



Reporte de Sustentabilidad 2017



Contenido

Contenido	2
Carta Gerente General.....	5
Capítulo 1: El mejor argumento es el que vale	7
1.1 Quiénes somos	7
1.2 Nuestros productos y soluciones financieras	8
1.3 Hitos 2017	10
Capítulo 2: Fanáticos de la performance	12
2.1 Performance sustentable	12
2.2 Una mirada global con foco local.....	14
2.3 Principales accionistas	14
2.4 Gobierno corporativo	15
2.4.1 Directorio GRI GRI 102-22 / 102-23 / 102-24 / 102-32.....	15
2.4.2 Comités de apoyo al gobierno corporativo	17
2.4.3 Nuestros ejecutivos.....	21
2.5 Siempre abiertos al diálogo con transparencia	21
GRI 102-40 / 102-42 / 102-43 / 102-12 / 102-13	21
Capítulo 3: La ética es innegociable	24
3.1 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas GRI 102-16 / 102-17 / 205-2	24
3.2 Principales impactos, riesgos y oportunidades.....	26
3.3.1 Controlamos los riesgos en beneficio de nuestros clientes	26
3.3 Cumplimos y nos adaptamos a las regulaciones Itaú 1	28
3.4 Nos relacionamos de manera ética con nuestros clientes GRI 418-1	28
Capítulo 4: Las personas son todo para nosotros.....	30
4.1 Nuestro equipo GRI 102-8 / 401-1	31
4.1.1 Formación GRI 404-1 / 404-2	33
4.1.2 Evaluación de desempeño GRI 404-3	34
4.1.3 Estudios de percepción.....	34
4.1.4 Negociaciones colectivas GRI 102-41	35
4.2 Gestión de proveedores GRI 102-9	36
4.2.1 Normativa interna de compras y pagos a proveedores GRI 204-1 / 414-1	36
Capítulo 5: Solo es bueno para nosotros si es bueno para el cliente	37
5.1 Al servicio de nuestros clientes	38
5.2 Nuestras áreas de negocio	39
5.3 Proceso de migración	39
5.4 Satisfacción de clientes Itaú 3.....	41
5.5 Banca digital Itaú 4	41

5.6 Ciberseguridad para nuestros clientes Itaú 2	42
5.7 Omnicanalidad Itaú 5.....	43
Capítulo 6: Pensamos y actuamos como dueños	45
6.1 Valor económico directo generado y distribuido	46
6.2 Créditos internacionales	47
6.3 Estrategia de Sustentabilidad GRI 413-1	47
6.4 Comité de Sustentabilidad	51
6.5 Mediciones medioambientales GRI 302-1 / 303-1 / 305-1 / 305-2 / 305-3	51
6.5.1 Residuos electrónicos.....	52
Capítulo 7: Simple siempre	53
7.1 Proceso de materialidad 2017 GRI 102-47 / 102-44 / 102-46	53
7.2 Temas materiales Itaú 2017	55
7.3 Revisión de este reporte GRI 102-56	57
7.4 Índice GRI GRI 102-55.....	62

Nombre de la organización : Itaú Corpbanca. GRI 102-1

Ubicación de la sedes principales: Rosario Norte N°660, Las Condes, Santiago. // Presidente Riesco N°5537, Las Condes, Santiago. GRI 102-3

Rol Único Tributario: 97.023.000-9.

Propiedad y forma jurídica: sociedad anónima abierta especial bancaria regida por la Ley General de Bancos e Instituciones Financieras y, en lo pertinente, por la Ley número 18.046 sobre Sociedades Anónimas y la Ley número 18.045 sobre Mercado de Valores. GRI 102-5

Teléfono: (56 2) 2687 8000.

Dirección postal: casilla 80-D.

Sitio web: www.itaui.cl

Período objeto del informe: 2017 GRI 102-50

Punto de contacto para preguntas sobre el informe: asuntos.corporativos@itaui.cl GRI 102-53

Carta Gerente General

GRI 102-14

Bienvenidos a nuestro Reporte de Sustentabilidad, documento a través del cual queremos dar cuenta de nuestra gestión 2017 en los ámbitos social, medioambiental y económico y que nos encamina a la futura elaboración de una memoria integrada.

El año 2017 estuvo marcado, principalmente, por el fin del proceso de fusión y migración de nuestras sucursales. Todos nuestros esfuerzos estuvieron puestos ahí, en completar exitosamente esta tarea que nos ha permitido iniciar 2018 bajo una sola marca y una misma cultura.

Una cultura que nos mueve a hacer las cosas de forma sustentable, entregando espacio y oportunidades para que las personas puedan desempeñarse y desarrollarse en todo ámbito, en un ambiente colaborativo, meritocrático y donde prima la performance sustentable y el cuidado del cliente. Es el sello que nos identifica y define.

Podemos decir con plena seguridad que somos cerca de 6.000 colaboradores los que a diario trabajamos por consolidar la cultura Itaú, facilitar la experiencia de nuestros más de 400 mil clientes y convertirnos día a día en un banco más hecho para ellos.

Van casi dos años desde que empezamos a construir este nuevo banco, un banco hecho en base a nuestros sueños, donde las personas están en el centro de nuestras decisiones y que busca constantemente generar valor compartido para nuestros colaboradores, clientes, accionistas y la sociedad en general.

Nos enorgullece contar que también estamos creciendo en temas relacionados al cuidado y respeto al medioambiente, involucrando a toda la organización en ese objetivo. El año pasado, nuestro Directorio aprobó la nueva Política de Riesgo Socioambiental, documento que formaliza los criterios sociambientales relacionados al proceso de crédito, para dar cumplimiento a los acuerdos internacionales adoptados por el banco, relacionados con los Principios del Ecuador y la Corporación Internacional Financiera ("IFC" por su sigla en inglés). Esto nos impone mayores exigencias pero, al mismo tiempo, nos brinda la seguridad de que avanzamos sin pausa en nuestro compromiso con la sustentabilidad.

2017 fue un año de cambios importantes: dimos un nuevo impulso a nuestro Comité de Sustentabilidad, para tratar temas de alta importancia relacionados a nuestros progresos y directrices, además reestructuramos el área de calidad, con la creación de una nueva gerencia que me reporta directamente y también separamos las gerencias de Operaciones y Tecnología, para focalizar los esfuerzos en los cambios tecnológicos necesarios para transformarnos en un banco digital.

Aunque estamos dando pasos incipientes en materia de sustentabilidad, el mercado ya nos ha brindado algunos reconocimientos: la Agenda Líderes Sustentables 2020 ("Alas20"), distinguió a nuestra Administradora General de Fondos como Institución Líder en Investigación de Sustentabilidad, fuimos nominados como Empresa Líder en Sustentabilidad y Gobierno Corporativo, y por segundo año consecutivo quedamos listados en el Dow Jones Sustainability Index Chile.

Pero no nos conformamos con los aplausos. Los recibimos como alicientes para seguir adelante, más que como premios al camino recorrido.

Sabemos que aún quedan muchos desafíos y estamos abocados a ellos. Seguiremos enfocándonos en los clientes, en las personas y en la sociedad, para que el valor de nuestro negocio sea compartido por todos.

Saludos,

A handwritten signature in blue ink, reading "Milton Maluhy Filho". The signature is fluid and cursive, with the first name "Milton" and last name "Filho" being more prominent than the middle name "Maluhy".

Milton Maluhy Filho

Gerente General

Capítulo 1: El mejor argumento es el que vale

¡Bienvenidos a nuestro Reporte de Sustentabilidad!

Estamos orgullosos de presentarte los principales datos sobre la gestión sustentable de Itaú en Chile durante 2017, un año lleno de desafíos, que significó un paso más hacia la consolidación de nuestro banco.

Principales cifras GRI 102-7

Chile

Cantidad de colaboradores	5.817 ^{a/}
Cantidad de clientes	428.077 ^{b/}
Cantidad de proveedores	1.965
Cantidad de sindicatos	5
Número de sucursales	200 ^{c/}
Número de cajeros automáticos	469
Porcentaje de participación de mercado	10,8%

^{a/}Este dato incorpora únicamente a los colaboradores de Chile sin considerar nuestra sucursal en Nueva York.

^{b/}Durante 2017 modificamos el criterio para calcular la cantidad de clientes.

^{c/}Este número no considera nuestra sucursal en Nueva York.

1.1 Quiénes somos

GRI 102-4 / 102-6

Somos Itaú, un banco hecho para ti.

Nacimos a partir de la fusión de dos bancos importantes en Chile. Uno, el banco más antiguo del país, con 145 años de historia desde sus inicios en Concepción. El otro, con diez años en Chile y con más de 90 años de trayectoria en Brasil. Todo ello nos permite contar hoy con presencia nacional a través de nuestra red de sucursales en todas las regiones del país.

A nivel local, 2017 fue un año de consolidación del proceso de fusión. Así, nos convertimos en el cuarto banco privado más grande de Chile y una de las instituciones financieras más sólidas de América Latina.

Nuestra estrategia está dirigida a otorgar soluciones integrales que satisfagan las necesidades de los distintos segmentos de clientes -empresas o personas- que atendemos en todos los mercados donde estamos presentes, por medio de nuestras operaciones en Chile, Colombia y Panamá; nuestra sucursal en Nueva York; y las oficinas de representación en Lima (Perú) y Madrid (España).

1.2 Nuestros productos y soluciones financieras

GRI 102-2

En Itaú contamos con una amplia gama de productos y soluciones financieras dirigidas a las necesidades específicas de nuestros clientes, personas o empresas.

PERSONAS JURÍDICAS		PRODUCTOS Y SOLUCIONES FINANCIERAS
Banca Mayorista	Banca Corporativa	1) Créditos 2) Boleta de garantía 3) Comercio exterior
	Banca Grandes Empresas	4) Leasing 5) Factoring 6) Depósito a plazo
	Banca Inmobiliaria y Construcción	7) Compra y venta de moneda extranjera 8) Productos de cobertura en moneda extranjera 9) Derivados de largo plazo 10) Estructuración de pasivos (créditos bilaterales, créditos sindicados, financiamiento de proyectos, emisión de bonos, sindicación y underwriting) 11) Productos ofrecidos por nuestras filiales
Banca Minorista	Itaú Empresas	1) Plan de cuenta corriente (cuenta corriente, línea de crédito, tarjeta de débito y tarjeta de crédito) 2) Créditos (consumo e hipotecario) 3) Leasing 4) Factoring 5) Comercio exterior 6) Compra y venta de moneda extranjera 7) Productos de cobertura en moneda extranjera 8) Servicios de pago y recaudación 9) Depósito a plazo 10) Productos ofrecidos por nuestras filiales

PERSONAS NATURALES		PRODUCTOS Y SOLUCIONES FINANCIERAS
Banca Minorista	Itaú Private Bank	1) Plan de cuenta corriente (cuenta corriente, línea de crédito, tarjeta de débito y tarjeta de crédito)
	Itaú Personal Bank	2) Créditos (consumo e hipotecario, para vivienda y libre disponibilidad)
	Itaú	4) Seguros asociados a crédito de consumo (desgravamen, vida y cesantía) 5) Seguros asociados a hipotecario (desgravamen, sismo e incendio) 6) Otros seguros individuales 7) Depósito a plazo 8) Compra y venta de moneda extranjera 9) Productos de cobertura en moneda extranjera 10) Productos ofrecidos por nuestras filiales
	Banco Condell	1) Crédito de consumo 2) Productos ofrecidos por nuestras filiales

1.3 Hitos 2017

- **Lanzamiento del primer reporte del nuevo banco**
 - En junio de 2017 publicamos el primer reporte del nuevo banco post fusión, presentándonos así formalmente a nuestros principales grupos de interés.
- **Firma alianza Itaú – Cruz Roja**
 - A inicios de 2017 firmamos una alianza estratégica con la Cruz Roja Chilena, la que nos permitirá transformarnos en un agente activo y efectivo para contribuir a la sociedad de manera permanente.
- **Firma convenio de colaboración Itaú - Chilenter**
 - Durante el segundo semestre de 2017 firmamos un convenio con Chilenter, fundación sin fines de lucro que fomenta la educación y uso social de las tecnologías, con la que realizamos algunas iniciativas de reciclaje de residuos electrónicos.
- **IV Feria de Educación Financiera de la SBIF**
 - Participamos con un módulo sobre endeudamiento responsable dirigido a adolescentes que cursan enseñanza media.
- **Encuentro de Fundaciones y Sustentabilidad Latam de Itaú Unibanco**
 - Participamos del Encuentro de Fundaciones y Sustentabilidad Latam que organiza anualmente nuestro controlador Itaú Unibanco, que este año se realizó en Asunción, Paraguay y en el que participaron los equipos del país anfitrión, Argentina, Brasil, Chile y Uruguay.
- **Directorio de Chile sesiona en Colombia**
 - Como señal de una mayor integración entre los equipos de Chile y Colombia, en septiembre de 2017 el Directorio sesionó en Bogotá, Colombia.
- **Aprobación de la Política de Riesgos Socioambientales por el Directorio**
 - Nuestro Directorio aprobó la Política de Riesgos Socioambientales dando una importante señal sobre la importancia de la gestión de riesgos para el banco.
- **Resultados Dow Jones Sustainability Index**
 - Quedamos listados por segunda vez en el Dow Jones Sustainability Index Chile, mientras Itaú Unibanco lo hizo en los índices Mundial y Mercados Emergentes.
- **Rumbo hacia la digitalización**
 - Uno de nuestros pilares estratégicos al 2021 es ser el banco digital líder y para eso hemos estado trabajando con énfasis en el programa Banco Digital, que desde octubre 2017 está compuesto por 17 salas que se han enfocado en distintas iniciativas, probando y testeando nuevas soluciones para que nuestros clientes vivan una experiencia digital extraordinaria.

