fomentar la **inversión sustentable**.
- Reforzar campaña de suscripción a **cartola virtual**.
- Reforzar capacitación en **evaluación de riesgo socioambiental**.

Infraestructura y operaciones eficientes

Desde 2011, Itaú Chile incorpora tecnología para maximizar los recursos energéticos en sus diferentes puntos de atención, así como en sus oficinas corporativas. Ejemplo de lo anterior es la Certificación Leed del edificio corporativo CTO, en la Ciudad Empresarial de Huechuraba, además de que el 20% de nuestras sucursales (18) son iluminadas, ciento por ciento, con tecnología LED y el resto de las sucursales cuenta con ampolletas de bajo consumo. Resalta también el edificio CTO, operativo desde 2013 e iluminado con tecnología LED y equipos de alta eficiencia.

Asimismo, durante 2014, Itaú Chile continuó con:

- Iniciativas de monitoreo y control de apagado de los equipos de aire acondicionado en sucursales.
- Desafío de utilizar 100% de luminarias LED en la ejecución de las nuevas instalaciones.
- Implementación de un sistema de recopilación de datos para lograr indicadores estandarizados para toda la organización.

20% de nuestras sucursales son iluminadas, ciento por ciento, con tecnología LED

Cuidando la capa de ozono

En la infraestructura de Itaú Chile, específicamente en los equipos de refrigeración y aire acondicionado, se usan gases refrigerantes que, muchas veces, dañan el medioambiente. El hidroclorofluorocarbono (HCFC) R-22 es uno de esos componentes dañinos para la capa de ozono, además de ser una sustancia que aporta al calentamiento global del planeta.

La Unión Europea, mediante el Reglamento 1005/2009 sobre las sustancias que agotan la capa de ozono, ha establecido un calendario para la eliminación total del refrigerante R22 en 2015. Por otra parte, el Protocolo de Montreal, organización que se ha encargado de la búsqueda de soluciones, también desarrolló un cronograma de reducción del uso de dichas sustancias. Chile, a través de la Ley Ozono, se vinculó con el cumplimiento de las ordenanzas del Protocolo de Montreal.

Menos del 50% de los gases refrigerantes utilizados corresponden al tipo R22

De esta manera, el cronograma de reducción para Chile es:

- 2015: reducción de consumo del país de un 10% línea base (promedio de consumo 2009-2010)
- 2020: reducción de consumo del país de un 35% línea base.
- 2025: reducción de consumo del país de un 67,5% línea base.
- 2030: reducción casi total del consumo.

Itaú Chile realizó durante 2014 el recambio de las fuentes refrigerantes en parte de sus equipos, introduciendo gases ecológicos y logrando una disminución del uso de gas R22 a menos del 50% de los gases utilizados en total.

Tipo de refrigerante usado en Itaú Chile al 31 diciembre 2014

R-22	60,20 kg
R-410	24,00 kg
R-410A	15,40 kg
R-141B	18,00 kg
R-407	3,00 kg
Gas Refrigerante	4,00 kg
Total	124,60

Uso responsable de recursos

Ahorro de papel: campaña paperless

El envío de cartolas mensuales por correo electrónico significa un importante ahorro de papel, considerando que la información usualmente se expone en tres hojas, por cliente.

Con datos obtenidos desde 2012 y con una tasa de conversión a e-mail de 70% –lo que equivale al envío de, aproximadamente, 105.000 cartolas electrónicas, el ahorro se demuestra en un menor gasto monetario y de recursos naturales e insumos.

Evolución tasa de conversión cartola papel a e-mail:

2012:	2013:	2014:
30%	38,5%	53%

Árboles no cortados:

2014	2013
473	260

Ahorro de papel:

2014:	2013:
7.560	4.158
resmas al año	resmas al año

Ahorro anual por cartolas convertidas a e-mail:

2014:	2013:
\$284.141.971	\$129.408.432

Reciclaje de papel

La iniciativa de reciclaje de papel comenzó en Itaú Chile el año 2006, en el Edificio Corporativo de Enrique Foster. Con posterioridad se incluyó el edificio corporativo CTO.

El personal de aseo de ambos edificios es el encargado de retirar de cada uno de los puestos y puntos asignados el material para depositarlos en los puntos de acopio.

Papel reciclado 2014:

- Edificio CTO: 800 kilos mensuales promedio
- Edificio Foster: 716 kilos mensuales promedio

Consumo de electricidad, agua y gas

Durante 2014, los consumos de Itaú Chile presentaron bajas en los ítems de electricidad y gas, en comparación con las mediciones de 2013. Sin embargo, producto de la inclusión de nuevas sucursales en la medición respecto del consumo de agua, las cifras 2014 son superiores a las de 2013.