- **Finalización de la migración y segmentación de banca minorista**
 - Luego de 14 olas de migración, estamos orgullosos de haber alcanzado este desafío. Más de 1.470 personas participaron activamente y dedicaron mucho tiempo y esfuerzo para lograr los resultados esperados.
- **Itaú Administradora General de Fondos obtuvo premio Alas20 Chile**
 - En su cuarta versión, la Agenda Líderes Sustentables 2020 ("Alas20") distinguió a Itaú Administradora General de Fondos con el primer lugar en la categoría Institución Líder en Investigación de Sustentabilidad. A nivel corporativo, Itaú fue nominado en las categorías Empresa Líder en Sustentabilidad y Empresa Líder en Gobierno Corporativo, mientras que Itaú Administradora General de Fondos fue nominada en la categoría Institución Líder en Inversiones Responsables.

Capítulo 2: Fanáticos de la performance

Este capítulo presenta los siguientes temas materiales:

Cultura Itaú

Cumplimiento normativo

Cifras destacadas del capítulo:

- 13 Directores conforman el Directorio (11 titulares y 2 suplentes)
- 4 Directores independientes
- 8 Comités Directivos
- 11 gerentes corporativos conforman el Comité Ejecutivo

2.1 Performance sustentable

Una performance sustentable implica un esfuerzo permanente para adoptar las mejores prácticas. Nuestro gobierno corporativo busca poner en vigor una serie de instancias y acciones institucionales para fortalecer la toma de decisiones del banco, junto con hacer una gestión adecuada y controlar los riesgos con el propósito de crear valor sustentable.

El objetivo es que nuestras actuaciones y decisiones corporativas se desarrollen en un entorno de elevados estándares de gobierno corporativo, agreguen valor a clientes y accionistas, promuevan hábitos de respeto a las personas y contribuyan a la adopción de acciones socioambientalmente responsables.

Creamos una cultura amparada en siete actitudes que definen nuestra identidad y nos identifican en la forma de hacer negocios. Cada una de ellas representa la esencia de lo que somos como institución y buscamos reflejarlas día a día en nuestro trabajo.

1. Solo es bueno para nosotros si es bueno para el cliente: somos personas al servicio de las personas, con pasión y excelencia. Trabajamos con y para el cliente, porque es la razón de todo lo que hacemos.

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

3. Las personas son todo para nosotros: todo lo que realizamos lo hacemos por medio de personas. Personas con talento a quienes les gusta trabajar en un ambiente de colaboración, meritocracia y alta performance.

4. El mejor argumento es lo que vale: cultivamos un ambiente desafiante, abierto al cuestionamiento y al debate constructivo. Para nosotros, la única jerarquía que importa es la de la mejor idea.

5. Simple. Siempre: creemos que la simplicidad es el mejor camino para la eficiencia. Por eso luchamos para que la profundidad no se confunda con la complejidad y la simplicidad no se transforme en simplismo.

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

7. La ética es innegociable: hacemos lo correcto, sin trampas y sin atajos. Ejercemos nuestro liderazgo de forma transparente y responsable, totalmente comprometidos con la sociedad y con las mejores prácticas de gobernanza y gestión.

Queremos ser un banco soñado, un bien necesario. Esto es poner al cliente en el centro de todo. Es crecer con él y con el país. Es prosperar haciendo que todos los que estén a nuestro alrededor también prosperen. Porque en Itaú tenemos un sueño, ser cada día más hecho para ti.

2.2 Una mirada global con foco local

Nuestro controlador en Brasil es el mayor banco privado de América Latina y uno de los 15 más grandes del mundo. Cuenta con más de 60 millones de clientes en Latinoamérica, Europa y Asia, y está compuesto por más de 90.000 colaboradores.

Itaú lo construimos todos, lo hacemos a Nuestra Manera. Perseguimos un gran sueño, guiados por nuestra visión de ser el banco líder en performance sustentable y satisfacción de clientes.

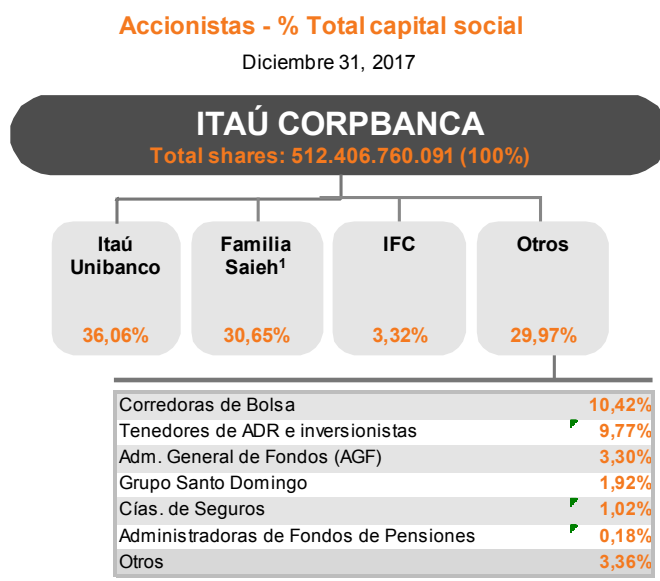
Cada uno de quienes formamos parte de este gran equipo somos responsables de entregar lo mejor, agregando valor a nuestros actuales y futuros clientes, porque las personas son lo más importante para nosotros y creemos que con las actitudes adecuadas lograremos mucho más que buenos resultados: podemos estimular el poder de transformación de las personas.

Somos un gran equipo, donde cada uno de nosotros es protagonista. Así es cómo #lohacemosyresulta.

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

2.3 Principales accionistas

A partir de la fusión, Itaú Unibanco Holding S.A. y CorpGroup firmaron un pacto de accionistas que regula aspectos relacionados a gobierno corporativo, política de dividendos (basada en medidas de desempeño y capital), transferencia de acciones, liquidez y otras materias.



1- Incluye 182.125.023 acciones propiedad de Cía. Inmobiliaria y de Inversiones Saga SpA bajo custodia.

2.4 Gobierno corporativo

El respeto, la transparencia y la ética son los principios clave que orientan la gestión del banco y bajo los cuales nuestro gobierno corporativo se vincula con los diferentes grupos de interés, tales como colaboradores, clientes, accionistas y sociedad, entre otros.

En Itaú hemos adoptado prácticas e instancias institucionales para fortalecer el proceso de toma de decisión del banco. Con esto, conseguimos gestionar y controlar adecuadamente los riesgos del negocio, para avanzar hacia el desarrollo de valor sustentable.

Nuestras políticas y prácticas de gobierno corporativo no solo toman las disposiciones legales aplicables, sino que también consideran los principios establecidos por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos ("OCDE") y el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea. Esto, con el objetivo de que las actuaciones y decisiones corporativas de Itaú con sus principales grupos de interés, se desarrollen en un ambiente de constante búsqueda de valor compartido y de aporte al desarrollo del país.

2.4.1 Directorio GRI

GRI 102-22 / 102-23 / 102-24 / 102-32

La administración del banco la ejerce su Directorio, cuyos miembros son elegidos por los accionistas, conforme a lo dispuesto en la Ley número 18.046 sobre Sociedades Anónimas ("Ley sobre S.A."). Adicionalmente, el Directorio cuenta con directores independientes, que son elegidos por los accionistas minoritarios del banco, según el artículo 50 bis de la Ley sobre S.A..

Nuestro Directorio está conformado por once miembros titulares y dos suplentes:

Cargo	Nombre	Profesión	Nombramiento	Antigüedad b/
Presidente ^{a/}	Jorge Andrés Saieh Guzmán	Ingeniero comercial, Universidad Gabriela Mistral; Máster en Economía y MBA, Universidad de Chicago	11 de abril de 2016	18 años y 10 meses
Vicepresidente	Ricardo Villela Marino	Licenciado en Ingeniería, MBA en Sloan School of Management del MIT; Máster en Harvard Business School	11 de abril de 2016	1 año y 10 meses
Director	Jorge Selume Zaror	Ingeniero comercial, Universidad de Chile; Máster of Arts en Economía, Universidad de Chicago.	11 de abril de 2016	13 años y 10 meses
Director	Fernando Aguad Dagach	Empresario	11 de abril de 2016	20 años y 10 meses
Director ^{c/}	Eduardo Mazzilli de Vassimon	Economista, Universidad de Sao Paulo	15 de noviembre de 2016	1 año y 3 meses

Director	Boris Buvinic Guerovich	Ingeniero comercial, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso	11 de abril de 2016	1 año y 10 meses
Director	Andrés Bucher Cepeda	Ingeniero civil industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile	23 de febrero de 2017	1 año
Director ^{d/}	Pedro Samhan Escándar	Ingeniero civil industrial, Universidad de Chile	27 de septiembre de 2016	1 año y 5 meses
Director ^{d/}	Gustavo Arriagada Morales	Ingeniero Comercial, Universidad de Chile.	11 de abril de 2016	7 años y 5 meses
Director ^{d/}	Fernando Concha Ureta	Ingeniero comercial, Universidad Católica de Chile	11 de abril de 2016	1 año y 10 meses
Director ^{d/e/}	Bernard Pasquier	Administrador de empresas, Universidad de Montpellier (Francia); Máster en Administración Pública y Major in Business and Economic Development, Universidad de Harvard	30 de mayo de 2017	9 meses
Director suplente ^{d/}	José Luis Mardones Santander	Ingeniero civil industrial, Universidad de Chile; PhD Tufts University	11 de abril de 2016	4 años y 11 meses
Director suplente	Camilo Morales Riquelme	Economista, Universidad de Chile; Máster of Arts en Economía, Universidad de Minnesota	11 de abril de 2016	1 año y 10 meses

a/ El Presidente del Directorio no presenta labores ejecutivas.

b/ Al 1 de marzo de 2018.

c/ En la Junta Ordinaria de Accionistas del 27 de marzo de 2017 se aprobó el nombramiento definitivo de Pedro Samhan Escándar, Eduardo Mazzilli de Vassimon y Andrés Bucher Cepeda, por el tiempo que falta para completar el período de los Directores reemplazados.

d/ Director independiente conforme a la Ley de Sociedad Anónimas.

e/ En sesión ordinaria de Directorio del 30 de mayo de 2017 se designó a Bernard Pasquier como director titular en reemplazo de João Lucas Duchene, cuya renuncia fue aceptada por el Directorio en su sesión ordinaria del 25 de abril de 2017.

2.4.2 Comités de apoyo al gobierno corporativo

Para el mejor desempeño de su función, nuestro Directorio cuenta con el apoyo de diversos comités constituidos por Directores, la alta administración y asesores externos.

Comité de Directores

De conformidad a lo establecido en el artículo 50 bis de la Ley sobre S.A., integran este comité tres Directores y un invitado permanente.

Nuestro Comité de Directores tiene por finalidad, además de las funciones específicas que le entrega la Ley, fortalecer la autorregulación del banco y demás entidades en el ámbito de su competencia. Esto permite hacer más eficiente el desempeño del Directorio al incorporar una mayor fiscalización de las actividades que realiza la administración. También le corresponde adoptar los acuerdos necesarios en protección de los accionistas, especialmente los minoritarios, debiendo examinar los sistemas de compensaciones de ejecutivos y aprobar las transacciones relacionadas.

Composición del Comité de Directores al 31 de diciembre de 2017:

- Gustavo Arriagada (Presidente)
- Fernando Concha
- Bernard Pasquier
- Pedro Samhan (invitado permanente)

Comité de Auditoría

El propósito del Comité de Auditoría es vigilar la eficiencia de los sistemas de control interno del banco y el cumplimiento de sus reglamentos y demás normativas internas. Además, se encarga de supervisar los distintos aspectos que involucran la mantención, aplicación y funcionamiento de los controles internos del banco, así como de vigilar atentamente el cumplimiento de las normas y procedimientos que rigen su práctica. También debe tener una clara comprensión de los riesgos que pueden significar para la institución los negocios que realice.

El Comité de Auditoría debe reforzar y respaldar tanto la función de la gerencia corporativa de Auditoría, como su independencia de la administración, y servir de vínculo y coordinador de las tareas entre la auditoría interna y los auditores externos, ejerciendo también de nexo entre estos y el Directorio.

Composición del Comité de Auditoría al 31 de diciembre de 2017:

- Andrés Bucher (Presidente)
- Gustavo Arriagada
- Juan Echeverría
- Diego Fresco
- Camilo Morales

Comité de Gobierno Corporativo

Se definió como un órgano consultivo del Directorio cuya finalidad es velar por la existencia y desarrollo de las mejores prácticas de gobierno corporativo para entidades financieras. Le corresponde evaluar las prácticas y políticas en ejecución, para lo que propone y hace recomendaciones al Directorio de mejoras, reformas o adecuaciones y vela constantemente por la debida implementación y aplicación de dichas prácticas y políticas de gobierno corporativo. El comité ejerce sus funciones respecto del banco, sus filiales y entidades en el exterior.

Composición del Comité de Gobierno Corporativo al 31 de diciembre de 2017:

- Andrés Bucher (Presidente)
- Ricardo Marino
- Eduardo Vassimon
- Boris Buvinic
- Bernard Pasquier
- José Luis Mardones
- Alejandro Ferreiro

Comité de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Cohecho ("Comité PLD")

El objetivo principal de este comité consiste en planificar y coordinar las actividades de cumplimiento de las políticas y procedimientos de prevención del lavado de activos, financiamiento del terrorismo y cohecho, tomar conocimiento de la labor desarrollada por el gerente de Cumplimiento, que ha sido designado como encargado de prevención conforme a la Ley número 20.393, y adoptar acuerdos tendientes a obtener mejorías en las medidas de prevención y control que éste proponga.

Composición del Comité PLD al 31 de diciembre de 2017:

- Milton Maluhy (Presidente)
- Boris Buvinic
- Mauricio Baeza
- Patricio Jiménez
- Gustavo Arriagada
- Cristián Toro
- Sven Riehl

Comité de Cumplimiento

El objetivo principal del Comité de Cumplimiento es definir, promover y velar por un comportamiento con altos estándares de excelencia profesional y personal por parte de todos los colaboradores de Itaú, quienes en todo momento se han de guiar por los principios y valores corporativos que dan cuenta de su espíritu, filosofía y buenas prácticas en los negocios. Además, debe velar por la aplicación del modelo de cumplimiento normativo, en el marco de las definiciones establecidas por este comité, tomar conocimiento de la labor desarrollada por el gerente de Cumplimiento en estas materias, y adoptar acuerdos tendientes a mejorar las medidas de control que este proponga.

Composición del Comité de Cumplimiento al 31 de diciembre de 2017:

- Milton Maluhy (Presidente)
- Cristián Toro
- Boris Buvinic
- Gustavo Arriagada
- Marcela Jiménez
- Mauricio Baeza
- Sven Riehl

Comité de Gestión y Talentos

El Comité de Gestión y Talentos fue constituido como un **órgano** asesor y consultivo en materias relativas a diversos aspectos vinculados con la **gestión** de personas y la **administración** de los recursos humanos del banco y las demás entidades que estén en el **ámbito** de su competencia.

Composición del Comité de Gestión y Talentos al 31 de diciembre de 2017:

- Milton Maluhy (Presidente)
- Ricardo Marino
- Eduardo Vassimon
- Jorge Andrés Saieh
- Fernando Aguad

Comité de Activos y Pasivos (“Comité ALCO”)

El Comité ALCO tiene como finalidad principal dar cumplimiento a las directrices financieras establecidas por el Directorio. Debe aprobar y hacer seguimiento a las estrategias financieras que guían al banco respecto de la composición de sus activos y pasivos, los flujos de ingresos y egresos y las operaciones con instrumentos financieros. Además, examina las alternativas disponibles para una toma de decisiones que permita asegurar la más alta y sostenible rentabilidad compatible con un nivel de riesgo financiero coherente a la naturaleza del negocio, las normas vigentes y los estándares.

Composición del Comité ALCO al 31 de diciembre de 2017:

- Jorge Andrés Saieh (Presidente)
- Milton Maluhy
- Pedro Silva
- Jorge Selume
- Gabriel Moura
- Pedro Samhan (invitado permanente)

Comité Superior de Crédito

El Comité Superior de Crédito tiene como objetivo aprobar las operaciones y materias sometidas a su conocimiento bajo los límites y procedimientos definidos, asegurando la aplicación y cumplimiento de las políticas de riesgo crediticio definidas por el banco y bajo estricta sujeción a la normativa vigente.

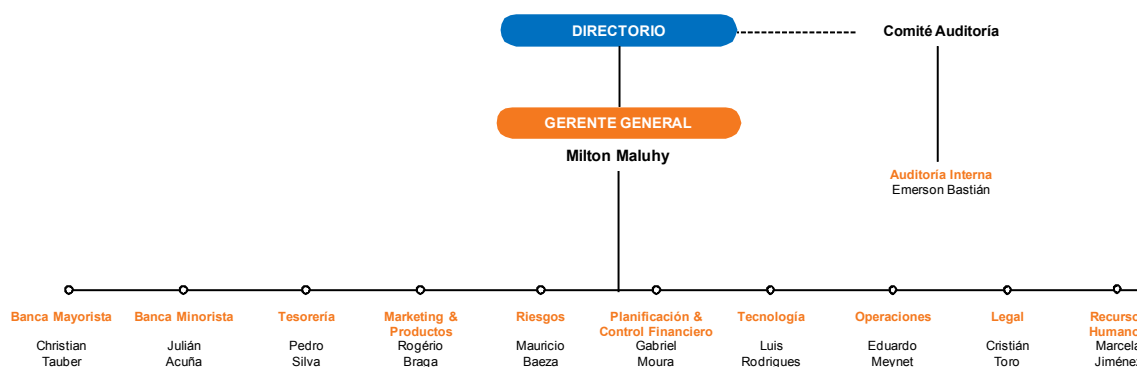
Composición del Comité Superior de Crédito al 31 de diciembre de 2017:

- Milton Maluhy (Presidente)
- Jorge Andrés Saieh
- Fernando Aguad
- Mauricio Baeza
- Jaime Leonart

2.4.3 Nuestros ejecutivos

La estructura organizacional del banco es encabezada por el Directorio que entrega las políticas y lineamientos de acción a la organización a través del Gerente General.

Al 31 de diciembre de 2017, el organograma de la administración es el siguiente:



Diversidad en el órgano de gobierno GRI 405-1 / 202-2

Cargo	Hombres	Mujeres	Extranjeros	Chilenos
Directorio	13	0	3	10
Gerentes corporativos ^{a/}	11	1	4	8

a/ Ejecutivos de primera línea, incluido el Gerente General.

Nuestro Comité Ejecutivo está conformado por 11 gerentes corporativos, y corresponde a la máxima instancia ejecutiva de decisión, liderada por nuestro Gerente General, y cuyo objetivo consiste en manejar la gestión integral del banco en sus diversas especialidades y dimensiones, siempre bajo una perspectiva ética y de cumplimiento normativo.

2.5 Siempre abiertos al diálogo con transparencia

GRI 102-40 / 102-42 / 102-43 / 102-12 / 102-13

En Itaú valoramos tener relaciones de confianza y diálogo fluido con nuestros principales grupos de interés, definidos a partir de la naturaleza del negocio, de nuestra visión y estrategia de sustentabilidad. Por ello, entablamos diversas instancias de comunicación, las que están vinculadas al impacto que como banco generamos.

Accionistas, clientes, colaboradores, proveedores, autoridades, pares empresariales y medios de comunicación son algunos de nuestros públicos clave con quienes buscamos mantener una comunicación permanente y fluida.

A través de las diferentes instancias de participación en las que interactuamos con cada uno de ellos, nos informamos de sus expectativas de manera permanente, retroalimentando cada una de las áreas que se ven involucradas en estos procesos.

Grupo de interés	Canales de comunicación	Temas relevantes asociados
Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> • Sitio web inversionistas • Juntas de accionistas • Reuniones periódicas o extraordinarias • Conferencias telefónicas • Reportes anuales (Memoria Anual, Forum 20F, Reporte de Sustentabilidad) 	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento normativo • Cultura Itaú • Desempeño económico
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> ■ Sitio web ■ Sucursales ■ Canales telefónicos ■ App Itaú ■ Redes sociales ■ Emergencias bancarias ■ Correos electrónicos 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Evaluación socioambiental de clientes ■ Experiencia de clientes ■ Cyberseguridad y privacidad del cliente ■ Omnicanalidad
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> ■ Encuesta Hable francamente ■ Reuniones de área ■ Intranet ■ Correos electrónicos ■ Mundo gestores ■ Itaú Contigo ■ Encuesta de clima ■ Comunicación directa en caso de necesidad 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Cultura Itaú ■ Atracción y retención de talentos ■ Libertad de asociación y negociación colectiva ■ Experiencia de clientes ■ Omnicanalidad
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> ■ Sitio web ■ Casillas área Contratos y Compras (departamento_de_compras@itau.cl; contrato@itau.cl) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Gestión de proveedores
Autoridades	<ul style="list-style-type: none"> • Sitio web • Canales telefónicos • Oficios • Información seleccionada y solicitada 	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento normativo • Cyberseguridad y privacidad del cliente

Gremios	<ul style="list-style-type: none"> ■ Reuniones programadas ■ Correos electrónicos ■ Conferencias telefónicas 	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento normativo • Cyberseguridad y privacidad del cliente
Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> • Sitio web • Reportes anuales (Memoria Anual, Reporte de Sustentabilidad) • Redes sociales 	<ul style="list-style-type: none"> • Aporte a la comunidad
Medios de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> ■ Sitio web ■ Reportes anuales ■ Información solicitada 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión • Análisis económicos • Aporte a la comunidad

Como parte de esa vinculación, formamos parte de las siguientes asociaciones:

- Asociación de Bancos e Instituciones Financieras de Chile ("ABIF")
- Cámara Chileno Brasileña de Comercio ("CCBC")
- Cámara Chileno Norteamericana de Comercio ("AmCham Chile")
- Instituto Chileno de Administración Racional de Empresas ("Icare").
- Instituto de Banca y Finanzas Guillermo Subercaseux ("IGS")

Además, suscribimos a las siguientes iniciativas y principios en materia de sostenibilidad:

- Objetivos de Desarrollo Sostenible ("ODS")
- Pacto Global
- ACCION Empresas
- Global Reporting Initiative ("GRI")
- Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente ("UNEP-FI" por su sigla en inglés)
- Principios del Ecuador

Capítulo 3: La ética es innegociable

Este capítulo presenta los siguientes temas materiales:

Cumplimiento normativo

Ciberseguridad y privacidad del cliente

Cifras destacadas del capítulo:

- 17 consultas recibidas
- 116 denuncias recibidas
- 5.340 colaboradores capacitados en prevención de lavado de activos, anticorrupción y temas éticos
- 0 (cero) eventos y reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones a la privacidad de datos de nuestros clientes, o pérdidas de su información.

3.1 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas

GRI 102-16 / 102-17 / 205-2

Ética, anticorrupción, transparencia y buenas prácticas guían todo nuestro trabajo. En Itaú estos conceptos están definidos en cuatro documentos principales, los que deben ser seguidos y respetados por colaboradores y directores del banco y sus filiales. Estos son el Código de Conducta General, el Código de Ética, el Código de Conducta en los Mercados de Valores y el Manual de Manejo de Información de Interés para el Mercado, los que reglamentan y sustentan los valores asociados a temas como conflictos de interés, confidencialidad y manejo de información privilegiada.

Nuestra gerencia de Riesgo Operacional y Compliance vela por el cumplimiento de estos documentos, contando dentro de su estructura organizacional con un área de dedicación exclusiva para la supervisión de estas materias.

Nuestro banco posee en su estructura un área destinada a mantener un control adecuado para gestionar el riesgo de cumplimiento normativo. Esta área mantiene una constante revisión de las normas, tanto legales como reglamentarias, que impactan al banco y sus filiales. Esta información es reportada en forma periódica al Comité de Cumplimiento y a la alta administración.

Tenemos procedimientos y protocolos de actuación para situaciones en que, producto de la materia o los involucrados, pueda verse afectada la parcialidad y objetividad en la conducción de los casos y/o denuncias. Estos antecedentes son puestos a disposición de un tercero independiente.

Uno de los pilares instaurados en el procedimiento de investigación y atención de denuncias es la confidencialidad, en donde el compromiso adoptado para el tratamiento de toda la información recibida se funda en la discreción y sigilo. Como parte del procedimiento de investigación se encuentra establecido actuar siempre bajo el lineamiento de no represalias, contenido en nuestros códigos de Ética y General de Conducta.

Para los colaboradores contamos con un canal de denuncia interno alojado en la Intranet, en el que se asegura el anonimato si es que el denunciante así lo desea. A su vez, la gerencia de Riesgo Operacional y Compliance, administra dos casillas de correo en donde son canalizadas diversas temáticas asociadas a conflicto de interés e información privilegiada, entre otros temas.

Consultas	Denuncias
El total de asesoramientos o consultas recibidas en el periodo fue de 17, las que fueron respondidas en un 100%.	116 denuncias recibidas, más del 73% se encuentran resueltas y el resto en estado de investigación. Dos de ellas fueron cerradas por falta de información.

De igual forma, en nuestra web ponemos a disposición un canal para efectuar reclamaciones de proveedores, clientes y/o terceros.

Además, contamos con un e-learning que se aplica de manera anual a todos los colaboradores. Este, aborda temas de prevención de lavado de dinero ("PLD") y ética, y en su última versión, se incorporó un módulo de corrupción, en el que los colaboradores se capacitaron sobre la nueva Política Corporativa de Prevención de la Corrupción.

En 2017 participaron un total de 5.340 colaboradores en *e-learning* de prevención de lavado de activos, anticorrupción y temas éticos, de los cuales un 86% aprobó.

A lo anterior se suma la participación de la subgerencia de Compliance en el programa de inducción a nuevos colaboradores, donde se expusieron temáticas asociadas a ética y conducta, promocionado el uso de los canales de denuncias existentes.