Consumo promedio anual de electricidad (KW)

Año 2013: 10.363.413

Año 2014: 9.354.088

Ahorro: 1.009.325

Consumo promedio anual de agua (m³)

Año 2013: 46.248

Año 2014: 67.298

Aumento: 21.050 (mayor número de sucursales incluidas en la medición)

Consumo promedio anual de gas (m³)

Año 2013: 23.805

Año 2014: 20.526

Ahorro: 3.279

Consumo por metro cuadrado 2014

Electricidad: 175,9 KW

Agua: 1,26 m³

Gas: 0,38 m³

Consumos por persona año 2014:

Electricidad: 3.649 KW

Agua: 26,2 m³

Gas: 8,0 m³

Según el Primer Estudio sobre Percepción de Sustentabilidad Empresarial 2015, realizado por Add Value, una de cada cuatro empresas prefiere programas de reciclaje y residuos en lugar de gestión de GEI (Gases de Efecto Invernadero). En Itaú trabajamos con fuerza en ambas líneas.

En 2014, 26 analistas de crédito de Itaú Chile recibieron capacitación sobre evaluación de riesgos socioambientales de créditos.

Riesgo socioambiental

Durante 2014 se avanzó en la profundización de la Política de Riesgo Socioambiental de Itaú Chile, a fin de hacer más efectiva su implementación. Para avanzar en estos desafíos, el Comité de Sustentabilidad formó un equipo de trabajo integrado por el área de Riesgo, Crédito, Legal y Sustentabilidad, a fin de evaluar procedimientos de análisis de créditos y sus límites, considerando la Política de Riesgo Socioambiental; proponer criterios de categorización de riesgo; definir gobernanza y responsabilidades del tema (áreas y comité involucrados) y evaluar un incentivo positivo para las empresas clientes, a fin de que entreguen información adicional que permita visualizar con mayor claridad el riesgo socioambiental.

No existen multas significativas por incumplimiento de la legislación y la norma ambiental al cierre del año 2014.

Medición de la huella de carbono

En 2012 comenzamos a medir nuestra huella de carbono de manera experimental, a través de la recopilación de información respecto de las emisiones directas e indirectas, relativas a consumos de electricidad, gas y combustibles.

Este año continuamos profundizando esta medición, por lo cual nos unimos al estudio realizado por casa matriz, relativo a las emisiones de colaboradores a partir del transporte desde y hacia el trabajo.

Estas mediciones nos permiten ir perfilando una línea base con la cual poder hacer comparaciones y futuros análisis y estrategias. De los resultados de 2014 en esta materia, sin embargo, ya se han derivado algunas iniciativas que ayudan a mitigar la contaminación generada. En este ámbito es importante aclarar:

Emisiones directas de GEI

Emisiones que se producen a partir de fuentes que son propiedad o están bajo el control de la organización, por ejemplo, las emisiones provenientes de las calderas, generadores o vehículos que pertenecen o son controlados por la empresa.

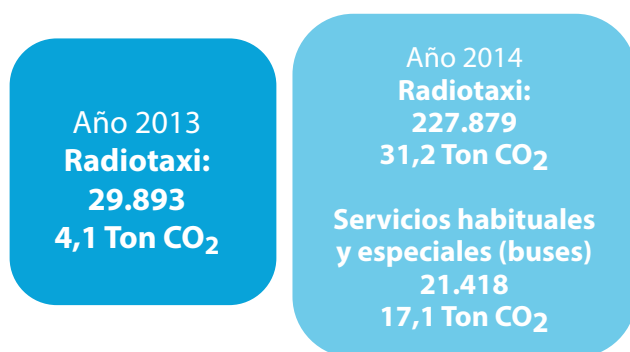
Emisiones eléctricas indirectas de GEI

Son las emisiones procedentes de la electricidad consumida por la organización.

Otras emisiones indirectas de GEI

Son consecuencia de las actividades de la organización, pero que provienen de fuentes de las cuales no son propietarios o no están bajo su control. Entre ellas se incluyen emisiones procedentes de los residuos; la extracción y la producción de los materiales adquiridos desde terceros; el transporte de combustibles comprados y el transporte de los empleados.

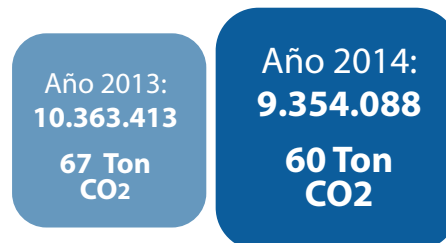
CO₂ por km recorridos por tierra



CO₂ por km volados



CO₂ por kw consumidos



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

Total emisiones por transporte de colaboradores desde y hacia oficinas

Estudio realizado en 2014 por Itaú Unibanco para Latinoamérica, considerando los viajes de los colaboradores a través de distintos medios de transporte (bus, auto, bicicleta, metrotrén, metro, van).

País	N° colaboradores encuestados	Emisión por colaborador				Emisiones totales			
		CO ₂	CH ₄	N ₂ O	CO ₂ e	CO ₂	CH ₄	N ₂ O	CO ₂ e
Uruguay	639								
Paraguay	739	882,3	0,3	0,1	919,7	564	0,2	0,1	588
Chile	2480	588,6	0,2	0,1	611,1	435	0,1	0,0	452
Argentina	1681	1.483,1	0,3	0,1	1.517,0	3.678	0,7	0,2	3.762
Total	5539	1.048,8	0,2	0,1	1.088,0	1.763	0,4	0,2	1.829,0

Plan piloto para viajes compartidos

Considerando el aumento en el uso de radiotaxis y los resultados del estudio de emisiones por transporte de colaboradores, Itaú Chile decidió fomentar la movilidad sustentable a través de la implementación de **A-Dedo**, una plataforma de "auto compartido" que facilita a los colaboradores compartir sus viajes en auto, taxi u otros vehículos para ir al trabajo, a la casa o movilizarse en conjunto. Se trata de un sistema exclusivo para los miembros de la institución y accesible vía web o celular. En 2014 se realizó la evaluación de esta alternativa.



Bike Santiago

Banco Itaú es auspiciador de la iniciativa Bike Santiago, un exitoso sistema intercomunal de arriendo de bicicletas que fomenta la movilidad sustentable y cuenta a la fecha con más de 4.200 personas inscritas.

Según los datos recopilados, los usuarios de Bike Santiago, en promedio, realizan trayectos de entre 7 y 12 minutos, desplazándose, por lo general, para acercarse a un lugar de destino laboral y/o académico, y no como medio recreacional.

74.098 viajes entre
enero y diciembre 2014.

3.432 nuevas personas
inscritas durante 2014.

3 comunas conectadas: Vitacura,
Lo Barnechea y Providencia.

11 nuevas comunas se
integrarán próximamente.

Los más de 74.000 viajes
de 2014 equivalen a:

Pérdida de
2.205.625
calorías

Pérdida de
613 kg
de peso

23.720 kg
de CO₂
compensados

Ahorro de
1.226 litros
de bencina

313.965 km
recorridos, equivalentes
a 5 vueltas a la tierra

5.446 árboles
plantados









Cumplimiento de metas








Un Banco líder en performance sustentable y satisfacción de los clientes trabaja estableciendo metas claras en cada foco estratégico que define.

Con el mismo objetivo, vamos cumpliendo los compromisos que adquirimos con los diferentes grupos de interés e informamos del estado de esas responsabilidades. A continuación presentamos los desafíos propuestos y la información respecto de su avance o concreción.

Cumplimiento de metas 2014

Foco estratégico	Compromisos	Estado de cumplimiento	Actividades realizadas
Educación financiera	Ampliar alcance y contenido de las iniciativas de educación financiera en beneficio de niños y jóvenes		<p>Estreno de la 2ª temporada de la serie audiovisual "Toma chocolate, crea tu futuro".</p> <p>Se mantienen la emisión de la serie audiovisual "Toma chocolate, paga lo que debes" y la subsección "Economía para la Escuela" del portal educarchile.cl, con un público estimado de 1,5 MM de personas.</p> <p>Las funciones de la obra de teatro "Toma chocolate, paga lo que debes" llegan a más de 12.500 niños y jóvenes en 2014.</p> <p>Se implementa el programa piloto de educación financiera "El Catalejo", en conjunto con Fundación La Fuente y con la participación de voluntarios Itaú.</p>
	Desarrollar instancia de educación financiera para clientes		Se implementa sección sobre el compromiso de Itaú con educación financiera en el sitio itau.cl, incorporando fichas sobre derechos y deberes relacionados con productos bancarios (cuenta corriente y crédito hipotecario).
Diálogo y transparencia	Implementar estrategia de sustentabilidad.		Se desarrolla estrategia y Política de Sustentabilidad para Itaú Chile, en coherencia con las líneas de acción de nuestra casa matriz en Brasil. Ambas son presentadas y aprobadas por el Comité de Sustentabilidad en junio 2014.
	Implementar Comité de Sustentabilidad con representación gerencial.		Se crea el Comité de Sustentabilidad integrado por el gerente general y los principales gerentes de primera línea del banco, con estatutos y al menos tres reuniones al año. Su primera sesión se realiza en junio 2014.
	Sensibilizar a los colaboradores.		Se implementa campaña virtual de sensibilización para colaboradores, explicando y contextualizando el concepto de performance sustentable.
	Generar diálogo con proveedores.		Se realizan reuniones con proveedores de infraestructura (servicios de transporte, mantención equipos de aire acondicionado), con tal de sensibilizar respecto de nuestro compromiso con la sustentabilidad y de identificar potenciales de mejora para el consumo responsable de los recursos y la gestión de la huella de carbono.