Proceso mediante el cual se investigan las preocupaciones éticas

- 1. Inicio de una investigación:** las denuncias relativas a anticorrupción, lavado de activos, financiamiento del terrorismo y cohecho ("LAFTCO"), libre competencia, mercado de valores, reserva y secreto bancario, son llevadas por el gerente corporativo Legal.
- 2. Responsable y desarrollo del proceso investigativo:** las denuncias relativas a ética y/o fraudes (internos/externos), son analizadas por la gerencia de Riesgo Operacional y Compliance.
- 3. Generación y resguardo de la documentación de la investigación:** la documentación asociada a las denuncias (entrevistas, respaldo, informes) quedarán guardadas en las instalaciones del banco.
- 4. Seguimiento e informe de la investigación:** el seguimiento de la investigación estará dado por reuniones periódicas para la revisión de estados de avance, pendencias y próximos pasos.

3.2 Principales impactos, riesgos y oportunidades

GRI 102-15

Durante 2017, producto del proceso de fusión que llevamos adelante, el banco estuvo expuesto a una serie de riesgos operacionales, debido a cambios en procesos, personas y sistemas. Sabemos que la función de riesgo operacional es relevante en el proceso en el cual estamos, ya que debemos apoyar a la primera línea de defensa a identificar oportunamente sus riesgos y, en conjunto, establecer planes de acción que mitiguen los riesgos identificados. Por otro lado, esta situación nos ha presentado oportunidades para crear, definir y establecer nuevas directrices de cómo queremos que funcione nuestro banco en la gestión de riesgo operacional.

Líneas de defensa

La gerencia de Riesgo Operacional tiene entre sus funciones la generación de un marco normativo para la administración del riesgo y la comunicación de una cultura de riesgo en el banco, generando conciencia sobre la existencia de tres líneas de defensa: áreas de negocio y soporte; gerencia de Riesgo Operacional y Compliance; y gerencia de Auditoría.

3.3.1 Controlamos los riesgos en beneficio de nuestros clientes

Basados en una mirada de futuro, hemos buscado generar sinergias positivas, promover la integración y fortalecer la cultura de riesgo en nuestra organización para establecer una visión homogénea y común frente a la gestión de riesgo. Para avanzar en este ámbito se requiere la identificación, comprensión y gestión de los riesgos, lo que hemos logrado a través de las actitudes, los valores y el compromiso grupal e individual de todos. En ese sentido, identificamos 5 actitudes clave: i) el riesgo es inherente al negocio; ii) comprender y compartir el apetito por él; iii) gestionarlo entre todos; iv) buscar debates constructivos, y v) liderar con el ejemplo.

Nuestro banco y sus filiales, en el ejercicio de su actividad, están expuestos a diversos tipos de riesgos, principalmente relacionados con temas crediticios, financieros, operacionales y de cumplimiento. Las políticas de administración de riesgo tienen por objeto identificar y analizar las diferentes situaciones que podemos enfrentar, de manera de fijar límites y procesos de control suficientes, con el objetivo de permitir que estas se enmarquen dentro del apetito de riesgo deseado. Revisamos periódicamente las políticas y estructuras de administración de riesgo para así reflejar los cambios en las actividades de nuestra institución.

A través de nuestras normas y procedimientos, en Itaú buscamos desarrollar un ambiente de control adecuado dentro de una cultura integral de gestión de riesgos, en la cual todos nuestros colaboradores comprendan sus roles y responsabilidades.

La administración del riesgo es responsabilidad de la gerencia corporativa de Riesgo, que reporta al Gerente General. Su misión es asegurar que la administración de riesgos sea una ventaja competitiva para nuestro banco, mediante una gestión integral que permita a las áreas de negocios cumplir con sus objetivos, en un contexto de control adecuado y alineado con el apetito de riesgo que hemos definido.

Roles críticos de la gerencia de Riesgo

- Gestionar y controlar el riesgo de crédito de Itaú, participando activamente en todas las etapas del ciclo de crédito para todas las áreas de negocio, desde la admisión hasta la cobranza y normalización.
- Definir las políticas y procedimientos respecto del control de riesgos crediticios de nuestro banco.
- Establecer y desarrollar las metodologías de riesgo de crédito y provisiones, en concordancia con las normas y lineamientos establecidos por la alta dirección de Itaú y por los reguladores externos.
- Ejecutar los procesos de análisis, control y monitoreo de la gestión de riesgo de crédito de nuestro banco.
- Gestionar y administrar el riesgo operacional, con un rol fundamental en la prevención de riesgos en los procesos operacionales, para asegurar la continuidad de los negocios, el control de seguridad de la información y el monitoreo preventivo e identificación y control de fraudes.

Análisis de riesgos socioambientales GRI 102-11 / 412-1

En Itaú entendemos que las variables socioambientales pueden afectar nuestras actividades y las de nuestros clientes, provocando impactos en la sociedad y retrasos en pagos o incumplimientos especialmente en el caso de incidentes socioambientales significativos.

Es por esto que somos signatarios de los Principios del Ecuador, los que constituyen un marco de referencia que nos permite asegurar que los proyectos que financiamos se lleven a cabo de manera socialmente responsable y reflejen la aplicación de prácticas rigurosas de gestión ambiental.

En este contexto, incorporamos dentro del proceso de crédito, la evaluación de los riesgos socioambientales de los principales proyectos y clientes a financiar, tomando como base las Normas de Desempeño de la Corporación Financiera Internacional ("IFC" por su sigla en inglés), la mayor institución de desarrollo global en el mundo que promueve inversiones sustentables a través de estándares sociales y medioambientales.

Así mismo, contamos con herramientas de evaluación masiva para un amplio porcentaje de nuestra cartera de clientes empresas, a través de la aplicación de cuestionarios de riesgo socioambiental.

En concordancia con lo anterior, desde 2017 contamos con una nueva Política de Riesgo Socioambiental que conforma la base de nuestro Sistema de Evaluación de Riesgos Sociales y Ambientales ("SEMS" por su sigla en inglés). Para más información sobre este sistema, consultar en el capítulo 5.

3.3 Cumplimos y nos adaptamos a las regulaciones Itaú 1

En Itaú estamos comprometidos con el cumplimiento regulatorio y hemos ido adoptando todas las medidas necesarias para apegarnos a las nuevas normativas.

Leyes N° 20.780 y N° 20.899 sobre Reforma Tributaria (“Ley sobre Reforma Tributaria”)

La Ley sobre Reforma Tributaria inició su plena aplicación durante el ejercicio 2017. Con esto, los impuestos diferidos de nuestro banco y sus filiales chilenas han sido ajustados a las tasas de impuesto a la renta de Primera Categoría, de acuerdo a lo establecido en la Ley sobre Reforma Tributaria. Esta norma señala que para 2017 la tasa de impuesto es de 25% para contribuyentes que tributen bajo el régimen de renta atribuida.

No obstante lo anterior, quienes tributen bajo el régimen parcialmente integrado, soportarán una tasa del 25,5% durante el año 2017 y una tasa de 27% a contar de 2018. Esta circunstancia es aplicable a nuestra institución financiera, ya que, de acuerdo al nuevo artículo 14 de la Ley de la Renta, modificado por la Ley N° 20.899 del 8 de febrero de 2016, a partir del año pasado el banco y sus filiales chilenas se encuentran acogidas al segundo régimen, sin que puedan optar al régimen de renta atribuida.

Asimismo, conforme a lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley sobre Reforma Tributaria, a partir del 1 de enero de 2017, se sustituyeron los artículos 81, 82 y 86 de la Ley N° 20.712, relativos al tratamiento tributario para Fondos de Inversión y Fondos Mutuos, sus aportantes y al tratamiento tributario para los fondos de inversión privados.

Proyecto de Ley que moderniza la Ley General de Bancos (“LGB”)

Estamos incorporando medidas para recibir los cambios que pueda traer la nueva Ley General de Bancos, iniciativa a través de la cual Chile adoptaría los estándares de Basilea III, acuerdos internacionales que establecen un conjunto de medidas para fortalecer la regulación, supervisión y manejo de riesgos del sector.

Mediante estas nuevas exigencias se busca que los bancos financien sus actividades con una proporción mayor de recursos propios, y aumenten la calidad de las fuentes alternativas de capital.

3.4 Nos relacionamos de manera ética con nuestros clientes GRI 418-1

En Itaú estamos comprometidos con la transparencia hacia nuestros clientes y el cuidado y protección de su información personal y financiera.

La información es uno de los principales bienes de cualquier organización, por esta razón contamos con una política corporativa de seguridad de la información a fin de garantizar la protección de los datos del banco, sus clientes y del público en general.

Nuestro compromiso con el tratamiento adecuado de la información, está fundamentado en los siguientes principios:

- Confidencialidad: garantizamos que el acceso a la información lo obtengan sólo personas autorizadas y cuando realmente sea necesario.
- Disponibilidad: garantizamos que las personas autorizadas tengan acceso a la información siempre que sea necesario.
- Integridad: garantizamos la exactitud y la completitud de la información y de los métodos de su procesamiento, así como de la transparencia en el trato con los involucrados.

Tenemos especial preocupación por detectar los casos de incumplimiento relacionados con la información de productos y servicios. Sin embargo, a pesar de esta supervisión durante 2017 pagamos 10 UTM por concepto de multa por Ley del Consumidor.

Por otra parte, en 2017 no se reportaron eventos ni reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad de datos de nuestros clientes, así como tampoco situaciones que comprometieran la confidencialidad de su información.

La protección de la privacidad de nuestros clientes es prioritaria para nosotros, al igual que la seguridad de la información, de modo que mantenemos dispositivos de protección física, electrónica y reglamentaria que cumplen con todos los requisitos legales para protegerla. Por ello contamos con una Política de Privacidad, en la que explicamos cómo reunimos y usamos la información de nuestros clientes. Para acceder a este documento, puedes visitar www.italu.cl.

Capítulo 4: Las personas son todo para nosotros

Este capítulo presenta los siguientes temas materiales:

Cultura Itaú

Atracción y retención de talento

Libertad de asociación y negociación colectiva

Gestión de proveedores

Cifras destacadas del capítulo:

- 1.312 nuevos colaboradores
- 5.668 colaboradores con contrato plazo indefinido
- 100% de la dotación está cubierta por algún convenio colectivo
- 1.965 proveedores

4.1 Nuestro equipo GRI 102-8 / 401-1

La consolidación de Itaú durante 2017 como una opción sólida para la industria bancaria chilena no habría sido posible sin la participación y compromiso de nuestros 5.817 colaboradores¹. Todos ellos fueron parte crucial del proceso de fusión, y seguirán siendo un pilar fundamental para la gestión de nuestro banco.

Durante este período tuvimos una rotación laboral de 21,20%.

Dotación colaboradores

	Chile
Hombres	2.770
Mujeres	3.047
Total	5.817*

Por cargo	Mujeres	Hombre
Gerentes Corporativos	1	11
Gerentes y Subgerentes	66	189
Profesionales	1.324	1.346
Técnicos	1.243	633
Administrativos	413	591
Total general	3.047	2.770

Por edad	Colaboradores
18 - 34 Años	1.888
35 - 44 Años	2.047
45 - 60 Años	1.776
61 y más	106
Total	5.817

Promedio de antigüedad

6,4 años de antigüedad

¹ Esta cifra no incorpora la dotación de la sucursal ubicada en Nueva York.

Por tipo de contrato y por género		
Plazo fijo	Hombres	51
	Mujeres	98
Plazo indefinido	Hombres	2.719
	Mujeres	2.949
Jornada completa	Hombres	2.728
	Mujeres	2.946
Jornada parcial	Hombres	42
	Mujeres	101

Nuevos colaboradores

Nuevas contrataciones		2017	
		Nº	%
Género	Hombres	595	45,35%
	Mujeres	717	54,65%
Edad	18-34	659	50,23%
	35-44	375	28,58%
	45-60	267	20,35%
	Más de 60	11	0,84%
Regiones	Arica y Parinacota	2	0,15%
	Tarapacá	21	1,60%
	Antofagasta	19	1,45%
	Atacama	6	0,46%
	Coquimbo	12	0,91%
	Valparaíso	47	3,58%
	Libertador Bernardo O'Higgins	10	0,76%
	Maule	19	1,45%
	Biobío	27	2,06%
	La Araucanía	12	0,91%
	Los Ríos	4	0,30%
	Los Lagos	5	0,38%
	Aisén	0	0,00%
	Magallanes	10	0,76%
	Metropolitana	1.118	85,21%
TOTAL		1.312	

Accidentabilidad (entre julio 2016 y junio 2017)

Total días perdidos	1.935
Invalidez o muerte	0
Tasa de siniestralidad por incapacidades temporales	33,64
Tasa de siniestralidad total del periodo	34

4.1.1 Formación GRI 404-1 / 404-2

Durante 2017, impartimos un promedio de 42 horas de formación por colaborador, totalizando 117.385 horas de capacitación.

	Mujeres			Hombres		
	Nº de colaboradores	Nº de horas de formación	Promedio de horas de formación	Nº de colaboradores	Nº de horas de formación	Promedio de horas de formación
Gerentes y subgerentes	66	3.063	46	196	8.395	43
Staff	2.686	105.836	39	2.174	92.033	42
Supervisores	295	11.501	39	400	16.957	42

Algunos de los programas impartidos para nuestros colaboradores fueron los siguientes:

- **Bienvenido Itaú:** programa dirigido a los nuevos colaboradores que ingresan a nuestro banco. Su objetivo es entregar una visión global de Itaú, entender la visión y comprender las actitudes de Nuestra Manera.
- **Bienvenido Itaú BM:** programa para los nuevos ejecutivos comerciales personas y pequeñas y medianas empresas ("pymes"). Su foco es entregar los conocimientos necesarios para una ptima y rápida adaptación, obteniendo así una mayor productividad en un menor plazo.
- **Becas:** programa de financiamiento para cursos y estudios de especialización orientados a la banca. En 2017 otorgamos un total de 65 becas.
- **Certificación ACIV:** programa dirigido al área de inversiones, consultores, agentes Personal Bank, entre otros. En el período correspondiente al año 2017, se vieron beneficiados 93 colaboradores.
- **Fuerza de venta:** programa de formación destinado a los ejecutivos del área de fuerza de venta, con el objetivo de entregarles conocimientos específicos de productos y entrenar

habilidades claves para generar una gestión comercial más efectiva. Participaron 97 colaboradores en total.

4.1.2 Evaluación de desempeño GRI 404-3

Para medir el desempeño de nuestros colaboradores, contamos con el programa de Gestión de Performance, el que además de evaluarlos en distintos ámbitos, genera instancias de alineamiento con la cultura corporativa. En 2017 avanzamos en la implementación progresiva de este modelo de evaluación de performance. Primero definimos las metas del programa para luego aplicar las mediciones.

Un 75% del total de nuestros colaboradores tuvo su evaluación de desempeño, totalizando 4.364 colaboradores evaluados en 2017.

Total de colaboradores	5.817
Nº de colaboradores evaluados	4.364
% respecto del total de colaboradores	75%

4.1.3 Estudios de percepción

Hable Francamente es una medición anual aplicada por Itaú Unibanco a nivel regional, que a través de una encuesta online busca identificar aspectos positivos y oportunidades de mejora del ambiente laboral y la gestión de nuestros colaboradores.

Esta medición se realizó durante agosto de 2017 y nos permitió levantar la percepción de nuestros colaboradores, insumo clave para generar condiciones óptimas para que las personas trabajen mejor, desplieguen sus potencialidades y crezcan.

A pesar de que durante 2017 incrementamos el porcentaje de participación de esta encuesta, alcanzando un 89,81% de cobertura, lamentablemente caímos en la satisfacción, pasando de 69,97% en 2016 a 67%. Creemos que esta baja se explica principalmente por el proceso de migración y segmentación que vivió el banco, lo que implicó un efecto directo a todas las sucursales y áreas de apoyo.

El objetivo para este año es seguir creciendo en la satisfacción de colaboradores, porque las personas son todo para nosotros.

Dimensiones modelo “Hable Francamente”

1. **Credibilidad:** Asegurar la comunicación asertiva y la excelencia en la ética y gestión de personas. Subdimensiones: comunicación, competencia, integridad.
2. **Respeto:** Promover oportunidades de desarrollo profesional y reconocimiento para todos. Subdimensiones: apoyo, colaboración y consideración.
3. **Imparcialidad:** Garantizar el reconocimiento justo e imparcial en un ambiente meritocrático. Subdimensiones: equidad, imparcialidad en el reconocimiento y justicia.
4. **Orgullo:** Los empleados con el orgullo de pertenencia y comprometidos con los objetivos de la organización. Subdimensiones: trabajo, equipo y empresa.
5. **Camaradería:** Reforzar la importancia del trabajo en equipo y un ambiente receptivo. Subdimensiones: hospitalidad, proximidad y comunidad..

4.1.4 Negociaciones colectivas GRI 102-41

El año 2017 fue el año de los acuerdos en materia de relaciones laborales para Itaú.

En nuestro banco existen cinco organizaciones sindicales, y un 63% de los colaboradores están afiliados como socios a alguna de ellas, lo que implica que el 100% de la dotación -excluyendo la plana ejecutiva- está cubierta por alguno de los convenios colectivos.

La entrada en vigencia de la reforma laboral aportó un nuevo contexto y desafíos en estos temas a nivel país y como banco logramos llegar a acuerdo con la totalidad de nuestras organizaciones sindicales, en dos hechos muy significativos:

- Fuimos el primer banco en finalizar el proceso de calificación de servicios mínimos y establecer, con todos nuestros sindicatos, las funciones que se mantendrían operativas en caso de huelga.
- A solicitud de las distintas organizaciones sindicales, durante el segundo semestre de 2017 anticipamos los procesos de negociación colectiva con cada una de ellas, logrando acuerdos para establecer los beneficios con los que contarán los socios de estos sindicatos y los colaboradores no sindicalizados que lo solicitaron y formalizaron su extensión. Lo anterior, dado que todas las organizaciones sindicales aceptaron extender los beneficios en las condiciones establecidas en los nuevos convenios, de acuerdo a lo estipulado en la legislación laboral vigente.

La dinámica de trabajo para llegar a estos acuerdos contó con gran flexibilidad, trabajo colaborativo y preocupación constante por conciliar las necesidades de todas las partes, con una mirada puesta hacia el futuro para definir acuerdos sustentables en el tiempo.

Los nuevos instrumentos colectivos firmados se extienden hasta 2020.

4.2 Gestión de proveedores GRI 102-9

Consolidarnos como el cuarto banco a nivel nacional implica contar con una sólida red de proveedores, que se convierten en aliados para ofrecer un servicio de óptima calidad a todos nuestros clientes. Por eso, nuestra cadena de suministro y los niveles de relación que establecemos con cada uno de sus integrantes es crucial para nuestra gestión.

4.2.1 Normativa interna de compras y pagos a proveedores GRI 204-1 /

414-1

Con el objetivo de generar relaciones de mutuo beneficio con nuestros proveedores, se creó la normativa interna de compras y pagos, que establece las directrices relacionadas con la adquisición de bienes y/o servicios, externalización de servicios y administración de proveedores.

Este proceso incorpora todas las etapas de relacionamiento con nuestra cadena de suministro, contemplando la precompra, la negociación, la contratación y el pago. Los criterios que se analizan e inciden en el proceso de selección de proveedores son de carácter legal, de cumplimiento, financieros, de prevención de riesgo y de riesgo operacional.

Según lo exigido por la SBIF y lo indicado en la normativa interna, los criterios que consideramos para evaluar a los proveedores son:

Criterios sociales	Criterios legales	Criterios económicos
- Prevención de riesgo (seguridad en función del trabajo y leyes sociales). - Cumplimiento y PLD (conflictos de intereses y prevención del delito) - RR.HH. (conflictos de intereses)	-Escrituras de constitución de sociedad.	- Riesgo de crédito (para el análisis financiero se solicitan los últimos dos balances, declaraciones de renta y alertas Sinacofi).

Durante 2017, contamos con un total de 1.965 proveedores, de los cuales 834 son pymes. Estos, a su vez, representan el 19% del total de nuestro gasto por este concepto, lo que equivale a \$206.901 millones.

Total de proveedores	Número de proveedores evaluados
1.965	251

Como parte de nuestro compromiso social, nuestros proveedores también pueden acceder a un canal para efectuar reclamaciones a través de la web corporativa.

Capítulo 5: Solo es bueno para nosotros si es bueno para el cliente

Este capítulo presenta los siguientes temas materiales:

Experiencia de clientes

Evaluación socioambiental de clientes

Banca digital

Cifras destacadas del capítulo:

- 200 sucursales
- 246 cajeros automáticos
- 104 sucursales con imagen renovada
- Aumento del 50% de la cantidad de clientes usando Mobile
- Más de 3 millones de visitas mensuales a nuestros canales digitales (web y App)

5.1 Al servicio de nuestros clientes

En Itaú estamos al servicio de nuestros clientes. Son el foco de nuestro esfuerzo y la razón de todo lo que hacemos. Durante 2017 trabajamos en la integración de las operaciones para formar una institución sólida, con más canales de atención, más expertos financieros y una amplia red de sucursales en todo el país.

Somos un banco regional con presencia local.

En Chile:

Estamos presentes en todas las regiones con nuestras 200 sucursales y 246 cajeros automáticos.

Región	Sucursal Itaú	Sucursal Personal Bank	Sucursal Banco Condell	Cajeros
Arica y Parinacota	1	0	1	2
Tarapacá	4	1	1	6
Antofagasta	3	1	3	7
Atacama	2	0	2	4
Coquimbo	4	0	3	7
Valparaíso	10	2	12	24
Libertador Bernardo O'Higgins	4	0	2	6
Maule	5	0	3	8
Biobío	12	1	5	18
La Araucanía	3	0	2	5
Los Ríos	2	0	1	3
Los Lagos	4	0	2	6
Aisén	0	0	1	1
Magallanes	2	0	1	3
Metropolitana	68	15	17	100
TOTAL	124	20	56	200

5.2 Nuestras áreas de negocio

Nuestras áreas de negocio están constituidas tanto por clientes personas naturales como por clientes personas jurídicas, los que suman un total de 428.077, quienes pueden acceder a una amplia gama de productos y servicios dependiendo de sus necesidades y características.

Para entregar el mejor servicio, contamos con las siguientes áreas comerciales:

Banca mayorista	Banca minorista	Tesorería
<ul style="list-style-type: none">• Banca Corporativa• Banca Grandes Empresas• Banca Inmobiliaria y Construcción	<ul style="list-style-type: none">• Itaú Private Bank• Itaú Personal Bank• Itaú• Itaú Empresas• Banco Condell	<ul style="list-style-type: none">• Gestión de Activos y Pasivos ("ALM" por su sigla en inglés)• Liquidez y Mercados• Trading y Market Making• Gerencia Internacional

5.3 Proceso de migración

Al proceso de migración de clientes y sucursales lo denominamos "olas de migración". En 2017 finalizamos el plazo establecido para operar únicamente bajo la marca Itaú, y para ello llevamos a cabo nueve olas de migración, las que se sumaron a las seis realizadas durante 2016.

Como resultado de este proceso a nivel nacional, un total de 104 sucursales cambiaron su imagen, y fueron completamente remodeladas.

Sistema de Evaluación de Riesgos Sociales y Ambiental GRI 412-3 / 412-1

En Itaú nos preocupamos por el resguardo de nuestros clientes e inversiones y para ello contamos con diversos mecanismos que constituyen nuestro Sistema de Evaluación de Riesgos Socioambientales.

Uno de estos, es la aplicación de cuestionarios específicos para cada área de negocio (Banca Corporativa, Banca Grandes Empresas, Banca Inmobiliaria y Construcción e Itaú Empresas). Estos, son considerados una declaración jurada e incluyen la identificación de las principales iniciativas de nuestros clientes en temas como: cumplimiento de la legislación socioambiental vigente, control de emisiones y residuos, alcance de su sistema de gestión socioambiental, eficiencia de los recursos y prevención de la contaminación, conservación de la biodiversidad y políticas de protección de derechos humanos entre otros.

Además para los proyectos que financiamos, realizamos una evaluación que utiliza como base la metodología de los Principios del Ecuador y los estándares sugeridos por IFC, generando planes de acción y de seguimiento independientes que pueden incluir visitas a terreno junto a expertos calificados, para asegurar el cumplimiento de las obligaciones asumidas por el proyecto en materias sociales y ambientales.

A estos dos mecanismos se suman nuestras listas de exclusión y de exclusión condicionada. Se trata de sectores de actividad económica en los cuáles hemos decidido no operar, en el primer caso, por tratarse de actividades prohibidas bajo la legislación chilena y, en el segundo caso, por tratarse de actividades que provocan impactos sociales o ambientales relevantes en la sociedad. Estas listas de exclusión son consideradas en el proceso de otorgamiento de créditos y/o financiamiento.

Mediante este sistema, durante 2017 fueron evaluados 1.175 clientes a través de cuestionarios socioambientales, alcanzando un 23% de cobertura, de los cuáles un 37% incluye una evaluación en materias de derechos humanos. Su distribución de riesgos socioambiental fue: 56% Riesgo Bajo, 31% Riesgo Medio y 13% Riesgo Alto.

Además, contamos con 18 **project finance** en proceso de monitoreo y seguimiento permanente.

5.4 Satisfacción de clientes Itaú 3

Durante 2017 realizamos diversos estudios para evaluar el servicio entregado a nuestros clientes. Como resultado de estos, en nuestro segmento personas obtuvimos una satisfacción neta de 48%, lo que significó una caída de 13 puntos porcentuales respecto de 2016.

Este resultado se da en el marco de la consolidación del proceso de fusión, lo que indudablemente tuvo un impacto en nuestros clientes.

Por eso, durante 2017 comenzamos a implementar una serie de medidas que nos permitirán ofrecer una mejor experiencia, ya que ser el banco líder en satisfacción de clientes es parte de nuestra visión y uno de nuestros pilares estratégicos.

Como parte de esta desafío, reestructuramos la gerencia de Calidad convirtiéndose en una unidad dependiente de la Gerencia General y cuyo principal objetivo es ser la voz del cliente dentro del banco. De la mano de esta nueva gerencia, diseñamos y comenzamos a implementar distintos planes que nos permitirán involucrar a todo el banco en el desafío de brindar una experiencia de excelencia a nuestros clientes.