Foco estratégico	Compromisos	Estado de cumplimiento	Actividades realizadas
Riesgos y oportunidades socioambientales	Capacitación de analistas respecto de los riesgos socioambientales del crédito.		Se realiza capacitación de 26 analistas de crédito en torno a los riesgos socioambientales del crédito, en un taller impartido en septiembre en banco Itaú Chile por una especialista de casa matriz en Brasil.
	Extensión del BikeSantiago.		Bike Santiago se extiende más allá de la comuna de Vitacura, incorporando a Lo Barnechea en mayo 2014 y Providencia en diciembre 2014, cerrando el año con más de 74.000 viajes acumulados y 3.400 usuarios inscritos. Además, se cierra acuerdo con el apoyo del Intendente de la R.M., para extender la iniciativa a 11 comunas más.
	Creación de un producto o servicio de características sustentables.		Si bien se evalúan varias alternativas (crédito sustentable, cuenta sustentable), no se concreta ninguna durante el 2014. El único servicio de características sustentables es que los clientes de Itaú tienen beneficios al convertirse en usuarios de Bike Santiago.
Derechos Humanos	Fomentar activamente la inclusión de grupos minoritarios (más diversidad).		Durante 2014, cuatro colaboradores con necesidades especiales trabajaron en banco Itaú Chile, pero no se incorporó ningún colaborador nuevo con discapacidad en 2014, y no se ha formalizado una política al respecto.
	Sumarnos a iniciativa contra trabajo infantil.		Hemos asumido un compromiso formal en contra del trabajo infantil y hemos hecho un esfuerzo por transmitir esta preocupación a nuestra cadena de valor, con un 84% de los contratos de proveedores nuevos firmados en 2014 con una cláusula referente a este tema. Sin embargo, no hemos tomado acciones concretas más allá de las mencionadas anteriormente, por considerar el tema más alejado de la realidad del banco.

Metas 2015

Educación financiera

- Ampliar el alcance de la iniciativa de educación financiera para clientes.
- Desarrollar instancias de educación financiera para colaboradores.

Diálogo y transparencia

- Fomentar compromiso con la sustentabilidad a través de campañas dirigidas a colaboradores.
- Ampliar y formalizar instancias de diálogo con proveedores.

Riesgos y oportunidades socioambientales

- Desarrollo de producto de características sustentables.
- Implementación de mecanismos para disminuir nuestra huella de carbono, principalmente en base al fomento de la movilidad sustentable.
- Desarrollo de un sistema de evaluación y gestión socioambiental de créditos.

Derechos Humanos

- Fomentar activamente la inclusión de grupos minoritarios (más diversidad).
- Fomentar iniciativas contra el trabajo infantil.