En 2018, la satisfacción de clientes tendrá un rol central. Reforzaremos este pilar capacitando a más ejecutivos y entregando más herramientas que permitan ofrecer una experiencia de calidad. Profundizaremos el trabajo realizado en 2017, incorporando la satisfacción de los clientes en los contratos de metas de toda la plana ejecutiva del banco, y generando metas e incentivos para los equipos de apoyo, asociados a cumplimientos en servicios claves para nuestros clientes y seguiremos ahondando en el cambio cultural, con nuevas iniciativas y programas.

Porque trabajamos con y para el cliente. Porque es la razón de todo lo que hacemos.

5.5 Banca digital Itaú 4

En 2016 comenzamos a trabajar en una estrategia digital que nos permita entregar la mejor experiencia a nuestros clientes.

Los pilares de nuestro trabajo fueron:

- **Negocio digital:** asociado a disponibilizar las principales operaciones de nuestros clientes en el sitio web y Mobile, con navegabilidad intuitiva.
- **Tecnología:** para que la oferta de productos y sus contrataciones sea más eficiente y conveniente para el cliente.
- **Operaciones y procesos:** enfocado en la reducción del uso de papel, generando procesos *paperless* mediante el uso de carpetas digitales.

Esto se acompañó de una gestión transversal orientada a construir una cultura digital a Nuestra Manera, donde más de 200 personas en 17 salas digitales trabajaron de manera colaborativa, con el cliente al centro y con foco en la performance.

Incorporamos nuevas metodologías de trabajo que desafiaron el marco tradicional sostenido hasta ahora, para así poder traer la visión del cliente a todas las decisiones, incorporar agilidad y también la colaboración y el **feedback** constante a los equipos.

Principales resultados en 2017

- Digitalización del 100% de la venta de seguros.
- Digitalización de parte importante de los procesos de apertura de cuentas, incluyendo la custodia de documentos.
- Inicio de la digitalización de productos para empresas, con servicios como la contratación de pagos de nóminas en línea.
- Aumento en más de un 50% de la cantidad de clientes usando Mobile, canal que ya representa más del 10% de las ventas en algunos productos de retail.
- Nuestros clientes ingresan en promedio 13 veces al mes a nuestros canales digitales, logrando un promedio de 3.200.000 visitas.

Para 2018, el desafío es ir más allá en nuestra transformación digital. Para esto, reorganizaremos los focos de las iniciativas según las principales necesidades, tanto en materia de negocio como de experiencia, e incorporaremos nuevas herramientas tecnológicas y metodologías. Todo esto, apalancado en la experiencia de Itaú Unibanco.

5.6 Ciberseguridad para nuestros clientes Itaú 2

En Itaú nos preocupamos por entregar la mejor experiencia a nuestros clientes y un elemento fundamental para esto es la ciberseguridad.

El mundo está viviendo una revolución digital que amplía las posibilidades de las personas y les entrega una experiencia única, vinculada a la inmediatez, a la rapidez y a la eficiencia. Sin embargo, esto se convierte en un reto para la industria y para nosotros, por lo que trabajamos continuamente para que nuestros clientes estén protegidos de ataques en la red (como puede ser, por ejemplo, el *phishing*).

Estamos en línea con lo que exige la autoridad regulatoria chilena, al mismo tiempo que hemos implementado un marco normativo interno que nos permite abordar eficazmente situaciones de este tipo. La ciberseguridad es una gran preocupación para nosotros, y por eso invertimos para estar actualizados y protegidos.

En Itaú siempre estamos preocupados y ocupados por tu seguridad, por lo que te damos las siguientes recomendaciones de ciberseguridad:

- Evita ingresar al sitio del banco a través de links o vínculos enviados en correos electrónicos.
- Si recibes correos electrónicos solicitando el ingreso de tus claves secretas u otra información sensible, no lo consideres, aún cuando digan provenir de Itaú. En ningún caso el banco te solicitará este tipo de información a través de tu mail.
- Evita acceder al sitio de Itaú desde computadores de uso público, porque estos computadores pueden contener eventualmente algún virus que capture tu clave.
- Nunca ingreses todas las coordenadas de tu lcode. El banco nunca te solicitará más de 3 coordenadas y sólo cuando estés realizando una transacción que tú iniciaste.
- En algunos casos el navegador tiene disponible la opción de almacenar las claves de acceso que utilizas para ingresar a los diferentes sitios de internet, con el fin de evitar que tengas que volver a digitarla cada vez que vuelvas a ingresar. Te recomendamos no emplear esta funcionalidad debido a que estas claves quedan almacenadas en un medio físico que puede ser accesado, especialmente desde equipos de uso compartido o público.
- Si ingresas a la web de Itaú a través de los favoritos del navegador, verifica que éste tenga registrada la dirección correcta del banco.
- No utilices tu clave de acceso como clave de acceso a otros sitios en internet.
- Cambia periódicamente tu clave de acceso y nunca se la des a conocer a terceros.

5.7 Omnicanalidad Itaú 5

Queremos mejorar constantemente para tener nuestros servicios alineados con las necesidades de nuestros clientes. Es por eso que buscamos informarnos de la calidad del servicio que entregamos y responder a las inquietudes y requerimientos de nuestros clientes. Para eso, contamos con una serie de canales de comunicación y atención:

- Sucursales a nivel nacional.
- Canales de atención telefónica (disponibles las 24 horas del día, 365 días al año), donde podrás realizar:
 - Bloqueos y reemisión de tarjetas de débito y crédito.
 - Órdenes de no pago a cheques.
 - Información transaccional y pagos de productos.
 - Asesoría en navegación y acceso al sitio web.

- Sitio web y App Itaú² podrás:
 - Consultar el saldo de cuenta corriente, línea de crédito, tarjetas de crédito e inversiones.
 - Revisar últimos movimientos de cuenta corriente y de tarjeta de crédito.
 - Pagar los productos de línea de crédito, tarjetas y cuentas de servicios.
 - Realizar transferencia de fondos.
 - Realizar avance en efectivo de las tarjetas de crédito.
 - Tomar depósitos a plazo ("DAP").
 - Simular y contratar un crédito en línea (sólo clientes pre-aprobados).
 - Aumentar el cupo de la tarjeta y línea preferencial en línea.
 - Información sobre beneficios de tarjetas de crédito y pagos.
 - Búsqueda de la sucursal o cajero automático más cercano.
 - y mucho más...
- Redes sociales:
 - Facebook: www.facebook.com/itauchile
 - Twitter: @itauchile
 - Instagram: @itauchile

² Aplicación disponible solo para clientes personas.

Capítulo 6: Pensamos y actuamos como dueños

Este capítulo presenta los siguientes temas materiales:

Desempeño económico

Aporte a la comunidad

Cifras destacadas del capítulo:

- \$993.860 millones de valor económico generado
- \$653.548 millones de valor económico distribuido
- 3.274 kilos de residuos electrónicos gestionados
- 22.655 kilos de papel y cartón reciclados

6.1 Valor económico directo generado y distribuido

GRI 201-1 / 102-45

El año 2017 estuvo marcado por un desafiante contexto macroeconómico y condiciones de mercado que limitaron el desempeño esperado del banco. Durante 2018 continuaremos trabajando para convertirnos en el banco principal de nuestros clientes, entregando una experiencia de alto nivel, incorporando nuevas tecnologías y transformando nuestros procesos. Porque buscamos prosperar haciendo que todos los que están a nuestro alrededor también prosperen.

Nuestro modelo de segmentación, definición de apetito de riesgo, equipo ejecutivo altamente capacitado y pasión por lo que hacemos, nos da la confianza para enfrentar el año 2018 y fijar metas verdaderamente ambiciosas.

Valor económico generado y distribuido ^{a/}

		2016		2017	
		MM\$	%	MM\$	%
Valor económico generado					
Ingresos	Ventas brutas	778.657	100%	938.305	94%
	Utilidad recaudada por inversiones financieras			41.436	4%
	Utilidad recaudada por la venta de activos fijos (14.119	1%
	Total ingresos	778.657	100%	993.860	100%
Total valor económico generado ("VEG")		778.657	100%	993.860	100%

Valor económico distribuido					
Colaboradores	Sueldos	245.665	31,5%	281.323	28,3%
	Beneficios				
Costes operativos (pagos realizados a terceros por las materias primas)	Pago a proveedores de insumos	224.754	28,9%	293.369	29,5%
	Pago a contratistas				
	Pago en arriendo (mobiliario e inmobiliario)				
	Otros costes operativos				
Gobiernos	Pagos al Estado (nivel central) (impuestos,	21.387	2,7%	73.959	7,4%
	Pagos a Municipalidades (nivel local) (patentes				
Donaciones^{b/}	Donación y aportaciones de carácter social	4.226	0,5%	4.279	0,4%
	Donación y aportaciones de carácter medio				
Proveedores de fondos	Financistas	156.251	20,1%	618	0,1%
	Inversionistas				
	Accionistas				
Total valor económico distribuido ("VED")		652.283	83,8%	653.548	65,8%

Valor económico retenido (VEG-VED)	126.374	340.312
---	----------------	----------------

^{a/} Este cuadro se hizo sobre la base de los estados financieros consolidados a diciembre de 2017 y, por consiguiente, considera las operaciones completas del banco y sus filiales, tanto en Chile como Colombia.

^{b/} Este monto corresponde a donaciones y aportes que realizamos a proyectos sociales y comunitarios, los que se encuentran amparados en nuestra Política de Donaciones. En este mismo documento, nos comprometemos a no hacer contribuciones o gastos en organizaciones políticas, campañas, lobistas o gobierno.

6.2 Créditos internacionales

En línea con nuestro compromiso socioambiental, durante 2017 mantuvimos activos dos créditos con organismos internacionales. Se trata de créditos otorgados por IFC y el Deutsche Investitions- und Entwicklungsgesellschaft ("DEG") que incluyen obligaciones de evaluación y monitoreo de los riesgos sociales y ambientales de las pymes a las que otorgamos financiamiento.

Anualmente, el crédito de IFC nos permite mantener un stock de financiamiento que está siendo utilizado para financiar aproximadamente a 310 Pymes, con un plazo promedio de 4 años.

En los últimos 6 años el crédito de DEG -ya casi amortizado en su totalidad-, ha permitido apoyar el financiamiento a unas 100 Pymes al año, otorgándoles capital de trabajo de largo plazo y fomentando aquellas Pymes enfocadas en la sustentabilidad socio ambiental.

El propósito común de estos créditos es justamente fomentar el crecimiento y desarrollo de las pymes en Chile, y en el caso del IFC, especialmente de aquellas creadas o dirigidas por mujeres.

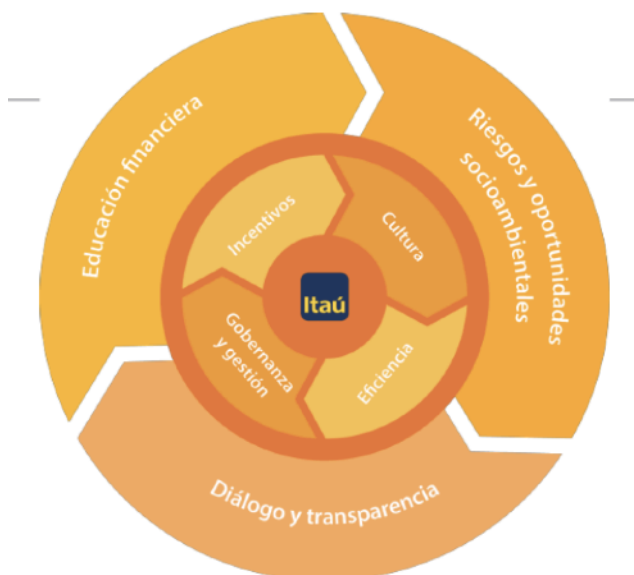
Fechas de vencimiento:

- IFC: la primera mitad vence en diciembre de 2018 y la otra en diciembre de 2020.
- DEG: el crédito completo vence en agosto de 2018.

A estos se suma el crédito otorgado por la Corporación Interamericana de Inversiones ("CII"), crédito que fue prepago en 2017.

6.3 Estrategia de Sustentabilidad GRI 413-1

En Itaú estamos comprometidos con una gestión integral, lo que incorpora una visión sustentable en todo lo que hacemos. Para ello, contamos con una estrategia de sustentabilidad cuyos focos son:



Diálogo y transparencia

- Trabajamos constantemente para mejorar la calidad de la información que entregamos al mercado, robustecer nuestros documentos corporativos y responder a los requerimientos de nuestros inversionistas.
- Buscamos estar conectados con nuestros socios y aliados de manera de mantener un diálogo constante que nos permita orientar nuestro accionar y dar cuenta de nuestras prácticas a los principales grupos de interés. Somos signatarios de las siguientes asociaciones:
 - ABIF
 - CCBC
 - AmCham Chile
 - Icare
 - IGS
- Además, suscribimos a las siguientes iniciativas y principios en materia de sustentabilidad:
 - Objetivos de Desarrollo Sostenible (“ODS”): en particular, hemos adquirido un compromiso prioritario con los objetivos “Educación de calidad” (“ODS 4”), “Trabajo decente y crecimiento económico” (“ODS 8”), “Ciudades y Comunidades Sostenibles” (“ODS 11”) y “Alianzas para lograr los objetivos” (“ODS 17”).
 - Pacto Global: al igual que nuestro controlador en Brasil, somos parte de esta iniciativa y, por ende, adoptamos los diez principios universales que ellos promueven, en relación con derechos humanos, normas laborales, medioambiente y anticorrupción.
 - ACCIÓN Empresas: esta membresía nos permitió contar con un espacio de diálogo permanente con otras empresas, con miras a mejorar nuestro desempeño y compromiso con la responsabilidad social y el desarrollo sostenible.
 - GRI: metodología utilizada para el desarrollo de nuestro reporte de sustentabilidad.