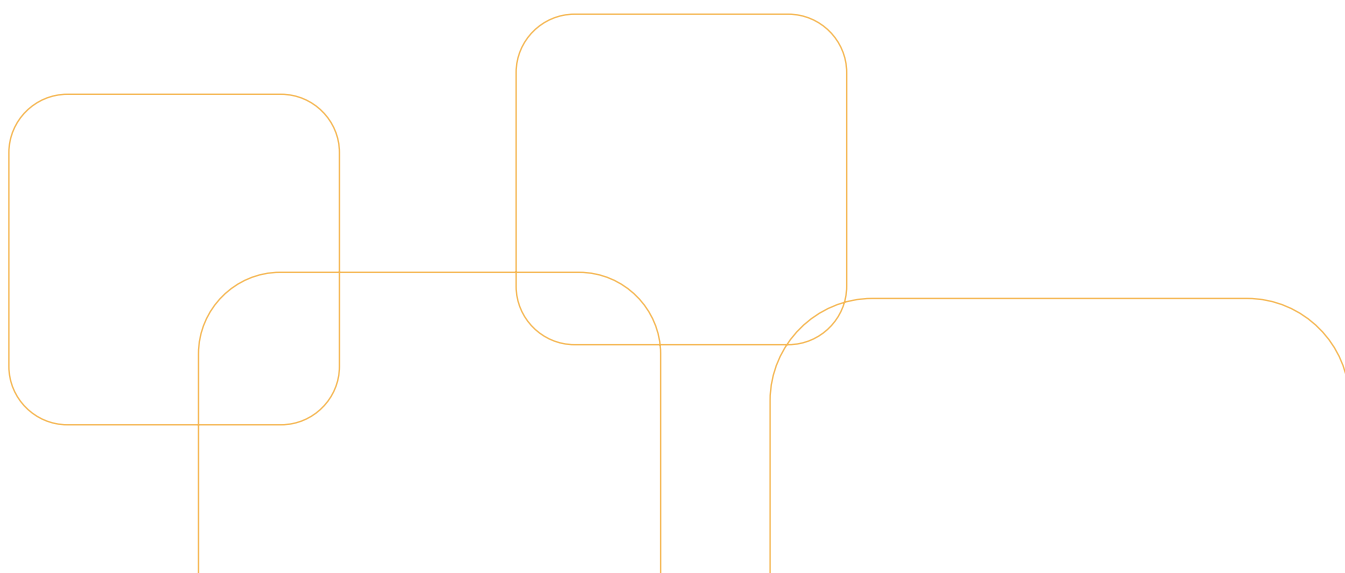




Tabla de contenidos GRI

Estrategia y Análisis	Sección/Respuesta	Pacto Global
G4-1 Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la importancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordarla.	Página 5	No aplica
G4-2 Descripción de los principales efectos, riesgos y oportunidades.	Página 5-6	No aplica
Perfil de la organización		
G4-3 Nombre de la organización.	Página 15	No aplica
G4-4 Marcas, productos y servicios más importantes.	Página 23 y 72	No aplica
G4-5 Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.	Página 15	No aplica
G4-6 Países en los que opera la organización.	Página 16	No aplica
G4-7 Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica.	Página 15	No aplica
G4-8 Mercados servidos.	Página 16	No aplica
G4-9 Dimensiones de la organización.	Página 15	No aplica
G4-10 Desglose de empleados de la organización.	Páginas 57 a 59	No aplica
G4-11 Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	Página 59	Principio 3
G4-12 Descripción de la cadena de suministro de la organización.	Páginas 89 a 97	No aplica
G4-13 Cambios significativos durante el período objeto de análisis en el tamaño, estructura, propiedad y cadena de suministro de la organización.	No hay cambios significativos en ninguna de las dimensiones señaladas.	No aplica
G4-14 Descripción de cómo la organización aborda, si procede, el principio de precaución.	Páginas 38 a 40; 42	No aplica
G4-15 Principios u otras iniciativas externas de carácter económico, social y ambiental que la organización suscribe o ha adoptado.	Página 28; 120-121	No aplica
G4-16 Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	Páginas 28-29	No aplica
Aspectos materiales identificados y Cobertura.		
G4-17 Listado de entidades cubiertas por los estados financieros de la organización y otros documentos equivalentes.	Página 6	No aplica
G4-18 Proceso de definición del contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.	Página 6	No aplica
G4-19 Listado de aspectos materiales.	Página 6	No aplica
G4-20 Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización.	Página 6	No aplica
G4-21 Cobertura de cada aspecto material fuera de la organización.	Página 6	No aplica
G4-22 Descripción de las consecuencias de las reexpresiones de la información de memorias anteriores y sus causas.	En los casos de reexpresión de la información donde se afecte la comparabilidad interanual, se detalla su modificación en una nota al pie.	No aplica
G4-23 Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.	En los casos de modificación donde se afecte la comparabilidad interanual, se detalla su modificación en una nota al pie.	No aplica
Participación de los grupos de interés		
G4-24 Listado de los grupos de interés vinculados a la organización.	Página 55	No aplica
G4-25 Base para la elección de los grupos de interés con los que la organización trabaja.	Página 7	No aplica
G4-26 Descripción del enfoque adoptado para la participación de los grupos de interés	Página 45	No aplica
G4-27 Cuestiones y problemas clave que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y descripción de la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria.	Página 7	No aplica

Perfil del Reporte	Sección/Respuesta	Pacto Global
G4-28 Período objeto de la memoria.	1 de enero al 31 diciembre 2014	No aplica
G4-29 Fecha de la última memoria.	Publicada en 2014, para el ejercicio 1 de enero al 31 diciembre 2013	No aplica
G4-30 Ciclo de presentación de memorias.	Anual	No aplica
G4-31 Punto de contacto para cuestiones relativas al contenido de la memoria.	Jaime Uribe, gerente Marketing y Sustentabilidad, correo electrónico jaime.uribe@itau.cl; Anne Muller, subgerente de Sustentabilidad. Correo electrónico: ann.muller@itau.cl	No aplica
G4-32 Opción «de conformidad» con la Guía que ha elegido la organización, Índice GRI de la opción elegida y referencia al Informe de Verificación externa.	Se ha optado por la opción “Esencial” y, por ser el primero en formato G.4, no realizamos verificación externa.	No aplica
G4-33 Política y prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.	No aplica	No aplica
Gobierno Corporativo		
G4-34 Estructura de gobierno de la organización y sus comités.	Páginas 31 a 36	No aplica
G4-35 Proceso de delegación del órgano superior de gobierno de su autoridad en temas económicos, ambientales y sociales en la alta dirección y determinados empleados.	Páginas 31 a 36	No aplica
G4-36 Designación de un cargo ejecutivo o no ejecutivo con responsabilidad en temas económicos, ambientales y sociales, y si la misma reporta directamente al órgano superior de gobierno.	Páginas 31 a 36; 46	No aplica
G4-37 Procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno, en temas económicos, ambientales y sociales.	Páginas 31 a 36; 46	No aplica
G4-38 Composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.	Páginas 31 a 36	No aplica
G4-39 Indicar si el presidente del órgano superior de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	Páginas 31 a 36	No aplica
G4-40 Procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, y criterio utilizado para la nominación y selección de los miembros del primero.	Páginas 31 a 36	No aplica
G4-41 Procesos para prevenir y gestionar posibles conflictos de intereses en el órgano superior de gobierno.	Páginas 31 a 40	No aplica
G4-42 Rol del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, aprobación y actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.	Páginas 31 a 36	No aplica
G4-43 Medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento del órgano superior de gobierno con relación a los temas económicos, ambientales y sociales.	Páginas 31 a 42	No aplica
G4-44 Procesos de evaluación del desempeño de órgano superior de gobierno con respecto a la gobernanza de los temas económicos, ambientales y sociales.	Páginas 31 a 36	No aplica
G4-45 Función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, riesgos y oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	Páginas 31 a 36	No aplica
G4-46 Función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos organizacionales de gestión del riesgo de temas económicos, ambientales y sociales.	Páginas 31 a 36	No aplica
G4-47 Frecuencia de supervisión del órgano superior de gobierno sobre los impactos, riesgos y oportunidades económicas, ambientales y sociales.	Páginas 31 a 36	No aplica

G4-48 Máximo comité o cargo que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura que todos los aspectos materiales queden reflejados.	Páginas 31 a 36; 46	No aplica
G4-49 Proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.	Páginas 31 a 40	No aplica
G4-50 Naturaleza y número de preocupaciones importantes que fueron comunicadas al órgano superior de gobierno y mecanismos utilizados para su resolución.	Páginas 31 a 36	No aplica
G4-51 Políticas remunerativas para el órgano superior de gobierno y la alta dirección.	Páginas 31 a 36	No aplica
G4-52 Proceso para determinar la remuneración.	Páginas 31 a 36; 61-62	No aplica
G4-53 Indicar cómo son consideradas y tenidas en cuenta las opiniones de los grupos de interés en relación a la remuneración.	Páginas 61-62; 64-65; 68	No aplica
G4-54 Relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla del país correspondiente.	Página 62	No aplica
G4-55 Relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla del país correspondiente.	Página 62	No aplica
Ética e Integridad	Sección/Respuesta	Pacto Global
G4-56 Describa los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización.	Páginas 18-19 y cada uno de los capítulos de desempeño social.	Principio 10
G4-57 Mecanismos internos y externos para el asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y asuntos relacionados con la integridad organizacional, tales como líneas de ayuda.	Páginas 37-40; 63-65; 68-69	Principio 10
G4-58 Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas, asuntos relacionados con la integridad organizacional.	Página 40	Principio 10
Desempeño económico		
Presencia en el mercado		
G4-EC1 Valor económico directo generado y distribuido.	Páginas 15; 108	No aplica
G4-EC2 Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades a raíz del cambio climático.	Páginas 113-121	No aplica
G4-EC3 Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones.	Páginas 72-73; 108	No aplica
G4-EC4 Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno	Página 109	No aplica
G4-EC5 Relación entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local por género en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	Página 62	Principio 6
Prácticas de adquisición		
G4-EC9 Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	Páginas 95-96	No aplica
Desempeño ambiental		
Materiales		
G4-EN1 Materiales utilizados, por peso o volumen.	Páginas 113-121	Principios 7,8 y 9
G4-EN2 Porcentaje de materiales utilizados que son reciclados.	Páginas 113-121	Principios 7,8 y 9