También, en nuestra calidad de filial de Itaú Unibanco, adherimos a las siguientes iniciativas en materia de financiamiento responsable:

- UNEP-FI: somos signatarios de esta asociación entre el programa de ambiente y el sector financiero, creada con la misión de promover el financiamiento sostenible.
- Principios del Ecuador: adherimos a este marco de referencia para instituciones financieras, con el fin de determinar, evaluar y administrar los riesgos sociales y ambientales de nuestros proyectos.

Educación financiera

La evolución y desarrollo de los mercados financieros ha puesto de manifiesto la importancia de contar con usuarios informados que puedan tomar decisiones financieras adecuadas. Para ello, es necesario que estos posean conocimientos tanto del uso de los productos y servicios que existen, como del funcionamiento del sistema financiero.

En este contexto, en Itaú realizamos las siguientes actividades para aportar con la educación financiera:

- o **Press training:** Sesiones bimensuales dirigidas a periodistas del ámbito financiero, encabezadas por ejecutivos del banco y autoridades relacionadas con la materia.
- o IV Feria de Educación Financiera de la SBIF: desarrollo de dinámica para adolescentes de enseñanza media enfocada en temas de endeudamiento responsable.

Riesgos y oportunidades socioambientales

- La gestión de los riesgos y oportunidades socioambientales es una tarea transversal para la organización. Nuestra Política de Riesgos Socioambientales fue aprobada por el Directorio durante 2017, y tiene por objetivo fijar los estándares de riesgo socioambiental del banco, asociado a nuestra cartera de clientes y proyectos de inversión.
- El Comité de Sustentabilidad juega un rol clave en el seguimiento y difusión de las herramientas para hacer de este foco estratégico parte de la forma en que hacemos las cosas, así como en el debido cumplimiento del SEMS.

Además, apoyamos causas y auspicios en torno a temas que son relevantes para nosotros y para nuestros grupos de interés:

- **Deporte:** el deporte, y en particular el fútbol, une a las personas en torno a una causa lo que puede ser transformador para un país entero. Por esta razón, somos auspiciadores oficiales de la Selección Chilena de Fútbol.
- **Cultura:** la música tiene un poder transformador de momentos y emociones, además de dar identidad y sentido de pertenencia. Por estas razones auspiciamos el festival Lollapalooza.
- **Movilidad urbana:** a través del proyecto Bike Santiago buscamos mejorar la calidad de vida de las personas que viven en Santiago, al mismo tiempo que ayudamos al cuidado del medioambiente. Además, fuimos auspiciadores del Mobilize, cumbre internacional sobre movilidad urbana y transporte sustentable que reunió a líderes mundiales de estas materias.
- **Educación:** la educación es el medio por el cual las personas pueden cambiar y mejorar su futuro y sus vidas. Por eso, hace más de 10 años que buscamos entregar herramientas para la transformación social y la educación mediante nuestro voluntariado corporativo, el cual es canalizado por la Fundación Itaú.

- **Entorno y sociedad:** sabemos que Chile es un país que constantemente se enfrenta a catástrofes naturales y que las necesidades están siempre latentes. Para contribuir de manera permanente, firmamos un acuerdo con la Cruz Roja Chilena, el cual ya se ha materializado en donaciones y voluntariados corporativos. A esta alianza, se suma el convenio con Chilenter, fundación enfocada en el reciclaje y el reacondicionamiento de equipos electrónicos.

Campañas y voluntariado:

Experiencia Empresa

63 estudiantes de educación secundaria técnico-profesional realizaron una prepráctica laboral de dos semanas en Itaú, guiados por un tutor voluntario. La actividad involucró a 62 colaboradores de Santiago, Valparaíso y Temuco, y sumó 200 horas de voluntariado en las que los participantes pudieron poner en práctica sus habilidades de liderazgo, mejoraron sus capacidades para trabajar en equipo y contribuyeron al desarrollo de los estudiantes.

Mediaciones de lectura en la Semana de la Acción Voluntaria Global

17 colaboradores voluntarios donaron cinco horas fuera de la jornada laboral para intervenir a favor de la educación de calidad y del desarrollo integral de 26 niños en situación de vulnerabilidad, con actividades de lectura y convivencia en torno a los libros.

Voluntariado Marchigüe

Cinco familias se vieron beneficiadas gracias a la acción de 23 voluntarios de Itaú, quienes donaron diez horas fuera de la jornada laboral para la reconstrucción de viviendas de los habitantes de Marchigüe, sector que fue afectado por uno de los incendios forestales que atacaron la zona centro y sur de Chile en enero de 2017.

Voluntariado Fin de año

26 voluntarios de Itaú visitaron el Jardín Infantil de la Cruz Roja en Lo Barnechea, donde se realizó una actividad de promoción de la lectura. Alrededor de 40 niños participaron de la actividad que incluyó un teatro de marioneta, juegos y una convivencia.

Campaña “Regalar un libro es regalar magia”

En diciembre de 2017, en el marco de las fiestas de fin de año, se desarrolló una campaña interna de recolección de libros. Se recaudaron 165 títulos infantiles que fueron entregados a tres instituciones: el Jardín Infantil de la Cruz Roja en Lo Barnechea, el Jardín Infantil Los Lagos de la Fundación Cerro Navia Joven y el Centro de Apoyo Cecilia Arrieta de Peñalolén.

Campaña de reciclaje de residuos electrónicos

Durante 2017 y en alianza con Chilenter, se recicló un total de 3.274 kilos de basura electrónica. De estos, 44 kilos fueron recaudados a través de la campaña interna dirigida a colaboradores y el resto correspondió a la donación de Itaú de aparatos en desuso.

6.4 Comité de Sustentabilidad

El Comité de Sustentabilidad tiene como objetivo definir la orientación estratégica de nuestra Política de Sustentabilidad, la que apoya el desarrollo de programas e iniciativas en línea con los focos de la Estrategia de Sustentabilidad e impulsa la integración de la sustentabilidad en las prácticas del negocio y la cultura interna.

A su vez, este comité vela por el correcto entendimiento de Itaú respecto de cuestiones de riesgo socioambiental y por el cumplimiento del SEMS.

Durante 2017 el comité sesionó de manera semestral, tal como lo indican sus estatutos.

Los siete miembros que lo integran son:

- Gerente General (Presidente)
- Gerente Corporativo de Recursos Humanos
- Gerente Corporativo de Marketing, Productos, Canales Digitales y Franquicias
- Gerente Corporativo de Riesgo
- Gerente Corporativo Legal
- Gerente Corporativo Banca Mayorista
- Gerente de Asuntos Corporativos y Sustentabilidad (Secretaría Ejecutiva)

6.5 Mediciones medioambientales GRI 302-1 / 303-1 / 305-1 / 305-2 / 305-3

Parte de nuestra performance sustentable está relacionada con la gestión responsable del medioambiente. Contamos con mediciones internas de emisiones y consumo eléctrico, de gas y de agua.

Ítem		Unidad de medida	Consumo 2017
Calefacción (gas natural)		m ³	26.242 ^{a/}
Recargas aire acondicionado	R-410 ^{b/}	kg	157
	R-141B	kg	54 ^{a/}
	R-407	kg	13 ^{a/}
	R-22	kg	82 ^{a/}
Electricidad ^{b/}		MWh	18.143
Agua ^{b/ c/}		m ³	595.116

^{a/} Dato a noviembre de 2017.

^{b/} Dato estimado, con valores de 190 puntos (sucursales, fuerza de venta y oficinas) de un total de 253 puntos.

^{c/} Suministro de agua municipal o de otras empresas de agua.

Inventario de emisiones de Gases de Efecto Invernadero ("GEI")	Unidad de medida	2017
Alcance 1	tCO ₂ e	414
Alcance 2	tCO ₂ e	8.746
Alcance 3	tCO ₂ e	26.494

	U n i d a d d e medida	Reciclado e 2017
Residuos de papel (papel y cartón)	Kg	22.655

6.5.1 Residuos electrónicos

Durante 2017 fomentamos diversas instancias para la recolección de residuos electrónicos, en las que también se involucró a los colaboradores y con las que se buscó contribuir con el reciclaje y reacondicionamiento de maquinaria y equipos electrónicos.

Los resultados de estas iniciativas se concretaron en la entrega a la fundación Chilenter de un total de 3.274 kgs de residuos electrónicos. La correcta gestión de estos residuos y su valorización mediante el reciclaje mitigará la emisión de 11,6 toneladas de Co₂e, gas precursor del cambio climático, lo cual es equivalente al carbono capturado en 10 años por 301 árboles.

Capítulo 7: Simple siempre

GRI 102-10 / 102-52 / 102-54 / 102-49 / 102-50 / 102-51 / 102-48

Este reporte fue desarrollado considerando la metodología establecida en GRI en su versión GRI Standards y cubre el periodo anual 2017, accediendo a la opción de conformidad **Esencial**.

El documento da cuenta de los cambios a nivel organizacional asociados al proceso de fusión y migración, los que se especifican en cada indicador respectivo. Es importante recalcar que durante 2017 no existe reexpresión de la información del Reporte del año 2016.

La información incorpora la operación en Chile, sin incluir la sucursal Nueva York.

7.1 Proceso de materialidad 2017

GRI 102-47 / 102-44 / 102-46

Para determinar la materialidad según los temas que influyen en las decisiones de nuestros grupos de interés, y los ámbitos sociales, ambientales y económicos donde tenemos un impacto, utilizamos estándares internacionales, a través de los indicadores y fundamentos de GRI, en su nueva versión GRI Standards. Además, hemos dado un paso adelante incorporando los ODS y cómo nos aportan en nuestro rol.

El estudio de materialidad realizado contempló las siguientes etapas:

1. Revisión de información secundaria	<ul style="list-style-type: none">▪ Análisis de prensa 2017▪ Benchmarking de reportes y memorias integradas de la industria▪ Revisión de los ODS y sus metas
2. Consulta a grupos de interés	<ul style="list-style-type: none">▪ Entrevistas a clientes empresas▪ Entrevista a ABIF▪ Focus group con colaboradores

3. Consulta interna

- Gerente General
- Gerente corporativo de Banca Mayorista
- Gerente corporativo de Banca Minorista
- Gerente corporativo de Tesorería
- Gerente corporativo de Marketing, Productos, Canales Digitales y Franquicias
- Gerente corporativo de Riesgo
- Gerente corporativo de Planificación y Control Financiero
- Gerente corporativo de Operaciones
- Gerente corporativo de Tecnología
- Gerente corporativo de Legal
- Gerente corporativo de Recursos Humanos
- Gerente corporativo de Auditoría
- Investor Relations
- Gerente Créditos Internacionales
- Gerente General Itaú Administradora General de Fondos ("AGF")
- Gerente Monitoreo y Control Mayorista (oficial de medioambiente ante IFC)
- Gerente Riesgo y Compliance

Luego del cruce, análisis y priorización de estos ámbitos de información, se generó un listado de 11 temas materiales correspondientes a la gestión 2017 de Itaú:

- Cumplimiento normativo
- Cultura Itaú
- Atracción y retención de talentos
- Libertad de asociación y negociación colectiva
- Desempeño económico
- Gestión de proveedores
- Evaluación socioambiental de clientes
- Experiencia de clientes
- Ciberseguridad y privacidad del cliente
- Banca digital
- Aportes a la comunidad

7.2 Temas materiales Itaú 2017

Tema material	Público que indicó relevancia del tema	Ámbito GRI	Límites		Indicador	Capítulo
			¿Dónde ocurre el impacto?	Compromiso de la organización		
Cumplimiento normativo	Ejecutivos y ABIF.	Contenidos generales	El impacto ocurre dentro de la organización y en la industria, afectando a clientes.	Apegarse a las regulaciones y a una gestión ética.	205-2 102-17	La ética es innegociable
Cultura Itaú	Ejecutivos y colaboradores	Contenidos generales	El impacto ocurre dentro de la organización, afectando a colaboradores.	Continuar realizando una gestión integral a Nuestra Manera.	102-16	Fanáticos de la performance y La ética es innegociable
Atracción y retención de talentos	Ejecutivos y colaboradores	Empleo, formación y enseñanza	El impacto ocurre dentro de la organización, afectando a colaboradores.	Fortalecer las acciones para atraer y retener el talento en nuestra organización.	401-1 401-4	Las personas son todo para nosotros
Libertad de asociación y negociación colectiva	Ejecutivos y colaboradores	Relaciones trabajador-empresa	El impacto ocurre dentro de la organización, afectando a colaboradores.	Garantizar las condiciones para un buen lugar de trabajo.	102-41	Las personas son todo para nosotros
Desempeño económico	Ejecutivos	Desempeño económico	El impacto ocurre dentro de la organización, afectando a accionistas.	Mejorar nuestro desempeño económico, consolidándonos en la industria chilena.	201-1	Pensamos y actuamos como dueños

Gestión de proveedores	Ejecutivos y colaboradores	Evaluación de proveedores	El impacto ocurre dentro de la organización y afecta a clientes y proveedores.	Robustecer la gestión de proveedores, para generar beneficio mutuo.	414-1	Las personas son todo para nosotros
Evaluación socioambiental de clientes	Ejecutivos y clientes	Evaluación de derechos humanos	El impacto ocurre dentro de la organización y afecta a clientes.	Mantener un alto estándar de evaluación de clientes.	412-1	Solo es bueno para nosotros si es bueno para el cliente
Experiencia de clientes	Ejecutivos y clientes	-	El impacto ocurre dentro de la organización y afecta a clientes.	Nivelar y mejorar la atención y experiencia de clientes post-fusión.	-	Solo es bueno para nosotros si es bueno para el cliente
Ciberseguridad y privacidad del cliente	Ejecutivos, clientes y ABIF	Privacidad del cliente	El impacto ocurre dentro de la organización y afecta a clientes.	Mantener un alto estándar de ciberseguridad y protección de la información de nuestros clientes.	418-1	La ética es innegociable
Banca digital	Ejecutivos y ABIF	-	El impacto ocurre dentro de la organización y afecta a clientes.	Ofrecer una experiencia digital única a nuestros clientes.	-	Solo es bueno para nosotros si es bueno para el cliente
Aportes a la comunidad	Ejecutivos y colaboradores	Comunidades locales	El impacto ocurre dentro de la organización y afecta a la sociedad.	Continuar con la gestión de nuestra estrategia de sustentabilidad.	413-1	Pensamos y actuamos como dueños

7.3 Revisión de este reporte GRI 102-56

Con el objetivo de dar mayor transparencia al proceso de elaboración de nuestro Reporte de Sustentabilidad 2017, invitamos a expertos representantes de distintos grupos de interés a revisar y validar la materialidad de este documento.

Sus opiniones nos permitieron mejorar la materialidad de este documento y serán insumo para las próximas ediciones de nuestros Reportes de Sustentabilidad.

El panel de expertos estuvo compuesto por 10 representantes de distintos ámbitos relacionados con la sustentabilidad, para contar respecto de la gestión de Itaú.

Los miembros del panel fueron:

- Lorena Badilla, Gerente Risk Advisory Sustentabilidad, Deloitte.
- Hayley Baker, Senior Research, Corporate Citizenship.
- Caroline Berthod, Consultor Senior, Governart.
- Margarita Ducci, Directora Ejecutiva, Pacto Global.
- Daniel Fajardo, Editor Suplementos-Hub de Sustentabilidad, Pulso.
- Álvaro Gallegos, Vicepresidente, Asociación de Consumidores ("Conadecus").
- Stefan Larenas, Presidente, Organización de Consumidores y Usuarios ("Odecu").
- Juan Esteban Laval, ABIF.
- Nicolás Majluf, Académico, Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Nelson Urrea, Director de Sustentabilidad, Universidad Mayor.

El trabajo de este panel se centró en los siguientes objetivos:

- Conocer y evaluar la materialidad de Itaú a nivel de contenidos y profundidad.
- Incorporar una visión externa y experta de sostenibilidad durante el proceso.
- Evaluar la importancia y profundidad de los contenidos a reportar en el informe.
- Aportar recomendaciones y potenciales mejoras para ser incorporadas en futuros reportes de sustentabilidad del banco.

Metodología

El panel de expertos se llevó a cabo durante una sesión realizada el día 22 de enero de 2018 en el edificio corporativo de Itaú. El panel discutió, compartió y sistematizó aquellas fortalezas, debilidades y recomendaciones para el proceso de materialidad 2017.

CARTA ACUERDO

PANEL DE EXPERTOS

Materialidad Reporte de Sustentabilidad Itaú 2017

El Panel de Expertos para el Reporte de Sustentabilidad de Itaú 2017 se reunió con fecha 22 de enero de 2018, con el propósito de presentar sus comentarios y recomendaciones sobre la relevancia de las materias incluidas en el Reporte y el procedimiento utilizado para seleccionarlás.

El Panel, conformado por representantes que aportaron con diversidad de miradas en sustentabilidad, concluyó que la metodología utilizada daba garantías de objetividad en la selección de los temas.

Las principales fortalezas del proceso de materialidad 2018 de Itaú son las siguientes:

- El ejercicio de revisión del proceso de contenidos que ha desarrollado Itaú.
- Hubo consenso en que los temas identificados, son los temas materiales 2017.
- Destaca la variedad de fuentes de información y *stakeholders* consultados.
- La distinción entre empresas y proyectos que se hace al analizar a los clientes, y la relevancia de la evaluación socioambiental de ambos, lo que es un ámbito fundamental en la industria bancaria.

Respecto de los temas materiales específicos del informe, se propone:

- Relevar la importancia de las materias relativas a los criterios sustentables que utiliza el banco para el financiamiento de empresas y proyectos de inversión. Se sugiere abordar de manera detallada los principios a los que adhiere Itaú al respecto, los procesos de evaluación socioambiental de proyectos y las prácticas de inversión socialmente responsable.
- Desarrollar integralmente la gestión ética dentro del tema “cultura Itaú”.
- Incorporar la temática de “eficiencia operacional” dentro del tema material “experiencia de clientes”, ya que se refiere al impacto de la fusión en los clientes.
- Agrupar los asuntos referidos a “educación financiera” y “auspicios y causas” en un solo tema material rotulado como “contribución a la sociedad”, de modo de priorizar los ejes de acción en función de los grandes objetivos que se plantea la empresa con respecto a su aporte a la sociedad.
- Trabajar el tema “gestión de riesgos” de manera transversal. Esta recomendación surge debido a que se considera un tema muy amplio y que cruza varias temáticas.
- Agrupar los temas “cumplimiento normativo” y “regulación”, pues ambas materias apuntan a una misma temática.

El Panel hizo una serie de sugerencias para avanzar en el perfeccionamiento del informe en años venideros, las que se presentan diferenciadas en dos ámbitos: metodológico y contenido.

Aspectos metodológicos:

- Ampliar aún más el proceso de consulta, ya que la selección de los grupos de interés está íntimamente vinculada a los resultados que se obtienen en la materialidad.
- Explicar en el alcance del reporte los criterios de selección de los grupos de interés consultados.
- Hacer un esfuerzo mayor para la incorporación en el proceso de materialidad de los clientes personas, ya que ellos son clave para el servicio que presta el banco.
- Definir más claramente los criterios de priorización para determinar cuándo un tema pasa a ser material.
- Explicitar las aspiraciones, metas e indicadores con los que se gestiona cada tema material.

Aspectos de contenido:

- Incluir en la introducción del informe una presentación general del banco y su contexto.
- Estructurar los temas del informe en términos de “grandes tópicos” que respondan a una lógica de fácil interpretación (“un modelo”), como el impacto de las actividades del banco sobre cada uno de sus *stakeholders*, u otra.
- No perder de vista que la industria de la banca es una actividad regulada y fiduciaria, basada por lo tanto en la confianza de los clientes. Esto implica que debiera incluirse en el informe un indicador de “confianza de los clientes”.
- Presentar para cada tema incluido en el informe, los aspectos conflictivos y los desafíos pendientes, lo logrado y lo pendiente. Ello da equilibrio y credibilidad al informe, principios fundamentales en los reportes de sustentabilidad.

Lo planteado anteriormente fue acordado por el Panel de Expertos en forma conjunta, por lo que los miembros de esta instancia proceden a firmar esta Carta Acuerdo.



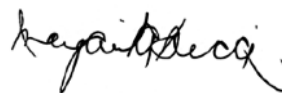
Lorena Badilla
Gerente Risk Advisory Sustentabilidad
Deloitte



Hayley Baker
Senior Research
Corporate Citizenship



Caroline Berthod
Consultor Senior
Governart



Margarita Ducci
Directora Ejecutiva
Pacto Global



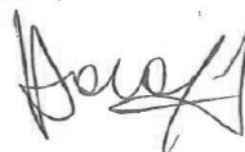
Daniel Fajardo
Editor Hub Sustentabilidad
Pulso



Álvaro Gallegos
Vicepresidente
Asociación de Consumidores
"Conadecus"



Stefan Larenas
Presidente
Organización de Consumidores y Usuarios
"Odecu"



Juan Esteban Laval
Fiscal
Asociación General de Bancos



Nicolás Majluf
Profesor Curso de Ética y RSE
Pontificia Universidad Católica de Chile



Nelson Urra
Director de Sustentabilidad
Universidad Mayor

7.4 Índice GRI GRI 102-55

Categoría de indicadores	Tipo de indicador	Código	Contenido	Número de página
GRI 102: Contenidos Generales	Perfil de la Organización	Contenido 102-1	Nombre de la organización	4
		Contenido 102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	8
		Contenido 102-3	Ubicación de la sede	4
		Contenido 102-4	Ubicación de las operaciones	8
		Contenido 102-5	Propiedad y forma jurídica	4
		Contenido 102-6	Mercados servidos	8
		Contenido 102-7	Tamaño de la organización	7
		Contenido 102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	31
		Contenido 102-9	Cadena de suministro	35
		Contenido 102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	52
		Contenido 102-11	Principio o enfoque de precaución	27
		Contenido 102-12	Iniciativas externas	20
		Contenido 102-13	Afiliación a asociaciones	20
	Estrategia	Contenido 102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	5
		Contenido 102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	25
	Ética e integridad	Contenido 102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	13, 24
		Contenido 102-17	Mecanismo de asesoramiento y preocupaciones éticas	24
	Gobernanza	Contenido 102-18	Estructura de gobernanza	14
		Contenido 102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	15
		Contenido 102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	15
		Contenido 102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	15
		Contenido 102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	15
	Participación de los grupos de interés	Contenido 102-40	Lista de grupos de interés	20
		Contenido 102-41	Acuerdos de negociación colectiva	34
		Contenido 102-42	Identificación y selección de grupos de interés	20
		Contenido 102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	20
		Contenido 102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	52

	Prácticas para la elaboración de informes	Contenido 102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	45
		Contenido 102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	52
		Contenido 102-47	Lista de los temas materiales	52
		Contenido 102-48	Reexpresión de la información	52
		Contenido 102-49	Cambios en la elaboración de informes	52
		Contenido 102-50	Periodo objeto del informe	4, 52
		Contenido 102-51	Fecha del último informe	52
		Contenido 102-52	Ciclo de elaboración de informes	52
		Contenido 102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	4
		Contenido 102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	52
		Contenido 102-55	Índice de contenidos GRI	61
		Contenido 102-56	Verificación externa	57
		Temas materiales		
Cultura Itaú				
GRI 102: Contenidos Generales	Ética e integridad	Contenido 102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	13, 24
GRI 202: Presencia en el mercado	Presencia en el mercado	Contenido 202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	20
GRI 401: Empleo	Empleo	Contenido 401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a empleados a tiempo parcial o temporales	57
GRI 404: Formación y enseñanza	Formación y enseñanza	Contenido 404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	33
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades	Diversidad e igualdad de oportunidades	Contenido 405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	20
Cumplimiento normativo				
GRI 205: Anticorrupción	Anticorrupción	Contenido 205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	24
GRI 412: Evaluación de derechos humanos	Evaluación de derechos humanos	Contenido 412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	27, 39
		Itaú 1	Normativas asociadas a la industria nacional	27
Ciberseguridad y privacidad del cliente				
GRI 418: Privacidad del cliente	Privacidad del cliente	Contenido 418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdidas de datos del cliente	28
		Itaú 2	Acciones que la organización ha tomado para la ciberseguridad de los clientes	41

Atracción y retención del talento				
GRI 401: Empleo	Empleo	Contenido 401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	31, 32
GRI 404: Formación y enseñanza		Contenido 404-3	Procentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	33
Libertad de asociación y negociación colectiva				
GRI 102: Contenidos Generales	Participación de los grupos de interés	Contenido 102-41	Acuerdos de negociación colectiva	34
Gestión de proveedores				
GRI 204: Prácticas de adquisición	Prácticas de adquisición	Contenido 204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	35
GRI 414: Evaluación social de proveedores	Evaluación social de proveedores	Contenido 414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios sociales	35
Experiencia de clientes				
		Itau 3	Satisfacción de clientes	40
Evaluación socioambiental de clientes				
GRI 412: Evaluación de derechos humanos	Evaluación de derechos humanos	Contenido 412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	39
Banca digital				
		Itau 4	Acciones que la organización ha tomado para la implementación de la banca digital	40
		Itau 5	Descripción de la forma en que la empresa aborda la omnicanalidad	42
Desempeño económico				
GRI 201: Desempeño económico	Desempeño económico	Contenido 201-1	Valor económico directo generado y distribuido	44
Aporte a la comunidad				
GRI 303: Agua	Agua	Contenido 303-1	Extracción de agua por fuente	50
GRI 305: Emisiones	Emisiones	Contenido 305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	50
GRI 305: Emisiones	Emisiones	Contenido 305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	50
GRI 305: Emisiones	Emisiones	Contenido 305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	50
GRI 302: Energía	Energía	Contenido 302-1	Consumo energético dentro de la organización	50
GRI 413: Comunidades locales	Comunidades locales	Contenido 413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo	46