Energía	Sección/Respuesta	Pacto Global
G4-EN3 Consumo energético interno.	Páginas 113-121	Principios 7,8 y 9
G4-EN4 Consumo energético externo	Páginas 113-121	Principios 7,8 y 9
G4-EN5 Intensidad energética	Páginas 113-121	Principios 7,8 y 9
G4-EN6 Reducción del consumo energético.	Páginas 113-121	Principios 7,8 y 9
G4-EN7 Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	Páginas 113-121	Principios 7,8 y 9
Agua		
G4-EN8 Captación total de agua según la fuente	Itaú Chile utiliza servicio de distribución de agua de empresas de servicios, no realizando captación propia.	Principios 7,8 y 9
G4-EN9 Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	No aplica	Principios 7,8 y 9
G4-EN10 Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	Páginas 113-121	Principios 7,8 y 9
Emisiones		
G4-EN15 Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1).	Páginas 119-121	Principios 7,8 y 9
G4-EN16 Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 2).	Páginas 119-121	Principios 7,8 y 9
G4-EN17 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3).	Páginas 119-121	Principios 7,8 y 9
G4-EN18 Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	Páginas 119-121	Principios 7,8 y 9
G4-EN19 Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.	Páginas 119-121	Principios 7,8 y 9
G4-EN20 Emisiones de sustancias que agotan el ozono.	Páginas 119-121	Principios 7,8 y 9
G4-EN21 NOX, SOX y otras emisiones atmosféricas significativas.	Páginas 119-121	Principios 7,8 y 9
Productos y servicios		
G4-EN27 Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.	Durante 2014 se evaluaron iniciativas en este sentido, quedando para 2015 su implementación.	Principios 7,8 y 9
G4-EN28 Porcentaje de los productos vendidos y sus materiales de embalaje que se regeneran al final de su vida útil, por categorías de productos.	No hay registro.	Principios 7,8 y 9
Cumplimiento normativo		
G4-EN29 Valor monetario de multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	No existieron multas por concepto de normativa ambiental en el ejercicio reportado.	Principios 7,8 y 9
Transporte		
G4-EN30 Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	Páginas 119-120	Principios 7,8 y 9
Evaluación ambiental de proveedores		
G4-EN32 Porcentaje de nuevos proveedores que fueron evaluados en función de criterios ambientales.	Página 94	Principios 7,8 y 9

G4-EN33 Impactos ambientales negativos significativos reales y potenciales en la cadena de suministro y medidas adoptadas.	No se registraron impactos negativos en la cadena de suministro. Se cumplió con la normativa vigente relativa a las leyes de subcontratación.	Principios 7,8 y 9
Mecanismos de reclamación ambiental	Sección/Respuesta	Pacto Global
G4-EN34 Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	No han existido reclamaciones ambientales durante 2014.	Principios 7,8 y 9
Desempeño social: Prácticas laborales y trabajo decente		
Empleo		
G4-LA1 Número y tasa de nuevos empleados contratados y rotación media de empleados, desglosados por edad, género y región.	Páginas 57-59	Principio 6
G4-LA2 Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	Páginas 72-73	Principio 6
G4-LA3 Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por género.	Páginas 57-59	Principio 6
Relaciones empresa/trabajadores		
G4-LA4 Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos.	Páginas 64-68	No aplica
Seguridad y salud en el trabajo		
G4-LA5 Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleadas.	Página 74	No aplica
G4-LA6 Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y género	Página 74	No aplica
Capacitación y educación		
G4-LA9 Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por género y por categoría de empleado.	Página 67	No aplica
G4-LA10 Programas de gestión de habilidades y de formación continua.	Página 67	No aplica
G4-LA11 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, por categoría profesional y por género.	Página 66	No aplica
Diversidad e igualdad de oportunidades		
G4-LA12 Órganos de gobierno corporativo y plantilla por categoría profesional, edad, género y pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Página 58; 65	Principios 1 y 2
Igualdad de retribución entre mujeres y hombres .		
G4-LA13 Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad	Página 62	Principios 1 y 2
Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores		
G4-LA14 Porcentaje de nuevos proveedores que fueron evaluados en función de criterios de prácticas laborales.	Página 94	No aplica
G4-LA15 Impactos negativos significativos reales y potenciales sobre prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas adoptadas.	No se registraron impactos negativos en la cadena de suministro. Se cumplió con la normativa vigente relativa a las leyes de subcontratación.	No aplica

Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales		
G4-LA16 Número de quejas sobre prácticas laborales presentadas, tratadas, y resueltas a través de mecanismos formales.	Página 69	No aplica
Derechos humanos	Sección/Respuesta	Pacto Global
Inversión		
G4-HR1 Porcentaje y número total de acuerdos y contratos de inversión significativos que incluyan cláusulas incorporando preocupaciones por los derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	Página 94	Principios 1 y 2
G4-HR2 Horas de formación de empleados sobre políticas y procedimientos relacionados a los derechos humanos, incluyendo porcentaje de empleados formados.	Página 63	Principios 1 y 2
No discriminación		
G4-HR3 Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas	No existieron casos de discriminación.	Principios 1, 2, 3 y 6
Libertad de asociación y negociación colectiva		
G4-HR4 Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos.	No se identificaron conflictos de este tipo en nuestros proveedores.	Principio 3
Trabajo infantil		
G4-HR5 Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil.	No se identificaron conflictos de este tipo en nuestros proveedores.	Principio 4 y 5
Medidas de seguridad		
G4-HR7 Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o procedimientos de la organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones.	Página 63	No aplica
Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos		
G4-HR10 Porcentaje de nuevos proveedores que fueron evaluados utilizando criterios de derechos humanos.	Página 63	No aplica
G4-HR11 Impactos negativos significativos reales y potenciales sobre derechos humanos en la cadena de suministro, y medidas adoptadas.	No se identificaron impactos de este tipo en nuestros proveedores.	No aplica
Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos		
G4-HR12 Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	No se han presentado este tipo de reclamaciones en el periodo del presente reporte.	No aplica
Desempeño social:		
Comunidades locales		
G4-SO1 Porcentaje de operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo.	Itaú Chile tiene presencia a nivel nacional, desarrollando actividades en diversas ciudades, a través de alianzas y voluntariado local. Más información en páginas 99-105	Principio 1
Lucha contra la corrupción		
G4-SO3 Porcentaje y número de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Páginas 37-40	Principio 10
G4-SO4 Políticas y procedimientos de comunicación y formación sobre la lucha contra la corrupción.	Páginas 37-40	Principio 10
G4-SO5 Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	Solo se registraron alertas a este respecto, las cuales fueron investigadas con los procedimientos correspondientes. Más información en páginas 37-40	Principio 10

Política Pública	Sección/Respuesta	Pacto Global
G4-SO6 Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.	Páginas 100-101	Principio 10
Prácticas de competencia desleal		
G4-SO7 Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia	No existieron este tipo de demandas en el ejercicio correspondiente a este reporte.	No aplica
Cumplimiento regulatorio		
G4-SO8 Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa	No existieron multas a este respecto.	No aplica
Evaluación de la repercusión social de los proveedores		
G4-SO9 Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social	No se evaluó de acuerdo a este criterio.	No aplica
G4-SO10 Impactos negativos significativos y potenciales para la sociedad en la cadena de suministro y medidas adoptadas.	No se registraron.	No aplica
Mecanismos de reclamación por impacto social		
G4-SO11 Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismo formales de reclamación	No existieron reclamaciones a este respecto.	No aplica
Responsabilidad del producto		
Salud y seguridad de los clientes		
G4-PR1 Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos evaluados en impactos en salud y seguridad.	No se evaluaron productos y servicio en relación a salud y seguridad.	No aplica
G4-PR2 Número de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación relativa a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad de clientes.	No se registraron incidentes.	No aplica
Etiquetado de los productos y servicios		
G4-PR3 Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetos a tales requisitos.	Páginas 77-87	No aplica
G4-PR5 Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	Páginas 77-87	
Comunicación de mercadotecnia		
G4-PR6 Venta de productos prohibidos o en litigio	No se entregan productos ni servicios que tengan algún tipo de prohibición.	No aplica
G4-PR7 Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado.	Páginas 77-87	No aplica
Privacidad de los clientes		
G4-PR8 Número de reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	Páginas 77-87	No aplica
Cumplimiento regulatorio		
G4-PR9 Costo de las multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios.	Páginas 77-87	No aplica

Esta publicación fue elaborada por la Gerencia de Marketing y Sustentabilidad de Itaú Chile, en conjunto con la Subgerencia de Sustentabilidad. Agradecemos la colaboración de todos aquellos que participaron en su elaboración.

Para comentarios y sugerencias le invitamos a comunicarse por correo electrónico con Jaime Uribe, gerente de Marketing y Sustentabilidad: jaime.uribe@itau.cl y/o Anne Kathrin Müller, subgerente de Sustentabilidad, anne.muller@itau.cl

